

**GROUPE  
POST  
LUXEMBOURG  
RAPPORT  
EXTRA FINANCIER  
2016**



**GROUPE  
POST  
LUXEMBOURG  
RAPPORT  
EXTRA FINANCIER  
2016**

# | SOMMAIRE

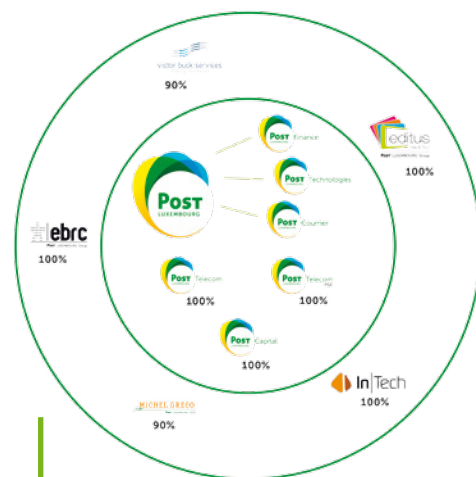
## 12

NOS PRINCIPALES  
RÉALISATIONS  
EN 2016



## 06

TROISIÈME RÉVOLUTION  
INDUSTRIELLE  
LUXEMBOURG  
& RESPECT



## 14

À PROPOS  
DE POST  
LUXEMBOURG  
ET DU GROUPE  
POST LUXEMBOURG

## 16

NOTRE  
DÉMARCHE  
RESPONSABLE



NOS RÉALISATIONS  
2016 ET OBJECTIFS  
2017-2018

---

## 53

À PROPOS DE CE RAPPORT

## 54

ANNEXES



« Cette Economie de  
partage transforme  
profondément notre  
modèle économique,  
social et environnemental  
jusqu'ici centré sur  
l'économie de marché »

# Troisième Révolution Industrielle Luxembourg & RESPECT

## SERGE ALLEGREZZA

Président du Conseil d'administration - POST Luxembourg

### G4-1

Un fait majeur est venu s'immiscer en 2016 dans le débat du pays, à savoir l'étude nationale dite «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg»<sup>1</sup> pour laquelle j'ai eu l'honneur et le plaisir de faire partie du Steering committee et d'animer un des groupes de travail thématiques<sup>2</sup>. Cette vaste réflexion a été conduite sous les auspices du Ministère de l'Economie en collaboration avec l'équipe de l'économiste américain Jeremy Rifkin, spécialiste dans la conception et la réalisation de concepts de croissance durable. Y ont participé plus de 300 acteurs de la vie économique et sociale du pays.

L'objectif était d'identifier et de faciliter au Luxembourg la mise en place à long terme d'un nouveau modèle économique reposant sur la convergence des technologies de l'information et de la communication, de l'énergie et des transports au sein d'un réseau intelligent.

Au vu des grandes thématiques de cette étude énumérées ci-après, il va sans dire qu'elles nous interpellent toutes et impactent la stratégie du Groupe POST Luxembourg, de facto aussi notre responsabilité sociale. En effet, l'Internet des Objets, pour ne prendre que cet exemple, nous met en situation de stimuler une Economie de fonctionnalités (achat d'un usage d'un bien) afin de partager facilement notre propre énergie, des véhicules, des logements et des produits. Cette Economie de partage transforme profondément notre modèle économique, social et environnemental jusqu'ici centré sur l'économie de marché (achat de biens).

Le Groupe POST Luxembourg, acteur télécom/ICT, logistique et financier de référence au Luxembourg, et donc acteur clef de l'économie nationale, est bien placé pour accompagner activement cette troisième révolution déjà en cours.

### THÉMATIQUES «TROISIÈME RÉVOLUTION INDUSTRIELLE LUXEMBOURG»

<b>ÉNERGIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Énergies renouvelables,</li> <li>• Production, récupération, distribution, stockage</li> <li>• Smart metering</li> </ul>
<b>MOBILITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modes de transport</li> <li>• Matériaux des infrastructures</li> <li>• Logistiques rationalisées innovantes</li> <li>• Solutions sans conducteurs</li> </ul>
<b>CONSTRUCTION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logement &amp; Environnement</li> <li>• Matériaux</li> <li>• Eco-quartier inclusif</li> </ul>
<b>ALIMENTATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Production</li> <li>• Habitudes de distribution et de consommation</li> </ul>
<b>INDUSTRIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformation des modèles d'entreprise traditionnels dans le secteur industriel</li> </ul>
<b>FINANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vecteurs et approches innovantes de la finance (Fin-Tech, investissements à impact social, finance participative)</li> </ul>
<b>SMART ECONOMY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le numérique pour la durabilité : solutions intelligentes pour une économie post carbone</li> <li>• Le numérique et l'éthique : open-source &amp; gouvernance, protection des données, vie privée, conservation numérique</li> </ul>
<b>ECONOMIE CIRCULAIRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation du système des flux des ressources et des matières</li> <li>• Efficacité des ressources-économie de partage</li> </ul>
<b>PROSOMMATEURS ET MODÈLE SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail, aspects fiscaux et de droit</li> <li>• Impact de l'émergence de nouveaux modèles économiques</li> <li>• Organisation du travail, prévalence de la dimension humaine, solidarité et cohésion sociale</li> </ul>

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

<sup>2</sup> Groupe de travail «Prosommateurs et modèle social»

## CLAUDE STRASSER

Directeur général - POST Luxembourg

### G4-1

Ce cinquième rapport extra financier documente le chemin parcouru depuis la publication, en 2013, de notre premier rapport RSE. Aujourd'hui, les nombreuses initiatives et le niveau de structuration de notre démarche et de reporting illustrent notre prise en compte croissante et résolue des considérations économiques, sociales et environnementales qui impactent nos activités et celles de nos parties prenantes. Les objectifs extra financiers fixés il y a un an ont, pour leur grande majorité, été réalisés sinon entamés.

Les thématiques de l'étude «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg»<sup>3</sup> évoquées ci-avant sont à l'évidence amenées à questionner notre stratégie d'entreprise et contribuer ainsi à son évolution permanente. L'acteur de référence qu'est le Groupe POST Luxembourg dans les domaines de l'ICT, de la logistique et de la finance assume déjà son rôle dans la révolution digitale en cours. Aussi, force est de constater que ces thématiques ont été jugées essentielles par nos parties prenantes à l'occasion de l'analyse de matérialité conduite cette année. Leur prise en compte sera en conséquence encore

davantage perceptible l'an prochain lorsque nous publierons, pour la première fois, un rapport intégré de notre performance financière et extra financière.


Notre analyse de matérialité montre l'étroite imbrication entre les thématiques «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg» et les thématiques RESPECT - détaillées ci-après -, fruit d'une réflexion interne visant à améliorer la communication et la compréhension de notre démarche responsable. Se situant dans la continuité de nos axes d'orientation antérieurs, elles sont pour la plupart également jugées essentielles par nos parties prenantes.

Ce rapport extra financier est construit autour de nos engagements RSE, synthétisés par le mot et acronyme RESPECT. La volonté de notre groupe d'entreprises est de déployer nos activités dans le respect de nos clients, collaborateurs et fournisseurs ainsi que, partout où cela est possible, de notre environnement naturel. Voici le Groupe POST Luxembourg bien engagé sur la voie d'une responsabilité sociale évolutive et résolument moderne.

### THÉMATIQUES «RESPECT»

<b>R</b> RENTABILITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilité et croissance durable (résultats financiers et extra financiers)</li> <li>• Contribution au tissu économique et social national (investissements, support à l'entrepreneuriat et à l'innovation, recrutement)</li> <li>• Marchés, concurrence et régulation</li> <li>• Gestion des risques</li> </ul>
<b>E</b> EMPLOYABILITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bien-être au travail (développement personnel-formation, environnement de travail, santé au travail)</li> <li>• Mobilité interne</li> <li>• Egalité des chances</li> <li>• Diversité</li> </ul>
<b>S</b> SÉCURITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des équipements et infrastructures</li> <li>• Sécurité de l'information et des données</li> <li>• Sécurité au travail</li> </ul>
<b>P</b> PRODUITS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité (accès en ligne, réseau de vente, proximité)</li> <li>• Qualité (expérience client, indicateurs de qualité de service)</li> <li>• Utilité sociale et éco-responsabilité</li> </ul>
<b>E</b> ETHIQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gouvernance</li> <li>• Compliance</li> <li>• Chartes et codes de conduite</li> <li>• Politique d'achats responsables</li> </ul>
<b>C</b> CONNAISSANCES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partage de savoirs et bonnes pratiques</li> <li>• Support à l'éducation et à l'apprentissage</li> <li>• Engagement RSE local (sensibilisation, relations avec le milieu associatif)</li> <li>• Patrimoine immobilier</li> </ul>
<b>T</b> TERRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissions de CO<sub>2</sub></li> <li>• Consommation de matières et d'énergie (papier, électricité, gasoil, gaz)</li> <li>• Constructions durables</li> <li>• Déchets</li> </ul>

<sup>3</sup> Dans le cadre de l'étude «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg», M. Strasser a contribué à animer le groupe de travail «Smart economy».

A portrait of a middle-aged man with short brown hair, wearing a dark blue suit, white shirt, and a blue patterned tie. He is looking directly at the camera with a neutral expression. The background is a light grey wall with a white architectural element on the left.

« La volonté de notre groupe d'entreprises est de déployer nos activités dans le respect de nos clients, collaborateurs et fournisseurs ainsi que, partout où cela est possible, de notre environnement naturel. »



**YVES REDING**

*CEO - EBRC S.A.*

EBRC est un centre d'excellence et de confiance européen dans le management de l'information sensible. La culture de responsabilité sociétale est inscrite dans nos valeurs «E.A.R.T.H.» (Excellence, Agility, Responsibility, Trust, Human). Toutes sont synonymes de RESPECT à l'égard de nos parties prenantes internes et externes. Deux d'entre elles ont été particulièrement mises en avant en 2016 : Trust & Human. Notre mission est d'accompagner nos clients et stakeholders en toute confiance, dans une période marquée par une incertitude croissante. Cette confiance («Trust») a été notamment renouvelée au travers de récompenses obtenues dont Best ICT Security Provider (en commun avec POST), Best Cloud Service Provider et Best Managed Services Provider pour l'année 2016. Ces récompenses reposent sur les compétences métiers et comportementales des EBRC'ers («Human»), qui constituent la clé de voûte de la palette de services que nous proposons. D'ici 2020, nous allons continuer à exporter notre vision, nos valeurs, notre savoir-faire et notre engagement RSE vers les pays limitrophes. Nous voulons renforcer la réputation, la position et la compétitivité durable de Luxembourg comme forteresse digitale de l'Europe.



**HUGUES LANGLET**

*CEO - Editus S.A.*

Depuis de nombreuses années, Editus s'inscrit dans une démarche RESPECT au travers d'actions multiples telles que des partenariats locaux, une gestion responsable de nos déchets ou encore la réduction de nos consommables. Parmi nos priorités, nous encourageons notre personnel à participer activement aux actions RSE que nous entreprenons et veillons à engager de plus en plus nos parties prenantes (suivi régulier de nos clients, questionnaires de satisfaction,...). En 2016, Editus a renforcé sa digitalisation, tant au niveau de sa diffusion via un nouveau site et de nouvelles applications mobiles que de sa relation clients au travers du développement d'un bon de commande électronique. Notre objectif est de continuer à développer l'axe RSE autour de nos actions, tout en gardant à l'esprit la protection et le respect des données qui sont en notre possession. Nous mettons tout en œuvre pour veiller au respect de la nouvelle législation européenne en matière de protection des données personnelles et formons d'ores et déjà l'ensemble de nos équipes aux adaptations à prévoir dans le cadre de la mise en application en mai 2018 du Règlement général européen sur la protection des données.



**EDITH MAGYARICS**

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

En marge de son développement international et du déploiement de solutions innovantes, Victor Buck Services intègre RESPECT dans sa stratégie d'évolution, dans les domaines économique, social et environnemental. Nous poursuivons nos investissements dans de nouvelles technologies et machines de production afin de répondre aux besoins à court, moyen et long terme de revoir les processus existants tout en s'assurant une modernité couplée à une efficacité afin de pérenniser les activités de la société. En poursuivant le remplacement de notre parc machines au niveau de l'impression, et en investissant dans de nouvelles technologies afin de préempter les besoins en solutions digitales de nos clients, nous pouvons répondre tant aux enjeux de la RSE qu'aux impératifs auxquels nous sommes confrontés dans le contexte économique et social actuel au travers de nos axes stratégiques de création de valeur.



**FABRICE CROISEAUX**

**CEO** - InTech S.A.

InTech déploie RESPECT. L'obtention du label «Great Place to Work» dès notre première participation en étant classé au 4<sup>ème</sup> rang luxembourgeois nous a rendus particulièrement fiers. L'objectif principal pour nous, en 2016, était l'implication d'un maximum de collaborateurs dans la RSE. Nous avons mis en place SUMI (Scale Up My Idea) afin de permettre à chacun d'exposer une idée de projet ou d'initiative et de lui attribuer, après un pitch, un budget en jour/homme pour réaliser son idée. Plusieurs projets proposés par les collaborateurs se trouvent avoir un lien direct avec la RSE, que ce soit pour développer une application d'aide à l'arbitrage en gymnastique ou la réalisation d'une application mobile de relevé de compteurs d'eau et de suivi des paiements à destination de l'ONG «Eau et Vie». Nous avons également démarré en 2016 une collaboration avec l'ONG «Médecins du Monde» qui est porteuse de nombreuses opportunités.



**MICHEL GRECO**

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

En 2016, nous nous sommes attachés à poursuivre notre démarche, en phase avec RESPECT. Et comme nous discernons mieux que les intérêts sur le long terme ne doivent plus être seulement financiers, nous avons visé plusieurs objectifs par la mise en oeuvre de dispositions concrètes. Ainsi, pendant la période d'été, durant laquelle des fortes chaleurs sont enregistrées, la société met à la disposition de tout son personnel des bouteilles d'eau minérales. Avec près de 140 véhicules utilisés quotidiennement et plus de 8 millions de kilomètres parcourus annuellement, les changements de pneus représentent un budget non négligeable à conjuguer avec la réglementation qui impose des équipements adaptés selon les conditions climatiques saisonnières. Pour y parvenir, la généralisation des pneus 4 saisons a été décidée. Au nombre des dispositions qui ont été prises dans la gestion des tournées, nous pouvons évoquer l'utilisation des smartphones qui s'est intensifiée après une période de tests. Cet usage permet un échange dynamique entre le dispatching et les chauffeurs, la transmission d'informations relatives aux tournées en temps réel et surtout l'économie de milliers de feuilles de route papier. Actuellement, d'autres pistes de réflexion sont à l'étude ou en test pour continuer de soutenir ce programme dans une démarche d'amélioration continue.



# NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2016

## Rentabilité

- > Investissements de 195,4 MEUR (le Groupe POST Luxembourg dans sa totalité)
- > Prises de participations dans Banque Raiffeisen<sup>4</sup>, Elgon<sup>5</sup> et Ainos<sup>6</sup> (POST Luxembourg)
- > Contribution active à l'étude «Troisième Révolution Industrielle» (POST Luxembourg)

## Employabilité

- > Nouveau concept d'évaluation des collaborateurs (POST Luxembourg)
- > Signature de la Charte de la diversité (EBRC S.A.)<sup>7</sup>
- > «Best Workplace in Luxembourg»<sup>8</sup> (EBRC S.A. et InTech S.A.)<sup>9</sup>

## Sécurité

- > Aucune plainte pour atteinte à la vie privée ou perte de données (Groupe POST Luxembourg)
- > Réduction du taux global d'accidents (travail et trajets) de 2,9 à 2,4% (Groupe POST Luxembourg)

## Produits

- > Elargissement de l'offre de services financiers postaux (POST Luxembourg)
- > Lancement d'un inventaire des services et produits socialement utiles et éco responsables (POST Luxembourg)
- > Implémentation de l'initiative «Scale Up my Idea» (InTech S.A.)

## Ethique

- > Elaboration et diffusion d'un code de conduite des collaborateurs (POST Luxembourg)
- > Entrée en vigueur du nouveau code de conduite fournisseurs (POST Luxembourg)

## Connaissances

- > Accueil de 582 stagiaires et étudiants (Groupe POST Luxembourg)
- > Implication au sein de Telecom Nancy<sup>10</sup> (POST Luxembourg, EBRC S.A. et InTech S.A.)

## Terre

- > Pré-certification DGNB Platin<sup>10</sup> du nouveau siège à Luxembourg-gare (POST Luxembourg)
- > Réduction de 7,43% de l'empreinte carbone des datacentres sur la période 2011-2016 (EBRC S.A.)
- > Mise en place d'une task force mobilité (Victor Buck Services S.A.)
- > Baisse des annuaires imprimés de 14% (Editus S.A.)
- > Réduction de la consommation de papier de 2,7% grâce à l'utilisation du numérique (Michel Greco S.A.)

<sup>4</sup> [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu) // <sup>5</sup> [www.elgon.lu](http://www.elgon.lu) // <sup>6</sup> [www.ainos.lu](http://www.ainos.lu) // <sup>7</sup> [www.greatplacetowork.lu](http://www.greatplacetowork.lu) // <sup>8</sup> [www.ismlux.lu](http://www.ismlux.lu) // <sup>9</sup> [www.telecomnancy.net](http://www.telecomnancy.net) // <sup>10</sup> [www.dgnb.de](http://www.dgnb.de)

# À propos de POST Luxembourg et du Groupe POST Luxembourg

**G4-3, G4-4, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-13, G4-14, G4-17 et G4-18**

## POST Luxembourg

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

Prestataire de services publics et universels au Luxembourg, POST Luxembourg propose à ses clients (citoyens, entreprises, administrations et institutions nationales et internationales) des services postaux, télécoms/ICT et financiers. Outre ces métiers sont assimilées à POST Luxembourg les 3 entités suivantes :

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

Au 31 décembre 2016, POST Luxembourg occupait 3 497 collaborateurs. En 2016, POST Luxembourg a augmenté sa participation dans InTech S.A. à 100% et est entrée à hauteur de respectivement 60 % dans Elgon S.A. et Ainos S.A. et 10% dans Banque Raiffeisen. Via POST Capital S.A., une participation majoritaire a été prise dans Join Experience S.A. et Join Infrastructure S.A.

### Chiffres clefs 2016<sup>11</sup>

Chiffre d'affaires (MEUR)	Investissements (MEUR)	Collaborateurs
<b>728</b>	<b>195,4</b>	<b>4.320</b>

## Le Groupe POST Luxembourg

Le Groupe POST Luxembourg est constitué de POST Luxembourg et de ses sociétés filiales (schéma dans le Rapport financier 2016 / [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)). Celles-ci sont essentiellement actives dans l'ICT et la logistique et proposent des services et produits complémentaires à ceux de POST Luxembourg ou y apportant une valeur ajoutée.

En 2016, le Groupe POST Luxembourg a réalisé un chiffre d'affaires total de 728 MEUR et des investissements pour 195,4 MEUR.

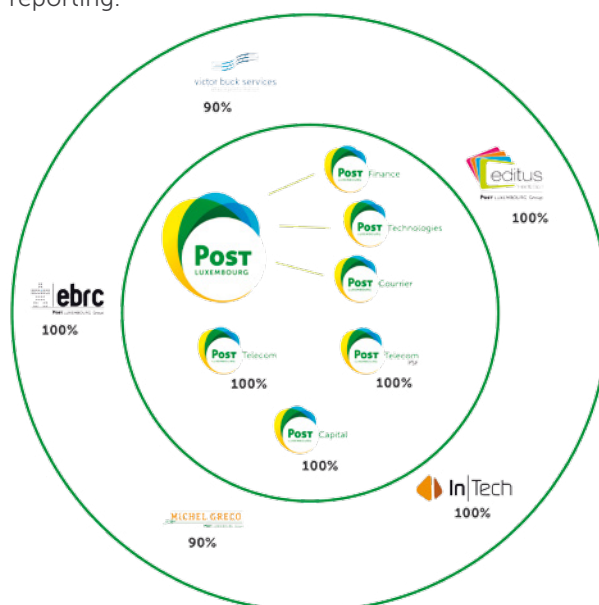
En fin d'année, il était le 1<sup>er</sup> employeur du pays avec 4 320 collaborateurs.

## Périmètre de reporting

Comme pour le rapport RSE 2015, le périmètre de reporting de ce rapport couvre le territoire du Luxembourg et regroupe, outre POST Luxembourg, les sociétés filiales suivantes :

- **EBRC S.A.** ([www.ebrc.com](http://www.ebrc.com)) : Opérateur de solutions d'hébergement, datacentres, cloud et IT managed services, sécurité et conseil.
- **VICTOR BUCK SERVICES S.A.** ([www.victorbuckservices.com](http://www.victorbuckservices.com)) : Spécialiste dans le domaine de Customer Communication Management, dématérialisation et archivage légal.
- **MICHEL GRECO S.A.** ([www.greco.lu](http://www.greco.lu)) : Prestataire de solutions de transport rapide (livraison express de courrier et de petits volumes). PSF de support depuis 2008.
- **EDITUS S.A.** ([www.editus.lu](http://www.editus.lu)) : Editeur officiel des annuaires téléphoniques Pages jaunes et Pages Blanches du Grand-Duché de Luxembourg.
- **InTech S.A.** ([www.intech.lu](http://www.intech.lu)) : Intégrateur de solutions métiers fondées sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC/ICT) pour les besoins du segment des Grands Comptes.

Au 31 décembre 2016, 4 302 collaborateurs étaient occupés sur 90 sites au sein du périmètre de reporting.



<sup>11</sup> Périmètre total du Groupe POST Luxembourg. La chaîne de valeur est restée identique à celle indiquée dans notre Rapport RSE 2015, p.23 ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)).



## Notre gouvernance

### G4-34 et G4-DMA


Les organes de direction de POST Luxembourg sont le Conseil d'administration et le Directeur général entouré de son Comité exécutif. Le Conseil d'administration est composé de 16 membres dont 8 représentants de l'État<sup>12</sup> propriétaire du capital de POST Luxembourg, 6 représentants élus du personnel et 2 administrateurs indépendants<sup>13</sup>. Il définit les grandes orientations de POST Luxembourg et la stratégie du Groupe POST Luxembourg. Par ailleurs, il contrôle la gestion du Directeur général et de son Comité exécutif. Ce dernier, composé de 6 membres, est en charge de la gestion journalière de POST Luxembourg.

Le Conseil d'administration est accompagné dans l'accomplissement de son mandat et de ses missions par plusieurs comités spécialisés (Comité d'audit, Comité de gestion des risques, Comité de nomination et de rémunération). Les métiers sont pilotés par des Comités opérationnels. Les sociétés filiales de POST Luxembourg sont pilotées, chacune, par un conseil d'administration et une direction.

La stratégie de développement durable/RSE est pilotée par une directrice directement rattachée au Directeur Général, un responsable RSE et un Comité de développement durable. Chaque société filiale intégrée à ce rapport a un délégué RSE.

<sup>12</sup> Nommés par le Grand-Duc sur proposition du Gouvernement. Ces 8 membres, y compris le président, n'ont aucune fonction exécutive au sein de l'entreprise.

<sup>13</sup> Nommés par le Grand-Duc sur proposition du Ministre de tutelle. Ces 2 membres n'ont aucune fonction exécutive au sein de l'entreprise.



« Nous voulons nous assurer de manière encore plus prononcée de la cohérence entre ce que nous prôtons et ce que nous faisons réellement sur le terrain. Pour ce faire, la responsabilité sociale doit vraiment devenir l'affaire de tous, à tous les niveaux, décisionnels et opérationnels. »

# Notre démarche responsable

**VALÉRIE BALLOUHEY-DAUPHIN**

*Directrice POST Finance & RSE*

**OLIVIER MORES**

*Responsable développement durable/RSE*

## **Quelles satisfactions retenez-vous plus particulièrement depuis la publication du rapport précédent ?**

Au niveau de la structuration et du reporting de notre démarche extra financière, nous avons gagné en pertinence, d'une part en intégrant les thématiques de l'étude «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg» - à laquelle POST Luxembourg a activement contribué - dans notre analyse de matérialité et, d'autre part, en regroupant nos engagements RSE sous l'acronyme RESPECT.

Ensuite, nous avons lancé en fin d'année chez POST Luxembourg un inventaire de nos services et produits susceptibles d'être qualifiés de socialement utiles et éco-responsables. Nous avons également élaboré et ensuite diffusé un code de conduite à l'attention de nos collaborateurs. Finalement, nous aimerions citer la pré-certification «DGNB Platin» de notre nouveau siège à Luxembourg-gare.

Pour ce qui concerne l'engagement RSE des sociétés filiales intégrées à ce rapport, il convient d'énumérer notamment l'achat d'électricité à 100% issue de sources renouvelables chez EBRC S.A., l'implémentation de l'initiative «Scale Up my Idea» chez InTech S.A., la mise en place d'un groupe de travail mobilité chez Victor Buck Services S.A. ainsi que les baisses de respectivement 14% des annuaires imprimés par Editus S.A. et de près de 3% de la consommation de papier de Michel Greco S.A.

Sans pouvoir entrer ici dans les détails, nous constatons partout l'approfondissement d'initiatives existantes et le lancement de nouvelles actions, ce qui ne peut être que le résultat d'une prise de conscience accrue.

## **Quels sont les objectifs prioritaires pour 2017-18 ?**

Nous voulons nous assurer de manière encore plus prononcée de la cohérence entre ce que nous prôtons et ce que nous faisons réellement sur le terrain. Pour ce faire, la responsabilité sociale doit vraiment devenir l'affaire de tous, à tous les niveaux, décisionnels et opérationnels. Ce n'est qu'ainsi que la responsabilité sociale pourra devenir également un facteur de différenciation par rapport à la concurrence, en interne pour nos managers et collaborateurs, en externe pour nos clients et fournisseurs.

Nous poursuivrons par conséquent la sensibilisation et développerons l'implication des divers niveaux hiérarchiques, des métiers et des entités.

Après notre premier inventaire carbone en 2015, nous réaliserons début 2018 un second inventaire de ce type avec la volonté d'atteindre plus de précision encore dans l'estimation de nos émissions de CO<sub>2</sub>.

Finalement, afin d'assurer une cohérence entre notre performance financière et extra financière, nous publierons en 2018, pour l'exercice 2017, notre premier rapport intégré, documentant ainsi le niveau de performance financière et extra-financière du Groupe POST Luxembourg conformément aux ambitions définies dans notre stratégie d'entreprise.

# L'approche et l'organisation de la RSE

## Notre stratégie RSE

Notre stratégie RSE (responsabilité sociale d'entreprise) fait partie intégrante de la stratégie du Groupe POST Luxembourg. Elle y figure au titre d'ambition prioritaire au regard de notre responsabilité en tant que prestataire de services d'utilité publique. Fondée sur les enjeux et défis pour nos entités et métiers ainsi que sur les attentes de nos parties prenantes internes et externes (cf. matrice de matérialité p.25), elle se situe dans la continuité de notre rapport RSE 2015. A partir du présent rapport, notre démarche RSE est orientée principalement autour des thématiques respectivement de l'étude «Troisième Révolution Industrielle» (tableau p.7) et de notre acronyme RESPECT (tableau p.8).

## L'organisation de la RSE

Chez POST Luxembourg, l'organisation de la RSE a connu un changement majeur en la nomination au printemps 2016 d'une nouvelle directrice pour le métier POST Finance avec la RSE comme ressort de compétence supplémentaire. Sous son

autorité, l'implémentation de la démarche RSE est coordonnée par un responsable RSE et un Comité de développement durable. La composition de cet organe a été élargie courant 2016 pour intégrer un représentant de chaque métier. Composé désormais de 11 membres<sup>14</sup>, ce comité s'est réuni à 11 reprises en 2016. Par ailleurs, deux groupes de travail dédiés à des thématiques spécifiques (Data et CO<sub>2</sub>) ont été institués. Une plateforme de travail collaboratif a été mise en place pour les membres du Comité. Les sociétés filiales intégrées à ce rapport ont chacune un correspondant RSE<sup>15</sup>.

Pour les besoins d'évaluation externe de ce rapport par les parties prenantes, nous avons revu la composition du comité d'experts afférent afin de renforcer l'impact business et le volet benchmarking/métiers.

**Le Comité de développement durable de POST Luxembourg**



<sup>14</sup> De g. à d. sur la photo : Marc Schambourg, Pascale Loewen, Marc Remesch, Pascal Baustert, Claude Boden, Romain Feyereisen, Germain Kaiser, Olivier Mores, Italo Garofoli, Valérie Ballouhey-Dauphin et Laurent Allard

<sup>15</sup> Sandrine Boucquoy (EBRC S.A.), Laure Rupp (Victor Buck Services S.A.), Eric Cavalli (Editus S.A.), Mathieu Christophe-Ganzer (Michel Greco S.A.) et Fabrice Alix (InTech S.A.).

# L'engagement de nos parties prenantes

G4-18, G4-19, G4-24, G4-25 et G4-26

L'engagement de nos parties prenantes internes et externes est directement intégré à notre stratégie RSE. Pour ce rapport, le caractère essentiel des parties prenantes réciproquement pour le Groupe POST Luxembourg et ses parties prenantes internes et externes a été défini par le Comité exécutif de POST Luxembourg. Le critère d'identification et de sélection principal est le degré d'impact des parties prenantes sur nos activités et vice versa. Le dialogue et une analyse de matérialité

annuelle réalisée avec elles nous permettent d'identifier, de hiérarchiser et de valider les axes prioritaires de création de valeur à prendre en compte.

Le tableau ci-après synthétise les interactions en 2016 de POST Luxembourg et des sociétés filiales intégrées à ce rapport avec leurs parties prenantes.

INTERACTIONS EN 2016 AVEC NOS PARTIES PRENANTES (G4-24)	ACTIONS CIBLÉES/ DIALOGUE RÉGULIER	ENGAGEMENT DANS LE PROCESSUS DE REPORTING (G4-26) <sup>16</sup>
Actionnariat <sup>17</sup>	V	V
Directions <sup>18</sup>	V	V
Collaborateurs	V	V
Clients	V	V
Fournisseurs	V	V
Communautés locales <sup>19</sup>	V	V
Acteurs économiques <sup>20</sup>	V	V
Organisations internationales <sup>21</sup>	V	V

<sup>16</sup> Identification, hiérarchisation, validation ou vérification des thématiques pertinentes à rendre compte.

<sup>17</sup> Conseils d'administration de POST Luxembourg et des sociétés filiales du périmètre de ce rapport.

<sup>18</sup> Directions exécutives et opérationnelles et cadres dirigeants de POST Luxembourg ; directions et correspondants RSE des sociétés filiales.

<sup>19</sup> Milieu associatif, presse, universités et écoles, comité d'évaluation des parties prenantes externes, IMS ([www.imslux.lu](http://www.imslux.lu)), INDR ([www.indr.lu](http://www.indr.lu)).

<sup>20</sup> Régulateurs, décideurs/VIP, partenaires commerciaux et culturels, sociétés filiales hors périmètre RSE.

<sup>21</sup> International Post Corporation ([www.ipc.be](http://www.ipc.be)), PostEurop ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)), Union Postale Universelle ([www.upu.int](http://www.upu.int)), European Telecommunications Network Operator's Association ([www.etno.eu](http://www.etno.eu)), Global Reporting Initiative ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)), UN Global Compact ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)).

## Actions spécifiques d'identification et d'hierarchisation

### INTERNE

#### POST Luxembourg

- > Diffusion du Rapport RSE 2015 aux cadres. Fréquence : annuelle.
- > Réunions avec les directions des métiers. Fréquence : annuelle.
- > Réunions avec les directions des sociétés filiales du périmètre RSE. Fréquence : annuelle.
- > Organisation de roadshows Métiers incluant la thématique RSE. Fréquence : régulière.
- > 1 session thématique avec l'équipe Change Net (réseau des ambassadeurs du changement). Fréquence : annuelle.
- > Informations RSE sur l'intranet. Fréquence : régulière.
- > Accompagnement d'un stagiaire en RSE (stage de 2 mois).

#### EBRC S.A.

- > Boîte à idées via Intranet
- > Enquête de satisfaction et Label «Great Place To Work»
- > Réunions avec POST Luxembourg concernant l'efficacité énergétique et la consommation en énergie. Fréquence : sur demande.

#### Michel Greco S.A.

- > Sensibilisation du personnel à l'utilisation du numérique aux dépens du papier. Fréquence : régulière.

#### InTech S.A.

- > Sensibilisation des collaborateurs à diverses initiatives RSE (e.a. paperless). Fréquence : régulière.
- > Intégration des collaborateurs à la stratégie économique. Fréquence : continue.

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

- > Organisation d'un petit déjeuner RSE commun à l'intention des collaborateurs. Fréquence : annuelle.

#### Toutes les entités et sociétés filiales intégrées au rapport

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

### EXTERNE

#### POST Luxembourg

- > Conférence de presse dédiée au rapport RSE 2015 (31.5.2016). Fréquence : annuelle.
- > Envoi du rapport RSE 2015 à une sélection de décideurs/VIPs. Fréquence : annuelle.

Les collaborateurs d'Editus S.A. et InTech S.A. ont participé le 16/11/2016 à un petit déjeuner RSE. Cet événement a été l'occasion de présenter et d'échanger sur les réalisations et les objectifs RSE du Groupe POST Luxembourg, et de ces deux entités.



- > Participation e.a. aux Speed Meetings de l'IMS, au Luxembourg Sustainability Forum 2015, à la conférence dayCARE 2016, aux groupes de travail Mobilité Luxembourg Cloche d'Or/IMS et CSR/ABBL
- > Accueil d'étudiants stagiaires dans le cadre de l'initiative dayCARE. Fréquence : annuelle.
- > Présentation de la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg à la classe du BTS «management d'entreprise et développement durable» du Lycée technique d'Ettelbruck/L.
- > Participation à l'initiative OSCAR de l'UPU concernant les émissions de CO<sub>2</sub> du métier Courrier. Fréquence : annuelle.
- > Contribution au rapport RSE de PostEurop. Fréquence : annuelle.
- > Participation à des réunions et webinars de IPC et ETNO. Fréquence : annuelle/semestrielle.

#### **EBRC S.A.**

- > Participation à l'enquête de satisfaction et au Label «Great Place To Work»

#### **Victor Buck Services S.A.**

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

#### **Editus S.A.**

- > Accueil d'étudiants stagiaires dans le cadre de l'initiative dayCARE. Fréquence : annuelle.

#### **InTech S.A.**

- > Participations aux salons étudiants pour universités / écoles d'ingénieur de la Grande-Région. Fréquence : annuelle.
- > Sponsoring d'associations ou initiatives locales. Fréquence : régulière.
- > Participation (via conférence, médias,...) à l'évolution du numérique et du digital et de façon générale à la place des ICT au Luxembourg et du rôle de la place luxembourgeoise en Europe (y compris éducation numérique pour les générations futures)

#### **Toutes les entités et sociétés filiales intégrées au rapport**

- > Attention portée à la protection des données clients. Fréquence : continue.
- > Attention portée au maintien des reconnaissances existantes et à l'obtention de nouvelles certifications. Fréquence : continue.

## **Actions spécifiques de validation**

### **INTERNE/EXTERNE**

#### **Toutes les entités et sociétés filiales intégrées à ce rapport**

- > Consultation des parties prenantes via questionnaire de matérialité. Fréquence : annuelle.

#### **EBRC S.A.**

- > Enquête de satisfaction et Label «Great Place To Work»

## **Actions spécifiques de vérification**

### **INTERNE**

#### **Toutes les entités et sociétés filiales intégrées à ce rapport**

- > Vérification et validation du Rapport RSE 2015 par les directions et cadres dirigeants concernés. Fréquence : annuelle.

### **EXTERNE**

#### **POST Luxembourg**

- > Validation du Rapport RSE 2015 par des experts externes (Comité d'Evaluation par les Parties Prenantes Externes). Fréquence : annuelle.
- > Audit externe des données relatives à nos émissions de CO<sub>2</sub> de 2015 communiquées en 2016 à International Post Corporation (IPC)
- > Participation au programme et workshop EMMS/IPC: Fréquence: annuelle.

#### **EBRC S.A.**

- > Vérification externe de la démarche RSE dans le cadre de la re-labellisation ESR/INDR

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

# Analyse de matérialité

G4-18, G4-19, G4-22, G4-23, G4-24 et G4-25

La matérialité RSE du Groupe POST Luxembourg évolue constamment. Diverses thématiques gardent leur pertinence pour ses activités et, réciproquement, pour ses parties prenantes. D'autres viennent s'y ajouter.

## Méthodologie

Pour ce rapport, l'analyse de matérialité a été réalisée selon une approche méthodologique différente des années précédentes. Dans la perspective d'un rapport intégré à paraître en 2018, nous avons en effet jugé utile d'impliquer également les instances dirigeantes du Groupe POST Luxembourg dans la définition de l'importance de nos parties prenantes et des thématiques prioritaires. De cette manière, et en complément au processus bottom-up choisi les années précédentes en recueillant essentiellement l'avis des collaborateurs<sup>22</sup>, l'analyse de matérialité a pu être enrichie d'une pertinence top-down.

En premier lieu, le Comité exécutif de POST Luxembourg a sélectionné pour ce rapport les parties prenantes suivantes et a défini celles jugées essentielles en fonction de leur degré d'impact sur les activités et vice versa<sup>23</sup> :

### Parties prenantes internes :

- > L'Actionnariat
- > Les directions exécutives et opérationnelles et les cadres dirigeants de POST Luxembourg ainsi que les CEO des filiales du périmètre de reporting RSE
- > Les collaborateurs

### Parties prenantes externes :

- > Les clients
- > Les fournisseurs
- > Les acteurs économiques
- > Les communautés locales
- > Les organisations internationales

Le questionnaire de matérialité (cf. annexes) a été adressé aux parties prenantes ci-avant jugées essentielles. Les plus de 500 réponses nous permettent de disposer d'une bonne vue d'ensemble des attentes et priorités de nos parties prenantes au regard de nos activités et des enjeux afférents. Parmi les parties prenantes externes (clients, fournisseurs, acteurs économiques) ayant répondu à notre questionnaire et accepté d'être citées figurent Banque Raiffeisen, Broadcasting Center Europe, Cactus, Caritas Luxembourg, Deloitte, Enovos, Foyer Assurances et Imprimerie Centrale.

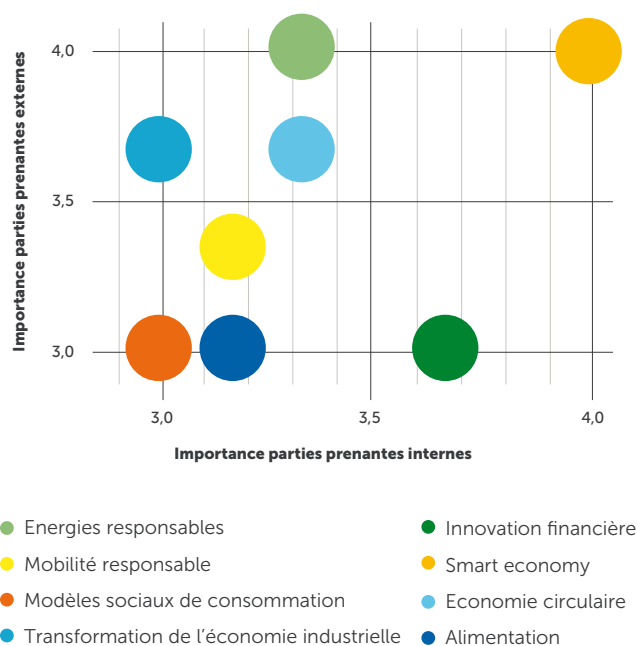
## Thématiques

Dans la continuité de notre précédent rapport extra financier fondé sur le concept de création de valeur partagée<sup>24</sup>, le Comité exécutif de POST Luxembourg prend le parti de faire référence à partir de ce rapport d'une part aux principales thématiques de l'étude à portée nationale «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg»<sup>25</sup> (cf. tableau p.7) et, d'autre part, à celles de notre nouvel acronyme RESPECT (cf. tableau p.8). Les thématiques choisies reflètent respectivement les impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos activités ainsi que les évaluations et décisions de nos parties prenantes.

## «TROISIÈME RÉVOLUTION INDUSTRIELLE LUXEMBOURG»

Pour des raisons de calendrier (l'étude nationale «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg» a été présentée au public le 14/1/2017 et était donc encore très récente au moment de rédiger ce rapport) et de complexité (l'étude présuppose une lecture approfondie pour pouvoir s'en approprier les thématiques et les conclusions), nous avons choisi de ne pas l'intégrer pleinement dans ce rapport tout en en restituant les principales conclusions et l'évaluation des thèmes afférents par nos parties prenantes réalisées dans le cadre de notre analyse de matérialité.<sup>26</sup>

La matrice de matérialité (p.25) montre que les thématiques de cette étude sont toutes jugées essentielles, tant au plan de nos parties prenantes internes qu'externes.



<sup>22</sup> Rapport RSE 2015, p.43 : matrice de matérialité // <sup>23</sup> En italique les parties prenantes jugées très essentielles ou moyennement essentielles, sans pondérations.

<sup>24</sup> Creating Shared Value, Michael E. Porter et Mark R. Kramer, 2011 ([www.sharedvalue.org](http://www.sharedvalue.org)) // <sup>25</sup> [www.troisiemerevolutionindustrielle.lu](http://www.troisiemerevolutionindustrielle.lu) // <sup>26</sup> La thématique "Construction" de l'étude "Troisième Révolution Industrielle" n'a pas été prise en compte car elle fait déjà partie des thématiques "RESPECT".

Ci-après un aperçu des principales recommandations de cette étude :

- > **Smart economy** : mettre en place un projet phare sur les « smart cities » ; promouvoir l'Internet des objets (IoT) et le Big Data ; faire du Luxembourg un centre de compétences de la cyber sécurité.
- > **Energies responsables** : viser d'ici 2050 une couverture de 70% de la consommation via des énergies renouvelables ; créer un Internet national de l'énergie ; réduire la consommation d'énergie ; améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments et construire durablement.
- > **Transformation de l'économie industrielle** : développer des plateformes technologiques co-implantées pour le monde de l'industrie et de la recherche ; réaliser un inventaire des opportunités exergétiques ; construire un programme d'accélération pour démarrer des start-ups dans le domaine de l'éco-innovation ; améliorer la requalification et le perfectionnement des travailleurs.
- > **Economie circulaire** : faire du Luxembourg un leader de l'économie circulaire dans l'UE via le système fiscal ; promouvoir la conception circulaire de produits et de l'approvisionnement ; soutenir la production de produits biologiques locaux.
- > **Mobilité responsable** : atteindre un parc de véhicules 100% électrique d'ici 2050 ; doter tous les bâtiments de stations de recharge ; promouvoir le télétravail, le partage de véhicules et la mobilité en tant que service pour l'usage privé et celui du secteur de la logistique.
- > **Innovation financière** : faire du Luxembourg une plateforme de classe mondiale en s'appuyant sur la révolution digitale ; anticiper et maîtriser de nouveaux modèles économiques (ex: blockchain) ; développer l'éducation financière des consommateurs.
- > **Modèles sociaux et prosommateurs** : créer une plateforme web de l'économie de partage ; promouvoir l'entrepreneuriat des prosommateurs ; mettre en place une réglementation pour de nouveaux modèles d'entreprises.
- > **Alimentation** : établir une feuille de route de la production alimentaire vers la transparence et la confiance ; mettre en œuvre un partenariat entre le gouvernement, le secteur alimentaire et la recherche pour faire du Luxembourg un laboratoire ; réduire le gaspillage alimentaire ; encourager de nouvelles relations entre consommateurs et producteurs et promouvoir de nouvelles habitudes de consommation.

## RESPECT

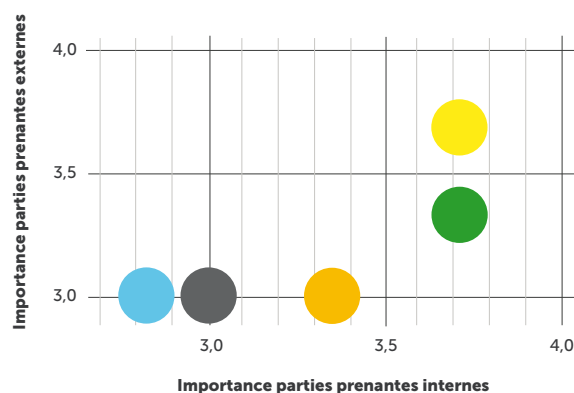
Les thématiques RESPECT (cf. tableau p.8), chacune familière pour nos parties prenantes internes et externes, sont toutes intégrées dans le chapitre « Nos réalisations 2016 et objectifs 2017-18 ». La matrice de matérialité (p.25) montre le degré d'importance de chacune de ces thématiques.

## AUTRES THÉMATIQUES

Dans un souci de continuité à l'égard de notre précédent rapport extra financier, nous avons également soumis les cinq sous-thèmes ci-après pour appréciation à nos parties prenantes :

- > rayonnement électromagnétique
- > vieillissement de la population
- > innovation technologique
- > évolution des besoins des consommateurs
- > ressources naturelles limitées

L'analyse de matérialité montre l'importance de ces thématiques avec une attention particulière à accorder à l'innovation technologique et à l'évolution des besoins des consommateurs. Ces thématiques sont intégrées directement ou indirectement respectivement dans les rubriques « Rentabilité » et « Produits » du chapitre « Nos réalisations 2016 et objectifs 2017-18 ».



- Rayonnement électromagnétique
- Vieillessement de la population
- Innovation technologique
- Evolution des besoins et habitudes de consommation
- Ressources naturelles limitées



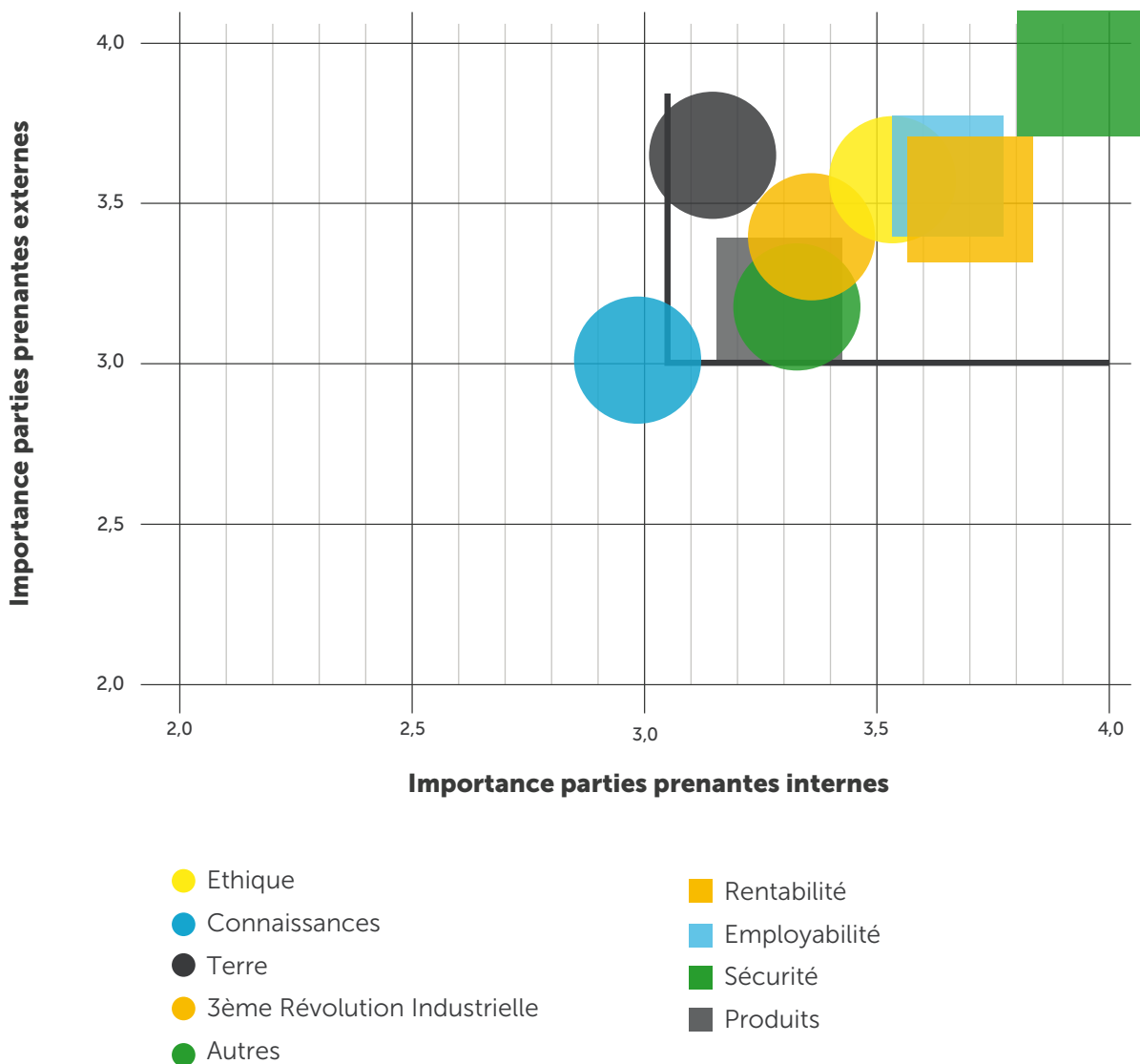
## Matrice de matérialité

### G4-19, G4-20, G4-21 et G4-27

Au regard du processus d'engagement de nos parties prenantes, nous retenons les thématiques prioritaires dans la matrice ci-après. Toutes les thématiques ont, sans limitations, une forte pertinence dans et hors du Groupe POST Luxembourg<sup>27</sup> :

- > Thématiques «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg»
- > Thématiques «RESPECT»
- > Autres thématiques

La moyenne des notes attribuées dans la cadre du questionnaire de matérialité aux différentes thématiques sont toutes supérieures ou égales à 3, ce qui explique l'extrait zoom ci-après de notre matrice de matérialité.



<sup>27</sup> En raison de la forte importance attribuée à toutes les thématiques, la méthodologie d'évaluation gagnera à être plus nuancée lors du prochain exercice de matérialité.

# NOS RÉALISATIONS 2016 ET OBJECTIFS 2017-2018

.....

Dans ce chapitre, nous relatons nos principales réalisations en 2016 autour des 7 thèmes de notre acronyme RESPECT sur la base des résultats de notre analyse de matérialité. Pour chaque sous-thème, nous énonçons les objectifs prioritaires et des critères de performance. Ceux-ci sont définis, mesurés et suivis à intervalles réguliers (mensuellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement) par les instances internes concernées<sup>28</sup>.

.....

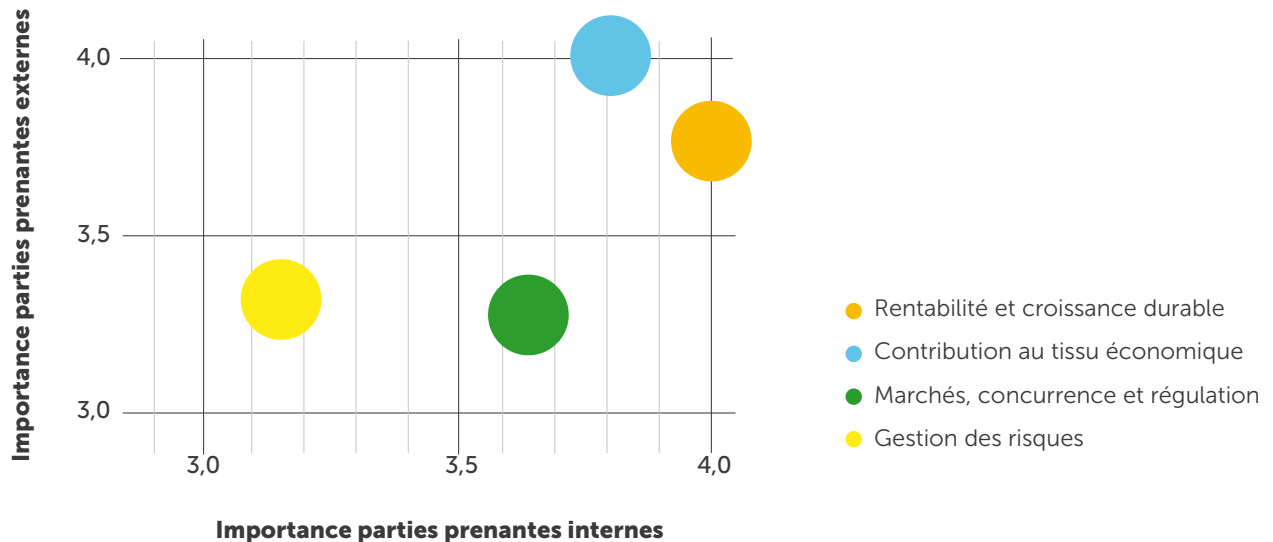
<sup>28</sup> Pour les critères de performance, il est renvoyé aux infographies dans le texte du rapport et au tableau de performance GRI en fin de rapport.

# R

# ESPECT

## Rentabilité

Par son histoire et la diversité de ses activités touchant à la vie quotidienne des citoyens, entreprises et institutions, le Groupe POST Luxembourg est fortement ancré au Luxembourg et est un acteur majeur de l'économie nationale. Nous avons par conséquent une responsabilité toute particulière en termes de rentabilité et de croissance, de contribution au tissu économique et social du pays, de respect du cadre concurrentiel et de gestion des risques.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Rentabilité et croissance durable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une profitabilité durable pour le Groupe POST Luxembourg</li> <li>Relier performance financière et extra financière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats financiers positifs</li> <li>Cohérence entre performance financière et extra financière</li> </ul>
<b>Contribution au tissu économique et social national</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investir dans l'économie</li> <li>Soutenir l'entrepreneuriat et l'innovation</li> <li>Recruter les profils requis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissements réalisés</li> <li>Initiatives réalisées</li> <li>Nombre de recrutements</li> </ul>
<b>Marchés, concurrence et régulation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être leader sur nos marchés en respectant le cadre légal et réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de sanctions pour abus de position dominante</li> </ul>
<b>Gestion des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et gérer au mieux les risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variation semestrielle des risques rapportés</li> </ul>

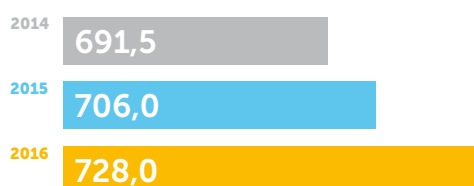
## Rentabilité et croissance durable

### G4-DMA

A travers ses différents métiers et entités ainsi que via ses infrastructures, services et produits dont l'impact touche à une multitude d'aspects de la vie quotidienne des résidents, des entreprises et des institutions, le Groupe POST Luxembourg est un acteur clef de l'économie nationale. Aussi un des objectifs majeurs de notre stratégie est d'assurer une rentabilité durable de chaque métier et entité.

En 2016, le Groupe POST Luxembourg a réalisé un chiffre d'affaires de 728 MEUR et un résultat net de 23 MEUR<sup>29</sup>.

#### Chiffre d'affaires (CA) (MEUR) G4-9



#### Résultat net (RN)<sup>30</sup> (MEUR) G4-9



Au cours des dernières années, de nouvelles activités et des partenariats susceptibles de générer de nouvelles sources de revenus ont été lancés. Cette stratégie concerne tous les métiers et va de projets sur mesure pour clients professionnels ICT/télécom au développement de l'activité logistique en passant par une offre élargie de services postaux et la mise en place d'un partenariat avec Banque Raiffeisen pour élargir la palette des produits et services offerts aux clients des services financiers postaux.

En 2016, POST Luxembourg est entré à hauteur de 10 % dans le capital de Banque Raiffeisen<sup>31</sup>. Notre stratégie digitale doit, à terme, permettre aux services financiers postaux d'assurer leur pérennité et de se positionner comme référence dans le domaine des services en ligne.

D'autres participations, cette fois majoritaires (60%), concernent les sociétés Elgon S.A.<sup>32</sup> et Ainos S.A.<sup>33</sup>. Elgon est spécialisée dans la fourniture de services informatiques de pointe aux entreprises tels que le

conseil, l'audit informatique, le cloud computing ou encore la formation en informatique. Ainos accompagne les entreprises dans leurs projets de développement informatique et les guide vers la meilleure solution, que ce soit en local ou dans le cloud. Par ailleurs, POST Luxembourg a créé la société i-Hub. Celle-ci lancera courant 2017 une offre de services autour des obligations «Know your customer», notamment pour les besoins des acteurs de la place financière.

Soucieux d'assurer une cohérence entre sa performance financière et extra financière, le Groupe POST Luxembourg entame, avec ce rapport, la création de liens entre ces deux types de performance. Cette démarche s'inscrit dans notre volonté de publier en 2018, pour l'exercice 2017, notre premier rapport intégré, documentant ainsi la relation entre les aspects financiers et extra financiers et leur pleine prise en compte dans notre stratégie.

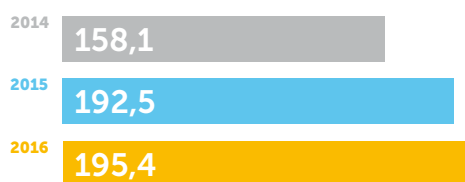
## Contribution au tissu économique et social national

### G4-DMA

Le Groupe POST Luxembourg contribue de diverses manières au tissu économique et social du pays. La prestation du service universel dans les domaines postaux, télécoms/ICT et financiers aux citoyens va de pair avec la mise à disposition aux entreprises d'infrastructures et de technologies de communication de pointe.

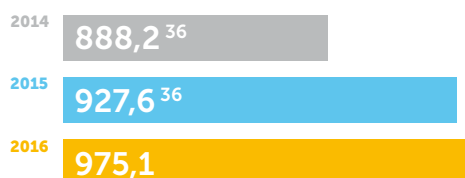
Nous continuons à investir à un haut niveau et contribuons ainsi à la promotion du pays comme pôle d'excellence dans les domaines de l'ICT et de la logistique. Avec quelque 200 MEUR, le budget d'investissements pour 2017 restera élevé.

#### Investissements (MEUR)<sup>34</sup>



La valeur créée et distribuée totale continue à évoluer positivement (+9,8% sur 3 ans).

#### Valeur créée et distribuée (MEUR)<sup>35</sup> G4-EC1



<sup>29</sup> Les résultats financiers détaillés de 2016 (et des exercices antérieurs) sont accessibles sur [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu).

<sup>30</sup> Résultat après impôts - Part du Groupe.

<sup>31</sup> [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu)

<sup>32</sup> [www.elgon.lu](http://www.elgon.lu) (ICT Company of the Year 2016/IT Nation)

<sup>33</sup> [www.ainos.lu](http://www.ainos.lu)

<sup>34</sup> Investissements en immobilisations incorporelles, corporelles et financières.

<sup>35</sup> Produits - coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et sponsoring et autres investissements pour la communauté.

<sup>36</sup> Montants recalculés

Le Groupe POST Luxembourg a participé activement à l'étude nationale «Troisième Révolution Industrielle Luxembourg»<sup>37</sup>. Avec ses importants investissements notamment dans les réseaux à très haut débit, POST Luxembourg contribue à la transition de l'économie nationale d'une économie de marché vers une économie de partage.



**ROMAIN LANNERS**  
*Secrétaire général*  
POST Luxembourg

«Au cœur de la «Troisième Révolution industrielle» se trouvent des réseaux intelligents capables de gérer une masse de données en croissance exponentielle avec notamment l'émergence de l'Internet des Objets. Grâce aux investissements massifs dans les réseaux à très haut débit, le Luxembourg est aujourd'hui en bonne position pour saisir les opportunités de cette transformation digitale. Le Groupe POST Luxembourg, en tant qu'acteur de référence dans le domaine ICT au Luxembourg, assume son rôle pour accompagner ses clients privés et professionnels dans ce processus clef pour l'avenir économique et social du pays.»

Pour ce qui concerne l'innovation technologique, POST Luxembourg s'est fortement impliquée dans la mise en place du projet RENITA (Réseau intégré national de radiocommunication) visant à doter les forces de l'ordre et les services d'urgence d'un réseau à la pointe du progrès technologique. Par ailleurs, POST Luxembourg s'est alliée avec l'entreprise suisse BrightBox\* active dans le marché prometteur de la voiture connectée. L'objectif est de fournir aux constructeurs et revendeurs automobiles une infrastructure de réseau mobile européenne combinée à des services centralisés sur une application. BrightBox pourra compter sur les cartes SIM et les services data de POST Luxembourg pour proposer une offre paneuropéenne sécurisée.

SIGFOX<sup>38</sup>, réseau de communication dédié à l'Internet des Objets (IoT), couvre désormais la totalité du pays. POST Luxembourg, en collaboration avec RMS.lu<sup>39</sup>, opère ce réseau au Luxembourg et travaille avec les entreprises du pays pour faire croître cet écosystème et créer une multitude de nouvelles applications. La plateforme M2M (machine to machine) de Jasper<sup>40</sup>, partenaire de POST Luxembourg, permet également de proposer des applications prometteuses notamment dans le domaine des véhicules connectés. Parmi les premières réalisations IoT au Luxembourg figurent l'aide au stationnement pour les personnes à mobilité réduite dans la Ville d'Esch et l'optimisation de la consommation d'eau et d'électricité via des compteurs intelligents installés par les fournisseurs.

\* www.bright-box.com



**ALAIN BERG**  
*Responsable Telecom*  
*Business Solutions*  
POST Luxembourg

«L'Internet des Objets n'en est certes qu'à ses débuts mais s'annonce hautement prometteur pour une infinité d'applications. La dimension socialement responsable de l'Internet des Objets est la possibilité de connecter des millions d'objets de manière à la fois économe et avec une faible consommation d'énergie. Acteur télécom/ICT de référence au Luxembourg, le Groupe POST Luxembourg veut contribuer à faire de l'Internet des Objets un levier d'amélioration de la productivité et de la compétitivité de l'économie du pays.»

Ensemble avec les autres banques de la place, POST Luxembourg a introduit une nouvelle version de la technologie «3D Secure» pour une sécurité supplémentaire des achats en ligne via les cartes VISA.

Avec 4 320 collaborateurs au 31/12/2016 (dont 4 302 au sein du périmètre de ce rapport), le Groupe POST Luxembourg est devenu le premier employeur du pays. En 2016, nous avons recruté au total 397 nouveaux collaborateurs. La tendance à la baisse ces dernières années s'explique essentiellement par un niveau de recrutement élevé en 2014 dans le cadre du déploiement de la nouvelle stratégie. EBRC S.A. a embauché 6 stagiaires en CDD/CDI. De son côté, InTech S.A. a occupé 14 stagiaires en fin d'études dont 13 ont ensuite été recrutés.

#### Emploi <sup>41</sup> G4-EC1 et G4-DMA



#### Recrutements G4-LA1 et G4-DMA



<sup>37</sup> www.troisiemerevolutionindustrielle.lu // <sup>38</sup> www.sigfox.com // <sup>39</sup> www.rms.lu // <sup>40</sup> www.jasper.com // <sup>41</sup> Nombre de collaborateurs au 31 décembre de chaque année.

## Marchés, concurrence et régulation

### G4-SO7, G4-DMA

Le Groupe POST Luxembourg ambitionne d'être leader sur ses marchés dans le respect du cadre légal et réglementaire.

En 2016, POST Luxembourg et les filiales intégrées à ce rapport n'ont fait l'objet d'aucune procédure d'investigation ou amende de la part des autorités de régulation ou de la concurrence. Dans l'affaire INTEGRAL, le Tribunal administratif a, par jugement du 21 novembre 2016, annulé la décision du Conseil de la concurrence de 2014 ainsi que l'amende afférente prononcée<sup>42</sup>. L'appel interjeté par l'Etat est en cours de procédure.

## Gestion des risques

### G4-14

Dans toutes ses activités, le Groupe POST Luxembourg s'efforce d'appliquer le principe de précaution en considérant leurs impacts économiques, sociaux et environnementaux. En 2016, le Groupe POST Luxembourg et diverses entités ont poursuivi le déploiement d'une culture intégrée du risque comportant essentiellement l'identification des risques susceptibles d'avoir un impact sur la stratégie et les activités de chaque entité et métier. L'identification des risques majeurs se base sur une auto-évaluation des différents départements concernés. La tendance des risques rapportés est à la baisse. Pour 2017, l'objectif principal est d'inventorier l'ensemble des processus afin d'identifier de façon systématique les risques et les contrôles liés aux activités.

Victor Buck Services S.A. a mis en place une équipe dédiée pour tous les aspects de gouvernance et de gestion des services et des risques.

### Réalisé 2016

- > Investissements de 195,4 MEUR (Groupe POST Luxembourg)
- > Prises de participation porteuses de croissance (POST Luxembourg)
- > Contribution active à l'étude «Troisième Révolution Industrielle» (POST Luxembourg)
- > Déploiement du projet RENITA (POST Luxembourg)

### Objectifs 2017-18

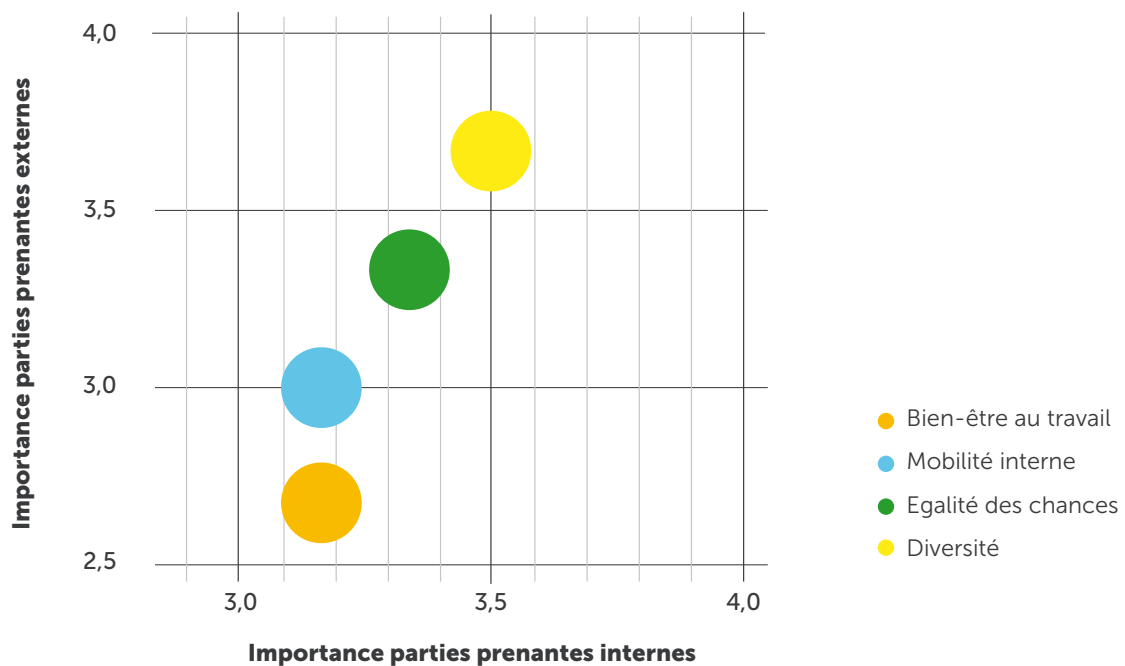
- > Poursuite de la stratégie de croissance et de diversification (Groupe POST Luxembourg)
- > Investissements de 200 MEUR en 2017 (Groupe POST Luxembourg)

<sup>42</sup> En 2014, le Conseil de la concurrence avait infligé une amende de 2,5 MEUR à POST Luxembourg pour avoir offert des réductions de prix aux clients de son offre triple play INTEGRAL.

# R E S P E C T

## Employabilité

Dans un monde du travail en constante évolution, l'employabilité des collaborateurs est un facteur de réussite clef pour toute entreprise. Le Groupe POST Luxembourg veut y contribuer en promouvant l'égalité des chances, le bien-être au travail, la diversité et la mobilité interne.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Diversité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager la diversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition de l'effectif par genre, âges,...</li> </ul>
<b>Égalité des chances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer l'égalité des chances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Égalité de rémunération hommes/femmes</li> <li>• Égalité d'accès aux fonctions</li> </ul>
<b>Mobilité interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter la mobilité interne des collaborateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de collaborateurs ayant bénéficié de la mobilité interne</li> </ul>
<b>Bien-être au travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer au développement personnel des collaborateurs</li> <li>• Assurer un bon environnement de travail</li> <li>• Garantir la santé au travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre moyen d'heures de formation</li> <li>• Soutien d'initiatives de collaborateurs</li> <li>• Investissements dans l'environnement de travail</li> <li>• Taux d'absentéisme</li> <li>• Nombre d'accidents de travail/déplacements professionnels</li> </ul>

## Diversité

### G4-DMA

La convention collective de POST Luxembourg garantit le principe de non-discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, l'appartenance ou non appartenance -vraie ou supposée- à une race ou ethnie.

Fin 2016, les collaborateurs du Groupe POST Luxembourg représentaient 36 nationalités. La répartition de l'effectif total par sexe était de 70 % d'hommes et 30 % de femmes.

27 collaborateurs étaient occupés sous le statut de travailleur handicapé.

EBRC S.A. a signé en 2016 la Charte de la Diversité de l'IMS (Inspiring More Sustainability)<sup>43</sup>.

### Hommes/Femmes

#### G4-10

	HOMMES	FEMMES
2014	69%	31%
2015	69%	31%
2016	70%	30%

## Égalité des chances

La convention collective de POST Luxembourg de 2013, renégociée et signée le 10/8/2016, assure le principe de l'égalité de rémunération entre hommes et femmes, de l'accès à la formation et à la promotion professionnelle ainsi que des conditions de travail. POST Luxembourg s'abstient de toute discrimination directe ou indirecte en matière d'accès à l'emploi, à la promotion professionnelle, à l'orientation, à la formation, au perfectionnement et à la réorientation professionnelle et de toutes autres conditions de travail. Les processus mis en place par le département RH assurent la mise en œuvre scrupuleuse de ce principe. L'égalité des chances fait également partie des principes mis en œuvre par les sociétés filiales intégrées à ce rapport.

### Mobilité interne

La convention collective de POST Luxembourg, outre une revalorisation salariale, établit des critères précis offrant des perspectives d'évolution à tous les collaborateurs du statut privé.

La politique de mobilité interne entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015 chez POST Luxembourg porte ses fruits. 185 collaborateurs ont pu bénéficier de nouvelles perspectives de carrière en 2016.

### Mobilité interne<sup>44</sup>

2014

N/A

2015

113

2016

185

## Bien-être au travail

### G4-DMA

Le bien-être au travail concerne une multitude d'aspects dont les possibilités de développement personnel, la qualité de l'environnement de travail ou encore la santé au travail. Le Groupe POST Luxembourg accorde une importance primordiale à la formation continue de ses collaborateurs. En 2016, ils ont bénéficié en moyenne de 23 heures de formation.

### Nombre moyen d'heures de formation

#### G4-LA9

2014

32,6

2015

34

2016

23<sup>45</sup>

Le catalogue de formations de POST Luxembourg s'adresse à tous les métiers en proposant outre des formations techniques également de nombreux modules en matière de communication, de santé ou encore de développement personnel.

Le service A.P.S. (Assistance Psycho-Sociale) de POST Luxembourg a traité 142 dossiers, la plupart en lien avec des thématiques liées au travail, à la santé et à la famille/logement. Dans le cadre du programme «Gesond@POST», nous avons organisé des ateliers dédiés à la prévention du stress dans le cadre de la Journée internationale de la santé et sécurité au travail dont le thème était : «Le stress au travail: Un défi collectif». Ces ateliers ont permis aux participants de mieux appréhender les différentes techniques pour agir sur le stress et augmenter le bien-être général. En octobre 2016, POST Luxembourg a proposé une semaine dédiée au thème : «Se soigner autrement : la semaine du bien-être et de l'équilibre personnel». Sur le temps de midi, de courtes présentations ont été organisées avec des intervenants externes exposant différentes formes de thérapies alternatives (yoga, massage énergétique, art-thérapie).

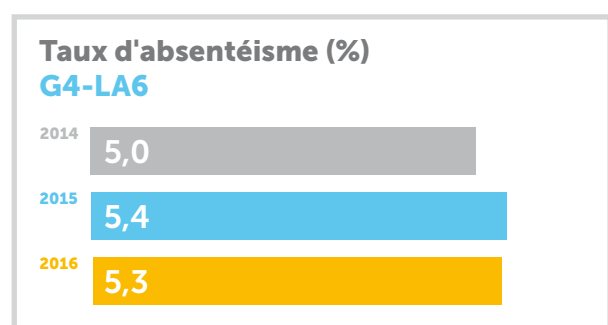
<sup>43</sup> www.imslux.lu

<sup>44</sup> Nombre de bénéficiaires chez POST Luxembourg. Mobilité interne=changement de poste et/ou de métier au sein de POST Luxembourg suite à une mise en concours interne d'un poste.

<sup>45</sup> Montant en recul en raison de la non prise en compte, à partir de 2016, des heures de formation pratique pour les facteurs et porteurs de journaux

En 2016, POST Luxembourg a préparé le déménagement au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2017 de quelque 1 500 collaborateurs dans deux nouveaux bâtiments construits à Luxembourg-gare et à Luxembourg-Cloche d'Or. Ces bâtiments (celui à Luxembourg-gare est pré-certifié DGBN Platin<sup>46</sup>), tous deux achevés fin 2016, offrent des espaces de travail conçus pour favoriser la collaboration et le bien-être au travail et s'inscrivent dans la stratégie d'évoluer vers une entreprise moderne. De nombreuses sessions d'information ont permis d'intégrer des suggestions des collaborateurs dans l'aménagement intérieur des bâtiments.

Après une augmentation de 2014 à 2015, le taux d'absentéisme au sein du Groupe POST Luxembourg est repassé légèrement à la baisse en 2016.



Par ailleurs, un nouveau système d'évaluation a été implémenté chez POST Luxembourg avec pour objectif d'impliquer davantage les collaborateurs dans cet exercice.

InTech S.A. a à son tour fait son entrée dans le groupe des entreprises désignées «Best Workplaces» au Luxembourg<sup>47</sup>. Pour sa première participation, l'entreprise est arrivée 4<sup>ème</sup> au classement des +de 50 employés parmi 8 sociétés labellisées, et 1<sup>ère</sup> dans le secteur ICT. Convivialité et bonnes pratiques d'intégrations dans la société ont été mises en avant par les collaborateurs. EBRC S.A. a pour sa part, et pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, été re-labellisée «Great Place to Work».

## Réalisé 2016

- > Nouveau concept d'évaluation des collaborateurs (POST Luxembourg)
- > Signature de la Charte de la diversité (EBRC S.A.)
- > «Best Workplace in Luxembourg» (EBRC S.A. et InTech S.A.)

## Objectifs 2017-18

- > Poursuite des initiatives de formation des collaborateurs tant sur le plan des compétences métiers que comportementales (toutes les entités du périmètre)
- > Développer un rituel annuel «petit déjeuner diversité» à l'occasion du Diversity Day (POST Luxembourg)
- > Adaptation avec un ergonome des postes de travail de tous les collaborateurs (EBRC S.A.)
- > Formalisation d'un plan de développement personnel pour tous les collaborateurs (EBRC S.A.)
- > Développement de l'initiative SUMI-Scale Up My Idea (InTech S.A.)
- > Renouvellement de labels & reconnaissances (toutes les entités du périmètre)

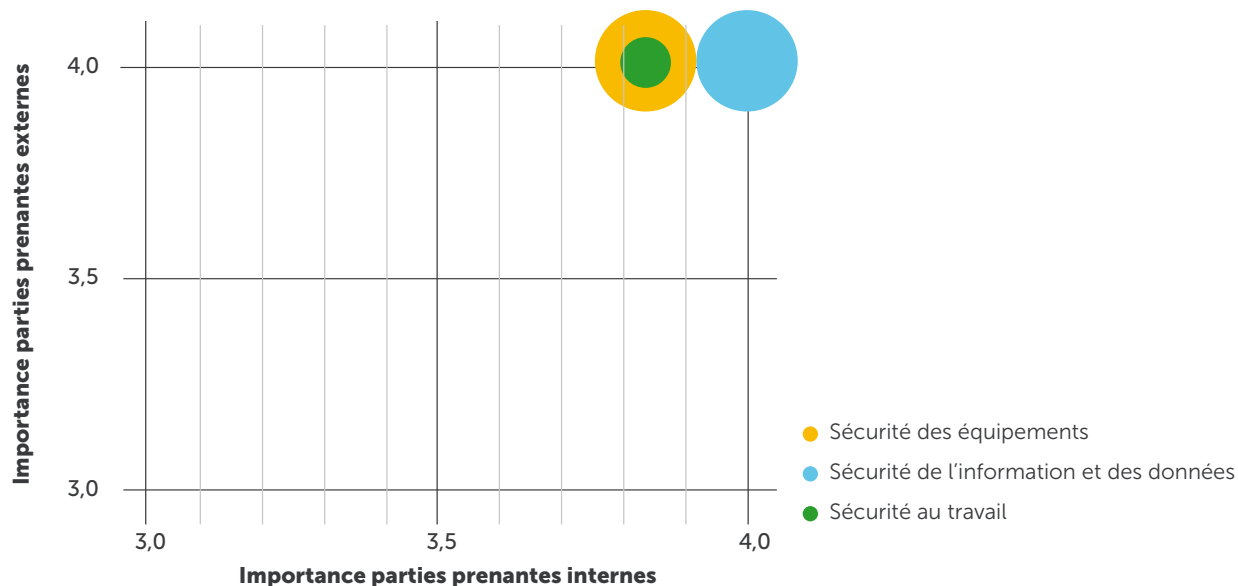
<sup>46</sup> Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen ([www.dgnb.de](http://www.dgnb.de))

<sup>47</sup> [www.greatplacetowork.lu](http://www.greatplacetowork.lu)

# RE SPECT

## Sécurité

La dématérialisation de l'information et des documents s'accélère et engendre des exigences croissantes concernant la sécurité des données. De l'ordinateur à la lettre, au colis et à la transaction financière, de nos collaborateurs à nos clients en passant par nos équipements et infrastructures, le Groupe POST Luxembourg veut assurer un environnement de sécurité élevé.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Sécurité de l'information et des données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une sécurité optimale de l'information et des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de notifications adressées à la CNPD</li> </ul>
<b>Sécurité des équipements et infrastructures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la sécurité des équipements et infrastructures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre et gravité des incidents</li> </ul>
<b>Sécurité au travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir la sécurité sur les lieux de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'accidents de travail/trajet et maladies professionnelles</li> </ul>

## Sécurité de l'information et des données

### G4-DMA

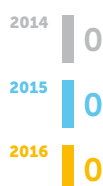
Fournisseur pour les besoins de ses clients résidentiels et professionnels nationaux et internationaux de services de confiance dans les domaines postaux, télécom/ICT et financiers, le Groupe POST Luxembourg se doit de respecter les droits des personnes en matière de protection de la vie privée et de protéger les données personnelles contre tout accès, utilisation, conservation ou divulgation non autorisés.

Des comités de sécurité de l'information et des données ont été créés auprès des divers métiers. Les règles en matière de sécurité de l'information et de protection des données ont été présentées aux collaborateurs à l'occasion de sessions obligatoires pour tous.

En 2016, POST Luxembourg et les sociétés filiales intégrées à ce rapport n'ont fait l'objet d'aucune notification à la Commission nationale pour la protection des données<sup>48</sup> pour non-respect des règles relatives à la protection des données. **G4-SO8**

### Plaintes pour atteinte à la vie privée / pertes de données

#### G4-PR8



Fin 2016, POST Telecom PSF S.A. a obtenu la certification ISO 27001 pour son système de management de la sécurité de l'information. En conformité avec la réglementation nationale, EBRC S.A. s'est dotée courant 2016 d'un Data Privacy Officer.

Wega<sup>49</sup> commercialise une technologie d'authentification forte basée sur un token acoustique pour l'exécution de transactions électroniques. Wega a confié à InTech S.A. la certification FIDO<sup>50</sup> de ses solutions, certification qui a été obtenue en 2016 lors de la session de validation internationale qui s'est tenue à Séoul. FIDO est un standard déjà adopté par plusieurs centaines d'acteurs et vise à faciliter l'authentification forte sur le Web et sur Mobile.

Une priorité clef en 2017 pour toutes les entités du périmètre de ce rapport sera la préparation à l'entrée en vigueur en mai 2018 du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données. Celui-ci impactera également la sécurité des équipements et infrastructures.

## Sécurité des équipements et infrastructures

Le Groupe POST Luxembourg est un des principaux fournisseurs d'infrastructures postales, télécom/ICT

et financières au Luxembourg. Nous veillons par conséquent à assurer une sécurité optimale de nos équipements et infrastructures.

Face aux attaques de déni de service croissantes, le département Cyber-Security de POST Luxembourg concentre ses efforts sur la protection des infrastructures, y compris les réseaux mobiles, critiques pour les clients et l'économie dans son ensemble. Des tests de phishing ont été réalisés afin de vérifier en interne les réflexes des collaborateurs et, en externe, la protection des clients. Des tests intrusifs sont régulièrement effectués de manière proactive par une équipe interne dédiée afin de détecter d'éventuelles failles de nos systèmes. L'objectif de ces exercices est d'assurer l'efficacité des moyens de protection et des processus de réponse. En vue d'une identification des risques liés à la sécurité de l'information, un outil d'analyse des risques liés à la sécurité de l'information et une méthodologie commune ont été choisis.

POST Telecom S.A. et EBRC S.A. ont organisé un forum sur la cybersécurité «Act Now, tomorrow will be too late» à la Chambre de Commerce. Regroupant près de 300 spécialistes, l'objectif de cet événement était de lancer une réflexion globale autour des risques systémiques liés aux attaques cybercriminelles. Il s'agit pour le Groupe POST Luxembourg de se renforcer en tant qu'opérateur et fournisseur de services de confiance envers les clients, au niveau local et international. De son côté, POST Telecom S.A. a été l'hôte du groupe de travail CERT (Computer Emergency Response Team) de l'ETNO (European Telecommunication Network Operator's Association). L'objectif de ce groupe de travail est la mise à disposition d'un cadre pour l'échange d'expérience et le développement de «best practices» dans le domaine de la prévention contre la fraude et la lutte contre la cyber-criminalité.



### MOHAMED OURDANE

**Responsable du  
département Cyber-Security  
POST Luxembourg**

*«Aujourd'hui, la digitalisation de l'économie et la cyber-sécurité vont de pair. Et tout se joue autour de la confiance. En tant qu'un des principaux fournisseurs d'infrastructures postales, télécom/ICT et financières au Luxembourg, nous constituons un maillon essentiel de la création de valeur pour nos clients (internes et externes). Notre responsabilité sociale est par conséquent essentielle.»*

EBRC S.A. a renforcé son CERT (Computer Emergency Response Team). Le rôle de cet organe gérant les incidents de sécurité informatique a été expliqué aux collaborateurs lors d'un staff meeting dédié.

<sup>48</sup> [www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu)

<sup>49</sup> [www.itnation.lu/avec-wega-le-paiement-se-fait-acoustique](http://www.itnation.lu/avec-wega-le-paiement-se-fait-acoustique)

<sup>50</sup> <https://fidoalliance.org>

A l'intention de ses clients, POST Luxembourg développe en continu des services dédiés à la sécurité informatique.

Un Comité de Sécurité Physique accompagne depuis fin 2015 la sécurité physique du réseau de vente ainsi que du réseau de distribution du courrier et de colis de POST Luxembourg.

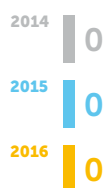
## Sécurité au travail

### G4-DMA

Toutes les entités du Groupe POST Luxembourg déploient continuellement des initiatives dans le domaine de la sécurité au travail. En 2016, le Groupe POST Luxembourg n'enregistre pas de cas de décès liés à des accidents de travail ou à des maladies professionnelles et le taux d'accident (de travail et de trajets) continue à baisser.

#### Décès / accidents de travail-maladies professionnelles

##### G4-LA6



#### Accidents de travail et de trajets

##### G4-LA6

	NOMBRE D'ACCIDENTS	TAUX GLOBAL
2014	251	3,0%
2015	251	2,9%
2016	198	2,4%

Créé en 2015, le pôle Sécurité de POST Luxembourg coordonne avec l'aide de plusieurs travailleurs désignés les actions liées à la sécurité au sein de l'entreprise. L'analyse des risques réalisée en 2016 au Centre de tri postal national à Bettembourg débouchera sur diverses améliorations.

Un numéro d'urgence interne a été mis en place dans les principaux bâtiments administratifs. La nomenclature des postes à risques de POST Luxembourg et de POST Telecom S.A. a été harmonisée et quelque 60 nouveaux secouristes ont pu être recrutés.

Un plan de formation a été mis en place pour 2017 à l'intention des collaborateurs du métier postal concernés par l'envoi aérien de marchandises dites dangereuses.

## Réalisé 2016

- > Aucune plainte pour atteinte à la vie privée ou perte de données (Groupe POST Luxembourg)
- > Création d'un Comité de Sécurité physique pour le réseau de vente (POST Luxembourg)
- > Analyse des risques au centre de tri postal national (POST Luxembourg)
- > Obtention de la certification ISO 27001 (POST Telecom PSF S.A.)
- > Désignation d'un Data Privacy Officer, renforcement du CERT-Computer Emergency Response Team et participation à l'exercice CyberEurope de l'ENISA/CE (EBRC S.A.)

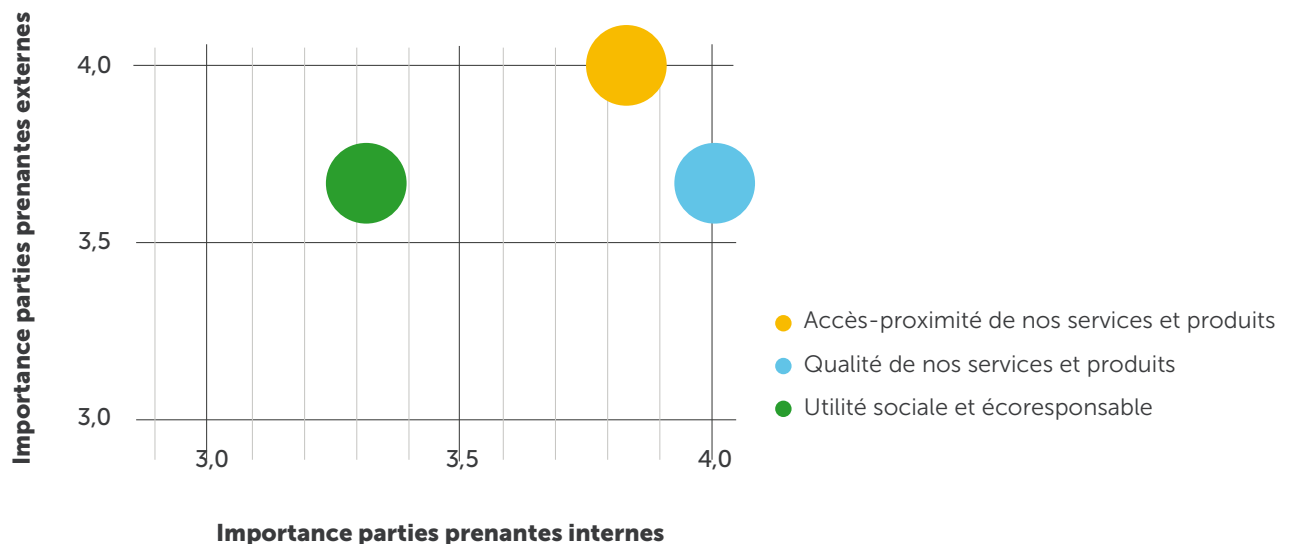
## Objectifs 2017-18

- > Préparation à l'entrée en vigueur en mai 2018 du nouveau Règlement Général européen sur la protection des données (toutes les entités du périmètre)
- > Renouvellement de labels & reconnaissances (toutes les entités du périmètre)
- > Poursuite des efforts de sensibilisation en termes de sécurité de l'information et de protection des données (toutes les entités du périmètre)
- > Consolidation de la position d'acteur majeur dans le développement de la BlockChain dans la Grande Région (InTech S.A.)
- > Réalisation d'un audit GDPR-General Data Protection Regulation et identification-formation d'un Data Protection Officer (Editus S.A.)

# RESPECT

## Produits

L'innovation technologique est rapide et les besoins des clients évoluent également sans cesse. Le Groupe POST Luxembourg, prestataire de services publics et universels, veut offrir à ses clients des produits et services de qualité et aussi accessibles que possible. Nous voulons aussi accorder une attention croissante à l'utilité et à l'éco-responsabilité de nos services et produits.

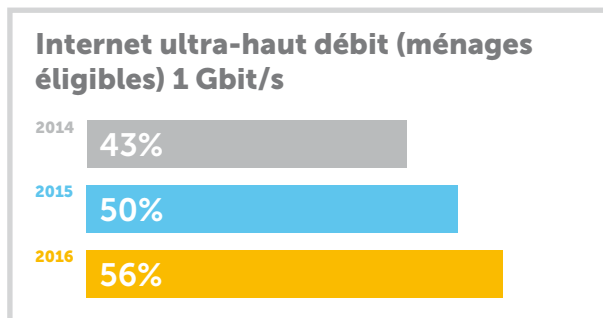


SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Accessibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer l'accessibilité à nos services et produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversité des accès (physiques/en ligne/mobiles)</li> <li>Degré de couverture géographique des services clefs et du réseau d'interfaces clients</li> </ul>
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir une haute qualité de nos services et produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de réclamations</li> <li>Evolution des indicateurs de qualité<sup>51</sup></li> </ul>
<b>Utilité sociale et éco responsabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventorier les services et produits socialement utiles et écoresponsables</li> <li>Elaborer des critères RSE à intégrer dans la conception et le développement des services et produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalisation et validation de l'inventaire</li> <li>Evolution du nombre de services et produits intégrant des critères RSE dans leur conception, développement et diffusion</li> </ul>

<sup>51</sup> Les indicateurs de la qualité de service figurent dans le Rapport financier 2016 ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)).

## Accessibilité

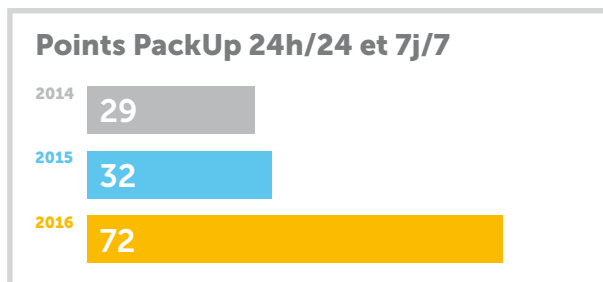
Dans le domaine des télécommunications, le réseau FTTH (Fiber To The Home) de POST Luxembourg pour l'internet ultra haut débit atteignait fin 2016 une couverture de 56 % des ménages. En mobile, le réseau 4G/LTE couvrait de plus de 96 % de la population.



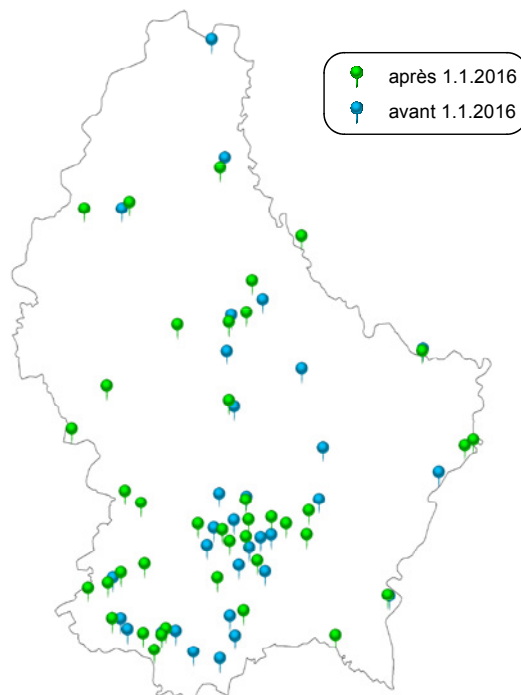
Au printemps 2016, dans le cadre d'une réorganisation du réseau de vente de POST Luxembourg, 35 bureaux de poste à horaire réduit ont cessé leurs activités. POST Luxembourg a largement communiqué à ses clients qu'ils peuvent recourir à d'autres interfaces («Espaces POST<sup>52</sup>», «Points POST<sup>53</sup>», «Self-POST<sup>54</sup>») et à un éventail accru de services proposés par les facteurs<sup>55</sup>. Au final, les clients bénéficient ainsi d'une meilleure qualité de service et d'une amplitude d'heures d'ouverture beaucoup plus étendue.

Le réseau de stations colis PackUp a connu une forte accélération en 2016 avec 72 stations PackUp accessibles 24h/24 et 7j/7 (+40 stations). Par ailleurs, 5 stations existantes ont été agrandies, ce qui porte la capacité totale du réseau à quelque 7400 emplacements. La reprise par POST Luxembourg des stations d'un réseau concurrent a évité leur démantèlement et assuré un revenu à cette entreprise en liquidation.

Le nombre de colis reçus via le réseau a augmenté de près de 50%. Depuis le printemps 2016, PackUp permet également de renvoyer un colis. Grâce à sa couverture géographique, ce dispositif contribue à réduire les déplacements des clients.



## Réseau Packstation



La signature en février 2016 du partenariat entre POST Luxembourg et Banque Raiffeisen a été suivie de campagnes de communication visant à sensibiliser non seulement les clients mais également les collaborateurs des deux entreprises aux avantages de ce partenariat unique au Luxembourg, notamment l'accès pour les clients de POST Luxembourg à 5 avantages :

- > La gratuité des retraits avec leur carte CCP sur les bancomats de Raiffeisen.
- > La gratuité des virements électroniques vers Raiffeisen.
- > Une entrée en relation et une ouverture de compte épargne (R-Top) simplifiée via CCP Connect.
- > La mise en place d'un Client Service Center POST et Banque Raiffeisen pour répondre à toute question des clients.
- > L'ouverture des 42 agences de Banque Raiffeisen à notre clientèle pour effectuer ses opérations de base sur comptes CCP.

Dans l'esprit de proximité par rapport aux clients, POST Luxembourg et Banque Raiffeisen ont ouvert en 2016 deux points de vente dans le quartier de Luxembourg-Kirchberg, avec près de 3000 habitants et 40 000 postes de travail un des plus dynamiques de la capitale.

Dans le cadre d'un accord de collaboration stratégique, POST Luxembourg et Singapore Post offrent depuis 2016 des solutions de logistique à leurs clients du commerce électronique en Europe et en Asie. Hub européen pour la distribution de colis en provenance de l'Asie via Singapore, le Luxembourg profitera

<sup>52</sup> Espaces POST proposant les produits et services de télécommunications, postaux et financiers au sein d'un même lieu. // <sup>53</sup> Points POST créés avec des partenaires commerciaux (Cactus, stations-service, petits commerces) et proposant les produits postaux les plus usuels. Leur nombre a été étendu de 20 à 33 en 2016. // <sup>54</sup> Guichets automatiques accessibles 24/24. // <sup>55</sup> Achat de timbres, d'enveloppes préaffranchies et d'étiquettes 'Follow-me' pour le suivi d'un envoi postal, opérations sur compte chèque postal, remise de lettres normales et recommandées, garde ou réacheminement du courrier personnel et livraison de rouleaux de monnaie.

d'un accès privilégié au marché asiatique. Les clients (entreprises et particuliers) profiteront de l'agilité des deux partenaires pour bénéficier d'une qualité de service accrue moyennant des flux de livraison accélérés dans les deux directions. Les émissions de CO<sub>2</sub> par unité transportée se verront réduites.

Fin 2016, l'annonce de nouveaux tarifs pour les services financiers postaux (respectivement au 1.1.2017 et au 01/03/2017), incitant à recourir aux services en ligne (et favorisant une réduction de la consommation de papier et des déplacements) a suscité diverses critiques, malgré un positionnement de nos prix toujours inférieurs à ceux des autres banques. Pour POST Luxembourg, ces changements tarifaires visent à assumer notre responsabilité quant à la pérennité de ce métier, dont le modèle économique est mis à mal depuis plusieurs années du fait d'une conjoncture baissière des taux d'intérêts de placement.

## Qualité

L'amélioration de l'expérience client constitue un des axes clefs de la stratégie de POST Luxembourg. Notre vision est que le client, quel que soit son point de contact avec nos métiers, soit traité de manière complète par rapport à ses besoins. Cette vision a pu être concrétisée dans le cadre d'un projet pilote dédié au déménagement de clients résidentiels. Objectif précis : faciliter la vie du client en l'accompagnant dans toutes ses démarches auprès de POST Luxembourg pour que le jour voulu il reçoive son journal et son courrier à sa nouvelle adresse, que ses services télécoms soient actifs ou encore qu'il ait pensé à notifier son changement d'adresse auprès d'autres prestataires de services.



**YVES RETTEL**  
*Coordinateur  
expérience client  
POST Luxembourg*

«L'expérience client est le résultat du vécu de nos clients à travers les multiples canaux qu'il peut utiliser pour accéder à nos services et produits. Notre ambition est de rendre cet accès le plus facile possible via un transfert de la complexité de certains processus du client vers nos collaborateurs. En même temps, nous augmentons la qualité de service prestée au client et contribuons ainsi à améliorer notre image de marque. Couronnée de succès, la méthodologie utilisée sera appliquée à d'autres initiatives courant 2017 (gestion d'incidents techniques, réduction de l'empreinte carbone lors de la distribution d'envois).»

Toujours dans le but d'améliorer l'expérience client, un projet regroupant des collaborateurs de divers départements du métier Télécom consiste à remplacer différentes applications existantes par un système global de management du client, y compris la facturation.

POST Luxembourg lancera en 2017 le projet «Same day delivery» pour clients professionnels, en l'occurrence la livraison de colis le jour même de leur remise au centre de tri national.

Victor Buck Services S.A a mis en place un plan assurance qualité visant l'amélioration continue de la qualité.

## Utilités sociale et éco-responsabilité

Fin 2016, POST Luxembourg a lancé un inventaire de ses services et produits susceptibles d'être définis comme étant socialement utiles et éco responsables. A partir d'une série de critères établis en interne, les métiers ont été invités à passer en revue leur catalogue de services et produits. Cet inventaire provisoire qui a contribué à développer la prise de conscience interne doit encore être challengé courant 2017 quant à sa pertinence par rapport à divers critères supplémentaires ayant trait à la responsabilité de POST Luxembourg à l'égard des consommateurs et de l'environnement.

En automne 2016, POST Luxembourg a participé à l'Oekofoire à Luxembourg. Pour la commercialisation exclusive au Luxembourg du Fairphone 2<sup>56</sup>, un smartphone éco responsable reposant notamment sur le contrôle des composants d'un bout à l'autre de la chaîne, POST Luxembourg s'est vu attribuer le «Prix de l'innovation».



<sup>56</sup> [www.fairphone.com](http://www.fairphone.com)

Donner la possibilité aux collaborateurs de mettre en avant leurs idées personnelles et leur offrir un soutien total dans la réalisation de celles-ci est au cœur du projet SUMI (Scale Up My Idea) chez InTech. Lancée en 2016, cette initiative connaît un fort succès et a permis le déploiement de trois premiers projets sélectionnés par un jury interne : l'App InTech Mobile (consultation à distance d'articles et du blog sur la plateforme collaborative de l'entreprise), InTech Gymnastics Scoring (solution de scoring pour la Fédération Française de Gymnastique) et Wamasys Phone, projet en lien avec l'ONG «Eau et Vie<sup>57</sup>» dont l'objectif est d'améliorer les conditions de vie des familles vivant dans les bidonvilles de pays en voie de développement en installant l'eau courante dans les maisons, en proposant des formations et des services d'assainissement, de gestion des déchets et de lutte contre les incendies. L'application mobile Wamasys (Water Managing System) permet aux relais de l'association présents sur le terrain d'effectuer p.ex. le relevé des compteurs d'eau ainsi que la collecte des paiements.



**NICOLAS SANITAS**  
**Manager, InTech S.A.**  
 POST Luxembourg

*«Ce projet, de par son fort impact social, a su mobiliser très vite les personnes qui l'ont mené à bien. La gestion de l'eau est un challenge global, et une problématique qui parle à chacun de nous. A travers l'accès facilité à une eau de qualité, la vie de populations entières peut changer (meilleure santé). Aider 'Eau&Vie' à relever ces défis en lui apportant une expertise numérique nous a apporté beaucoup de satisfaction : le sentiment tout d'abord d'être utile, mais aussi la découverte d'un domaine inconnu.»*

## Réalisé 2016

- > Augmentation continue des couvertures géographiques de l'Internet ultra haut débit, 4G/LTE et PackUp (POST Luxembourg)
- > Elargissement de l'offre de services financiers postaux (POST Luxembourg)
- > Début du déploiement de la vision du client unique (POST Luxembourg)
- > Alliance stratégique avec Singapore Post (POST Luxembourg)
- > Lancement d'un inventaire des services et produits socialement utiles et éco responsables (POST Luxembourg)
- > Commercialisation du Fairphone 2 (POST Luxembourg)
- > Lancement de l'initiative SUMI-Scale Up My Idea (InTech S.A.)
- > Mise en place d'un plan assurance qualité visant l'amélioration continue de la qualité (Victor Buck Services S.A.)

## Objectifs 2017-18

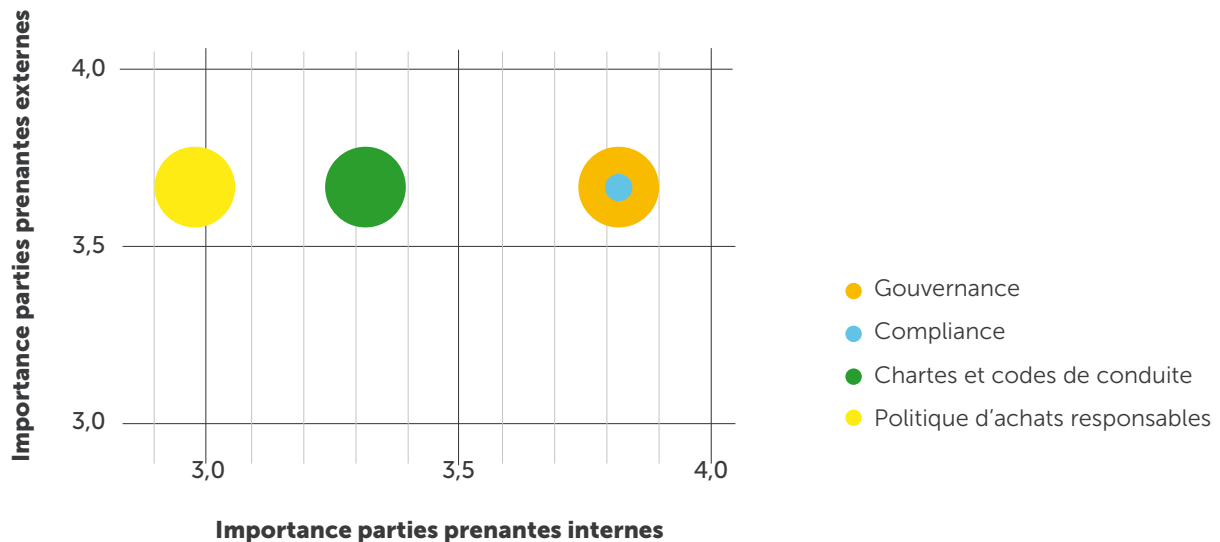
- > Poursuite des efforts de digitalisation des supports clients (toutes les entités du périmètre)
- > Nouvelles initiatives visant à améliorer l'expérience client (POST Luxembourg)
- > Lancement du projet Same Day Delivery pour clients professionnels (POST Luxembourg)
- > Renouvellement de labels & reconnaissances (toutes les entités du périmètre)

<sup>57</sup> [www.eauetvie.fr](http://www.eauetvie.fr)

# RESPECT

## Ethique

L'éthique regroupe les règles, normes et codes ou principes qui orientent le comportement d'une collectivité et de ses membres, dans notre cas d'un groupe d'entreprises, autour de valeurs communément acceptées. Pour le Groupe POST Luxembourg, l'éthique signifie la mise en place d'une gouvernance moderne, du respect du cadre légal et réglementaire et d'une politique d'achat responsable. Pour les collaborateurs, il y va du respect d'un certain nombre de règles.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Gouvernance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir une gouvernance efficace et transparente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux décisionnel et d'information des réunions du Conseil d'administration</li> </ul>
<b>Compliance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter le cadre légal et réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de sanctions pour non-respect du cadre légal/réglementaire</li> </ul>
<b>Chartes et codes de conduite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire respecter les règles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'affaires</li> </ul>
<b>Politique d'achats responsables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acheter local si possible</li> <li>Développer les pratiques d'achats responsables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage d'achats locaux</li> </ul>

## Gouvernance<sup>56</sup>

### G4-34, G4-56, G4-DMA, G4-LA12

La loi du 15 mars 2016<sup>57</sup> a contribué à moderniser la gouvernance du Groupe POST Luxembourg. Son entrée en vigueur a été suivie de l'approbation et de l'implémentation d'une charte de bonne gouvernance, de règlements d'ordre intérieur du Conseil d'administration et du Comité exécutif, d'un code de conduite pour les collaborateurs et d'une charte de délégation de signatures.

La charte de bonne gouvernance définit le mode de fonctionnement du Conseil d'administration, les droits et obligations de ses membres, le partage des responsabilités et obligations du Conseil d'administration et du Comité exécutif ainsi que le mode d'interaction avec les autres organes du Groupe POST Luxembourg<sup>60</sup>. En 2016, le Conseil d'administration de POST Luxembourg a atteint un taux décisionnel et d'information de chaque fois 100%<sup>61</sup>. L'année 2017 sera consacrée à l'optimisation de la gouvernance transversale de la maison-mère et à l'harmonisation des statuts des sociétés filiales.

Editus S.A. a mis en place une équipe dédiée pour tous les aspects de gouvernance.

## Compliance

### G4-PR9, G4-SO7, G4-DMA

Acteur majeur de l'économie nationale, le Groupe POST Luxembourg a une grande responsabilité de mise en conformité à l'égard des normes et réglementations en vigueur. Dans le domaine des télécommunications, les thèmes centraux furent le phasing out progressif des surcharges de roaming et la mise en conformité en relation avec la neutralité de l'Internet.

Prestataires de services financiers (PSF), POST Telecom PSF S.A., EBRC S.A., Victor Buck Services S.A. et Michel Greco S.A. procèdent en continu à leur mise en conformité avec les circulaires de la CSSF<sup>62</sup>. En mai 2016, la fonction Compliance dédiée aux services financiers postaux de POST Luxembourg a rejoint le département des Affaires Juridiques.

Victor Buck Services S.A. a finalisé les préparatifs en vue d'être reconnue Prestataire de Services de Dématérialisation ou de Conservation (PSDC)<sup>63</sup>.

## Chartes et codes de conduite

Un Code de bonne conduite s'applique désormais obligatoirement à tous les collaborateurs de POST Luxembourg. Il reprend les grands principes liés à la santé et sécurité au travail, l'utilisation de biens matériels et immatériels, la propriété intellectuelle, la confidentialité, la protection des données, les conflits d'intérêts, la lutte

contre la corruption, la discrimination et l'égalité des chances ainsi que la responsabilité sociale. Tous les collaborateurs de POST Luxembourg ont été formés au code. À partir de 2017, un Comité de conformité veille au respect du code qui a été présenté aux collaborateurs à l'occasion de sessions obligatoires pour tous.



Une Charte du manager a été rédigée en collaboration avec les cadres de POST Luxembourg et communiquée à tous les collaborateurs et évaluateurs. Elle vise à créer des repères communs, à clarifier les rôles et responsabilités de chaque manager et à favoriser un environnement de travail stimulant pour chaque collaborateur.

## Politique d'achat responsable

### G4-DMA

Depuis sa création en 2015, le département Achats de POST Luxembourg a pris de l'ampleur, permettant ainsi une spécialisation des acheteurs et, en conséquence, une attention plus prononcée aux aspects RSE. Il en est ainsi par exemple pour la prise en compte de critères responsables au niveau de la définition des cahiers des charges. Par ailleurs, la démarche Achats a permis d'initier le recyclage d'équipements électroniques en fin de vie en vue de leur réutilisation par d'autres parties ou de la réutilisation de composants.

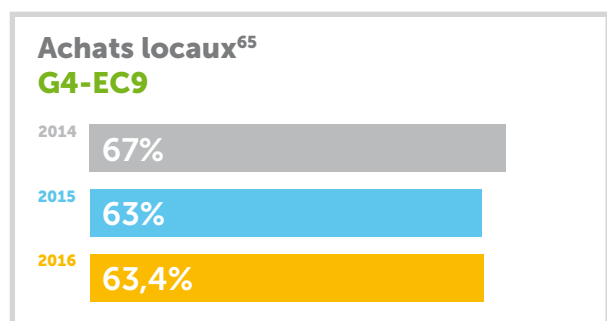
Le code de conduite fournisseurs<sup>64</sup>, entré en vigueur au début 2016, invite les fournisseurs et leurs sous-traitants notamment à mettre en place, développer et encourager des politiques de réduction de l'impact environnemental de leurs activités, à éviter et lutter contre les pratiques comme la corruption

<sup>58</sup> Pour plus d'informations sur notre gouvernance, nous renvoyons à notre rapport financier 2016 ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)) // <sup>59</sup> Loi modifiant la loi modifiée du 10.8.1992 portant création de l'Entreprise des postes et télécommunications. // <sup>60</sup> Ces documents sont entrés en vigueur dans la foulée de la loi postale du 15.3.2016. // <sup>61</sup> Conseil d'administration de POST Luxembourg : pourcentage de décisions prises par rapport aux propositions de décisions soumises (efficacité) - Nombre de réunions ayant débouché sur une communication au personnel (transparence). <sup>62</sup> Commission de Surveillance du Secteur Financier ([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) // <sup>63</sup> Loi du 25.7.2015 relative à l'archivage électronique // <sup>64</sup> [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)

ou le blanchiment d'argent, à respecter la propriété intellectuelle et à agir de manière éthique au sein et en dehors de l'entreprise (tant du côté des prestataires externes qu'au sein même de POST Luxembourg).

Pour 2017, POST Luxembourg et plusieurs sociétés filiales intégrées à ce rapport visent la formalisation de critères d'achat responsable. Victor Buck Services S.A. mène une politique d'achats responsable incluant un service review avec ses fournisseurs.

Fin 2016, le volume d'achats locaux du Groupe POST Luxembourg représentait 63,4% de l'ensemble des achats. Environ 90% des produits utilisés dans les cantines de POST Luxembourg sont d'origine locale.



### Réalisé 2016

- > Élaboration et diffusion du code de conduite des collaborateurs (POST Luxembourg)
- > Entrée en vigueur du nouveau code de conduite fournisseurs (POST Luxembourg)
- > Élaboration et diffusion d'une charte du manager (POST Luxembourg)
- > Prise en compte de critères RSE dans la politique d'achats (toutes les entités du périmètre)
- > Maintien de conformité avec les circulaires de la CSSF (POST Telecom PSF S.A., EBRC S.A., Victor Buck Services S.A. et Michel Greco S.A.)

### Objectifs 2017-18

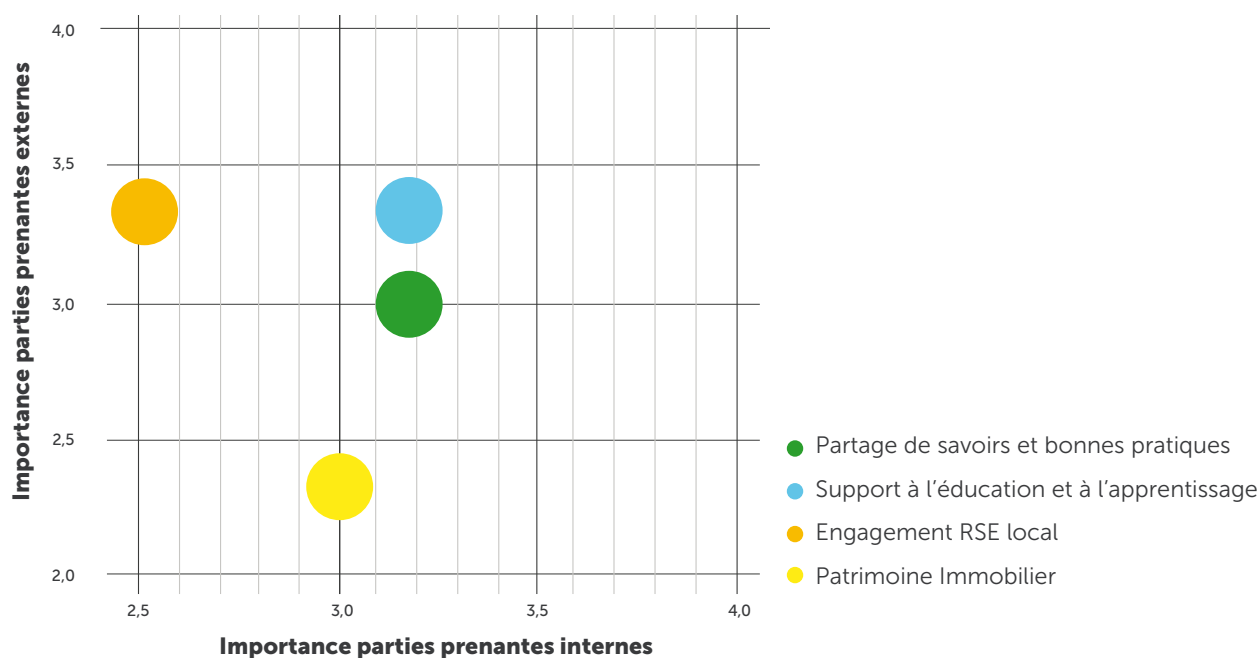
- > Élaboration d'une charte fournisseurs et/ou de critères d'achats responsables (diverses entités du périmètre)
- > Obtention du statut PSDC (Victor Buck Services S.A.)
- > Renouvellement de labels & reconnaissances (toutes les entités du périmètre)
- > Maintien de conformité avec les circulaires de la CSSF (POST Telecom PSF S.A., EBRC S.A., Victor Buck Services S.A. et Michel Greco S.A.)

<sup>65</sup> Pourcentage du volume d'achat total.

# RESPECT

## Connaissances

Les connaissances représentent une richesse incommensurable. Partagées entre une entreprise et ses parties prenantes, elles contribuent au développement de chacun. Le Groupe POST Luxembourg veut partager ses bonnes pratiques, soutenir l'apprentissage, sensibiliser la population et les entreprises à sa démarche et préserver son patrimoine immobilier de valeur.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Partage de savoirs et bonnes pratiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer le partage de savoirs et de bonnes pratiques en interne et externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'heures consacrées aux initiatives de partage<sup>66</sup></li> </ul>
<b>Support à l'éducation et à l'apprentissage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de stages proposés</li> </ul>
<b>Engagement RSE local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibiliser les communautés locales aux enjeux du développement durable</li> <li>Développer nos relations avec les ONG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissements dans les communautés locales</li> </ul>
<b>Patrimoine immobilier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préserver notre patrimoine immobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissements dans le patrimoine immobilier</li> </ul>

<sup>66</sup> Ce critère n'est pas encore mesuré dans toutes les entités intégrées à ce rapport. Nous tenterons de communiquer des chiffres dans le prochain rapport.

## Partage de savoirs et bonnes pratiques

Dans le cadre de l'implémentation de sa stratégie, POST Luxembourg a déployé de multiples initiatives visant à communiquer la stratégie globale et celles des métiers à ses collaborateurs, pour la plupart sur le terrain même des activités. En 2016, près de 60 sessions de type «roadshow», dont une douzaine incluant un volet RSE, ont eu lieu avec les collaborateurs de POST Luxembourg avec la participation active des membres du Comité exécutif.



POST Luxembourg a de nouveau participé à diverses initiatives de partage de savoirs nationales et locales impliquant de nombreux collaborateurs des divers métiers, notamment dans des établissements scolaires et de formation continue.

La 5<sup>ème</sup> édition de la ville en miniature «Mini-Lënster» a accueilli pendant deux semaines plus de 500 jeunes encadrés par plus de 70 adultes et éducateurs. POST Luxembourg a apporté son support en assurant des petites formations et le matériel nécessaire au bon fonctionnement du bureau de poste.

## Support à l'éducation et à l'apprentissage

Le Groupe POST Luxembourg a accueilli tout au long de l'année 124 stagiaires et un grand nombre d'étudiants (458) pour renforcer ses services internes (notamment pendant les périodes de congés). Dans le cadre du projet OPTIC du Lycée technique de Luxembourg-Bonnevoie et de l'Institut pour déficients visuels, POST Luxembourg a accueilli en stage un élève malvoyant. De plus, pendant deux mois de stage, un étudiant universitaire a pu suivre et s'impliquer dans la démarche RSE de POST Luxembourg. De son côté, EBRC S.A. a intégré pendant 6 mois un stagiaire en RSE.

La journée dayCARE organisée par l'ONG CARE<sup>67</sup> permet à des lycéens de découvrir les entreprises luxembourgeoises et de récolter des dons pour une action humanitaire. En 2016, des stages ont pu être procurés à 300 lycéens et ont permis de soutenir la formation de jeunes sages-femmes au Niger et au Laos. POST Luxembourg et Editus S.A. ont accueilli

une dizaine de stagiaires. Un concours vidéo a récompensé le meilleur compte rendu de cette journée en entreprise.

Ensemble avec l'asbl Jonk Entrepreneuren<sup>68</sup>, POST Luxembourg continue à accueillir dans le cadre du Job Shadow Day des lycéens pour une journée en entreprise à la découverte du monde du travail.



**CARE 2016**  
Die mit dem CARE-Paket.

De la curiosité  
pour votre entreprise

**editus**  
Innovation & Développement  
POST Luxembourg Group

Nous avons également participé au Girls Day<sup>69</sup>, un rendez-vous annuel qui consiste à faire découvrir des métiers considérés comme plutôt masculins à de jeunes étudiantes.

POST Luxembourg et InTech S.A. continuent à s'impliquer dans Telecom Nancy<sup>70</sup>.

## Engagement RSE local G4-DMA

La 21<sup>ème</sup> édition du POSTLaf, organisée par L'Amicale<sup>71</sup>, en collaboration avec la Ville de Luxembourg, a attiré plus de 3 000 athlètes. Moyennant un don, bon nombre d'entre eux ont contribué à soutenir un projet pilote de cohabitation dite «intergénérationnelle» de Caritas Luxembourg<sup>72</sup> à Luxembourg-Beggen. Cette résidence, unique en son genre au Luxembourg, réunira courant 2017 sous un même toit des personnes âgées fragilisées et des étudiants à revenu modeste.



<sup>67</sup> [www.care.lu](http://www.care.lu) // <sup>68</sup> [www.jonk-entrepreneuren.lu](http://www.jonk-entrepreneuren.lu) // <sup>69</sup> [www.girls-day.lu](http://www.girls-day.lu) // <sup>70</sup> [www.telecomnancy.net](http://www.telecomnancy.net) // <sup>71</sup> Association des collaborateurs du Groupe POST Luxembourg. Son objet est d'entretenir et de resserrer les liens de camaraderie (soirées, excursions, compétitions sportives, etc. / [www.amicalepost.lu](http://www.amicalepost.lu)). // <sup>72</sup> [www.caritas.lu](http://www.caritas.lu)

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

Pour Pâques, POST Luxembourg a à nouveau distribué plusieurs dizaines de milliers d'œufs en chocolat labellisés 100% fairtrade à ses clients et collaborateurs.

Dans le cadre des événements organisés par l'IMS<sup>73</sup>, POST Luxembourg et Victor Buck Services S.A. ont participé aux «Speed Meeting» annuels, lieux d'échange de biens, de services et de compétences entre entreprises et associations.

### Investissements dans les communautés locales (MEUR)<sup>74</sup> G4-EC1



Le « Bicherschaf » est une ancienne cabine téléphonique transformée en mini bibliothèque. Après Walferdange, une seconde « armoire à livres » existe désormais à Ettelbruck.

POST Luxembourg a participé en 2016 au lancement du groupe de travail CSR au sein de l'Association des Banques et Banquiers Luxembourg/ABBL<sup>75</sup>, une plate-forme d'échanges et d'initiatives responsables dédiée au secteur financier. POST Luxembourg s'est également impliqué dans les travaux de réflexion de l'atelier participatif «PacteClimat»<sup>76</sup> de la commune de Bettembourg, siège du Centre de tri postal national. Un projet phare de cette initiative est l'amélioration de l'efficacité énergétique des sites locaux des entreprises.

Les émissions philatéliques de POST Luxembourg en 2016 ont notamment mis en évidence la biodiversité dans les potagers et la diversité des musées du pays.

Depuis début 2016, POST Luxembourg héberge dans ses locaux l'équipe d'IMS Luxembourg.

Editus S.A. a soutenu la biennale artistique à Kayl/L, InTech S.A. une ruche d'abeilles dans les Vosges/F.



### Patrimoine immobilier

Le Groupe POST Luxembourg porte une attention particulière à son patrimoine immobilier. L'Hôtel des Postes à Luxembourg-centre, siège central de POST Luxembourg jusqu'au début 2017, est en voie d'être classé «monument national». Le bâtiment Accinauto à Luxembourg-gare a été ajouté à l'inventaire supplémentaire.

### Réalisé 2016

- > Sessions d'information et d'échange régulières avec les collaborateurs sur les orientations stratégiques du Groupe et de ses entités, y compris la démarche RSE (toutes les entités du périmètre)
- > Accueil de 582 stagiaires et étudiants (toutes les entités du périmètre)
- > POSTLaf 2016 : remise d'un chèque de 12 000€ à Caritas Luxembourg (POST Luxembourg)
- > Implication au sein de Telecom Nancy (POST Luxembourg, EBRC S.A. et InTech S.A.)
- > Participation à la journée dayCARE (POST Luxembourg et Editus S.A.), aux Speed Meeting de l'IMS (POST Luxembourg et Victor Buck Services S.A.) et à l'initiative Pacte Climat de la commune de Bettembourg (POST Luxembourg)

### Objectifs 2017-18

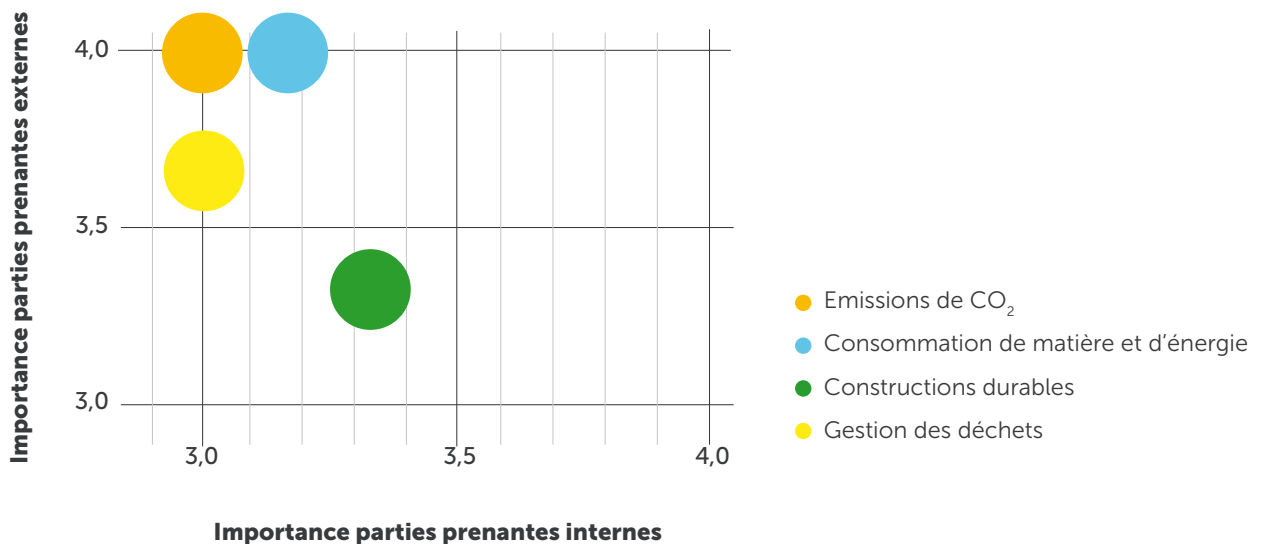
- > Organisation de sessions de sensibilisation des collaborateurs à la RSE (toutes les entités du périmètre)
- > Participation à la journée dayCARE (POST Luxembourg et Editus S.A.)
- > Lancement d'un nouveau parrainage de l'école Telecom Nancy (EBRC S.A.)
- > Certification PSDC-Prestataire de services de dématérialisation ou de conservation pour la préservation du patrimoine immatériel via archivage électronique de documents (Victor Buck Services S.A.)

<sup>73</sup> www.imslux.lu // <sup>74</sup> Donations, sponsorings et autres investissements en faveur des communautés. // <sup>75</sup> www.abbl.lu // <sup>76</sup> www.pacteclimat.lu

# RESPECT

## Terre

Le changement climatique est un défi planétaire. Le Groupe POST Luxembourg veut devenir un acteur responsable en promouvant la construction durable, en réduisant sa consommation de matières, ses émissions de CO<sub>2</sub> et ses déchets.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Constructions durables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire durablement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de bâtiments certifiés durables ou construits selon des règles de durabilité</li> </ul>
<b>Consommation de matières et d'énergie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire nos consommations</li> <li>• Augmenter notre efficacité énergétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution des consommations</li> <li>• Indicateur d'efficacité énergétique</li> </ul>
<b>Emissions de CO<sub>2</sub></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuer nos émissions de CO<sub>2</sub></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution des émissions de CO<sub>2</sub></li> </ul>
<b>Déchets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer au mieux et réduire les déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution des déchets recyclés et non recyclés</li> </ul>

## Constructions durables



Fin 2016, POST Luxembourg a achevé la construction de ses nouveaux bâtiments à Luxembourg-gare et à Luxembourg-Cloche d'Or. Le bâtiment «Mercier» à Luxembourg-gare a obtenu la pré-certification «DGNB Platin»<sup>77</sup>. La certification finale, l'une des plus complètes dans le domaine de la construction et de l'aménagement durables (conception, climatisation des dalles actives, gestion automatisée des éclairages, utilisation de matériaux naturels, soins apportés à l'acoustique, récupération des eaux de pluie,...) est attendue courant 2017. Il s'agit là du second bâtiment de POST Luxembourg certifié DGNB après celui construit à Kayl (certifié en 2012). Le bâtiment «Weierbaach» à Luxembourg-Cloche d'Or, sans être certifié, répond également à de critères durables. Il s'agit du premier bâtiment administratif du pays n'ayant ni raccordement au réseau de gaz ou au chauffage urbain ni besoin d'approvisionnement en mazout car fonctionnant avec un important réservoir souterrain de glace. Fin 2016, le Groupe POST Luxembourg comptait 3 bâtiments certifiés durables ou construits selon des règles de durabilité. Les trois bâtiments précités ainsi que le bâtiment Bian à Luxembourg-Cloche d'Or sont désormais équipés d'un module «energy monitoring». Autour de ses bâtiments, POST Luxembourg a lancé en 2016 le fauchage tardif.

D'ici à mi 2017, suite à une vaste opération de déménagements, les collaborateurs de POST seront regroupés sur deux au lieu de quatre sites, ce qui devrait contribuer à améliorer l'empreinte carbone liée aux déplacements.

Conformément à une nouvelle disposition législative<sup>78</sup>, POST Luxembourg réalisera en 2017 un audit énergétique pour une première série de bâtiments. Un deuxième inventaire carbone est prévu en 2018 pour l'exercice 2017.

EBRC S.A. a réalisé l'achat d'électricité issue à 100% de sources renouvelables d'origine hydraulique.

## Consommation de matières et d'énergie

Une nouvelle tarification des services financiers de POST Luxembourg est entrée en vigueur à partir respectivement du 1/1/2017 et du 01/03/2017. Parmi les objectifs : augmenter le nombre d'accès aux services de banque en ligne (CCP Connect & Mobile) et réduire l'envoi d'extraits journaliers et hebdomadaires papier au profit d'extraits électroniques ou (bi-) mensuels.

Afin de réduire la consommation de papier et les coûts liés à l'impression en interne de documents, POST Luxembourg a modifié la configuration de ses imprimantes multifonctions : impression par défaut noir&blanc et recto-verso.

Les volumes des envois publicitaires i-mail ont une nouvelle fois été revus à la baisse de sorte à réduire les réserves historiquement surdimensionnées, de les aligner davantage sur le nombre en baisse de ménages acceptant des publicités et de réaliser ainsi de nouvelles économies de papier et de recycling (-2,13%). Un effort similaire a été fait au niveau de tous les envois «toutes boîtes» avec un comptage continu des ménages acceptant des publicités et une adaptation désormais semestrielle des chiffres commercialisés.

EBRC S.A. améliore continuellement l'efficacité énergétique de ses data centres. Ainsi des groupes de production de courant UPS ont été modifiés au Resilience Center Windhof et des équipements plus éco efficaces ont été installés au Goldbell à Luxembourg-Gasperich.

<sup>77</sup> Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen ([www.dgnb.de](http://www.dgnb.de))

<sup>78</sup> Loi du 5/7/2016 modifiant la loi modifiée du 5/8/1993 concernant l'utilisation rationnelle de l'Énergie.



## BRUNO FERY

**Responsable  
datacentres, EBRC S.A.  
POST Luxembourg**

*Conscients de notre responsabilité sociétale, nous sommes engagés dans une démarche durable, au niveau de notre gouvernance, en matière sociale, mais aussi en veillant à réduire l'impact de notre activité sur l'environnement. Qui plus est, cette approche en termes de développement durable s'inscrit dans les valeurs de EBRC S.A. (EARTH : Excellence, Agility, Responsibility, Trust, Human). L'engagement «Responsibility» devient de plus en plus important pour nos clients. Il repose en grande partie sur «Human» : une vingtaine d'experts spécialisés pour assurer la gestion opérationnelle de ses data centres; tous sont formés en continu, notamment en matière d'environnement et de management de l'énergie.*

Editus S.A. a poursuivi la réduction de ses consommables. En 2016, la baisse du nombre d'annuaires imprimés est de 14 %. De son côté, Michel Greco S.A. a, grâce à l'utilisation accentuée du smartphone par ses livreurs, réalisé une économie de papier de 2,70 %.

Michel Greco S.A a réduit sa consommation de papier de 2,7% grâce à l'utilisation accentuée du numérique au dépend du papier et a lancé l'acquisition de véhicules selon la norme Euro 6.

### Emissions de CO<sub>2</sub> G4-DMA

Fin 2015, nous avons réalisé un premier inventaire des émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe POST Luxembourg (pour l'exercice 2014). Cet état des lieux a débouché début 2016 sur un plan d'actions avec pour objectif ambitieux une réduction des émissions de 20% à l'horizon 2020 (par rapport à 2014). Parmi les principales mesures figure le lancement courant 2017 d'un programme d'éco-conduite.

En 2016, POST Luxembourg a finalisé la mise en place du «départ centralisé» des techniciens de ses activités télécom. Ceux-ci commencent leur journée de travail directement chez le client, sans passer par leur bureau. Cette mesure, outre l'amélioration de la qualité de travail et du service au client, contribue également à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> du parc de véhicules.

1 498 collaborateurs (+13%) de POST Luxembourg, POST Telecom S.A., POST Telecom PSF S.A. et EBRC S.A. bénéficient du M-Pass<sup>79</sup>. Ce titre de transport, subventionné en partie par l'employeur, permet d'utiliser les transports publics nationaux et certains moyens de transport transfrontaliers de manière illimitée. Chez POST Luxembourg, 174 collaborateurs

profitent de l'offre vel'oh!<sup>80</sup>. Les utilisateurs M-Pass et vel'oh! contribuent ainsi à réduire leur empreinte carbone personnelle et celle du Groupe POST Luxembourg.

EBRC S.A. a réduit de 7,43% l'empreinte carbone pour l'ensemble des datacentres opérés pour ses clients par rapport à l'objectif de 7% de l'accord volontaire 2011-2016 (FEDIL et Ministère de l'économie).

Face aux enjeux de la mobilité et afin d'être en ligne avec la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg (maîtrise des émissions de CO<sub>2</sub>, inclusion sociale...), POST Luxembourg participe aux réflexions du groupe de travail «mobilité Cloche d'Or» de l'IMS<sup>81</sup> dont l'objectif est de dégager des synergies de mobilité au profit des collaborateurs des entreprises implantées dans ce quartier périphérique de la capitale. De son côté, Victor Buck Services a créé en 2016 une «task force mobilité». Son objectif est de trouver des solutions de mobilité pour tous les collaborateurs résidents et non-résidents travaillant sur ses deux sites (Capellen, Bettembourg). A cet effet, une collaboration a été mise en place avec l'IMS, les autorités locales ainsi qu'avec d'autres sociétés concernées par la problématique de la mobilité. L'objectif pour 2017 est de mettre à disposition, selon les opportunités, des solutions intermédiaires pour faciliter l'accès des collaborateurs qui travaillent sur la zone d'activité de Capellen, lieu où les enjeux de mobilité sont les plus problématiques.

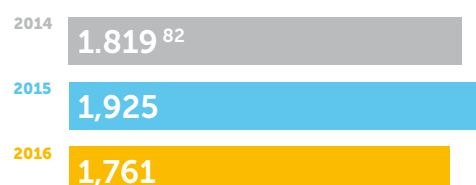
Les émissions du Groupe POST Luxembourg liées aux transports (déplacements professionnels) ont augmenté d'un peu plus de 2%. L'explication principale est l'augmentation de la force de vente de POST Luxembourg visant à mieux desservir les clients.

### Emissions transports (téc CO<sub>2</sub>) G4-EN30



Les émissions du Groupe POST Luxembourg liées à la consommation de papier sont en recul de 8,5%, essentiellement en raison de la réduction du volume des annuaires imprimés par Editus S.A. De manière générale, POST Luxembourg a décidé en 2016 de devenir une entreprise «sans papier». Pour montrer l'exemple, le Conseil d'administration et le Comité exécutif sont passés en mode «paperless».

### Emissions papier (téc CO<sub>2</sub>) G4-EN1



<sup>79</sup> www.mobiliteit.lu

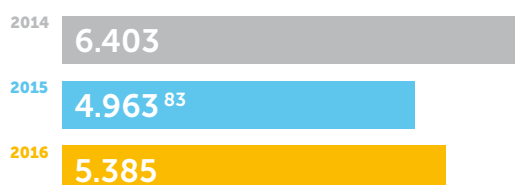
<sup>80</sup> www.veloh.lu

<sup>81</sup> www.imslux.lu

<sup>82</sup> Montant recalculé.

Les émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe POST Luxembourg liées à la consommation d'énergie (électricité, gaz, fuel, chaud et froid) ont augmenté de 8%, essentiellement en raison de la consommation supplémentaire liée à la construction de deux nouveaux bâtiments (Mercier et Weierbaach).

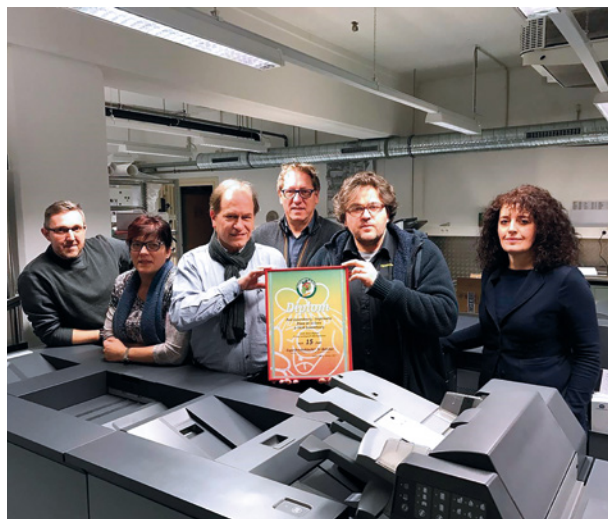
### Emissions énergie ( téq CO<sub>2</sub> ) G4-EN3 et G4-DMA



### Déchets

POST Luxembourg accorde une grande importance au tri et au recyclage de ses déchets. Fin 2016, 60 sites (+6) étaient labellisés SDK<sup>84</sup> pour la prévention, la réduction, le recyclage et l'élimination de déchets problématiques<sup>85</sup>. L'imprimerie postale, premier site labellisé en 2011, a été re-labellisée pour la 15<sup>ème</sup> fois consécutive pour sa gestion professionnelle et le recyclage des couleurs, toners, films en plastique, etc.

En quatre ans, grâce à une sensibilisation continue, les déchets ménagers collectés chez POST Luxembourg ont pu être réduits de 64 à 39 tonnes (-39%).



### Réalisé 2016

- > Augmentation de 13% du nombre de MPass (POST Luxembourg et EBRC S.A.)
- > Construction de deux bâtiments durables dont un pré-certifié DGNB Platin (POST Luxembourg)
- > Achat d'électricité issue à 100% de sources renouvelables d'origine hydraulique et réduction de l'empreinte carbone des data-centres de 7,43% à périmètre constant sur la période 2011-2016 (EBRC S.A.)<sup>86</sup>
- > Mise en place d'une «task force mobilité» pour les sites de l'entreprise (Victor Buck Services S.A.)
- > Baisse des annuaires imprimés de 14% (Editus S.A.)
- > Configuration écoresponsable des imprimantes centralisées (POST Luxembourg)
- > Réduction du volume des envois publicitaires i-mail (POST Luxembourg) et des supports imprimés/annuaires (Editus S.A.)
- > Réduction de la consommation de papier de 2,7% grâce à l'utilisation du numérique

### Objectifs 2017-18

- > Lancement du programme d'éco-conduite (POST Luxembourg)
- > Réalisation en 2018 d'un bilan carbone pour l'exercice 2017 (POST Luxembourg)
- > Poursuite des efforts de réduction des consommables et sensibilisation des collaborateurs aux éco-gestes (toutes les entités du périmètre)
- > Poursuite du programme d'efficacité énergétique (EBRC S.A.)
- > Renouvellement de l'ensemble du parc de production par des machines moins énergivores (Victor Buck Services S.A.)
- > Optimisation de l'impression des annuaires (Editus S.A.)
- > Renouvellement de labels & reconnaissances (toutes les entités du périmètre)

<sup>83</sup> Montant recalculé

<sup>84</sup> Superdreckschést (www.sdk.lu)

<sup>85</sup> Pour le détail des types de déchets recyclés et non recyclés, il est renvoyé au tableau d'indicateurs en fin de rapport

<sup>86</sup> Depuis 2008, POST Luxembourg utilise 100% d'énergie provenant de sources renouvelables.

# Nos reconnaissances en 2016<sup>87</sup>

**G4-15, G4-16**

## RESPECT (global)

- > Entreprise Socialement Responsable (Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité d'entreprise, L): POST Luxembourg (labellisée pour 2014-2017) + EBRC S.A. (re-labellisée pour 2016-2019)
- > UN Global Compact (ONU): Victor Buck Services S.A.

### Rentabilité

- > Investissements de 195,4 MEUR (le Groupe POST Luxembourg dans sa totalité)
- > Prises de participations dans Banque Raiffeisen, Elgon et Ainos (POST Luxembourg)

### Employabilité

- > Charte de la Diversité (Inspiring More Sustainability, L) : POST Luxembourg + POST Telecom PSF S.A. + EBRC S.A.
- > Great Place To Work (GPTW Institute, USA) : EBRC S.A. + InTech S.A.

### Sécurité

- > IT Security Provider of the year 2016 (IT One, L) : EBRC S.A.
- > IT development company of the year 2016 (IT One, L) : InTech S.A.
- > ISO 27001/Information Security Management (ISO/CH) : POST Telecom S.A. + POST Telecom PSF S.A. + EBRC S.A. + Victor Buck Services S.A.
- > ISO 22301/Business continuity management systems standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > ISO 27018/Cloud Privacy (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > 3 datacentres certifiés Tier IV Design (Uptime Institute/USA) dont 2 datacentres certifiés Tier IV Fault Tolerant Constructed Facility : EBRC S.A.
- > Hackathon Game of Code, 1<sup>er</sup> prix «Tree of life» 2016 (IT One, L) : Editus S.A.

### Produits

- > FTTH Council Europe Award (FTTH Council Europe/B) : POST Luxembourg, EBRC S.A. et InTech S.A.
- > Made in Luxembourg (Chambre des Métiers/L) : POST Telecom PSF S.A. + Editus S.A.
- > Managed Services Provider of the year 2016 (IT One, L) : EBRC S.A.
- > Cloud Provider of the year 2016 (IT One, L) : EBRC S.A.
- > Best Cloud Transformation Methods 2016 (EuroCloud Europe+EuroCloud Luxembourg) : EBRC S.A.
- > ISO 9001/Quality Management System (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > ISO 20000/Information Technology Service Management (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > Gold Partner (Microsoft/USA) : POST Telecom PSF S.A. + Editus S.A.
- > Gold Certified Partner (Cisco/USA) : POST Telecom PSF S.A.
- > Google Partner (USA) : Editus S.A.

### Ethique

- > Agrément PSF (CSSF, Luxembourg) : POST Telecom PSF S.A. + Victor Buck Services S.A. + EBRC S.A. + Michel Greco S.A.
- > European Code of conduct Award for Data Centres energy efficiency 2016 (DataCloud Europe, Monaco) : EBRC S.A.

<sup>87</sup> En vigueur au 31.12.2016

## Terre

- > DGNB Platin (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen, D) : POST Luxembourg
- > Lean&Green (Cluster for Logistics, L) : POST Luxembourg
- > Green Business Award (GreenWorks, L) : EBRC S.A.
- > SuperDrecksKëscht (Ministère du Développement durable et des Infrastructures/L) : POST Luxembourg + POST Telecom S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A. + EBRC S.A.
- > Award spécial 2016 de la Commission européenne comme participant au Code of Conduct on Data Centre energy efficiency pour le Resilience Centre South à Kayl (FEDIL/L) : EBRC S.A.
- > ISO 14001: système de management environnemental (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > ISO 50001/Système de management de l'énergie (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > Nova Naturstrom (Enovos/L) : POST Luxembourg + EBRC S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A.
- > FSC (Forest Stewardship Council/D) : POST Telecom S.A. : + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A. + EBRC S.A.
- > PEFC (Pan European Forest Council/CH) : Editus S.A.
- > Fairtrade Zone (Fairtrade Lëtzebuerg/L) : POST Luxembourg



Les équipes de POST Luxembourg, EBRC S.A. et InTech S.A. récompensées par IT One



L'équipe RH de EBRC S.A. re-labellisée «Great Place To Work»

# A propos de ce rapport

**G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32 et G4-33**

## Rentabilité et croissance durable

Période couverte : 01/01 - 31/12/2016

Périodicité : annuelle

**Périmètre couvert** : POST Luxembourg (nom légal : Entreprise des Postes et Télécommunications)<sup>88</sup>, POST Telecom S.A., POST Telecom PSF S.A.<sup>89</sup>, EBRC S.A.<sup>90</sup>, Michel Greco S.A.<sup>91</sup>, Victor Buck Services S.A.<sup>92</sup>, Editus S.A.<sup>93</sup> et InTech S.A.<sup>94</sup>

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

**Méthodologie** : en conformité avec les « critères essentiels » G4 du Global Reporting Initiative (GRI)<sup>95</sup>. Le rapport a été soumis pour le Content Index Service au GRI qui en a confirmé l'exactitude.

Pour la cinquième année consécutive<sup>96</sup>, POST Luxembourg et ses principales filiales rendent compte de leur démarche RSE<sup>97</sup>. Le périmètre de reporting est identique à celui de l'exercice 2015.

Notre Rapport RSE 2016 est partiellement intégré à notre Rapport Annuel financier 2016. Les entités reprises dans les deux rapports sont POST Luxembourg, POST Telecom S.A., POST Telecom PSF S.A., EBRC S.A., Victor Buck Services S.A., Michel Greco S.A., Editus S.A. et InTech S.A. Toutes les autres filiales ne sont pas intégrées dans le présent rapport dont le périmètre a été défini en fonction de notre chaîne de valeur.

La méthodologie utilisée pour ce rapport est, comme ce fut déjà le cas pour les rapports RSE 2013, 2014 et 2015, en conformité avec les lignes directrices G4 du Global Reporting Initiative (GRI). La sélection des indicateurs<sup>98</sup> repose sur l'évaluation de nos impacts et les attentes de nos parties prenantes, dans la continuité des informations publiées en 2013, 2014 et 2015. Nous avons commencé, en 2015, à organiser la présentation de nos engagements autour des axes de la création de valeur. Pour le présent rapport, la présentation s'oriente autour de notre nouvel acronyme RSE «RESPECT» (cf. tableau p.6).

Ce rapport a fait l'objet de vérifications et validations internes au sein de POST Luxembourg (Comité exécutif, Comité de développement durable) et des filiales faisant partie du périmètre de reporting<sup>99</sup>. Il a également fait l'objet d'une analyse externe par un «Comité d'évaluation par les parties prenantes externes» (CEPPE) composé d'experts RSE nationaux et internationaux.

Le présent rapport RSE est à disposition de nos parties prenantes sur notre intranet et sur notre site internet ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)). Pour les informations financières et opérationnelles, nous renvoyons vers le rapport annuel financier 2016 du Groupe POST Luxembourg ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)). En 2018, pour l'exercice 2017, nous visons un rapport intégré regroupant notre performance financière et extra financière.

## Contact

**Olivier MORES**

Responsable Développement durable / RSE<sup>100</sup>  
POST Luxembourg

[rse@post.lu](mailto:rse@post.lu)

<sup>88</sup> Dans ce rapport, la dénomination POST Luxembourg couvre, outre les entités/métiers POST Group, POST Courrier, POST Finance et POST Technologies, également POST Telecom S.A. et POST Telecom PSF S.A. La dénomination POST Group couvre les activités de support centrales (Corporate) de POST Luxembourg. La dénomination Groupe POST Luxembourg couvre les activités de POST Luxembourg et des sociétés filiales. // <sup>89</sup> [www.posttelecompsf.lu](http://www.posttelecompsf.lu) // <sup>90</sup> [www.ebrc.lu](http://www.ebrc.lu) // <sup>91</sup> [www.greco.lu](http://www.greco.lu) // <sup>92</sup> [www.victorbuckservices.com](http://www.victorbuckservices.com) // <sup>93</sup> [www.editusluxembourg.lu](http://www.editusluxembourg.lu) // <sup>94</sup> [www.intech.lu](http://www.intech.lu) // <sup>95</sup> [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org) // <sup>96</sup> Rapport RSE 2012 publié le 04.07.2013, Rapport RSE 2013 publié le 01.07.2014, Rapport RSE 2014 publié le 25.06.2015 et Rapport RSE 2015 publié le 31.05.2016 ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)). // <sup>97</sup> Pour les chiffres hors périmètre RSE, il est renvoyé au Rapport Annuel 2016 de POST Luxembourg ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)). // <sup>98</sup> Option « core » des lignes directrices G4 du GRI. // <sup>99</sup> Toutes les filiales faisant partie du périmètre de reporting ont contribué à ce rapport. Elles sont entièrement responsables des données communiquées pour les besoins du rapport. // <sup>100</sup> POST Luxembourg 20, rue de Reims L-2417 Luxembourg

# Annexes

## Evaluation externe de ce rapport

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

#### G4-33

Le comité d'évaluation par les parties prenantes externes, ci-après dénommé «CEPPE» a le plaisir de partager ses conclusions d'analyse du rapport extra-financier 2016 du Groupe POST Luxembourg. Cette lettre présente l'opinion des membres, en tant qu'experts. Le comité s'est réuni avec la directrice et le responsable RSE de POST Luxembourg le 24 avril 2017 afin de rendre compte de ses observations et recommandations sur le Rapport RSE 2016 du Groupe POST Luxembourg.

#### A propos du processus d'évaluation 2016

Convaincu de l'approche d'évaluation par les parties prenantes initiée pour les trois dernières publications, POST Luxembourg a décidé de développer l'expérience de l'évaluation en élargissant la consultation à des parties prenantes externes internationales de référence pour les secteurs du Courrier et des Télécommunications/ICT. Sous forme d'un comité, les membres ont été pilotés par Stéphanie Deltenre, expert et consultant externe auprès de la société CCD Partners, en charge de l'organisation et de la structuration des échanges entre les membres.

Le périmètre pris en compte dans le processus d'évaluation s'est basé sur le périmètre du Rapport RSE 2016 tel que défini dans le rapport. Cette évaluation n'inclut pas la vérification des données chiffrées.

Le Comité d'évaluation est composé en 2017 des experts suivants :

- M. Norman Fisch, Secrétaire Général, Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR), Luxembourg
- M. Erny Huberty, Responsable Corporate Marketing, Enovos Luxembourg S.A., Luxembourg
- M. Danilo Riva, Coordinateur du groupe de travail RSE, European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), Belgique
- M. Mark Harrison, Responsable Marchés, International Post Corporation (IPC), Belgique.

Pour la quatrième édition du processus d'évaluation du rapport par un échantillon de parties prenantes externes, l'attention du comité s'est portée sur les 3 questions prioritaires suivantes :

1. Qualité du contenu : le Rapport RSE 2016 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de définition de contenu et de pertinence des thématiques présentées ?

2. Qualité du rapport : Le Rapport extra financier 2016 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de qualité ?

3. Recommandations : Les recommandations énoncées en 2016 par le CEPPE ont-elles été prises en compte dans le Rapport RSE 2016 ? Quels sont les principaux points de satisfaction et de développement pour les prochaines publications ?

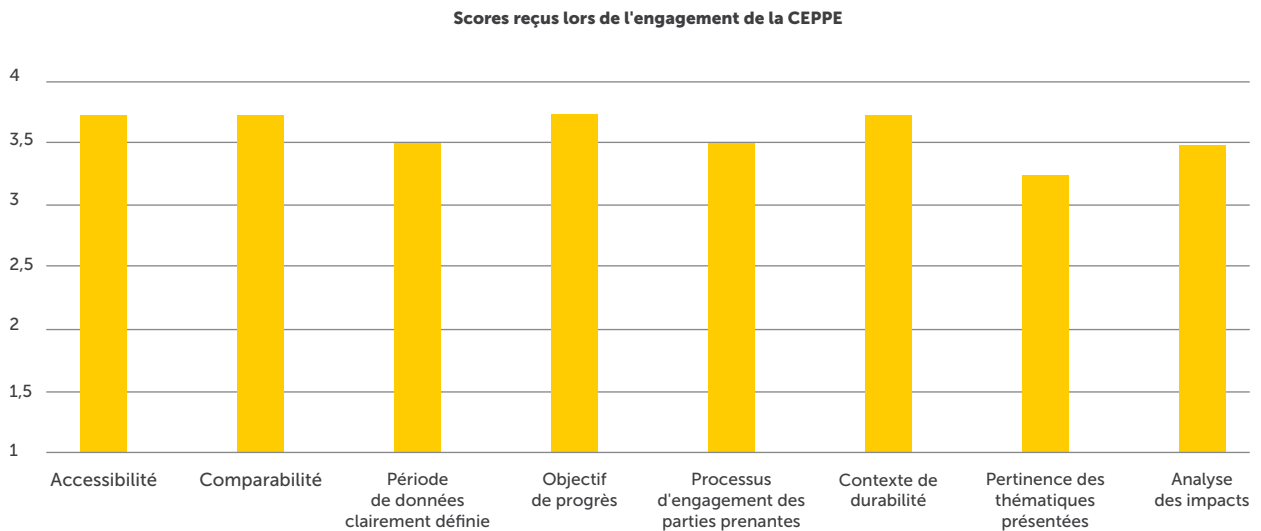
#### Synthèse des observations et recommandations du CEPPE

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

1. Un travail en profondeur sur la stratégie RSE du Groupe POST Luxembourg a été réalisé qui permet de mettre en contexte les enjeux de durabilité auxquels le Groupe doit faire face pendant les prochaines années. Les membres s'accordent pour souligner l'importance de la contribution au développement de l'étude «Troisième Révolution Industrielle» et, d'autre part, la volonté de l'utiliser comme fil conducteur pour la réflexion stratégique du Groupe. D'autre part, les membres félicitent la mise en place du cadre «RESPECT» qui facilitera aussi bien la communication en interne qu'en externe sur les sujets de la RSE.
2. Le rapport est équilibré et fait preuve d'autocritique. On y retrouve d'une manière transparente la description des points forts en RSE aussi bien que les points à développer.
3. La structuration et la mise en page du rapport sont exemplaires et contribuent fortement à la lisibilité du rapport. Les membres soulignent que le Rapport RSE 2016 reste un document destiné plutôt à un public déjà sensibilisé aux enjeux de la RSE. Par conséquent, l'édition d'une version raccourcie destinée au grand public est recommandée.

Les critères de qualité et de contenu du rapport ont été évalués sur une échelle de 1 à 4 (de 1-pas du tout d'accord à 4-tout à fait d'accord) avec une moyenne de satisfaction quant à la qualité du contenu et de la qualité de l'information de **3,59 sur 4**.

### Répartition du score moyen par critères évalués par les membres du CEPPE :



Si les progrès réalisés sont importants, les membres du CEPPE attendent pour la prochaine publication extra financière les évolutions suivantes, dans une optique d'amélioration continue du Rapport RSE :

1. Explication plus détaillée des travaux effectués pour l'identification des principaux risques et opportunités auxquels le Groupe POST Luxembourg doit faire face à moyen et long termes, de manière globale et par métier au regard de sa chaîne de valeurs ;
2. Aligner pour les prochains rapports les performances réalisées aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies afin de démontrer l'impact du Groupe sur ses communautés ;
3. En conséquence de sa taille et de la variété des secteurs d'activité dans laquelle le Groupe POST Luxembourg opère : décliner l'analyse de matérialité par société filiale et expliquer de manière plus détaillée la façon dont les filiales contribuent à la stratégie du Groupe POST Luxembourg.

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

# Tableau des performances extra financières

**G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12**

INTITULÉ	GRI	Unité	2014	2015		2016
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, hommes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes/%	2 816 / 67,2	2901 / 67,8	↗	2931 / 68,1
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, femmes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes/%	1 242 / 29,6	1274 / 29,8	↘	1247 / 29,0
Effectifs sous contrat à durée déterminée, hommes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes/%	88 / 2,1	63 / 1,5	↗	77 / 1,8
Effectifs sous contrat à durée déterminée, femmes <sup>1</sup>	G4-10.a et c	Nb. Personnes/%	45 / 1,1	41 / 1,0	↗	47 / 1,1
<b>Total des effectifs <sup>1</sup></b>	<b>G4-10.a et c</b>	<b>Nb. Personnes</b>	<b>4.246</b>	<b>4.316*</b>	↗	4.319
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps plein <sup>1</sup>	G4-10.b	Nb. Personnes	3.217	3.345	↗	3.482
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps partiel <sup>1</sup>	G4-10.b	Nb. Personnes	841	830	↘	820
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps plein <sup>1</sup>	G4-10.b	Nb. Personnes	33	87	↘	85
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps partiel <sup>1</sup>	G4-10.b	Nb. Personnes	100	17	↗	39
Répartition de l'effectif total par région et par sexe	G4-10.d	Nb. Personnes	100% Luxembourg / 69%H-31%F	100% Luxembourg / 69%H-31%F	↗↘	100% Luxembourg / 70%H-30%F
Pourcentage de l'ensemble des collaborateurs couverts par une convention collective	G4-11	%	83%	83%	○	83%
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	154	119	↗	139
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	56	67	↘	39
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	166	176	↘	164
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	55	43	↘	41
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	7	10	↗	11
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	3	3	○	3
<b>Nombre total d'embauches</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>Nb. Personnes</b>	<b>441</b>	<b>418</b>	↘	<b>397<sup>A</sup></b>
Taux de recrutement, moins de 30 ans, homme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	3,70%	2,80%	↗	3,20%
Taux de recrutement, moins de 30 ans, femme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	1,30%	1,60%	↘	0,90%
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, homme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	4,00%	4,10%	↘	3,80%
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, femme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	1,30%	1,00%	○	1,00%
Taux de recrutement, plus de 50 ans, homme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	0,20%	0,20%	↗	0,30%
Taux de recrutement, plus de 50 ans, femme <sup>2</sup>	G4-LA1.a	%	0,10%	0,10%	○	0,10%
<b>Taux de recrutement global <sup>2</sup></b>	<b>G4-LA1</b>	<b>%</b>	<b>10,60%</b>	<b>9,80%</b>	↘	<b>9,30%<sup>B</sup></b>
Nombre de départs, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	24	51	↘	42
Nombre de départs, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	11	11	↗	13
Nombre de départs, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	39	58	↗	64
Nombre de départs, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	21	21	↗	26
Nombre de départs, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	3	7	↘	3
Nombre de départs, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	5	3	↘	1
<b>Nombre total de départs</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>Nb. Personnes</b>	<b>103</b>	<b>151</b>	↘	<b>149</b>
Taux de rotation moins de 30 ans, homme	G4-LA1.b	%	7,00%	11,60%	↘	9,20%
Taux de rotation moins de 30 ans, femme	G4-LA1.b	%	8,30%	5,70%	↗	9,80%
Taux de rotation entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.b	%	3,40%	4,50%	○	4,50%
Taux de rotation entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.b	%	3,70%	4,30%	↗	5,20%
Taux de rotation plus de 50 ans, homme	G4-LA1.b	%	1,00%	13,90%	↘	9,00%
Taux de rotation plus de 50 ans, femme	G4-LA1.b	%	3,20%	13,60%	↘	7,10%
<b>Taux de rotation général</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>%</b>	<b>3,80%</b>	<b>7,30%</b>	↘	<b>6,30%<sup>C</sup></b>

<sup>A</sup> Baisse à voir en relation avec le niveau de recrutement élevé en 2014 et 2015 dans le cadre du déploiement de la nouvelle stratégie.

<sup>B</sup> Cf. nombre total d'embauches.

<sup>C</sup> Baisse liée au nombre décroissant de départs en retraite.

\* Montant issu de l'inventaire carbone 2014

\*\* Achat local=produits/services facturés au Luxembourg

\*\*\* Montant recalculé

\*\*\*\* Hors Michel Greco S.A.

1 Les stagiaires ne sont pas comptés dans les effectifs. Pas de sous-traitance.

2 Calculé sur base des effectifs en fin d'année.

INTITULÉ	GRI	Unité	2014	2015		2016
Taux d'accidents de trajet, Homme	G4-LA6.a	%	1,60%	1,90%	↘	1,40%
Taux d'accidents de trajet, Femme	G4-LA6.a	%	2,90%	2,80%	↘	2,20%
Taux d'accidents de travail (hors trajet), Homme	G4-LA6.a	%	3,70%	3,30%	↘	2,90%
Taux d'accidents de travail (hors trajet), Femme	G4-LA6.a	%	4,90%	4,60%	↘	3,20%
<b>Taux d'accident moyen</b>	<b>G4-LA6</b>	<b>%</b>	<b>3,00%</b>	<b>2,90%</b>	<b>↘</b>	<b>2,40%</b>
Taux d'absentéisme	G4-LA6.a	%	5,00% <sup>3</sup>	5,40% <sup>3</sup>	↘	5,30% <sup>D</sup>
Décès par accident de travail	G4-LA6.a	Nb.	0	0	○	0
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, homme	G4-LA9	h	32,20	33	↗	48
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, femme	G4-LA9	h	16,60	32	↗	44
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, homme	G4-LA9	h	34,30	63	↘	43
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, femme	G4-LA9	h	39	47	↗	61
Nombre moyen d'heures de formation, collaborateurs qualifiés, homme	G4-LA9	h	33,70	36	↘	26
Nombre moyen d'heures de formation, collaborateurs qualifiés, femme	G4-LA9	h	37,50	40	↘	25
Nombre moyen d'heures de formation, collaborateurs non qualifiés, homme	G4-LA9	h	40,20	18	↘	8
Nombre moyen d'heures de formation, collaborateurs non qualifiés, femme	G4-LA9	h	12,20	11	↘	5
<b>Nombre moyen d'heures de formation</b>	<b>G4-LA9</b>	<b>h</b>	<b>32,60</b>	<b>34</b>	<b>↘</b>	<b>23<sup>E</sup></b>
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, homme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	72,20%	81,30%	↗	89,00% <sup>F</sup>
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, femme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	75,00%	75,00%	↗	83,00%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, homme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	82,10%	87,50%	↗	93,00%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, femme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	87,50%	89,50%	↘	76,00%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, collaborateurs qualifiés, homme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	90,80%	94,00%	↘	93,00%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, collaborateurs qualifiés, femme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	89,50%	91,90%	↘	91,00%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, collaborateurs non qualifiés, homme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	87,20% <sup>A</sup>	51,80%	↗	54,00%
Collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, collaborateurs non qualifiés, femme <sup>4</sup>	G4-LA11	%	100,00%	100,00%	○	100,00%
<b>Pourcentage global de collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière<sup>4</sup></b>	<b>G4-LA11</b>	<b>%</b>	<b>91,60%</b>	<b>89,60%</b>	<b>↘</b>	<b>89,00%</b>
Membres des conseils d'administration, moins de 30 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	0	0	○	0
Membres des conseils d'administration, moins de 30 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	0	0	○	0
Membres des conseils d'administration, entre 30-50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	11	12	↘	5
Membres des conseils d'administration, entre 30-50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	3	3	↘	1
Membres des conseils d'administration, plus de 50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	16	21	↘	13
Membres des conseils d'administration, plus de 50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	0	1	↗	2
Membres des comités de direction, moins de 30 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	0	0	○	0
Membres des comités de direction, moins de 30 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	0	0	○	0
Membres des comités de direction, entre 30-50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	17	19	↘	4
Membres des comités de direction, entre 30-50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	6	7	↘	1
Membres des comités de direction, plus de 50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	8	8	○	8
Membres des comités de direction, plus de 50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	1	1	↘	0

<sup>D</sup> Calculé sur base du nombre d'heures perdues.

<sup>E</sup> Baisse due à la non prise en compte à partir de 2016 des formations pratiques pour facteurs et porteurs de journaux.

<sup>F</sup> Le nombre de personnes ayant bénéficié d'un entretien peut inclure des employés ayant quitté le Groupe en cours d'année.

\* Montant issu de l'inventaire carbone 2014

\*\* Achat local=produits/services facturés au Luxembourg

\*\*\* Montant recalculé

\*\*\*\* Hors Michel Greco S.A.

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

INTITULÉ	GRI	Unité	2014	2015		2016
Utilisation de papier recyclé/FSC/PEFC	G4-EN1	téqCO <sub>2</sub>	1.819	1.925	↘	1.761
<b>Utilisation d'autres types de papier</b>	<b>G4-EN1</b>	<b>téqCO<sub>2</sub></b>	<b>0</b>	<b>0</b>	○	<b>0</b>
<b>Utilisation totale de papier</b>	<b>G4-EN1</b>	<b>téqCO<sub>2</sub></b>	<b>1.819</b>	<b>1.925</b>	↘	1.761 <sup>o</sup>
Consommation totale de combustible provenant de sources non renouvelables	G4-EN3.a	téqCO <sub>2</sub>	4.015*	3.450***	↗	3.782 <sup>h</sup>
Consommation totale d'électricité	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	2.235 <sup>i</sup>	1365***	↗	1.438 <sup>j</sup>
Consommation totale de chaleur	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	146 <sup>i</sup>	107	↗	121
Consommation totale de froid	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	7*	41***	↗	44
<b>Consommation totale d'énergie</b>	<b>G4-EN3.c</b>	<b>téqCO<sub>2</sub></b>	<b>6.403*</b>	<b>4.963***</b>	↗	<b>5.385<sup>j</sup></b>
Intensité énergétique des bâtiments et infrastructures	G4-EN5	kgéqCO <sub>2</sub>	21,1	16,3***	↗	16,8 <sup>k</sup>
Quantité de papier non recyclé	G4-EN23	kg	541	0	○	0****
Quantité de film plastique non recyclé	G4-EN23	kg	3.000	0	○	0****
Quantité de toners non recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	0	0	○	0****
Quantité de tubes lumineux non recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	0	0	↗	1****
Quantité de batteries non recyclées	G4-EN23	Nb de cartons	0	0	○	0****
Quantité de papier recyclé	G4-EN23	t	1.343****	1.222****	↘	1018**** <sup>l</sup>
Quantité de film plastique recyclé	G4-EN23	t	14,66	15,04	↘	8****
Quantité de toners recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	996	1.296,50	↗	1 377**** <sup>m</sup>
Quantité de tubes lumineux recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	64	211,5	↘	174**** <sup>n</sup>
Quantité de batteries recyclées	G4-EN23	Nb de cartons	162	108,5	↗	484,5**** <sup>o</sup>
Emissions de CO <sub>2</sub> liées au transport	G4-EN30	téqCO <sub>2</sub>	6.516	6.895	↗	7.044 <sup>p</sup>
Intensité énergétique de la mobilité par kilomètres parcourus	G4-EN5	kgéqCO <sub>2</sub> /km	0,217	0,216	↘	0,214
Valeur économique distribuée	G4-EC1	Mio€	888,22 ****	927,55***	↗	975,1
Investissement dans les communautés locales	G4-EC1	€	681.431	690.587	↗	895.364
Pourcentage du volume d'achats alloué aux fournisseurs locaux	G4-EC9	%	67,00%**	63,00%**	↗	63,4%**
Nombre total de catégories de produits/services ayant un impact sur la santé et la sécurité	G4-PR1	nb	2	N/A	○	N/A
Nombre total de catégories de produits/services évaluée	G4-PR1	nb	3	N/A	○	N/A
Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	G4-PR8		0	0	○	0
Montant des amendes substantielles	G4-PR9	€	0	0	○	0
Nombre de sanctions non pécuniaires pour non respect des législations et réglementations c/ la mise à disposition et l'utilisation de produits et services	G4-PR9	Nb	0	0	○	0
Nombre total de sanctions pour abus de position	G4-SO7	Nb	0	0	○	0
Sanctions pour non respect de la réglementation	G4-SO8	Nb	0	0	○	0

<sup>o</sup> Diminution due essentiellement à la réduction du volume d'annuaires imprimés d'Editis S.A..

<sup>h</sup> Augmentation due essentiellement aux chantiers de construction des nouveaux bâtiments Mercier et Weierbaach.

<sup>i</sup> Augmentation due essentiellement aux chantiers de construction des nouveaux bâtiments Mercier et Weierbaach.

<sup>j</sup> Augmentation due essentiellement aux chantiers de construction des nouveaux bâtiments Mercier et Weierbaach.

<sup>k</sup> Surface bâtiments: 2014 et 2015: 303 706 m<sup>2</sup> / 2016: 321 283 m<sup>2</sup>. Augmentation liée à une hausse de la consommation d'énergie proportionnellement plus élevée que l'augmentation de la surface bâtiments.

<sup>l</sup> Diminution continue liée à la réduction de la consommation de papier.

<sup>m</sup> Augmentation continue due au remplacement progressif d'imprimantes matricielles par des imprimantes laser.

<sup>n</sup> Diminution due au passage à la technologie LED.

<sup>o</sup> Augmentation due essentiellement à la prise en compte de batteries de véhicules de POST Luxembourg recyclées.

<sup>p</sup> Augmentation due à l'augmentation de la force de vente de POST Luxembourg.

\* Montant issu de l'inventaire carbone 2014

\*\* Achat local=produits/services facturés au Luxembourg

\*\*\* Montant recalculé

\*\*\*\* Hors Michel Greco S.A.

# GRI Content Index



## ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Éléments généraux d'information	Pages	Vérification externe
<b>STRATÉGIE ET ANALYSE</b>		
G4-1	7 et 8	Non
<b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>		
G4-3	14	Non
G4-4	14	Non
G4-5	66	Non
G4-6	14	Non
G4-7	14	Non
G4-8	14	Non
G4-9	14	Non
G4-10	32	Non
G4-11	56	Non
G4-12	14	Non
G4-13	14	Non

Éléments généraux d'information	Pages	Vérification externe
G4-14		
G4-15	51	Non
G4-16	51	Non
<b>ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS</b>		
G4-17	14 et 53	Oui, 54-55
G4-18	14, 19 et 22	Oui, 54-55
G4-19	19, 22 et 25	Oui, 54-55
G4-20	25	Non
G4-21	25	Oui, 54-55
G4-22	22	Oui, 54-55
G4-23	22	Oui, 54-55
<b>IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b>		
G4-24	19 et 22	Oui, 54-55
G4-25	19 et 22	Oui, 54-55
G4-26	19	Oui, 54-55
G4-27	25	Oui, 54-55

Éléments généraux d'information	Pages	Vérification externe
<b>PROFIL DU RAPPORT</b>		
G4-28	53	Oui, 54-55
G4-29	53	Oui, 54-55
G4-30	53	Oui, 54-55
G4-31	53	Oui, 54-55
G4-32	53	Oui, 54-55
G4-33	53, 54 et 55	Oui, 54-55
<b>GOVERNANCE</b>		
G4-34	15 et 42	Non
<b>ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>		
G4-56	42	Non

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

Aspects pertinents, DMA et indicateurs	Pages	Non-publication d'informations	Raison pour non-publication d'informations	Explications de non-publication d'informations	Assurance externe
<b>CATÉGORIE : ÉCONOMIE</b>					
<b>ASPECT PERTINENT : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>					
G4-DMA	28 et 45	-	-	-	-
G4-EC1	28, 29, 46 et 58	-	-	-	Rapport financier 2016
<b>ASPECT PERTINENT : PRATIQUES D'ACHAT</b>					
G4-DMA	42	-	-	-	Non
G4-EC9	43 et 58	-	-	-	Non
<b>CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT</b>					
<b>ASPECT PERTINENT : MATIÈRES</b>					
G4-DMA	49	-	-	-	Non
G4-EN1	49 et 58	-	-	-	Non
<b>ASPECT PERTINENT : ÉNERGIE</b>					
G4-DMA	50	-	-	-	Non
G4-EN3	50 et 58	-	-	-	Non
G4-EN5	58	-	-	-	Non

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION					
Aspects pertinents, DMA et indicateurs	Pages	Non-publication d'informations	Raison pour non-publication d'informations	Explications de non-publication d'informations	Assurance externe
<b>ASPECT PERTINENT : EFFLUENTS ET DÉCHETS</b>					
G4-DMA	50	-	-	-	Non
G4-EN23	58	-	-	-	Non
<b>ASPECT PERTINENT : TRANSPORT</b>					
G4-DMA	49	-	-	-	Non
G4-EN30	49 et 58	-	-	-	Non
<b>CATÉGORIE : SOCIAL</b>					
<b>SOUS-CATÉGORIE : PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET TRAVAIL DÉCENT</b>					
<b>ASPECT PERTINENT : EMPLOI</b>					
G4-DMA	29	-	-	-	Non
G4-LA1	29 et 56	-	-	-	Non
<b>ASPECT PERTINENT : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>					
G4-DMA	32 et 36	-	-	-	Non
G4-LA6	32, 36 et 56	-	-	-	Non
<b>ASPECT PERTINENT : FORMATION ET ÉDUCATION</b>					
G4-DMA	32	-	-	-	Non
G4-LA9	32 et 56	-	-	-	Non
G4-LA11	56	-	-	-	Non
<b>ASPECT PERTINENT : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES</b>					
G4-DMA	32	-	-	-	Non
G4-LA12	42 et 56	-	-	-	Non
<b>SOUS-CATÉGORIE : SOCIÉTÉ</b>					
<b>ASPECT PERTINENT : COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL</b>					
G4-DMA	30	-	-	-	Non
G4-S07	30, 42 et 58	-	-	-	Non
<b>ASPECT PERTINENT : CONFORMITÉ</b>					
G4-DMA	42	-	-	-	Non
G4-S08	58	-	-	-	Non
<b>SOUS-CATÉGORIE : RESPONSABILITÉ LIÉE AU PRODUIT</b>					
<b>ASPECT PERTINENT : VIE PRIVÉE DES CLIENTS</b>					
G4-DMA	35	-	-	-	Non
G4-PR8	35 et 58	-	-	-	Non
<b>ASPECT PERTINENT : CONFORMITÉ</b>					
G4-DMA	35	-	-	-	Non
G4-PR9	42 et 58	-	-	-	Non

# Questionnaire de matérialité

A nos collaborateurs, clients, fournisseurs et autres parties prenantes,

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

> par voie postale (POST Luxembourg / RSE / L-2020 Luxembourg)

> en complétant le formulaire disponible sur notre site internet : [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu) .

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

.....

## 1. Quel est votre lien avec le Groupe POST Luxembourg ?

- ☐ Actionnaire
- ☐ Directeur/manager
- ☐ Collaborateur
- ☐ Client
- ☐ Fournisseur
- ☐ Acteur économique (régulateur, décideur, partenaire commercial ou culturel,...)
- ☐ Communauté locale (ONG, presse, école,...)
- ☐ Organisation internationale
- ☐ Autre

## 2. Comment avez-vous pris connaissance de notre rapport RSE 2016 ?

- ☐ Intranet de POST Luxembourg
- ☐ Site internet de POST Luxembourg
- ☐ Conférence, séminaire ou autre événement
- ☐ Via un(e) salarié(e) de POST Luxembourg ou d'une société filiale
- ☐ Presse
- ☐ Autre

## 3. A partir de ce rapport, jugez-vous la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg pertinente et transparente ?

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

## 4. Quels sont les points forts de la démarche et du Rapport RSE 2016 du Groupe POST Luxembourg ?

.....

.....

.....

## 5. Où voyez-vous des points d'amélioration pour l'avenir (rapport, initiatives,...) ?

.....

.....

.....

6. Parmi les thématiques suivantes, quelles sont selon vous, les thématiques essentielles<sup>101</sup> (aspects financiers, sociaux, environnementaux) réciproquement pour le Groupe POST et ses parties prenantes?

	TRÈS ESSENTIELLE	MOYENNEMENT ESSENTIELLE	PEU ESSENTIELLE	NULLEMENT ESSENTIELLE
<b>THEMATIQUES «RESPECT»</b>				
<b>RENTABILITÉ</b>				
Rentabilité et croissance durable du Groupe POST Luxembourg (résultats financiers positifs, diversification)				
Contribution au tissu économique national (investissements, support à l'entrepreneuriat et à l'innovation, recrutement,...)				
Marchés, régulation et concurrence				
Gestion des risques				
<b>EMPLOYABILITÉ</b>				
Bien-être au travail (développement personnel-formations, environnement de travail, santé)				
Mobilité interne				
Egalité des chances				
Diversité				
<b>SÉCURITÉ</b>				
Sécurité des équipements et des infrastructures				
Sécurité de l'information et des données				
Sécurité au travail				
<b>PRODUITS</b>				
Accessibilité-proximité de nos services et produits (accès en ligne, réseau de vente, couverture géographique)				
Qualité de nos services et produits (expérience client, indicateurs de qualité)				
Utilité sociale et éco-responsabilité de nos services et produits				
<b>ETHIQUE</b>				
Gouvernance				
Compliance (respect du cadre légal et réglementaire)				
Chartes et codes de conduite				
Politique d'achats responsables				

<sup>101</sup> Degré d'importance (fort, moyen, faible, nul) de la thématique par rapport aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux du Groupe POST Luxembourg et de ses activités et quant à son impact sur l'attitude et les décisions des parties prenantes internes et externes.

	TRÈS ESSENTIELLE	MOYENNEMENT ESSENTIELLE	PEU ESSENTIELLE	NULLEMENT ESSENTIELLE
<b>CONNAISSANCES</b>				
Partage de savoirs et bonnes pratiques (dans et en-dehors de l'entreprise)				
Support à l'éducation et à l'apprentissage (accueil de stagiaires et étudiants)				
Engagement RSE local (sensibilisation, relations avec ONG)				
Patrimoine immobilier (préservation)				
<b>TERRE</b>				
Emissions de CO2 (réduction)				
Consommation de matière et d'énergie (papier, électricité, gasoil, gaz)				
Constructions durables				
Gestion des déchets				
<b>THÉMATIQUES «3ÈME RÉVOLUTION INDUSTRIELLE LUXEMBOURG»<sup>102</sup></b>				
Energies responsables (énergies renouvelables, stockage, smart metering,...)				
Mobilité responsable (transports publics, mobilité douce, logistique innovatrice-zéro CO2,...)				
Alimentation (production, distribution, consommation)				
Transformation de l'économie industrielle (nouveaux business modèles)				
Innovation financière (FinTech, impact investment, finance participative,...)				
Smart economy (la digitalisation au service du développement durable,...)indicateurs de qualité)				
Economie circulaire (optimisation, efficacité et partage des ressources)				
Modèles sociaux et de consommation (emploi, fiscalité, organisation du travail,...)				
<b>AUTRES THÉMATIQUES</b>				
Rayonnement électromagnétique				
Vieillesse de la population				
Innovation technologique				
Evolution des besoins et habitudes de consommation/ communication				
Ressources naturelles limitées				

<sup>102</sup> www.troisiemerevolutionindustrielle.lu



