

Rapport de développement durable 2022

A journey together



À propos de ce rapport de développement durable

Le présent rapport de développement durable est le premier du genre pour LCL. Il marque le début d'une série de rapports via lesquels nous allons décrire nos avancées pour atteindre notre objectif de neutralité climatique d'ici 2030. Au travers de ce rapport, notre volonté est de montrer comment il est possible, dans le monde des centres de données, de prêter davantage attention à notre impact sur l'environnement et la société.

LCL endosse un rôle de pionnier et nous souhaitons être une source d'inspiration pour toutes nos parties prenantes (clients, partenaires, fournisseurs, collaborateurs, organes gouvernementaux), que nous invitons et encourageons à nous rejoindre dans ce voyage vers davantage de durabilité. Ce rapport représente aussi une opportunité pour ces parties prenantes de voir comment notre entreprise se développe, et de proposer un retour sur les initiatives de LCL en matière de développement durable.

Table des matières

Introduction du Managing Director	5	État des lieux opérationnel	14	Nos indicateurs clés de performance	24
Évolution de l'entreprise	6	LCL œuvre au développement durable	16	Pour nos clients	26
À propos de LCL	7	Macro-tendances & défis	17	Pour nos collaborateurs	30
Notre vision et notre stratégie de développement durable	8	Notre analyse de matérialité	18	Pour notre planète	34
Nos collaborateurs	10	Nos objectifs pour 2030	20	Implication des parties prenantes	38
Résultats financiers	12	Cadre ESG de LCL	22	Un regard vers l'avenir	45



Introduction du Managing Director

« Chez LCL, notre ambition est de combiner une croissance annuelle de 10 pour cent avec une réduction de 42 pour cent de nos émissions de CO₂. D'ici 2030, nous voulons atteindre la neutralité climatique. Et nous sommes sur la bonne voie pour y arriver. »

Grandir sans oublier l'avenir

Nos actions d'aujourd'hui façonnent le monde de demain. Les défis à relever lors de notre voyage vers un monde plus durable sont de taille. Heureusement, notre impact potentiel et notre détermination sont au moins aussi grands. C'est notamment pour ces raisons que je suis heureux et fier de présenter le premier rapport de développement durable de LCL.

Lorsque LCL a vu le jour, il y a une grosse vingtaine d'années maintenant, les centres de

données étaient encore une bizarrerie méconnue. Aujourd'hui, ils sont un maillon indispensable de notre économie.

La numérisation peut contribuer à davantage de durabilité. Il suffit de penser au nombre de voyages d'affaires et déplacements professionnels que nous économisons grâce aux réunions en ligne. Les centres de données de colocation ont une influence positive sur l'empreinte écologique : grâce aux économies d'échelle qu'ils génèrent, ils ont une efficacité énergétique plusieurs fois supérieure à celle des organes gouvernementaux, organisations et entreprises qui gèrent leurs salles de serveurs et capacités de stockage en interne.

Y a-t-il un revers à cette médaille ? Oui. Mais. Oui, car au sein de l'Union européenne, les centres de données représentent aujourd'hui 2,7 pour cent de la demande en électricité. Et avec la percée massive de l'intelligence artificielle, sans parler de l'arrivée du métavers, une chose est sûre : la consommation de données ne va faire qu'augmenter dans les années à venir. Si les centres de données ne franchissent pas des étapes majeures en termes de gestion énergétique, cela se traduira pas une consommation d'électricité plus élevée.

Mais cela ne doit pas entraîner une pression supplémentaire sur la durabilité. Notre secteur en pleine expansion ne doit pas peser plus lourd sur la planète. Chez LCL, notre ambition est de combiner une croissance annuelle de 10 pour cent avec une réduction de 42 pour cent de nos émissions de CO₂. D'ici 2030, nous voulons atteindre la neutralité climatique. Et nous sommes sur la bonne voie pour y arriver.

Pour atteindre nos objectifs avec des actions adaptées et réalisables, nous avons ancré les trois lettres ESG (critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) dans notre stratégie, et nous prenons activement part à des initiatives internationales aux fondements scientifiques éprouvés, telles que le Pacte pour la neutralité climatique des centres de données, l'initiative Science Based Targets ou encore le code de conduite européen pour l'efficacité énergétique dans les centres de données. Pour LCL, cette dimension ESG n'est pas un complément : c'est la boussole qui donne la direction de toutes nos décisions.

Le présent rapport de développement durable propose un aperçu des mesures que nous mettons en œuvre afin de réduire notre empreinte écologique et de poser les jalons de l'innovation durable au travers de partenariats. Pour réaliser nos ambitions, nous comptons sur une équipe aussi talentueuse que diversifiée. Ce rapport est un instantané d'un processus via lequel nous voulons accroître notre contribution à la société, avec l'ensemble des équipes LCL et tous nos partenaires au cœur de cette dynamique.

En tant que pionniers, nous souhaitons être une source d'inspiration pour toutes nos parties prenantes (clients, partenaires, fournisseurs, collaborateurs, organes gouvernementaux), que nous invitons et encourageons à nous rejoindre dans ce voyage vers davantage de durabilité.

Laurens van Reijen

— Managing Director LCL

Évolution de l'entreprise

2002

LAURENS VAN REIJEN FONDE LCL À DIEGEM. L'ENTREPRISE DE CENTRES DE DONNÉES INVESTIT DANS UN RÉSEAU REDONDANT ET INDÉPENDANT DES FOURNISSEURS, ET UN ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ POUR LES DONNÉES EXTERNALISÉES DES CLIENTS.

2007

- Début de la conception d'un nouveau centre de données afin de quadrupler la capacité et renouveler les générateurs.
- LCL acquiert le terrain et obtient le droit de superficie. Le fait d'avoir un contrôle total du terrain permet à l'entreprise de centres de données de proposer des contrats à long terme à ses clients.

2013

- Obtention des certifications ISO 14001 et ISO 27001.

2018

LCL participe au code de conduite européen pour l'efficacité énergétique dans les centres de données.

2022

- Les générateurs de secours du centre LCL Brussels-West ne tournent plus au diesel mais utilisent un biocarburant plus écologique, le HVO100.
- Projet d'extension du parc de panneaux solaires du site LCL Wallonia One, pour passer de 2000 à 3300 panneaux solaires (soit une capacité totale de 1,6 mégawatt).

2002



2004

- Installation de systèmes UPS (batteries de secours avec alimentation sans interruption) supplémentaires pour assurer l'alimentation en énergie des clients existants.
- LCL reprend l'ancien centre de données de Cable & Wireless à Anvers.

2003-2008

Plus de vingt opérateurs télécoms sont installés chez LCL. L'objectif est d'augmenter la connectivité et d'offrir des options aux clients.



2008

- Financement bouclé pour un nouveau centre de données et une mise à jour du centre existant à Diegem.
- Début du chantier de la nouvelle construction.

2009

- De nouveaux générateurs remplacent les anciens et augmentent la redondance.
- LCL achète pour la première fois de l'énergie verte au fournisseur alors appelé NUON ; la livraison commence le 1er janvier 2010.

2010

LCL enregistre un résultat financier positif (bénéfice avant intérêts et impôts, BAII). L'entreprise renforce ainsi sa position d'exploitant stable à long terme de centres de données. Les investissements dans le nouveau bâtiment à Diegem génèrent des économies d'échelle pour les clients et fournisseurs.

2012

- Début des démarches pour obtenir la certification ISO 27001 pour l'amélioration des procédures et de la sécurité des données, et la certification ISO 14001 pour les exigences relatives au système de management environnemental.
- Mise en place et développement de systèmes de sécurité de l'information et de management environnemental.

2016

Extension du centre de Diegem avec un quatrième hall de données.

2015

Début de la conception d'un nouveau centre de données écologique.

2014

- Expansion de 300 m² à LCL Brussels-West. À partir de ce moment, des extensions ou rénovations des installations existantes sont prévues chaque année.

2017

Rapport ISAE d'évaluation de la qualité.



2019

- Rénovation des bureaux de LCL Brussels-North.
- LCL remporte le Datacenter Company Award for Excellence de Data News.
- LCL Brussels-West est le premier centre de données en Belgique à obtenir le certificat Tier III Constructed Facility.
- LCL obtient la certification ISO 45001 relative à la sécurité au travail.

2021

- LCL obtient la certification ISO 9001, la référence mondiale en matière de transparence, de fiabilité et de qualité.
- LCL reprend le centre de données d'ENGIE Solutions à Gembloux et le rebaptise LCL Wallonia One.
- Un parc de 2000 panneaux solaires couvre une partie de la consommation énergétique.
- LCL est la première entreprise belge de centres de données à adhérer à l'initiative Science Based Targets (SBT).
- LCL souscrit au Pacte pour la neutralité climatique des centres de données.

2020

Atos s'associe à LCL pour le centre de données ATOS à Huizingen. LCL investit 5,5 millions d'euros.

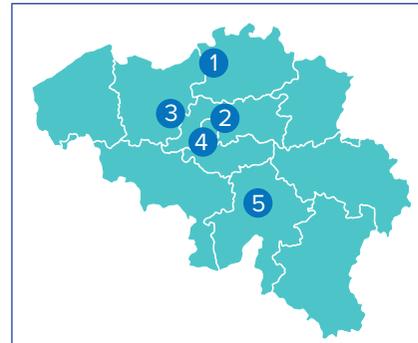
À propos de LCL

LCL a déjà accumulé plus de 20 ans d'expérience et de connaissances dans le domaine des centres de données et de colocation.

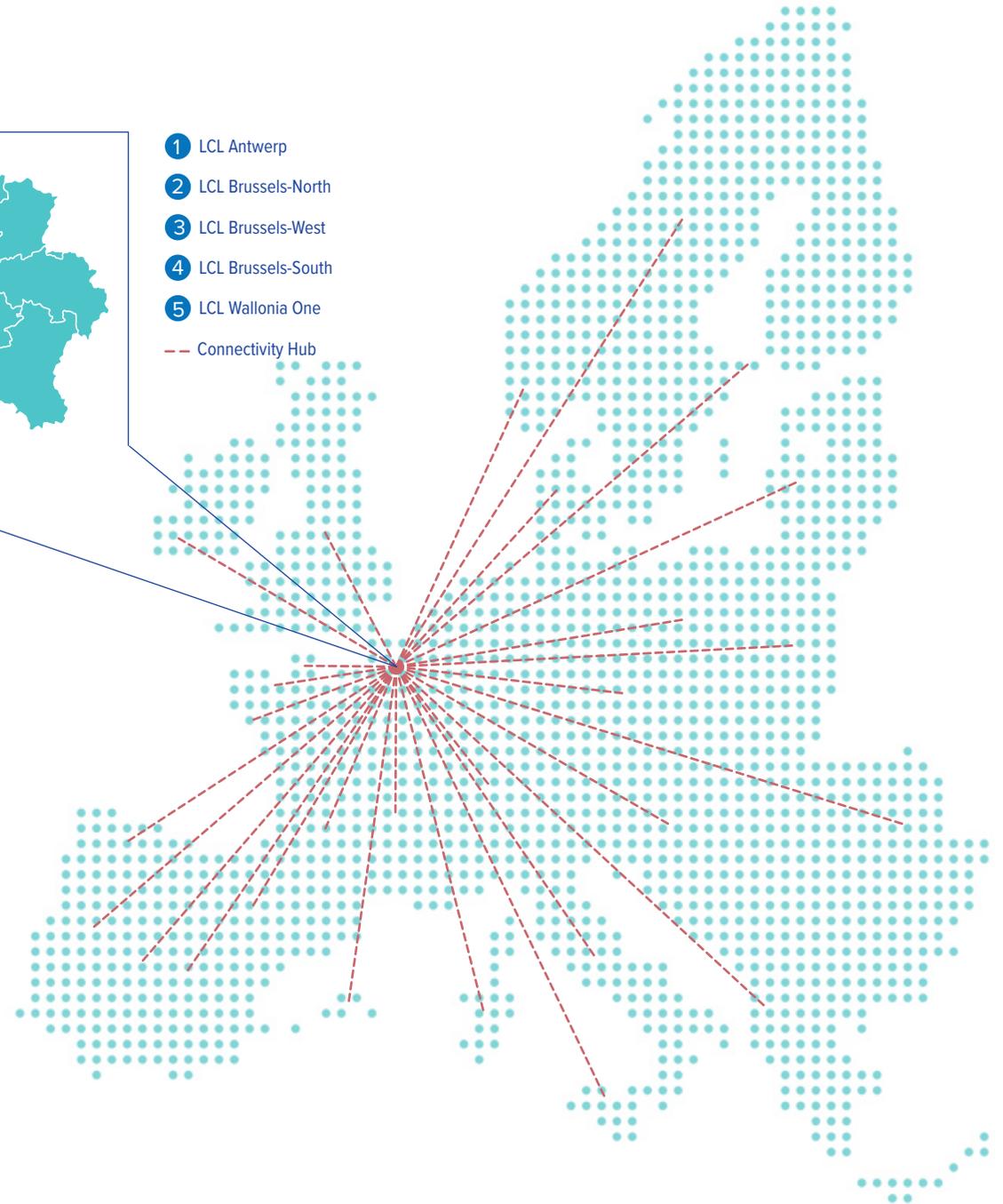
Entreprise de centres de données avant-gardiste, nous avons dès le premier jour investi dans un environnement sécurisé pour les données confiées par nos clients, en conservant une interconnexion indépendante des fournisseurs.

LCL exploite aujourd'hui cinq centres de données indépendants à Anvers (LCL Anvers), Diegem (LCL Brussels-North), Huizingen (LCL Brussels-South), Alost (LCL Brussels-West) et Gembloux (LCL Wallonia One) qui hébergent l'infrastructure informatique d'un vaste éventail de sociétés télécoms, d'entreprises, de prestataires de services et d'administrations, qui ont accès à plus de quarante opérateurs pour connecter leurs données.

Notre attention permanente pour des solutions innovantes, l'attention au client, la sécurité des données, l'efficacité énergétique et l'environnement, couplée à la réelle implication de nos collaborateurs, nous permettent d'obtenir une croissance forte et de nous positionner comme un leader du marché. En 2022, LCL comptait 36 collaborateurs, dont 10 femmes et 26 hommes.



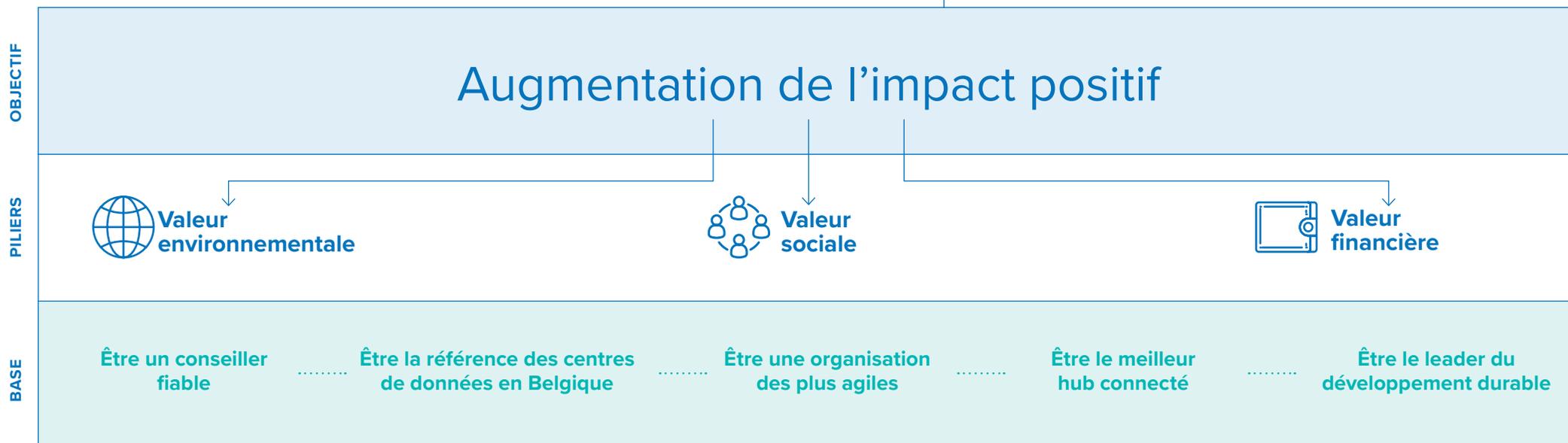
- 1 LCL Antwerp
- 2 LCL Brussels-North
- 3 LCL Brussels-West
- 4 LCL Brussels-South
- 5 LCL Wallonia One
- Connectivity Hub



Notre vision et notre stratégie de développement durable

NOTRE VISION

Notre vision est d'être une équipe passionnée qui établit, en collaboration avec nos partenaires et clients, les nouveaux standards pour la cocréation de centres de données fiables, disponibles et connectés où l'enthousiasme prédomine. Cette vision forme le terreau fertile de notre stratégie (de développement durable).



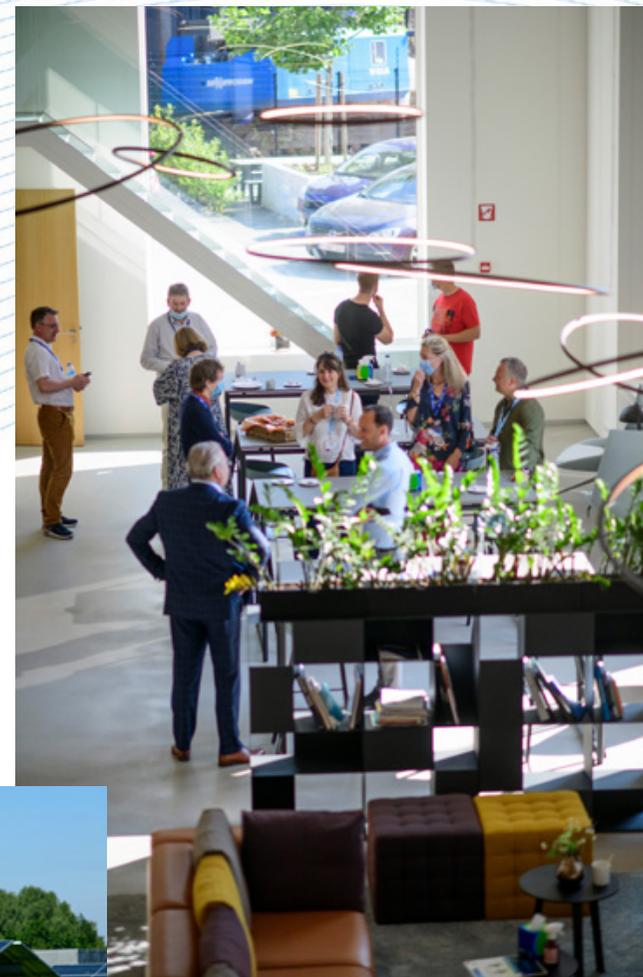
Notre stratégie et le développement durable vont de pair

Le niveau d'excellence que nous voulons maintenir dans nos activités essentielles ne doit pas uniquement se focaliser sur une plus-value financière : nous souhaitons aussi contribuer activement à certains des plus grands défis de notre société. Ainsi, nous avons rassemblé les objectifs généraux que sont le 'chiffre d'affaires', la 'rentabilité' et le 'bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement (BAIIDA)', qui se trouvaient au centre de la carte stratégique de LCL, dans un même ensemble appelé 'valeur financière', puis (et c'est là que réside la vraie valeur ajoutée) nous y avons ajouté les points d'attention tout aussi essentiels que sont la 'valeur sociale' et la 'valeur environnementale'. Notre objectif est d'avoir un impact positif sur chacun de ces trois piliers. « Si on se limite au profit et aux autres mesures financières dans une stratégie, on perd les critères ESG de vue », clarifie Steve De Craene, Finance Manager. « Le front du développement durable sur lequel nous nous engageons est indissociable de concepts tels que société et planète. Et ces concepts ne sont pas de simples compléments : ce sont des objectifs essentiels avec des indicateurs clés de performance (ICP) mesurables. L'ensemble des parties prenantes impliquées dans notre fonctionnement restent évidemment aussi au centre de tout ce que nous entreprenons. LCL a donc aligné au maximum les éléments de son cadre ESG avec sa carte stratégique : pour nos clients, pour nos collaborateurs et pour la planète. De cette manière, notre raison d'être et le profit ne s'opposent pas, ils vont de pair. » (Pour parcourir le cadre ESG complet, rendez-vous en page 22)

Du point de vue des clients, cette évolution implique un élargissement de notre proposition : LCL veut être un 'leader du développement durable', tout en restant un 'conseiller fiable', 'la référence des centres de données en Belgique', une 'organisation des plus agiles' et le 'meilleur hub connecté'.

Et dans un avenir proche ?

- LCL renforce ses liens avec ses clients afin de mieux cerner leurs besoins opérationnels et leurs attentes en termes de développement durable. Cela doit nous permettre, souvent dans un processus de cocréation, de proposer des solutions sur mesure.
- Nous intégrons encore davantage les critères ESG dans nos activités et auprès de nos collaborateurs.
- Nous continuons à mettre la barre toujours plus haut pour fournir un service d'exception à nos clients, à nos collaborateurs et pour notre planète.



Nos collaborateurs

« L'approche de LCL pour le 'S' des critères ESG, pour nos relations avec nos équipes, joue assurément un rôle toujours plus essentiel aux yeux de nos grands clients. Seuls les centres de données attentifs aux conditions de travail, à la sécurité et la santé, à la satisfaction des travailleurs, à la diversité et à l'égalité des chances, à l'inclusion, à l'environnement, à la cybersécurité... arriveront à réussir à terme. »

Fabienne Frisson

— responsable des ressources humaines et Office Manager



Des maillons essentiels

Chez LCL, le client est au centre de toute l'attention. Cela implique automatiquement tous les collaborateurs au service de chaque client. Notre stratégie de customer intimacy visant à développer des relations étroites avec le client ne peut se réaliser qu'avec une équipe spécialisée de collègues sur la même longueur d'ondes, depuis le centre de données jusqu'au bureau de la direction. Ces équipes sont la tête, le cœur et les mains de notre entreprise de centres de don-

nées. Ils sont les maillons essentiels entre nos solutions et services, et les besoins et souhaits de nos clients. Les attentes mutuelles sont par conséquent aussi élevées. Pour réaliser nos objectifs de croissance, nous plaçons très haut la barre de notre responsabilité sociale, pour nos collègues actuels et futurs.

Du talent à bord...

Prendre soin de l'équipe actuelle commence par reconnaître leur contribution unique et essentielle au travers de la recherche d'excellence dans les aspects fondamentaux de nos activités. Cela demande un suivi permanent. Fabienne Frisson, responsable des ressources humaines et Office Manager : « Ce qui peut passer pour un détail ou une évidence du point de vue de l'entreprise, l'est rarement aux yeux du travailleur individuel : le suivi correct et rapide de chaque question est donc aussi un signe de respect mutuel. »

Au travers de notre attention aux possibilités d'évolution et de développement des talents de nos équipes, nous donnons à nos collaborateurs la chance de s'épanouir pleinement dans leur vie professionnelle, et ainsi de retirer une satisfaction maximale de leur travail. Si un collaborateur veut peaufiner certaines compétences, nous lui proposons de suivre une formation complémentaire. Nous encourageons les profils intéressés par l'intrapreneuriat à mettre d'eux-mêmes des projets à l'agenda et à les mener à bien. Cette approche est doublement payante : nos collaborateurs sont des experts motivés, et ils sont heureux à l'idée de rester à bord.



... et sur la passerelle d'embarquement

Pour suivre le rythme des ambitions de croissance de LCL tout en continuant à assurer en parallèle une qualité optimale pour nos services, il ne suffira pas de soigner, motiver, former et conserver l'équipe actuelle dans les années à venir. Nous recherchons des talents supplémentaires pour nous insuffler une dynamique complémentaire. Dans ce contexte, l'âge, le sexe, les croyances, les origines... ne sont pour nous pas des critères. Nous regardons bien plus l'expertise, l'esprit d'équipe, l'envie d'apprendre et l'éthique de travail. Au travers d'une stratégie de marque employeur ingénieuse mais authentique sur notre site et dans nos publications sur les réseaux sociaux, nous essayons toujours de trouver le profil parfait, même en ces temps de pénurie sur le marché de l'emploi, et nous voulons développer des relations à long terme. Les efforts de LCL en matière d'ESG font partie de notre capacité d'attraction des talents, qui sont de plus en plus attentifs à la plus-value sociale intrinsèque et à la raison d'être d'une entreprise.

« Même si LCL était notre concurrent sur le marché belge, j'ai trouvé une belle inspiration et motivation dans la vision de l'entreprise, sa connaissance du marché et ses projets de développement. Cela m'a encouragé à quitter une multinationale pour rejoindre une équipe plus petite qui fait avant tout attention au service et à la satisfaction des clients. »

Nicolas Coppée

— manager du centre de données LCL Wallonia One

Pour donner au plus vite aux nouveaux collaborateurs sur la passerelle d'embarquement de LCL un tremplin pour leur carrière, nous apportons une attention toute particulière à leur processus d'intégration. Fabienne Frisson : « Nous assignons un parrain ou une marraine à chaque nouveau collègue. Leur rôle est de faire découvrir l'organisation, visiter l'environnement de travail et aider à se familiariser avec notre culture d'entreprise. Nous insistons aussi beaucoup sur les aspects de santé et sécurité au travail (ISO 45001), de management environnemental (ISO 14001) et de sécurité des informations (ISO 27001). Quand on veut gagner une course, un bon départ est essentiel. »

Des initiatives pour une équipe encore plus soudée

LCL grandit. Ses effectifs aussi. Pour recruter de nouveaux membres prêts à nous aider à faire avancer notre engagement pour davantage de durabilité et à nous renforcer pour écrire ensemble notre avenir, nous abordons directement nos ambitions ESG avec les candidats lors de nos entretiens d'embauche.

Nous gardons des talents et compétences affûtés en analysant les besoins de formations, avant d'élaborer un plan de formation et de proposer des programmes pour les travailleurs individuels, les équipes et l'entreprise dans son ensemble.

Nous sommes inflexibles quand il s'agit de sécurité sur le lieu de travail, et nous continuons à donner des formations pour réduire au maximum les risques. Le bien-être est également essentiel à nos yeux : nous avons l'intention de développer des initiatives ciblées en fonction des résultats d'une enquête de satisfaction menée auprès de tous les collaborateurs.

Résultats financiers

Développements

Ces dernières années, LCL a connu une croissance notable, avec un doublement du chiffre d'affaires et un élargissement du portefeuille d'actifs. Cette croissance est alimentée par une croissance organique et des rachats (Atos DC en 2019 et Engie DC en 2021), et c'est l'une des voies sur lesquelles LCL veut continuer à évoluer à l'avenir. En interne, nous avons investi dans le recrutement de nouveaux collaborateurs, mais aussi dans le développement du personnel, au travers de formations, afin de toujours mieux répondre aux attentes du client. Une volonté permanente de rationalisation de nos processus internes contribue à la réalisation de notre vision et nos objectifs en tant qu'organisation.

En milieu d'année 2021, les prix du marché énergétique ont commencé à grimper et à montrer davantage de volatilité, avec une situation extrême en août 2022. En tant qu'entreprise de centres de données, l'électricité représente une part importante de notre structure de coûts opérationnels (20-30 %). Cette crise énergétique a entraîné un résultat négatif. Nous nous attendons à ce que ces coûts de l'énergie plus volatiles deviennent une nouvelle réalité pour LCL et nos clients.

Par ailleurs, nous avons décidé en tant qu'entre-

prise de réaliser d'importants investissements dans trois domaines dans les années à venir :

- Notre propre production d'énergie durable (solaire et éolienne)
- Un contrat d'approvisionnement en énergie verte
- Une amélioration continue de l'efficacité de la consommation énergétique, conformément à notre engagement dans le cadre du Pacte pour la neutralité climatique des centres de données

Dans les années à venir, cela va donner des coûts énergétiques plus stables et moins élevés. Ces investissements vont être répartis sur les deux à trois années à venir.

Selon les prévisions, le marché des centres de données va rester un marché en pleine croissance, avec une augmentation de 61 % des données mondiales, pour atteindre 175 zettabytes en 2025 ! Cela se reflète dans nos projets d'élargissement des centres LCL Brussels-North et LCL Brussels-West, où nous comptons investir dans une première phase entre 70 et 80 millions d'euros afin de suivre cette croissance du marché. Outre les investissements dans nos implantations actuelles, nous restons à l'affût de possibilités d'élargissement du nombre de nos sites dans des régions clés.



Steve De Craene, Finance Manager



Compte de résultat*

(En milliers d'euros)	2022	2021
CHIFFRE D'AFFAIRES	17.219	15.428
COÛT DES MARCHANDISES VENDUES	-8.472	-5.343
MARGE BRUTE	8.747	10.085
COÛT D'EXPLOITATION	-6.011	-5.062
BAIIDA	2.736	5.023
AMORTISSEMENTS	-3.372	-2.959
BAII	-636	2.064
IMPÔTS	53	490
INTÉRÊTS	-1.078	-740
CHARGES EXCEPTIONNELLES	-400	4.184
RÉSULTAT NET / PERTE	-2.061	5.998

Bilan*

Actif (en milliers d'euros)	31/12/2022	31/12/2021
ACTIFS CENTRES DE DONNÉES	80.200	51.651
AUTRES ACTIFS	1.768	1.160
TOTAL IMMOBILISATIONS	81.968	52.811
ACTIFS CIRCULANTS	11.612	17.040
TOTAL ACTIFS	93.580	69.851
Passif (en milliers d'euros)	31/12/2022	31/12/2021
CAPITAUX PROPRES	3.747	5.851
TOTAL CAPITAUX	3.747	5.851
DETTES > 1 AN	70.040	49.318
DETTES < 1 AN	7.647	4.046
TOTAL DETTES	77.687	53.364
PASSIFS CIRCULANTS	12.146	10.636
TOTAL PASSIFS	93.580	69.851

* Basé sur des données internes

État des lieux opérationnel

Une réelle immersion dans le monde de nos clients

Le monde des centres de données est un univers technique, « mais avant tout un monde humain », estime Baudouin Corlù, directeur commercial. LCL opte résolument pour une stratégie dont l'un des objectifs essentiels est de tisser d'étroites relations avec les clients. « Cela peut surprendre, car les centres de données misent en règle générale sur l'excellence opérationnelle et une forme de marketing purement transactionnelle avec des coûts les plus bas possible pour un prix le moins élevé possible. Nous croyons en la valeur ajoutée du conseil personnalisé et le développement de solutions qui répondent aux défis actuels et à venir d'un secteur spécifique. » Avec une organisation axée autour de secteurs spécifiques, LCL est capable de proposer des solutions sur mesure de qualité supérieure et peut se concentrer sur les besoins des clients, avec une réflexion (pro)active quant à l'approche la plus pertinente pour les aider.

Un engagement passionné et réfléchi

Il y a une dimension rationnelle et émotionnelle lors d'une réelle immersion dans le monde de nos clients. Baudouin Corlù : « C'est un engagement qui implique la tête comme le cœur. » D'un côté, LCL s'engage dans un leadership réfléchi, en concoctant et partageant des connaissances et contenus pertinents via des livres blancs, des démonstrations de nouvelles techniques, des rapports, des conférences, des webinaires... Et de l'autre, nous développons et entretenons des relations étroites et renforçons le dialogue avec des événements spécifiques lors desquels nous combinons affaires et divertissement responsable.

Une série d'événements annuels ont eu droit à une nouvelle édition en 2022 :

- Lors du Carrier Event (19 mai), Tom Moran, Senior Lead Technology Strategist and Sustainability Strategy Lead de Lumen, a partagé sa vision du développement durable et de l'innovation digitale.

- Lors de la LCL North Sea Regatta (23 juin), Laurens van Reijen, Managing Director de LCL, a souligné l'importance du développement durable dans notre stratégie. Via des sponsors, nous avons reversé une partie des bénéfices à l'asbl De Vijver, un beau projet de soutien à des jeunes vulnérables.
- En collaboration avec CIONet, nous avons organisé une table ronde lors de laquelle des responsables des infrastructures IT et du développement durable d'entreprises ont pu débattre ensemble.

Un portail client facile à utiliser

C'est notamment sur la base des retours de nos clients que nous lançons en 2023 un nouveau portail client plus sophistiqué. Il permet aux clients de LCL de disposer 24h/24 et 7j/7 d'une plateforme facile à utiliser sur laquelle ils trouvent les réponses à des questions spécifiques et ont un accès à des informations détaillées sur leur dossier et les centres de données. Cette disponibilité permanente augmente l'efficacité de LCL, que nous voulons aussi améliorer avec le lancement de nouveaux services :

• FIBERVISION

Avec nos réflectomètres optiques à domaine temporel (OTDR), nous sommes en mesure de diagnostiquer avec précision les problèmes des réseaux de fibre optique de nos clients en quelques minutes seulement. Nous lions ces données à notre système de gestion de relations clients (CRM), pour que nos clients et nous-mêmes puissions consulter facilement les résultats.

• LCL IDENTIFIER

Une solution unique développée spécialement pour LCL afin d'effectuer un contrôle d'identité pour tous les centres de données. L'authentification à deux facteurs utilise un logiciel intelligent et des données biométriques.

• EQUINIX FABRIC (ECX FABRIC™)

Avec une seule connexion, les clients LCL peuvent se connecter en toute sécurité et confidentialité à de nombreux services dans le cloud, des fournisseurs SaaS, des réseaux et des plateformes de collaboration disponibles dans le monde entier via Equinix Fabric™.

• DATA CENTER UNIVERSITY

Découvrez de plus amples informations à ce sujet en page 28, projet 2, « Pour nos clients. »



Médias



Opérateurs
télécoms



Intégrateurs
système



Entités
gouvernementales



Secteur de la
santé



Industrie
manufacturière



Secteur
financier

« Les critères ESG jouent un rôle de plus en plus essentiel dans le cadre de nos relations avec les clients. Nous intégrons la durabilité dans notre stratégie avant tout pour nous, mais nous le faisons évidemment aussi pour nos clients. Parce que c'est (logiquement) ce qu'on attend de nous, mais aussi parce que nos clients comptent sur nous pour les accompagner dans leur stratégie ESG et pour les aider à atteindre leurs objectifs. »

Baudouin Corlù

— Directeur Commercial



Le développement durable commence dès la conception

La disponibilité, la sécurité et la connectivité sont une sainte trinité pour nos clients. LCL traduit cette demande de fiabilité dans des solutions durables. C'est là que l'on voit à quel point notre stratégie de relations étroites avec le client et le développement durable sont liés. Si nous décidons de nous mettre à l'ouvrage pour actualiser nos infrastructures existantes ou concevoir un nouveau centre de données, nous nous basons sur les questions et tendances du marché, et nous analysons comment proposer une réponse structurelle en l'intégrant dans notre conception. Nos clients demandent notamment toujours plus de haute densité, plus de puissance par mètre carré, ce qui constitue un levier supplémentaire pour donner la meilleure efficacité énergétique possible à nos centres de données. Ou comme Abdellah Mahlous, Operations Manager, l'exprime de manière très concise : « Les critères ESG sont au cœur de notre réflexion. » LCL va même plus loin que ce que demande le marché. Les critères que nous nous imposons, plus stricts que ceux de l'accord de Paris sur le climat, nous obligent à retirer une efficacité maximale dès la conception. « Pour de nouveaux centres de données, comme à Alost, nous voulons et obtenons un PUE (Power Usage Effectiveness, indicateur d'efficacité énergétique) de moins de 1,3. C'est une bonne nouvelle alors que les prix de l'énergie grimpent, et cela aide nos clients à atteindre leurs objectifs ESG. » (Pour de plus amples informations sur le PUE, rendez-vous en page 37, projet 3 « Pour notre planète »)

Outil de dessin numérique

Pour nos conceptions, nous utilisons un logiciel BIM (Building Information Modelling), un outil de dessin numérique qui développe une image virtuelle des bâtiments. Dans une prochaine phase, cet outil va permettre une meilleure gestion des matériaux, ce qui contribuera à la réduction des déchets.

La répartition de nos centres de données sur cinq implantations en Flandre et en Wallonie (Anvers, Alost, Diegem, Huizingen et Gembloux) réduit également notre empreinte carbone : les clients ont un centre de données à proximité et les temps d'intervention et distances à parcourir sont minimales.

Remplacement de technologies plus anciennes

Dans la mesure du possible et réalisable, LCL effectue des investissements qui contribuent à l'accélération du développement durable. Des appareils moins efficaces d'un point de vue énergétique (chauffage/ventilation/climatisation, condensateurs, ventilateurs, pompes, refroidisseurs...) sont proactivement remplacés, si cela est utile pour économiser du CO₂. Des alternatives plus écologiques remplacent systématiquement des technologies plus anciennes : les générateurs de secours à Alost fonctionnent au biocarburant, et les installations d'extinction existantes laissent la place à un système qui n'a aucun impact sur la couche d'ozone et les émissions de CO₂. Le centre de données de Diegem va être largement étendu. Après la première pierre posée en 2023, la mise en service est prévue pour 2025. La conception est axée sur une efficacité énergétique maximale du nouveau centre de données, qui se démarquera également avec un mur extérieur de cinq étages recouvert de panneaux solaires.

LCL œuvre au développement durable – pour et avec toutes ses parties prenantes

Les centres de données sont certes essentiels pour la gestion et le stockage d'informations critiques des entreprises, mais leur consommation énergétique représente aussi un défi majeur. C'est surtout le refroidissement des salles des serveurs qui nécessite énormément d'électricité. LCL relève ce défi et veut amener une réponse à une double question : comment proposer le meilleur service possible avec des solutions digitales innovantes, tout en limitant au mieux l'impact environnemental d'un secteur à la croissance exponentielle ?

Un rôle de pionner

Cette ambition a incité LCL à prendre des initiatives concrètes dès le départ, même si les possibilités et connaissances étaient plus limitées il y a deux décennies qu'à l'heure actuelle. Notre engagement pour obtenir (et récolter les fruits de) la certification internationale ISO 14001 pour la mise en place d'un système de management environnemental n'a fait qu'accentuer la conviction que LCL peut et veut s'engager encore davantage pour le développement durable. C'est principalement

dans le domaine de l'efficacité énergétique que nous voulions nous positionner comme des pionniers de notre secteur.

Ce n'est pas un hasard si LCL a été la première entreprise belge de centres de données à adhérer à l'initiative Science Based Targets (iSBT). Pour cette initiative, nous nous efforçons (tout comme 694 autres entreprises adhérentes dans le monde entier) de maintenir le réchauffement de la planète sous le seuil de 1,5°C. Concrètement, nous voulons réduire les émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 de 42 pour cent d'ici 2030 (année de référence : 2020). Les scopes 1 et 2 concernent les émissions directes des activités propres (comme la consommation de diesel) et les émissions indirectes provenant des achats d'énergie (comme l'achat d'électricité).

Nous allons plus loin que les accords passés dans le cadre de cette initiative et envisageons déjà le scope 3 en pensant à de nouvelles actions. Le scope 3 concerne les émissions indirectes dans les activités externes en amont et en aval (comme le traitement des déchets).



Dialogue entre LCL et la ministre fédérale en charge des Télécommunications, Petra De Sutter

Formations

Toute l'équipe de direction 'joint le geste à la parole' et confirme inscrire l'objectif de durabilité dans l'ADN de LCL. Les responsables et collaborateurs qui occupent des positions cruciales pour aider à donner corps à notre stratégie ESG ont suivi des formations en 2021 et 2022, notamment à la Vlerick Business School. En 2023 aussi, nous continuons à prêter attention aux formations qui aident à ancrer cette durabilité à tous les niveaux de notre entreprise. Le développement durable représente une partie essentielle de notre plan stratégique. C'est également un argument de vente dont LCL et nos clients, mais aussi l'environnement et la société, peuvent bénéficier.

Un plan étape par étape réaliste

Les réels efforts déployés par LCL en matière de développement durable ces dernières années vont de pair avec la saine croissance des centres de données, mais il est impossible de tout faire d'un coup : une approche progressive est nécessaire.

Pour mettre nos projets de développement durable sur la bonne voie, nous avons effectué une analyse de matérialité ESG. Nous avons commencé par lister les éléments ESG les plus cruciaux pour LCL. Pour ce faire, nous avons consulté les normes et cadres ESG à l'échelle internationale et avons aussi trouvé l'inspiration auprès des fédérations du secteur (avec notamment le Pacte pour la neutralité climatique des centres de données, l'European Data Center Association (EUDCA) et l'association Cloud Infrastructure Services Providers in Europe (CISPE)) et de pairs qui ont servi de points de référence. Après avoir établi un classement en fonction des priorités, nous avons obtenu un cadre sur mesure auquel nous avons pu associer un plan étape par étape réaliste. Nos parties prenantes externes et internes ont toutes eu l'occasion d'apporter une contribution de leur point de vue d'experts. Pour plus d'informations, voir les pages 18-19.



NORMES ET
CADRES ESG



FÉDÉRATIONS
DU SECTEUR



PAIRS ET
CONCURRENTS

Points de référence et sources d'inspiration pour notre analyse de matérialité ESG

Macro-tendances & défis

Enjeux	Tendance et défi	Impact sur LCL	Réponse de LCL
CHANGEMENT CLIMATIQUE, GESTION ÉNERGÉTIQUE, FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES	Les avancées technologiques et habitudes des consommateurs entraînent plus de trafic des données	Croissance dans l'entreprise ainsi que demande croissante d'énergie	Augmentation de notre propre production d'énergie verte
GESTION ÉNERGÉTIQUE	Augmentation des prix de l'énergie liée à la crise énergétique	Augmentation des coûts opérationnels	Engagement pour l'efficacité énergétique et l'énergie verte afin d'assurer une croissance plus durable pour LCL
CHANGEMENT CLIMATIQUE	Pénurie en eau et stress hydrique en lien avec l'impact du changement climatique sur les sources belges	Augmentation du risque de pénurie en eau et des prix de l'eau	Analyse de la consommation en eau de LCL et identification des opportunités pour une consommation plus efficace
GESTION DES TALENTS	Volonté du personnel de se lier à une entreprise éthique et durable	Demande croissante du marché du travail et du personnel, en lien avec les valeurs de LCL et sa stratégie de développement durable	Garantir la place de la durabilité comme principe de base au sein de l'entreprise
DIVERSITÉ, ÉGALITÉ & INCLUSION	Plus grande attention à la diversité, l'égalité et l'inclusion sur le marché du travail	Demande croissante du marché du travail et du personnel, pour davantage de diversité, égalité et inclusion	Développement d'une stratégie RH pour motiver le personnel, avec des perspectives d'évolution dans l'entreprise, sans aucune discrimination
FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES, SÉCURITÉ DES DONNÉES, CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÉGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES	Évolutions rapides des technologies et de la numérisation	Besoin de réactivité et préparatifs pour le suivi des développements, le respect des réglementations et recommandations, etc.	Suivi à la lettre des réglementations nationales et internationales, et des évolutions sur le marché

ESG, une solution pour combler un écart

Le trafic des données va continuer à s'intensifier dans les années à venir. La numérisation des entreprises et institutions s'accélère, les médias proposent de plus en plus de contenus en streaming, des applications d'intelligence artificielle transforment les bureaux et foyers... Toutes ces évolutions contribuent à une demande en hausse.

Pour LCL, cela se traduit par une croissance attendue de 10 pour cent par an. Cette croissance demande de l'énergie. En parallèle, nous voulons réduire nos émissions de CO₂ de 42 pour cent et atteindre la neutralité climatique en 2030. Nous n'arriverons à faire ce grand écart qu'en regardant bien au-delà de notre routine : il faut intégrer les critères ESG de manière structurelle dans notre stratégie.

La crise énergétique pèse lourdement sur notre secteur. LCL n'a aucune prise sur les prix du marché, mais bien sur sa manière d'utiliser l'énergie le plus efficacement possible. Dans les centres de données existants, nous accélérons dans la mesure du possible les investissements permettant une consommation plus équilibrée ; et dans les nouveaux centres, l'efficacité énergétique est intégrée dès la conception. Toute l'énergie utilisée par LCL est de l'énergie verte. Sur notre site Wallonia One, nous produisons même une partie nous-mêmes, grâce à notre parc de panneaux solaires, qui va passer en 2023 de 2000 à 3300 panneaux (1,6 mégawatt). Pour amortir les prix et encourager l'utilisation d'énergies renouvelables, notre intention est de conclure des contrats d'approvisionnement en énergie verte avec des acteurs locaux.

Nous prenons en outre des initiatives audacieuses pour réduire drastiquement nos émissions de CO₂ liées aux scopes 1 et 2, afin d'amener une réponse à la crise climatique. En 2023, nous allons aussi élaborer un inventaire et un plan d'action pour le scope 3. L'analyse de notre consommation en eau nous permet de développer une feuille de route pour adopter une approche plus efficace dans la lutte contre la pénurie en eau et le stress hydrique.

Passion et expertise

La sélection, la rétention et la promotion des équipes sont un défi pour toutes les entreprises. Les collaborateurs analysent s'ils ont affaire à une entreprise avec une réelle implication éthique en faveur du développement durable, avant de s'y engager. LCL accueille des profils avec les bonnes qualifications, sans aucune discrimination relative à l'âge, au genre, à la couleur de peau, aux croyances, aux origines ethniques... Mais la gestion des talents va au-delà de la 'guerre des talents' dont on parle tant. Nous développons une stratégie RH pour entretenir la motivation et les connaissances de nos collaborateurs, au travers d'un programme de formation sur mesure pour le travailleur individuel, l'équipe ou l'organisation. Le fait de définir clairement notre raison d'être augmente notre attractivité.

Sécurité et vie privée

Les nouvelles technologies et la numérisation font que les domaines de la sécurité des données et du respect de la protection de la vie privée sont aussi en constante évolution. Les deux sont des priorités absolues pour nos clients et pour nous. LCL suit donc aussi à la lettre les réglementations nationales et internationales, et garantit le plus haut niveau de sécurité des données.

Notre analyse de matérialité

Quels sont les enjeux ESG qui comptent ?

Comment consolider notre rôle de pionnier en tant qu'entreprise de centres de données durables ? Quels thèmes ESG ont la plus grande valeur ajoutée stratégique pour LCL ? Comment pouvons-nous générer l'impact le plus tangible, pour nous, pour nos clients et partenaires, pour la société et pour la planète ?

C'est avec ces questions essentielles à l'esprit que nous avons entamé notre première analyse de matérialité entre janvier et mai 2022. L'analyse a permis de dégager 17 enjeux, parmi lesquels 5 thèmes ont été jugés 'particulièrement importants', et donc cruciaux, tant par LCL que par nos parties prenantes (la matrice de matérialité ci-après reprend les 17 enjeux). Grâce aux conclusions de cette analyse de matérialité, nous avons élaboré une feuille de route ESG pratique.

Le processus

Pour identifier les sujets cruciaux pour LCL (et donc susceptibles d'avoir un impact positif ou négatif sur notre fonctionnement d'entreprise, sur l'environnement ou sur la société), nous avons consulté nos parties prenantes internes et externes. Parmi les parties prenantes externes, nous avons consulté des clients, clients finaux, institutions financières, fédérations sectoriel-

les, organismes gouvernementaux et groupes d'intérêts de la société (ONG, centres d'expertise...). Grâce aux enseignements de différentes rondes de consultation menées avec diverses techniques, nous avons construit une matrice de matérialité pour résumer les enjeux.

Nos enjeux essentiels

'Changement climatique', 'gestion énergétique', 'sécurité des données', 'fiabilité des produits et services' et 'conformité aux lois et réglementations nationales et internationales' forment le top 5 des enjeux essentiels qui jouent actuellement un rôle essentiel dans la stratégie ESG de LCL.

Les enjeux (très) importants que nous avons identifiés et auxquels nous donnons la priorité forment notre fil conducteur, sans être des axiomes immuables. Une politique ESG n'est pas une donnée statique, et la voie vers le meilleur impact possible non plus. LCL prévoit donc de réaliser dans les deux ans à venir une nouvelle analyse, pour actualiser la matrice de matérialité, et donc notre stratégie.

Le top 5 de nos enjeux essentiels



• GESTION ÉNERGÉTIQUE

Développer des systèmes efficaces d'un point de vue énergétique qui couvrent notre propre consommation et celle de nos clients. Nous développons nos nouveaux centres de données (comme à Alost) avec un PUE inférieur à 1,3. À Gembloux, nous étendons notre parc de panneaux solaires. Nos initiatives sont détaillées en page 37 (projet 3, « Pour notre planète »). Vous trouvez plus d'informations sur les mesures prises par LCL en matière d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique en page 37.



• SÉCURITÉ DES DONNÉES

Des centaines de téraoctets de données transitent par nos centres de données, et nos clients comptent sur nous pour que tout se passe de la manière la plus sécurisée qui soit. Dans un monde dominé par les données, on oublie presque de mentionner que la sécurité des données est une priorité absolue chez LCL. Vous découvrez comment nous assurons la sécurité des données en page 29.



• CHANGEMENT CLIMATIQUE

Comment limitons-nous nos émissions de CO₂ ? LCL ne ménage pas ses efforts en la matière, notamment via le Pacte pour la neutralité climatique des centres de données, le code de conduite européen pour l'efficacité énergétique dans les centres de données et l'initiative Science Based Targets (SBT). Lisez comment nous contribuons à l'action climatique en page 36.



• FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES

Tout comme la sécurité des données, la fiabilité de nos produits et services revêt une importance cruciale pour nos clients. Elle est au cœur de nos activités. Les mots d'ordre dans ce contexte sont confidentialité, intégrité et disponibilité. Plus d'informations à ce sujet en page 28.



• CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÉGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES

L'importance de cet enjeu augmente de jour en jour et est suivie au plus près, tant par les autorités de notre secteur que par nous-mêmes.

Gouvernance

1. Innovation durable
2. Partenariats
3. Approvisionnement responsable pour les produits et services
4. Suivi et rapportage pour les critères ESG
5. Conformité aux lois et réglementations nationales et internationales
6. Fiabilité des produits et services
7. Sécurité des données
8. Éthique de l'entreprise
9. Conformité aux lois et réglementations nationales et internationales

Environnement

10. Gestion énergétique
11. Changement climatique
12. Sites & bâtiments écologiques
13. Économie circulaire

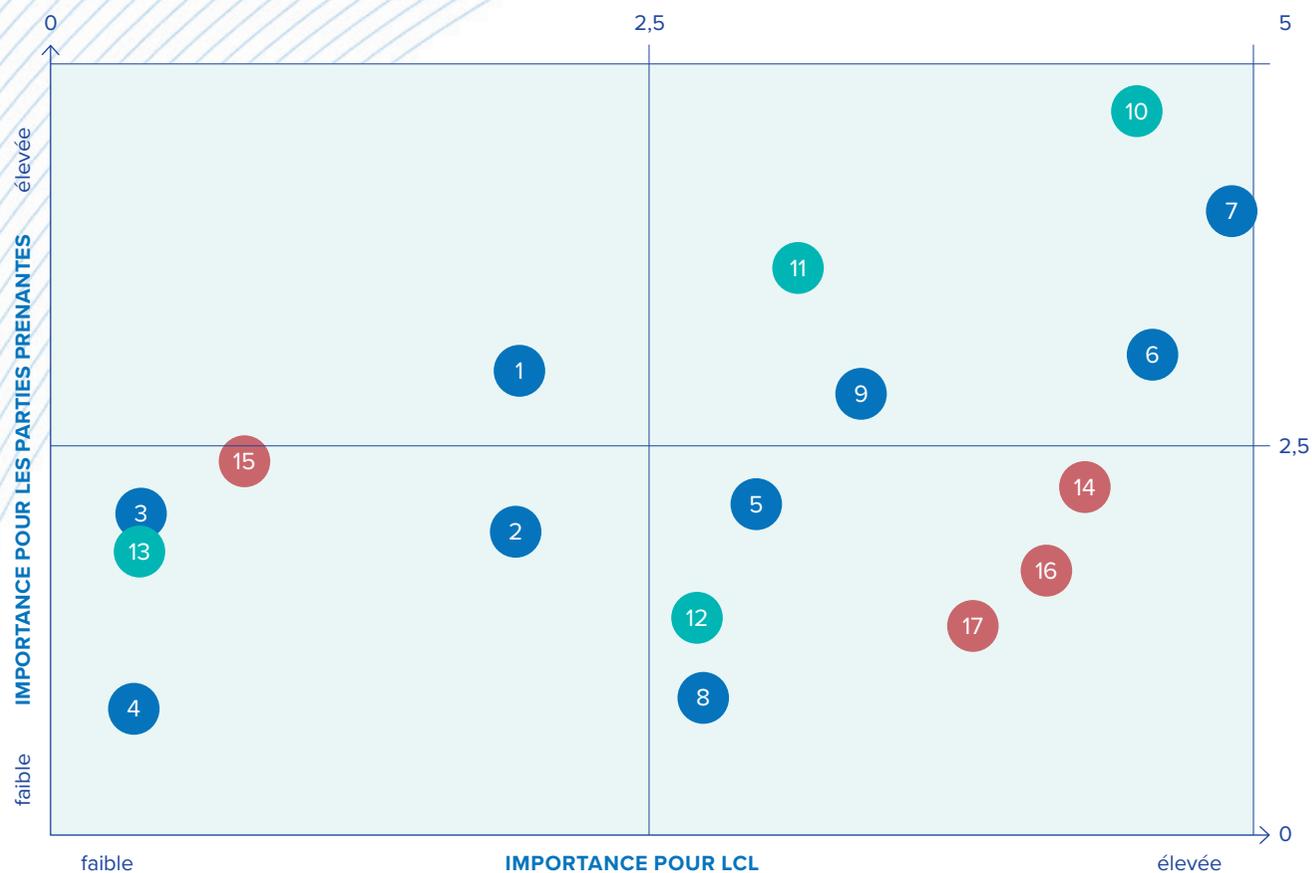
Social

14. Attraction et rétention des talents
15. Diversité, égalité et inclusion des collaborateurs
16. Santé, sécurité et bien-être des collaborateurs
17. Relations clients

Deux axes sont utilisés pour juger l'importance d'un enjeu : l'importance pour LCL en tant qu'entreprise et l'importance aux yeux des parties prenantes. Ces deux axes sont la base de la matrice de matérialité.

Un enjeu est jugé important s'il apparaît sur la matrice de matérialité. Un enjeu est jugé "très important" s'il obtient un résultat égal ou supérieur à 2,5 sur les deux axes. Ces enjeux sont regroupés dans le quadrant supérieur droit de la matrice de matérialité.

Nous avons cinq enjeux ESG prioritaires, mais nous continuons aussi à travailler aux douze autres enjeux jugés importants.



IMPORTANCE POUR LES PARTIES PRENANTES (AXE Y)

Le point de vue de parties prenantes importantes, internes et externes, sur les sujets les plus pertinents pour LCL, en tenant compte :

- d'un potentiel impact négatif sur la société et l'environnement ;
- d'un potentiel impact positif sur la société et l'environnement.

IMPORTANCE POUR LCL (AXE X)

L'impact potentiel d'un enjeu sur les revenus, les coûts, la responsabilité et/ou les bénéfices, ainsi que sur le fonctionnement de l'entreprise. L'impact potentiel d'un enjeu sur la valeur de la marque et sa réputation auprès de parties prenantes importantes.

Nos objectifs pour 2030



Mise en pratique de notre cadre ESG

Les ambitions peuvent s'élever au plus haut dans les cieux, mais à l'arrivée, ce sont les réalisations concrètes qui comptent. Avec le nouveau cadre ESG comme fondement solide, et la feuille de route qui s'en inspire comme guide, nous avons défini des objectifs clairs à court, moyen et long terme. Chaque enjeu ressorti de l'analyse est assigné à un responsable au sein de LCL : une 'marraine' ou un 'parrain'. Grâce à leur expertise et leurs précieux enseignements, nous avons traduit chaque enjeu en objectifs certes ambitieux, mais surtout réalisables.

LCL a donné le coup d'envoi d'une évolution réfléchie et ciblée vers davantage de durabilité. Il est crucial, dès maintenant et dans les années à venir, d'assurer un suivi continu de nos progrès et d'effectuer les ajustements nécessaires à l'aide des indicateurs clés de performances (ICP) choisis.

La boussole de LCL vers la neutralité climatique des centres de données en 2030

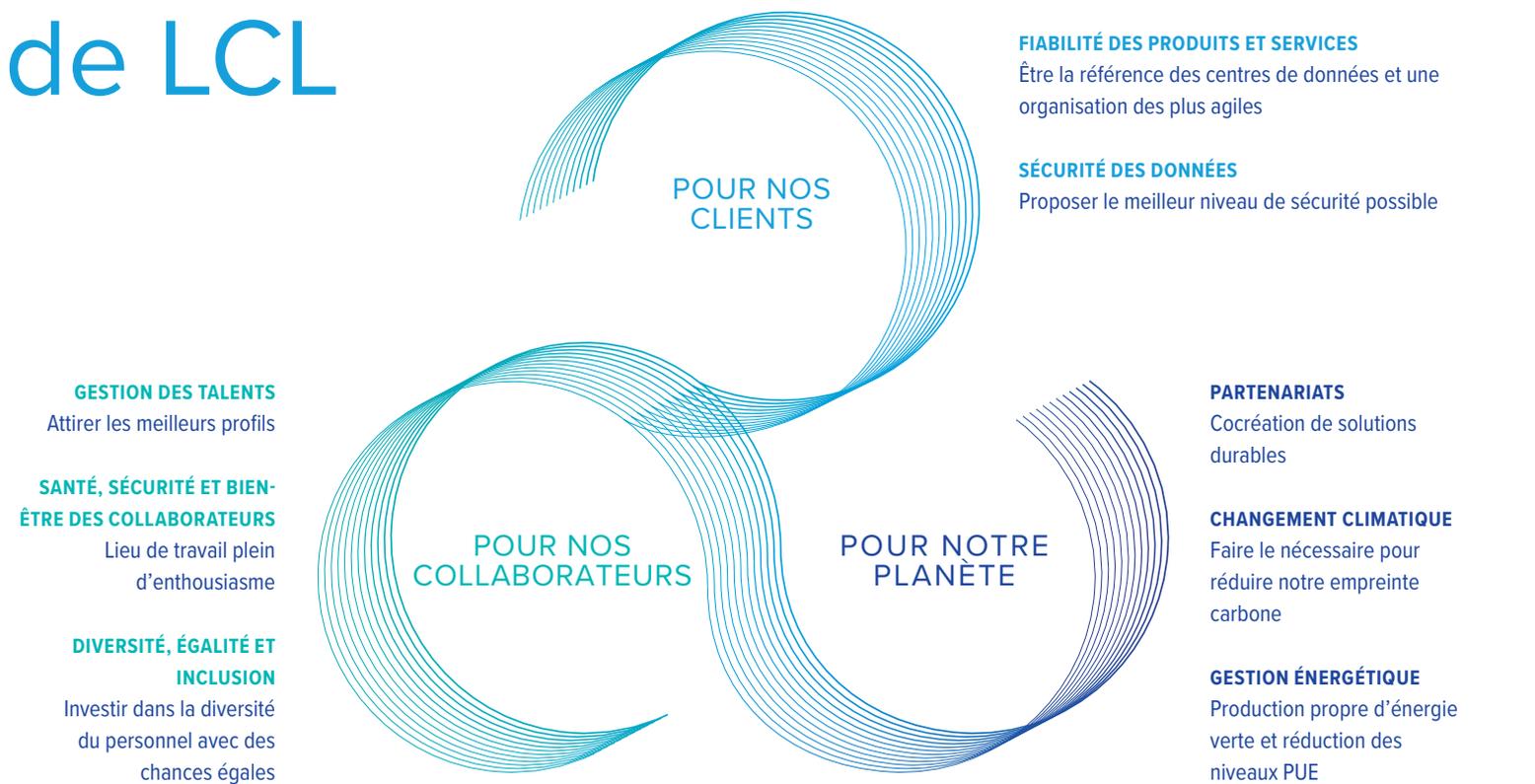
LCL ne part pas d'une feuille blanche en matière de développement durable. La santé de la planète et la contribution positive que nous pouvons apporter nous tiennent à cœur depuis déjà deux décennies. Ce n'est pas pour rien si nous avons été la première entreprise belge de centres de données à adhérer à l'initiative Science Based Targets (iSBT), et si nous avons participé en 2021 à la signature du Pacte pour la neutralité climatique des centres de données. Nous avons aussi pris toute une série d'initiatives concrètes sur le terrain. Au final, notre objectif ultime reste que nos centres de données atteignent la neutralité climatique en 2030. Mais nous voulons encore renforcer et ancrer davantage cette philosophie et cette attitude actives dans notre stratégie.

« Ce n'est qu'en reconnaissant que le développement durable est un élément essentiel des objectifs à atteindre qu'il est possible d'intégrer les critères ESG dans une stratégie. Sans cela, il est impossible de définir et aligner des ICP. »

Steve De Craene
— Finance Manager



Cadre ESG de LCL



Notre cadre ESG Une stratégie en trois dimensions

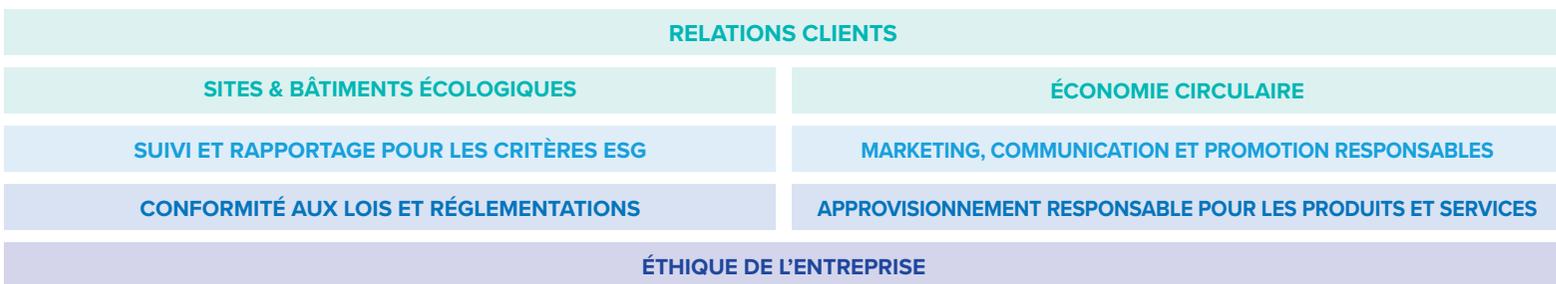
LCL a l'ambition d'intégrer complètement les enjeux ESG dans l'entreprise, en commençant par le développement d'un cadre ESG. Pour développer ce cadre, une analyse de matérialité a été effectuée afin de cerner les enjeux ESG essentiels pour l'organisation.

Les résultats de cet exercice vont être utilisés dans un processus de rapportage non-financier et comme base pour des initiatives stratégiques au sein de LCL.

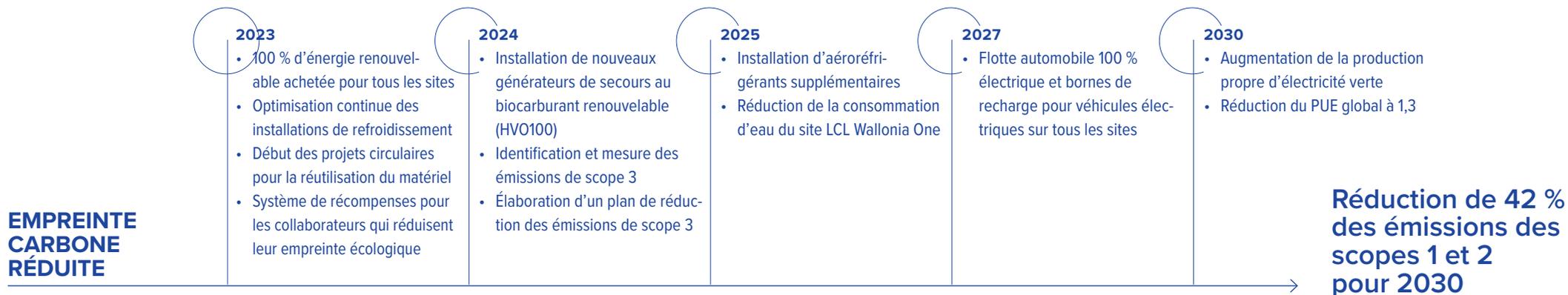
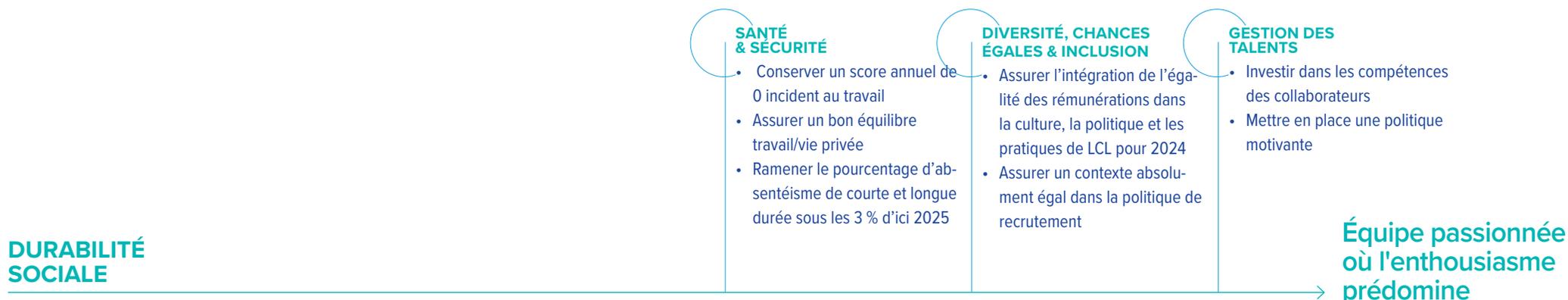
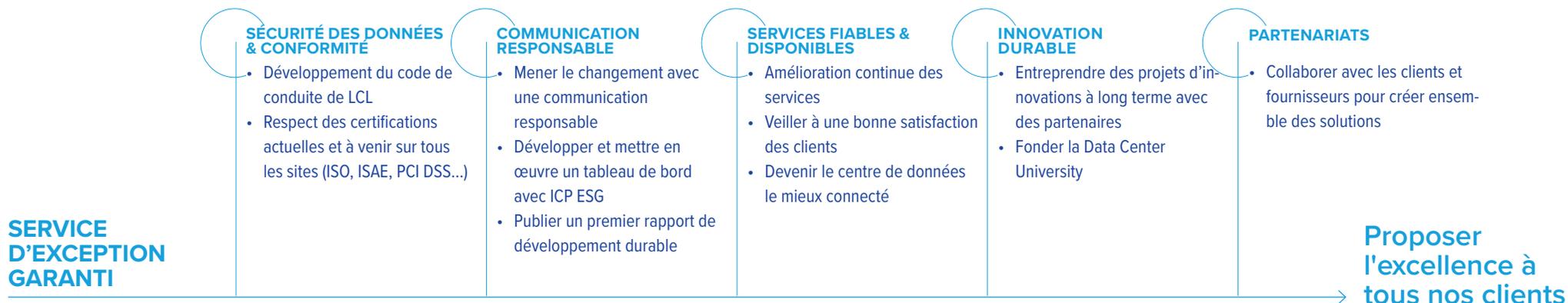
Un choix a été sciemment posé de ne pas strictement lier l'analyse de l'importance des enjeux aux normes et cadres de rapportage ESG, comme la Global Reporting Initiative (GRI), et les lignes directrices de l'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). La principale raison qui nous pousse à ne pas faire cela est que nous estimons que l'initiative actuelle doit servir de point de départ pour apprendre et nous développer, avec l'objectif de nous aligner à l'avenir sur les normes et cadres de rapportage ESG.

Le cadre reflète nos ambitions ESG, indique nos enjeux prioritaires et montre les actions avec résultats mesurables qui y sont liées. Nous mettons l'accent sur nos parties prenantes et envisageons nos objectifs ESG en trois dimensions : nos clients, nos collaborateurs et notre planète. Ces trois dimensions ne sont pas des univers coupés les uns des autres, elles sont liées : le développement durable ne permet pas une réflexion en silo. À nos yeux, la durabilité n'est pas une discipline à part : elle touche tous les aspects de nos activités.

Ce cadre est la feuille de route pour notre évolution vers davantage de durabilité, et le fondement de la stratégie ESG de LCL.



Un voyage vers ...



Nos indicateurs clés de performance

Vers l'avenir

2022 a été une année exceptionnelle, parce que nous avons célébré le vingtième anniversaire de LCL, mais surtout parce que nous nous sommes tournés vers l'avenir. Nous avons formalisé pour la première fois nos ambitions en matière de développement durable dans un cadre et une feuille de route ESG. Pour chaque enjeu, nous avons fixé des objectifs, couplés à un ensemble d'indicateurs clé (ICP) concrets. Ce tout premier rapport ESG représente le fondement, le point de départ de notre évolution durable. Nous allons suivre chaque indicateur de près et proposerons chaque année un rapport sur notre évolution.

Enjeu	Objectif	Indicateur clé
CHANGEMENT CLIMATIQUE	→ Réduction de 42 % des émissions des scopes 1 & 2 d'ici 2030	→ Émissions absolues des scopes 1 & 2 (tonnes de CO ₂ e) → CO ₂ par KW
	→ Mesure et réduction de notre empreinte eau	→ Consommation en eau en mètres cubes
GESTION ÉNERGÉTIQUE	→ 40 % d'énergie renouvelable sur tous les sites pour 2030	→ % énergie renouvelable
	→ Augmentation de la proportion de notre propre production d'énergie renouvelables	→ kWh de la production propre d'énergie
	→ Réduction du Power Usage Effectiveness (PUE) à 1,3 pour 2030	→ PUE global
	→ Amélioration continue des prestations de services	→ Indice de satisfaction client (ISC) d'au moins 79 %
FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES	→ Avoir les centres de données les mieux connectés	→ Nombre d'opérateurs télécoms connectés à LCL
	→ Engagement dans des projets d'innovation à long terme (4 par an)	→ Nombre de projets d'innovation
INNOVATION DURABLE	→ Lancement de la Data Center University en 2023 avec 12 initiatives par an	→ Nombre d'initiatives de la Data Center University par an
PARTENARIATS	→ Engagement dans la cocréation avec clients et fournisseurs	→ Proportion de CapEx durables/coûts VS chiffre d'affaires
GESTION DES TALENTS	→ Investir dans les compétences des collaborateurs via un minimum de 6 jours de formation par an et par collaborateur à partir de 2023	→ Nombre de jours de formation par collaborateur
	→ 100 % de présence aux événements du personnel	→ Pourcentage de présence du personnel lors d'événements du personnel
SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS	→ Recrutement de divers profils	→ Nombre de collaborateurs et proportion hommes/femmes
	→ Mise en œuvre d'une politique motivante pour faire passer le taux de satisfaction du personnel dans les 25 % supérieurs	→ Résultat de l'enquête de satisfaction des travailleurs
	→ 0 incident physique au travail	→ Taux de fréquence des accidents enregistrables (Total Recordable Injury Frequency, TRIF)
	→ 100 % de participation aux initiatives de santé/bien-être	→ % participation aux initiatives
	→ Réduction des absences problématiques	→ Nombre de personnes ayant recours à des initiatives de travail flexible
SÉCURITÉ DES DONNÉES, FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES & CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÉGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES	→ Prendre des initiatives pour maintenir la conformité	→ Proportion d'actions de contrôle conclues avec succès → Nombre de nouvelles certifications obtenues

	Statut	Explication et attentes
CHANGEMENT CLIMATIQUE	→ Scopes 1 & 2 absolus : 331,76 tonnes de CO ₂ e	→ Ces chiffres sont le résultat de notre année de référence, 2020. Les calculs pour 2021-2022 sont en cours, avec des résultats attendus pour le troisième trimestre de 2023.
	→ 0,060149	→ Ces chiffres sont le résultat de notre année de référence, 2020. Un calcul pour une année de référence a été effectué en 2022, avec des résultats attendus pour le troisième trimestre de 2023.
GESTION ÉNERGÉTIQUE	→ 344 m ³	→ Ceci est le calcul pour le site LCL Wallonia One. Les autres centres de données LCL utilisent un système en circuit fermé.
	→ 4,73%	→ Plus de détails sur nos projets pour l'utilisation d'énergie renouvelable en page 37.
	→ 1.010.953 kWh	→ Plus de détails sur nos projets pour l'utilisation d'énergie renouvelable en page 37.
FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES	→ PUE global : 1,542	→ Une partie de nos sites ont déjà atteint cet objectif (voir page 37). LCL travaille maintenant à la réduction du PUE global.
	→ ISC 74 %	→ Ceci est notre calcul pour l'année de référence 2022.
	→ 42 opérateurs télécoms connectés	→ Le nombre d'opérateurs télécoms connectés est l'une des raisons pour lesquelles nos clients choisissent LCL.
INNOVATION DURABLE	→ 4 projets d'innovation	→ Plus d'informations sur ces projets (HVO100, Fibervision, rénovation des bureaux LCL d'Anvers, partenariat Sheep Solution (moutons dans le parc solaire de LCL Wallonia One))
PARTENARIATS	→ Pas encore d'application	→ 7 initiatives sont en préparation pour le lancement de la Data Center University en 2023, et d'autres sont prévues.
GESTION DES TALENTS	→ 0,94%	→ Ceci est notre calcul pour l'année de référence 2022.
	→ 4,58 jours de formation	→ Ceci est notre calcul pour l'année de référence 2022.
SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS	→ 88,9 % de présence	→ Ceci est notre calcul pour l'année de référence 2022.
	→ 10 femmes et 26 hommes	→ Ceci est notre calcul pour l'année de référence 2022.
	→ Données pas encore disponibles	→ Le calcul pour une année de référence est prévu pour 2023.
SÉCURITÉ DES DONNÉES, FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES & CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÉGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES	→ 1 TRIF	→ Ceci est notre calcul pour l'année de référence 2022.
	→ Données pas encore disponibles	→ Le calcul pour une année de référence est prévu pour 2023.
	→ Données pas encore disponibles	→ Le calcul pour une année de référence est prévu pour 2023.
SÉCURITÉ DES DONNÉES, FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES & CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÉGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES	→ 57,8 % d'actions de contrôle conclues	→ Ceci est notre calcul pour l'année de référence 2022.
	→ 2	→ Nombre de nouvelles certifications obtenues en 2022. LCL a déjà obtenu plusieurs certifications pour 2022 : voir https://www.lcl.be/fr/qui-nous-sommes/nos-certificats/

Pour nos clients

Contexte et aperçu

LE CLIENT EST ROI... ET PARTENAIRE DE COCRÉATION

Pas d'approche à taille unique chez LCL : nous optons résolument pour du sur mesure, avec une stratégie de relations étroites avec le client au travers de laquelle nous adaptons nos produits, services et expériences aux besoins et souhaits (à venir) de nos divers clients. Cela nécessite une compréhension approfondie de leur écosystème et leurs défis spécifiques. Cette meilleure compréhension débouche sur des relations mutuelles plus fortes et loyales. Pour la stratégie de LCL vis-à-vis de ses clients, le volet ESG est d'une importance cruciale. Nous plaçons systématiquement la barre plus haut pour nous, mais nos clients nous demandent aussi, en tant que partenaire et via un partage de connaissances et un bon accompagnement, d'arriver à des solutions cocréatives qui favorisent également leur développement durable.

DU CÔTÉ DU CLIENT

En travaillant sur nos objectifs de développement durable, nous contribuons aussi à la réduction de l'empreinte carbone de nos clients. Les effets positifs de nos projets pour le changement climatique, une gestion énergétique efficace et d'autres initiatives renforcent notre relation particulière avec eux. Cette relation est 'particulière' grâce à notre stratégie de développement de relations étroites avec le client : une proposition rare dans un secteur où la quasi-totalité des entreprises misent sur l'excellence opérationnelle et une efficacité permanente. Baudouin Corlù, directeur commercial : « Nous nous démarquons par notre connexion avec le client, et la question qui influence en permanence notre réflexion et nos actions : comment pouvons-nous adapter nos services pour que le client retire la meilleure valeur ajoutée possible de nos prestations ? Le développement durable est davantage lié à notre stratégie relationnelle avec le client, plutôt qu'à une stratégie unidimensionnelle qui ne viserait qu'à être le moins cher sur le marché. »

Nos priorités

'Sécurité des données', 'fiabilité des produits et services' et 'conformité aux lois et réglementations nationales et internationales' sont trois des cinq enjeux essentiels de notre matrice de matérialité (lire aussi page 19). Tout comme nos parties prenantes, nous avons aussi la conviction que LCL doit cibler ses actions sur ces points particuliers, car nous avons un réel impact dans ces domaines. Dans chacun d'eux, le développement durable est le fil conducteur de nos décisions, intégré dans notre stratégie. Ainsi, l'excellence dans nos activités de base peut mener à des progrès en termes d'ESG. LCL prépare trois projets concrets.



Projet 1 Des services fiables et toujours disponibles

LA RÉFÉRENCE DU SECTEUR ET LE CENTRE DE DONNÉES LE PLUS FLEXIBLE

La sécurité opérationnelle de l'entreprise est l'exigence de base absolue pour un centre de données. Des services opérationnels fiables et disponibles en permanence sont une condition sine qua non. LCL met un point d'honneur à toujours proposer des solutions aux questions ou besoins de ses clients dans les délais impartis. Pour se positionner comme la référence absolue, et en tant que centre de données le mieux connecté, LCL assure la meilleure satisfaction client possible pour chaque projet en évaluant en permanence ses prestations, et en apportant au besoin les ajustements nécessaires.

Notre référence pour la satisfaction des clients est mesurée via notre indice de satisfaction client (ISC). Le résultat est basé sur quatre indicateurs : satisfaction, loyauté, valeur ajoutée et compétitivité. Pour ces quatre indicateurs, LCL se positionne entre les 50 et 75 pour cent des meilleures organisations du secteur, avec un score général de 74. C'est surtout en termes de satisfaction (score de 91) et de loyauté (93) que LCL atteint des sommets.

Cet outil utile avec lequel nous évaluons en permanence nos activités nous indique aussi dans quels domaines nous pouvons encore nous améliorer pour une expérience client optimale.

Projet 2 Innovation durable

ANTICIPER LES BESOINS FUTURS DU CLIENT

En se lançant dans des projets à long terme bien choisis et liés à des innovations durables, LCL renforce les fondamentaux ESG tournés vers l'avenir. À partir de 2023, nous voulons finaliser chaque année quatre projets d'avenir de ce genre.

DATA CENTER UNIVERSITY

Toujours dans cette philosophie d'ancrage de l'innovation durable, nous fondons en 2023 la Data Center University, avec l'ambition, dans un processus de cocréation avec nos parties prenantes, de prendre douze initiatives par an. Nos objectifs :

- Partage de connaissances et développement de l'expertise via des formations consacrées à des thèmes d'actualité
- Promotion de l'excellence via des bonnes pratiques
- Analyse de nouveaux défis et besoins de formation pour rester à la pointe en permanence
- Recrutement et conservation de talents
- Approfondissement de la relation avec nos clients, en gardant leurs activités à jour

GARDER LE CAP AVEC NOTRE TABLEAU DE BORD ESG

Afin de pouvoir mesurer et suivre au plus près nos progrès et rapports en termes de critères ESG, nous avons élaboré un tableau de bord avec des indicateurs clés de performance (ICP). Chaque thème ESG est assigné à un responsable au sein de l'équipe de direction de LCL. L'implication et l'engagement sont les clés du progrès.

JOINDRE LE GESTE À LA PAROLE... ET INVERSEMENT

L'action mène au changement. Mais la communication aide aussi à planter les graines du changement. LCL ne se limite donc pas à mettre en œuvre un plan d'action durable en impliquant toutes nos parties prenantes, nous communiquons aussi en toute transparence via différents canaux à propos de nos initiatives et motivations.

Notre analyse de matérialité et la position de l'enjeu 'marketing, communication et promotion responsables' montrent toute l'importance de ce sujet. Pour LCL, cela a aussi été une confirmation de l'importance de notre rôle de leader dans la promotion du développement durable au sein du secteur des centres de données. Notre communication se veut néanmoins concise, mais résolue. Pas pour récolter gloire et lauriers pour nous-mêmes, mais parce que nous avons la conviction qu'une communication responsable est un levier pour davantage de durabilité dans notre secteur et au-delà.

UNE RELATION UNIQUE

Pour répondre aux besoins actuels et à venir de nos clients, nous devons les connaître parfaitement, leur secteur et eux. Cela implique une confiance mutuelle. Notre flexibilité et notre fiabilité opérationnelles sont un des piliers de cette confiance. Les différents événements, publications de livres blancs, conférences, tables rondes... que nous organisons au fil de l'année y ajoutent une autre dimension (souvent personnelle). Le partage mutuel des connaissances permet d'approfondir notre relation avec nos clients. Et grâce aux retours reçus via diverses enquêtes (nous évaluons en permanence la satisfaction des visiteurs et clients), nous alimentons les interactions. Ce dialogue concret sur le contenu aide à développer et mettre en œuvre un scénario où tout le monde est vraiment gagnant.

Projet 1
Projet 2
Projet 3

Enjeu	Objectif	Statut
FIABILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES	→ Amélioration continue des prestations de services	→ ISC 74 %
INNOVATION DURABLE	→ Au moins 4 projets d'innovation par an	→ 4 projets en 2022 : HVO100, Fibervision, rénovation des bureaux LCL d'Anvers, partenariat Sheep Solution
	→ Au moins 12 initiatives DC University par an	→ En cours (7/12 initiatives sont prêtes)
SÉCURITÉ DES DONNÉES & CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÉGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES	→ Prendre des initiatives pour maintenir la conformité	→ 57,8 % d'actions de contrôle conclues → 2 nouvelles certifications obtenues

Projet 3 **Sécurité des données & conformité aux lois et réglementations nationales et internationales**

LE PLUS HAUT NIVEAU DE PROTECTION DES DONNÉES

La protection optimale des informations est au cœur de nos activités. Les certifications sont des labels de qualité qui soulignent le niveau de professionnalisme d'une entreprise. Pour LCL, l'obtention de certifications reconnues dans le monde entier, comme les certifications ISO, ISAE, Tier III, TIA-942 et PCI DSS, présente un objectif double : d'une part, cela donne aux clients la confirmation qu'ils peuvent compter sur des infrastructures sûres et bien entretenues, et d'autre part, cela nous pousse à formuler d'autres améliorations et de nouveaux objectifs. Pour une liste complète de nos certifications, rendez-vous sur la page : <https://www.lcl.be/fr/qui-nous-sommes/nos-certificats/>

ISO COMME FONDEMENT ESG

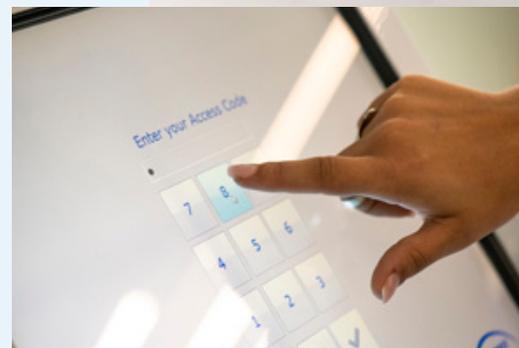
Il est logique pour notre secteur que la conformité aux lois et réglementations nationales et internationales se retrouve en haut de l'agenda, et donc aussi de notre matrice de matérialité. Pour nos clients, la certification ISO 27001 pour la sécurité des données est une évidence. « Mais LCL va plus loin, et est l'une des rares entreprises de centres de données à avoir également décroché les certifications ISO 45001 (sécurité et santé), ISO 14001 (environnement et énergie) et ISO 9001 (transparence, fiabilité et qualité) », précise Mieke Germonprez, Quality Manager et Safety Advisor. « Pour moi, le développement durable est le concept global auquel se rattachent de nombreuses certifications ISO. Et comme ces certifications ISO, la durabilité est bien plus qu'une banale

attestation. C'est le reflet du travail de toute l'organisation, et un élément de notre quotidien que nous essayons d'améliorer en permanence. Les certifications ISO s'appliquent d'ailleurs directement aux objectifs ESG des organisations. Chez LCL aussi, les systèmes de management ISO contribuent à nos objectifs ESG. » En 2023, LCL s'investit plus que jamais dans la cybersécurité et prévoit d'obtenir la certification ISO 50001 (management de l'énergie) pour le site LCL Wallonia One à Gembloux. <https://www.lcl.be/fr/qui-nous-sommes/nos-certificats/>

UNE SÉCURITÉ VIRTUELLE MAIS AUSSI BIEN RÉELLE

LCL garantit en permanence à ses clients une surveillance fiable et le bon traitement des infrastructures : confidentialité, intégrité et disponibilité. Les données sont certes numériques, mais LCL veille aussi à leur intégrité physique. Les serveurs et routeurs de nos centres de données sont protégés par une clôture électrique, des caméras, un sas avec système de contrôle biométrique, et d'autres points de contrôle, pour s'assurer que seules les personnes autorisées bénéficient d'un accès. Les mesures complémentaires de protection pour les risques physiques et environnementaux comprennent notamment :

- le refroidissement permanent
- le système d'extinction écologique Novec 1230
- la garantie de l'approvisionnement en électricité grâce à des systèmes UPS avec des batteries et générateurs de secours avec alimentation sans interruption alimentés de plus en plus souvent au biocarburant HVO100
- deux systèmes avec fonctionnement indépendant (redondance)



Pour nos collaborateurs

Contexte et aperçu

UNE ÉQUIPE ALIMENTÉE PAR LA PASSION ET L'ENTHOUSIASME

Notre cadre ESG rassemble une sélection d'objectifs durables de LCL et les connecte à des points d'actions mesurables. Cela nous permet d'évaluer notre politique et de l'ajuster, si nécessaire. 'Nos collaborateurs' sont le deuxième des trois groupes de parties prenantes que nous distinguons pour mettre au point notre stratégie. (Voir aussi page 20)

Nos priorités

TROIS PRIORITÉS

LCL se concentre sur trois projets globaux pour mettre en place des actions concrètes : 'gestion des talents', 'santé, sécurité et bien-être' et 'diversité, égalité et inclusion'. Chaque réalisation contribue à une politique sociale plus durable et a un impact positif sur l'ambition de LCL de se positionner, aussi en matière de critères ESG, comme l'entreprise de référence en Belgique.

A photograph of two men sitting at a wooden table in a modern office setting, engaged in a conversation. The man on the left is wearing a white shirt and a blue lanyard, while the man on the right is wearing a dark blue shirt and grey trousers. A large, stylized teal graphic consisting of many thin, parallel lines forms a large, curved shape that arches over the men, resembling a stylized 'C' or a protective shield. The background shows a bright window and office furniture.

« Pour nos activités de base, nous donnons le feu vert pour la quasi-totalité des propositions de formations. LCL investit bien sûr dans les technologies et les infrastructures, mais aussi et surtout dans ses équipes. »

Laurens van Reijen
— Managing Director

Projet 1 Gestion des talents

UN AIMANT POUR LES MEILLEURS TALENTS

Au travers d'un parcours de formation et développement bien balisé, nous essayons de donner à chaque collaborateur la possibilité de briller. Avec entre autres des formations, des sessions de coaching et un programme de mentorat, nous donnons à chacune et chacun la chance de peaufiner ses compétences. Un professionnel qui exploite son potentiel de manière optimale pourra investir dans son développement personnel et son bonheur au travail, et apporter une contribution fondamentale aux objectifs stratégiques de LCL. Le défi de vouloir être les meilleurs est en même temps une invitation à placer ensemble la barre toujours plus haut pour la

stratégie relationnelle et les objectifs ESG de l'entreprise.

FORMATIONS

Comparer les compétences actuelles de tous nos collaborateurs et de chaque équipe avec les qualités dont nous avons besoin aujourd'hui et demain nous permet d'évaluer les besoins de formation. L'écart indiqué par cette analyse, c'est-à-dire la différence entre ce que nous avons et ce que nous voulons, forme la base d'un plan de formation à l'échelle du travailleur individuel, des équipes et de l'organisation. Des cours d'apprentissage liés à la durabilité sont évidemment intégrés par défaut dans ce plan.

SAVOIR CÉLÉBRER SES RÉUSSITES

Au moins quatre dates essentielles sont à bloquer dans les agendas de tous les collaborateurs de LCL : ce sont les moments où nous célébrons ensemble nos réussites. Tout qui travaille dur peut (et devrait) prendre le temps de fêter le résultat comme il se doit. LCL encourage ses collaborateurs à prendre des initiatives et à montrer leur implication pour des thèmes ou projets qui correspondent aux objectifs de l'entreprise. Nous stimulons la valorisation de cette attitude proactive et de cet état d'esprit innovant en encourageant l'intrapreneuriat auprès des collaborateurs et équipes.

Projet 2 Santé, sécurité et bien-être

UN ENVIRONNEMENT MÊLANT PLAISIR DE TRAVAILLER ET JOIE DE VIVRE

LCL veut s'engager dans des relations à long terme dans lesquelles chacun investit dans l'autre, avec une confiance mutuelle. Un bon équilibre entre travail et vie privée est une condition essentielle pour continuer à veiller au bien-être de chacun. Que ce soit d'un point de vue physique, mental ou social, tout le monde est gagnant lorsque les volets professionnels et privés sont bien équilibrés. Le télétravail est une partie de la réponse proposée par LCL, mais la possibilité d'effectuer des tâches avec des horaires flexibles convenus et dans un environnement de travail agile joue aussi un rôle important.

NOUS MISONNONS SUR LA SATISFACTION...

Un collaborateur qui aime son travail sera plus motivé, productif et résilient. Les efforts mis en œuvre pour instaurer une culture positive et productive aident à réduire le risque d'absentéisme (à long terme) et d'une trop grande rotation au sein du personnel. Chaque année (à commencer par une évaluation de référence en 2023), LCL souhaite évaluer la satisfaction de ses collaborateurs via une enquête de satisfaction du personnel. Sur la base des résultats et de leur évolution dans le temps, nous serons en mesure de mettre en œuvre des actions adaptées. Nous nous sommes orientés dans la bonne direction (littéralement) pas à pas en 2022, en faisant pendant un mois un maximum de pas dans le cadre du challenge bien-être 'NoSteps-NoGlory'.

... ET LE BIEN-ÊTRE

LCL aura atteint son objectif si nous continuons à enregistrer zéro virgule zéro incident par an, dans

	Enjeu	Objectif	Statut
Projet 1	GESTION DES TALENTS	→ Minimum de 6 jours de formation par an et par collaborateur en 2023	→ 4,58 jours de formation en 2022
Projet 2	SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS	→ Mise en œuvre d'une politique motivante pour faire passer le taux de satisfaction du personnel dans les 25 % supérieurs	→ Le calcul pour une année de référence est prévu pour 2023.
		→ 0 incident physique au travail	→ 1 TRIF pour l'année de référence 2022
Projet 3	DIVERSITÉ, ÉGALITÉ & INCLUSION	→ 100 % de participation aux initiatives de santé/bien-être	→ 88,9 % de participation pour l'année de référence 2022
		→ Conditions absolument égales lors du recrutement de personnel → Garantir des récompenses équivalentes pour la culture, la politique et les pratiques de travail	→ En cours

ce que l'on appelle le « taux de fréquence des accidents enregistrables » (Total Recordable Injury Frequency, TRIF). Tout le monde sait que mieux vaut prévenir que guérir, mais l'application de cette maxime dans la pratique proactive reste un travail de spécialistes. En matière de sécurité, on n'est jamais assez prêt. Pour LCL aussi, la création d'un environnement de travail sûr et sain reste un point d'attention permanent. Notre attention à la détection et la résolution de tous les risques liés à la santé, au bien-être et à la sécurité dans le cadre professionnel a permis l'obtention de notre certification ISO 45001. Et si, malgré toutes les mesures de prévention, un incident survient malgré tout, nous réanalysons et recontrôlons nos procédures et notre politique de sécurité pour éviter que cela ne se produise.

LUTTER CONTRE L'ABSENTÉISME

Le taux d'absentéisme est un paramètre important pour savoir dans quelle mesure des équipes ont 'un esprit sain dans un corps sain'. Une personne qui est malade, qui a eu un accident de travail ou qui doit récupérer mentalement, ne se présente logiquement pas au travail. Si chaque collaborateur compte, cela signifie aussi que chaque absence a un impact sur l'entreprise. Les absences sporadiques individuelles ne veulent pas dire grand-chose, sans contexte. Une méthode comme le facteur Bradford permet d'obtenir une vision bien plus concrète de l'impact de l'absentéisme pour cause de maladie. Le point de départ de la formule est que plusieurs courtes périodes d'absence pour maladie pèsent plus lourd pour l'entreprise que des périodes moins fréquentes mais plus longues. En favorisant le bien-être et la santé de nos collaborateurs, nous espérons garder l'absentéisme de courte et longue durée sous la barre des 3 pour cent d'ici 2025.

Projet 3 **Diversité, égalité et inclusion**

Dans un contexte de pénurie sur le marché du travail, l'objectif de LCL est de recruter des profils compétents et motivés qui s'intègrent bien dans nos équipes. L'âge, les origines, l'orientation sexuelle, le sexe ou un handicap ne jouent aucun rôle. Nous avons donc décidé, dans le cadre de notre processus de recrutement de personnel, de mettre de côté ces caractéristiques pour éviter tout préjugé inconscient. Mais une telle initiative ne rend pas automatiquement notre équipe plus diversifiée. Ce n'est pas uniquement un défi pour LCL, c'est un sujet de réflexion pour l'ensemble des acteurs du secteur. Et nous sommes prêts à prendre les devants pour mener cette conversation.

Quand c'est nécessaire, nous proposons des formations supplémentaires pour compléter ou étendre les compétences de notre équipe actuelle. Nous contribuons ainsi aussi au développement des carrières pour déployer tous les talents et compétences, ce qui fait que les collaborateurs et équipes effectuent mieux leurs tâches et aident ainsi à atteindre nos objectifs.

Le plan de formation annuel tient compte des besoins à l'échelle de l'individu, de l'équipe et de l'entreprise, et des ressources complémentaires sont investies pour organiser des formations sur cette base. En outre, notre réflexion se veut ouverte, et nous donnons à nos collaborateurs la liberté de commencer indépendamment des 'projets passions', via lesquels nous leur donnons la marge de manœuvre nécessaire pour prendre des initiatives qui leur tiennent à cœur. Notre souhait est ainsi de favoriser le développement personnel de tous les membres de nos équipes.

« Les personnes qui montrent leur fierté d'appartenir à LCL nous rendent aussi un fier service. Nos collaborateurs sont nos meilleurs ambassadeurs pour attirer d'autres talents. »

Fabienne Frisson

— responsable des ressources humaines et Office Manager



« Jusqu'à aujourd'hui, les centres de données (comme de nombreuses autres entreprises du secteur technologique) restent principalement un monde d'hommes. Mais des talents plus diversifiés peuvent représenter un enrichissement. »

Abdellah Mahlous

— Operations Manager

Pour notre planète

Contexte et aperçu

PRENDRE SOIN DE NOTRE PLANÈTE

Le développement durable au sens large, et le respect de notre planète en particulier, font partie intégrante de la stratégie et des objectifs de LCL depuis longtemps. Nous avons été la première entreprise belge de centres de données à adhérer à l'initiative Science Based Targets (iSBT), et nous avons été parmi les premiers signataires du Pacte pour la neutralité climatique des centres de données qui vise à soutenir le pacte vert pour l'Europe. Ce premier rapport de développement durable vient élargir notre engagement actuel.

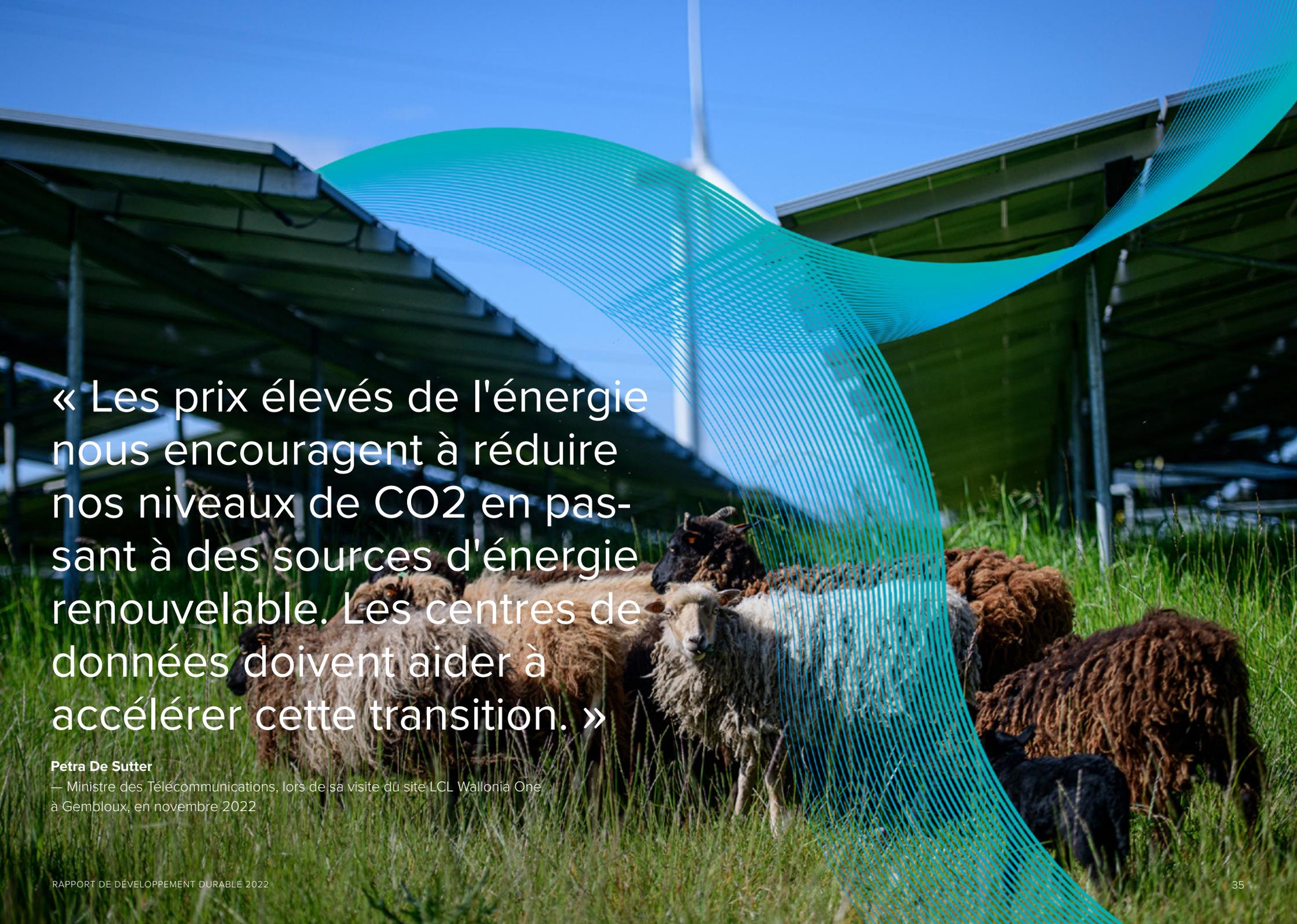
Deux des trois enjeux liés à 'notre planète' (le changement climatique et la gestion énergétique) se retrouvent dans le top cinq de notre analyse de matérialité, et sont par conséquent des éléments cruciaux de la stratégie ESG de LCL.

(Voir aussi les pages 19 et 22)

Nos priorités

TROIS PROJETS POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

LCL rejoint la conclusion de l'accord international de Paris sur le climat (2015) qui veut limiter le réchauffement de la Terre à 1,5°C. Notre stratégie et nos investissements visent à réduire les émissions de CO₂ de nos centres de données de 42 pour cent d'ici 2030 (scopes 1 et 2), tout en prévoyant une croissance annuelle de 10 pour cent pour LCL. Pour réaliser cette ambition, nous nous concentrons sur trois projets assortis d'un plan d'action et de délais clairs : 'changement climatique', 'partenariats' et 'gestion énergétique'.



« Les prix élevés de l'énergie nous encouragent à réduire nos niveaux de CO2 en passant à des sources d'énergie renouvelable. Les centres de données doivent aider à accélérer cette transition. »

Petra De Sutter

— Ministre des Télécommunications, lors de sa visite du site LCL Wallonia One à Gembloux, en novembre 2022

Projet 1 **Changement climatique**

FAIRE LE NÉCESSAIRE POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

L'ambition de LCL, d'ici 2030, est de conserver une croissance annuelle de 10 pour cent tout en réduisant notre empreinte écologique de 42 pour cent, pour les émissions des scopes 1 et 2. Un double défi pour lequel nous allons redoubler d'efforts.

DES GÉNÉRATEURS DE SECOURS AU CARBURANT RENOUVELABLE

L'électricité est la source de vie de nos centres de données. Pour assurer le stockage sécurisé et l'accès à toutes les données 24h/24 et 7j/7 pour nos clients, même lors d'une panne de courant, nos centres de données sont équipés de générateurs de secours. Tous les mois, LCL teste ces systèmes UPS (batteries de secours avec alimentation sans interruption) et active les générateurs de secours. Mais le diesel que nous consommons dans ce contexte pèse sur notre empreinte carbone.

LCL prend deux mesures pour réduire cet impact :

1. Nous divisons par deux la durée du test mensuel, pour la ramener à une demi-heure.
2. Nous remplaçons le diesel par du HVO100, un biocarburant de Neste entièrement produit à base de matières premières végétales, de déchets et de résidus. Mesurées 'du puits à la roue', nos émissions de CO₂ diminuent de 90 pour cent. En chiffres absolus, cela correspond à une réduction de 72 tonnes. En outre, les émissions de particules fines, d'azote, de suie et de soufre sont également limitées. Dans le cadre de l'élargissement du site LCL Brussels-West (Alost) en 2023, les premiers générateurs de secours alimentés au HVO100 vont être mis en service.

UNE FLOTTE 100 % ÉLECTRIQUE

Nous installons des points de recharge pour les voitures électriques sur quatre de nos sites, l'ensemble étant accessible pour nos équipes et les visiteurs. En parallèle, tous les véhicules roulant aux carburants fossiles vont disparaître de notre flotte automobile, pour ne plus avoir en 2027 que des voitures rechargeables et des voitures hybrides.

UN BARRAGE DURABLE CONTRE LE FEU

Nous éliminons progressivement le gaz d'extinction (nécessaire pour protéger un matériel de pointe en cas d'incendie) des salles de serveurs. En 2023 et dans les années suivantes, nous allons remplacer l'actuel système d'extinction par une alternative écologique et très efficace, le Novec 1230.

Projet 2 **Partenariats**

DÉVELOPPER ENSEMBLE DES SOLUTIONS (DE DONNÉES) DURABLES

LCL regarde au-delà du CO₂ de nos émissions

directes ou indirectes (scopes 1 et 2 du Greenhouse Gas Protocol) que nous voulons réduire de 42 pour cent d'ici 2030. Nous prenons un temps d'avance sur les ambitions de l'initiative Science Based Targets (ISBT) en visant également le scope 3 : les émissions indirectes de CO₂ causées par les activités d'autres organisations.

Ces thèmes nous tiennent à cœur, même s'ils sortent du cadre de notre mission ou de notre stratégie. Pour créer un levier de changement, nous nous rapprochons de partenaires fiables et spécialisés pour développer ensemble des solutions durables. Avec nos parties prenantes, nous restons en permanence attentifs aux opportunités qui nous permettraient d'alléger la pression sur notre planète.

COMBLER LE FOSSÉ

En 2023, LCL a mis en place un partenariat avec Close the Gap et Digital for Youth. Ces deux initiatives à profit social donnent une seconde vie dans des projets éducatifs à du matériel informatique utilisé dans des entrepri-

ses. Digital for Youth se concentre sur les enfants défavorisés en Belgique, et Close the Gap entend combler la fracture numérique dans des pays en développement. Nous encourageons les clients de nos centres de données à ne pas considérer les serveurs et le matériel informatique comme bons à jeter, en leur proposant plutôt de leur donner une nouvelle valeur dans le cadre d'une économie circulaire avec un impact social. Plus d'informations sur Close the Gap en page 38.

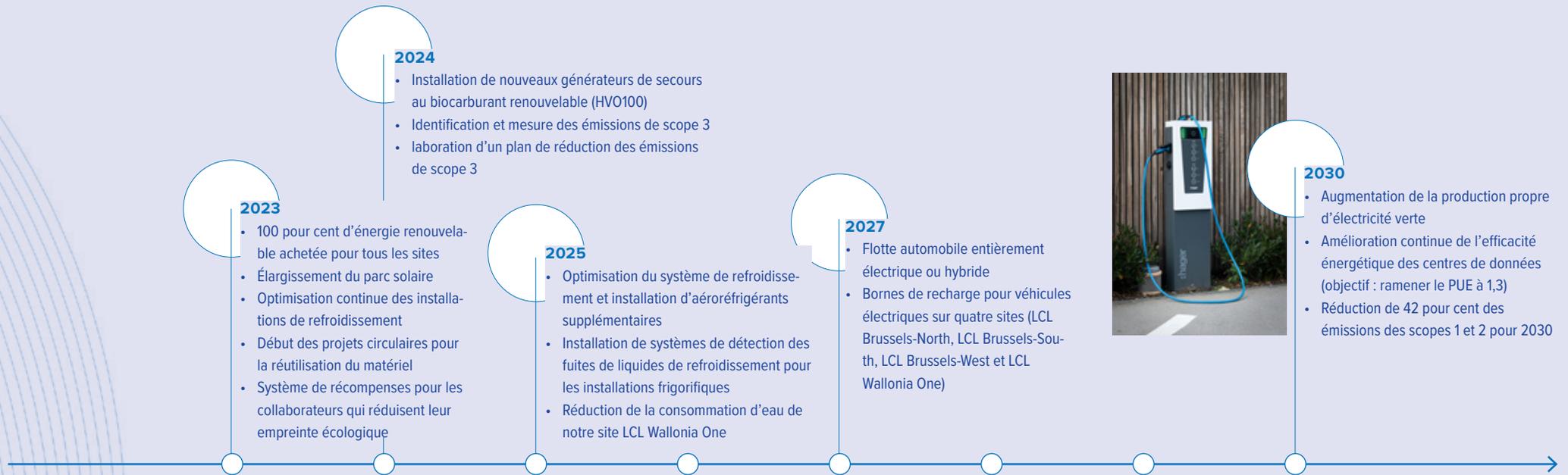
UNE SOLUTION MOUTON

On n'entend pas de tondeuses dans notre parc de 3300 panneaux solaires à Gembloux. Des bêlements, par contre... En laissant des moutons paître et entretenir la pelouse du parc, nous économisons les émissions de CO₂ des tondeuses et des trajets nécessaires pour amener ce matériel sur place toutes les semaines. Pour ne rien gâcher, la présence des animaux embellit vraiment ce paysage pastoral. Pour cette initiative, LCL collabore avec l'entreprise locale d'éco-pâturage Sheep Solution.

Enjeu	Objectif	Indicateur	Statut 2020	Statut 2021	Statut 2022
CHANGEMENT CLIMATIQUE	→ Réduction de 42 % des émissions des scopes 1 & 2 d'ici 2030	→ Émissions absolues des scopes 1 & 2 (tonnes de CO ₂ e)	→ 1.557,58 tonnes CO ₂ e	→ 227,18 tonnes CO ₂ e (-85,41 % par rapport à l'année de référence 2020)	→ 331,76 tonnes CO ₂ e
		→ % réduction VS année de référence 2020	→ N.A.	→ -85,41%	→ -78,70%
		→ CO ₂ par KW	→ 0,397951	→ 0,04125	→ 0,060149

Enjeu	Objectif	Indicateur	Statut 2020
GESTION ÉNERGÉTIQUE	→ 40 % d'énergie renouvelable sur tous les sites pour 2030	→ % énergie renouvelable de la production propre d'énergie	→ 4,73%
	→ Augmentation de la proportion de notre propre production d'énergie renouvelables	→ kWh de la production propre d'énergie	→ 1.010.953 kWh
	→ Réduction du Power Usage Effectiveness (PUE) à 1,3 pour 2030	→ PUE global	→ PUE global de 1,542

* La transition d'un contrat en énergie grise vers un contrat en énergie verte en 2021 nous a permis d'atteindre dès à présent notre objectif d'origine : la réduction de 42 % de nos émissions des scopes 1 et 2 pour 2030. Nous répondons ainsi aux ambitions de l'initiative Science Based Targets, et envisageons actuellement d'adapter cet objectif.



Projet 3 **Gestion énergétique**

PRODUCTION PROPRE D'ÉNERGIE VERTE ET RÉDUCTION DES NIVEAUX PUE

La meilleure électricité...

... est l'électricité qu'il n'y a pas besoin de consommer ; ou celle que l'on peut utiliser plusieurs fois. Un centre de données indépendant des fournisseurs/de colocation représente en soi déjà un pas de géant en matière d'efficacité, grâce aux économies d'échelles obtenues par rapport aux plus petites salles de serveurs d'autrefois, souvent gérées en interne, par entreprise. Outre ces économies d'énergie structurelles, LCL adopte différentes méthodes pour ralentir encore davantage le compteur d'électricité.

Le plus gros gain en efficacité énergétique se situe dans le refroidissement des salles de serveurs. Abdellah Mahlous, Operations Manager : « Lors de la conception de nouveaux centres de données, nous pouvons intégrer tous les derniers enseignements et innovations, mais

il nous est souvent impossible de construire de l'entièrement nouveau, et nous ne pouvons donc pas réaliser 100 % de nos souhaits en termes de surface ou de volume. Mais nous posons néanmoins des choix intelligents, avec comme ligne directrice un PUE (Power Usage Effectiveness) de maximum 1,3. Ainsi, le PUE prévu dès la conception de notre centre de données d'Alost est de 1,3. » À titre de comparaison : l'initiative iSBT demande un PUE de 1,5. Des centres de données plus anciens ont vite un PUE de 1,7. Et pour vraiment mettre en avant les avancées écologiques des centres de données : les centres internes des entreprises affichent en moyenne un PUE de 3.

RÉSEAUX DE CHALEUR

En assurant une circulation d'air optimale, et grâce aux racks bien fermés de nos clients, il est possible de tolérer une température plus élevée (jusqu'à 27°C) dans les couloirs des salles de serveurs. Nous avons par conséquent moins besoin de refroidissement et nous

consomons moins d'électricité. La chaleur excessive peut en outre avoir une seconde utilisation utile grâce aux réseaux de chaleur, pour lesquels nous envisageons toutes les possibilités.

NOTRE ÉNERGIE : VERTE ET LOCALE

LCL est une entreprise de centres de données pionnière qui produit sa propre électricité renouvelable. Les 2000 panneaux solaires du centre de données LCL Wallonia One fournissent actuellement 1 mégawatt, et l'élargissement prévu à l'été 2023 va permettre d'arriver à un parc de 3300 panneaux, soit une croissance 65 pour cent, pour atteindre 1,6 mégawatt. Cela nous permettra de couvrir un cinquième de la consommation propre du site. Nous étudions la possibilité et l'utilité de placer des panneaux solaires verticaux sur les trois façades exposées au soleil du centre de données LCL Brussels-North (Diegem). Des panneaux solaires sont par ailleurs d'ores et déjà une certitude dans la conception de l'extension

du centre de données sur le terrain voisin. Également à l'étude en 2023 : des sites où nous pourrions utiliser l'énergie éolienne.

ACTEUR DU MIX ÉNERGÉTIQUE

Même si LCL achète déjà exclusivement de l'énergie renouvelable, nous souhaitons aussi conclure en 2023 des contrats d'énergie renouvelable (Corporate Power Purchase Agreements, CPPA) avec des acteurs locaux. Nous voulons ainsi soutenir des initiatives locales et encourager la production énergétique en Belgique.

À terme, LCL entrevoit aussi une opportunité de se développer pour devenir un acteur du mix énergétique, en tant que producteur d'électricité qui contribue à la stabilité du réseau grâce à un stockage local (avec des batteries ou de l'hydrogène dans des piles à combustible) et une redistribution du surplus de production.

Implication des parties prenantes

Pour une cocréation dynamique

Fort de notre feuille de route ESG bien établie, nous continuons notre voyage vers davantage de durabilité. En tant que pionnier de cette transition, LCL n'hésite pas à prendre l'initiative pour mener ce processus ; mais en tant qu'inspirateur, nous n'avons pas l'intention de jouer en solo. Nous tendons donc la main à toutes nos parties prenantes (clients, partenaires, fournisseurs, collaborateurs...) pour les inviter à embarquer avec nous pour ce voyage. Le but est de nous amener des idées, mais aussi de nous mettre au défi. En effet, nous avons la conviction que nous aurons ensemble un plus grand impact que ce qu'amènerait la somme d'efforts 'individuels'. Cette approche est en outre bénéfique pour tous les clients et partenaires, car nos ambitions et objectifs les aident aussi à aller de l'avant.

Cette dynamique de cocréation sera plus que bienvenue, car la liste des tâches est assez impressionnante. La volonté de LCL est de réaliser des innovations durables avec ses partenaires. Nous continuons à fournir des efforts pour réduire notre empreinte écologique et limiter nos émissions de CO₂. Pour y arriver, nous comptons également sur le soutien et la collaboration de nos clients. Et pour notre avenir, les



collaborateurs de LCL doivent aussi enraciner toute l'importance des critères ESG dans leur quotidien et leurs habitudes.

Chaque projet mis en place avec une partie prenante a un scénario et déroulement propres. Quelques-uns de nos 'compagnons de route' exposent leur point de vue sur leur partenariat avec LCL dans les témoignages repris dans les pages suivantes.



Didier Appels, Cofondateur et Managing Director Close the Gap

CLOSE THE GAP

Le partenaire de LCL pour plus d'impact social et écologique

Donner une seconde vie au matériel pour aider des jeunes à bâtir leur avenir

Des partenariats durables et bien choisis cachent de puissants leviers d'action. C'est pourquoi LCL endosse le rôle d'ambassadeur de Close the Gap (mission : réduire la fracture numérique dans le monde) et Digital for Youth (mission : donner un accès sûr et rapide à un ordinateur à tous les enfants et jeunes en Belgique). En donnant une seconde vie à du matériel informatique d'entreprises, Close the Gap réduit en outre les quantités de déchets tout en augmentant les opportunités de personnes moins favorisées. LCL insufflé une belle dynamique au partenariat en partageant ce récit impactant avec ses propres parties prenantes.

Et le moins que l'on puisse dire, c'est que l'impact est réel : depuis sa fondation en 2003, Close the Gap a aidé 4 millions de bénéficiaires dans le monde, au travers de plus de 7600 projets dans plus de 50 pays. Chaque année, l'asbl donne une seconde vie à 130 000 appareils collectés dans le monde entier. « C'est beaucoup, et trop peu en même temps », nuance le Managing Director Didier Appels depuis l'atelier Close the Gap de Malines. « Beaucoup, car cela fait de nous le leader du marché, mais aussi trop peu, si l'on considère les quantités de matériel TIC que les entreprises mettent chaque année hors service. Il reste un énorme potentiel que nous souhaitons exploiter en

sensibilisant des entreprises et organisations à la possibilité d'aider son prochain et l'environnement avec leur ancien matériel TIC. » C'est tout l'objectif du partenariat avec LCL. Valérie Van Roy, Marketing & Communication Manager : « Nous regardons au-delà des limites de notre entreprise. Notre volonté est de créer un effet de levier en informant nos clients et fournisseurs à propos de l'existence et de l'utilité de Close the Gap. »

Il faut préciser que Close the Gap n'est pas à la recherche d'ordinateurs portables et autres appareils trop anciens et dont la date limite d'utilisation est dépassée depuis longtemps. « Notre objectif, avec les appareils collectés et remis en état, est d'avoir un impact social pour les utilisateurs finaux : des jeunes défavorisés en Belgique (Digital for Youth) ou des personnes dans des pays en développement (Close the Gap). En distribuant de très vieux ordinateurs non performants, nous ne ferions que déplacer le problème plutôt que d'amener une réelle solution. »

UNE GARANTIE D'EFFACEMENT DES DONNÉES

Close the Gap se tourne par conséquent en priorité vers des entreprises, organisations et entités gouvernementales pour trouver des partenaires donateurs. « Les appareils dont beaucoup d'organisations se débarrassent sont souvent en bon état, et assez récents. Il s'agit aussi principalement du même type d'appareils de grandes marques, ce qui nous permet d'accumuler la bonne expertise pour être en mesure de réparer les petits problèmes. Pour ces entreprises, nous sommes une solution tout-en-un pour tout le matériel informatique, car outre les ordinateurs portables, nous reprenons aussi des ordinateurs de bureau, des imprimantes,

des tablettes, des écrans, des smartphones et des serveurs dont nous avons besoin pour nos projets. Autre atout majeur pour les entreprises partenaires : nous disposons d'un logiciel spécial pour effacer toutes les données, avec attestation pour chaque appareil, afin de pouvoir en apporter la preuve à des tiers. »

La plus grosse partie des appareils collectés sont entièrement remis en état et reçoivent ainsi une seconde vie. Les éléments que Close the Gap ne peut pas réutiliser pour ses propres projets sont confiés à un négociant ou recyclés. « Cela représente une partie de nos revenus en tant qu'asbl, l'autre partie venant des ventes liées à nos projets, même si l'ensemble se fait bien en-deçà des prix du marché. Par exemple, si la valeur d'un ordinateur portable de quatre

« En donnant une seconde vie au matériel TIC, nous créons un réel impact écologique et social. Avec Close the Gap et Digital for Youth, nous aidons des jeunes démunis à se bâtir un avenir meilleur. Nous sommes heureux de voir que LCL souhaite aider à faire la différence, et de compter l'entreprise de centres de données parmi nos partenaires donateurs et ambassadeurs. »

Didier Appels

— Cofondateur et Managing Director de Close the Gap

ans remis en état est estimée à 400 euros, nous proposons l'appareil à 120 euros via nos projets. Notre devise est de proposer des appareils combinant qualité et faibles coûts. Et donc pas d'appareils gratuits. L'expérience a montré que cela favorise aussi le développement durable : quand on paye pour quelque chose, on en prend davantage soin et on l'utilise plus longtemps. »

ALIMENTER L'ESPOIR

Une des grandes responsabilités de Close the Gap vis-à-vis des partenaires donateurs est d'apporter la garantie que le matériel arrive à destination, c'est-à-dire là où il aura un impact. « Au moindre doute, nous réagissons pour faire le nécessaire. Nous publions aussi chaque année un rapport d'impact à propos de nos projets. À l'origine, Close the Gap se concentrait sur la réduction de la fracture numérique entre le nord et le sud. La création de Digital for Youth (par Close the Gap et DNS Belgium) a amené des projets supplémentaires à l'échelle belge, qui ont été sélectionnés par la Fondation Roi Baudouin. »

Le fait de voir les critères ESG de plus en plus haut dans l'agenda d'un nombre croissant d'entreprises alimente l'espoir de Didier Appels : « Les entreprises désireuses de travailler sur les aspects environnementaux ('E') ou sociaux ('S'), ou les deux en même temps, peuvent se tourner vers nous. Dans ce contexte, avoir un ambassadeur comme LCL est un réel plus. Ensemble, nous pouvons présenter un solide récit à leurs collaborateurs et autres parties prenantes, dans lequel la planète et la société sont au centre des attentions. »





Tom Moran, Senior Lead Technology Strategist and Sustainability Strategy Lead chez Lumen Technologies et Robert van Beurden, Business Developer LCL



LUMEN

Lumen technologies applaudit la stratégie de développement durable de LCL.

« Les efforts en termes d'ESG de LCL sont une nécessité pour Lumen »

Le tout premier rapport de développement durable de LCL représente aussi une indéniable valeur ajoutée pour un fidèle client : Lumen Technologies. Thomas Moran, Lead Technology Strategist EMEA : « Cela nous aide à entamer un dialogue avec nos clients pour qui les critères ESG revêtent une importance croissante. Et ce n'est plus une simple réflexion de relations publiques qui les motive, loin de là. »

LCL bâtit des relations à long terme avec ses clients. C'est bénéfique pour les deux parties : ça nous aide à acquérir de meilleures connaissances à propos (du secteur) de notre client, ce qui aide à son tour notre client, car la collaboration gagne en expertise et en efficacité. C'est d'ailleurs ce qui attire Lumen Technologies chez LCL : « Le choix de Lumen de collaborer avec LCL est fondé sur la combinaison de la réputation de LCL (c'est-à-dire : obtenir des résultats constants) et des exigences de nos clients. Ce sont d'ailleurs nos clients (des organes gouvernementaux aux fabricants industriels jusqu'aux entreprises informatiques) qui déterminent vers quelle entreprise de centres de données ils veulent se tourner, mais c'est notre responsabilité de les diriger vers les meilleurs partenaires possibles. Notre histoire commune avec LCL n'a fait que renforcer la confiance mutuelle, ce qui fait que nous n'hésitons pas à recommander l'entreprise à nos clients. »

PLUS QU'UN 'ACCESSOIRE SOUHAITABLE'

Les efforts stratégiques fournis par LCL en matière de développement durable sont applaudis. « Surtout parce que nous avons la conviction que les critères ESG sont une condition sine qua non dans toute relation professionnelle. Cela va donc au-delà d'applaudissements entendus : c'est une exigence de notre part. Les critères ESG ne sont plus un 'accessoire souhaitable'. Par le passé, les demandes et attentes de nos clients étaient assez généralistes, mais ils arrivent maintenant avec des conditions très spécifiques. Nous recevons de plus en plus de demandes visant à repenser et redéfinir des activités, pour ensuite mettre en avant des solutions dans lesquelles la durabilité est intégrée de manière structurelle. Si nous voulons démontrer dans les détails comment Lumen propose une durabilité maximale, nous sommes inévitablement obligés d'impliquer LCL, car l'entreprise de centres de données fait partie de notre chaîne logistique. »

« Le rapport de développement durable de LCL nous aide à alimenter le dialogue avec nos clients. Sachant que les questions reçues par Lumen sont de plus en plus poussées et exigent des réponses toujours plus détaillées, nous devons sans doute aussi évoluer pour passer d'un simple échange d'informations à une collaboration plus approfondie. »

LA DURABILITÉ EST RENTABLE

Pour Thomas Moran, la croyance selon laquelle la durabilité coûte de l'argent est une très mauvaise interprétation. Dans la pratique, elle fait plus souvent baisser qu'augmenter les coûts. « Certes, le développement durable implique des investissements. Mais la seule

vraie question est celle-ci : Dans quels délais comptez-vous sur une rentabilisation ? Que ce soit pour réduire les coûts énergétiques ou apporter des adaptations structurelles à un centre de données, il s'agit parfois de gros investissements qui ne seront rentabilisés qu'à moyen terme. Mais vous pouvez avoir la certitude qu'ils seront rentabilisés. » Thomas Moran émet néanmoins une petite objection : « Il est important de poser des choix stratégiques à long terme, en évitant les investissements hâtifs dans un seul but de relations publiques. De mauvaises décisions avec une vision à court terme ont mis nombre d'entreprises en fâcheuse posture. Aux États-Unis et au Royaume-Uni en particulier, les entreprises sont mises face à leurs responsabilités pour leurs pratiques de greenwashing, et forcées d'adapter ces pratiques, ainsi que leur manière de communiquer sur le sujet. »

LES OPPORTUNITÉS ESG

Lumen publie un rapport annuel de développement durable depuis plus d'une décennie.

« S'il y a bien un secteur qui mérite un 'permis de grandir', c'est le nôtre. Nous sommes en mesure d'amener une réduction de l'empreinte carbone de nos clients supérieure à ce que cela nous coûte en énergie supplémentaire. »

Tom Moran

– Lead Technology Strategist EMEA chez Lumen Technologies

« Nous étions parmi les premières entreprises à s'engager avec des objectifs fondés sur la science afin de réduire nos émissions de CO₂. Nous fournissons depuis de nombreuses années nos rapports au projet CDP (une organisation mondiale à but non lucratif avec le plus vaste ensemble de données relatives aux efforts durables fournis par des entreprises, villes, pays, etc., en fonction de l'environnement) et nous déployons de nombreux efforts, détaillés dans notre rapport ESG. »

La reconnaissance pour ces efforts ne se fait pas attendre : Lumen a accumulé les récompenses dans les domaines de la durabilité, de la diversité sur le lieu de travail, du travail flexible, de l'égalité des genres... « Nous prenons notre rôle social (le 'S' d'ESG) très au sérieux. En termes de gouvernance (le 'G') aussi, nous obtenons d'excellents résultats : la durabilité fait intrinsèquement partie de notre stratégie et est suivie de très près par le conseil d'administration. Pour nous, les critères ESG sont bien plus qu'une petite liste d'obligations. Nous envisageons la chose de manière plus large afin de voir comment notre approche ESG peut nous donner des opportunités pour encore mieux mener nos activités. »

LE DROIT DE GRANDIR

Thomas Moran envisage l'intensité énergétique du secteur numérique avec un point de vue très différent : « Le secteur des TIC, bien plus encore que d'autres acteurs avec qui les entreprises collaborent dans une chaîne logistique, a les leviers à disposition pour travailler de manière plus durable. La durabilité est d'ailleurs fondamentalement un problème de données. Pour rendre une activité plus durable, il faut commencer par adopter une pensée systémi-

que (une approche scientifique qui essaye de conserver une vue d'ensemble plutôt que de se concentrer sur les éléments indépendants), comparable à l'approche utilisée pour développer une infrastructure IT. Voilà pourquoi les acteurs du monde informatique comme Lumen sont idéalement placés pour accompagner les entreprises dans ce contexte. Oui, comme les centres de données, nous consommons de l'énergie, mais nous sommes en mesure d'amener une réduction de l'empreinte carbone de nos clients supérieure à l'augmentation que cela implique de notre côté. À l'arrivée, cela donne un impact positif, et la raison pour laquelle je trouve que s'il y a bien un secteur qui mérite un 'permis de grandir', c'est le nôtre. Tant que cette croissance est responsable, notre impact est des plus bénéfiques. »

LUMEN GUIDE LES ENTREPRISES VERS LA LUMIÈRE

Lumen permet à de grandes et moyennes entreprises partout dans le monde d'exploiter les données afin de transformer leurs propres activités. La multinationale fait cela dans quatre domaines :

- Lumen possède l'un des plus grands réseaux au monde, et le met à disposition des clients
- Edge computing et cloud computing (informatique de périphérie et en nuage)
- Protection
- Communication universelle (Unified Communications & Collaboration, UC&C)



Tim Bisson, Director Eneria



ENERIA

La transition de LCL du diesel vers le HVO100 est une source d'inspiration

Le HVO100 prouve toute l'importance de la durabilité aux yeux de LCL

Les générateurs de secours du centre de données de LCL à Alost ne pourraient-ils pas être alimentés par du biocarburant HVO100 neutre en CO₂, plutôt que du diesel ? Ce souhait du Managing Director de LCL, Laurens van Reijen, a mis Eneria en ébullition. « C'était la première fois qu'un client nous posait cette question », raconte Tim Bisson, Manager d'Eneria. « Maintenant, notre alimentation de secours tourne aussi au HVO100, et LCL est un beau 'cas d'utilisation' à présenter à d'autres clients que nous conseillons pour réduire leurs émissions de CO₂. »

Un peu comme Don Quichotte face à ses moulins à vent : voilà comment Tim Bisson, Manager d'Eneria, se sentait il y a quatre ans à peine, lorsqu'il abordait l'importance de la durabilité et d'une transition énergétique écologique. Quelques années et une grosse crise énergétique plus tard, le scénario est tout autre : « Même si toutes les entreprises n'ont pas encore saisi le coche, il est désormais évident que celles qui ne produiront pas d'efforts dans les années à venir, ne seront plus pertinentes, à terme. »

Des questions comme celle de LCL, pour envisager de faire tourner les générateurs d'urgence d'un centre de données au HVO100 (Hydrotreated Vegetable Oil, un biocarburant produit à

partir de matières premières végétales), Eneria n'en reçoit pas tous les jours. Tim Bisson : « Pour éviter toute confusion, ce n'est pas nous qui produisons le biocarburant HVO100 : c'est le travail de Neste. Mais nous avons aidé LCL en montrant que nos générateurs de secours Caterpillar ne perdent ni en puissance, ni en consommation, ni en fiabilité, en remplaçant le diesel par le biocarburant HVO100, neutre en CO2 à 90 pour cent. »

« LCL a été le tout premier client à demander si les générateurs de secours pouvaient tourner au biocarburant HVO100. Le projet est une source d'inspiration et un beau 'cas d'utilisation' à présenter à d'autres clients que nous conseillons pour réduire leurs émissions de CO₂. »

Tim Bisson

– Manager d'Eneria

UNE AIDE POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Pour LCL, la réussite de l'installation est une aubaine écologique, mais chez Eneria, le projet a aussi alimenté l'ambition d'aider des entreprises dans le cadre de leur transition énergétique. « Généralement, pour Eneria, les leviers à utiliser pour réduire les émissions se trouvent dans leur quasi-totalité dans le scope 3 : une récente étude de notre empreinte écologique a montré que les clients qui utilisent nos machines représentent 99,3 pour cent de l'ensemble de nos émissions. C'est assez logique, étant donné que nous vendons des machines qui

consomment essentiellement du diesel ou du gaz naturel et fonctionnent de nombreuses années, ce qui a évidemment un énorme impact. Le premier pilier de notre stratégie RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) est donc aussi d'aider à réduire cette consommation chez nos clients. Nous n'avons évidemment aucune prise sur leurs activités, mais bien sur les machines que nous leur proposons, et la manière dont ils peuvent les utiliser. Le HVO100 est une option, mais il y a aussi l'hydrogène, le biogaz, l'éthanol... »

« L'analyse de notre impact en CO₂ a été réalisée dans le cadre de notre adhésion imminente à l'initiative Science Based Targets, qui compte d'ailleurs LCL parmi ses premiers signataires. »

UNE ACCÉLÉRATION GÉNÉRALE

La valeur de la durabilité est chaque jour un peu plus évidente, constate Curd Merlo, Sales & Marketing Manager : « La crise énergétique de 2022 a entraîné une accélération générale. Toutes les entreprises se sont posé les mêmes questions : Comment faire pour consommer moins d'énergie ? Comment rendre l'ensemble plus abordable ? Et plus durable ? Jusque-là, la transition énergétique avançait lentement. Le développement durable n'avait pas une réelle valeur, sauf pour les gros consommateurs d'énergie soumis au SEQUE (Système d'Échange de Quotas d'Émission de l'Union européenne). Conseiller ces entreprises devient une activité de plus en plus importante pour nous. Nous menons le dialogue avec nos clients à propos de leurs questionnements énergétiques, et nous analysons comment nous pouvons mettre nos connaissances et notre expérience à profit

pour les aider à réduire leurs émissions (et par la même occasion notre scope 3). Nous pouvons ainsi faire ensemble en sorte de continuer à exister et grandir, de manière durable, à long terme. »

ENERIA EN BREF

Eneria fait partie du groupe familial international Bergerat Monnoyeur S.A., qui est également le distributeur officiel de Caterpillar pour la Belgique. Alors que Caterpillar se concentre entre autres choses sur la conception et la production de machines de terrassement pour les voiries, constructions hydrauliques ou exploitations minières, ainsi que des générateurs, Eneria se focalise sur les produits et solutions de Caterpillar en lien avec l'énergie. Comme les générateurs de secours de LCL à Alost.



Curd Merlo, Sales & Marketing Manager Eneria

DNS BELGIUM

LCL se place en tête de peloton



[DNS Belgium place haut la barre de la sécurité et durabilité. Tout comme LCL.](#) ↗

« Un réel engagement en matière de sécurité et de durabilité est essentiel à nos yeux, car nos équipements sont hébergés dans les centres de données de LCL, et nous, en tant qu'asbl avec une importante mission sociale, plaçons toujours la barre haut »

Philip Du Bois

– General Manager de DNS Belgium.

SHEEP SOLUTION

Des moutons pour entretenir la pelouse du parc solaire du centre Wallonia One de LCL



[De paisibles bêtes laineuses pour remplacer de bruyantes tondeuses](#) ↗

« D'autres entreprises restent souvent frileuses. Nous avons donc encore un fameux travail de persuasion à effectuer. »

Amélie Jacques

– Cofondatrice de Sheep Solution

ABDELLAH MAHLOUS

On doit pouvoir compter les uns sur les autres



[« Tout qui a de l'ambition est à la bonne adresse chez LCL »](#) ↗

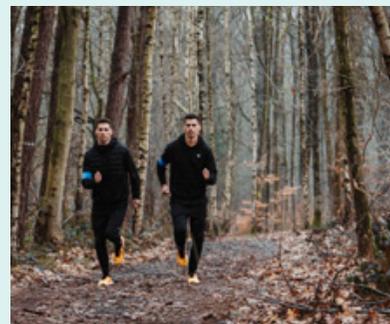
« Nous travaillons dans un environnement critique, où les collègues doivent pouvoir compter les uns sur les autres. Cette réalité chez LCL est l'une des raisons de notre succès aujourd'hui, tout comme notre éthique de travail. »

Abdellah Mahlous

– Operations Manager LCL

LES FRÈRES BORLÉE

Les partenaires sportifs de LCL sont sensibles au développement durable



[Maman Borlée a inculqué le respect de Mère Nature à ses fils](#) ↗

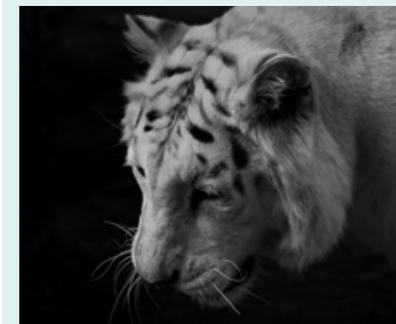
« La Terre a eu besoin de millions d'années pour créer les ressources que nous consommons maintenant à un rythme effréné. Si nous voulons transmettre notre planète dans un bon état, il faut modifier nos comportements. Nous apprécions l'engagement de LCL pour devenir un centre de données plus durable. »

Kevin et Jonathan Borlée

– Athlètes Belges

BLACK TIGER BELGIUM

Le passage chez LCL est un pas en avant



[LCL correspond parfaitement à l'ambition de Black Tiger Belgium](#) ↗

« Lorsque la décision a été prise de ne plus réinvestir dans notre propre centre de données, pour plutôt privilégier une solution externe, nous ne voulions reculer sur aucun front. Nous sommes heureux de constater que chez LCL, nous allons uniquement de l'avant, aussi en termes de durabilité. »

Christophe De Brabanter

– Solution Architect / R&D Director chez Black Tiger Belgium

COLT



[Question-réponse avec COLT](#) ↗

« Notre sélection de partenaires est fortement influencée par l'engagement d'une organisation pour les critères ESG et ses prestations en termes de développement durable. Le fait de trouver en LCL un partenaire pour qui tous les aspects ESG et la durabilité sont des priorités est un facteur déterminant pour l'approfondissement de notre partenariat. »

Kirsten van der Voort

– Marketing Business Partner Colt Technology Services

Un regard vers l'avenir

Notre premier rapport de développement durable est bouclé. Il montre clairement où nous en sommes en termes de critères ESG. C'est un bon point de départ, car ces dernières années, LCL n'a pas ménagé ses efforts stratégiques et opérationnels en faveur d'un développement durable. Mais cela ne nous a pas empêchés de placer pour nous-mêmes la barre encore plus haut, cette année et pour les années à venir. Nous augmentons aussi nos ambitions vis-à-vis de nous-mêmes, car en jouant la transparence et en montrant notre jeu, nous invitons toutes nos parties prenantes à proposer un retour et de nouvelles idées. Cela ne nous effraye pas, bien au contraire : nous y puisons une motivation. À la fin de cette dernière partie, il n'y a pas de point après le dernier mot du rapport. C'est voulu, car notre récit ne s'arrête pas là. Et il ne se refermera peut-être jamais. Car tout peut toujours être amélioré.

Nos objectifs ESG sont prioritaires dans notre stratégie d'entreprise, c'est la boussole de nos objectifs opérationnels. Et même si certaines pièces devront encore trouver leur place en cours de route, le cap reste lui clair : ce rapport est notre journal de bord. Pour ce voyage à effectuer ensemble (ce n'est pas pour rien que ce rapport est intitulé A journey together) vers davantage de durabilité, nous pouvons compter sur la meilleure compagnie imaginable : une équipe fantastique qui insuffle chaque jour la dynamique nécessaire pour faire avancer nos

objectifs de durabilité, des clients et fournisseurs partenaires de cocréation qui nous amènent une remise en question positive (et inversement), et des conseillers spécialisés qui nous soutiennent. Sans parler de nos partenariats aussi inspirants qu'innovants.

Les défis qui nous attendent sont de taille, mais nous ne reculerons devant aucun d'eux. Nos indicateurs clés de performance bien définis pour le 'E' (énergie, émission CO₂...), le 'S'



Fabienne Frisson, Human Resources and Office Manager; Steve De Craene, Finance Manager; Floris Smits, Project Department Manager; Laurens van Reijen, Managing Director; Baudouin Corluy, Commercial Director; Abdellah Mahlous, Operations Manager.

(diversité, égalité et inclusion, bien-être, formation...) et le 'G' (sécurité des données, fiabilité, conformité...) nous guident dans notre quotidien vers une croissance annuelle de 10 pour cent couplée à une réduction de nos émissions de CO₂ de 42 pour cent. LCL doit et va devenir une entreprise de centres de données climatiquement neutre, en restant florissante. Nous estimons que nous nous le devons à nous-mêmes, mais nous le devons aussi à nos clients, à nos équipes et à notre planète.

Nous vous invitons, dans les mois et années à venir, à continuer à suivre notre voyage vers davantage de durabilité (sans point, donc)

Colophon

Période de rapportage annuelle

Première édition du Rapport de développement durable 2022 en 2023

1er janvier 2022 – 31 décembre 2022

Coordination de la publication

Valérie Van Roy

Conseils & accompagnement durabilité

KPMG Belgique www.kpmg.be

Concept et création

Studio WillemsPeeters www.willemspeeters.com

Photos

Jo Exelmans www.exelmans.be

Rédaction

Dirk Remmerie www.xpair.be

Traductions

Simon Lupcin (français) www.mirrors-translations.be

BLS (anglais) www.bls-lang.com

Impression

Drukwerk Daddy Kate www.daddykate.be

Site internet

Wim Bommerez

Questions ou remarques

Valérie Van Roy GSM +32 471 66 00 75

Plus d'informations

www.lcl.be

Suivez notre voyage

www.lcl.be

