

# *ensemble*

## POUR UN AVENIR DURABLE

**Rapport extra-financier 2015**



***ensemble***

POUR  
UN AVENIR  
DURABLE

**Rapport extra-financier 2015**

# Sommaire



**6**  
Nous avançons, avec la RSE



**14**  
Principales réalisations en 2015



**18**  
À propos de POST Luxembourg et du Groupe POST Luxembourg



**28**  
Notre démarche responsable



**46**  
Nos performances en 2015 et nos priorités pour 2016-2017

**74** À propos de ce rapport  
**78** Comité d'évaluation par les parties prenantes externes  
**80** Indicateurs GRI G4  
**82** GRI Content Index  
**84** Questionnaire RSE

# ***Nous avançons,*** AVEC LA RSE

«Nous pouvons contribuer, chacun dans son quotidien, à accélérer la nécessaire transition vers un monde plus responsable, plus économe de ressources, vivable pour les générations futures»

Depuis plusieurs années déjà, la RSE fait partie intégrante de la stratégie du Groupe POST Luxembourg. Nous voulons assurer la pérennité de nos activités, être un acteur socialement responsable et réduire l'impact de nos activités sur l'environnement, tout en maximisant notre création de valeur partagée pour les communautés.

Nous le faisons notamment en prestant des services publics et universels importants pour la population et le bon fonctionnement de l'économie nationale.

Fin 2015, le pilier environnemental de notre démarche RSE a connu une réelle avancée grâce au lancement d'un premier inventaire carbone de nos activités. Cet état des lieux, encore incomplet certes, nous permettra d'y voir plus clair quant aux mesures à implémenter afin de réduire notre empreinte carbone.

SERGE ALLEGREZZA

*Président du Conseil  
d'administration*

*POST Luxembourg*

G4-1

Je suis convaincu de la nécessité d'une prise de conscience accrue à tous les niveaux du Groupe POST quant au défi du réchauffement climatique pour la planète, ses habitants et les activités économiques.

Si tous, nous agissons de manière plus responsable, nous pouvons contribuer, chacun dans son quotidien, à la fois dans la vie professionnelle et privée, à accélérer la nécessaire transition vers un monde plus responsable, plus économe de ressources, vivable pour les générations futures.



«Je suis confiant que nous réussirons à nous améliorer, dans l'esprit de notre souci d'une gestion responsable et durable de nos activités»

**CLAUDE STRASSER**  
*Directeur général*  
 POST Luxembourg

**G4-1**

Après une année 2014 consacrée notamment à une importante réorganisation interne, POST Luxembourg a poursuivi en 2015 l'implémentation opérationnelle de la stratégie adoptée en 2013.

Du côté postal, je citerais notamment la nouvelle tarification simplifiée, le lancement de nouveaux produits ou encore le partenariat avec le groupe de distribution Cactus. Dans le domaine télécom/ICT, le projet Renita relatif à la mise en place d'un réseau de communication au profit de l'ensemble des forces de sécurité et de secours du pays, a impliqué pas moins de 300 collaborateurs. Au plan des services financiers postaux, un partenariat unique avec Raiffeisen ouvre de nouveaux horizons à nos clients et augmente l'accessibilité à nos produits. Cette réalisation est le fruit d'une étroite coopération entre près de 500 collaborateurs de POST et de Raiffeisen. Enfin, nous avons réalisé diverses prises de participation dans des sociétés jeunes et innovantes, actives dans des domaines tels la cyber-sécurité, le Big Data, la biomédecine ou encore l'Internet des Objets, afin de supporter l'innovation et de contribuer à la création de valeur partagée.

Au niveau du Groupe POST Luxembourg, nous avons pu intensifier la collaboration notamment dans le métier télécom/ICT. La baisse des résultats nous oblige cependant à nous occuper tout particulièrement

de la rentabilité du Groupe avec, à la clef, la question de savoir comment augmenter celle-ci durablement, en limitant les impacts. Et la RSE dans tout cela ? J'estime que nous avons réussi à passer à une vitesse supérieure. Notre démarche est plus structurée, la prise de conscience gagne du terrain, les initiatives concrètes se multiplient dans toutes nos entités ainsi qu'auprès des sociétés filiales du Groupe. Je citerais aussi notre «paquet gouvernance» et le code de conduite fournisseurs à l'aide duquel nous allons engager nos principaux fournisseurs par rapport à notre démarche RSE.

Par ailleurs, le pilier environnemental de la RSE va gagner en importance. À l'image du label «Lean&Green» obtenu en 2015 et par lequel POST Luxembourg s'engage à réduire les émissions de son parc de véhicules d'au moins 20% à l'horizon 2020 ainsi que de l'accord universel pour contenir le réchauffement climatique adopté lors de la conférence COP21 fin 2015 à Paris, nous devons et voulons réduire l'impact environnemental de nos activités. Le premier inventaire carbone que nous avons réalisé n'est qu'un état des lieux. Nous le ferons suivre courant 2016 par des initiatives concrètes visant à réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> notamment en optimisant la consommation de nos bâtiments et en promouvant l'éco-conduite. Je suis confiant que nous réussirons à nous améliorer, dans l'esprit de notre souci d'une gestion responsable et durable de nos activités.

## Parole aux CEOs des sociétés filiales



**YVES REDING**  
CEO - EBRC S.A.

EBRC (European Business Reliance Centre) est un centre d'excellence et de confiance européen dans le management de l'information sensible. La culture de responsabilité sociétale est inscrite dans nos valeurs «E.A.R.T.H.» (Excellence, Agility, Responsibility, Trust, Human). Elle est symbolisée par notre logo, l'Inuksuk digital, symbole de la culture Inuit, qui représente notre engagement pour la maîtrise de l'impact de nos activités ainsi que notre orientation sur l'Humain. L'Inuksuk représente le caractère Humain («Inuk» signifiant «une personne»). Il donne l'orientation, montre la voie lorsqu'on est perdu. Il constitue également une cache (réserve de nourritures, de vêtements,...) représentant nos Data Centres hautement résilients. D'ici 2020, nous allons exporter notre vision, nos valeurs, notre savoir-faire «Made in Luxembourg» ainsi que notre engagement RSE vers les pays limitrophes. Notre objectif est de renforcer la réputation, la position et la compétitivité durable de Luxembourg comme forteresse digitale de l'Europe. Notre mission est d'accompagner nos clients et tous nos stakeholders en toute confiance, dans le nouvel âge de l'information marqué par une incertitude croissante.

**EDITH MAGYARICS**  
CEO - Victor Buck Services S.A.

Pour Victor Buck Services S.A., la RSE est une réalité depuis cinq ans, une stratégie gagnante tant d'un point de vue économique, humain qu'environnemental, et non pas un obstacle à son développement. En 2015, nous avons continué à investir dans des machines répondant aux dernières normes en vigueur, à privilégier l'utilisation de ressources renouvelables, à réduire et valoriser les déchets, à acheter de manière responsable ainsi qu'à favoriser la cohésion sociale et l'intégrité de notre personnel. Ainsi, nous montrons que répondre aux piliers de la RSE n'est pas un frein mais au contraire une solution pérenne sur le court, moyen et long terme, à tous les niveaux et pour tous les acteurs. Nous pouvons ainsi répondre tant aux enjeux de la RSE qu'aux impératifs auxquels nous sommes confrontés dans le contexte économique et social actuel.



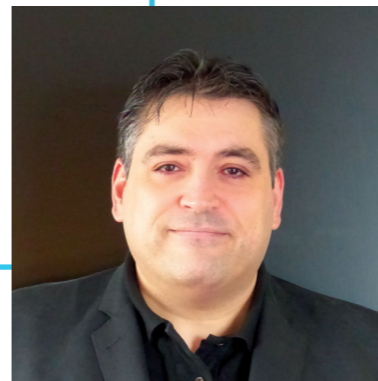
**FABRICE CROISEAUX**  
CEO - InTech S.A.

Suite à notre première participation au rapport RSE du Groupe POST en 2014, nous avons, en 2015, mieux structuré notre démarche RSE, notamment en détectant de façon proactive des projets ou sujets en rapport avec notre métier, le développement IT, et susceptible d'avoir un impact RSE dans le groupe. Ainsi, nous avons identifié deux projets de développement que nous avons réalisés au travers de stages de fin d'étude: d'une part le développement d'un dashboard RSE dont l'objectif est d'automatiser au maximum la consolidation d'informations et la production d'indicateurs RSE, d'autre part la réalisation d'une application contribuant à l'éco-conduite des chauffeurs de POST Luxembourg.



**HUGUES LANGLET**  
CEO - Editus S.A.

Depuis de nombreuses années, Editus S.A. s'inscrit dans une démarche locale et durable au travers d'actions multiples telles que des partenariats locaux, une gestion responsable de nos déchets ou encore la réduction de nos consommables. La synergie issue du fait d'avoir rejoint la démarche RSE du Groupe POST en 2014 nous a permis de poursuivre nos initiatives de manière plus structurée. Parmi nos priorités, nous encourageons notre personnel à participer activement aux actions RSE que nous entreprenons. Nous veillons également à engager de plus en plus nos parties prenantes (suivi régulier de nos clients, questionnaires de satisfaction,...). En 2015, Editus S.A. a renforcé sa digitalisation notamment grâce au développement d'un bon de commande électronique, opérationnel à partir de 2016. Notre objectif est de continuer à développer l'axe RSE autour de nos actions, tout en gardant à l'esprit la protection et le respect des données qui sont en notre possession.



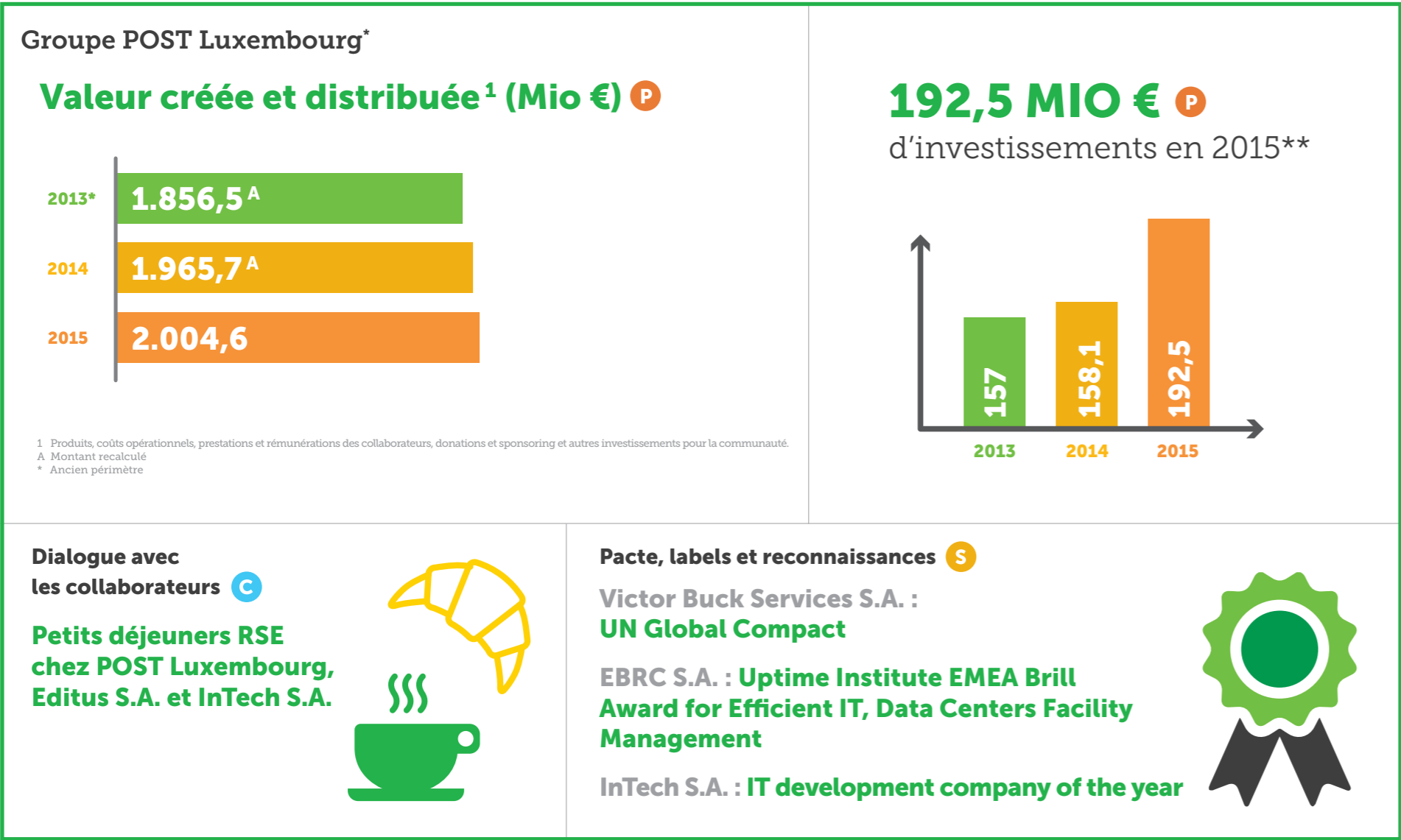
**MICHEL GRECO**  
CEO - Michel Greco S.A.

La légitimité de la démarche RSE s'impose d'elle-même : par son bon sens, l'implication intrinsèque de ses acteurs et les objectifs visés. Ces valeurs, Michel Greco S.A. les partage et les soutient. Ce thème, omniprésent dans son quotidien, ne peut toutefois pas dominer la gestion des réalités opérationnelles lorsqu'il s'agit de fonctions basiques (le métier de coursier) qui amarrent des actes simples à une économie complexe. Mais les notions RSE s'installent dans l'esprit de l'entreprise, l'idéologie s'ancre dans ses réflexes et le concept influence ses décisions, de plus en plus. Timidement certes en raison des limitations qu'impose son segment d'activité, mais inévitablement... Ce constat laisse augurer des lendemains plus engagés.

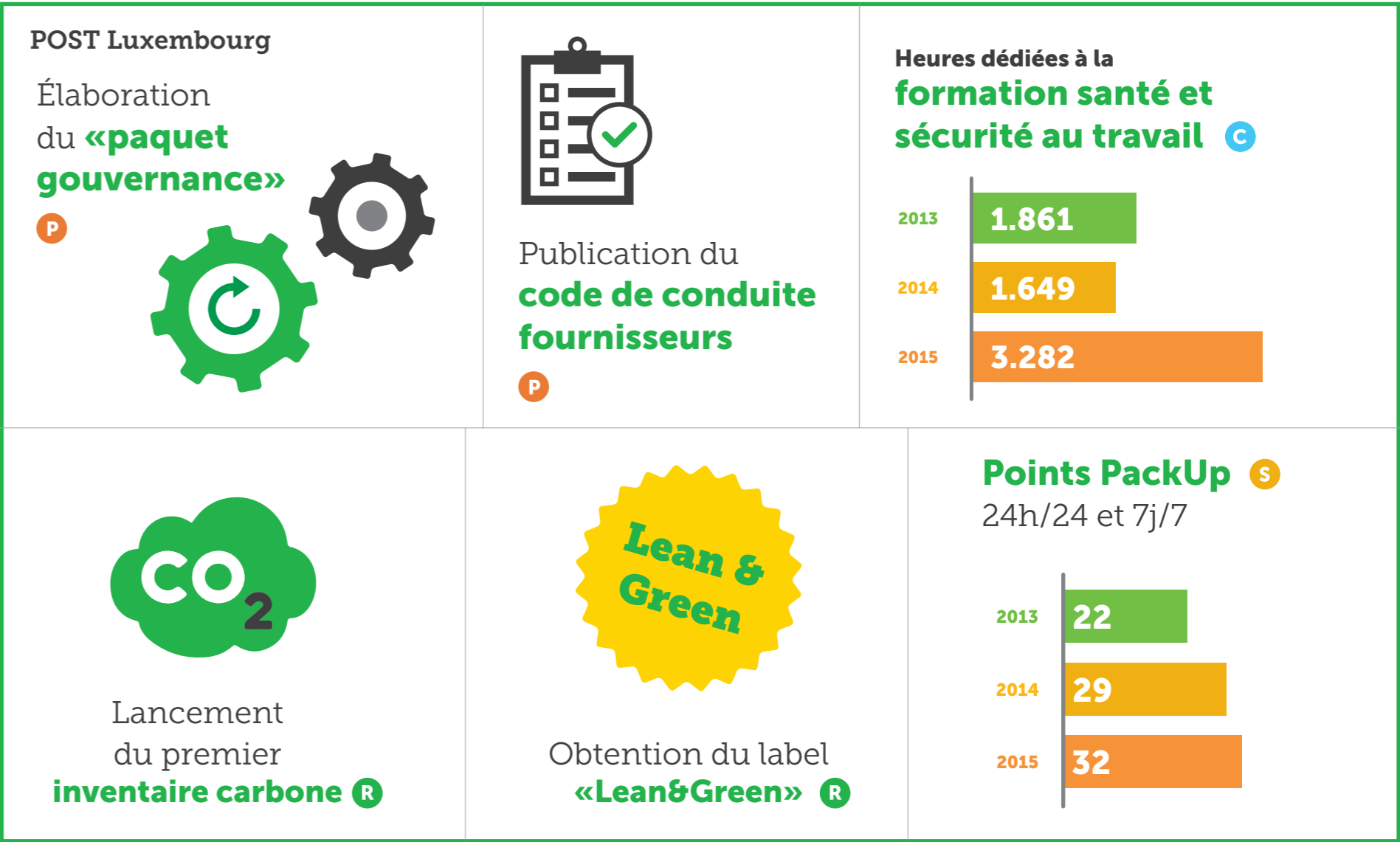


# ***Nos principales réalisations*** EN 2015

# Nos principales réalisations en 2015



P Performance sociétale S Services et produits C Savoirs et capital immatériel R Ressources naturelles



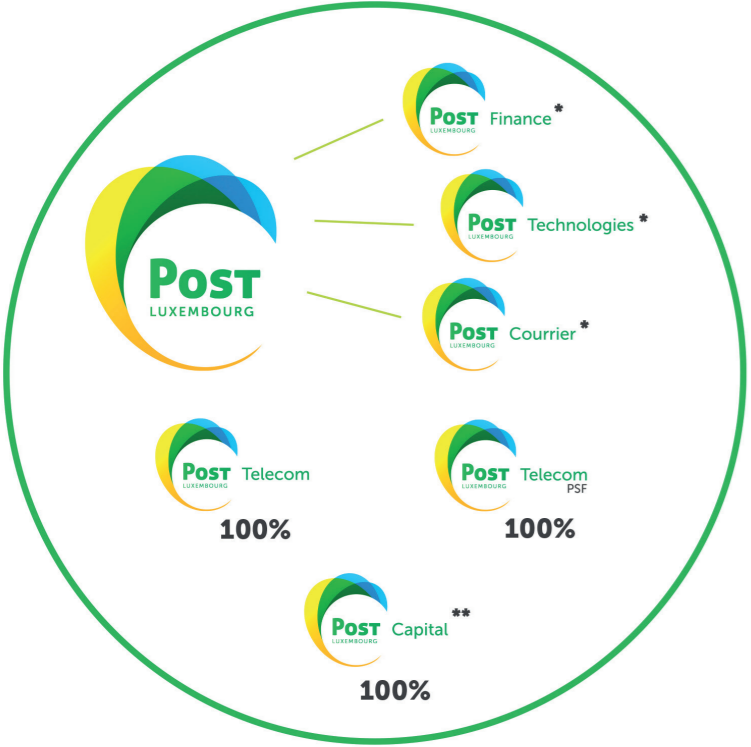
\* Périmètre RSE sauf indication contraire  
\*\* Montants pour le Groupe POST Luxembourg considéré toutes sociétés filiales incluses



***À propos de***  
POST LUXEMBOURG  
ET DU GROUPE POST  
LUXEMBOURG

CHIFFRES CLEFS 2015	Chiffre d'affaires <sup>1</sup> (Mio €) <b>706**</b>	Investissements <sup>2</sup> (Mio €) <b>192,5**</b>	Collaborateurs <sup>3</sup> <b>4.294**</b>	Nationalités <b>40*</b>	Sites <b>115*</b>
	<small>1 Montant net du chiffre d'affaires ** Groupe POST toutes sociétés filiales incluses</small>	<small>2 Investissements en immobilisations incorporelles, corporelles et financières</small>	<small>3 Au 31.12.2015 (dont 3.536 collaborateurs ou 82% couverts par une convention collective)</small>		<small>* Périmètre RSE</small>

G4-9, G4-11



\* Dénomination des 3 métiers de base regroupés au sein de POST Luxembourg  
\*\* Structure d'investissement de POST Luxembourg

## POST Luxembourg

G4-3, G4-6, G4-7, G4-13, G4-34

POST Luxembourg est un établissement public dont l'actionnaire unique est l'Etat luxembourgeois.

Prestataire de services publics et universels, POST Luxembourg propose à ses clients (citoyens, entreprises, administrations et institutions nationales et internationales) des services postaux, télécoms/ICT et financiers.

Sont assimilées à POST Luxembourg les 3 entités suivantes :

- *POST Telecom S.A. (www.post.lu)* : opérateur télécom/ICT offrant aux ménages, clients professionnels et institutionnels une gamme complète de services d'information et de communication (fixe, mobile, Internet, TV et services dédiés).
- *POST Telecom PSF S.A. (www.posttelecompsf.lu)* : intégrateur en infrastructures ICT transverses, dédié aux professionnels du secteur financier.
- *POST Capital S.A. (www.postgroup.lu)* : structure d'investissement de POST Luxembourg.

Au 31 décembre 2015, POST Luxembourg et les entités assimilées occupaient 3.474 collaborateurs.

En 2015, POST Luxembourg a poursuivi la diversification de ses activités. Ainsi, dans le but d'assurer l'avenir économique de ses services financiers, POST Luxembourg a conclu un partenariat avec Banque Raiffeisen<sup>1</sup> qui comprend notamment une participation de 10% dans le capital de cette banque coopérative.

1 www.raiffeisen.lu

La participation de POST Luxembourg dans ActiveSmartHome<sup>2</sup>, une joint-venture avec Enovos S.A.<sup>3</sup>, a pour objectif l'exploitation commune d'une plateforme multi-opérateurs de gestion de services dans les domaines de la domotique, de la sécurité et de l'énergie.

POST Capital S.A., structure d'investissement de POST Luxembourg, a pour but de soutenir des start-up au Luxembourg. A ce titre, elle a pris en 2015 des participations dans Synedge (gestion du trafic sur les réseaux télécoms)<sup>4</sup> et EarthLab Luxembourg (exploitation d'images satellitaires pour la gestion des risques industriels et environnementaux)<sup>5</sup>. Par ailleurs, POST Capital a participé à la constitution d'un fonds d'amorçage pour start-up ICT. De type «Seed Fund», ce fonds soutiendra des nouvelles entreprises innovantes dans le secteur ICT (cyber-sécurité, Big Data, Digital Health, FinTech, Internet des Objets,...). POST Capital a également investi dans l'ITTM (Information Technology for Translational Medicine)<sup>6</sup>, une start-up active dans le domaine biomédical.

2 www.activesmarthome.com  
3 www.enovos.lu  
4 www.synedge.com  
5 www.earthlab-galaxy.com  
6 www.ittm-solutions.com



JOS GLOD  
Directeur général adjoint - POST Luxembourg

«Les données biomédicales sont très exigeantes du point de vue IT et confidentialité des données et nous obligent à être en permanence à la pointe de la technologie. Le développement rapide de la biomédecine est à la fois un grand défi et un moteur d'amélioration constante dans notre ambition de rester un leader dans l'implémentation des besoins dans ce domaine. ITTM offre des opportunités de développement sur le long terme et nous sommes heureux de pouvoir soutenir cette start-up très prometteuse.»

ANDREAS KREMER  
Directeur général - ITTM



«ITTM est une jeune entreprise et est fière à ce titre d'avoir convaincu POST Luxembourg d'investir. Ses clients sont à la recherche de partenaires pour les aider à analyser et ré-analyser leurs volumes de données gigantesques en améliorant la qualité des données pour en prolonger ainsi leur utilisabilité (interopérabilité) et utilité. Cela peut certainement conduire à de nouvelles approches

diagnostiques ou thérapeutiques, même si les données peuvent donner l'apparence d'être épuisées. L'investissement de POST Luxembourg signifie pour ITTM qu'il sera toujours à la pointe des équipements et technologies de sécurité pour transférer et archiver des données biomédicales. L'architecture sécurité de POST Luxembourg garantit que les données sensibles sont hébergées dans des environnements informatiques optimaux. Ce dernier point est d'une importance particulière dans le contexte de la numérisation continue du système de santé, au Luxembourg et dans le monde entier. La collaboration ITTM / POST Luxembourg facilitera et soutiendra les efforts visant à devenir un leader mondial dans ce domaine.»

## Groupe POST Luxembourg

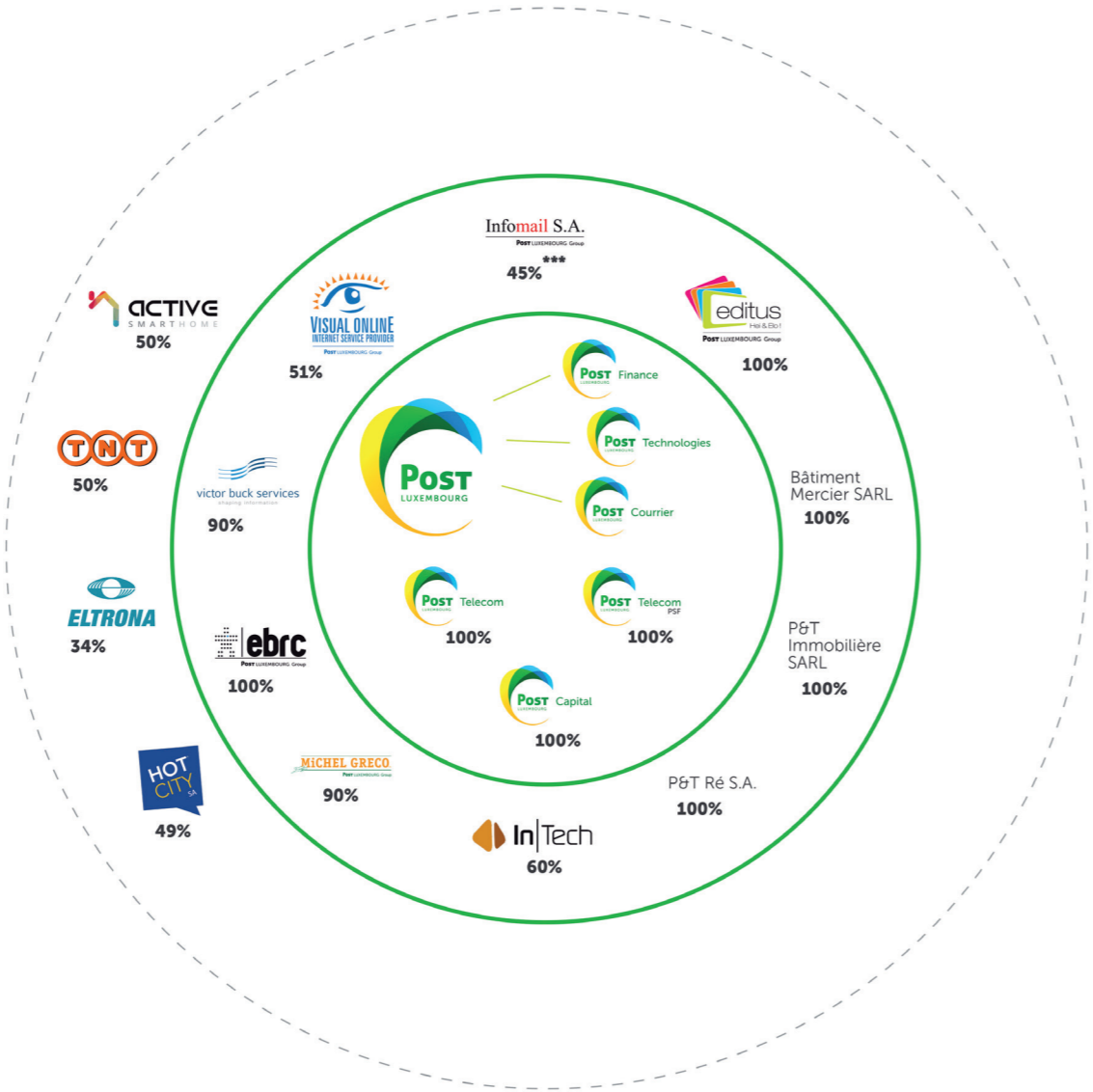
G4-4, G4-8

Le Groupe POST Luxembourg est constitué de la maison-mère POST Luxembourg et des sociétés filiales. Celles-ci sont essentiellement actives dans l'ICT et la logistique et proposent des services et produits complémentaires à ceux de POST Luxembourg ou y apportant une valeur ajoutée.

Au 31 décembre 2015, le Groupe POST Luxembourg comptait 17 sociétés filiales<sup>7</sup>, dont 8 filiales avec une participation de 100% et 4 filiales avec une participation de plus de 50%.

En 2015, le Groupe POST Luxembourg a réalisé un chiffre d'affaires total de 706 MIO €. En fin d'année, il était le 2<sup>ème</sup> employeur du pays avec 4.294 collaborateurs de 40 nationalités.

Le Groupe POST Luxembourg participe activement à l'étude nationale «The Third Industrial Revolution Strategy»<sup>8</sup> dont l'objectif est d'identifier et de faciliter au Luxembourg la mise en place à long terme d'un nouveau modèle économique reposant sur la convergence des technologies de l'information et de la communication, de l'énergie et des transports au sein d'un réseau intelligent. Cette étude, réalisée sous les auspices du Ministère de l'Economie par l'économiste américain Jeremy Rifkin, spécialiste dans la conception et réalisation de concepts de croissance durable, sera conclue courant 2016.



## Notre chaîne de valeur

G4-8, G4-12

		SERVICES DE L'INFORMATION				MISE À DISPOSITION D'EXPERTISE EN LOGISTIQUE ET INFORMATIQUE	PROPOSITIONS DE VALEUR	BÉNÉFICIAIRES
		①	②	③	④			
COURRIER	POST Courrier	•	•	•	•		Transmission, gestion et distribution d'informations, de données et de contenus entre les particuliers et les entreprises	Entreprises publiques et privées  Résidents et non résidents  Partenaires nationaux et internationaux  Gouvernement, institutions et administrations
	Michel Greco S.A.		•	•	•			
	Editus S.A.		•	•	•	•		
TELECOM/ICT	POST Technologies	•	•	•	•	•		
	POST Telecom S.A.	•			•	•		
	POST Telecom PSF S.A.	•		•		•		
	EBRC S.A.	•	•	•		•		
	Victor Buck Services S.A.	•	•	•	•	•		
	InTech S.A.					•		
FINANCE	POST Finance	•	•	•	•			
SUPPORT	Direction générale	Services de support aux prestations : Finances, Marketing&Communication, Ressources Humaines, Affaires juridiques, Audit et contrôle internet, Achats, Bâtiments et Facility Management,...						

- ① INFRASTRUCTURES ET ÉQUIPEMENTS DE L'INFORMATION \*
- ② COLLECTE ET ACQUISITION DE L'INFORMATION \*\*
- ③ GESTION DE L'INFORMATION
- ④ DISTRIBUTION ET MISE À DISPOSITION DE L'INFORMATION

\* Infrastructures et équipements de l'information : vente, mise en oeuvre et maintenance.  
\*\* Gestion de l'information : traitement, maintenance et stockage

<sup>7</sup> Pour le détail, il est renvoyé au Rapport Annuel financier 2015 ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)).  
<sup>8</sup> [www.troisiemerevolutionindustrielle.lu](http://www.troisiemerevolutionindustrielle.lu)

## La loi du 15 mars 2016

La loi du 15 mars 2016\* modernise la gouvernance du Groupe POST Luxembourg sans remettre en cause ni ses missions de service public et de service universel, ni le statut d'établissement public.

La gouvernance est adaptée au contexte concurrentiel et au besoin de coordination efficace de nos métiers de base moyennant une simplification de la prise de décision, plus de flexibilité dans l'organisation du Groupe POST Luxembourg et davantage de transparence dans le fonctionnement des organes de direction.

Le Conseil d'administration voit ses pouvoirs renforcés en ce qu'il définit la stratégie de POST Luxembourg, approuve les conventions collectives, les budgets de fonctionnement et d'investissement, les comptes annuels consolidés du Groupe POST Luxembourg, les comptes statutaires de POST Luxembourg, la constitution de filiales et de succursales, les participations dans des sociétés privées et publiques ainsi que l'organigramme de POST Luxembourg. Le Conseil d'administration s'est doté d'une charte de bonne gouvernance.

Le Comité de direction devient le Comité exécutif en charge de la gestion journalière de POST Luxembourg sous le contrôle du Conseil. La loi consacre l'abandon du principe de la collégialité au niveau du Comité exécutif : chaque directeur aura des attributions spécifiques et ne sera plus responsable de toutes les décisions prises pour tous les métiers.

\* Loi modifiant la loi modifiée du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des postes et télécommunications

## Notre gouvernance

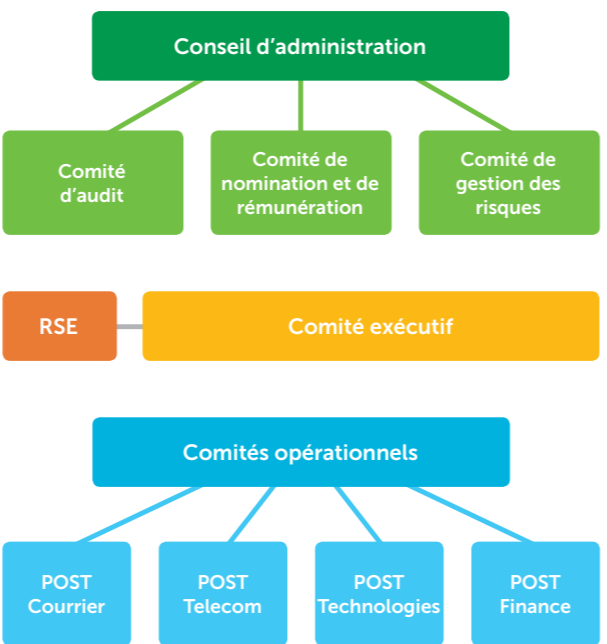
**G4-34, G4-56, G4-DMA, G4-LA12\***

Les organes de direction de POST Luxembourg sont le Conseil d'administration (le «Conseil») et le Directeur général entouré de son Comité exécutif (le «Comité»)<sup>9</sup>. Le Conseil est composé de 16 membres dont 8 représentants de l'État, propriétaire du capital de POST Luxembourg, 6 représentants élus du personnel et 2 administrateurs indépendants. Il définit les grandes orientations de POST Luxembourg et la stratégie du Groupe POST Luxembourg. Par ailleurs, il contrôle la gestion du Comité. Ce dernier, composé de 6 membres, est en charge de la gestion journalière de POST Luxembourg. Le Conseil est accompagné dans l'accomplissement de son mandat et de ses missions par plusieurs comités spécialisés (Comité d'audit, Comité de gestion des risques, Comité de nomination et de rémunération<sup>10</sup>). Les métiers sont pilotés par des Comités opérationnels.

Les sociétés filiales de POST Luxembourg sont pilotées, chacune, par un conseil d'administration et une direction.

Le 23 mars 2016, le Conseil a approuvé un «paquet gouvernance»<sup>11</sup>. Il comprend e.a. une charte de bonne gouvernance de POST Luxembourg et du Groupe POST Luxembourg, un règlement d'ordre intérieur du Conseil et un règlement d'ordre intérieur du Comité. La charte de bonne gouvernance définit le mode de fonctionnement du Conseil, les droits et obligations de ses membres, le partage des responsabilités et obligations du Conseil et du Comité ainsi que le mode d'interaction avec les autres organes du Groupe POST Luxembourg.

\* Pour plus d'informations sur nos organes de décision, nous renvoyons à notre rapport financier 2015 accessible sur [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)  
9 «Comité de direction» avant la loi du 15 mars 2016  
10 Cf. Rapport RSE 2014, p.9 ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu))  
11 Ces mesures sont entrées en vigueur dans la foulée de la loi postale du 15.3.2016.



Organigramme de POST Luxembourg



# Nos reconnaissances en 2015\*

G4-15, G4-16



## Social/Sociétal/Environnemental

- Lean&Green Label (Cluster for Logistics/L) : POST Luxembourg
- UN Global Compact (ONU) : Victor Buck Services S.A.
- Charte de la Diversité (IMS/L) : POST Luxembourg + POST Telecom PSF S.A.
- Label ESR/Entreprise Socialement Responsable (INDR/L) : POST Luxembourg + EBRC S.A.
- Great Place To Work (GPTW Institute/USA) : EBRC S.A.
- Made in Luxembourg (Chambre des Métiers/L) : POST Telecom PSF S.A. + Editus S.A. + EBRC S.A.
- SuperDrecksksch (Ministère du Développement durable et des Infrastructures/L) : POST Luxembourg + POST Telecom S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A. + EBRC S.A.
- Brill Award for Efficient IT 2015, Data Center Facilities Management (Uptime Institute/USA) : EBRC S.A.
- Participant EU Code of Conduct Endorser (corporate level) for Data Centre Energy Efficiency (Commission européenne/B) : EBRC S.A.
- Adhésion à l'accord volontaire relatif à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans l'industrie (FEDIL/L) : EBRC S.A.
- ISO 14001/Système de management environnemental (ISO/CH) : EBRC S.A.
- ISO 50001/Système de management de l'énergie (ISO/CH) : EBRC S.A.
- Nova Naturstroum (Enovos/L) : POST Luxembourg + EBRC S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A.
- FSC (Forest Stewardship Council/D) : POST Telecom S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A.
- PEFC (Pan European Forest Council/CH) : Editus S.A.
- Fairtrade Zone (Fairtrade Lëtzebuerg/L) : POST Luxembourg

## Innovation/Qualité/Sécurité

- Best Telecom Provider of the Year Award (IT One/L) : POST Luxembourg
- Best Cloud Services for horizontal markets (EuroCloud Luxembourg) : POST Luxembourg
- Cloud provider of the year Award (IT One/L) : EBRC S.A.
- European Cloud Enabler Award (Datacloud Europe/Monaco) : EBRC S.A.
- Best Cloud Transformation Methods Award (EuroCloud Luxembourg) : EBRC S.A.
- IT development company of the year (IT One/L) : InTech S.A.
- Agrément PSF (CSSF/L) : POST Telecom PSF S.A. + Victor Buck Services S.A. + EBRC S.A. + Michel Greco S.A.
- Best Case with TrustedCloudFactory (eco Internet Awards/D) : EBRC S.A./InTech S.A.
- Best Case Study Example of Cloud Services for the Private Sector (EuroCloud, Luxembourg) : EBRC S.A.
- ISO 9001/International Quality Management System standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- ISO 20000/International Information Technology Service Management standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- ISO 27001/International Information Security Management standard (ISO/CH) : EBRC S.A. + Victor Buck Services S.A.
- Highly Commended Managed Services (Data Centre Europe, UK) : EBRC S.A.
- Certification «Payment Card Industry - Data Security» Level 1 : EBRC S.A.
- Certification «Cloud Security Alliance» : déclaration de conformité : EBRC S.A.
- 3 datacentres certifiés Tier IV Design (Uptime Institute/USA) dont 2 datacentres certifiés Tier IV Fault Tolerant Constructed Facility : EBRC S.A.
- Gold Partner et Channel Customer Satisfaction Excellence (Cisco/USA) : POST Telecom PSF S.A.
- Gold Partner (Microsoft/USA) : POST Telecom PSF S.A.
- Certified Professional (Microsoft/USA) : Editus S.A.
- Google AdWords Certified Partner (USA) : Editus S.A.

\* En vigueur au 31.12.2015  
(labels antérieurs et labels obtenus en 2015)



Les équipes de POST Luxembourg, EBRC et InTech récompensées lors du Gala IT One.

4

***Notre***  
DÉMARCHE  
RESPONSABLE



«Ce n'est que par une prise de conscience accrue et des gestes quotidiens concrets que nous pourrons réussir la transition vers un monde plus responsable, pour nous et les générations futures»

**Interview avec  
OLIVIER MORES**  
*Responsable RSE,  
Président du Comité  
de développement durable  
de POST Luxembourg,  
Coordinateur du  
rapport RSE 2015.*

**Quoi de neuf dans le Groupe POST Luxembourg depuis la publication du précédent rapport RSE ?**

Beaucoup d'initiatives dans toutes les entités de POST Luxembourg de même que dans les sociétés filiales du Groupe POST Luxembourg. Nous avons réussi à réaliser divers objectifs définis pour la période 2015-16 dont le lancement de notre premier inventaire carbone. Nous avons également multiplié nos initiatives de sensibilisation en direction de nos collaborateurs notamment via des petits déjeuners RSE. Je constate aussi avec satisfaction que nos sociétés filiales participent de plus en plus activement à la structuration commune de notre démarche RSE globale.

**Quelles satisfactions retenez-vous de 2015 ?**

Au niveau du Groupe POST Luxembourg, le lancement d'un premier inventaire carbone nous permettra d'y voir plus clair quant aux activités les plus émettrices de CO<sub>2</sub> et des mesures à prendre afin de réduire ces émissions. Pour POST Luxembourg, l'obtention du label «Lean&Green» nous oblige à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de notre parc de véhicules d'au moins 20% d'ici à 2020. Je citerais aussi le code de conduite fournisseurs qui va nous permettre d'engager nos principaux fournisseurs par rapport à notre démarche RSE.

**Quels sont les objectifs prioritaires pour 2016 et 2017 ?**

L'inventaire carbone, dont les conclusions seront tirées courant 2016, débouchera sur un plan de réduction pluriannuel de nos émissions de CO<sub>2</sub>. Ce plan regroupera des mesures qui concernent non seulement notre flotte de véhicules mais également les bâtiments, la consommation d'énergie ou encore les achats. Nous voulons décliner ce plan de manière à ce qu'il parle à chacun au sein du Groupe POST et puisse ainsi faire fonction de levier de changement de nos comportements professionnels voire même privés. Ce n'est en effet que par une prise de conscience accrue et des gestes quotidiens concrets que nous pourrons réussir la transition vers un monde plus responsable, pour nous et les générations futures. Enfin, à partir de 2016, notre démarche RSE va de plus en plus s'exprimer en relation avec la création de valeur sociétale au profit de l'économie et du pays dans son ensemble. Nous voulons en effet rendre compte de la valeur créée et distribuée à nos parties prenantes dans le cadre de la réalisation de nos activités, afin de démontrer comment notre démarche RSE bénéficie à tous.

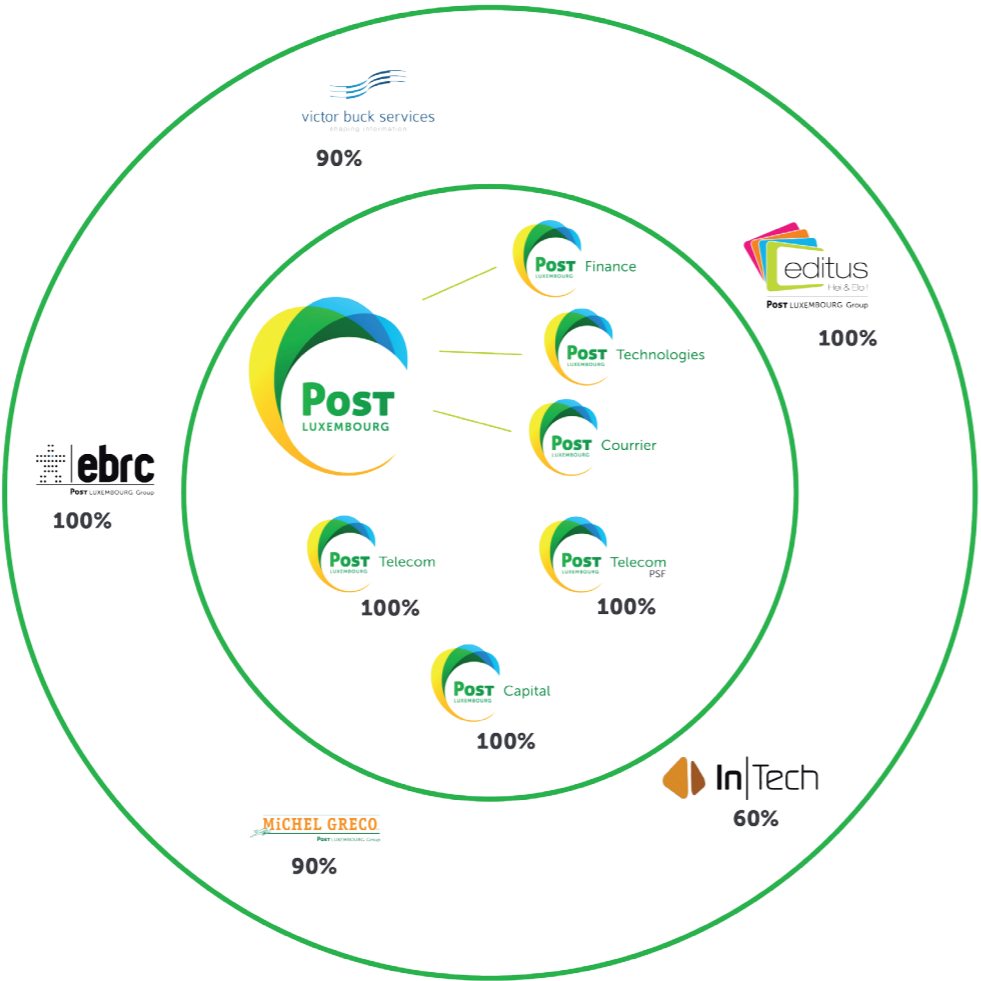
# L'approche et l'organisation de la RSE

G4-17

## Notre périmètre RSE

Le périmètre RSE du Groupe POST Luxembourg comprend les métiers de la maison-mère POST Luxembourg (descriptif p.20) et, comme en 2014, les sociétés filiales suivantes :

- **EBRC S.A.** ([www.ebrc.com](http://www.ebrc.com)) : Opérateur de solutions d'hébergement, data centres, sécurité, conseils et IT managed services.
- **MICHEL GRECO S.A.** ([www.greco.lu](http://www.greco.lu)) : Prestataire de solutions de transport rapide (livraison express de courrier et de petits volumes).
- **VICTOR BUCK SERVICES S.A.** ([www.victorbuckservices.com](http://www.victorbuckservices.com)) : Spécialiste dans le domaine de Customer Communication Management, dématérialisation et archivage légal.
- **EDITUS S.A.** ([www.editus.lu](http://www.editus.lu)) : Editeur officiel des annuaires téléphoniques Pages jaunes et Pages Blanches du Grand-Duché de Luxembourg.
- **InTech S.A.** ([www.intech.lu](http://www.intech.lu)) : Intégrateur de solutions métiers fondées sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC/ICT) pour les besoins du segment des Grands Comptes.



G4-18, G4-22, G4-23

## Notre stratégie RSE intégrée et la création de valeur partagée

Notre stratégie RSE est fondée sur notre contexte de durabilité, les enjeux et défis pour notre organisation et les attentes de nos parties prenantes internes et externes. Au regard de notre matrice de pertinence, nous avons défini, en 2013, les 6 engagements suivants :

- garantir l'éthique des affaires
- développer l'accessibilité à nos services et produits
- encourager l'employabilité de nos collaborateurs
- garantir l'inclusion sociale
- réduire notre impact environnemental
- s'engager localement pour la RSE.

Avec ce rapport, nous commençons à aborder et décliner ces engagements dans une optique de création de valeur partagée. Celle-ci représente les activités et initiatives permettant de contribuer à la valeur sociétale<sup>1</sup>.

La création de valeur partagée peut être identifiée de la manière suivante :

- **contribuer à la richesse de l'économie locale (investissements, création d'emplois)**
- **développer le niveau de vie par les services et produits (services d'utilité publique, accessibilité pour tous)**
- **préserver le capital naturel (efficacité énergétique, réduction des émissions de CO<sub>2</sub>)**
- **développer le patrimoine immatériel (savoirs, connaissances, bien-être).**

Chacune de ces thématiques sera à l'avenir mesurée à l'aide d'indicateurs spécifiques, selon les lignes directrices du Global Reporting Initiative. Nous en rendrons compte de manière détaillée à partir du rapport RSE 2016 à paraître en 2017.

Les objectifs RSE pour les années à venir ont été élaborés par le Comité de développement durable de POST Luxembourg en concertation avec les sociétés filiales intégrées au périmètre RSE du rapport. Ils ont ensuite été validés par les instances dirigeantes concernées.

<sup>1</sup> Creating Shared Value, Michael E. Porter et Mark R. Kramer, 2011 ([www.sharedvalue.org](http://www.sharedvalue.org)).

# L'organisation de la RSE

## Le Comité de développement durable de POST Luxembourg



PASCALE  
LOEWEN

Pour moi, la RSE est **la gestion durable des ressources humaines**. Cela implique la concertation, le respect de l'autre et la transparence dans le but de développer et pérenniser le patrimoine humain de l'entreprise.



PASCAL  
BAUSTERT

Chez POST Luxembourg, je m'engage depuis longtemps dans le domaine de l'environnement et plus particulièrement pour **la réduction et la gestion des déchets**. Au sein du Comité de développement durable, je veux faire profiter cette équipe de mon expérience et étendre mon engagement dans d'autres domaines de la RSE.

MARC  
REMESCH



Au niveau des Achats, la politique RSE représente un moyen d'inciter à **la prise de conscience de nos fournisseurs** pour un comportement durable. Ainsi notre démarche RSE peut avoir un impact positif bien au-delà du périmètre interne du Groupe POST Luxembourg.

OLIVIER  
MORES



La situation économique et environnementale nous oblige à trouver des réponses beaucoup plus responsables à nos modes de gérer une entreprise et de vie. Je suis convaincu que la RSE est la réponse intégrée volontaire nécessaire pour **mieux relever les défis de notre temps**.



CLAUDE  
BODEN

Avec toutes ses facettes, la RSE est pour moi un moyen de gérer au mieux une entreprise afin de **répondre aux besoins actuels et des générations à venir**.

JEANNOT  
MULLER



Ma passion pour la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire m'a amené à m'engager dans la RSE. Je suis ravi de participer activement, en équipe motivée, à cette démarche responsable et de contribuer à **promouvoir concrètement la notion de développement durable**, à tous les niveaux de l'entreprise.

## Le Comité de développement durable de POST Luxembourg et ses correspondants dans les sociétés filiales

La démarche RSE de POST Luxembourg est pilotée par un Comité de développement durable. Cet organe, présidé par le responsable RSE, s'est réuni à 12 reprises en 2015. En fin d'année, dans la foulée de réorganisations internes, la composition du Comité de développement durable a légèrement changé.

Les sociétés filiales faisant partie du périmètre RSE du Groupe POST Luxembourg ont chacune un correspondant RSE. Ceux-ci sont en contact régulier avec le Comité de développement durable de POST Luxembourg.



De g. à d. : Véronique Wallerich (POST Telecom), Laure Rupp (Victor Buck Services), Marc Remesch (POST Luxembourg), Mathieu Christophe-Ganzer (Michel Greco), Sandrine Boucquey (EBRC), Pascale Loewen (POST Luxembourg), Fabrice Alix (InTech), Olivier Mores (POST Luxembourg), Jonathan Maillloc (Editus), Claude Boden (POST Luxembourg).

# L'implication de nos parties prenantes

G4-24, G4-25, G4-26

Nous considérons tout ensemble d'individus ayant un impact direct ou indirect sur nos activités comme partie prenante. L'engagement de nos parties prenantes internes et externes est directement intégré à notre stratégie RSE. C'est par le dialogue tout au long du processus de reporting que nous identifions, hiérarchisons et validons les axes prioritaires à prendre en compte. Notre objectif est d'aligner nos engagements RSE et nos axes de création de valeur aux attentes de nos parties prenantes en tant qu'acteur d'une économie responsable.

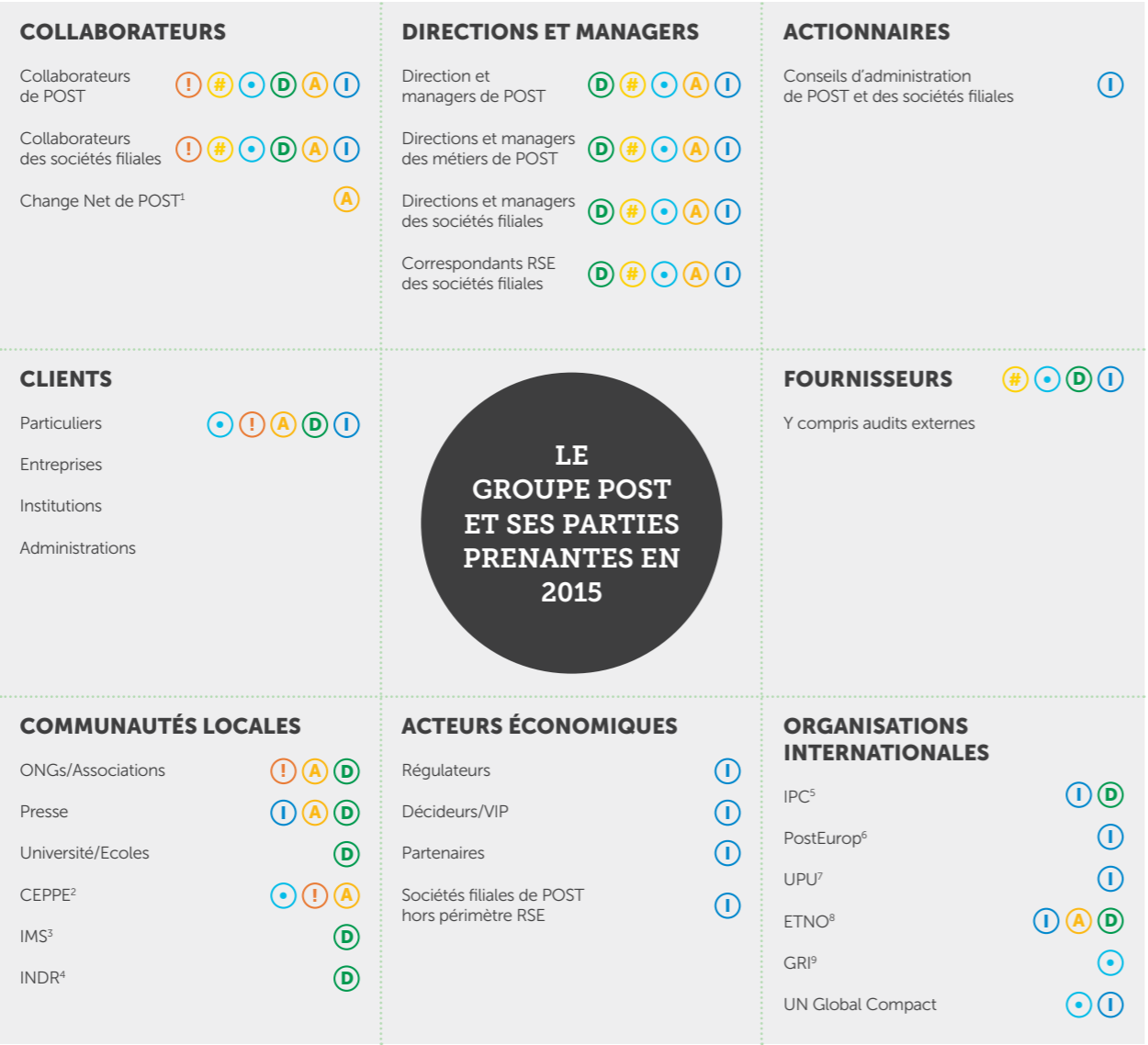
Depuis la publication, en 2013, de notre 1<sup>er</sup> rapport RSE, nos parties prenantes sont classifiées de la manière suivante<sup>1</sup> :

<sup>1</sup> Ce tableau synthétise les interactions en 2015 de POST Luxembourg et des sociétés du périmètre RSE avec les parties prenantes internes et externes, toutes activités confondues. Les actions spécifiques les plus importantes de chaque entité sont détaillées pp. 37-39.

## Niveaux d'engagement 2015

- A** > **Action** : nous avons mené une action ciblée
- D** > **Dialogue** : nous avons été en dialogue régulier\*
- I** > **Information** : nous avons informé régulièrement
- #** > **Engagement prioritaire** (G4-24)
- > **Engagement dans le processus de reporting** (G4-26)
- !** > **Points d'intérêt et attentes de la partie prenante** (G4-27)

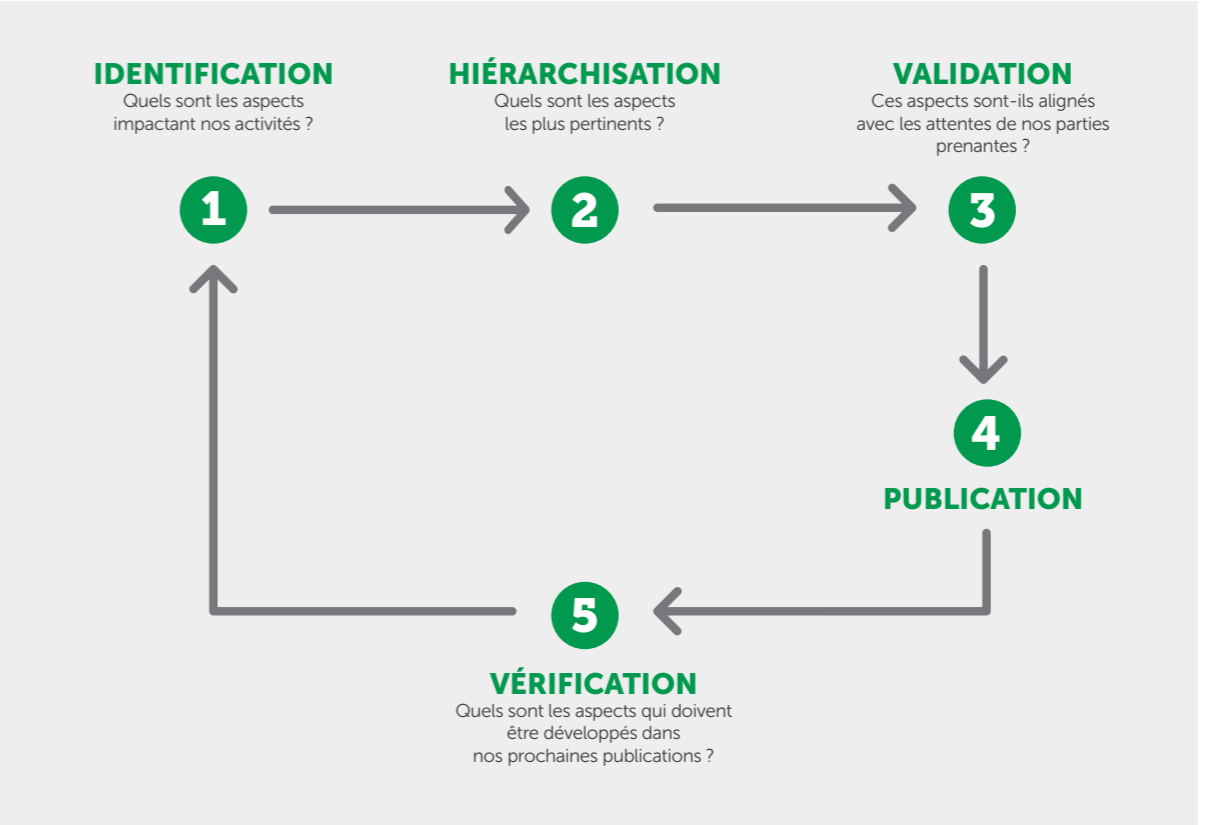
\* Les critères d'identification et de sélection des parties prenantes avec lesquelles nous sommes en dialogue reposent essentiellement sur le volontariat et nos thématiques prioritaires.



# Notre dialogue pour identifier, valider et vérifier les thématiques RSE pertinentes

G4-18, G4-25, G4-26

## Étapes du processus de reporting basé sur la méthodologie G4 du Global Reporting Initiative



1 Ambassadeurs du changement auprès de POST Luxembourg  
2 Comité d'évaluation des parties prenantes externes  
3 Inspiring More Sustainability (www.imslux.lu)  
4 Institut national du développement durable et de la responsabilité sociale d'entreprise (www.indr.lu)  
5 International Post Corporation (www.ipc.be)  
6 PostEurop (www.posteurop.org)  
7 Union Postale Universelle (www.upu.int)  
8 European Telecommunications Network Operators' Association (www.etno.eu)  
9 Global Reporting Initiative (www.globalreporting.org)

## Actions spécifiques d'identification et d'hiérarchisation dans le processus du rapport

### INTERNE

- POST Luxembourg**
- > distribution du Rapport RSE 2014 à tous les managers. Fréquence : annuelle.
  - > réunions avec les directions de tous les métiers de POST Luxembourg. Fréquence : annuelle.
  - > 3 petits déjeuners RSE. Fréquence : régulière.
  - > 1 session thématique avec l'équipe Change Net (ambassadeurs du changement). Fréquence : annuelle.

- EBRC S.A.**
- > boîte à idées via Intranet
  - > enquête de satisfaction Great Place To Work
  - > réunions avec POST Luxembourg concernant l'efficacité énergétique et la consommation en énergie. Fréquence : sur demande.

- InTech S.A.**
- > sensibilisation des collaborateurs à diverses initiatives RSE (e.a. paperless). Fréquence : régulière.
  - > intégration des collaborateurs à la stratégie économique. Fréquence : continue.

- Editus S.A. et InTech S.A.**
- > organisation d'un petit déjeuner RSE commun à l'intention des collaborateurs. Fréquence : régulière.

Toutes les filiales intégrées au rapport

- > 2 réunions RSE entre le Comité RSE de POST Luxembourg et les correspondants RSE des sociétés filiales. Fréquence : semestrielle.
- > implication des managers dans la collecte des données RSE. Fréquence : annuelle.

EXTERNE

POST Luxembourg

- > conférence de presse dédiée au rapport RSE 2014 (25.6.2015). Fréquence : annuelle.
- > envoi du rapport RSE 2014 à une sélection de décideurs/VIPs. Fréquence : annuelle.

- > participation à des réunions et webinars RSE de IPC et ETNO
- > réunion du groupe de travail RSE d'ETNO à Luxembourg

Editus S.A.

- > enquête TNS Sofres auprès des utilisateurs de services (web, papier,...)

Victor Buck Services S.A.

- > réponse au questionnaire UN Global Compact. Fréquence : annuelle.
- > développement des achats responsables avec les fournisseurs et clients finaux. Fréquence : régulière.



Petit déjeuner RSE chez Editus et InTech



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

**Victor Buck Services S.A. adhère depuis 5 ans au programme UN Global Compact\*. Cette initiative des Nations Unies vise à inciter les entreprises à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir les principes relatifs à l'environnement, aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail et à la corruption. Dans une démarche d'amélioration continue, les entreprises adhérentes doivent remettre un rapport annuel expliquant les progrès réalisés.**

\* [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



Le groupe de travail RSE d'ETNO (European Telecom Networks Operators' Association) s'est réuni les 5 et 6 juin 2015 chez POST Luxembourg pour échanger sur les meilleures pratiques de réduction de l'empreinte carbone des opérateurs télécoms européens dans la perspective de la conférence des Nations Unies sur le changement climatique (COP21). ETNO a adressé à la COP21 un document expliquant les efforts réalisés par le secteur télécom européen afin de réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>. De g. à d.: O.Mores (POST Luxembourg), D.Riva, (Telecom Italia), B.Spoorenberg (KPN Netherlands), K.Szomolanyi (Hungary Telecom), H.-G.Peters (Deutsche Telekom) et P.Gonçalves (Portugal Telecom).

Actions spécifiques de validation

INTERNE/EXTERNE

POST Luxembourg

- > questionnaire de qualité sur les opinions des collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires concernant le Rapport RSE 2014 et leurs attentes futures. Fréquence : annuelle.

EBRC S.A.

- > enquête de satisfaction Great Place To Work

Actions spécifiques de vérification

INTERNE

POST Luxembourg et filiales intégrées au rapport

- > vérification et validation du Rapport RSE 2015 par les directions et managers. Fréquence : annuelle.

EXTERNE

POST Luxembourg

- > implication d'experts externes dans le processus de validation du Rapport RSE 2015 (CEPPE/Comité d'Evaluation par les Parties Prenantes Externes). Fréquence : annuelle.
- > lancement de la vérification externe des données relatives à nos émissions de CO<sub>2</sub> de 2015 à communiquer en 2016 à International Post Corporation (IPC)

EBRC S.A.

- > vérification externe de la démarche RSE dans le cadre de la labellisation ESR de l'INDR

**Pour toutes les entités du Groupe POST Luxembourg intégrées à ce rapport, l'engagement des parties prenantes internes et externes constitue une source d'échanges riches et importants pour mesurer la pertinence des actions menées et définir les priorités futures. Nous tenons à les en remercier très sincèrement et restons à leur disposition pour tout complément d'information et d'action<sup>1</sup>.**

1 Coordonnées de contact p.77.

# Contexte de durabilité, défis et opportunités de création de valeur

## G4-18

Le contexte de durabilité du Groupe POST Luxembourg évolue constamment. Outre les aspects déjà évoqués dans les rapports précédents (ancrage économique, développement technologique et dématérialisation des données, vieillissement de la population, ressources naturelles limitées), d'autres thématiques gagnent à être également prises en compte au titre de défis et de réponses à y apporter :

### > Ancrage économique

Par son histoire et la diversité de ses activités touchant à la vie quotidienne des citoyens, entreprises et institutions, le Groupe POST Luxembourg est fortement ancré au Luxembourg et est un acteur majeur de l'économie nationale. Il preste des services publics et universels importants pour la population et le bon fonctionnement de l'économie nationale. Le déploiement continu d'infrastructures de haute qualité, de technologies de pointe et d'une connectivité internationale contribuent directement au développement du tissu économique et social du pays ainsi qu'au positionnement international du Luxembourg comme pôle d'excellence dans l'ICT. Le Groupe POST Luxembourg veut consolider cet ancrage moyennant des investissements élevés et des produits et services de haute qualité.

### > Emploi et employabilité

Acteur majeur de l'économie nationale, le Groupe POST Luxembourg recrute chaque année, également des jeunes demandeurs d'emploi. Dans un monde du travail en constante évolution, l'employabilité des collaborateurs est un facteur de réussite clef pour toute entreprise. Pour l'individu, il y va de la réalisation de soi, pour une organisation de l'adaptation aux

changements, somme toute de progresser et de faire progresser dans l'emploi. Le Groupe POST Luxembourg veut contribuer au savoir-faire et au savoir-être de ses collaborateurs.

### > Évolution des besoins et habitudes de communication & innovation technologique

L'innovation technologique est rapide et les besoins des clients évoluent eux aussi sans cesse. La dématérialisation de l'information et des documents s'accélère et soulève un questionnement croissant concernant la gestion des risques et la sécurité des données. De l'ordinateur au réseau télécom en passant par la lettre, le colis ou encore la transaction financière, nos infrastructures, nos équipements et les données (créées, traitées, transportées et archivées) doivent être disponibles et protégés en continu. Le Groupe POST Luxembourg veut offrir à ses clients des services innovants et en conformité avec les standards de sécurité les plus élevés.

### > Changement climatique et ressources naturelles limitées

La consommation d'énergie, les émissions de CO<sub>2</sub>, les catastrophes naturelles et les flux migratoires ne cessent d'augmenter. Face au défi planétaire du changement climatique, les émissions de CO<sub>2</sub> doivent être réduites. Le Groupe POST Luxembourg veut devenir un acteur responsable en réduisant son empreinte carbone.

### > Vieillessement de la population

L'espérance de vie ne cesse d'augmenter et avec elle le nombre de personnes dépendantes.

Le Groupe POST Luxembourg veut contribuer à assurer à cette frange de la population une qualité de vie digne et proposer aux réseaux d'aide nationaux des services à la hauteur de leurs missions.

### > Pression concurrentielle & internationalisation

La globalisation et la concurrence croissante impactent fortement la réalité économique, également dans un petit pays comme le Luxembourg où les prestataires de services télécoms/ICT et financiers sont nombreux. Le Groupe POST Luxembourg veut développer sa croissance en déployant également des activités à l'international.

### > Régulation croissante

Les marchés sont occupés et analysés par les acteurs économiques, et ils sont contrôlés par les autorités européennes et nationales compétentes. La régulation va en croissant. Le Groupe POST Luxembourg entend rester un acteur respectueux des normes en vigueur.

Les défis et opportunités de notre contexte de durabilité, associés à notre volonté de création de valeur partagée pour nos parties prenantes, nous ont permis de dresser la liste des thématiques prioritaires à intégrer dans notre démarche RSE et de décliner notre stratégie RSE selon 4 axes de création de valeur partagée : contribuer à l'économie locale, développer nos offres de services et produits responsables, participer au développement des savoirs et du capital immatériel, préserver les ressources naturelles.

Au regard de notre contexte de durabilité, des défis et opportunités de création de valeur, nous avons identifié les aspects suivants à rendre compte.

## G4-14, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

CONTEXTE DE DURABILITÉ	DÉFIS ET OPPORTUNITÉS	ASPECTS PERTINENTS	IN*	OUT**
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ancrage économique</li><li>• Administration fondée en 1842</li><li>• Entreprise publique depuis 1992</li><li>• Opérateur postal et télécom/ICT national de référence</li><li>• 2<sup>ème</sup> employeur du pays</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Services publics et universels</li><li>• Fournisseur principal des infrastructures ICT et postales du pays</li><li>• Ethique de notre chaine d'approvisionnement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille technologique</li><li>• Contribution continue au tissu économique, industriel, financier, technologique et social du Luxembourg</li><li>• Support à l'entrepreneuriat et à l'innovation</li><li>• Investissements dans les infrastructures et des sociétés innovantes</li><li>• Politique d'achat responsable</li><li>• Gestion responsable des ressources humaines</li></ul>	X	X
<ul style="list-style-type: none"><li>• Emploi et employabilité</li><li>• Chômage<sup>1</sup></li><li>• Absentéisme<sup>2</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Création et maintien de l'emploi</li><li>• Absentéisme (stress, accidents, burnout, boreout, etc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recrutement et formation</li><li>• Programmes de formation, formation continue, employabilité, diversité, inclusion...</li><li>• Support à l'éducation et à l'apprentissage</li></ul>	X	X
<ul style="list-style-type: none"><li>• Évolution des besoins et habitudes de communication et développement technologique</li><li>• Explosion du trafic de données et du nbr. d'utilisateurs<sup>3</sup> :</li><li>• Explosion du e-commerce<sup>4</sup></li><li>• Explosion du e-banking<sup>5</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dématérialisation de l'information</li><li>• Modernisation des infrastructures ICT et logistiques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investissements dans les équipements et infrastructures</li><li>• Sécurité des données, équipements et infrastructures</li><li>• Veille technologique et des marchés</li><li>• Nouveaux services et produits</li></ul>	X	X
<ul style="list-style-type: none"><li>• Changement climatique et ressources naturelles limitées<sup>6</sup></li><li>• Augmentation de la consommation d'énergie, des émissions de CO<sub>2</sub>, des catastrophes naturelles, des flux migratoires, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Règlements nationaux et internationaux</li><li>• Incertitudes sur l'évolution du prix des énergies</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Devenir un acteur écoresponsable (bâtiments, efficience énergétique, mobilité douce, récupération des déchets, achats responsables, etc.)</li><li>• Réduction de l'empreinte carbone</li></ul>	X	X
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vieillessement de la population<sup>7</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évolution socio-démographique et des besoins</li><li>• Départs en retraite</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille technologique et des marchés</li><li>• Nouveaux services et produits</li><li>• Accessibilité physique et virtuelle des produits et services</li><li>• Gestion des départs en retraite</li></ul>	X	X
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pression concurrentielle et internationalisation</li><li>• Concurrence croissante sur les marchés</li><li>• Globalisation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stagnation de la croissance</li><li>• Saturation des marchés</li><li>• Marges décroissantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovation</li><li>• Veille concurrentielle</li><li>• Prospection des marchés</li><li>• Réduction des coûts</li></ul>	X	X
<ul style="list-style-type: none"><li>• Régulation croissante</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normes et réglementations internationales, européennes et nationales de plus en plus strictes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gouvernance</li><li>• Ethique des affaires</li><li>• Veille juridique</li><li>• Respect des normes (compliance)</li></ul>	X	X

Notre démarche prend en compte le principe de précaution des impacts environnementaux potentiels dès l'analyse des thématiques pertinentes à rendre compte.

\* Pertinence de l'aspect au sein du périmètre RSE

\*\* Pertinence de l'aspect hors du périmètre RSE

1 Chômage au Luxembourg: 6,7 % (12/2015, a doublé depuis 2008). Chômage <25 ans : 1 jeune sur 20. Le nombre de chômeurs non-diplômés a doublé depuis 2006 (www.statistiques.public.lu).

2 Le taux d'absentéisme au Luxembourg est passé de 3,17 % à 3,64 % (2006-2014) e.a. en raison des pathologies liées au stress comme cause principale des arrêts de longue durée (www.mss.public.lu).

3 2015 : 3,4 Mia d'utilisateurs Internet en 2015 contre 0,4 Mia en 2000 (www.itu.int) et 3,6 Mia d'utilisateurs de téléphonie mobile = +5% par rapport à 2014. 52,7 % de la population mondiale ayant un téléphone mobile l'utilisent pour accéder à Internet (www.statista.com). 2,5 Mia Gigabytes de données/jour créées mondialement (www-01.ibm.com). Le trafic data annuel passant par le cloud quadruplera d'ici 2019 (www.cisco.com).

4 Augmentation de près de 20% en 2015 du nombre de colis distribués au Luxembourg. Marché mondial du e-commerce en hausse de 24% en 2014 (www.fevad.com). Plus de 80 % des internautes luxembourgeois ont déjà acheté des biens ou services

en ligne et 70 % des personnes âgées de 55 ans ou plus = +100% depuis 2006 (www.statistiques.public.lu).

5 Augmentation de quelque 10%/an chez POST Luxembourg.

6 La consommation mondiale d'énergie a plus que doublé (1971-2013). 81 % de l'énergie provient des énergies fossiles dont on estime qu'elles seront largement épuisées avant la fin de ce siècle (www.terra-symbiosis.org).

7 Espérance de vie au Luxembourg : +6,7 ans pour les hommes en 20 ans / +5,2 ans pour les femmes en 20 ans (www.statistiques.public.lu).

# Mesure et test de pertinence de notre démarche

G4-26, G4-27

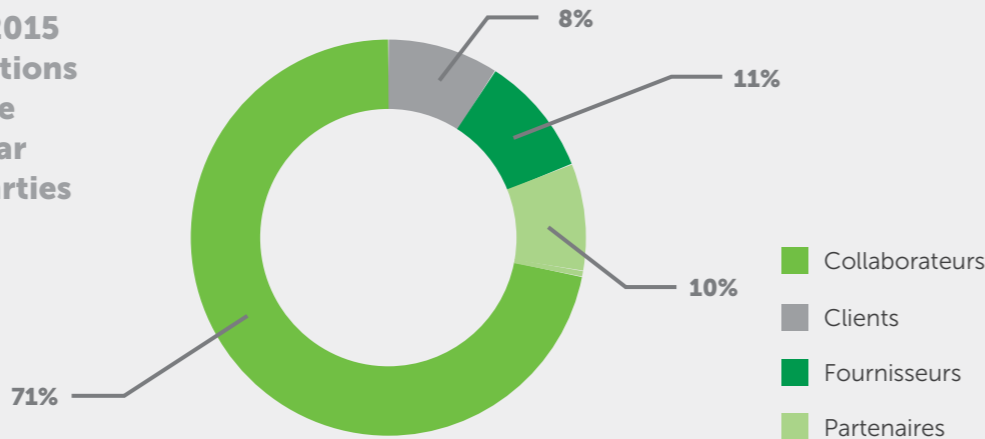
Par l’engagement des parties prenantes, il nous a été permis de hiérarchiser, valider et vérifier la pertinence des thématiques identifiées dans l’analyse du contexte de durabilité.

L’enquête de pertinence réalisée en 2015 a permis de connaître le degré de satisfaction et les attentes et priorités RSE de nos parties prenantes internes et externes au regard de nos activités.

L’ensemble de nos initiatives d’engagement (petits déjeuners RSE, sensibilisation des cadres, news sur l’Intranet, communications externes, etc.) a permis d’augmenter le taux de participation de nos parties prenantes avec 203 réponses<sup>1</sup> au questionnaire RSE (contre 152 en 2014). La démarche RSE du Groupe POST Luxembourg est jugée pertinente et transparente par près de 100% des parties prenantes internes et par près de 60% des parties prenantes externes, ce qui nous encourage à poursuivre sur la voie lancée. À partir de 2016, nous développerons et intensifierons également le dialogue en direction de nos clients et fournisseurs.

<sup>1</sup> Réponses reçues sur 6 mois (du 1.7. au 31.12.2015).

Répartition 2015 des participations à l’enquête de pertinence par groupe de parties prenantes



Nombre total de participations volontaires à l’enquête de pertinence des thématiques RSE retenues<sup>1</sup>

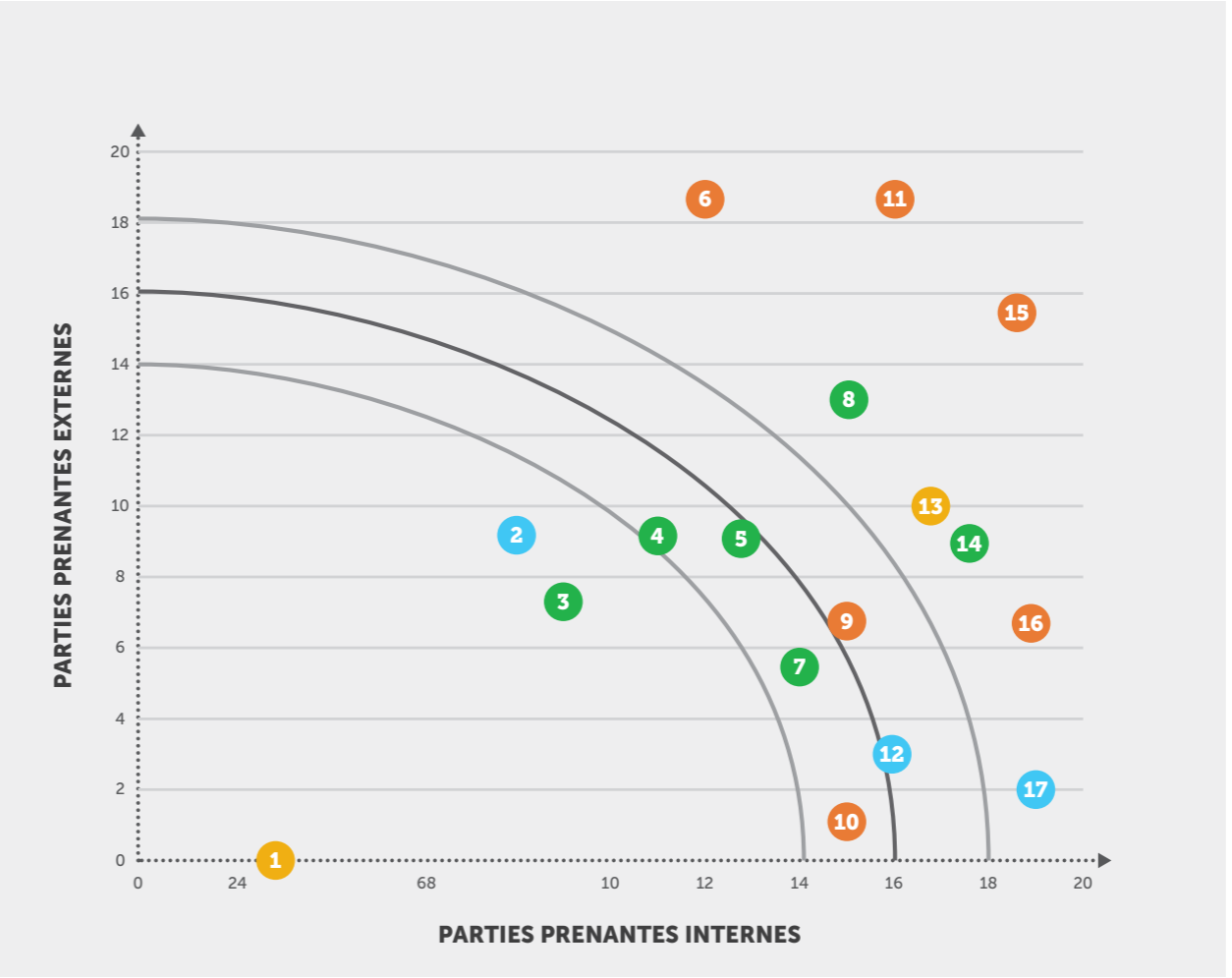


Actions d’engagement spécifiques 2013-18	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Parties prenantes internes	●	●	●	●	●	●
Clients				●	●	●
Fournisseurs				●	●	●

# Matrice de pertinence

G4-27

Au regard du processus d’engagement des parties prenantes, nous retenons les thématiques prioritaires dans le tableau ci-après. Toutes les thématiques identifiées ont une pertinence dans et hors de l’organisation pour l’ensemble des entités incluses dans ce rapport, sans limitation.



Pondération réalisée par type de partie prenante. Les collaborateurs ont été intégrés aux parties prenantes internes avec une pondération de 1/3. Sources : formulaire de fin de rapport RSE 2014 et enquête des parties prenantes internes (collaborateurs, directions opérationnelles et enquêtes auprès des sociétés filiales associées au périmètre du rapport 2015).

- 1 Rayonnement électromagnétique
- 2 Engagement local
- 3 Gestion des déchets
- 4 Transport
- 5 Mobilité
- 6 Politique d’achats
- 7 Consommation de matières
- 8 Consommation d’énergie
- 9 Recrutement et emploi
- 10 Diversité et égalité des chances
- 11 Éthique des affaires
- 12 Formation et développement
- 13 Accès des services et produits
- 14 Émissions de CO<sub>2</sub>
- 15 Sécurité des données
- 16 Rentabilité
- 17 Santé et sécurité au travail

- P Performance sociétale
- S Services et produits
- C Savoirs et capital immatériel
- R Ressources naturelles

# Thématiques importantes par catégorie de parties prenantes

G4-27

Notre questionnaire de qualité du rapport RSE 2014 invitait nos parties prenantes à choisir parmi 17 thématiques les 5 les plus importantes pour l’avenir. Au final, la thématique «Santé et sécurité du personnel» reste la thématique la plus importante. À noter la forte montée en importance de la thématique «Rentabilité d’entreprise».

TOP 5 DES THÉMATIQUES IMPORTANTES	POSITION 2014	POSITION 2015
Santé et sécurité du personnel	1	1
Rentabilité d’entreprise	8	2
Sécurité des données	2	3
Formation du personnel	3	4
Éthique des affaires	6	5

Source : formulaire de fin de rapport RSE 2014 rempli sur l’intranet, lors de petits déjeuners RSE et sur www.postgroup.lu

## Thématiques les plus importantes pour les collaborateurs, par niveau d’importance

G4-27



A large, bold white number '5' is centered on the left side of the page. The background is a vibrant yellow, overlaid with two large, thin circular lines: one white and one blue, which intersect to form a stylized frame around the number and the text to the right.

***Nos performances***  
EN 2015 ET  
***nos priorités***  
POUR 2016-2017

Depuis son premier Rapport RSE publié en 2013, le Groupe POST Luxembourg a rendu compte annuellement de ses objectifs et réalisations RSE autour des **6 engagements** suivants :

- Garantir l'éthique des affaires
- Développer l'accessibilité de nos services et produits
- Encourager l'employabilité de nos collaborateurs
- Garantir l'inclusion sociale
- Limiter notre impact environnemental
- S'engager localement pour la RSE

Convaincus de la valeur créée par notre démarche RSE pour nos parties prenantes, nous commençons à rendre compte, à partir de ce rapport, de nos performances sur **4 AXES STRATÉGIQUES DE CRÉATION DE VALEUR**. Cette approche sera développée encore davantage dans notre prochain rapport à paraître en 2017.



Performance sociétale



Savoirs et capital immatériel



Services et produits



Ressources naturelles

G4-22, G4-23

CONTEXTE DE DURABILITÉ	ENGAGEMENTS RSE	AXES STRATÉGIQUES DE CRÉATION DE VALEUR
Ancrage économique	Garantir l'inclusion sociale S'engager localement pour la RSE	Performance sociétale
Pression concurrentielle et internationalisation	Développer l'accessibilité de nos services et produits	
Régulation	Garantir l'éthique des affaires Développer l'accessibilité de nos services et produits	
Développement technologique, évolution des besoins et habitudes de communication, dématérialisation de l'information	Développer l'accessibilité de nos services et produits	Services et produits
Vieillessement de la population		
Emploi et employabilité	Garantir l'inclusion sociale Encourager l'employabilité de nos collaborateurs	Savoirs et capital immatériel
Ressources naturelles limitées	Limiter notre impact environnemental	Ressources naturelles

1

Performance sociétale

Nous voulons pérenniser notre rentabilité pour continuer à contribuer au développement de l'économie nationale.

AXE DE CRÉATION DE VALEUR	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
PERFORMANCE SOCIÉTALE	Gouvernance	Initiatives prises
	Respect des normes	Amendes payées
	Sécurité de l'information et des données	Données clients perdues
	Investissements dans l'économie	Investissements réalisés Valeur créée et distribuée
	Santé et sécurité	Absentéisme Décès accidents de travail-maladies professionnelles Programmes de prévention
	Pratiques d'achats responsables	Achats locaux
	Création d'emplois et diversité	Recrutements et stagiaires occupés Répartition de l'effectif par genre, catégories d'âge et professionnelles Initiatives prises

Gouvernance

Pour les réalisations en matière de gouvernance, nous renvoyons au chapitre afférent p.24.

Respect des normes  
G4-DMA, G4-PR9, G4-SO7

Acteur majeur de l'économie nationale, en relation quotidienne avec la population, les entreprises et les institutions de par sa vaste gamme de services et produits, scruté par les instances de régulation et de la concurrence ainsi que par ses concurrents, le Groupe POST Luxembourg a une grande responsabilité de mise en conformité à l'égard des normes en vigueur.

Fin 2014, malgré notre attention particulière, une plainte d'un concurrent pour l'octroi de réductions de prix aux clients de notre offre triple play INTEGRAL lancée en 2005, a donné lieu à une décision du Conseil de la concurrence en date du 13 novembre 2014 défavorable pour POST Luxembourg. Un recours a été introduit contre cette décision devant le Tribunal administratif. L'affaire est toujours en cours. En 2015, POST Luxembourg et les sociétés filiales intégrées à ce rapport n'ont fait l'objet d'aucune amende de la part des autorités de régulation ou de la concurrence.

Une attention particulière a été réservée à l'amélioration de la gestion des outils IT et à l'optimisation des processus opérationnels. À ce titre, la mise en place avec succès chez POST Technologies du «Equivalence of Input», le traitement équitable de tous les opérateurs au niveau des produits de gros d'accès large bande, a constitué un défi majeur. Cette initiative, en ce qu'elle fait bénéficier POST Luxembourg d'une flexibilité accrue au plan tarifaire de gros, représente un allègement significatif des obligations réglementaires.

Dans un esprit d'ouverture par rapport à la résolution constructive d'éventuels différends, POST Luxembourg



MARIE-EMILIE MENGAL  
Chargée de la Protection des Données - POST Luxembourg

«Pour POST Luxembourg, acteur clef dans le domaine des TIC, la protection des données est un enjeu capital. Il est impérieux d'être engagé très résolument et fermement dans ce domaine contre toute forme d'atteinte. Nous avons ainsi non seulement renforcé notre équipe en charge de cette problématique, mais participons également très activement à la sensibilisation interne, à la mise en place des procédures adéquates ainsi qu'au suivi des réglementations internationales et nationales.»

a signé la Charte de la Médiation<sup>1</sup>. La médiation est également un outil de création et de gestion du lien social.

Prestataires de services financiers (PSF), POST Telecom PSF S.A., Victor Buck Services S.A., EBRC S.A. et Michel Greco S.A. procèdent en continu à leur mise en conformité avec les circulaires de la CSSF<sup>2</sup>.

Sécurité de l'information et des données  
G4-DMA, G4-SO8

Le Luxembourg accorde une haute priorité à la cyber-sécurité notamment via l'initiative «Digital Lëtzebuerg»<sup>3</sup>. Fournisseur d'une majeure partie des infrastructures des télécommunications du pays, le Groupe POST Luxembourg a pour objectif de se renforcer en tant qu'opérateur et fournisseur de services de confiance envers les clients, au niveau local et international, pour devenir, ensemble avec des partenaires, la référence dans le domaine de la cyber-sécurité.

La protection des données est de plus en plus importante pour l'industrie des TIC. Diverses révélations ainsi que l'augmentation considérable en 2015 des atteintes à la sécurité des données privées dans les entreprises ont poussé les citoyens, les consommateurs, les utilisateurs et les autorités à exiger davantage de droits en matière de protection des données.

Par conséquent, il est essentiel pour POST Luxembourg et les sociétés filiales de renforcer leur engagement pour le respect des droits des personnes en matière de protection de la vie privée, et pour protéger les données personnelles contre tout accès, utilisation, conservation ou divulgation non autorisés.

Chez POST Luxembourg, un nouveau Chargé de la Protection des Données agréé par la CNPD<sup>4</sup> est venu renforcer l'équipe existante qui en compte désormais deux. En 2015, cette équipe s'est employée à :

- collaborer avec notre département Cyber-sécurité dans la définition des politiques, procédures et directives pour satisfaire aux réglementations ;
- concevoir et déployer des modules de formation destinés à des publics internes spécifiques, en complément à la circulaire thématique afférente qui doit être lue et acceptée chaque année par la totalité des collaborateurs ;
- surveiller en continu l'évolution de la réglementation en matière de respect de la vie privée, de télécommunications, de Big Data, de l'Internet des Objets, du Cloud,...
- accompagner et aider les départements de l'entreprise et les chefs de projets à comprendre comment et pourquoi intégrer la protection des données tout au long du cycle de vie de leurs initiatives.

1 Centre national de la médiation (www.mediation.lu)  
2 Commission de Surveillance du Secteur Financier (www.cssf.lu)  
3 www.digital-luxembourg.public.lu

4 Commission Nationale pour la Protection des Données (www.cnpd.lu)

G4-DMA

Étant donné l'importance capitale de la protection des données pour l'industrie et pour nos clients, nous nous donnons comme objectif, en 2016, de nous mettre en conformité avec le nouveau Règlement Européen en la matière qui devrait être adopté courant 2016 pour entrer en vigueur en 2018.

Les sociétés filiales intégrées à ce rapport déploient également d'importants efforts visant à assurer le parfait respect des normes en la matière.

Pour POST Luxembourg, en 2015, et les sociétés filiales intégrées à ce rapport, aucun cas de non-respect des règles en la matière n'est à signaler. Il en est de même concernant d'éventuelles notifications de violation de données à caractère personnel auprès de la CNPD.

Plaintes pour atteinte à la vie privée/perte de données G4-PR8



\* Ancien périmètre

POST Finance a continué à promouvoir auprès de ses clients CCP Connect (Compte Chèque Postal en ligne) l'utilisation de la solution de sécurisation électronique Luxtrust<sup>5</sup>. Fin 2015, près de 100% de nos clients utilisaient cette solution.

Investissements dans l'économie

En 2015, le Groupe POST Luxembourg, considéré dans sa totalité, a investi au total 192,5 MIO € (investissements en immobilisations incorporelles, corporelles et financières).

5 www.luxtrust.lu

Santé et sécurité  
G4-DMA, G4-LA6

Toutes les entités du Groupe POST Luxembourg déploient continuellement des initiatives dans le domaine de la santé et sécurité au travail.

En 2015, comme en 2014, le Groupe POST Luxembourg n'enregistre pas de cas de décès liés à des accidents de travail.

En 2015, le service A.P.S. (Assistance Psycho-Sociale) de POST Luxembourg a traité 135 dossiers, la plupart en lien avec des thématiques relatives au travail, à la santé, à la famille et au logement.

Dans le cadre du programme «Gesond@POST», une conférence avec un intervenant externe a permis de sensibiliser 80 chefs de département et de service aux signes précurseurs de l'épuisement professionnel. Dans le cadre de ce même

Décès/accidents de travail-maladies professionnelles G4-LA6



\* Ancien périmètre

Taux d'absentéisme (%) G4-LA6



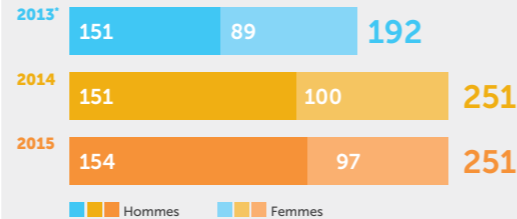
\* Ancien périmètre

programme, des fruits sont distribués régulièrement aux collaborateurs. Des sessions individuelles d'ergonomie sont proposées aux collaborateurs effectuant la plus grande partie de leur travail sur ordinateur. Diverses formations ont pour but de promouvoir la santé et le bien-être au travail (Savoir gérer le stress et gagner en bien-être / Mieux gérer votre temps / Prévention de la colonne vertébrale / Gestes et postures pour la manutention et le port d'objets). Pour 2016, POST Luxembourg finalisera une procédure sur le harcèlement.

Le pôle Sécurité créé début 2015 au sein du département Bâtiments et Facility Management de POST Luxembourg coordonne désormais les actions liées à la sécurité au sein de l'entreprise. Le travailleur désigné en matière de sécurité et santé au travail, à ce titre directement rattaché au directeur général, a pour mission d'assister et de conseiller l'employeur en matière de sécurité et de santé au travail avec pour objectif d'améliorer continuellement les conditions de travail des collaborateurs. Le pôle Sécurité est par ailleurs impliqué dans la mise en place de mesures de sécurité physique au niveau du réseau de vente (POST Courier et POST Telecom).

En 2016, dans le but de promouvoir une culture de sécurité, priorité sera accordée à l'évaluation des risques sur les lieux de travail et au développement des formations afférentes.

Accidents de travail et de trajets G4-LA6



\* Ancien périmètre

Pratiques d'achats responsables  
G4-DMA

La création en 2015 du département Achats chez POST Luxembourg permet désormais de centraliser les flux d'achats et de développer la gestion des fournisseurs. Elle a été suivie de l'entrée en vigueur d'un code de conduite fournisseurs<sup>6</sup>.

Ce document invite les fournisseurs et leurs sous-traitants à travailler en conformité avec les lois nationales et internationales en vigueur, la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les conventions de l'Organisation Internationale du Travail ainsi que les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques. Les fournisseurs et leurs sous-traitants s'engagent également à mettre en place, développer et encourager des politiques de réduction de l'impact environnemental de leurs activités, à éviter et lutter contre les pratiques comme la corruption ou le blanchiment d'argent et à respecter la propriété intellectuelle.

12 collaborateurs du Départements Achats de POST Luxembourg ont suivi une formation «Achats durables».

Plusieurs sociétés filiales intégrées à ce rapport élaborent elles aussi une charte d'achats responsables. Ces documents seront finalisés courant 2016. Victor Buck Services S.A. mène une politique d'achats responsable incluant des «services reviews» réguliers avec ses principaux fournisseurs.

6 www.postgroup.lu

Achats locaux G4-EC9	2014	2015
% du volume d'achat disponible en local	93%	91%
% du volume d'achat total	67%	63%

Achat local=produits/services facturés au Luxembourg. En 2015, le Groupe POST a choisi des fournisseurs locaux pour 91% des produits/services effectivement disponibles au Luxembourg. Ces achats représentaient 63% du volume d'achat total.



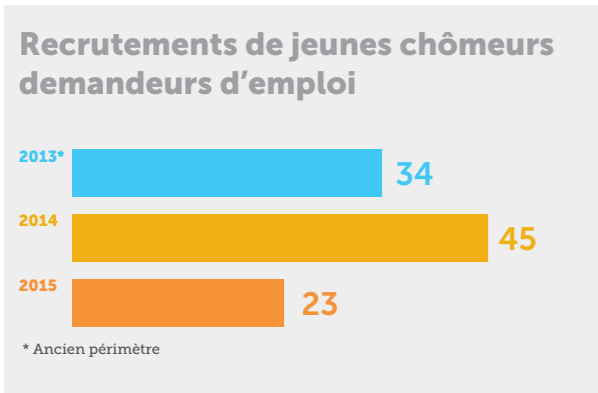
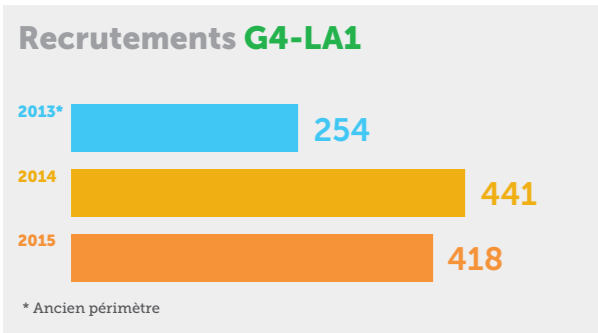
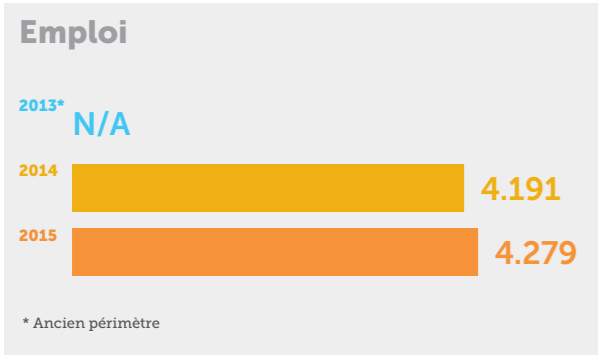
MARC REMESCH  
Responsable Achats - POST Luxembourg

«Nous allons communiquer et revendiquer ce code auprès de nos principaux fournisseurs pour les inciter à assurer une responsabilité durable à haut niveau, dépassant le minimum prévu par le législateur. Ainsi nous voulons contribuer à ce que les acteurs du marché contribuent eux aussi au développement durable. Le code de conduite fera également partie intégrante de nos contrats et de nos futures conditions générales d'achats. Les critères inscrits dans notre code seront pris en compte pour l'évaluation de nos appels d'offres et l'attribution d'un marché à un fournisseur. La prochaine étape sera l'élaboration de critères d'achats responsables.»



# Favoriser l'emploi et l'inclusion sociale

G4-DMA, G4-LA1



Fin 2015, le Groupe POST Luxembourg comptait 4.279 collaborateurs dans son périmètre RSE (2014 : 4.191). 418 nouveaux collaborateurs ont été recrutés en cours d'année.

Conscient de sa responsabilité sociale, POST Luxembourg a recruté 23 jeunes demandeurs d'emploi.

En 2015, POST Luxembourg a figuré parmi les premières entreprises du pays à recevoir le label «entreprises, partenaires pour l'emploi», fruit d'un partenariat avec l'ADEM (Agence pour le développement de l'emploi)<sup>7</sup> dans le cadre de l'accord conclu entre le gouvernement et l'UEL (Union des Entreprises Luxembourgeoises)<sup>8</sup> visant notamment à réduire le chômage.



En 2015, POST Luxembourg a à nouveau accueilli quelque 450 étudiants pour renforcer ses services internes.

POST Luxembourg était le partenaire officiel de REEL<sup>9</sup>, la réunion européenne des étudiants luxembourgeois à Trèves. Pour le département RH de POST Luxembourg, ce fut l'occasion de nouer des contacts avec des étudiants du pays inscrits à des universités internationales et de discuter avec

7 [www.adem.public.lu](http://adem.public.lu)  
8 <http://uel.lu>  
9 <http://reel.lu>

eux des possibilités de stage et d'emploi au sein de l'entreprise. La participation de POST Luxembourg au salon de recrutement Unicareers.lu organisé par l'Université de Luxembourg s'inscrit dans cette même démarche.

A l'occasion du Girls Day 2015<sup>10</sup>, plusieurs lycéennes ont fait connaissance pendant toute une journée avec des métiers de POST Luxembourg considérés comme plutôt masculins.

10 [www.girls-day.lu](http://www.girls-day.lu)



Pendant quatre semaines de stage, un étudiant universitaire a pu suivre et s'impliquer dans la démarche RSE de POST Luxembourg. Au total, POST Luxembourg a accueilli 189 stagiaires.

En 2015, InTech S.A. a occupé 11 stagiaires, dont 10 étudiants issus de Master informatique ou École d'ingénieur en stage de fin d'études et un étudiant en 2<sup>ème</sup> année de l'École des Mines de Nancy en stage d'étude intermédiaire.

11 [www.care.lu](http://www.care.lu)

Editus S.A. a participé en 2015 à la journée dayCARE favorisant l'inclusion de jeunes résidents dans le monde du travail. Ce programme consiste à recevoir des jeunes étudiants pour un stage d'une journée afin de leur faire découvrir différents métiers. Le principe est que l'entreprise rémunère les stagiaires qui, via l'ONG CARE<sup>11</sup>, reversent leurs indemnités à une association d'aide à la scolarisation en Afrique.

YVES MOECHER  
Stagiaire



„Während de 4 Wochen vu mengem Stage hunn ech vill bäigeléiert, wat mat Sécherheet an menger zukünfteger Karriär ee groussen Ënnerscheid wäert maachen. Besonnesch déi gutt Organisatioun an den flexibelen Déroulement an de verschiddenen Servicern hunn dës Stage zu eppes Extraem gemaach, souwéi och déi héich kompetent Leit mat deenen ech d'Geleenheet hat ze schaffen. Fir mech ass dat eng super Initiativ vun der POST dat sou vill Wäert an Engagement a Stagiairen geluecht gëtt. Während deenen 4 Wochen krut ech een neit an ganzt positiivt Bild vun der POST an ech hoffen, d'POST fiert op dësem Wee weider.“



Dans le cadre de son parrainage de l'école Telecom Nancy, EBRC S.A. a organisé un séminaire pour des étudiants de 3<sup>ème</sup> année. EBRC S.A. a également accompagné des futurs talents dans le cadre de la MorpheusCup<sup>1</sup> de ICT Spring.

1 www.morpheuscup.com



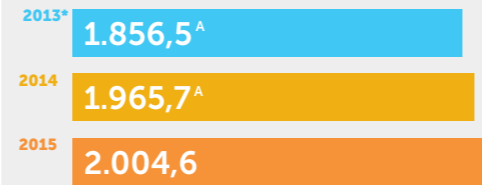
# La valeur créée et distribuée

## G4-DMA, G4-EC1

Le Groupe POST Luxembourg a clos l'exercice 2015 avec une valeur créée et distribuée de 2 milliards€ (+2% par rapport à 2014) dont près de 0,7 million€ investi dans les communautés locales.

### Valeur créée et distribuée<sup>1</sup> (Mio €)

#### G4-EC1



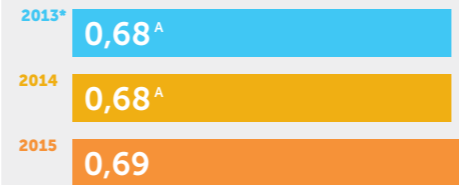
1 Produits, coûts opérationnels, prestations et rémunérations des collaborateurs, donations et sponsoring et autres investissements pour la communauté.

A Montant recalculé

\* Ancien périmètre.

### Investissements dans les communautés locales<sup>1</sup> (Mio €)

#### G4-EC1



1 Donations, sponsorings et autres investissements en faveur des communautés.

A Montant recalculé

\* Ancien périmètre.

## RÉALISÉ EN 2015

### POST Luxembourg

- Adoption d'une charte de bonne gouvernance pour les administrateurs
- Élaboration d'un code de conduite pour les collaborateurs
- Recrutement de jeunes demandeurs d'emploi
- Création du département Achats et publication d'un code de conduite fournisseurs
- Signature de la Charte de la Médiation

### EBRC S.A.

- Publication du code de déontologie
- Partenariats avec des écoles de la Grande Région

### InTech S.A.

- Partenariats avec des écoles de la Grande Région

### Editus S.A.

- Participation à la journée dayCARE

### POST Telecom PSF S.A., Victor Buck Services S.A., EBRC S.A. et Michel Greco S.A.

- Mise en conformité avec les circulaires de la CSSF

### Groupe POST Luxembourg

- Partage de bonnes pratiques RSE

## OBJECTIFS 2016-17

### POST Luxembourg

- Communication de la charte de bonne gouvernance des administrateurs et du code de conduite des collaborateurs
- Engagement des principaux fournisseurs par rapport au code de conduite et élaboration de critères d'achats responsables
- Mise en conformité avec le Règlement européen sur la sécurité des données
- Élaboration d'une méthodologie d'analyse des risques liés à la sécurité de l'information avec analyse de sécurité systématique dans le cadre de nouveaux projets et offres de nouveaux services
- Élaboration et communication d'une procédure de prévention du harcèlement
- Nouveau concept d'évaluation des performances
- Lancement des entretiens de mi-carrière (à partir de 45 ans ou 20 ans d'ancienneté)
- Mise en place d'une contrathèque

### Editus S.A.

- Être considéré comme un acteur responsable de l'utilisation des données
- Participation à la journée dayCARE
- Renforcement des partenariats locaux

### EBRC S.A.

- Développement de la sécurité des données
- Finalisation du code de bonne conduite fournisseurs
- Sensibilisation aux meilleures pratiques en sécurité
- Signature de la Charte de la diversité<sup>1</sup>
- Consolidation des partenariats avec les écoles de la Grande Région

### InTech S.A.

- Amélioration de la politique d'achats responsables (en adéquation avec la charte fournisseurs de POST Luxembourg)
- Signature de la Charte de la diversité
- Obtention des labels ESR (Entreprise Socialement Responsable)<sup>2</sup> et Great Place To Work<sup>3</sup>
- Consolidation des partenariats avec les écoles de la Grande Région
- Contribution à l'éducation dans le numérique

### Victor Buck Services S.A.

- Elaboration d'une charte d'achats responsables

### POST Telecom PSF S.A. - Victor Buck Services S.A. - EBRC S.A. - Michel Greco S.A.

- Mise en conformité avec les circulaires de la CSSF

### Groupe POST Luxembourg

- Renforcement continu de la sécurité de l'information et des données
- Augmentation du nombre de stages pour étudiants
- Partage de bonnes pratiques RSE

1 www.imslux.lu

2 www.indr.lu

3 www.greatplacetowork.com

# 2 Services et produits

Nous voulons innover et développer notre offre de services et produits pour contribuer à l'évolution de la qualité de vie.

AXE DE CRÉATION DE VALEUR	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
SERVICES ET PRODUITS	Accessibilité	Bénéficiaires Couverture géographique
	Qualité	Indicateurs de qualité <sup>1</sup>
	Utilité sociale et écoresponsable	Nouveaux services et produits

<sup>1</sup> Les indicateurs de la qualité de service figurent dans le Rapport Annuel 2015 (www.postgroup.lu).

**POST Luxembourg est prestataire de services universels. Les obligations afférentes sont inscrites dans deux lois :**

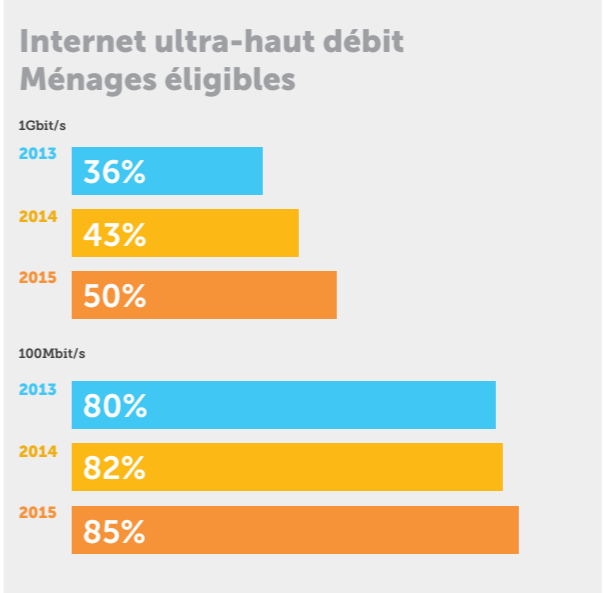
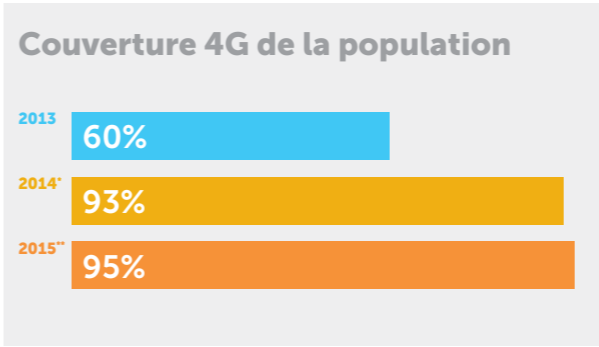
- Loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques
- Loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

**Dans le domaine postal, le service universel comprend :**

- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg;
- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis jusqu'à 10 kg;
- la distribution de colis originaires d'un autre État membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kg;
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

**Dans le domaine des télécommunications, le service universel inclut :**

- la fourniture d'accès en position déterminée et la fourniture de services téléphoniques sur l'ensemble du territoire (communications vocales, télécopie, données, accès à l'Internet);
- la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics et autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale;
- la publication et la mise à disposition d'au moins un annuaire téléphonique en ligne et/ou sur papier accessible au public et mis à jour au moins une fois par an;
- la fourniture d'un service de renseignements téléphoniques;
- la fourniture de factures détaillées gratuites, le paiement échelonné sans frais.



## Développer la qualité de service et l'accessibilité de nos services et produits ainsi que leur utilité sociale

Dans le domaine des télécommunications, le taux de couverture de notre réseau FTTH (Fiber To The Home) pour l'Internet ultra haut débit en 1Gbit/s est passé en un an de 43% à 50%. Il est prévu d'atteindre un taux de couverture de 60% en 2017.

Fin 2015, notre réseau mobile à très haut débit 4G/LTE atteignait une couverture de 95% de la population et 88% du territoire.

POST Luxembourg a contribué à la mise en place pour le 1<sup>er</sup> juillet 2015, début de la Présidence luxembourgeoise du Conseil de l'Union européenne, du réseau RENITA. Ce réseau radio terrestre, déjà utilisé par la police grand-ducale, sera à terme à disposition de tous les services d'urgence et de sécurité du pays. Dans le cadre d'une véritable «usine de services», plus de 200 collaborateurs des différents métiers de POST

«L'année 2015 a été formidable quant au déploiement d'infrastructures innovantes notamment de notre réseau fibre optique. La technologie Fiber To The Home permet non seulement d'offrir des services hautement utiles pour l'économie et les citoyens mais offre également un potentiel d'économies d'énergie important par rapport aux technologies basées sur l'infrastructure du cuivre classique.»



GASTON BOHNENBERGER  
Directeur - POST Technologies

Luxembourg ont e.a. installé 75 stations de base, fourni les serveurs et applications de surveillance ou encore les liaisons fibre optique, cuivre et ondes.

En fin d'année, POST Luxembourg a activé la millionième carte SIM dans les véhicules connectés du groupe PSA Peugeot Citroën. Cette carte permet aux conducteurs de bénéficier des systèmes «eCall» (particuliers) et «bCall» (entreprises) respectivement pour le sauvetage d'urgence et la gestion de flottes.

Considéré par bon nombre de spécialistes comme l'un des principaux leviers de croissance des entreprises, l'Internet des Objets (IoT-Internet of Things) s'inscrit parfaitement dans une démarche

de responsabilité sociétale et de développement durable. Citons les projets M2M (machine to machine) de POST Luxembourg, commercialisés via notre marque internationale Teralink Solutions<sup>2</sup>, et eCall, une plateforme de gestion des appels d'urgence qui permet de gérer déjà plus de 1,2 millions de cartes SIM en Europe. À partir de 2018, toutes les voitures neuves en Europe devront être équipées d'un système d'appel d'urgence déclenché automatiquement en cas d'accident.

Ensemble avec RMS.lu<sup>3</sup>, POST Luxembourg a lancé le réseau SIGFOX dédié à l'interconnexion d'objets tels les détecteurs de température, de qualité d'air, d'occupation de places de parking ou encore du taux d'humidité du sol, le tout permettant déjà d'offrir de nouveaux services aux communes et aux citoyens dans la perspective de la future ville intelligente. Le réseau SIGFOX est extrêmement économe du point de vue consommation d'énergie.

L'application web Fleet Auto Management Business permet une gestion efficace des flottes de véhicules. Commercialisée avec notre partenaire Skycom<sup>4</sup>, cette solution mise sur l'éco-conduite, la réduction des coûts de carburant et des émissions de CO<sub>2</sub>.

À la Foire Home&Living 2015, POST Telecom a présenté en collaboration avec Enovos un avant-goût de sa future offre de services SmartHome contrôlables à distance (sécurité et surveillance de l'habitation, vérification de la consommation d'énergie et du chauffage, automatisation de l'électroménager et du multimédia, accompagnement de personnes âgées,...). Une application M2M concrète est la solution Digital Signage on Demand de POST Luxembourg qui équipe les bornes des 24 premières stations du réseau de bicyclettes gratuites Vël'OK<sup>5</sup> de la ville d'Esch-s-Alzette. Sur les écrans tactiles, les utilisateurs peuvent ainsi obtenir des renseignements sur les vélos disponibles.

2 [www.teralinksolutions.com](http://www.teralinksolutions.com)  
3 <http://rms.lu>  
4 [www.skycom.com](http://www.skycom.com)  
5 [www.velok.lu](http://www.velok.lu)



PHILIPPE GROSS

Chef du service colis - POST Luxembourg

*Le déploiement de notre réseau PackUp s'inscrit dans la stratégie de POST visant à nous rapprocher de nos clients. En 2015, nous avons étendu le réseau PackUp 24h/24 et 7j/7 de plus de 40% avec notamment de nouvelles implantations. Pour 2016, en raison du succès de ce service, nous souhaitons accélérer le déploiement en doublant le nombre de stations PackUp pour atteindre près de 70 automates répartis dans tout le pays.*

La qualité des services postaux est mesurée notamment à l'aide d'indicateurs relatifs à la durée d'acheminement des envois postaux du jour de dépôt jusqu'au jour de remise au destinataire (J+1, etc.). En service national et européen (UE), les résultats de POST Luxembourg restent à des niveaux très élevés.

Le réseau postal compte désormais 108 points PackUp (+1) dont 32 stations PackUp accessibles 24h/24 et 7j/7 (+3). Grâce à l'extension de diverses stations, le nombre de cases à colis disponibles a augmenté de 44% en un an.

Outre la livraison des colis les dimanches du mois de septembre à titre de test, POST Luxembourg a renouvelé autour des fêtes de fin d'année, ensemble avec sa société filiale Michel Greco S.A., la distribution des colis les deux derniers dimanches avant Noël. Ce service supplémentaire a été couronné de succès avec 14.000 colis distribués sur ces deux journées. Il contribue aussi au délestage des guichetiers qui en décembre servent beaucoup plus de clients que d'habitude.

Au 1<sup>er</sup> septembre 2015, POST Courrier a mis en œuvre sa nouvelle offre tarifaire axée notamment

sur la simplicité (réduction du nombre de tarifs de 200 à une vingtaine seulement).

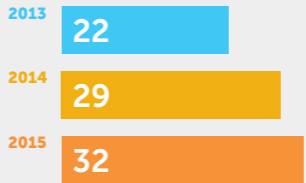
De manière plus générale, POST Luxembourg vise à déployer le concept du «client unique», quel que soit le point de contact entre le client et les différents métiers. Dans cette optique, le fonctionnement du «call center» de POST Finance et du «Customer Service Center» de POST Courrier ont été améliorés. De son côté, POST Telecom s'est fixée comme objectif de répondre à chaque demande d'un client professionnel en 1 jour.

À l'attention des clients professionnels, le déploiement d'une plateforme digitale intégrant l'ensemble des services de POST Luxembourg permettra de répondre mieux et plus rapidement à leurs besoins. Le «ControlCenter» offre ainsi déjà la possibilité aux clients business de superviser eux-mêmes l'ensemble de leurs terminaux de téléphonie mobile.

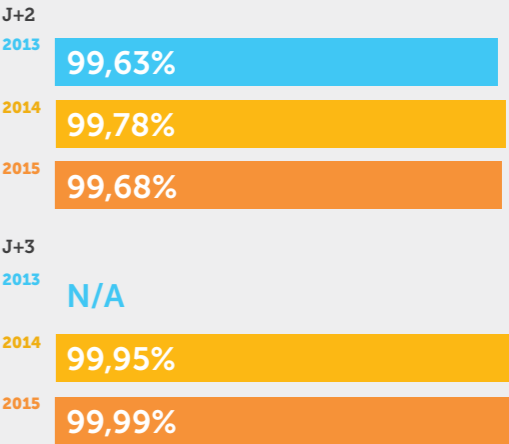
Chez POST Luxembourg, l'inventaire sur l'accessibilité physique des bâtiments ouverts au public est finalisé et débouchera à partir de 2016 sur des améliorations concrètes au profit des personnes à mobilité réduite.

En 2015, POST Luxembourg et les sociétés filiales intégrées à ce rapport ont également porté une attention particulière à l'amélioration de l'accès en ligne à leurs services et produits. En 2016, la digitalisation de divers supports clients (signature électronique de contrats, bon de commande en ligne) sera développée.

Points PackUp 24h/24 et 7j/7

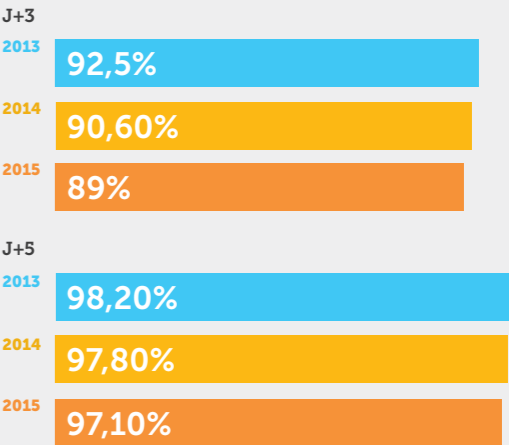


Courrier : Service National



J+n : date de dépôt + nombre de jours ouvrables jusqu'à la remise au destinataire

Courrier : Service UE



J+n : date de dépôt + nombre de jours ouvrables jusqu'à la remise au destinataire

# Nous voulons nous rapprocher de nos clients

Fin 2015, POST Luxembourg a annoncé la fermeture courant 2016 de 35 bureaux de poste à horaire d'accès réduit. Cette décision n'entraînera aucun licenciement : tous les collaborateurs concernés seront affectés à d'autres missions en interne. Les responsables des communes concernées ont été invités à une séance d'information

Cette initiative s'inscrit dans notre stratégie



visant à faire évoluer notre réseau de vente. L'amélioration de l'expérience client passera par des interfaces plus modernes, mieux en phase également avec les habitudes de nos clients grâce à des heures d'ouverture élargies en soirée ou les week-ends.

Les partenariats avec la chaîne de distribution Cactus et Banque Raiffeisen font partie de cette stratégie de même que l'élargissement des services que les facteurs peuvent prester directement auprès du client (vente de timbres et d'enveloppes préaffranchies, garde ou le réacheminement du courrier, acceptation

de recommandés, etc.). Par ailleurs, le nombre de «Points POST» va augmenter, non seulement dans des supermarchés mais également dans des stations-service, et le nombre de stations PackUp permettant la réception de colis 24h/24 et 7j/7 sera doublé en 2016.

Au final, toutes ces initiatives permettront à POST Luxembourg d'offrir à ses clients une proximité optimisée sur l'ensemble du territoire.

## RÉALISÉ EN 2015

### POST Luxembourg

- Pourcentage des ménages éligibles pour l'Internet ultra haut débit augmenté à 50% (2014 : 43%)
- Nombre de stations colis PackUp 24h/24 et 7j/7 augmenté à 32 (2014 : 29)
- Inventaire de l'accessibilité physique des bâtiments ouverts au public

### POST Luxembourg et Michel Greco S.A.

- Distribution de colis certains dimanches

### Groupe POST Luxembourg

- Amélioration de l'accès en ligne aux services et produits
- Partage de bonnes pratiques RSE

## OBJECTIFS 2016-17

### POST Luxembourg

- Poursuivre le déploiement du plan d'action national 'très haut débit' et du réseau de stations de colis PackUp
- Diversifier et rendre encore plus accessible notre réseau de vente (nombre de Points POST, partenariats avec Cactus et Banque Raiffeisen, etc.)
- Lancer les mesures visant à améliorer l'accessibilité de divers bâtiments ouverts au public
- Digitalisation des contrats clients (signature électronique des conditions générales télécom)
- Commercialisation de produits/services écoresponsables (ex: Fairphone)

### Editus S.A. et InTech S.A.

- Digitalisation des supports clients

### InTech S.A.

- Obtention du label «Made in Luxembourg»\*

### Groupe POST Luxembourg

- Partage de bonnes pratiques RSE

\* [www.made-in-luxembourg.lu](http://www.made-in-luxembourg.lu)

3

Savoirs et capital immatériel

Nous voulons participer au développement du savoir et des ressources immatérielles pour les générations futures.

Axe de création de valeur	Objectifs prioritaires	Critères de performance
Savoirs et capital immatériel	Programmes de développement pour les collaborateurs	Initiatives en faveur de la formation et de la mobilité
	Partage de savoirs et bonnes pratiques (métiers et RSE)	Investissements et événements dédiés au partage
	Préservation du patrimoine immatériel	Support à l'éducation et à l'apprentissage Bâtiments classés

Encourager l'employabilité interne  
G4-DMA, G4-LA9

Toutes les entités poursuivent leurs investissements dans la première richesse que représentent les collaborateurs. Les priorités sont le développement des compétences, la mobilité interne, le climat de travail ainsi que la réduction de l'absentéisme.

En 2015, le Groupe POST Luxembourg a proposé à ses collaborateurs en moyenne 34 heures de formation. Le catalogue de formations 2016, fort de plus de 100 formations s'adressant à tous les métiers, regroupe outre les formations plus techniques également de nombreux modules en matière de communication, de santé ou encore de développement personnel.

133 managers ont pu profiter en 2015 du programme de développement «Tous DRH». En 2016, ce programme destiné à développer les compétences managériales des chefs d'équipes sera élargi à d'autres fonctions.

POST Schoul, le centre de formation de l'entreprise, a innové en organisant des «journées de bienvenue» à l'intention des nouvelles recrues. En 2015, quelque

Nombre moyen d'heures de formation  
G4-LA9



\* Ancien périmètre

150 nouveaux collaborateurs ont ainsi reçu un aperçu sur le fonctionnement de l'entreprise, ses acteurs et ses principaux services et produits. À l'avenir, cette offre sera élargie pour les besoins des collaborateurs qui souhaitent en savoir plus sur d'autres métiers que le leur.

2.263 heures de cours de luxembourgeois ont été données aux collaborateurs de POST Luxembourg.

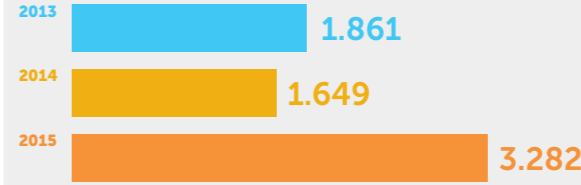
Une politique de mobilité interne est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015 chez POST Luxembourg, Reposant sur des critères simples et transparents, elle ouvre des perspectives de carrière accrues aux collaborateurs. 113 collaborateurs en bénéficient déjà.

En 2015, POST Luxembourg a mené une première enquête avec l'institut Great Place to Work<sup>1</sup> auprès de ses collaborateurs. Les résultats, globalement positifs, ont été suivis de workshops et ont débouché sur un plan d'actions à mettre en œuvre à partir de 2016 dans une approche d'amélioration continue.

Le nombre d'heures dédiées à la formation santé et sécurité au travail a doublé notamment en raison d'un nombre important de cours de base supplémentaires chez POST Luxembourg.

1 www.greatplacetowork.com

Heures dédiées à la formation santé et sécurité au travail\*



\* POST Luxembourg

S'engager localement pour la RSE  
G4-DMA, G4-SO1

Acteur majeur de l'économie luxembourgeoise, le Groupe POST Luxembourg a une responsabilité particulière à l'égard des communautés locales. Nos priorités sont la sensibilisation à la RSE et le partage de bonnes pratiques.

Divers événements publics organisés par POST Luxembourg ont été l'occasion de recourir et de sensibiliser à des produits issus du commerce équitable (ex : POSTLaf,...).

Ensemble avec l'asbl Jonk Entrepreneuren<sup>2</sup>, POST Luxembourg a accueilli lors du Job Shadow Day 2015 des lycéens pour une journée en entreprise.

Dans le cadre des événements organisés par l'IMS, POST Luxembourg a participé au «Speed Meeting» annuel, lieu d'échange de biens, de services et de compétences entre entreprises et associations.

En 2015, les émissions philatéliques de POST Luxembourg ont tenu leur rang RSE à leur manière. Un feuillet de 10 timbres, émis en collaboration avec la Fondation Natur an Umwelt<sup>3</sup>, a montré 5 anciennes variétés de pommes et 5 anciennes variétés de poires qu'on pouvait jadis trouver communément dans nos vergers. Les vergers constituent des refuges pour de nombreuses espèces animales et méritent d'être protégés. Une série de 3 timbres a attiré l'attention sur les 3 parcs naturels du Luxembourg, à savoir ceux de l'Our, de la Haute Sûre et du Müllerthal. Dans la série de timbres dédiée aux légumes d'antan, le panais, le céleri et la betterave rouge ont été mis à l'honneur. Cette série de timbres attire l'attention sur le problème de l'appauvrissement constant en variétés de légumes.

2 www.jonk-entrepreneuren.lu

3 www.naturemwelt.lu



Quatre timbres montrant des fleurs qui poussent aux abords de champs et qui constituent un trésor de biodiversité ont été le thème de l'émission de fin d'année.

La 20<sup>ème</sup> édition du POSTLaf, organisée en collaboration avec la Ville de Luxembourg, a attiré quelque 3 000 coureurs. Moyennant un don, ils ont contribué à soutenir les épiceries sociales de Caritas Luxembourg<sup>4</sup>.

4 [www.caritas.lu](http://www.caritas.lu)



POST Luxembourg a fait don de 100 ordinateurs à la Fondation Follereau Luxembourg<sup>5</sup> dans le cadre du programme «Mind the Gap». Ce matériel informatique a été envoyé au Mali afin d'y équiper des écoles et des centres de formation. De son côté, EBRC a participé à l'initiative «Close The Gap»<sup>6</sup> moyennant don de matériel IT.



5 [www.ffl.lu](http://www.ffl.lu)  
6 [www.close-the-gap.org](http://www.close-the-gap.org)

Avec le soutien de POST Luxembourg, le Ministère de la Santé a lancé en 2015 l'application mobile «Passeport de Vie» favorisant la prise de position personnelle concernant le don d'organes ([www.dondorganes.lu](http://www.dondorganes.lu))<sup>7</sup>.



Des collaborateurs de POST Luxembourg ont participé à diverses initiatives visant à expliquer nos métiers aux enfants de diverses écoles. En 2015, des centaines d'enfants de l'enseignement primaire ont visité le Centre de tri de POST Luxembourg et le POSTMusée. Le programme POSTI<sup>8</sup>, le nom de la mascotte de POST Luxembourg pour les enfants, permet lui aussi de rapprocher l'entreprise et ses métiers des jeunes, notamment à l'occasion du Mini-Hesper et du Mini-Lënster, deux villages de simulation de vraies villes avec des services et commerces comme une mairie, une poste, etc. Des workshops pour enfants organisés au POSTMusée<sup>9</sup> s'inscrivent dans la même démarche. La 4<sup>ème</sup> édition de hack4kids<sup>10</sup> a été l'occasion pour POST Luxembourg et son département

7 [www.dondorganes.lu](http://www.dondorganes.lu)  
8 [www.posti.lu](http://www.posti.lu)  
9 [www.postmusee.lu](http://www.postmusee.lu)  
10 <https://hack4kids.lu>

Cyber-Sécurité de sensibiliser une centaine d'enfants et leurs parents aux enjeux de la programmation et de la sécurité informatique.

Pour Pâques, POST Luxembourg a distribué plusieurs dizaines de milliers d'oeufs en chocolat labellisé fairtrade à ses clients et collaborateurs. Des cartes postales explicatives ont été remises aux clients.

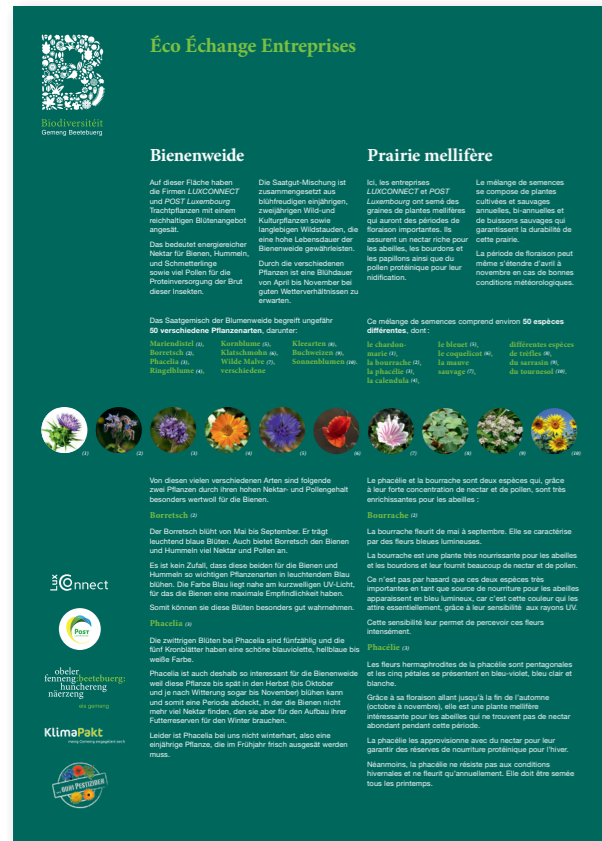
Le «Bicherschaf» est une ancienne cabine téléphonique transformée en armoire de livres. Ainsi tout intéressé peut emprunter un livre à condition d'en déposer un autre. La première mini-bibliothèque a été installée à Walferdange en collaboration avec la commune et l'association Freed um Liesen<sup>11</sup>.

Désireux de proposer à ses collaborateurs des produits issus du commerce équitable, POST Luxembourg s'est engagé sur cette voie et a pu faire certifier ses deux cantines «Fairtrade Zone»<sup>12</sup>.

POST Luxembourg dispose d'une importante collection de timbres et objets historiques au PostMusée ainsi que d'une collection d'œuvres d'art.

11 [www.freed-um-liesen.lu](http://www.freed-um-liesen.lu)  
12 [www.fairtrade.lu](http://www.fairtrade.lu)





Dans le cadre du programme Eco Echange Entreprises, POST Luxembourg a participé à un projet de biodiversité locale reposant sur la création d'une prairie mellifère devant le centre de tri postal à Bettembourg.

A la place du cadeau clients de fin d'année, Victor Buck Services S.A. a choisi de faire un don à la Fondation Kribskrank Kanner<sup>13</sup>. EBRC S.A. a organisé sa première récolte de denrées alimentaires non périssables en collaboration avec la Banque Alimentaire<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> <http://fondatioun.lu>  
<sup>14</sup> [www.banquealimentaire.lu](http://www.banquealimentaire.lu)



**JOSÉE LORSCHÉ**  
*Echevine, responsable de la protection de la nature - Commune de Bettembourg*

*Sur ce projet, la commune de Bettembourg a eu le plaisir de découvrir une entreprise exemplaire sur son propre site, la preuve que la protection de l'environnement ne doit pas forcément s'arrêter aux frontières des zones industrielles. Des entreprises comme POST Luxembourg peuvent être des précurseurs quand il s'agit de s'engager pour notre planète à tous les niveaux.»*



Sur la période 2016-17, POST Luxembourg contribuera à ce que son siège central, l'Hôtel des Postes à Luxembourg-centre, soit classé «monument national» et à ce que son bâtiment Accinauto à Luxembourg-gare figure sur l'inventaire supplémentaire. Au niveau local, nos bâtiments à Bettembourg et Boulaide ont, via les plans d'aménagement communaux, un intérêt local. Il n'est pas à exclure que d'autres bâtiments seront également classés au niveau local.

## RÉALISÉ EN 2015

### POST Luxembourg

- Finalisation du plan de mobilité (entrée en vigueur le 1.1.2016)
- Élaboration d'une charte de critères de sélection pour nos initiatives de sponsoring et de mécénat
- Augmentation importante du nombre d'heures dédiées à la formation santé et sécurité au travail
- Organisation de premières «journées de bienvenue» pour les nouveaux collaborateurs
- Certification «fairtrade zone» des cantines
- Soutien des épiceries sociales de Caritas Luxembourg et don d'ordinateurs à la Fondation Follereau Luxembourg

### Editus S.A. et InTech S.A.

- Organisation d'un petit déjeuner RSE commun pour les collaborateurs

### EBRC S.A.

- Don d'équipements informatiques à l'association Close The Gap

### Victor Buck Services S.A.

- Cadeau de fin d'année solidaire en faveur de la Fondation Kribskrank Kanner

### Groupe POST Luxembourg

- Partage de bonnes pratiques RSE

## OBJECTIFS 2016-17

### POST Luxembourg

- Élaborer et lancer un programme d'engagement de nos parties prenantes externes sur la base d'un plan pluriannuel
- Classement de l'Hôtel des Postes comme «monument national»

### EBRC S.A.

- Mise en place d'un groupe de travail pour actions locales (Serve the city/Banque alimentaire de Luxembourg)
- Développer le partenariat avec Close the Gap (don de matériel informatique)

### Victor Buck Services S.A.

- Sensibilisation à la sécurité au travail et protection des conditions de travail (team building)

### InTech S.A.

- Augmenter le sponsoring d'initiatives et d'associations locales
- Sensibilisation à la RSE des collaborateurs en contrat chez des clients
- Stabilisation et amélioration du plan de formation et de conférences
- Obtention du label ESR (Entreprise Socialement Responsable)<sup>1</sup>

### Groupe POST Luxembourg

- Partage de bonnes pratiques RSE

# 4 Ressources naturelles

Nous voulons réduire l'impact de nos activités sur l'environnement pour contribuer à préserver notre planète pour les générations futures.

AXE DE CRÉATION DE VALEUR	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
RESSOURCES NATURELLES	Diminuer nos émissions de CO <sub>2</sub>	Evolution des émissions de CO <sub>2</sub>
	Réduire nos consommations	Evolution des consommations Recyclage
	Favoriser la construction durable	Investissements
	Augmenter notre efficacité énergétique	Evolution des consommations

## Réduire notre impact environnemental G4-DMA, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN30

La réduction de l'impact environnemental de nos activités figure parmi les engagements prioritaires du Groupe POST Luxembourg. La réduction de notre empreinte écologique est un des objectifs majeurs de notre démarche RSE.

Fin 2015, nous avons lancé le 1<sup>er</sup> inventaire des émissions de CO<sub>2</sub> des entités faisant partie du périmètre RSE du Groupe POST Luxembourg pour l'exercice 2014. Cet état des lieux, à compléter lors d'un prochain inventaire, débouchera courant 2016 sur un plan d'actions pluriannuel.

POST Luxembourg est l'une des premières entreprises du pays à avoir obtenu le label «Lean&Green» du Cluster for Logistics Luxembourg<sup>1</sup>. Cette certification nous engage à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de notre parc de véhicules d'au moins 20% à l'horizon 2020.

<sup>1</sup> [www.clusterforlogistics.lu](http://www.clusterforlogistics.lu)



En 2015, plus rapidement que prévu, les opérateurs postaux membres de IPC (International Post Corporation<sup>1</sup>), dont POST Luxembourg, ont réussi à atteindre l'objectif de réduction de leurs émissions de CO<sub>2</sub> fixé en 2008 et qui consistait à réduire ces émissions de 20% à l'horizon 2020. Ambitieux, le nouvel objectif sectoriel est de réduire les émissions par lettre et par colis de 20% d'ici 2025.



<sup>1</sup> [www.ipc.be](http://www.ipc.be)

En 2016, POST Technologies poursuivra la mise en place du «départ centralisé des techniciens». Cette initiative permet à ceux-ci de commencer leur journée de travail en se déplaçant directement de leur domicile chez le client, sans passer par leur bureau. En y ajoutant l'élargissement des plages

horaires, les techniciens pourront améliorer la qualité de leur travail et du service au client et, en même temps, contribuer à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> du parc de véhicules.

Les deux grands projets immobiliers de POST Luxembourg à Luxembourg-gare et à Luxembourg-Cloche d'Or ont bien avancé en 2015 et devraient être achevés fin 2016 début 2017.



G4-DMA, G4-EN1, G4-EN3, G4-EN23, G4-EN30

Pour le premier de ces deux bâtiments, POST Luxembourg a obtenu la pré-certification DGNB Platin<sup>2</sup>, l'une des plus complètes dans le domaine de la construction et de l'aménagement durables (conception, climatisation via des dalles actives, récupération des eaux de pluie, gestion automatisée des éclairages, utilisation de matériaux naturels, soins apportés à l'acoustique, etc.).

À Luxembourg-Cloche d'Or, le second bâtiment en construction est également construit selon des critères durables. Il disposera, entre autres, d'un concept très novateur pour le chauffage et la climatisation, fonctionnant avec un important réservoir souterrain de glace.

Dans l'autre bâtiment à Luxembourg-Cloche d'Or, les installations de chauffage et de climatisation seront remplacées courant 2016 par une centrale modulaire plus économe.

Un module «energy monitoring» a été testé avec succès dans le bâtiment de POST Luxembourg à Kayl (certifié «DGNB Gold» en 2012<sup>3</sup>) et sera installé également dans les nouveaux bâtiments actuellement en construction.

Comme ce fut déjà le cas les années précédentes, des journées de sensibilisation ont permis d'attirer l'attention des collaborateurs sur l'importance du tri des déchets ainsi que sur la consommation d'énergie. Par rapport à 2014, le volume de déchets ménagers a pu être réduit de 15% chez POST Luxembourg.

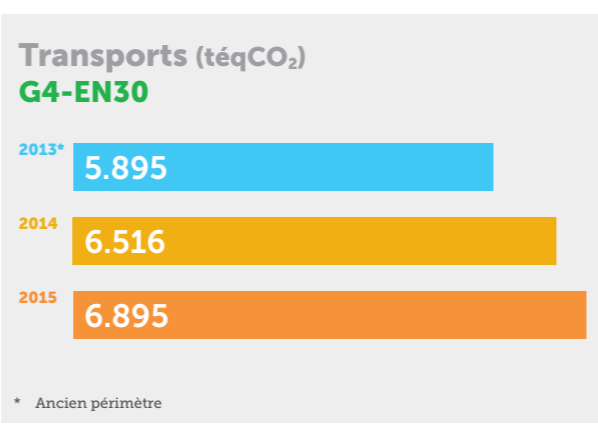
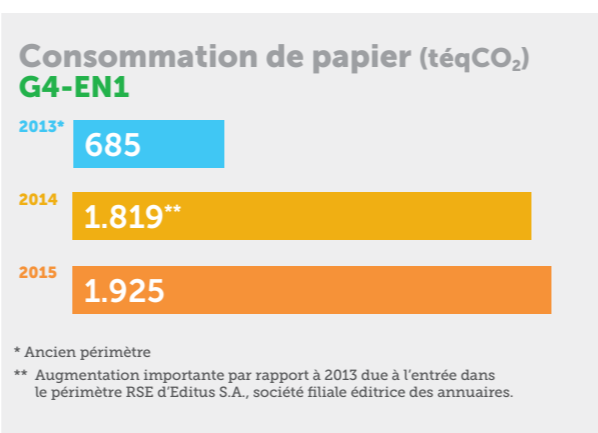
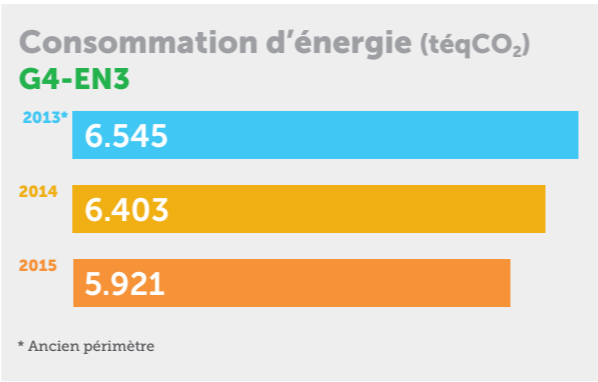
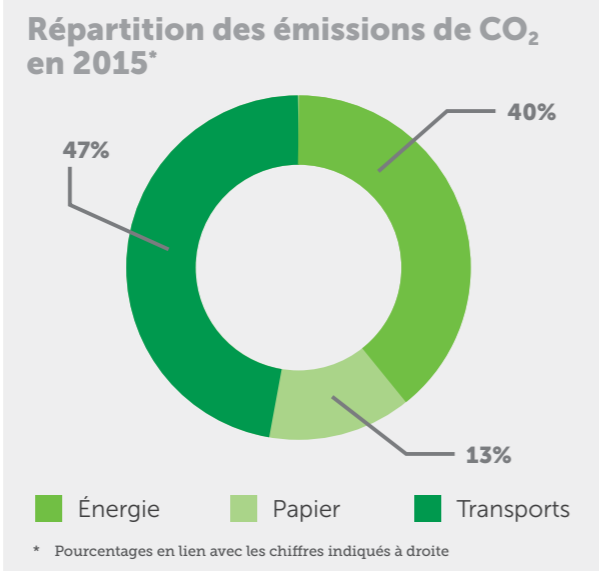
Fin 2015, 54 sites de POST Luxembourg (+2) étaient labellisés SDK<sup>4</sup> pour ce qui concerne la prévention, la réduction, le recyclage et l'élimination de déchets problématiques.

En 2016, 1.410 collaborateurs (+11%) de POST Luxembourg, bénéficieront du MPass. Ce titre de transport, subventionné en partie par l'entreprise,

permet d'utiliser les transports publics nationaux et certains moyens de transport transfrontaliers de manière illimitée.

Des économies de papier supplémentaires sont réalisables autour des envois publicitaires i-mail qui, à partir de 2016, seront distribués selon une nouvelle clé de répartition des volumes par région et à la baisse suite à un recomptage des volumes nécessaires. POST Luxembourg procédera de même pour les envois «toutes boîtes» avec un ajustement semestriel des volumes en fonction du nombre de boîtes.

Tout en créant de nouvelles opportunités notamment dans le domaine de l'édition de magazines, Editus S.A. poursuit la réduction de sa consommation de papier en lien avec les annuaires (-4,8% en 2015). Michel Greco S.A. a accentué l'utilisation du numérique au dépend du papier et a lancé l'acquisition de véhicules selon la norme Euro 5. Victor Buck Services S.A. a réduit le nombre de ses sites de production. Cette centralisation a permis de réduire à la fois la consommation d'énergie et les émissions de CO<sub>2</sub>.



RÉALISÉ EN 2015

- POST Luxembourg**
- Obtention du label «Lean&Green» du Cluster for Logistics
  - Pré-certification «DGNB Platin» du bâtiment Mercier à Luxembourg-gare
  - Sensibilisation du personnel au tri des déchets et à la consommation d'énergie
  - Attribution de MPass aux collaborateurs (+11%)

- EBRC S.A.**
- Maintien de l'objectif pluriannuel d'atteindre 100% d'électricité verte achetée
  - Optimisation du coefficient de performance de la production de courant électrique haute qualité
  - Audit énergétique du Resilience Center Luxembourg South à Kayl
  - Optimisation du tri, du recyclage et de la valorisation des déchets

- Victor Buck Services S.A.**
- Réduction de la consommation d'énergie et des émissions de CO<sub>2</sub> grâce à la centralisation des sites de production

- Editus S.A.**
- Diminution de la consommation de papier liée aux annuaires

- Michel Greco S.A.**
- Acquisition de véhicules selon la norme Euro 5

- InTech S.A.**
- Contribution au développement d'un outil d'éco-conduite pour POST Luxembourg
  - Déménagement dans des locaux écoresponsables

- Groupe POST Luxembourg**
- Réalisation du premier inventaire CO<sub>2</sub>
  - Partage de bonnes pratiques RSE

OBJECTIFS 2016-17

- POST Luxembourg**
- Lancement du programme d'éco-conduite
  - Certification «DGNB Platin» du bâtiment Mercier à Luxembourg-gare
  - Remplacement d'installations de chauffages et de climatisation économes
  - Optimisation de la prévention et du tri, stockage et recyclage des déchets
  - Optimisation du parc d'imprimantes et prolongation de la durée d'utilisation des desktops
  - Réduction de la consommation de papier e.a. via digitalisation des documents

- EBRC S.A.**
- Continuer à améliorer l'efficacité énergétique des data centres
  - Réaliser une réduction de l'empreinte carbone des data centres de 7% à périmètre constant<sup>1</sup>
  - Maintenir l'objectif pluriannuel d'atteindre 100% d'électricité verte achetée
  - Récupération des eaux grises de la station d'épuration de Betzdorf pour les systèmes de refroidissement du data centre
  - Recherche de solutions de mobilité pour une meilleure accessibilité aux divers sites

- Victor Buck Services S.A.**
- Réduction de la consommation d'énergie et des émissions de CO<sub>2</sub> via la réduction du nombre de sites et la virtualisation des serveurs
  - Renouvellement de la certification FSC

- Michel Greco S.A.**
- Acquisition de véhicules selon la norme Euro 6b

- Editus S.A.**
- Continuer à réduire les consommables (digitalisation des supports, optimisation de l'impression des annuaires)
  - Renforcer le tri et le recyclage des déchets

- InTech S.A.**
- Renforcer le tri et le recyclage des déchets

- Groupe POST Luxembourg**
- Lancer un plan pluriannuel de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>
  - Partager les bonnes pratiques RSE

<sup>1</sup> Sur la période 2011-2016

<sup>2</sup> Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen ([www.dgnb.de](http://www.dgnb.de))  
<sup>3</sup> La certification DGNB Gold est entretemps devenue DGNB Platin.  
<sup>4</sup> Superdrecksbüschel ([www.sdk.lu](http://www.sdk.lu))



***À propos***  
DE CE RAPPORT

# À propos de ce rapport

G4-28, G4-29, G4-30

Période couverte  
**01/01 - 31/12/2015**

Périodicité  
**Annuelle**  
Rapport RSE 2014 publié le 25.06.2015 (www.postgroup.lu)

Périmètre couvert  
**POST Luxembourg**  
*(nom légal : POST Luxembourg)<sup>1</sup>,  
POST Telecom S.A.,  
POST Telecom PSF S.A.<sup>2</sup>,  
EBRC S.A.<sup>3</sup>,  
Michel Greco S.A.<sup>4</sup>,  
Victor Buck Services S.A.<sup>5</sup>,  
Editus S.A.<sup>6</sup>,  
InTech S.A.<sup>7</sup>*

Activités  
**Courrier/Logistique  
Finance  
Télécommunications/ICT**

Méthodologie  
**Suivant l'option des «Critères  
Essentiels» des lignes directrices G4  
du Global Reporting Initiative (GRI)<sup>8</sup>**

Pour la quatrième année consécutive, POST Luxembourg et ses principales sociétés filiales rendent compte de leur démarche RSE<sup>9</sup>. Le périmètre de reporting est identique à celui de l'exercice 2014<sup>10</sup>. Ce rapport porte par conséquent sur l'ensemble des activités de POST Luxembourg - services postaux (POST Courrier), services financiers postaux (POST Finance), services télécom/ICT (POST Technologies, POST Telecom S.A., POST Telecom PSF S.A.), services centraux de support (POST Group) - et les activités des sociétés filiales EBRC S.A., Victor Buck Services S.A., Michel Greco S.A., Editus S.A. et InTech S.A.

G4-17, G4-31, G4-32, G4-33

Notre Rapport RSE 2015 est partiellement intégré à notre Rapport Annuel financier 2015. Les entités reprises dans les deux rapports sont POST Luxembourg, POST Telecom S.A., POST Telecom PSF S.A., EBRC S.A., Victor Buck Services S.A., Michel Greco S.A., Editus S.A. et InTech S.A. Toutes les autres filiales ne sont pas intégrées dans le présent rapport dont le périmètre a été défini en fonction de notre chaîne de valeur (cf. schéma p.23).

La méthodologie utilisée pour ce rapport est, comme ce fut déjà le cas pour les rapports RSE 2013 et 2014, en conformité avec les «critères essentiels» des lignes directrices G4 du Global Reporting Initiative (GRI)<sup>11</sup>. La sélection des indicateurs repose sur l'évaluation de nos impacts et les attentes de nos parties prenantes, dans la continuité des informations publiées en 2013, 2014 et 2015. Nous avons commencé en 2015 à organiser la présentation de ces engagements sous les axes de la création de valeur.

Ce rapport a fait l'objet de vérifications et validations internes au sein de POST Luxembourg (Comité de développement durable, Comité de direction) et des filiales faisant partie du périmètre de reporting<sup>12</sup>. Il a également fait l'objet d'une vérification externe par un «Comité d'évaluation par les parties prenantes externes» (CEPPE) composé d'experts RSE<sup>13</sup>. Enfin, le GRI a vérifié l'index de contenu.

Le présent rapport RSE est à disposition de nos parties prenantes sur notre site internet (www.postgroup.lu). Le prochain rapport RSE portera sur l'exercice 2016 et sera publié en 2017. Pour les informations financières et opérationnelles, nous renvoyons vers le rapport annuel financier 2015 de POST Luxembourg (www.postgroup.lu).

Contact

**OLIVIER MORES**  
*Responsable Développement durable / RSE<sup>14</sup>*  
*POST Luxembourg*  
*rse@post.lu*

<sup>1</sup> La dénomination POST Luxembourg couvre, outre la direction générale et ses services de support aux divers métiers, les entités POST Courrier, POST Finance et POST Technologies.

La dénomination Groupe POST Luxembourg couvre les activités de POST Luxembourg et des sociétés filiales. Cf. schéma p. 22.

<sup>2</sup> www.posttelecompsf.lu

<sup>3</sup> www.ebrc.com

<sup>4</sup> www.greco.lu

<sup>5</sup> www.victorbuckservices.com

<sup>6</sup> www.editusluxembourg.lu

<sup>7</sup> www.intech.lu

<sup>8</sup> www.globalreporting.org

<sup>9</sup> Rapport RSE 2012 publié le 04.07.2013, Rapport RSE 2013 publié le 01.07.2014 et Rapport RSE 2014 publié le 25.06.2015 (www.postgroup.lu).

<sup>10</sup> Pour les chiffres hors périmètre, il est renvoyé au Rapport Annuel 2015 de POST Luxembourg (www.postgroup.lu).

<sup>11</sup> Option «core» des lignes directrices G4 du GRI.

<sup>12</sup> Toutes les sociétés filiales faisant partie du périmètre de reporting ont participé à l'élaboration de ce rapport. Elles sont entièrement responsables des données communiquées pour les besoins du rapport.

<sup>13</sup> Cf. pp.78-79 (lettre du CEPPE).

<sup>14</sup> POST Luxembourg 8a, avenue Monterey L-2020 Luxembourg / rse@post.lu

# Évaluation de notre rapport par un échantillon des parties prenantes externes

## Lettre du Comité d'évaluation par les parties prenantes externes (CEPPE) G4-33

Le Comité d'évaluation par les parties prenantes externes, ci-après dénommé CEPPE, a le plaisir de partager ses conclusions d'analyse du rapport extra-financier 2015 du Groupe POST Luxembourg. Cette lettre présente l'opinion personnelle des membres du CEPPE, en tant qu'experts, et non celle de leur organisation. Le comité s'est réuni avec le responsable RSE de POST Luxembourg le 22 avril 2016 afin de rendre compte de ses observations et recommandations sur le rapport extra-financier 2015.

### À PROPOS DU PROCESSUS D'ÉVALUATION 2016

Convaincu de l'approche d'évaluation par les parties prenantes initiée pour les deux dernières publications, POST Luxembourg a décidé de continuer l'expérience de l'évaluation par un échantillon de parties prenantes externes formées au processus de reporting selon les lignes directrices du Global Reporting Initiative G4.

Sous forme d'un comité, les membres du CEPPE ont été pilotés par Stéphanie Deltenre, expert et consultant externe auprès de la société CCD Partners, en charge de l'organisation et de la structuration des échanges entre les membres.

Le périmètre pris en compte dans le processus d'évaluation 2016 est celui du rapport extra-financier 2015 tel que défini dans le rapport. Cette évaluation n'inclut pas la vérification des données chiffrées.

Le Comité d'évaluation est représenté en 2016, tout comme en 2015 pour le rapport extra-financier 2014, par les experts en développement durable et responsabilité sociétale suivants :

- Dr. Ariane König, Senior Researcher, Sustainability Science, Faculty of Language and Literature, Humanities, Arts and Education, University of Luxembourg;

- Norman Fisch, expert RSE et coordinateur de l'Institut National pour le Développement Durable et la Responsabilité Sociétale des Entreprises à Luxembourg (INDR);
- Raphaël Lallouette, Responsable RSE et Développement Durable du groupe Sales-Lentz à Luxembourg.

Pour la troisième édition du processus d'évaluation du rapport par un échantillon de parties prenantes externes, l'attention du comité s'est portée sur trois questions prioritaires afin d'assurer la comparabilité et l'analyse de progrès :

1. Qualité du contenu le Groupe POST Luxembourg rend-t-il compte des thématiques les plus pertinentes au regard de ses défis et des attentes des parties prenantes externes ?  
Le Groupe POST Luxembourg devrait-il, pour ses prochaines publications, intégrer de nouvelles thématiques à son rapport 2016 ?
2. Qualité des informations : les informations relatives aux thématiques pertinentes sont-elles suffisantes ?  
Les informations publiées sont-elles suffisamment comparables, claires, complètes et contextualisées?
3. Les recommandations énoncées en 2015 par le CEPPE ont-elles été prises en compte dans le présent rapport extra-financier 2015 ?  
Et quelles seraient les recommandations pour les prochaines publications?

### SYNTHÈSE DES OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DU CEPPE ÉMISES LORS DE LA RÉUNION DE PARTAGE DE L'ANALYSE DU 22 AVRIL 2016

Les membres du CEPPE s'accordent pour identifier les points de progrès réalisés suivants :

1. Les informations publiées et les thématiques exposées ont été clairement contextualisées, au regard d'une stratégie intégrée. La présentation est évaluée par les membres comme «exemplaire» pour décrire le lien entre le contexte de durabilité, les défis et opportunités pour identifier les thématiques prioritaires à rendre compte.
2. Au regard de la présentation de la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg, les membres pointent les progrès réalisés pour engager et sensibiliser les collaborateurs à la démarche du Groupe depuis 2013. L'évolution du nombre de participation à l'enquête des thématiques pertinentes montre combien les initiatives de dialogue et d'implication des parties prenantes internes ont porté leurs fruits dans le cadre du processus du rapport 2015 pour identifier les thématiques pertinentes à rendre compte. Les membres ne relèvent d'ailleurs aucune nouvelle thématique pertinente oubliée ou à prendre en compte.
3. Les membres pointent les initiatives développées en matière de sensibilisation de la chaîne d'approvisionnement. Les membres s'accordent

pour souligner le travail réalisé pour intégrer à la stratégie RSE les pratiques d'achat par la publication, entre autre, d'une charte de fournisseurs.

4. Finalement les membres soulignent la diversité des initiatives entreprises en 2015 sur l'ensemble des dimensions sociales, sociétales et environnementales.
5. Les critères de qualité et de contenu du rapport ont été évalués sur une échelle de 1 à 4 (de 1-pas du tout d'accord à 4-tout à fait d'accord) avec une moyenne de satisfaction quant à la qualité du contenu et la qualité de l'information de 3,67 sur 4.

Si les progrès réalisés sont importants, les membres du CEPPE attendent pour la prochaine publication extra-financière les évolutions suivantes, dans une optique d'amélioration continue des rapports extra-financiers 2016-2017 :

1. Élaborer un tableau synthétique déclinant par activités les défis et opportunités, les initiatives prises et objectifs associés par thématiques pertinentes;
2. Présenter une synthèse de la gestion des risques et impacts pour le Groupe POST Luxembourg et pour la société ;
3. Développer des processus et espaces de co-création avec les parties prenantes externes pour faciliter l'intégration de la démarche RSE dans le développement des services et produits proposés par le Groupe POST Luxembourg.

En conclusion, les membres du CEPPE observent une maturité croissante en matière de Responsabilité Sociétale, même si certaines informations pourraient être davantage mises en valeur par une présentation synthétique. Ils soulignent les initiatives importantes réalisées dans l'ensemble des domaines du plan d'actions RSE. Le progrès et l'implication du Groupe POST Luxembourg pour la création de valeurs partagées sont «exemplaires».

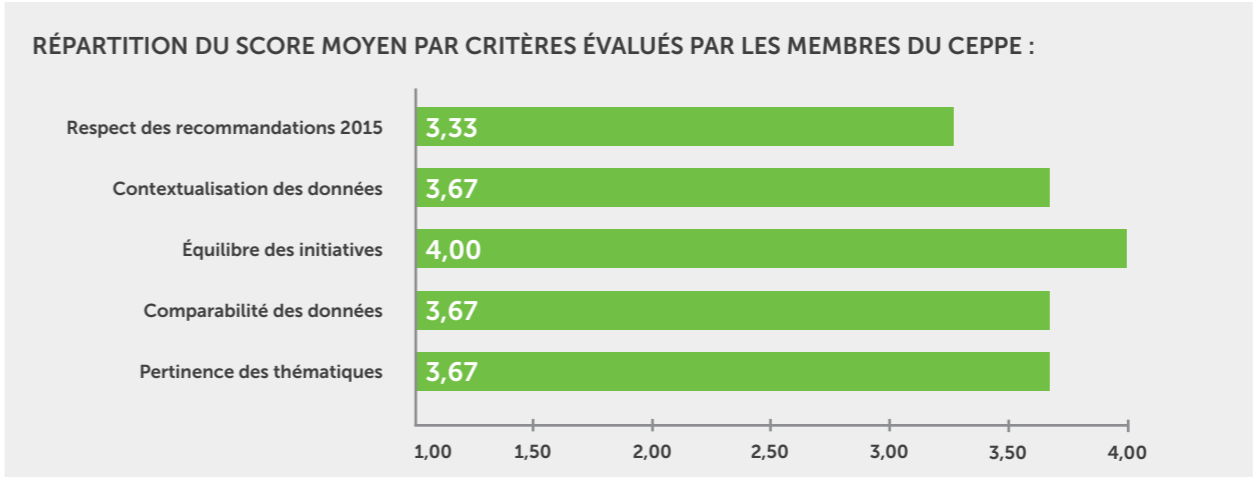


Tableau comparatif des performances extra-financières G4-10, G4-LA1, G4-LA6, G4-LA9

INTITULÉ	GRI	Unité	2013*	2014	2015
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, hommes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes	N/A	2.816	2.901
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, femmes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes	N/A	1.242	1.274
Effectifs sous contrat à durée déterminée, hommes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes	N/A	88	63
Effectifs sous contrat à durée déterminée, femmes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes	N/A	45	41
<b>Total des effectifs sous contrat d'employé <sup>1</sup></b>			N/A	<b>4.191</b>	<b>4.279</b>
Effectifs sous contrat intérimaire, hommes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes	N/A	14	35
Effectifs sous contrat intérimaire, femmes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes	N/A	41	2
<b>Total des effectifs <sup>1</sup></b>			N/A	<b>4.246</b>	<b>4.316</b>
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps plein <sup>1</sup>	G4-10.b	Nb. Personnes	N/A	3.217	3.345
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps partiel <sup>1</sup>	G4-10.b	Nb. Personnes	N/A	841	830
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps plein <sup>1</sup>	G4-10.b	Nb. Personnes	N/A	33	87
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps partiel <sup>1</sup>	G4-10.b	Nb. Personnes	N/A	100	17
Répartition de l'effectif total par région et par sexe	G4-10.d	Nb. Personnes	LUX.	LUX.	LUX.
Pourcentage de l'ensemble des collaborateurs couverts par une convention collective	G4-11	%	N/A	83%	83%
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	107	154	119
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	24	56	67
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	86	166	176
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	35	55	43
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	1	7	10
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	1	3	3
<b>Nombre total d'embauches</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>Nb. Personnes</b>	<b>254</b>	<b>441</b>	<b>418</b>
Taux de recrutement, moins de 30 ans, homme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	2,80%	3,70%	2,80%
Taux de recrutement, moins de 30 ans, femme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	0,60%	1,30%	1,60%
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, homme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	2,30%	4,00%	4,10%
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, femme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	0,90%	1,30%	1,00%
Taux de recrutement, plus de 50 ans, homme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	0,00%	0,20%	0,20%
Taux de recrutement, plus de 50 ans, femme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	0,00%	0,10%	0,10%
<b>Taux de recrutement global <sup>2</sup></b>	<b>G4-LA1</b>	<b>%</b>	<b>254</b>	<b>10,60%</b>	<b>9,80%</b>
Nombre de départs, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	29	24	51
Nombre de départs, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	8	11	11
Nombre de départs, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	54	39	58
Nombre de départs, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	23	21	21
Nombre de départs, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	60	3	7
Nombre de départs, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	30	5	3
<b>Nombre total de départs</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>Nb. Personnes</b>	<b>204</b>	<b>103</b>	<b>151</b>

INTITULÉ	GRI	Unité	2013*	2014	2015
Taux de rotation moins de 30 ans, homme	G4-LA1.b	%	6,40%	7,00%	11,60%
Taux de rotation moins de 30 ans, femme	G4-LA1.b	%	5,10%	8,30%	5,70%
Taux de rotation entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.b	%	3,40%	3,40%	4,50%
Taux de rotation entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.b	%	3,00%	3,70%	4,30%
Taux de rotation plus de 50 ans, homme	G4-LA1.b	%	11,00%	1,00%	13,90%
Taux de rotation plus de 50 ans, femme	G4-LA1.b	%	10,90%	3,20%	13,60%
<b>Taux de rotation général</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>%</b>	<b>5,40%</b>	<b>3,80%</b>	<b>7,30%</b>
Taux d'accidents de trajet, Homme	G4-LA6.a	%	N/A	1,60%	1,90%
Taux d'accidents de trajet, Femme	G4-LA6.a	%	N/A	2,90%	2,80%
Taux d'accidents de travail (hors trajet), Homme	G4-LA6.a	%	N/A	3,70%	3,30%
Taux d'accidents de travai (hors trajet), Femme	G4-LA6.a	%	N/A	4,90%	4,60%
<b>Taux d'accident moyen</b>	<b>G4-LA6</b>	<b>%</b>	N/A	<b>3,00%</b>	<b>2,90%</b>
Taux d'absentéisme	G4-LA6.a	%	5,80%	5,00% <sup>3</sup>	5,40% <sup>3</sup>
Décès par accident de travail	G4-LA6.a	Nb.	N/A	0	0
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, homme	G4-LA9	h	N/A	32,20	33
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, femme	G4-LA9	h	N/A	16,60	32
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, homme	G4-LA9	h	N/A	34,30	63
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, femme	G4-LA9	h	N/A	39	47
Nombre moyen d'heures de formation, collaborateurs qualifiés, homme	G4-LA9	h	N/A	33,70	36
Nombre moyen d'heures de formation, collaborateurs qualifiés, femme	G4-LA9	h	N/A	37,50	40
Nombre moyen d'heures de formation, collaborateurs non qualifiés, homme	G4-LA9	h	N/A	40,20	18
Nombre moyen d'heures de formation, collaborateurs non qualifiés, femme	G4-LA9	h	N/A	12,20	11
<b>Nombre moyen d'heures de formation</b>	<b>G4-LA9</b>	<b>h</b>	N/A	<b>32,60</b>	<b>34</b>

G4-LA11, G4-LA12, G4-EN1, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN23, G4-EN30, G4-EC1, G4-EC9, G4-PR8, G4-PR9, G4-SO7, G4-SO8

INTITULÉ	GRI	Unité	2013*	2014	2015
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, homme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	25,00%	72,20%	81,30%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, femme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	33,00%	75,00%	75,00%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, homme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	91,00%	82,10%	87,50%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, femme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	63,00%	87,50%	89,50%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, collaborateurs qualifiés, homme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	82,00%	90,80%	94,00%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, collaborateurs qualifiés, femme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	87,00%	89,50%	91,90%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, collaborateurs non qualifiés, homme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	62,00%	87,20%^	51,80%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, collaborateurs non qualifiés, femme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	95,00%	100,00%	100,00%
<b>Pourcentage global de collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière<sup>4</sup></b>	<b>G4-LA11</b>	<b>%</b>	<b>89,00%</b>	<b>91,60%</b>	<b>89,60%</b>
Membres des conseils d'administration, moins de 30 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	0
Membres des conseils d'administration, moins de 30 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	0
Membres des conseils d'administration, entre 30-50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	11	12
Membres des conseils d'administration, entre 30-50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	3	3
Membres des conseils d'administration, plus de 50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	16	21
Membres des conseils d'administration, plus de 50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	1
Membres des comités de direction, moins de 30 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	0
Membres des comités de direction, moins de 30 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	0
Membres des comités de direction, entre 30-50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	17	19
Membres des comités de direction, entre 30-50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	6	7
Membres des comités de direction, plus de 50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	8	8
Membres des comités de direction, plus de 50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	1	1
Utilisation de papier recyclé/FSC/PEFC	G4-EN1	téqCO <sub>2</sub>	664	1.819	1.925
<b>Utilisation d'autres types de papier</b>	<b>G4-EN1</b>	<b>téqCO<sub>2</sub></b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Utilisation totale de papier</b>	<b>G4-EN1</b>	<b>téqCO<sub>2</sub></b>	<b>685</b>	<b>1.819</b>	<b>1.925</b>
Consommation totale de combustible provenant de sources non renouvelables	G4-EN3.a	téqCO <sub>2</sub>	4.395	4.015****	3.434
Consommation totale d'électricité	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	2.107	2.235****	2.334
Consommation totale de chaleur	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	18	146****	107
Consommation totale de froid	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	25	7****	46
<b>Consommation totale d'énergie</b>	<b>G4-EN3.c</b>	<b>téqCO<sub>2</sub></b>	<b>6.545</b>	<b>6.403****</b>	<b>5.921</b>

A Hors Michel Greco S.A.  
\* Ancien périmètre  
<sup>4</sup> Le nombre de personnes ayant bénéficié d'un entretien peut inclure des employés ayant quitté le Groupe en cours d'année.

INTITULÉ	GRI	Unité	2013*	2014	2015
Intensité énergétique des bâtiments et infrastructures	G4-EN5	kgéqCo <sub>2</sub>	23,50	21,08****	19,50
Quantité de papier non recyclé	G4-EN23	kg	N/A	541	0
Quantité de film plastique non recyclé	G4-EN23	kg	N/A	3.000	0
Quantité de toners non recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	0	0
Quantité de tubes luminaires non recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	0	0
Quantité de batteries non recyclées	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	0	0
Quantité de papier recyclé	G4-EN23	t	N/A	1.343	1.222
Quantité de film plastique recyclé	G4-EN23	t	N/A	14,66	15,04
Quantité de toners recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	996	1.296,50
Quantité de tubes luminaires recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	64	211,5
Quantité de batteries recyclées	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	162	108,5
Emissions de CO <sub>2</sub> liées au transport	G4-EN30	téqCO <sub>2</sub>	5.895	6.516	6.895
Intensité énergétique de la mobilité par kilomètres parcourus	G4-EN5	kgéqCO <sub>2</sub> /km	N/A	0,217	0,216
Valeur économique distribuée	G4-EC1	Mio€	1856,5**	1965,7**	2.004,6
Investissement dans les communautés locales	G4-EC1	€	676.811**	681.431**	690.587
Pourcentage du volume d'achats alloué aux fournisseurs locaux	G4-EC9	%	N/A	63,00%	61,00%***
Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	G4-PR8		0	0	0
Montant des amendes substantielles	G4-PR9	€	0	0	0
Nombre de sanctions non pécuniaires pour non respect des législations et réglementations c/ la mise à disposition et l'utilisation de produits et services	G4-PR9	Nb	0	0	0
Nombre total de sanctions pour abus de position	G4-SO7	Nb	0	0	0
Sanctions pour non respect de la réglementation	G4-SO8	Nb	0	0	0

\*\* Montant recalculé  
\*\*\* Achat local=produits/services facturés au Luxembourg. En 2015, le Groupe POST a choisi des fournisseurs locaux pour 91% des produits/services effectivement disponibles au Luxembourg. Ces achats représentaient 61% du volume d'achat total.  
\*\*\*\* Montant issu de l'inventaire carbone 2014

\* Ancien périmètre  
<sup>1</sup> Les stagiaires ne sont pas comptés dans les effectifs. Pas de sous-traitance.  
<sup>2</sup> Calculé sur base des effectifs en fin d'année.

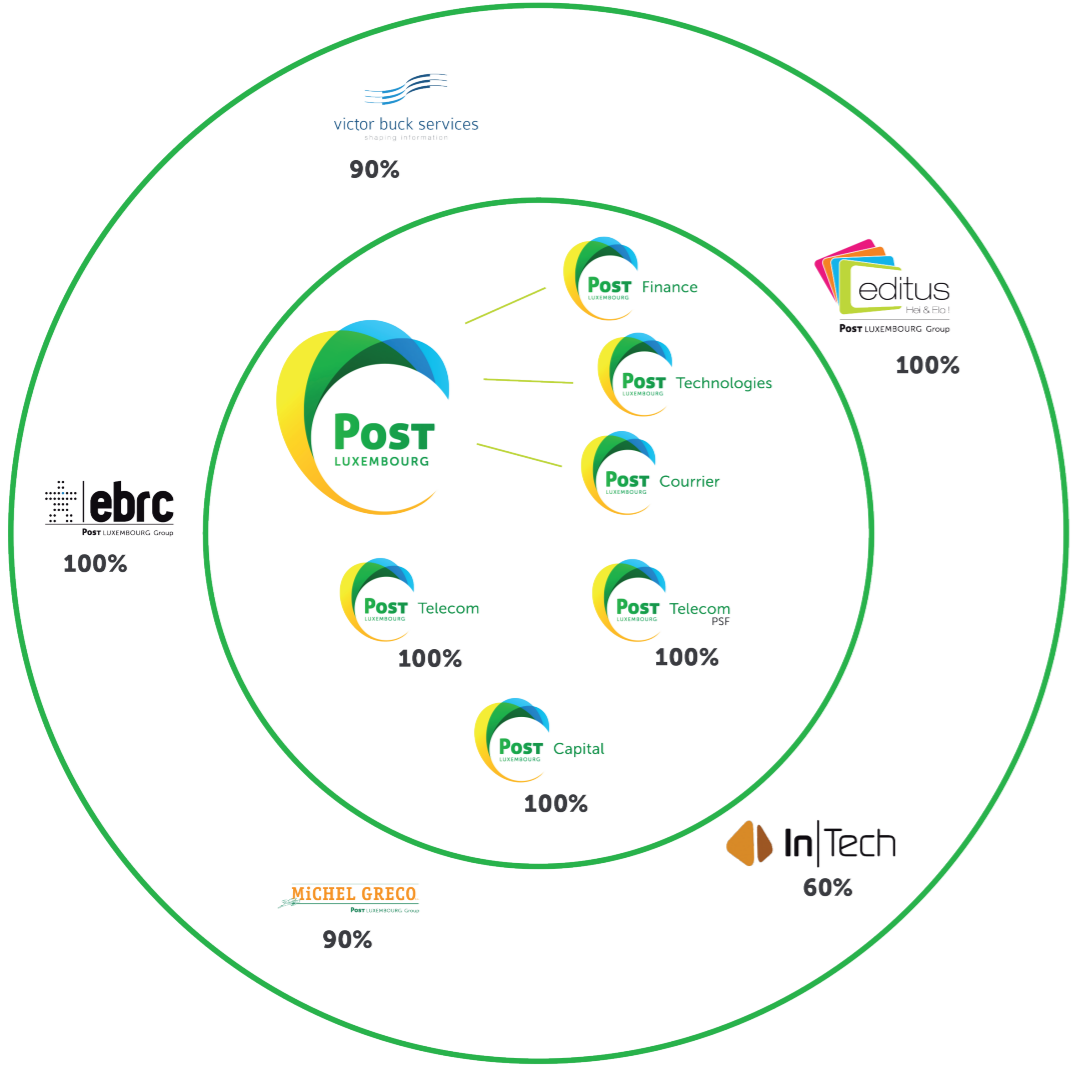
<sup>3</sup> Calculé sur base du nombre d'heures perdues. Hors Michel Greco S.A.

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		
Éléments généraux d'information	Pages	Vérification externe
STRATÉGIE ET ANALYSE		
G4-1	8 et 11	Non
PROFIL DE L'ORGANISATION		
G4-3	20	Non
G4-4	22	Non
G4-5	88	Non
G4-6	20	Non
G4-7	20	Non
G4-8	22 et 23	Non
G4-9	20	Non
G4-10	80	Non
G4-11	20	Non
G4-12	23	Non
G4-13	20	Non
G4-14	41	Non
G4-15	26	Non
G4-16	16	Non
ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS		
G4-17	32 et 77	Oui, 78-79
G4-18	33, 37 et 40-41	Oui, 78-79
G4-19	41	Oui, 78-79
G4-20	41	Oui, 78-79
G4-21	41	Oui, 78-79
G4-22	33 et 49	Oui, 78-79
G4-23	33 et 49	Oui, 78-79

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES		
G4-24	36	Oui, 78-79
G4-25	36-37	Oui, 78-79
G4-26	36-37 et 42	Oui, 78-79
G4-27	43-45	Oui, 78-79
PROFIL DU RAPPORT		
G4-28	76	Oui, 78-79
G4-29	76	Oui, 78-79
G4-30	76	Oui, 78-79
G4-31	77	Oui, 78-79
G4-32	77	Oui, 78-79
G4-33	77-78	Oui, 78-79
GOUVERNANCE		
G4-34	24	Non
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ		
G4-56	24	Non

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION					
Aspects pertinents et indicateurs	Pages	Omission(s) identifiée(s)	Raison(s) des omissions	Explication(s) des omissions	Assurance externe
CATÉGORIE : ÉCONOMIE					
ASPECT PERTINENT : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE					
G4-DMA	56	Not applicable	Not applicable	Not applicable	-
G4-EC1	56 et 81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Rapport financier 2015 page 36
ASPECT PERTINENT : PRATIQUES D'ACHAT					
G4-DMA	53	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-EC9	53 et 81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT					
ASPECT PERTINENT : MATIÈRES					
G4-DMA	71 et 72	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-EN1	72 et 81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
ASPECT PERTINENT : ÉNERGIE					
G4-DMA	71	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-EN3	72 et 81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
G4-EN5	81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
ASPECT PERTINENT : EFFLUENTS ET DÉCHETS					
G4-DMA	72	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-EN23	81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
ASPECT PERTINENT : TRANSPORT					
G4-DMA	71	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-EN30	72 et 81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
CATÉGORIE : SOCIAL					
SOUS-CATÉGORIE : PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET TRAVAIL DÉCENT					
ASPECT PERTINENT : EMPLOI					
G4-DMA	54	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-LA1	54 et 80	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non

ASPECT PERTINENT : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL					
G4-DMA	52	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-LA6	52 et 80	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
ASPECT PERTINENT : FORMATION ET ÉDUCATION					
G4-DMA	65	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-LA9	65 et 80	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
G4-LA11	81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
ASPECT PERTINENT : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES					
G4-DMA	24	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-LA12	81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
SOUS-CATÉGORIE : SOCIÉTÉ					
ASPECT PERTINENT : COMMUNAUTÉS LOCALES					
G4-DMA	65	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-S01	65-68	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
ASPECT PERTINENT : COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL					
G4-DMA	51	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-S07	81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
ASPECT PERTINENT : CONFORMITÉ					
G4-DMA	51	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-S08	51 et 81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
SOUS-CATÉGORIE : RESPONSABILITÉ LIÉE AU PRODUIT					
ASPECT PERTINENT : VIE PRIVÉE DES CLIENTS					
G4-DMA	52	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-PR8	52 et 81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non
ASPECT PERTINENT : CONFORMITÉ					
G4-DMA	51	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Oui, 78-79
G4-PR9	81	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Non



# Questionnaire RSE

## Votre avis nous intéresse !

Chers collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires.

Dans notre démarche RSE, nous voulons prendre en compte votre avis : quel jugement portez-vous sur notre approche actuelle et quelles sont vos attentes prioritaires concernant l'évolution future de nos actions ?

Vous pouvez nous retourner votre avis :  
> par voie postale (POST Luxembourg / RSE / L-2020 Luxembourg)  
> en complétant le formulaire disponible sur notre site internet : [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu).

Merci d'avance pour vos commentaires et suggestions. Nous vous garantissons la confidentialité dans le traitement de ce formulaire. Pour toute information complémentaire sur notre rapport et notre démarche RSE, merci de nous envoyer un e-mail à [rse@post.lu](mailto:rse@post.lu)

1. Quel est votre lien avec le Groupe POST ?
- ☐ Collaborateur/trice de POST ou du Groupe POST
  - ☐ Client
  - ☐ Fournisseur
  - ☐ Partenaire
  - ☐ Autre : .....

2. Comment avez-vous pris connaissance de notre rapport extra-financier ?
- ☐ Intranet de POST
  - ☐ Site internet de POST
  - ☐ Conférence/séminaire ou autre événement
  - ☐ Via un(e) collaborateur(e) de POST ou d'une filiale de POST
  - ☐ Presse
  - ☐ Autre : .....

3. À partir de ce rapport, jugez-vous la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg pertinente et transparente ?
- ☐ Tout à fait d'accord
  - ☐ D'accord
  - ☐ En désaccord
  - ☐ Totalement en désaccord

4. Quels sont les points forts de la démarche RSE et du Rapport RSE 2015 du Groupe POST ?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

5. Où voyez-vous des points d'amélioration pour l'avenir ?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

## 6. Quelles sont selon vous les thématiques RSE pertinentes dont le Groupe POST Luxembourg doit à l'avenir prioritairement rendre compte ?

1=pas important 2=peu important 3=important 4=très important

- |   |  |
|---|--|
| > Rentabilité<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4  | > Diversité et égalité des chances (personnel)<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4                                    |
| > Ethique des affaires<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4                                     | > Consommation de matières (ex : papier)<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4  |
| > Respect des lois et règlements<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4                           | > Consommation en énergie (ex : électricité, gasoil, gaz)<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4                         |
| > Santé et sécurité au travail<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4                             | > Gestion des déchets<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4   |
| > Sécurité des données<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4                                     | > Transport et mobilité<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4   |
| > Rayonnement électromagnétique<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4                            | > Emissions de CO <sub>2</sub><br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4  |
| > Politique d'achat<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4  | > S'engager localement pour la RSE (sensibilisation, partage de bonnes pratiques)<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |
| > Recrutement et emploi (personnel)<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4                        | > Autres<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4  |
| > Formation, développement et mobilité interne (personnel)<br><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 |  |

7. Désirez-vous recevoir notre prochain rapport extra-financier en format électronique?
- Oui / Non
- Si oui, à quelle adresse email?
- .....



- **Réalisation graphique**
- Minale Design Strategy®
- **Accompagnement méthodologique**
- Stéphanie Deltenre (CCD Partners)
- **Photos**
- POST Luxembourg, Blitz, Fondation Follereau Luxembourg
- **Impression**
- Victor Buck Services S.A.
- Ce document a été imprimé sur du papier labellisé FSC.
- La version électronique est disponible sur [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)
-

