



## Rapport de développement durable 2012

« Zesummen fir eng besser Ëmwelt »

La démarche de responsabilité sociétale du Groupe P&T



# Sommaire

<b>Message du Comité de direction</b>	<b>3</b>
<b>À propos du rapport</b>	<b>4</b>
<b>Notre contexte de durabilité</b>	<b>7</b>
<b>Nos reconnaissances en 2012</b>	<b>9</b>
<b>Profil du Groupe P&amp;T</b>	<b>10</b>
<b>Notre gestion de la responsabilité sociétale</b>	<b>12</b>
1. Notre structure de gouvernance RSE	12
2. Le dialogue et l'engagement des parties prenantes	13
3. Notre stratégie et nos objectifs RSE	15
<b>Notre responsabilité de gouvernance et d'éthique</b>	<b>16</b>
<b>Notre responsabilité sociétale</b>	<b>18</b>
<b>Notre responsabilité sociale</b>	<b>22</b>
<b>Notre responsabilité environnementale</b>	<b>26</b>
<b>Nos indicateurs-clés de performance RSE en 2012</b>	<b>31</b>
<b>Glossaire</b>	<b>35</b>
<b>Index GRI 3.1</b>	<b>36</b>
<b>Déclaration GRI – Vérification du niveau d'application</b>	<b>40</b>
<b>Votre avis nous intéresse !</b>	<b>41</b>

## Message du Comité de direction



De g. à d. : Jos Glod, Jean-Marie Spaus, Claude Strasser, Paul Peckels et Marc Rosenfeld.



« Agir de manière responsable fait partie intégrante de notre mission d'entreprise publique. Nous prenons à cœur nos responsabilités qu'elles soient économiques, sociales ou environnementales. Communiquer et rendre compte de nos efforts et de nos initiatives de manière régulière auprès de nos parties prenantes nous semblent tout aussi importants. Avec ce rapport RSE, nous ouvrons le dialogue sur notre engagement et les défis auxquels nous faisons face. Nous encourageons nos parties prenantes internes et externes à échanger avec nous et à nous suivre dans cette démarche vitale pour tous. »

# À propos du rapport

Ce rapport vise à rendre compte de la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, Luxembourg<sup>1</sup> et de cinq de ses filiales<sup>2</sup>.

Nous avons choisi de communiquer sur les initiatives en matière économique, sociale et environnementale les plus pertinentes pour notre Groupe et pour nos parties prenantes. Ce rapport est une évaluation de notre performance extra-financière qui nous a permis, en 2013, d'orienter notre politique générale et nos plans d'action ainsi que d'engager plus efficacement nos parties prenantes dans notre démarche responsable. Ce rapport inclut également le COP (« Communication On Progress ») de P&T concernant l'implémentation en 2012 des 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Des informations complémentaires concernant nos résultats opérationnels et financiers, notre gouvernance d'entreprise et nos indicateurs de qualité sont disponibles dans notre rapport financier 2012.

La méthodologie repose sur les principes et indicateurs du Global Reporting Initiative, version G.3.1. Nous avons choisi 18 indicateurs pertinents pour nos secteurs d'activité et visons ainsi un niveau d'application C. Les données et informations de ce rapport concernent, sauf mention contraire, l'exercice allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2012, en conformité avec la publication de notre rapport financier.

Ce rapport a fait l'objet de la vérification interne des correspondants RSE de nos filiales associées, du Comité de développement durable, du Comité de direction et du Conseil d'administration de l'Entreprise des P&T ainsi que de la vérification par le Global Reporting Initiative afin d'assurer le niveau d'application C de ce rapport. L'exercice de reporting RSE sera reconduit annuellement. La prochaine publication est prévue en 2014, s'alignant sur le rapport financier, et couvrira l'année fiscale allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013.

## Rapport de développement durable 2012 P&TLuxembourg

Période couverte : 01.01-31.12.2012

Périodicité : annuelle

Périmètre couvert : Entreprise des Postes & Télécommunications, Luxembourg et ses filiales ebr, LUXGSM, Netcore, Michel Greco S.A., Victor Buck Services

Activités : Postes, Finances et Télécommunications

Méthodologie : Global Reporting Initiative G.3.1

Nombres d'indicateurs : 18

Niveau d'application : C

<sup>1</sup> Ci-après nommée « l'Entreprise » ou « P&T ».

<sup>2</sup> Ci-après nommées « le Groupe », ici compris au sens des 5 filiales intégrées dans le périmètre du rapport, à savoir ebr, LUXGSM, Netcore, Michel Greco S.A. et Victor Buck Services.

Afin de rendre compte de manière transparente et complète de nos activités postales, financières et de télécommunications, nous avons choisi d'intégrer dans ce reporting les filiales suivantes :

## Entreprise des Postes et Télécommunications, Luxembourg

(établissement public)\*

### TÉLÉCOMMUNICATIONS



(100%)\*\*

Solutions d'hébergement, data centres, cloud et IT managed services.



LUXGSM (100%)

Commercialisation des produits et services de télécommunications, fixes et mobiles, de P&T.

**NETCORE (100%)**

Intégrateur luxembourgeois en infrastructures ICT transverses.

### POSTES & FINANCES

**MICHEL GRECO (60%)**

Livraison et transport express de courriers et de colis.



victor buck services (90%)

Gestion, reproduction et distribution d'informations confidentielles.

\* Anciennement administration étatique, l'Entreprise des Postes et Télécommunications est régie par les dispositions de la loi modifiée du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise, la loi du 27 février 2011 sur les communications électroniques et la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

\*\* % de participation de P&T dans le capital de la société.

**Note importante :** Le périmètre de ce rapport intègre 5 des 14 filiales du Groupe P&T et diffère en cela du périmètre de consolidation de notre rapport financier 2012. Nous avons choisi de nous concentrer sur les filiales intervenant directement dans la chaîne de valeur des produits et services commercialisés par P&T. Autre distinction significative par rapport à notre rapport financier : la séparation introduite entre, d'une part, nos activités de télécommunications et, de l'autre, nos activités postales et financières, notre objectif étant de rendre compte de leur performance environnementale

effective. Si le transport routier est responsable d'une grande part des émissions de CO<sub>2</sub> du secteur postal et nécessite un apport en énergie fossile important, le fonctionnement de nos services de télécommunications dépend principalement de l'apport en énergie électrique. Cette distinction par métiers concerne uniquement le calcul des indicateurs-clés de performance extra-financière (p. 16-34) sans affecter les autres parties de ce rapport, communes à l'ensemble de nos activités.

## Interview : Paul Peckels

Membre du Comité de direction

Président du Comité de développement durable de P&T

Coordinateur du rapport RSE



### Pourquoi avoir publié un rapport de performances extra-financières ?

Nous avons, depuis plusieurs années, consacré plusieurs pages de notre rapport annuel à nos initiatives en matière de RSE et rendu public sur le site Internet du Pacte mondial des Nations Unies un document (Communication On Progress) retraçant nos avancées. L'utilisation de la méthodologie Global Reporting Initiative<sup>3</sup>, a permis de structurer notre démarche par

des indicateurs et ainsi de valoriser nos actions et les investissements associés. Ce rapport vise également à communiquer avec nos parties prenantes – de manière claire et efficiente – l'engagement RSE du Groupe P&T.

### Qui a contribué à ce rapport ?

Ce rapport RSE est le résultat d'une coopération étroite entre les correspondants RSE provenant d'un grand nombre de départements internes à l'Entreprise, de représen-

tants métiers et de responsables de nos filiales. Il témoigne de l'engagement de notre Groupe à intégrer le développement durable au cœur de notre stratégie et de nos processus opérationnels. Chacune des filiales incluses dans le périmètre de ce

**« Nous sommes dans une démarche d'amélioration continue. »**

rapport a été sensibilisée à la démarche de reporting et impliquée dans sa réalisation. Nous remercions nos parties prenantes internes (nos administrateurs, nos directeurs, nos filiales, nos collaborateurs) pour leur contribution à faire de notre démarche RSE une réalité.

### La suite ?

Ce « tableau de bord » va nous aider à orienter nos actions futures et à formaliser des objectifs. C'est une démarche d'amélioration continue qui s'étalera dans la durée. Il reste encore beaucoup à faire mais nous pouvons être fiers de ce que nous avons déjà accompli malgré un contexte économique difficile.

<sup>3</sup> 8 personnes ont été formées en interne à la méthodologie GRI.

# Notre contexte de durabilité

## NOS DÉFIS

- Devenir un acteur polyvalent dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), au niveau national et international, et ainsi contribuer à la promotion du Luxembourg comme pôle d'excellence.
- Garantir les services universels dans le domaine postal, des télécommunications et des services financiers, améliorer constamment l'efficacité dans nos opérations (par exemple dans la distribution du courrier et des colis) et développer des produits et services innovants dans tous les domaines.
- Assurer le développement durable des activités du Groupe P&T en intégrant les préoccupations sociales, environnementales et économiques.

La crise économique et l'environnement réglementaire incertain ont affecté ce secteur d'activité, renforçant la concurrence et réduisant les marges bénéficiaires des opérateurs. Les revenus liés à la téléphonie fixe sont en constante régression depuis des années. Portée par le dynamisme du trafic de données, la téléphonie mobile reste un secteur porteur, malgré la baisse des tarifs de roaming et de terminaison entre opérateurs en Europe. Les opérateurs européens de télécoms continuent à investir une part importante de leurs revenus dans le déploiement de réseaux large bande et contribuent ainsi à la réalisation de l'Agenda numérique européen, qui vise notamment à créer un marché unique du numérique reposant sur l'Internet haut débit et sur des applications interopérables.

Les besoins énergétiques liés au trafic fixe et mobile sont croissants. Selon les estimations de l'ETNO, la consommation d'électricité des produits et services TIC compte pour 8% du total consommé en Europe et devrait doubler d'ici 2020.<sup>4</sup>

## 1. Notre métier de télécommunications

Au cours des 10 dernières années, le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a radicalement changé la manière dont les citoyens européens interagissent, travaillent, vivent et acquièrent des connaissances. Le déploiement de réseaux de nouvelle génération en Europe, le recours de plus en plus fréquent à la virtualisation (cloud computing) ou la digitalisation grandissante de la société placent les opérateurs de télécoms au cœur de la création de valeur.

P&TLuxembourg et les opérateurs européens signataires de la Charte de développement durable de l'ETNO se sont engagés à intégrer dans leurs activités les responsabilités environnementales, sociales et économiques et à réduire, dans la mesure du possible, tout impact négatif que ces activités pourraient avoir. Les initiatives déjà prises par P&T sont entre autres le recours à l'énergie électrique composée à 100% d'énergie d'origine renouvelable, la virtualisation des serveurs, l'optimisation de l'efficacité énergétique des centres d'hébergement informatiques, la convergence des infrastructures fixes et mobiles et le déploiement de réseaux de nouvelle génération, plus économes en énergie pour des performances bien supérieures.

<sup>4</sup> European Telecommunications Network Operators' association, Sustainability report 2012.



## 2. Notre métier postal

Le métier postal est en régression à cause du déclin des volumes de courrier dû notamment à la substitution digitale (les e-mails, SMS et autres canaux électroniques remplaçant de plus en plus souvent les lettres). Les réductions de coûts dans les entreprises touchées par la crise économique actuelle ont également fait baisser le volume de communications vers leurs clients. Certes, des opportunités existent (1) dans le développement des volumes de colis supportés par l'essor de l'e-commerce et (2) dans le marketing direct (publicité adressée et non adressée). Mais ces deux secteurs ne suffisent pas à compenser la chute des volumes de courrier et du chiffre d'affaires. Ce contexte économique difficile a poussé P&TLuxembourg à ajuster son fonctionnement opérationnel et ses coûts pour s'adapter à ces nouvelles conditions de marché. De plus, nous continuons à chercher de nouvelles sources de revenus via, notamment, la dématérialisation de nos services.

Assurant le service universel, c'est-à-dire la levée, le tri, le transport et la distribution du courrier et des colis 5 jours/semaine sur l'ensemble du territoire, nous sommes conscients que nos activités consomment de l'énergie et génèrent des émissions de CO<sub>2</sub>. Néanmoins, notre rôle est essentiel pour faciliter la communication et rendre aisée la transmission d'informations, de données et de contenus entre les particuliers et les entreprises. Nous nous sommes dès lors fixé pour objectif d'assumer cette mission de la manière la plus responsable qui soit, en cherchant des alternatives plus écologiques pour la distribution de courrier et en optimisant les trajets.

## 3. Notre métier Postchèque

Notre offre Compte Chèque Postal (CCP) se compose essentiellement d'un compte bancaire assorti des services complémentaires tels que les cartes de débit et de crédit, et d'un réseau important de points de contact (guichets postaux, guichets automatiques, Internet). Dans le paysage bancaire actuel, marqué par les taux d'intérêt historiquement bas, ce modèle économique présente certains défis quant à sa rentabilité. Conscients de la confiance de nos clients, nous voulons offrir une gamme de produits et services attractifs permettant de développer notre rôle d'acteur universel et de proximité.

### Partenariats

Nous pensons qu'en matière de développement durable, nous pouvons apprendre beaucoup des échanges entre organisations, lors de rencontres ou via des plateformes dédiées à la RSE. Nous participons à un certain nombre d'initiatives, parmi lesquelles :



Mitglied der



### ebrc





# Nos reconnaissances en 2012

**Le bâtiment de P&TLuxembourg à Kayl** est la première construction du pays à recevoir en 2012 la certification Gold de la DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen), sa conception ayant intégré des standards écologiques performants.



**P&T et ebrc** inaugurent au printemps 2012 à Betzdorf leur 5<sup>e</sup> data centre qui intègre des technologies avancées permettant de réduire leur dépendance énergétique. Exemple : 90% de leurs besoins en refroidissement sont assurés en utilisant l'air extérieur.

P&TLuxembourg signe un **partenariat avec JCDecaux et la Ville de Luxembourg** et offre un abonnement « vel'oh! » aux collaborateurs travaillant sur le territoire de la capitale.



**Fin 2012**, plus de 50 sites du Groupe P&T, dont de nombreux bureaux de poste, sont labellisés « SuperDrecksKëscht fir Betriber », récompensant nos efforts en faveur du tri sélectif et de la valorisation des déchets.



**PUBLIC SECTOR GREEN  
PROJECT OF THE YEAR**

**P&T est récompensé** pour ses efforts en faveur du développement durable par le « Luxembourg Green Business Award » dans la catégorie secteur public.



**Environ 30%** des ménages sont raccordés fin 2012 au réseau fibre optique (FTTH) que P&TLuxembourg déploie afin d'offrir l'ultra haut débit aux résidents luxembourgeois.



**Du chocolat, oui mais 100% Fairtrade.** À l'approche de Pâques, P&TLuxembourg sensibilise chaque année ses collaborateurs et ses clients pour les inciter à poser un acte d'achat responsable en choisissant du chocolat issu du commerce équitable. Par ailleurs, seul du café Fairtrade est servi dans l'Entreprise.



**P&TLuxembourg et Netcore** figurent parmi les premiers signataires de la Charte de la diversité Letzebuerg et s'engagent à promouvoir l'égalité des chances au sein de leurs entreprises.

# Profil du Groupe P&T

Créée en 1842 sous forme d'administration, l'Entreprise des Postes et Télécommunications (P&TLuxembourg), est depuis 1992 un établissement public dont l'actionnaire unique est l'État luxembourgeois. Premier opérateur de services postaux et de télécommunications du pays, P&TLuxembourg offre également des services financiers et philatéliques.

**Nos services postaux** acheminent le courrier, les colis et les envois express (avec le concours de notre filiale Michel Greco S.A.), gèrent un important réseau de points de vente et distribuent les quotidiens luxembourgeois dans tout le pays avant 6h30. En moyenne, 600.000 plis sont traités chaque jour. Ce nombre peut doubler, voire tripler, en fin et en début d'année. Les services postaux sont aussi disponibles via le site : [www.eservices.lu](http://www.eservices.lu), spécialement conçu pour faciliter l'accès aux prestations postales de P&TLuxembourg (publipostage, affranchissement en ligne, etc.). Chaque année, l'Office des Timbres émet une quarantaine de nouveaux timbres-poste et de cartes-vues qui se distinguent par leur ancrage luxembourgeois et témoignent d'événements marquants de l'histoire ou de l'actualité du pays.

**Nos services financiers postaux** proposent des services de comptes courants, transferts d'argent et cartes bancaires, notamment VISA. Le compte CCP (Compte Chèque Postal) est un des comptes courants les moins chers au Luxembourg.

## CHIFFRES-CLÉS

5<sup>e</sup> employeur du pays avec plus de **3800 collaborateurs** (Statec, 1/1/2012).

### Chiffre d'affaires au 31.12.2012

de 678,15 Mio euros pour le Groupe P&T.<sup>5</sup>

1<sup>er</sup> opérateur de téléphonie fixe et mobile (respectivement **79,5%** et **53%** de parts de marché).<sup>6</sup>

1<sup>er</sup> fournisseur d'accès Internet (**72%** de parts de marché).<sup>6</sup>

Un réseau de plus de **100 points de vente** (bureaux et relais de poste, PostShops, Shops P&T LUXGSM).

**+ de 98%** du courrier national en J+1 (TNS-ILRES 2012), ce qui place la division des postes de P&TLuxembourg dans le top européen.

Leader mondial au niveau des infrastructures hyper sécurisées avec **3 data centres** de type Tier IV.

P&TLuxembourg nommé « **Best Telecom & Internet Innovator of the year** » aux ICT Awards 2012 (pour la 6<sup>e</sup> fois) et ebrc, « Managed services project of the year » et « Outstanding contribution to Luxembourg ICT ».

<sup>5</sup> Groupe P&T au sens large (tel que présenté dans le rapport annuel) incluant d'autres filiales que celles du rapport RSE.

<sup>6</sup> European Commission, Digital Agenda, Scoreboard 2012.

Nos services de télécommunications s'étendent de la téléphonie fixe et mobile jusqu'à l'accès Internet et à la télévision, ainsi que de nombreux services sur mesure conçus pour les entreprises. Propriétaire de ses infrastructures fixes et mobiles, l'Entreprise offre, avec ses filiales LUXGSM et Netcore, des solutions de connectivité sécurisées et à très haut débit ainsi que des services vocaux et de gestion de données aux particuliers et aux clients professionnels. La qualité et la sécurité du réseau sont une priorité pour l'Entreprise qui veille à assurer la redondance de ses infrastructures. Les 5 data centres de P&TLuxembourg, gérés par ebrc, accueillent tout ou partie des activités d'entreprises du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ils sont reliés entre eux par le réseau à ultra haut débit TERALINK de P&TLuxembourg, qui interconnecte d'importants centres urbains en Europe. P&TLuxembourg est le numéro un de la connectivité haut débit au Grand-Duché. Les efforts fournis par l'Entreprise ont permis au Luxembourg d'atteindre un des plus hauts taux de pénétration en Europe en matière d'accès à la large bande. À l'heure actuelle, la quasi-totalité des zones d'activités économiques et commerciales du pays est reliée par des réseaux en fibre optique. Avec son programme de déploiement à moyen et long terme, P&TLuxembourg amènera la fibre optique jusque dans les habitations, permettant à la population de bénéficier de services de connectivité performants pouvant atteindre 1 Gbit par seconde.

## ÉTAPES DE NOTRE ENGAGEMENT

**2008** : Première participation à une initiative sectorielle postale (International Post Corporation, IPC) de mesure annuelle de notre empreinte carbone. Création d'un Comité de développement durable. Adhésion à l'Institut pour le mouvement sociétal, Luxembourg (IMS).

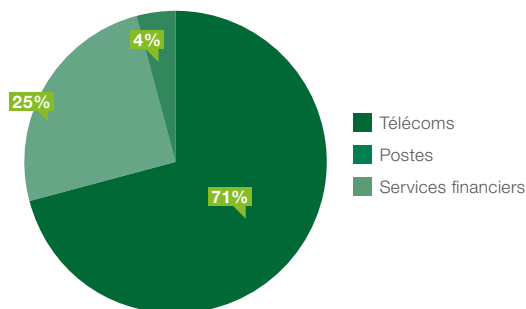
**2009** : Signature du Pacte mondial des Nations Unies. Élaboration par le Conseil d'administration d'une « Politique générale de développement durable » pour le Groupe P&T.

**2010** : Signature de la Charte de développement durable de l'ETNO.

**2011** : Adhésion d'ebrc au « European Commission's Code of Conduct on Data Centres Energy Efficiency », au Green Grid et certification ISO 14001 pour l'ensemble de ses activités. Signature du Pacte mondial des Nations Unies par Victor Buck Services et adhésion de notre filiale à l'IMS.

**2012** : Certification Gold de notre bâtiment à Kayl par l'organisme allemand DGNB. Signature de la Charte de la diversité Lëtzebuerg par P&T et Netcore.

## Répartition du chiffre d'affaires 2012 consolidé du Groupe P&T



# Notre gestion de la responsabilité sociétale

## 1. Notre structure de gouvernance RSE

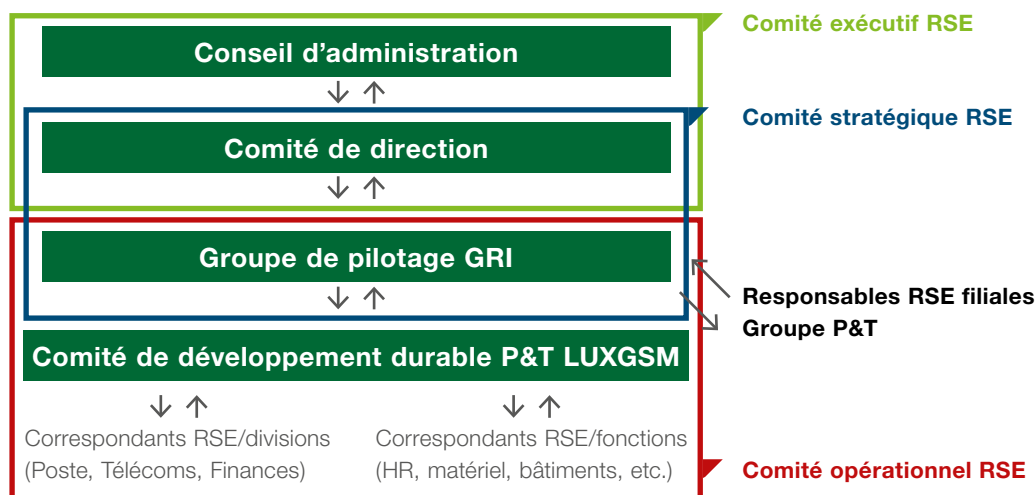
Depuis 2008, l'Entreprise a démontré la continuité de son engagement en faveur de la RSE et intégré le développement durable dans sa stratégie d'entreprise. Notre structure interne de gouvernance et de reporting s'articule autour de 2 principales entités dédiées à la RSE : le Comité de développement durable et le groupe de pilotage GRI.

Rattaché à la Direction générale, le **Comité de développement durable** s'appuie sur un réseau de représentants de nos métiers et des services généraux de l'Entreprise (matériel, bâtiments, RH, Communication, etc.). Le Comité de développement durable se veut le centre opérationnel et de déploiement des initiatives RSE en lien étroit avec le Comité de direction qui valide les orientations stratégiques, suit les réalisations et formule les recommandations sur la démarche de développement durable.

Le **groupe de pilotage GRI** a été mis en place en septembre 2012 afin d'élaborer un reporting de type GRI au niveau du Groupe P&T. De manière plus large, il définit les orientations stratégiques au niveau RSE et fixe les objectifs à atteindre. Tous ses membres ont été formés et certifiés à la méthodologie GRI. Il interagit également avec les représentants RSE des filiales du Groupe P&T. Ce groupe de pilotage rend compte régulièrement tant au Comité de développement durable qu'au Comité de direction de l'évolution et des enjeux du projet GRI. Son coordinateur, Paul Peckels, est également membre du Comité de direction de l'Entreprise et président du Comité de développement durable, garantissant ainsi une cohérence et une efficacité dans la démarche interne en matière de RSE.

Par ailleurs, le Conseil d'administration a approuvé ce rapport et veille à ce que les initiatives et les engagements pris correspondent à la « Politique générale de développement durable pour le Groupe P&T » qu'il a lui-même définie en 2009.

### Notre organisation RSE

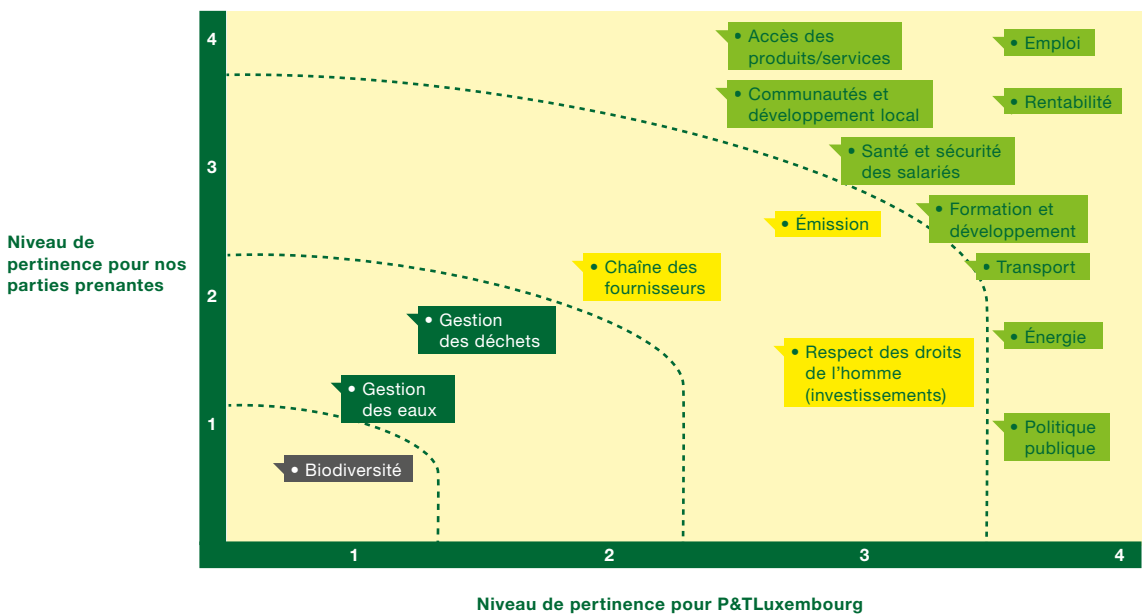


## 2. Le dialogue et l'engagement des parties prenantes

Le dialogue avec nos parties prenantes (« Stakeholders ») est ancré dans notre culture d'entreprise publique. Qui sont nos parties prenantes ? Il s'agit de toute personne ou groupe de personnes qui a un intérêt direct ou indirect pour nos activités. Nos parties prenantes ont été réparties en 5 groupes dont 4 principaux, à savoir :

(1) nos clients, (2) nos collaborateurs, (3) nos partenaires, (4) nos sous-traitants, nos fournisseurs et nos filiales (hors périmètre du rapport).

### Matrice de pertinence des thématiques RSE



Nous sommes conscients que le dialogue avec nos parties prenantes est un élément central de notre démarche de responsabilité sociétale d'entreprise. Pour identifier les attentes de la société, nous nous sommes basés sur les échanges réguliers avec nos principaux interlocuteurs (voir page 14). Du croisement des perceptions internes et externes des enjeux du développement durable résulte une liste de thématiques essentielles pour définir nos orientations stratégiques prioritaires et les indicateurs pertinents pour en rendre compte. L'accès à nos produits et services, l'emploi, l'impact sur les communautés et le développement local, la santé et la sécurité de nos collaborateurs, de même que la rentabilité de nos activités sont des sujets prioritaires à la

fois pour le Groupe P&T et pour nos parties prenantes. L'eau et la gestion de la biodiversité semblent moins pertinentes et n'ont donc pas été déterminantes pour le choix des indicateurs à prendre en compte.

#### Nos ambitions pour 2013

Engager nos principaux fournisseurs vis-à-vis de notre démarche RSE

Présenter notre démarche RSE à nos collaborateurs et recueillir leurs attentes

Dans l'exercice actuel et futur de reporting, nous nous engageons à travailler sur une consultation progressive et représentative des parties prenantes afin de nous assurer que les thématiques sur lesquelles nous nous reportons restent pertinentes pour nos parties prenantes. Nous estimons n'être qu'au début de ce processus d'engagement que nous voulons pour-

suivre et approfondir au cours des années à venir, en utilisant notamment ce rapport pour initier un dialogue constructif et bilatéral avec nos parties prenantes sur le développement durable. Nous tiendrons compte des suggestions transmises par nos lecteurs via le formulaire disponible à la fin du rapport et sur notre site Internet.

Nos principales parties prenantes	Nos canaux de dialogue
<b>Nos actionnaires/décideurs</b>	
Le gouvernement et nos administrateurs	Rencontres régulières avec notre ministre de tutelle 16 réunions du Conseil d'administration en 2012
<b>Nos clients</b>	
Les clients privés résidentiels, clients professionnels (entreprises) et clients institutionnels	ECO+, rubrique de sensibilisation au développement durable (magazine d'information trimestriel pour tous les ménages du pays « Eispost ») Enquêtes de satisfaction et indicateurs de qualité de nos services de télécoms et postaux Interactions avec nos chargés de compte et nos services de support client
<b>Nos collaborateurs</b>	
La direction et le management, les collaborateurs et les syndicats	Information, sensibilisation et formation concernant les économies d'énergie : « Mach mat ! Mir spueren Energie. » Boîte à idées, journal interne, Intranet, newsletter électronique Entretien individuel d'évaluation Concertation avec les représentants du personnel
<b>Nos partenaires/fournisseurs</b>	
Les filiales (hors périmètre du présent rapport), les sous-traitants et les fournisseurs	Réunions de direction avec nos filiales Rencontres régulières avec nos fournisseurs Visites de nos sous-traitants
<b>Communautés</b>	
Les autorités de régulation, les administrations locales, les associations professionnelles et de consommateurs, les écoles et l'Université, le monde associatif et les médias	Entrevues avec les autorités de régulation Partenariats avec l'Administration de l'emploi, les écoles et l'Université Représentation à de nombreuses associations professionnelles nationales (Fedil, Amcham, Mouvement luxembourgeois pour la qualité, etc.) et internationales (IPC, PostEurop, ETNO, etc.) Rencontre annuelle avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs Soutien et don de matériel à des associations caritatives luxembourgeoises Participation à l'Institut pour le mouvement sociétal, Luxembourg Diffusion de communiqués de presse, conférences de presse et interviews Contacts réguliers avec les administrations communales dont 6 conférences grand public dans les communes en 2012 pour présenter le projet « fibre optique »

### 3. Notre stratégie et nos objectifs RSE

Tester de nouveaux modes de distribution, valoriser nos déchets, construire et rénover nos bâtiments de manière à les rendre plus économes en énergie ont figuré parmi les initiatives les plus visibles de notre engagement durable depuis 2008. Mais ce volet écologique n'est pas tout. Nous nous attelons à faire de notre responsabilité sociétale une réalité dans tous ses aspects. Première étape : la définition de ce que nous entendons par responsabilités économique (gouvernance et éthique), sociétale, sociale et environnementale.

- **Notre responsabilité de gouvernance et d'éthique :** nous veillons à respecter de manière stricte les lois et règlements luxembourgeois et à assurer une gouvernance éthique et transparente de notre Entreprise et du Groupe P&T.

- **Notre responsabilité sociétale :** étant le prestataire du service universel dans nos trois métiers, nous voulons offrir le plus haut niveau de qualité de service aux citoyens et aux entreprises, tout en assurant la rentabilité de nos activités pour une économie durable.

- **Notre responsabilité sociale :** nous soutenons l'emploi de qualité, encourageons l'égalité des chances et le développement de compétences et veillons à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs.

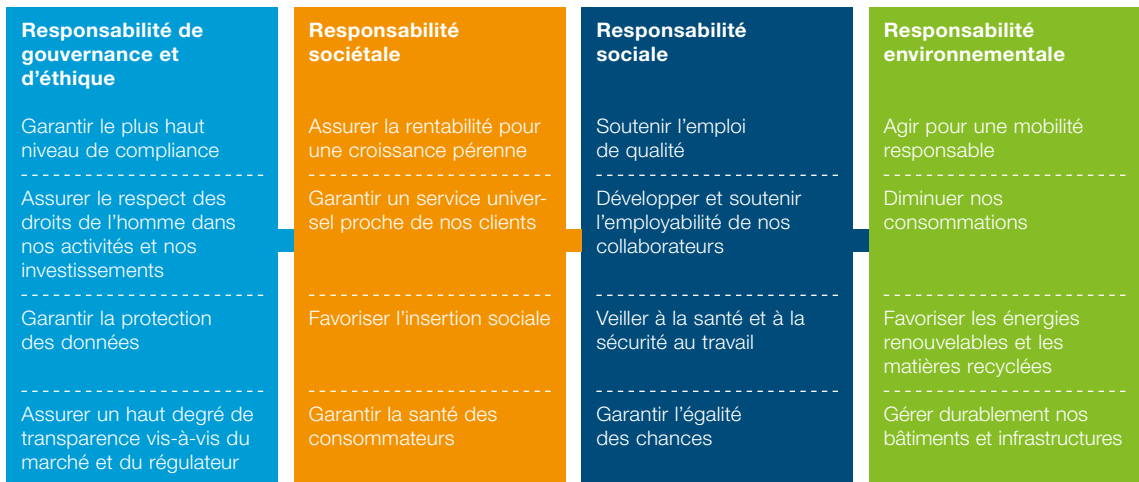
- **Notre responsabilité environnementale :** nous veillons à réduire notre empreinte environnementale en optimisant les ressources consommées et en contrôlant nos émissions de CO<sub>2</sub>.

Ces 4 « piliers » de notre démarche RSE ont été déclinés en 16 objectifs prioritaires formant le cœur de notre stratégie de développement durable. La définition de ces objectifs a été alimentée par les thématiques les plus souvent citées par nos parties prenantes internes et externes et associée aux enjeux de durabilité que nous partageons avec les opérateurs européens de télécoms et postaux.

Avant d'être formalisée, elle a été débattue en interne entre les correspondants RSE, soumise à la validation de nos directeurs, administrateurs et filiales.

Elle sert de base pour ancrer nos futures initiatives RSE au niveau du Groupe P&T.

#### Notre stratégie RSE





## Notre responsabilité de gouvernance et d'éthique

Nous veillons à respecter de manière stricte les lois et règlements luxembourgeois et à assurer une gouvernance éthique et transparente de notre Entreprise et du Groupe P&T.

Nos objectifs de gouvernance et d'éthique		Performance 2012	Nos engagements
<b>Garantir le plus haut niveau de compliance et la protection des données</b>	Respecter de manière stricte le cadre légal et réglementaire luxembourgeois et assurer une gouvernance éthique et transparente de notre Groupe	Aucune amende pour le non-respect des lois et réglementations	Initier une politique de gestion des risques
		Niveau élevé de conformité dans le traitement des données	Publier en ligne une charte de protection de la vie privée pour nos clients
<b>Assurer le respect des droits de l'homme dans nos activités et investissements</b>	Veiller au respect des droits de l'homme dans nos activités et dans le choix de nos investissements	70% de fournisseurs locaux soumis aux règles de droit luxembourgeois	Sensibiliser nos principaux fournisseurs à notre démarche RSE
		53% de fournisseurs ayant développé une démarche RSE	



### Garantir le plus haut niveau de compliance et la protection des données

En tant qu'opérateur établi ayant une position importante sur le marché postal et des télécoms au Grand-Duché, l'Entreprise est soumise, à l'image de ses homologues européens, à un cadre réglementaire spécifique découlant de directives et règlements européens transposés dans la législation luxembourgeoise. L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), qui veille à son respect, assure la surveillance des activités réglementées dans le secteur postal et des télécommunications. Des contrôles opérés par l'Entreprise ou des organisations externes (IPC), tant au niveau postal (lettres « test ») que des télécommunications (vérification de la couverture réseau), confirment que nous dépassons largement les exigences de qualité réglementaires.

Pour ses services financiers postaux, l'Entreprise respecte le cadre légal ainsi que les règles prudentielles et de conduite des Professionnels du Secteur Financier (PSF) éditées par la Commission de Surveillance du Secteur Financier. Le « compliance officer » s'assure du respect des dispositions légales et statutaires en la matière. Une charte de compliance a été définie pour tout le personnel des services financiers postaux et les guichetiers et une formation dédiée a lieu régulièrement. Plusieurs filiales (ebrc, Netcore, Michel Greco S.A. et Victor Buck Services), avec accréditation de PSF, sont soumises aux mêmes règles.

L'Entreprise observe les règles plus générales relatives au droit de la concurrence, applicable à l'ensemble des acteurs économiques, tous secteurs confondus, sous l'autorité du Conseil de la concurrence.

Notons encore que le traitement et l'enregistrement de données à caractère personnel des clients sont également surveillés par la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD). **Une mission de vérification a permis de constater un niveau très élevé de conformité du traitement de ces données avec les exigences de la législation sur les communications électroniques.**

Tous les collaborateurs de l'Entreprise, des filiales et des sous-traitants sont, par ailleurs, tenus au secret postal, bancaire et au secret des communications, tels que définis par la loi, dans le respect de la vie d'autrui. Un rappel avec les principaux engagements à suivre est envoyé annuellement à tous les membres du personnel.

Le respect du cadre légal et réglementaire de l'Entreprise et les contacts réguliers avec le régulateur et l'autorité de surveillance font partie des missions de nos services Inspection centrale, Audit interne, Régulation Postes et Régulation Télécoms, avec le soutien de notre cellule juridique.

## Assurer le respect des droits de l'homme

### 1. Dans nos activités

L'Entreprise respecte les règles fondamentales qui régissent l'exercice du droit du travail dont la liberté d'association et les lois et règlements luxembourgeois. L'Entreprise ne pratique aucune forme de travail forcé ou obligatoire et n'emploie pas des enfants. En ce qui concerne le droit de négociation collective, celui-ci est également prévu dans le Code du travail. Les droits du personnel sont respectés. **Le dialogue avec les partenaires sociaux est une pratique enracinée dans la culture d'entreprise publique.** Représentant un tiers des membres de notre Conseil d'administration (le plus haut niveau décisionnel), les délégués du personnel sont consultés et/ou informés préalablement à tout changement organisationnel ou managérial dans l'Entreprise.

### 2. Dans nos investissements

L'Entreprise traite principalement avec des fournisseurs locaux (soumis également aux règles de droit luxembourgeois) et contribue ainsi au développement de l'économie locale. 70% des principaux fournisseurs de l'Entreprise sont implantés au Luxembourg et parmi ceux-ci, plus de la moitié de ces sociétés (ou leur maison mère) ont développé leur propre démarche RSE.

## Éthique des affaires

Pourcentage des investissements et achats significatifs auprès de fournisseurs locaux



Pourcentage des investissements et achats significatifs auprès de fournisseurs engagés dans une démarche RSE



## Notre responsabilité sociétale

Étant le prestataire du service universel dans nos trois métiers, nous voulons offrir le plus haut niveau de qualité de service, tout en assurant la rentabilité de nos activités pour une économie durable.

Nos objectifs au niveau sociétal		Performance 2012	Nos engagements
<b>Assurer la rentabilité pour une croissance pérenne</b>	Poursuivre nos investissements au profit de la communauté sans mettre en péril notre rentabilité financière	1,87 milliard d'euros de valeur créée et distribuée	Formaliser notre politique de soutien aux organisations caritatives
<b>Garantir un service universel proche de nos clients</b>	Augmenter l'accessibilité à nos services et offrir la même qualité de service à tous sans discrimination	Aucune amende pour le non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition des services et produits	Augmenter l'accessibilité à nos services et poursuivre la modernisation de nos infrastructures
<b>Favoriser l'insertion sociale</b>	Contribuer à l'emploi des jeunes et à la réinsertion des chômeurs	299 recrutements dont 17% via l'ADEM ou les écoles  99,5% des embauches dans la Grande Région	Poursuivre nos actions en faveur de l'emploi des jeunes et des demandeurs d'emploi



P&T organise chaque année, depuis plus de 15 ans, une des courses les plus populaires du pays : le Postlaf !

### Assurer la rentabilité pour une croissance pérenne

Comme toute entreprise commerciale, P&TLuxembourg doit assurer la rentabilité de ses activités, tout en étant consciente de son rôle social et sociétal. Fortement implantée sur l'ensemble du territoire, l'Entreprise contribue activement à la qualité de vie de ses habitants. **Pour favoriser l'accès à ses services, l'Entreprise veille à garder des prix accessibles et à traiter ses clients sans aucune discrimination.**

Par la création d'emplois, le paiement d'impôts et de dividendes versés à l'actionnaire (l'État luxembourgeois), par les fonds investis au niveau caritatif et le sponsoring, l'Entreprise participe activement au développement de la société luxembourgeoise. En 2012, la valeur créée et distribuée par le Groupe P&T peut être estimée à plus de 1,8 milliard d'euros incluant les produits, les coûts opérationnels, les prestations et rémunérations des salariés, les donations, le sponsoring et autres investissements pour la communauté.

## Garantir un service universel proche de nos clients

Au niveau du métier des télécommunications, la prestation du service universel à l'ensemble de la population va de pair avec la mise à disposition de technologies de pointe aux entreprises. **Malgré un contexte économique plus difficile, l'Entreprise a continué à investir à un haut niveau.** Au cours des 10 dernières années, environ 500 millions d'euros ont été dépensés pour moderniser les infrastructures de TIC dont la moitié pour la fibre optique. Des investissements supplémentaires substantiels se poursuivront d'ici 2020. **Ces efforts contribuent à faire du Luxembourg un pôle de référence en matière de TIC au niveau national et international.**

### Accessibilité de nos services télécoms

- Couverture réseau fixe : **100%**
- Couverture du réseau mobile – 2G : **99% de la population, 98% du territoire**
- Couverture du réseau mobile – 3G : **94% de la population, 88% du territoire**
- Accès Internet à haut débit : **99% de la population**
- Accès Internet à très haut débit ( $\geq 30$  Mbit/s) : **95% de la population**
- Téléphones publics payants : **386**
- Shops P&T LUXGSM : **12**
- Points télécoms dans les bureaux de poste : **9**

L'Entreprise dessert plus de 98% du courrier national en J+1 (soit le lendemain du dépôt), chaque jour ouvrable, partout dans le pays, indépendamment de la distance parcourue. **Malgré une qualité de service parmi les plus élevées en Europe, les tarifs postaux en vigueur restent très bas.** L'Entreprise dispose d'un réseau très dense de plus de 100 bureaux, relais ou PostShops et l'adapte aux nouvelles habitudes de consommation :

- Ouverture de PostShops à proximité des lieux de consommation
- Extension des heures d'ouverture (de nombreux points de vente offrent des services PostShop jusqu'à 10 h par jour, samedi y compris)

- Développement de services via Internet : « e-services » (affranchissement en ligne, courrier hybride<sup>7</sup>, etc.)

**Nouveau en 2012 : le réseau Pack Up 24/24 permet aux clients de retirer leurs colis à toute heure 7 jours/7.**

Des études de satisfaction montrent que nos clients apprécient cette plus grande accessibilité. Au niveau des services financiers postaux, **le compte CCP est un des comptes bancaires les moins chers au Luxembourg.** Il reste ouvert à une population souvent exclue des autres établissements bancaires, tout en profitant d'une large accessibilité via nos points de vente, nos guichets automatiques ou notre site Internet.

### Accessibilité des services postaux et financiers postaux

- Bureaux de poste, relais, PostShops : **108**
- Nombre de bancomats : **52**
- Nombre de boîtes aux lettres : **1159**
- Nombre de levées/semaine : **6946**
- Nombre de points Pack Up : **99**
- Nombre de stations Pack Up 24/24 : **19**

### Comparatif européen

**Prix :** en Europe, l'envoi d'une lettre simple dans son propre pays peut coûter de 20 cents à 1,22 euro. Le Luxembourg se situe avec 60 cents, proche de la moyenne européenne (56 cents). Si l'on ajuste ces prix avec le pouvoir d'achat dans les différents pays européens, le Grand-Duché arrive même en bas de classement, avec 53 cents sous la moyenne européenne (65 cents).<sup>8</sup>

**Accès :** avec 108 points de vente pour une population totale de 524.900, le Luxembourg se situe dans la moyenne européenne avec un peu plus de 2 points de vente pour 10.000 habitants. Par contre, pour le nombre de boîtes aux lettres, le pays se démarque avec 22 boîtes pour 10.000 habitants, au-delà de la moyenne européenne évaluée à 16,5 boîtes/10.000 habitants.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> P&TLuxembourg se charge, pour le compte d'un client, de l'impression, de l'affranchissement et de l'envoi du courrier.

<sup>8</sup> Deutsche Post annual survey, 2012.

<sup>9</sup> Colophon, Main developments in the postal sector, 2008-2010.

### Favoriser l'insertion sociale

Figurant parmi les principaux employeurs du pays, le **Groupe P&T favorise depuis plusieurs années l'insertion professionnelle**. En 2012, 299 personnes ont été recrutées, à la fois du personnel hautement qualifié (principalement pour ses services de télécommunications) et du personnel peu qualifié (pour la distribution postale). 17% des embauches ont eu lieu en coopération avec l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) ou les lycées. Tous les postes ayant fait l'objet d'un recrutement externe ont été communiqués à l'ADEM. L'Entreprise participe activement à un projet de réinsertion de chômeurs. En octobre 2012, après une formation de 2 mois au Centre national de formation professionnelle continue (CNFPC) à Esch-sur-Alzette, 12 personnes sans qualification ont été intégrées au centre de tri postal, soit sous contrat d'initiation à l'emploi, soit dans le cadre d'un stage de réinsertion. Une évaluation individuelle est prévue à l'automne prochain.

L'Entreprise accueille également chaque année une dizaine de jeunes diplômés des études techniques secondaires (électrotechniciens ou spécialisés en télécommunications), pour une période de 3 mois

d'apprentissage des divers métiers des télécommunications. Par le passé, cette initiative a mené à la conclusion de contrats de travail pour la majorité de ces jeunes.

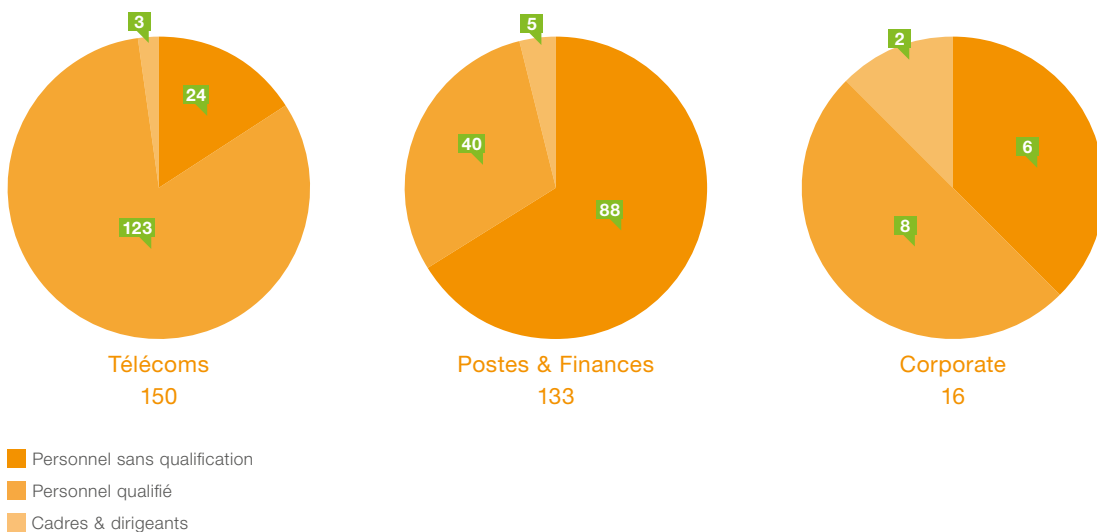
Enfin, dans le cadre du Job Shadow Day, organisé par la Fedil et l'a.s.b.l. Jonk Entrepreneuren, l'Entreprise fait participer activement des jeunes à la vie d'entreprise en leur permettant d'accompagner des dirigeants au cours d'une journée.



**Christian Barthel**, un participant au projet de réinsertion au centre de tri

« Je n'ai pas de diplôme, mais j'ai travaillé pendant des années pour un électricien et comme ouvrier polyvalent. Suite à la crise bancaire, je n'ai pas obtenu de CDI comme je l'avais prévu. Je me suis retrouvé au chômage et maintenant, grâce à ce projet, j'ai à nouveau des perspectives. »

### Nombres d'embauches 2012 // Total : 299





P&T veut rester proche de tous ses clients. Cette proximité passe par une présence forte sur tout le territoire luxembourgeois et par le développement d'un réseau de vente en adéquation avec les besoins de la population (horaires étendus, présence dans les surfaces commerciales, etc.).



## Notre responsabilité sociale

Cinquième employeur du pays, nous soutenons l'emploi de qualité, encourageons l'égalité des chances et le développement de compétences et veillons à la santé et à la sécurité de notre personnel.

Nos objectifs au niveau social		Performance 2012	Nos engagements
<b>Soutenir l'emploi de qualité</b>	Offrir à nos collaborateurs un traitement équitable, indépendamment du statut, et maintenir des conditions de travail de qualité	3.766 collaborateurs dont plus de 96% en CDI  1.196 femmes (soit 31% de nos effectifs) et 11% de femmes parmi les dirigeants et cadres  75,8% de nos collaborateurs couverts par une convention collective	Couvrir la totalité de nos salariés par une convention collective et continuer à promouvoir et animer le dialogue social
<b>Développer et soutenir l'employabilité de nos collaborateurs</b>	Développer les compétences et accompagner notre personnel pour permettre l'adaptation continue aux évolutions de nos différents métiers	Une moyenne annuelle de 37 heures (soit 4,6 jours) de formation par personne  90,7% de nos collaborateurs bénéficient d'un entretien d'évaluation	Favoriser la gestion des carrières en développant les compétences de nos collaborateurs et faciliter la mobilité interne du personnel
<b>Veiller à la santé et à la sécurité au travail</b>	Garantir la sécurité au travail, prévenir les accidents et veiller au bien-être de notre personnel	5,7% de taux d'absentéisme  263 accidents de travail (aucun mortel)	Renforcer la prévention de la sécurité au travail et mettre en place un pôle santé et bien-être au travail
<b>Garantir l'égalité des chances</b>	Encourager la diversité et l'égalité des chances à tous les niveaux	Aucun incident de discrimination relevé  27 nationalités représentées	Évaluer et intensifier nos actions en faveur de la diversité et de l'égalité dans l'entreprise



### Soutenir l'emploi de qualité

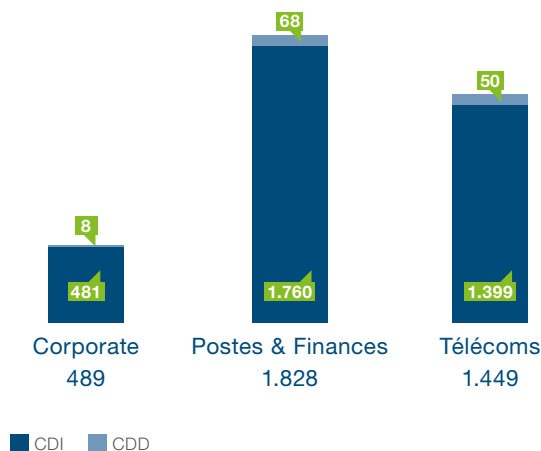
Fin 2012, l'Entreprise comptait 2.867 collaborateurs en activité dans tout le pays.

**L'effectif total s'élève à 3.766 avec les filiales du périmètre, dont plus de 96% bénéficiant de contrats à durée indéterminée.**

Le pourcentage des effectifs en contrat à durée déterminée est de 3,3%, un niveau très faible, conformément à l'engagement en faveur de la stabilité de l'emploi.



## Effectifs 2012 // Total : 3.766 personnes



## Développer et soutenir l'employabilité de nos collaborateurs

Face à l'émergence de nouvelles technologies et à un contexte de marché de plus en plus concurrentiel avec une forte évolution des métiers et des technologies, l'Entreprise s'est, depuis 2 ans, réorganisée en interne. Avec l'appui des partenaires sociaux, les employés sont accompagnés dans ces évolutions par des formations et des mobilités internes. **En 2012, 53% des postes vacants ont été comblés par un changement de poste au sein de l'Entreprise.**

La formation continue est indispensable pour offrir des produits et services à la pointe au niveau technologique et garantir l'employabilité de notre personnel sur le long terme.

En 2012, le nombre moyen d'heures de formation était de 37 heures par personne pour le Groupe.

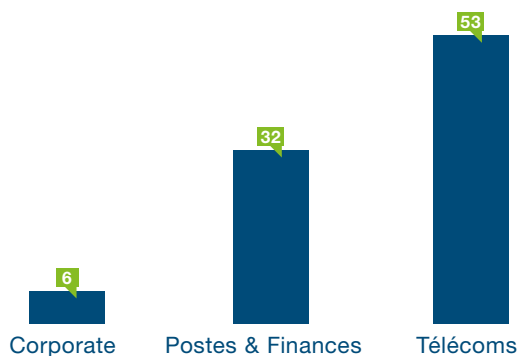
Nos activités génèrent aussi de nombreux emplois indirects via la sous-traitance des installations de télécommunications et les entreprises du secteur de la construction.

À côté du personnel sous statut public (68% des effectifs), dont les conditions sont fixées par la loi, l'Entreprise emploie également du personnel sous statut privé (32%), dont les conditions sont fixées, d'une part, par le Code du Travail et, d'autre part, par une convention collective spécifique aux ouvriers d'État.

L'Entreprise s'emploie à appliquer à ces deux populations un traitement équitable et des règles RH communes. Les 3/4 du personnel du Groupe P&T relèvent des dispositions soit d'une convention collective, soit du statut général des fonctionnaires.

L'Entreprise permet à ses collaborateurs de bénéficier d'horaires flexibles et de plages horaires de télétravail permettant de concilier vie privée et vie professionnelle. Un quart du personnel du Groupe P&T travaille à temps partiel.

## Nombre moyen de jours de formation par salarié par métier (y compris l'adaptation au poste de travail)



Une moyenne annuelle de 37 heures (soit 4,6 jours) de formation par salarié du groupe.



**Armand Haas,**  
télétravailleur\*

« 2 jours par semaine, je travaille depuis mon domicile. Cela m'évite de faire quelque 300 kilomètres par semaine et en hiver, c'est encore plus appréciable. Je peux ainsi commencer et terminer ma journée plus tôt. En outre, le télétravail me permet de mieux me concentrer sur des travaux plus complexes. Autre avantage : je n'utilise quasiment pas de papier, tous mes dossiers sont informatisés et accessibles aussi bien depuis mon domicile que depuis le bureau. »

*\* L'Entreprise compte une vingtaine de personnes travaillant en partie depuis leur domicile.*

Annuellement, plus de 100 formations thématiques, aussi bien techniques que comportementales, sont proposées par le centre de formation de l'Entreprise. 90,7% du personnel du Groupe P&T bénéficient d'une évaluation annuelle au cours de laquelle chaque personne peut faire un constat de la période écoulée ainsi qu'exprimer ses souhaits d'évolution de carrière, voire de développement de compétences. En 2013, l'Entreprise travaille à la mise en place d'une gestion de carrière structurée ainsi que de plans de développement personnalisés.

### **Veiller à la santé et à la sécurité au travail**

En 2012, le Groupe a enregistré 263 accidents de travail ou de trajet dont 70% dans les activités postales, causés majoritairement par des chutes et des glissades, ainsi que par des accidents sur route en période hivernale.

Chaque année, plus de 650 professionnels des télécoms participent à une session de prévention contre les accidents et de sécurité dans l'Entreprise. Tous les travailleurs du centre de tri postal sont formés aux consignes de sensibilisation à la sécurité sur les machines de tri. L'Entreprise dispose par ailleurs d'un travailleur désigné et de 3 délégués à la sécurité et à la santé au travail. L'an dernier, près de 40 personnes ont été formées aux premiers secours.

L'Entreprise veille également à développer et promouvoir une politique de bien-être au travail en menant des actions de prévention et de santé. L'Entreprise offre, à son personnel, la possibilité de se faire vacciner annuellement et gratuitement contre la grippe, des formations « école du dos » ou de gestion du stress et, **pour les plus de 50 ans, un bilan de santé intégralement financé par l'Entreprise**. Près de 300 personnes y ont déjà volontairement pris part.



Pour la 3<sup>e</sup> année consécutive en 2012, l'Entreprise a lancé « **Gesond@work** », une campagne interne de sensibilisation à l'alimentation saine et aux bienfaits du sport avec le soutien du programme interministériel « Gesond iessen, mei bewegen ». Cours de sport organisés au sein de l'Entreprise, distribution de fruits, diffusion de conseils santé font partie du programme.

Le bien-être des collaborateurs passe aussi par l'accompagnement en cas de difficultés professionnelles ou personnelles. **Un service dédié aux « affaires sociales »** offre, gratuitement et dans la confidentialité la plus complète, son assistance aux personnes nécessitant un accompagnement psychosocial. Cette cellule est intervenue en 2012 dans près de 80 dossiers.

L'Entreprise tient également compte de la pénibilité au travail de certaines fonctions et permet à ses facteurs de partir dès 57 ans (max. 65 ans) à la préretraite et de bénéficier d'une tournée allégée dès 53 ans.

Face à l'absentéisme, l'Entreprise privilégie le maintien du contact avec les personnes absentes et la préparation du retour de la personne malade. Dans le cadre d'une initiative test menée en 2012, les surveillants et chefs d'équipe du centre de tri ont été formés à une meilleure gestion des situations individuelles afin de réduire les absences fréquentes.

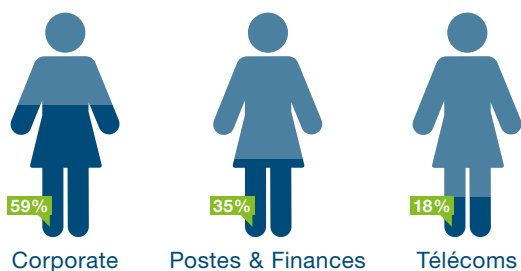
**En 2012, le taux d'absentéisme du Groupe s'élevait à 5,7%.** L'Entreprise met également à disposition de ses 28 travailleurs handicapés un environnement de travail en adéquation avec leurs capacités. Dans la majeure partie des cas, l'Entreprise trouve un poste en interne pour reclasser les agents n'étant plus aptes à effectuer les tâches inhérentes à leur poste de travail précédent ou aménage, avec l'aide éventuelle du médecin du travail, le poste existant. **En 2012, 31 travailleurs reclassés étaient occupés par l'Entreprise.**

## Garantir l'égalité des chances

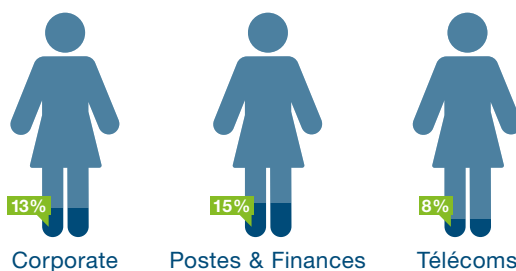
Dans la gestion des ressources humaines, l'Entreprise accorde un traitement égal à chaque collaborateur et favorise l'accès à l'emploi sans discrimination. Tous les postes sont ouverts aux femmes comme aux hommes.

Aucune différence significative de rémunération n'affecte les hommes et les femmes travaillant dans l'Entreprise. **27 nationalités sont représentées dans nos effectifs.** C'est un apport considérable à la promotion de la diversité. En 2012, P&T et Netcore ont signé la Charte de la diversité Lëtzebuerg, s'engageant à initier des actions en faveur de l'égalité des chances et à en évaluer les résultats.

### Part des femmes dans l'effectif global (en %)



### Part des femmes dans la population des cadres et dirigeants (en %)



Nos postes sont ouverts aux femmes comme aux hommes et nous encourageons la diversité au sein de nos équipes. Nous constatons cependant que le recrutement de femmes dans les métiers techniques comme les télécommunications reste difficile. La forte représentation de femmes au sein de nos services généraux est liée au fait que nos équipes de nettoyage, à 100% féminines, y sont rattachées.

## Notre responsabilité environnementale

Les activités du Groupe ne présentent pas de risques majeurs pour l'environnement mais elles ont un impact en termes de consommation d'énergie, d'émissions de gaz à effet de serre et de production de déchets. L'Entreprise a mis en œuvre une démarche volontariste de réduction de son empreinte environnementale qui passe par une optimisation des ressources consommées et un contrôle de nos émissions de CO<sub>2</sub>.

Nos objectifs au niveau environnemental		Performance 2012	Nos engagements
<b>Agir pour une mobilité responsable</b>	Augmenter l'efficacité énergétique de notre flotte automobile	3.738 tonnes équivalent CO <sub>2</sub> émises par nos véhicules  2.179.275 litres de carburant automobile	Augmenter, dans la mesure du possible, la part de véhicules électriques dans notre parc automobile
<b>Diminuer nos consommations et favoriser les énergies renouvelables et les matières recyclées</b>	Choisir des alternatives plus respectueuses de l'environnement dans nos approvisionnements	100% de papier éco-labelisé ou recyclé sur les 554,5 tonnes utilisées  100% d'électricité d'origine renouvelable sur les 87.527.105 kWh consommés	Intégrer les aspects de durabilité dans nos approvisionnements
<b>Gérer durablement nos bâtiments et infrastructures</b>	Améliorer la performance énergétique de notre parc immobilier et de nos infrastructures	90% d'économies énergétiques réalisées dans le bâtiment de P&T à Kayl  Baisse de 60% des coûts énergétiques liés à la climatisation dans le data centre de Betzdorf	Améliorer l'efficacité énergétique de nos bâtiments existants



### Agir pour une mobilité responsable

Le transport par route est indissociable de la mission de prestataire postal de l'Entreprise. En 2012, pour distribuer le courrier, les véhicules de l'Entreprise ont parcouru un peu plus de 6,5 millions de kilomètres, ce qui correspond à une consommation d'environ 650.000 litres de carburant et à l'émission de 1.925 tonnes de CO<sub>2</sub>.

Une vingtaine de trois-roues électriques desservent principalement les communes et quartiers périphériques de Luxembourg-Ville.

Plusieurs leviers sont mis en œuvre pour réduire ces incidences :

- Le recours à des véhicules électriques ou moins polluants
- L'optimisation des parcours pour réduire les distances et les émissions associées
- La sensibilisation à l'éco-conduite (via un guide remis à chaque collaborateur) et aux alternatives en matière de mobilité

Pour acheminer le courrier, l'Entreprise utilise une trentaine de véhicules électriques. L'adoption de ce mode de mobilité douce permet de distribuer le courrier sans bruit et sans nuisance sur l'environnement. Près d'une vingtaine de stations et bornes de recharge facilitent l'approvisionnement en énergie. L'une d'elles, sur le site de la Cloche d'Or, est également accessible à nos clients. Le parc automobile de l'Entreprise compte également 6 modèles au gaz naturel (CNG) et 6 voitures hybrides.

Michel Greco S.A., filiale qui assure la distribution des colis pour le compte de l'Entreprise, a, par ailleurs, renouvelé son parc de véhicules à moteur thermique pour l'amener aux dernières normes Euro 5, réduisant ainsi les émissions de polluants atmosphériques.

L'Entreprise assure aussi la promotion d'une mobilité responsable auprès de ses collaborateurs : LUXGSM et ebrc offrent à leurs employés un « M-pass » leur permettant d'utiliser gratuitement les transports en commun luxembourgeois.

L'Entreprise des P&T et Victor Buck Services proposent, sur leur Intranet, une plate-forme de covoiturage afin d'encourager le partage de véhicules pour les trajets inter-sites ou entre le domicile et le lieu de travail. L'Entreprise permet également à son personnel de bénéficier d'un abonnement « vel'oh! » à Luxembourg-Ville.

#### Notre flotte de véhicules électriques (au 31.12.2012)

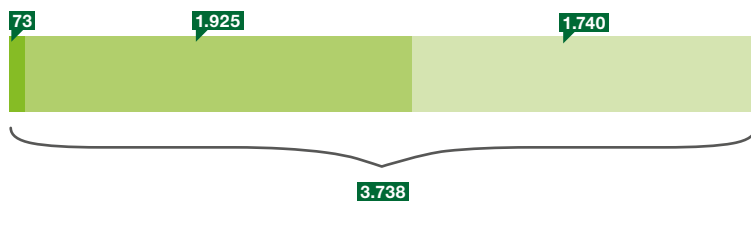
- 2 Peugeot iOn
- 6 Renault Kangoo Z.E.
- 1 Opel Ampera
- 24 tricycles de la marque Kyburz

} 33

#### Favoriser les énergies renouvelables et les matières recyclées

Les réseaux de télécommunications et les centres d'hébergement informatiques sont les principaux consommateurs d'énergie électrique. Pour son alimentation en énergie électrique, l'Entreprise a choisi, dès 2008, d'utiliser 100% d'énergie provenant de sources renouvelables (éolienne et hydraulique). Les véhicules électriques et les data centres profitent de cette alimentation verte. Nous produisons également de l'énergie via des panneaux photovoltaïques installés sur trois de nos bâtiments et par des systèmes de cogénération (chaleur et électricité), voire de trigénération (chaleur, électricité, refroidissement).

#### Émissions de gaz à effet de serre liées au transport (en Teq CO<sub>2</sub>)



Ces émissions sont générées par les véhicules de l'Entreprise uniquement (hors filiales). Les déplacements des collaborateurs entre leur domicile et leur lieu de travail, les transports externalisés, les voyages de service sont exclus.

■ Corporate ■ Postes ■ Télécoms

L'utilisation responsable du papier est un enjeu au sein du Groupe, qui passe par la sensibilisation du personnel aux impressions recto-verso et au tri sélectif, et par une attention particulière portée à la provenance du papier.

La totalité des 554 tonnes de papier utilisées au sein du Groupe en 2012 est issue de fibres recyclées ou labellisées FSC ou PEFC.

#### Consommation de papier (hors enveloppes) en poids

**554** tonnes : **100%**  
de papier éco-labellisé  
ou recyclé

Plus de 75% du papier consommé en 2012 par le Groupe a servi aux activités d'imprimeur de notre filiale Victor Buck Services.

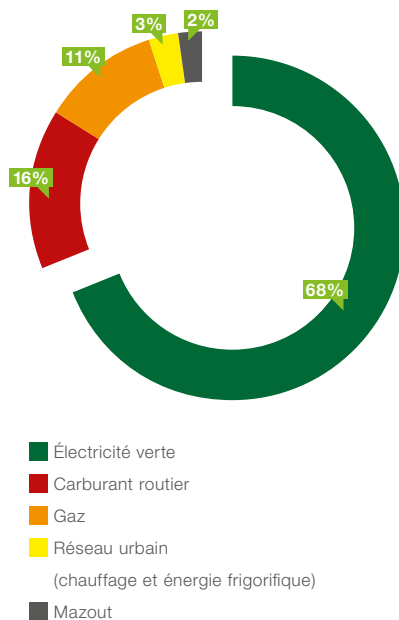
Victor Buck Services qui est responsable de 75% de la consommation du Groupe du fait de ses activités d'imprimeur, mène une politique d'achats durables et de sélection de ses prestataires commerciaux en fonction de critères environnementaux mais aussi sociétaux.

Au sein de l'Entreprise, l'utilisation de papier respectueux de l'environnement est généralisée pour les supports de communication interne et externe, les extraits de compte CCP, les Post Enveloppes et les dépliants publicitaires. Les PostPack sont produits à partir de 70% de matériaux recyclés par une cartonnerie locale. Tous les timbres de même que les annuaires (téléphonique et professionnel) sont imprimés sur du papier FSC, l'impression étant également confiée à des imprimeurs sélectionnés en fonction de leurs démarches éco-responsables.

#### Gérer durablement nos bâtiments et infrastructures

Réduire la consommation d'énergie de nos 250 immeubles, qui représentent avec les sites télécoms quelque 220.000 m<sup>2</sup> de surface utile, est un enjeu majeur : l'Entreprise veille à la fois à améliorer la performance énergétique de son parc immobilier existant lors des rénovations et à construire de nouveaux bâtiments en appliquant les meilleures pratiques environnementales disponibles sur le marché.

#### Consommation d'énergie en 2012 par type d'énergie (en %)



Nos activités de télécommunications, principalement nos data centres, nécessitent un approvisionnement en électricité conséquent. C'est pourquoi P&T a fait le choix dès 2008 de recourir uniquement à de l'énergie verte, d'origine renouvelable (hydraulique et éolienne).

Exemple de nouvelle construction : le bâtiment administratif situé à Kayl (inauguré en 2012) est le premier au Luxembourg à être certifié « Gold » par la DGNB (Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen), attestant du respect des critères écologiques les plus stricts. Dès le terrassement, les engins de chantier ont été contrôlés afin de générer un minimum de nuisances sonores et de rejets de poussière. Dans le même esprit, les produits utilisés lors des travaux étaient exempts de composants nocifs. Le bâtiment intègre des technologies avancées : dalles thermoactives assurant les besoins en chaleur et refroidissement, pompes à chaleur pour récupérer l'énergie calorifique dégagée par le data centre voisin (également propriété de l'Entreprise), récupération des eaux de pluie, etc. Après une première année d'utilisation, ce bâtiment dépasse les prévisions : les économies réalisées par rapport au parc immobilier existant sont de l'ordre de 90% et par rapport à un bâtiment neuf standard, de l'ordre de 60%. Avantage supplémentaire : les charges locatives sont divisées par 2.



Construire ou rénover le parc immobilier pour le rendre plus efficient au niveau énergétique n'est pas suffisant. L'adoption de comportements responsables par les personnes qui occupent les bâtiments est déterminant dans le processus d'optimisation des ressources énergétiques. Depuis deux ans, l'Entreprise diffuse régulièrement des conseils pour économiser l'énergie et invite, dans ses locaux, des experts pour animer des conférences et stands d'information. Suite à ces actions, le nombre d'extinctions d'ordinateurs en fin de journée a sensiblement augmenté.

L'Entreprise veille, avec sa filiale ebrc, à optimiser l'efficacité des data centres par l'amélioration continue des installations (récupération des eaux pluviales pour assurer le refroidissement des installations, panneaux solaires, pompes à chaleur, chauffage assuré par la récupération de la chaleur des installations IT, etc.) et par la mise en place d'un système de management environnemental fondé sur le référentiel ISO 14001. Le dernier-né des data centres situé à Betzdorf a permis, grâce à la technologie du « free cooling » ou « roues de Kyoto » (captage de l'énergie de l'air extérieur via de grandes roues de récupération d'énergie disposées sur le toit), de réduire de 60% les coûts énergétiques liés à la climatisation.



**Bruno Fery,**  
Head of Data Centre Services, ebrc

« Pour nos data centres, nous avançons au rythme de la technologie, toujours à l'affût des dernières innovations. De même, nous partageons notre expérience et suivons les lignes directrices et bonnes pratiques en matière de gestion rationnelle de l'énergie comme membre du Green Grid et comme signataire de l'European Code of Conduct for Data Centres. En interne, nous avons développé l'Energy Saving Program voici quelques années afin de sensibiliser le personnel aux enjeux environnementaux. Ce qui veut dire que tout est mesuré et analysé afin de déterminer précisément nos avancées et de détecter nos points d'amélioration. Nous avons par ailleurs ancré le critère de 'responsabilité' dans nos valeurs d'entreprise 'EARTH' (Excellence, Agility, Responsibility, Trust, Human). »





**roule eco+**

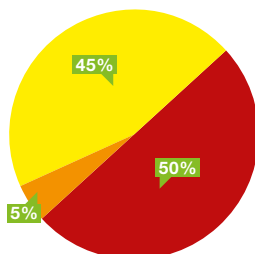
**100% elektresch 100% grénge Stroum**

## Nos indicateurs-clés de performance RSE en 2012

# 27

nationalités représentées  
au sein de  
l'Entreprise des P&T

299 embauches en 2012



■ Télécoms  
■ Postes & Finances  
■ Corporate

# 3/4

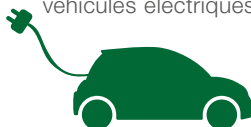
des collaborateurs  
couverts par une  
convention collective  
ou relevant du  
statut général des  
fonctionnaires

# 100%

d'électricité d'origine  
renouvelable

# 33

véhicules électriques



# 70%

de fournisseurs locaux

# 31%

de femmes dans l'effectif total



# 100%

de papier éco-labellisé  
ou recyclé



# 152.770

heures de formation  
en 2012, soit une moyenne  
de **37 heures/personne**

## Nos indicateurs-clés de performance RSE en 2012

Responsabilité de gouvernance et d'éthique	
Garantir le plus haut niveau de compliance	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations (déclarations internationales, conventions, réglementations et traités nationaux, régionaux et locaux) (en euros)
Assurer le respect des droits de l'homme dans nos activités et nos investissements	Nombre d'accords d'investissement, achats significatifs réalisés avec des fournisseurs locaux soumis à la législation luxembourgeoise garantissant le respect des droits de l'homme (en %)
	Nombre d'accords d'investissement, achats significatifs avec des fournisseurs engagés dans une démarche RSE (en %)
Responsabilité sociétale	
Assurer la rentabilité pour une croissance pérenne	Valeur économique créée et distribuée incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et sponsoring et autres investissements pour la communauté (en milliard d'euros)
Garantir un service universel proche de nos clients	Montant des amendes significatives encourues pour le non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition des services/produits (en euros)
Favoriser l'insertion sociale	Nombre total des embauches
	Pourcentage des embauches locales (Grande Région transfrontalière) (1)
	Nombre total des embauches de personnel non qualifié
	Nombre total des embauches de personnel qualifié
	Nombre total des embauches de personnel cadres & dirigeants
	Nombre total des embauches via les écoles ou l'administration de l'emploi
Responsabilité sociale	
Soutenir l'emploi de qualité	Effectif (headcount) au 31/12/2012
	Temps plein
	Temps partiel
	Contrats à durée indéterminée
	Contrats à durée déterminée
	Nombre d'intérimaires en 2012
	Nombre de femmes par rapport à l'effectif total (2)
	Nombre de femmes occupant un poste de cadre ou de dirigeant (2)
	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective ou relevant du statut général des fonctionnaires (3)
Développer et soutenir l'employabilité de nos collaborateurs	Nombre moyen d'heures de formation par an par salarié (4)
	Nombre total d'heures de formation par an (4)
	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière (5)
Veiller à la santé et à la sécurité au travail	Nombre d'accidents de travail
	Nombre de maladies professionnelles
	Nombre de décès causés par un accident de travail ou une maladie professionnelle
	Nombre de jours d'absence
	Taux d'absentéisme (y compris les maladies de longue durée) (6)
Garantir l'égalité des chances	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises
Responsabilité environnementale	
Agir pour une mobilité responsable	Carburant routier (litre)
	Carburant routier (térajoule)
	Emissions de CO <sub>2</sub> en poids (Teq CO <sub>2</sub> ) liées à la mobilité (7)
Diminuer nos consommations et favoriser les énergies renouvelables et les matières recyclées	Papier (hors enveloppe) en poids (tonne) (8)
	Pourcentage de papier recyclé ou labellisé FSC ou PEFC
	Mazout (m³)
	Mazout (térajoule)
	Gaz de chauffage (m³)
	Gaz de chauffage (térajoule)
	Réseau de chauffage urbain (kWh)
	Réseau de chauffage urbain (térajoule)
	Réseau urbain d'énergie frigorifique (kWh)
	Réseau urbain d'énergie frigorifique (térajoule)
	Électricité (kWh) (8)
	Électricité (térajoule) (8)
	Pourcentage d'électricité renouvelable

	Indicateur GRI	Corporate (9)	Postes (10)	Télécoms (11)	Total périmètre rapport GRI (12)
	SO8	0	0	0	0
	HR1	n/a	n/a	n/a	70%
		n/a	n/a	n/a	53%
	EC1	n/a	n/a	n/a	1,87
	PR9	0	0	0	0
	EC7	16	133	150	299
		99%	99,2%	100%	99,6%
		6	88	24	118
		8	40	123	171
		2	5	3	10
		5	14	31	50
	LA1	489	1.828	1.449	3.766
		267	1.158	1.344	2.769
		222	670	105	997
		481	1.760	1.399	3.640
		8	68	50	126
		0	105	3	108
		289	644	263	1.196
		2	6	5	13
	LA4	79%	79,5%	70%	75,8%
	LA10	6	32	53	37
		2.988	91.666	58.116	152.770
	LA12	99%	88,90%	74,3%	90,7%
	LA7	27	186	50	263
		0	0	0	0
		0	0	0	0
		7.274	25.814	13.926	47.014
		7%	6,2%	4,5%	5,7%
	HR4	0	0	0	0
	EN3	23.131	1.264.831	891.313	2.179.275
		0,8	44,3	31,2	76,4
	EN16	73	1.925	1.740	3.738
	EN1				554,5
	EN2	100%	100%	100%	100%
	EN3	52	75	190	317
		1,8	2,6	6,7	11,1
		171.118	324.152	895.233	1.390.503
		7	13,3	36,6	56,9
		2.132.404	609.831	395.659	3.137.894
		7,7	2,2	1,4	11,3
				254.600	254.600
				0,9	0,9
	EN4	3.539.348	5.918.160	78.069.597	87.527.105
		12,7	21,3	281,1	315,1
		100%	100%	100%	100%

- (1) Grande Région : groupement des régions transfrontalières suivantes : Lorraine, Grand-Duché de Luxembourg, Rhénanie-Palatinat, Sarre et Wallonie.
- (2) Des informations complémentaires concernant la répartition de l'effectif et du nombre total d'heures de formation par niveau de qualification et par genre sont disponibles en annexe (page 34).
- (3) À noter que ebrc, Netcore et Victor Buck Services ne disposent pas d'une convention collective pour leurs salariés. Au sein de l'Entreprise des P&T, les conventions qui s'appliquent sont le contrat collectif des ouvriers de l'État, le statut général des fonctionnaires de l'État et le régime des employés de l'État.
- (4) Par formation, nous entendons l'ensemble des formations professionnelles continues reprises dans le dossier de cofinancement de la formation professionnelle continue, à savoir les formations structurées internes et externes ainsi que les formations dites « d'adaptation aux postes de travail » ([www.infpc.lu](http://www.infpc.lu)).
- (5) Hors Michel Greco S.A., cette donnée étant impossible à évaluer, les entrevues entre le management et le personnel se faisant au cas par cas en fonction des problèmes rencontrés.
- (6) Le taux d'absentéisme est calculé en divisant le total des heures d'absence maladie par le quorum à prester. Seul l'absentéisme pour cause de maladie, accident, cure ou visite médicale est traité. Les périodes relatives à la maternité sont écartées.
- (7) L'évaluation des émissions de CO<sub>2</sub> prend en compte uniquement les émissions générées par les véhicules de l'Entreprise des P&T. Elle se base sur la méthodologie du Greenhouse Gas Protocol. Elle ne tient pas compte des déplacements domicile-lieu de travail des collaborateurs, des voyages de service et des transports externalisés.
- (8) Les consommations de papier et d'énergie (hors carburant routier) de Michel Greco S.A. ne sont pas incluses.
- (9) « Corporate » : comprend les services de l'Entreprise relevant de la Direction générale (ressources humaines, bâtiments, matériel, informatique, communication, services de nettoyage, etc.). Pour les consommations d'énergie, il inclut, outre les bâtiments de la Direction générale, les communs et les logements.
- (10) « Postes et Finances » : regroupe les activités des divisions Postes et Finances de P&T, ainsi que celles de Michel Greco S.A. et Victor Buck Services.
- (11) « Télécoms » : regroupe les activités de télécommunications de P&T, ainsi que celles d'ebrc, LUXGSM et Netcore.
- (12) « Périmètre du rapport GRI » : comprend l'Entreprise des Postes & Télécommunications, Luxembourg (activités postales, financières et de télécommunications) et 5 filiales sélectionnées vu leur importance dans la chaîne de valeur des activités de la maison mère. Il s'agit de Michel Greco S.A. et Victor Buck Services intégrées aux activités Postes & Finances et ebrc, LUXGSM, Netcore intégrées aux activités de télécommunications.

# Complément d'information concernant les indicateurs sociaux

## LA01 - Effectif total (réparti par niveau de qualification et par genre)

	Corporate	Postes & Finances	Télécoms	Total périmètre
Nombre total de dirigeants - femmes	0	1	0	1
Nombre total de dirigeants - hommes	2	7	8	17
Nombre total de cadres - femmes	2	5	5	12
Nombre total de cadres - hommes	11	26	47	84
Nombre total de salariés avec qualification - femmes	195	367	229	791
Nombre total de salariés avec qualification* - hommes	180	653	1.058	1.891
Nombre total de salariés sans qualification - femmes	92	271	29	392
Nombre total de salariés sans qualification** - hommes	7	498	73	578
Temps plein - femmes	79	226	191	496
Temps plein - hommes	188	932	1.153	2.273
Temps partiel - femmes	210	419	71	700
Temps partiel - hommes	12	251	34	297
Contrats à durée indéterminée - femmes	283	623	250	1.156
Contrats à durée indéterminée - hommes	197	1.138	1.149	2.484
Contrats à durée déterminée - femmes	7	25	12	44
Contrats à durée déterminée - hommes	1	43	38	82

\* Salariés qualifiés : disposant d'un diplôme reconnu (au moins CATP/DAP/CITP/CCP/CCM) ou d'une ancienneté supérieure à 10 ans.

\*\* Salariés non qualifiés : ne disposant pas de diplôme reconnu et dont l'ancienneté est inférieure à 10 ans au début du plan de formation.

## LA10 - Nombre moyen d'heures de formation par salarié par an \* (réparti par niveau de qualification et par genre)

Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux...	Corporate	Postes & Finances	Télécoms	Total périmètre
dirigeants - femmes	0	1,8	0	1,8
dirigeants - hommes	0	0,4	1	0,6
cadres - femmes	2,3	5	12,1	7,5
cadres - hommes	0,6	1,4	5,6	3,6
salariés avec qualification - femmes	0,8	6,7	5,7	5
salariés avec qualification - hommes	1,1	7,2	3,6	4,6
salariés sans qualification - femmes	0,1	6,6	29,8	6,8
salariés sans qualification - hommes	0	5	14,8	6,1

\* Ces données sont communiquées annuellement à l'Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue (INFPC).



# Glossaire

**Commerce équitable** : commerce assurant un revenu correct à des producteurs des pays du Sud pour qu'ils puissent développer leurs activités à long terme.

**Émissions de CO<sub>2</sub>** : la concentration de CO<sub>2</sub> (dioxyde de carbone ou gaz carbonique) est en partie responsable du réchauffement climatique constaté à l'échelle de notre planète au cours des dernières décennies.

**Empreinte ou bilan carbone** : est le résultat de la mesure de l'impact en émissions de gaz à effet de serre (principal responsable du réchauffement climatique) de tout produit, service ou entité humaine.

**Énergie fossile** : désigne l'énergie que l'on produit à partir de roches : pétrole, gaz naturel et houille. Ces ressources sont présentes en quantité limitée et leur combustion entraîne des gaz à effet de serre.

**Énergie renouvelable** : désigne les formes d'énergie dont la consommation ne diminue pas la ressource. Par exemple : l'énergie solaire, éolienne (produite par le vent) ou hydraulique (produite par le cycle de l'eau).

## European Telecommunications Network Operators' association

**(ETNO)** : représente les opérateurs de réseaux de télécommunications européens depuis 1992. P&T est membre fondateur de l'ETNO et participe à de nombreux groupes de travail dont l'ETNO Energy task force qui encourage les efforts d'amélioration de l'efficacité énergétique ([www.etno.eu](http://www.etno.eu)).

## FSC (Forest Stewardship Council)

: le label FSC garantit aux consommateurs que leurs produits en bois et en papier proviennent de forêts gérées de manière durable.

## FTTH ou « fiber to the home »

: est un réseau de télécommunications qui se termine en fibre optique jusqu'au domicile de l'abonné. Les débits en FTTH sont 100 fois supérieurs à ceux disponibles via une ligne ADSL classique constituée d'un câble téléphonique en cuivre.

## Green Grid

: consortium d'entreprises du secteur ICT dont l'objectif est de promouvoir des méthodologies permettant de diminuer la consommation énergétique globale des data centres.

## International Post Corporation

**(IPC)** : regroupe des opérateurs postaux en Europe, Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique. Les objectifs d'IPC : améliorer la qualité des services postaux et renforcer la coopération entre les opérateurs. P&T est membre fondateur d'IPC et participe depuis 2008 au programme de mesures EMMS « Environmental Measurement and Monitoring System » ([www.ipc.be](http://www.ipc.be)).

**ISO 14001** : norme prescrivant les exigences de mise en place d'un système de management environnemental (à savoir un outil de gestion permettant à une entreprise ou une collectivité de maîtriser et de réduire ses impacts sur l'environnement).

## Pacte mondial des Nations Unies

: il invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ces valeurs sont formulées sous forme de 10 principes ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)).

## PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes)

: marque de certification de gestion forestière, visant à contribuer à la gestion durable des forêts, fondée à l'initiative de propriétaires forestiers de divers pays européens.

## Responsabilité sociétale (ou sociale) des entreprises (RSE)

: est née de la prise de conscience dans les années 1970 des problèmes environnementaux planétaires. La RSE est l'intégration par une entreprise, sur une base volontaire, des préoccupations sociales et environnementales dans ses activités et dans ses relations avec ses parties prenantes.

## Index GRI 3.1 et supplément sectoriel en matière de télécommunications

### 1. Stratégie et analyse

1.1	Déclaration de l'engagement RSE du décisionnaire le plus élevé de l'organisation
1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs

### 2. Profil de l'organisation

2.1	Nom de l'organisation
2.2	Description des produits et services
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation
2.4	Siège social de l'organisation
2.5	Nombre de pays où l'organisation est présente
2.6	Nature du capital et forme juridique
2.7	Marchés où l'organisation opère : répartition géographique, secteurs servis et type de clientèle ou de bénéficiaires
2.8	Taille de l'organisation : nombre de salariés, chiffre d'affaires net, quantité des services/produits fournis, financement total
2.9	Changements significatifs par rapport au rapport précédent
2.10	Récompenses et reconnaissances reçues durant la période de reporting

### 3. Paramètres du rapport

3.1	Période considérée pour les informations fournies
3.2	Date du dernier rapport publié
3.3	Périodicité du rapport
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport : test de matérialité, indicateurs-clés
3.6	Périmètre du rapport
3.7	Indication des éventuelles limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les filiales, activités sous-traitées et autres situations susceptibles d'avoir une incidence majeure sur la comparabilité d'une période à l'autre et/ou d'une organisation à l'autre
3.9	Méthodes de mesure des données et bases de calcul
3.10	Explication des conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans les rapports antérieurs et les raisons de cette reformulation
3.11	Les changements significatifs par rapport au rapport précédent
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport
3.13	Politique et pratique de validation du rapport par des personnes externes à l'organisation

### 4. Gouvernance, engagements et dialogue

4.1	Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités relevant du plus haut organe
4.2	Indiquer si le président du Conseil d'administration est aussi un administrateur exécutif
4.3	Le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au Conseil d'administration
4.5	Lien entre les rémunérations des membres du Conseil d'administration, des cadres supérieurs, des cadres dirigeants et la performance de l'organisation
4.6	Processus mis en place par le Conseil d'administration pour éviter les conflits d'intérêts
4.7	Processus de détermination des qualifications et de l'expertise exigée des membres du Conseil d'administration pour décider des orientations stratégiques
4.8	Missions, valeurs, codes de bonne conduite et principes définis en interne par l'organisation sur sa performance économique, environnementale et sociale et état de leur mise en pratique



UNGC	Niveau de reporting	Références / Commentaires
	Total	Message du Comité de direction (p. 3)
	Total	Contexte de durabilité (p. 7)
	Total	Page de couverture
	Total	Profil du Groupe P&T (p. 10)
	Total	À propos du rapport (p. 4) et Profil du Groupe P&T (p. 10)
	Total	Voir notre Rapport annuel 2012 (4 <sup>e</sup> page de couverture)
	Total	L'organisation n'est présente qu'au Luxembourg mais interagit avec l'étranger dans ses contrats d'investissement ou commerciaux
	Total	À propos du rapport (p. 4) et Rapport annuel 2012 (p. 9)
	Total	Profil du Groupe P&T (p. 10)
	Total	Profil du Groupe P&T (p. 10) et Rapport annuel 2012 (p. 17-19-21-22-23-45-47)
	Total	Premier rapport, pas de changement significatif
	Total	Nos reconnaissances en 2012 (p. 9)
	Total	À propos du rapport (p. 4)
	Total	Premier rapport
	Total	À propos du rapport (p. 4)
	Total	3 <sup>e</sup> page de couverture
	Total	Notre gestion de la RSE (p. 12-13-14-15)
	Total	À propos du rapport (p. 4)
	Total	À propos du rapport (p. 4)
	Total	Notre gestion de la RSE (p. 12)
	Total	Voir notes p. 33
	Total	Non pertinent, premier rapport RSE
	Total	Non pertinent, premier rapport RSE
	Total	Index GRI
	Total	À propos du rapport (p. 4)
	Total	Rapport annuel 2012 (p. 6-7) et statuts détaillés par la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des postes et télécommunications (telle qu'elle a été modifiée) <a href="http://www.legilux.public.lu/leg/a/archives/2006/0170/2006A3092A.html">www.legilux.public.lu/leg/a/archives/2006/0170/2006A3092A.html</a>
	Total	Le rôle d'exécutif est dévolu au Comité de direction
	Total	Prévu dans le cadre de la réforme de la gouvernance du Groupe P&T
	Total	Rapport annuel 2012 (p. 6-7) et statuts détaillés par la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des postes et télécommunications (telle qu'elle a été modifiée) <a href="http://www.legilux.public.lu/leg/a/archives/2006/0170/2006A3092A.html">www.legilux.public.lu/leg/a/archives/2006/0170/2006A3092A.html</a>
	Total	Prévu dans le cadre de la réforme de la gouvernance du Groupe P&T (pour le Conseil d'administration). Quant aux cadres dirigeants, une prime de participation aux bénéfices est attribuée sur la base du système annuel d'évaluation
	Total	Prévu dans le cadre de la réforme de la gouvernance du Groupe P&T
	Total	Prévu dans le cadre de la réforme de la gouvernance du Groupe P&T
	Total	Prévu dans le cadre de la réforme de la gouvernance du Groupe P&T (Charte de gouvernance)

## Index GRI 3.1 et supplément sectoriel en matière de télécommunications

4.9	Procédures définies par le Conseil d'administration pour superviser la performance RSE
4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du Conseil d'administration du point de vue de la RSE
4.11	Descriptions sur la démarche et principe de précaution et ses actions en matière d'engagements externes
4.12	Chartes, principes et autres initiatives d'origine extérieure en RSE auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval
4.13	Affiliation à des associations ou adhésion à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts
4.14	Liste des groupes de parties prenantes inclus par l'organisation
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer
4.16	Approche de ce dialogue et, notamment, fréquence par type et par groupe de parties prenantes
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées via le dialogue avec les parties prenantes

### Indicateurs de performance économique

EC1	Valeur économique directe créée et distribuée incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et sponsoring et autres investissements pour la communauté
EC7	Nombre total des embauches, répartition des embauches par niveau de postes, de qualifications, par source de recrutement (ADEM, écoles...) et par zone géographique
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et de services principalement publics, réalisés via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit

### Indicateurs de performance environnementale

EN1	Consommation de matières en volume
EN2	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire (énergie fossile : gaz, mazout...)
EN4	Consommation d'énergie indirecte (électricité) bâtiments et activités
EN6	Initiatives pour fournir des produits et des services reposant sur des sources d'énergie renouvelables ou à rendement amélioré, réductions des besoins énergétiques obtenues suite à ces initiatives
EN16	Émissions totales, directes et indirectes de gaz à effet de serre en poids (Teq CO <sub>2</sub> )
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues
EN26	Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services et portée de celles-ci

### Indicateurs de performance sociale (pratiques au travail et travail décent)

LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail, niveau de qualification et par genre
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective
LA7	Taux d'accidents de travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre d'accidents de travail mortels
LA8	Programme d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leurs familles ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave
LA10	Nombre total d'heures de formation par an par salarié et par catégorie professionnelle
LA12	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques

### Indicateurs de performance en matière de droits de l'homme

HR1	Pourcentage et nombre total d'accords d'investissement et achats significatifs incluant des clauses relatives aux droits de l'homme
HR4	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises

### Indicateurs de performance sociétale

SO1	Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement sur les communautés en faveur de l'emploi
SO8	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations

### Indicateurs de performance relatifs à la responsabilité du fait des produits

PR9	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition des services/produits
-----	--

### Indicateurs de performance propres au secteur des télécommunications (supplément sectoriel)

PA4	Quantifier le niveau de disponibilité des produits et services dans les zones où l'organisation exerce ses activités
-----	--

UNGC	Niveau de reporting	Références / Commentaires
	Total	Notre gestion de la RSE (p. 12)
	Total	Prévu dans le cadre de la réforme de la gouvernance du Groupe P&T
	Total	Notre gestion de la RSE (p. 12)
	Total	Partenariats (p. 8), Étapes de notre engagement (p. 11)
	Total	Partenariats (p. 8), Étapes de notre engagement (p. 11)
	Total	Dialogue et engagement des parties prenantes (p. 13)
	Total	Dialogue et engagement des parties prenantes (p. 13)
	Total	Dialogue et engagement des parties prenantes (p. 13)
	Total	Dialogue et engagement des parties prenantes (p. 13)
	Partiel	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité sociétale (p. 18) et Rapport annuel 2012 (p. 28)
	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité sociétale (p. 18)
	Total	Notre responsabilité sociétale (p. 18)
7-8	Total	(en kg) - pour 2012 uniquement papier (hors enveloppe) Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité environnementale (p. 26)
7-8	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité environnementale (p. 26)
7-8	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité environnementale (p. 26)
7-8	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité environnementale (p. 26)
8-9	Total	Notre responsabilité environnementale (p. 26)
7-8	Total	uniquement pour nos activités : transport, Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité environnementale (p. 26)
8-9	Total	Notre responsabilité environnementale (p. 26)
8-9	Total	Notre responsabilité environnementale (p. 26)
	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33-34) et Notre responsabilité sociale (p. 22)
3	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité sociale (p. 22)
	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité sociale (p. 22)
	Total	Notre responsabilité sociale (p. 22)
6	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33-34) et Notre responsabilité sociale (p. 22)
6	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité sociale (p. 22)
1-4-5	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité de gouvernance et d'éthique (p. 16)
6	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité sociale (p. 22)
	Total	Notre responsabilité sociétale (p. 18)
2-4-5	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p.32-33) et Notre responsabilité de gouvernance et d'éthique (p. 16)
	Total	Indicateurs-clés de performance RSE (p. 32-33) et Notre responsabilité sociétale (p. 18)
	Total	Notre responsabilité sociétale (p. 18)



## Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que **P&TLuxembourg** a présenté son rapport "Rapport de développement durable 2012" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application C.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3.1 a été appliqué dans le rapport de développement durable soumis.

La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3.1 du GRI. Pour la méthodologie, voir [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

Amsterdam, 21 juin 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

Nelmara Arbex  
Directrice générale adjointe  
Global Reporting Initiative



*Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau, il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable le plus appliqué dans le monde, et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Clause d'exclusion:** Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, le 13 juin 2013. GRI exclut explicitement tout changement qui a été apporté à ce type de matériel ultérieurement.

# Votre avis nous intéresse !

Nous encourageons les lecteurs de ce rapport à nous envoyer leurs commentaires concernant notre démarche de développement durable. Nous garantissons la confidentialité dans le traitement de ces formulaires. Vous pouvez nous répondre par voie postale (via le questionnaire ci-joint) ou en complétant le formulaire disponible sur [www.pt.e-bilan.lu](http://www.pt.e-bilan.lu)

## 1 Quel est votre lien avec l'Entreprise des P&T ?

- ☐ Collaborateur de l'Entreprise ou du Groupe P&T  
☐ Fournisseurs/sous-traitants  
☐ Clients : ☐ Privé ☐ Professionnel

- ☐ Associations professionnelles  
☐ Représentant des institutions publiques  
☐ Autres, précisez : .....

## 2 Selon vous, quelles sont les thématiques qui mériteraient d'être approfondies dans ce rapport ?

Indiquez le niveau d'importance que vous y accordez.

1 = Pas du tout important 2 = Peu important 3 = Important 4 = Très important

Rentabilité économique	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Accessibilité des services et produits	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Respect et sécurité des données privées	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Communauté et développement local	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Respect des droits de l'homme	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Santé et sécurité des produits/services	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Chaîne de fournisseurs responsables	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Emploi et insertion sociale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Santé et sécurité au travail	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Employabilité des salariés	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Diversité et égalité des chances	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Gestion des matières consommées	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Gestion des déchets	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Gestion des énergies consommées	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Émissions de CO <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Transport et mobilité	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Biodiversité	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Gestion responsable de l'eau	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## 3 Sur la base de ce rapport, jugez-vous la responsabilité sociétale de P&T claire et transparente ?

- ☐ Tout à fait d'accord ☐ D'accord ☐ En désaccord ☐ Totalelement en désaccord

## 4 Avez-vous des commentaires d'amélioration pour notre prochain rapport ?

- ☐ oui ☐ non Si oui, précisez-les : .....

## 5 Désirez-vous participer à nos actions de collecte des intérêts de nos parties prenantes ?

- ☐ oui ☐ non Si oui, précisez-les : .....

## 6 Désirez-vous recevoir de manière automatique notre rapport chaque année ?

- ☐ oui ☐ non Si oui, laissez-nous votre e-mail : .....

Nous vous remercions pour vos commentaires qui nous permettront d'améliorer de manière continue nos futurs rapports RSE en adéquation avec vos attentes. Ce formulaire est à renvoyer à :

**P&TLuxembourg, Service Communication, 8a avenue Monterey L-2020 Luxembourg**  
ou par e-mail à [rse@ept.lu](mailto:rse@ept.lu) ou à compléter sur [www.pt.e-bilan.lu](http://www.pt.e-bilan.lu)



**Nous tenons à remercier nos parties prenantes pour la confiance qu'elles accordent à notre Entreprise et à nos filiales. Nous les encourageons à approfondir le dialogue et à nous laisser leurs commentaires sur notre politique de développement durable via notre site Web :**

**[www.pt.e-bilan.lu](http://www.pt.e-bilan.lu)**

Contact : Olivier Mores, Responsable Communication, rse@ept.lu, tél. : 4765-4765  
P&TLuxembourg, 8a avenue Monterey L-2020 Luxembourg  
Formation et accompagnement méthodologie GRI : Stéphanie Deltenre, HR2D  
Illustrations : Blitz  
Impression : Victor Buck Services

Ce document a été imprimé sur du papier labellisé FSC (attestant d'une gestion responsable lors de sa production) à partir de fibres 100% recyclées. Nous avons choisi de n'imprimer que quelques copies de ce rapport qui seront effectivement diffusées (pour toute commande, contactez-nous à l'adresse : rse@ept.lu). La version électronique est disponible sur [www.pt.e-bilan.lu](http://www.pt.e-bilan.lu) Pensez à recycler cette brochure après utilisation !



