

# *ensemble*

POUR  
UN AVENIR  
DURABLE

**Rapport RSE 2013**



# Sommaire

**4**

Message  
du Directeur  
général



**ensemble**  
POUR  
UN AVENIR  
DURABLE  
Rapport RSE 2013

**8** À propos de notre rapport



**10**

Groupe  
POST Luxembourg





**18** Démarche RSE



**26**  
Réalizations  
et engagements 2013



- 42** Comité d'Évaluation
- 44** Indicateurs G4
- 50** GRI Content Index
- 53** Questionnaire RSE

# ***Ensemble***

## pour un avenir durable

Nous pensons que notre mission d'entreprise publique consiste aussi à contribuer au progrès social, économique et environnemental du Luxembourg. Nos priorités restent inchangées par rapport à 2012 et pourraient se résumer ainsi : diminuer notre empreinte carbone, augmenter l'accès aux moyens de communication pour la population, assurer une gestion éthique et transparente de notre organisation et, enfin, assumer pleinement notre rôle d'employeur social au Luxembourg.

**CLAUDE STRASSER**

*Directeur général*



### **Quels ont été les événements majeurs de l'année 2013 pour POST ?**

Nous avons adopté une nouvelle identité visuelle en 2013, sous le nom unique de POST, symbole de l'intégration toujours plus grande de l'Entreprise et de ses filiales. C'est un élément de la nouvelle stratégie définie pour le Groupe. L'année 2013 fut également celle de l'ouverture complète du marché postal à la concurrence. Par ailleurs, nous avons conclu une nouvelle convention collective pour nos salarié(e)s.

### **Dans quel contexte évoluent l'Entreprise et le Groupe POST ?**

Nous évoluons désormais sur des marchés totalement libéralisés, que ce soit au niveau télécoms mais aussi au niveau postal. Nous assurons également à notre charge le service universel, c'est-à-dire que nous passons chaque matin devant chaque maison dans tout le pays. Soucieux de la rentabilité de nos services financiers, nous souhaitons nous associer à un partenaire bancaire établi au Luxembourg. Par ailleurs, nous investissons massivement dans nos infrastructures.

### **Quels ont été les points forts de votre démarche RSE en 2013 ?**

Nous avons, en 2013, structuré notre démarche. Tout d'abord, nous avons consacré une ressource à temps plein au développement durable, en nommant un responsable RSE directement rattaché au directeur général. Celui-ci est accompagné de plusieurs groupes de travail thématiques composés de représentants de l'Entreprise et de nos filiales, confirmant ainsi l'ancrage «Groupe» de notre démarche. Nous avons aussi formé plusieurs personnes en interne à la méthodologie G4<sup>1</sup> qui est celle utilisée dans ce rapport. Ensuite, nous avons élaboré une stratégie de développement durable qui s'intègre dans notre stratégie d'Entreprise.

### **Quelle est la valeur ajoutée d'une démarche RSE pour le Groupe POST ?**

Je suis persuadé que la RSE est incontournable pour une entreprise, qu'elle soit de petite ou de grande taille. C'est la conscience de vouloir faire mieux et de ne pas rechercher le seul profit financier qui est importante. Nous voulons ancrer la RSE au Luxembourg – la mettre sur l'agenda des dirigeants de ce pays – et essayons de donner l'exemple pour en faire une thématique universelle.

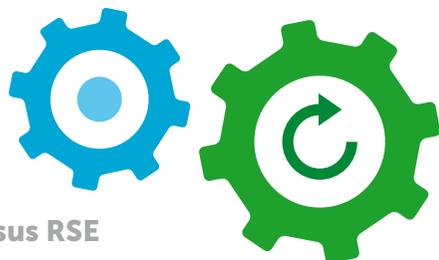
### **Quels sont les défis à relever pour les 3 à 5 années à venir ?**

Nous voulons devenir un moteur au Luxembourg en matière de pratiques durables d'ici 5 ans. Cet objectif est ambitieux et nécessite de nous atteler à de nombreux chantiers qui vont de l'accompagnement de nos collaborateurs/trices à trouver une place dans la nouvelle organisation, à la réduction de notre empreinte écologique notamment au niveau des transports en passant par le maintien d'investissements importants pour développer notre infrastructure numérique à travers le pays. En 2014, nous voulons aussi renforcer l'engagement de nos parties prenantes, qu'elles soient externes ou internes. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous devons encore mieux mesurer les impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos activités et nous fixer des objectifs quantifiés.

<sup>1</sup> G4 : principes et critères de reporting définis en 2013 par le Global Reporting Initiative/GRI ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).

# Principales réalisations RSE 2013

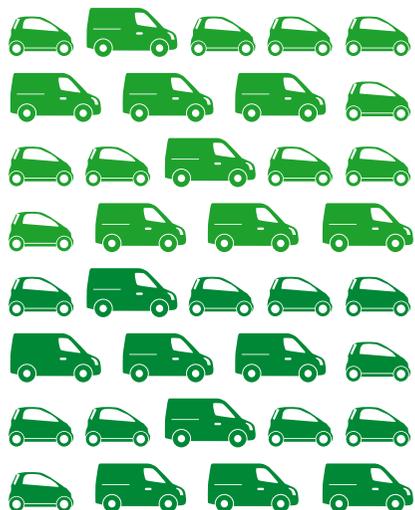
## RSE



Amélioration de nos processus RSE  
(nouvelle gouvernance)



Accueil de 41 jeunes demandeurs d'emploi <sup>3</sup>

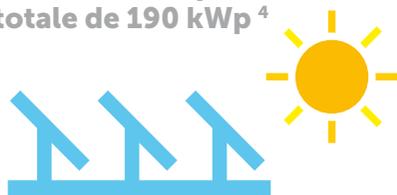


Augmentation du nombre  
de véhicules électriques  
de 33 à 69 <sup>1</sup>



Réduction de 6,3% de la  
consommation de papier <sup>4</sup>

Mise en service de panneaux  
solaires d'une puissance  
totale de 190 kWp <sup>4</sup>



Recrutement  
d'une responsable  
Talent Management <sup>1</sup>



Lancement du programme  
d'assistance psychosociale  
(+ équipe dédiée) <sup>1</sup>

Remplacement des équipements  
technologiques et des installations  
de climatisation dans 3 grands centres  
de télécommunications <sup>1</sup>

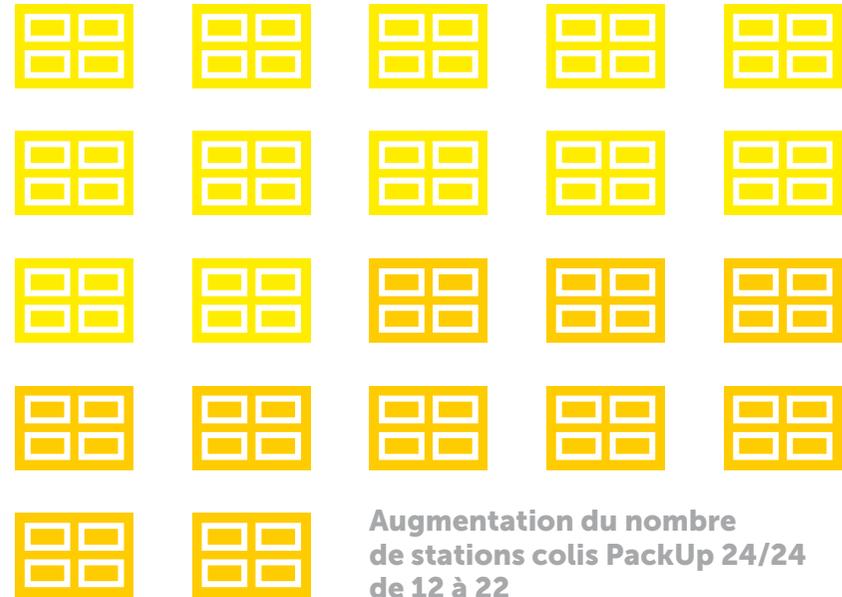
Pour l'équipement technologique,  
la réduction de la consommation  
peut atteindre 70% !



Depuis le 1/10/2013,  
nouvelle convention  
collective de travail  
pour nos salarié(e)s <sup>1</sup>



89% de salarié(e)s  
bénéficient d'un entretien  
d'évaluation annuel



Déploiement réussi de l'Internet très haut débit : 95% de ménages raccordés en 30 Mbit/s,  
80% en 100 Mbit/s et 36% en 1 Gbit/s <sup>1</sup>



30 Mbit/s



100 Mbit/s



1 Gbit/s



Transparence dans  
l'étiquetage par une gestion  
centralisée des tarifs <sup>2</sup>

<sup>1</sup> POST Luxembourg

<sup>2</sup> POST Telecom S.A.

<sup>3</sup> POST Luxembourg avec POST Telecom PSF S.A.

<sup>4</sup> POST Luxembourg avec EBRC S.A.

# À propos de notre rapport RSE 2013

G4-18,22,23

Période couverte

**01/01 - 31/12/2013**

Périodicité

**Annuelle**

Périmètre couvert

**POST Luxembourg  
(nom légal : Entreprise  
des Postes et  
Télécommunications),  
POST Telecom S.A.  
(anc. LUXGSM S.A.),  
EBRC S.A., POST Telecom PSF  
S.A. (anc. Netcore S.A.),  
Michel Greco S.A.  
et Victor Buck Services S.A.**

Activités

**Courrier, Finance,  
Télécommunications/ICT**

Méthodologie

**En conformité avec les critères  
essentiels G4 du Global  
Reporting Initiative (GRI)**

Pour la deuxième année consécutive, POST Luxembourg et 5 de ses filiales <sup>1</sup> rendent compte de leur démarche RSE, pour l'exercice 2013 (1<sup>er</sup> janvier - 31 décembre). Le périmètre de reporting couvert est identique à celui de 2012. <sup>2</sup>

Ce rapport comprend l'ensemble des activités de POST Luxembourg : services postaux et financiers postaux (POST Courrier et POST Finance), services télécom/ICT (POST Technologies et POST Telecom S.A.), et services de support centraux. <sup>3</sup>

S'y ajoutent, comme en 2012, les filiales directement liées à notre chaîne de valeur.

Début 2013, POST Luxembourg a adopté une stratégie pour les années à venir. Véritable projet d'entreprise, elle a pour objectif d'ancrer le Groupe POST dans son environnement actuel et de le mettre en position de pouvoir relever les défis de demain en offrant des produits et des services de qualité, intégrés, répondant aux besoins de nos clients.

Afin de mieux servir l'objectif visant à placer le client au centre de nos préoccupations, POST Luxembourg a fait l'objet d'une profonde réorganisation interne, tant au niveau de ses services de support centraux que de ses métiers (POST Telecom, POST Courrier et POST Finance).

Par ailleurs, courant 2013, POST Luxembourg s'est donnée une nouvelle identité corporate. Outre un changement de logo, l'Entreprise des Postes et Télécommunications (la maison-mère) est devenue POST Luxembourg. Sa filiale LUXGSM S.A., opérateur de téléphonie mobile, s'appelle dorénavant POST Telecom S.A. et propose une offre élargie à l'ensemble des produits et services des technologies de l'information et de la communication (ICT) <sup>4</sup>. Début 2014, Netcore S.A. est devenue POST Telecom PSF S.A. par voie d'intégration.

En ce qui concerne plus particulièrement la RSE, POST Luxembourg a renforcé sa démarche en se dotant fin 2013 d'une nouvelle gouvernance et d'objectifs opérationnels pour les années à venir (cf. pages 18 et 25).

La méthodologie utilisée pour ce rapport est basée sur les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI), en conformité avec les critères essentiels de G4. Le rapport 2012 reposait sur la version GRI G.3.1. La sélection des indicateurs repose sur l'évaluation de nos impacts et les attentes de nos parties prenantes, dans la continuité des informations publiées en 2013 <sup>5</sup>.

Notre motivation pour intégrer dès à présent la dernière version des lignes directrices G4 se fonde sur notre approche d'amélioration continue. G4 renforce les dispositions quant à la méthodologie de définition du contenu du rapport et d'engagement des parties prenantes et abandonne les niveaux de rapport en fonction du nombre d'indicateurs. Seuls les critères de pertinence du contenu au regard de l'engagement des parties prenantes sont retenus. Sur ces deux thématiques, nous avons initié en 2013 de réelles avancées sur lesquelles nous développerons nos actions futures.

Ce rapport a fait l'objet de vérifications et validations internes au sein de POST Luxembourg (Comité de développement durable, Comité de direction) et des cinq filiales faisant partie du périmètre de reporting. Il a également fait l'objet d'une vérification externe par un «Comité d'évaluation par les parties prenantes externes» (CEPPE) composé de professionnels de la RSE <sup>6</sup>.

Le présent rapport RSE est à disposition de nos parties prenantes sur notre site internet ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)) et sur demande par courrier <sup>7</sup>.

Le prochain rapport RSE sera publié en 2015 et portera sur l'exercice 2014.

Pour les informations financières et opérationnelles, nous renvoyons vers le rapport annuel financier 2013 de POST Luxembourg ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)).



Contact

**OLIVIER MORES**

*Responsable Développement durable / RSE*

[olivier.mores@post.lu](mailto:olivier.mores@post.lu)

<sup>1</sup> POST Telecom S.A. (anc. LUXGSM S.A.), POST Telecom PSF S.A. (anc. Netcore S.A.), EBRC S.A., Michel Greco S.A. et Victor Buck Services S.A. Ces 5 filiales ont suivi, en 2013, une session de formation dédiée au reporting GRI G4. Elles ont participé à l'élaboration du rapport et sont responsables des données communiquées pour les besoins du rapport.

<sup>2</sup> Cf. schéma page 11.

<sup>3</sup> Pour des raisons de reporting interne, les activités de POST Courrier et de POST Finance sont consolidées.

<sup>4</sup> Le Groupe POST Luxembourg compte actuellement 18 sociétés dont les services sont complémentaires à ceux de POST Luxembourg ou qui apportent une valeur ajoutée supplémentaire à nos produits et services. En 2013, la filiale P&T Capital a acquis 50 % des parts de Global Sky Park GmbH (GSP) et 50 % de Join. Elle a également augmenté sa participation dans Regify. Fin 2013, la société Learch a été absorbée par la filiale Victor Buck Services. Dans la foulée du rebranding et de l'intégration des activités télécoms/ICT, Netcore S.A. est devenue POST Telecom PSF S.A.

<sup>5</sup> Rapport RSE 2012 publié le 04.07.2013 ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)).

<sup>6</sup> Cf. pages 42-43 (lettre du CEPPE).

<sup>7</sup> POST Luxembourg - 8a, avenue Monterey, L-2020 Luxembourg.

# Un groupe d'entreprises innovant et ouvert sur le monde

G4-17,20,21

## Un établissement public

Créé en 1842 sous la forme d'une administration, POST Luxembourg est, depuis 1992, un établissement public (nom légal : «Entreprise des Postes et Télécommunications»). Le propriétaire est l'Etat luxembourgeois. Premier opérateur de services postaux et de télécommunications du pays, POST Luxembourg offre aux citoyens, entreprises et organisations des services de courrier, télécoms/ICT et financiers.

## Un groupe d'entreprises fort

POST Luxembourg et une quinzaine de ses filiales constituent le Groupe POST Luxembourg. Ces dernières, essentiellement actives dans l'ICT et la logistique, proposent des services et produits complémentaires à ceux de la maison-mère. Fort de son histoire, de son ancrage géographique et de sa renommée, ce groupe d'entreprises se veut innovant, ouvert sur le monde par ses métiers en constante évolution et par la diversité de ses collaborateurs/trices.

## Une gouvernance transparente

Les organes de direction sont le Conseil d'administration et le Comité de direction. Le Conseil définit la politique générale de l'Entreprise et contrôle la gestion du Comité. Le Comité dirige les activités au jour le jour. POST Luxembourg (l'Entreprise) et le Groupe POST Luxembourg (l'Entreprise et ses filiales) sont dirigés en définissant et en suivant, au niveau du Conseil d'administration, une stratégie cohérente pour toutes les entités du Groupe et en assurant l'exécution par le Comité de direction.

## Périmètre du Rapport RSE 2013 \*

### Nombre de salariés

3.787

### Nationalités

31

### Chiffre d'affaires (Mio €)

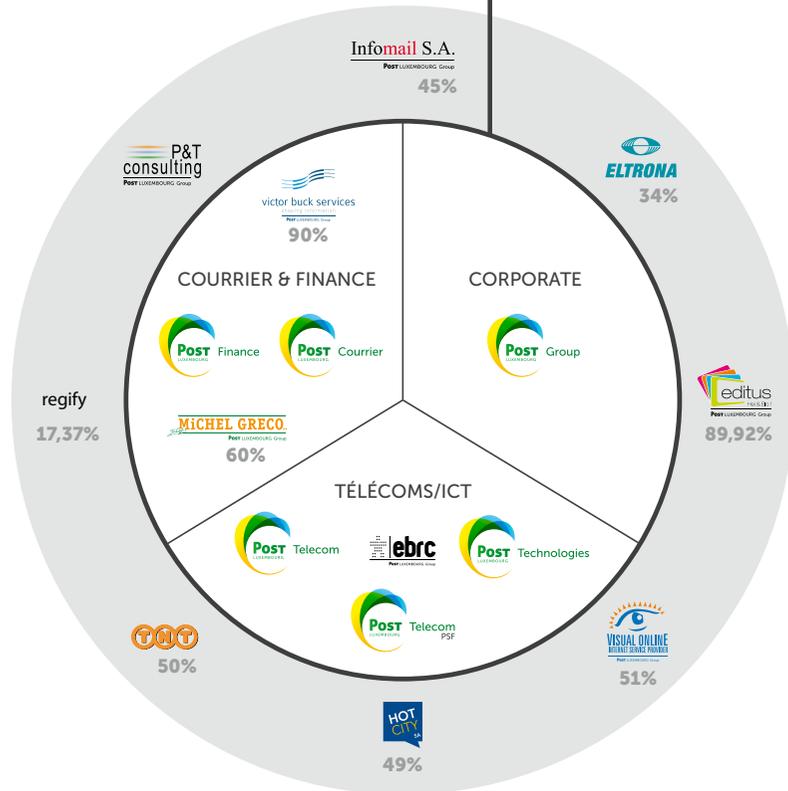
652,94

\* Pour les chiffres hors périmètre, il est renvoyé au Rapport Annuel 2013 de POST Luxembourg ([www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)).

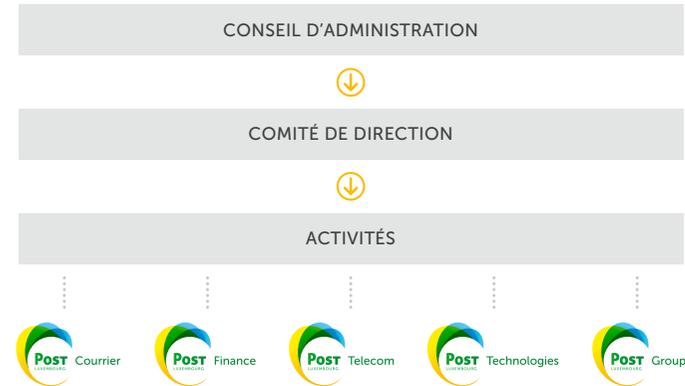
### Périmètre de reporting

Participations de 100% si pas autrement indiqué

**G4-17a+b, 18a\***



### Organigramme de POST Luxembourg



### Activités du Groupe POST (Périmètre)

	COURRIER	FINANCE	TÉLÉCOM/ICT	SUPPORT
POST Group				•
POST Courrier	•			
POST Finance		•		
POST Technologies			•	
POST Telecom			•	
POST Telecom PSF			•	
EBRC			•	
Victor Buck Services		•		
Michel Greco	•			

\* G4-17a+b : Notre Rapport RSE 2013 est partiellement intégré à notre Rapport Annuel financier. Les entités reprises dans les deux rapports sont POST Telecom, POST Telecom PSF, EBRC, Victor Buck Services et Michel Greco. Les filiales non intégrées dans le Rapport RSE 2013 sont Editus, Visual Online, Hot City, TNT Luxembourg, Regify, P&T Consulting, Infomail et Eltrona. Le périmètre du Rapport RSE 2013 a été défini en 2012 en fonction de notre chaîne de valeur. Notre Rapport Annuel financier 2013 est accessible sur [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)

## Nos 5 filiales intégrées au rapport et leurs domaines d'activités

### **POST Telecom S.A.** (anc. LUXGSM 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).



### **MARC ROSENFELD & JEAN-MARIE SPAUS**

*Directeurs POST Telecom S.A.*

«Le Groupe POST Luxembourg est un des acteurs les plus importants du pays et dispose d'une forte notoriété auprès du grand public et dans le monde professionnel. À ce titre, POST se doit d'afficher une approche responsable dans tous ses domaines d'activité. En formalisant cette approche par la mise en place d'une structure et d'un programme dédiés à la RSE et en véhiculant cette démarche en interne et en externe, le Groupe POST engage ses employés et ses clients qui, à leur tour, peuvent contribuer à la bonne cause.»

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

[www.ebrc.com](http://www.ebrc.com)

Opérateur de solutions d'hébergement, data centres, cloud et IT managed services.



### **YVES REDING**

*Directeur EBRC S.A.*

«EBRC est convaincue que seules les stratégies totalement engagées Green IT sont soutenables à long terme. En mettant en œuvre des innovations majeures, EBRC réussit à opérer, au profit de ses clients, des data centres qui non seulement disposent des niveaux de sécurité et de disponibilité les plus élevés au monde (Tier IV) mais, en outre, sont plus performants en énergie que des data centres peu sécurisés (Tier II ou Tier III). Notre programme innovant *Green IT* va réduire l'empreinte carbone de nos clients de 10.000 tonnes de CO<sub>2</sub>.»

**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).



**MICHEL GRECO**

*Directeur Michel Greco S.A.*

«Les décisions prises par et pour la société ont des conséquences sociales, économiques et environnementales importantes. Nous devons veiller à adopter une démarche qui préserve le bien-être actuel et futur de chacun. Les efforts qui conduiront vers cet objectif doivent être réfléchis, concertés et fédérés grâce à la structure du Groupe POST et menés par une volonté commune. Ce qui offrira un atout identitaire et une perspective pérenne.»

**POST Telecom PSF S.A.** (anc. Netcore S.A.)

[www.posttelecompsf.lu](http://www.posttelecompsf.lu)

Intégrateur en infrastructures ICT transverses.



**NICO BINSFELD**

*Directeur POST Telecom PSF S.A.*

«Tous les secteurs d'activité sont concernés par le développement durable. Le Groupe POST étant l'un des principaux employeurs du pays, présent de surcroît dans de multiples secteurs, il est logique de vouloir s'impliquer et d'ouvrir la voie de la RSE aux autres sociétés de la place. POST Luxembourg et ses filiales peuvent devenir un moteur d'actions locales tout en pensant aux conséquences globales. Nous pourrions ensuite partager notre expérience, susciter des discussions et débats mais aussi rappeler à chacun ses responsabilités quant à l'avenir de notre planète.»

**VICTOR BUCK SERVICES S.A.**

[www.victorbuckservices.com](http://www.victorbuckservices.com)

Spécialiste dans la reproduction, la gestion de documents et la distribution d'informations confidentielles.



**EDITH MAGYARICS**

*Directrice VBS S.A.*

«Le développement durable fait partie intégrante des différentes activités de Victor Buck Services. La démarche RSE du Groupe POST est importante car elle permet de démontrer les synergies entre POST Luxembourg et ses filiales, répondant de manière individuelle à des principes communs mais parlant d'une seule voix auprès de ses clients et de ses fournisseurs en termes de gouvernance d'entreprise et de responsabilité sociétale.»

# Mieux servir le client en répondant à ses besoins



## Notre vision

Notre vision est de faciliter la communication et la transmission d'informations, de données et de contenus entre les particuliers et les entreprises au Luxembourg.

## Nos missions

Parmi nos missions principales figurent les suivantes :

- offrir des produits et services en restant constamment à la recherche de la meilleure satisfaction de nos clients;
- développer les infrastructures de manière à contribuer activement à la qualité de vie au Luxembourg et à la promotion du pays comme pôle d'excellence dans les domaines de l'ICT et de la logistique;
- offrir des services et outils répondant aux plus hauts standards de qualité pour assurer la transmission de l'information au service des citoyens et des entreprises;
- prester le service universel dans les domaines postal, télécom/ICT et financier.

## Nos ambitions

Nos ambitions pour nos divers métiers se résument comme suit :

- Courrier : rester l'opérateur postal national de référence, garantir le service universel et développer des produits et services innovants, tout en maintenant à terme un équilibre financier et en assurant notre rôle social;
- Finance : offrir une gamme de produits et de services proches des attentes de nos clients;
- ICT : confirmer notre leadership dans les télécommunications et devenir un acteur polyvalent (national et international) dans le domaine de l'ICT, et en garantissant un niveau maximal de transparence vis-à-vis du marché et du régulateur.

## Nos services

Pour réaliser nos ambitions, nous proposons à nos clients (Grands Comptes, PME/PMI, administrations, institutions, ménages) des produits et services Courrier, Finance et Télécom/ICT de qualité.

### Courrier

Nous acheminons le courrier, les colis et les envois express (avec le concours de notre filiale Michel Greco S.A.), gérons un important réseau de points de vente et distribuons les quotidiens et hebdomadaires luxembourgeois aux abonnés dans tout le pays. Les services postaux sont aussi disponibles en ligne via le site [www.eservices.lu](http://www.eservices.lu), spécialement conçu pour faciliter l'accès à nos prestations postales (publipostage, affranchissement en ligne, etc.). Chaque année, POST Luxembourg émet une quarantaine de nouveaux timbres-poste et de cartes-vues qui se distinguent par leur ancrage luxembourgeois et témoignent d'événements marquants de l'histoire ou de l'actualité du pays.

### Finance

Nous proposons des services de compte courant, transfert d'argent et carte bancaire, notamment VISA. Le compte CCP (Compte Chèque Postal) est un des comptes courants les plus attractifs au Luxembourg. Notre filiale Victor Buck Services S.A. est elle aussi impliquée dans cette activité.

### Télécom/ICT

Nos services s'étendent de la téléphonie fixe et mobile jusqu'à l'accès Internet et à la télévision, ainsi que de nombreux services sur mesure conçus pour les entreprises. Propriétaire de ses infrastructures fixes et mobiles, POST Luxembourg offre, avec ses filiales POST Telecom S.A. et POST Telecom PSF S.A., des solutions de connectivité sécurisées et à très haut débit ainsi que des services vocaux et de gestion de données aux particuliers et aux clients professionnels. La qualité et la sécurité du réseau sont une priorité majeure. Nos 5 data centres, gérés par notre filiale EBRC S.A., accueillent tout ou partie des activités d'entreprises du secteur de l'ICT. Ils sont reliés entre eux par notre réseau à ultra haut débit TERALINK qui interconnecte d'importants centres urbains en Europe.

# Nos reconnaissances et nos engagements 2013

## Social/Sociétal/Environnement

- Charte de la Diversité (IMS, Luxembourg) : POST Luxembourg + POST Telecom PSF S.A.
- Label ESR/Entreprise Socialement Responsable (INDR, Luxembourg) : EBRC S.A.
- Made in Luxembourg (Chambre des Métiers, Luxembourg) : POST Telecom PSF S.A.
- ISO 14001/International Environmental Management System standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- eco Datacenter Star Audit 5 Stars Rating (eco Verband der deutschen Internetwirtschaft e.V. /D) : EBRC S.A.
- SuperDrecksKëscht (Ministère du Développement durable et des Infrastructures, Luxembourg) : POST Luxembourg + POST Telecom S.A. + Victor Buck Services S.A. + EBRC S.A.

## Innovation/Qualité/Sécurité

- ICT Company of the Year et Managed Services Provider of the Year (IT One, Luxembourg) : EBRC S.A.
- Telecom & Internet Innovator of the Year (IT One, Luxembourg) : POST Telecom S.A.
- Agrément PSF (CSSF, Luxembourg) : POST Telecom PSF S.A. + Victor Buck Services S.A. + EBRC S.A. + Michel Greco S.A.
- Best Case with TrustedCloudFactory (eco Internet Awards) : EBRC S.A.
- Best Case Study Example of Cloud Services for the Private Sector (EuroCloud, Luxembourg) : EBRC S.A.
- ISO 9001/International Quality Management System standard, ISO 20000/International Information Technology Service Management standard et ISO 27001/International Information Security Management standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- Highly Commended Managed Services (Data Centre Europe, London): EBRC S.A.
- 3 datacentres certifiés Tier IV Design (Uptime Institute/USA) dont 1 datacentre certifié Tier IV Constructed Facility : EBRC S.A.
- Gold Partner et Channel Customer Satisfaction Excellence (Cisco/USA) : POST Telecom PSF S.A.
- Gold Partner (Microsoft/USA) : POST Telecom PSF S.A.

## Indicateurs de qualité

<sup>1</sup> ILR : Institut Luxembourgeois de Régulation  
<sup>2</sup> Etude TNS/ILRES 2013  
<sup>3</sup> Amazon

INDICATEURS	SEUILS FIXÉS PAR L'ILR <sup>1</sup>		RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2012
<b>TÉLÉCOM/ICT</b>				
Délai moyen d'installation d'un raccordement fixe (jours ouvrables)	< 21		9	10,5
Blocage des appels mobiles (%)	< 4		0,93	0,95
<b>COURRIER POSTAL</b>				
% distribué en J+1 (national) <sup>2</sup>	2012 : 95%	2013 : /	97,06	98,43
% distribué en J+2 (national)	2012 : 99%	2013 : 85%	99,63	99,93
% distribué en J+3 (national)	2012 : /	2013 : 99%	99,95	99,99
<b>COLIS</b>				
% remis en J+1 (national) <sup>3</sup>	/		98,0	97,3

# Nos valeurs guident notre action

Cinq valeurs guident notre action.  
Elles sont en pleine adéquation avec notre démarche RSE.

**M**ODERNITÉ

**Nous voulons améliorer la qualité de notre organisation et offrir des solutions qui accompagnent le progrès technologique pour mieux satisfaire les besoins de nos clients, dans une approche d'adaptation et d'évolution permanentes.**

 UVERTURE

**Notre objectif est de mieux écouter, comprendre et servir nos clients et collaborateurs/trices en encourageant la créativité et en développant l'accessibilité pour tous, via tous les moyens, à nos technologies, services et collaborateurs/trices.**

**S**IMPLICITÉ

**Nous nous engageons à offrir à nos clients un accueil convivial et à leur permettre de devenir nos clients le plus simplement possible, moyennant une amélioration des procédures internes et un point de contact unique.**

**e**NGAGEMENT

**Nous respectons nos engagements envers nos collaborateurs/trices, nos clients et la société civile dans une démarche intégrée de développement durable.**

**L**UXEMBOURG

**Forts de notre histoire, de notre ancrage géographique, de notre mission de service public et de notre savoir-faire, nous contribuons au développement du tissu économique, industriel, financier et technologique du pays.**



**Simplicité**

« Nous facilitons au maximum la vie des gens. »

**MALOU BECKER**



**Engagement**

« Nous devons continuellement prendre nos responsabilités. »

**VICTOR FERNANDES**

**Modernité**

« Nous devons être à la pointe de l'innovation technologique. »

**NANCY THEIS**



**Ouverture**

« Nous voulons avoir l'ouverture d'esprit la plus large possible pour relever les défis à venir. »

**ANGIULLI ONOFRIO**

**Luxembourg**

« Avec son histoire, sa présence et ses compétences, POST est un acteur clef de l'économie nationale. »

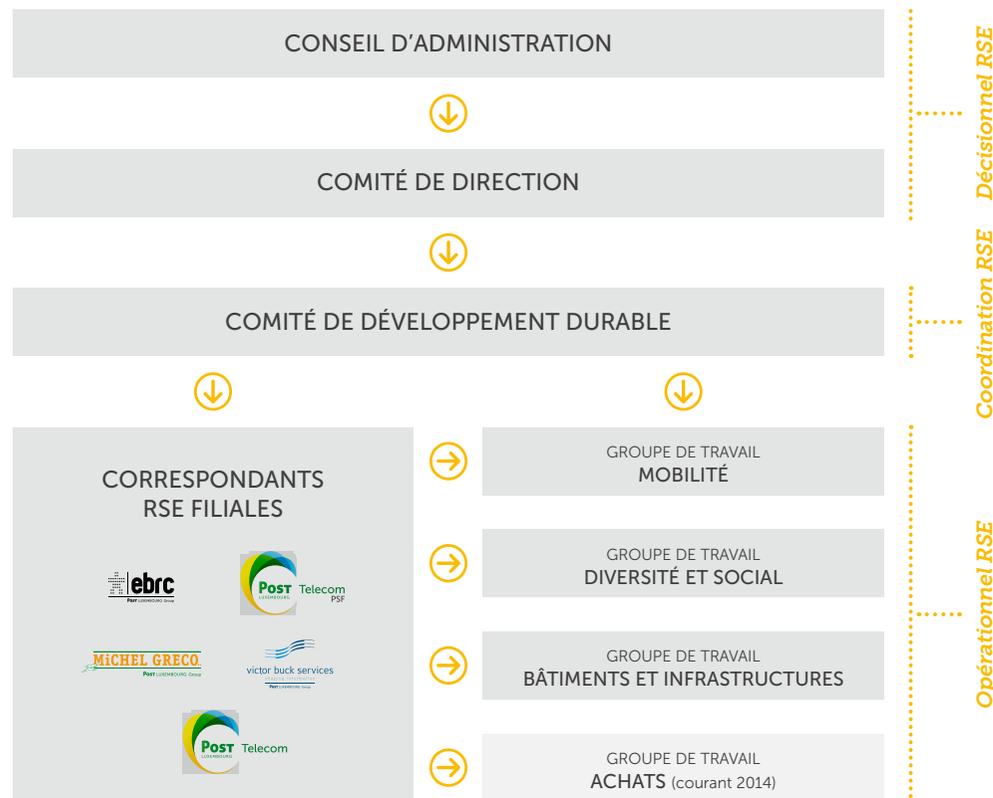
**LORIS MENARD**



# Notre nouvelle gouvernance RSE

En 2013, suite à la publication de son premier rapport de développement durable, POST Luxembourg a déployé une nouvelle gouvernance de sa démarche RSE. Le Comité de développement durable et le Comité de pilotage dont question dans le rapport 2012 ont été remplacés par un Comité de développement durable et des groupes de travail davantage ciblés et opérationnels, intégrant les expertises métiers du Groupe et des filiales intégrées au rapport.

Directement rattaché au directeur général, le responsable Développement durable/RSE pilote le Comité de développement durable composé de membres en charge de thématiques RSE spécifiques : diversité et social, mobilité, bâtiments et infrastructures, achats. Des groupes de travail, composés de membres des différents métiers et de filiales, ont été créés pour traiter de ces sujets précis.



## Le Comité de Développement durable

*de gauche à droite*

PASCALE LOEWEN, CÉCILE JACQUEMART, CLAUDE BODEN, OLIVIER MORES, DANIELLE CONTER



# Nous voulons **impliquer davantage** nos parties prenantes

## **Qu'est-ce qui a changé par rapport au premier rapport RSE publié en 2013 ?**

Nous avons d'abord modifié notre mode de gouvernance RSE. Par ailleurs, nous avons élaboré des objectifs opérationnels dans tous nos domaines d'activités pour les années à venir. De plus, nous sommes passés de la méthodologie GRI G3.1 à la méthodologie GRI G4. Globalement, notre approche se veut encore plus rigoureuse, au service d'une ambition renforcée.

## **Pourquoi cette nouvelle gouvernance ?**

L'objectif est de développer une démarche RSE à la fois plus ambitieuse, plus ciblée thématiquement et plus efficace du point de vue opérationnel. La nomination d'un responsable RSE et la mise en place de groupes de travail thématiques incluant des représentants des métiers et des filiales contribuent au déploiement de notre démarche à tous les niveaux et dans tous les métiers et, à terme, au sein du Groupe POST Luxembourg.

## **Quels sont les objectifs prioritaires pour 2014 et 2015 ?**

Nous voulons impliquer davantage nos parties prenantes. En interne : nos managers et nos collaborateurs/trices. Mon rêve est que chaque collaborateur/trice sache ce qu'est la RSE en général et ce que cela peut signifier concrètement dans sa vie quotidienne, professionnelle et privée. Et en externe : nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires. Dans une approche d'amélioration continue, nous voulons ainsi, au-delà de la sensibilisation, impliquer davantage toutes ces parties dans notre démarche économique, sociétale, sociale et environnementale. Cela nous permettra d'agir de manière encore plus responsable, de nous démarquer vis-à-vis de nos concurrents.

## **OLIVIER MORES**

*Responsable RSE, Président du Comité de développement durable de POST Luxembourg, Coordinateur du rapport RSE.*



# Notre contexte de durabilité

## G4-18a,19,20

Le Comité de développement durable a caractérisé le contexte de durabilité par la dématérialisation des informations, le développement technologique, le vieillissement de la population, les ressources naturelles limitées et l'ancrage économique.

Les enjeux majeurs pour POST Luxembourg et ses filiales sont l'augmentation de la concurrence, la rentabilité, l'obligation de prester le service universel, l'amélioration de la qualité de service, l'innovation continue liée à la nature de nos métiers et l'inclusion sociale.

Nos 5 valeurs (modernité, ouverture, simplicité, engagement et Luxembourg) donnent un sens aux réponses que nous voulons apporter à ces enjeux.

Nous avons fondé notre stratégie RSE 2013-2018 sur les engagements suivants :

- garantir l'éthique des affaires et la transparence;
- améliorer l'accessibilité;
- encourager l'employabilité;
- garantir l'inclusion sociale (interne et externe);
- optimiser nos consommations;
- nous engager localement pour sensibiliser à la RSE.

Impacts et risques	Courrier	Finance	Télécom ICT	Corporate
Dématérialisation de l'information	S	M	S	NS
Vieillesse de la population	NS	NS	M	NS
Développement technologique	M	M	S	M
Ressources naturelles limitées	M	M	S	M
Ancrage économique	NS	M	M	M

NS : Non Significatif / M : Modéré / S : Significatif

POST Luxembourg a commencé, en 2013, à mettre en place une architecture de gestion des risques et de sécurité répondant aux plus hauts standards du marché. Un élément de cette architecture est l'institution, début 2014, d'un Comité de gestion des risques en charge de superviser, outre la gestion des risques, également la sécurité informatique. Dans un souci d'identifier, de quantifier et d'analyser les risques inhérents à ses activités, POST Luxembourg a créé en 2013 la fonction de Chief Risk Officer (CRO) et mettra en place, en 2014, un Comité de la sécurité de l'information (CSI) assurant la gouvernance globale de la politique de sécurité de l'information et son application. Celle-ci s'appuie sur les normes et méthodes en vigueur et évoluera en continu afin d'intégrer les risques qui pèsent sur POST et ses activités.

«Nous sommes au début de l'analyse de nos activités et de leurs impacts et risques. En 2014, nous entendons intégrer la gestion des risques selon la norme ISO 31000 et dans un esprit d'amélioration continue. Une préoccupation majeure sera la sécurité de l'information qui, vu nos métiers spécifiques, mérite une attention particulière.»



**LUC DE LA HAMETTE**  
Chief Risk Officer,  
POST Luxembourg

## **La dématérialisation des informations**

L'explosion de la téléphonie mobile et de l'Internet et leur appropriation par un nombre croissant de citoyens et d'entreprises accélèrent la dématérialisation de l'information et des documents. Cette évolution soulève la montée de risques, notamment quant à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel. La dématérialisation croissante de l'information influence positivement nos activités télécoms/ICT (services cloud, archivage numérique,...) mais induit, par contre, un recul inexorable du volume de nos activités courrier. Nous voulons relever ce défi en suivant de près les développements législatifs et technologiques dans ce domaine et en offrant à nos clients des services de dématérialisation de haute sécurité.

## **Le vieillissement de la population**

À l'image d'un grand nombre de pays industrialisés, le Luxembourg doit faire face au vieillissement de sa population. Le nombre de personnes dépendantes croît. Ce phénomène, dû notamment à l'allongement de l'espérance de vie, induit des changements socio-économiques non négligeables, jusqu'à mettre à l'épreuve le financement futur du système de retraites ou encore des dépenses de santé. Considérant notre mission de prester le service universel, notre défi réside dans le développement et la mise à disposition de produits et services en adéquation avec les besoins des personnes âgées ou dépendantes. À l'avenir, il y va de l'optimisation de l'accès, physique et virtuel, à notre offre de services ou encore de l'assistance aux personnes âgées pour l'utilisation des nouvelles technologies.

## **Le développement technologique**

Les technologies évoluent très rapidement et, avec elles, les besoins des consommateurs. De nouveaux services et produits vont de pair avec de nouvelles fonctionnalités et transforment notre vie quotidienne, notre société et notre culture. Ne pas être au rendez-vous des avancées technologiques peut être synonyme d'un recul des activités voire même de la perte d'emplois. Le développement technologique nous invite à le suivre de près et à nous adapter continuellement. Parmi nos réponses figurent l'amélioration continue des compétences des collaborateurs/trices, le maintien à un niveau élevé des investissements en faveur de la modernisation des équipements et infrastructures ou encore le développement de services innovants pour les particuliers et les entreprises en anticipant leurs besoins futurs.

## **Les ressources naturelles limitées**

Les énergies fossiles (pétrole, charbon, gaz,...) se raréfient. Leur exploitation génère d'importantes émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>), l'évolution démographique mondiale, les perspectives de croissance dans les pays émergents, les coûts économiques liés aux changements climatiques remettent en cause la pérennité de leur utilisation. À l'opposé, les énergies renouvelables (hydraulique, soleil, éolien, biomasse, géothermie,...) sont inépuisables à l'échelle humaine et leurs émissions de CO<sub>2</sub> limitées. L'impact sur nos activités se décline en termes de coûts de consommation énergétique (bâtiments, parc de véhicules, équipements informatiques,...). Nous entendons être un acteur de la transition énergétique en réduisant notre empreinte écologique, en optimisant notre consommation d'énergie, en promouvant la mobilité responsable ou encore en recourant davantage aux énergies renouvelables.

## **L'ancrage économique**

Une des 5 valeurs qui guident notre action est «Luxembourg». Entreprise publique avec l'Etat luxembourgeois comme seul actionnaire, POST Luxembourg est un acteur clé de l'économie nationale. Forts de notre connaissance du marché et de notre savoir-faire technologique, nous servons le pays, ses résidents, ses entreprises et ses institutions. Nous portons une attention particulière à l'emploi créé, au maintien dans l'emploi et à la réinsertion professionnelle. En offrant des produits et services utilisés chaque jour par les particuliers et les entreprises, en déployant continuellement des infrastructures de haute qualité, des technologies de pointe et une connectivité internationale, POST contribue au développement du tissu économique, industriel, financier, technologique et social du pays ainsi qu'au positionnement du Luxembourg comme pôle d'excellence dans l'ICT. Pour la pérennité de nos activités, nous sommes tributaires non seulement de la bonne santé de l'économie du pays mais également de la concurrence dans un contexte de libéralisation ainsi que de la pression régulatoire internationale et nationale. Nous voulons continuer à garantir la rentabilité de nos activités, notre leadership et notre compétitivité grâce à une approche commerciale efficace et orientée vers nos clients. Par ailleurs, nous nous engageons à respecter les règles de la concurrence sur des marchés postaux, télécoms et financiers libéralisés.

# L'engagement de nos parties prenantes

G4-19,21,24,25,27

L'engagement de nos parties prenantes est placé au cœur de notre stratégie RSE intégrée en 2013 et de manière récurrente pour les prochaines années. L'objectif énoncé en 2012 a été de sensibiliser nos parties prenantes internes par la publication d'un premier rapport RSE.

Leur engagement permet, dans un esprit de dialogue et d'ouverture, d'identifier leurs préoccupations et d'y répondre, de développer l'acceptabilité de nos activités pour stabiliser ainsi l'environnement socio économique au sein duquel elles se déploient, de renforcer la crédibilité de notre démarche RSE et, au final, de nous améliorer continuellement.

Nous distinguons, au sein de notre démarche RSE, 5 catégories de parties prenantes : actionnaire/décideurs, clients institutionnels et privés, fournisseurs et partenaires, collaborateurs/trices et communautés (cf. cartographie p.23).

- En 2013, POST Luxembourg a poursuivi la sensibilisation de ses parties prenantes internes et des filiales intégrées au présent rapport.
- Notre premier questionnaire n'a pas donné les résultats escomptés (nombre de réponses limité/non représentatif). Nous souhaitons donc redoubler d'efforts en 2014 pour impliquer davantage nos parties prenantes internes et externes.
- Globalement, nos parties prenantes ont jugé notre premier rapport RSE comme étant bien structuré et pertinent quant au contenu. Parmi les points d'amélioration figurent une exhaustivité accrue et la mesurabilité des objectifs. Sans prétendre être statistiquement représentatives, les thématiques suivantes (recueillies sur base d'un questionnaire RSE) figurent parmi les thématiques à développer à l'avenir : santé et sécurité, formation et développement, pratique d'achats, éthique et transparence.
- Parmi les thématiques jugées moins prioritaires figurent l'impact sur les communautés locales, les droits de l'homme dans l'approvisionnement ou encore la consommation en matières.

«Dans le cadre de l'élaboration du rapport RSE 2013 du Groupe POST, notre organisation a été engagée lors d'une réunion dédiée. Cette rencontre a été l'occasion d'échanger sur les opportunités de projets communs en faveur des communautés locales. Enovos encourage et soutient ces réunions d'engagement des parties prenantes, en adéquation avec notre démarche RSE afin de favoriser la création de valeur responsable pour le Luxembourg.»

## Thématiques jugées prioritaires par nos parties prenantes G4-19,27

SANTÉ ET SÉCURITÉ

92

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT

90

PRATIQUE D'ACHATS

87

ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

85

DROITS DE L'HOMME DANS L'APPROVISIONNEMENT  
CONSOMMATION EN MATIÈRES

68

IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES

65

À l'exception des pratiques d'achat, pour lesquelles nous réservons un développement spécifique au cours des années à venir, l'ensemble des thématiques jugées importantes par nos parties prenantes ont été directement intégrées à nos 6 engagements responsables détaillés pp.26-41.



**MARC REIFFERS**  
Chief Operational  
Officer, Enovos

# Cartographie et engagement des parties prenantes

G4-19,21,24,25,26,27

## Nos engagements spécifiques en 2013

Actions spécifiques d'identification et de hiérarchisation :

- partenaires et filiales : 3 sessions périodiques de formation et d'information RSE dédiées à nos filiales intégrées au rapport. Fréquence : annuelle.
- collaborateurs/trices : 1 session d'information et de sensibilisation RSE auprès de l'équipe Change Net (ambassadeurs du changement). Fréquence : annuelle.
- clients et communautés locales : 1 session d'engagement des générations futures auprès des étudiants du programme GRI de l'Université de Luxembourg. Fréquence : annuelle.

Actions spécifiques de validation :

- partenaires et filiales, clients, collaborateurs/trices et communautés locales : questionnaire interne et externe sur la collecte des attentes des lecteurs du Rapport RSE 2012. Fréquence : annuelle.

Actions spécifiques de vérification :

- partenaires et filiales : intégration des filiales au processus de vérification du Rapport RSE 2013. Fréquence : annuelle.
- clients et communautés locales : engagement d'experts externes dans le processus de validation du Rapport RSE 2013 (CEPPE/Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes). Fréquence : annuelle.

## Nos objectifs 2014-2018

Engager 100% des parties prenantes les plus significatives <sup>1</sup> par catégories à au moins une étape d'élaboration du rapport RSE.

<sup>1</sup> Individu ou groupe d'individus ayant un impact direct important sur nos activités.



En jaune les parties prenantes identifiées et sélectionnées G4-25.

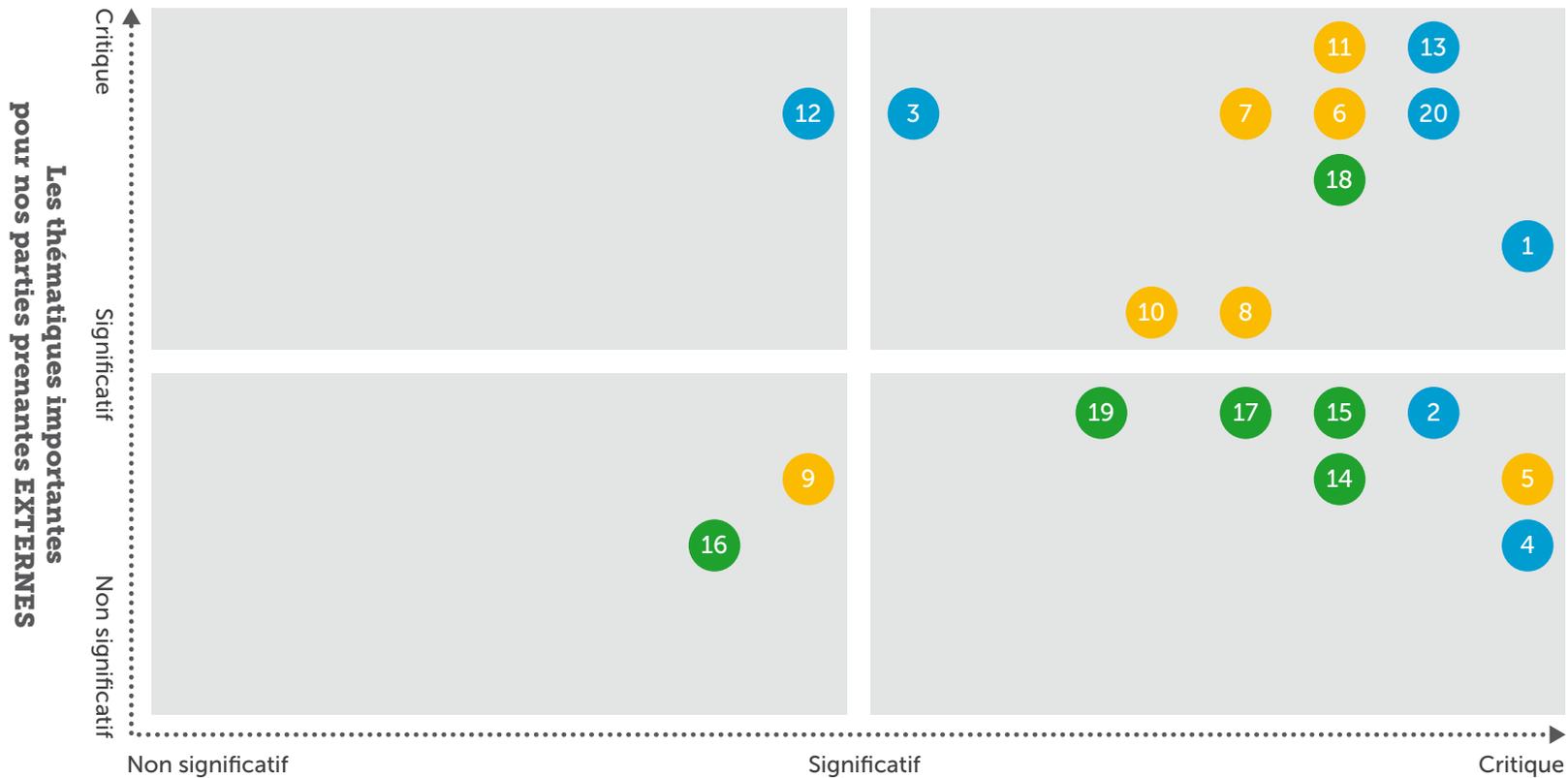
## Les différentes étapes d'élaboration du rapport RSE



# Matrice de pertinence

G4-19,20,24,27

Au regard du processus d'engagement des parties prenantes initié en 2012 et développé en 2013, nous retenons les thématiques prioritaires dans le tableau ci-après. Toutes les thématiques identifiées ont une pertinence dans et hors de l'organisation pour l'ensemble des entités incluses dans ce rapport, sans limitation (G4-20,21).



## Les thématiques importantes pour POST Luxembourg et nos parties prenantes INTERNES

- Gouvernance
- Social et sociétal
- Environnement

- |                                  |  |                                 |
|----------------------------------|--|---------------------------------|
| 1 Performance économique         | 8 Diversité et égalité des chances     | 15 Transport                    |
| 2 Présence sur les marchés       | 9 Droits de l'homme dans les achats    | 16 Consommation de matières     |
| 3 Achats et approvisionnements   | 10 Impact sur les communautés locales  | 17 Consommation en énergie      |
| 4 Compliance                     | 11 Santé et sécurité des clients       | 18 Emissions de CO <sub>2</sub> |
| 5 Santé et sécurité du personnel | 12 Etiquetage des produits et services | 19 Gestion des déchets          |
| 6 Recrutement et emploi          | 13 Respect des données privées         | 20 Ethique et transparence      |
| 7 Formation et développement     | 14 Mobilité                            |                                 |

# Notre stratégie RSE intégrée 2013-2018

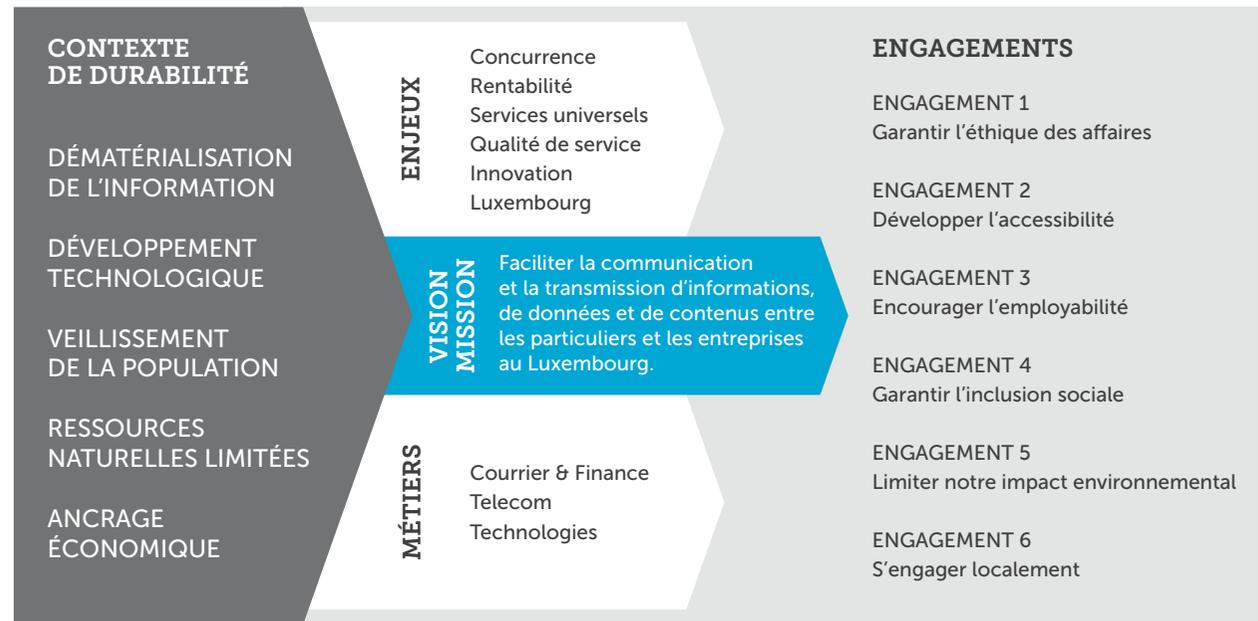
G4-18a+b,19,24

Notre stratégie RSE 2013-2018 est directement fondée sur notre contexte de durabilité, les enjeux et défis pour notre organisation et les attentes de nos parties prenantes internes et externes.

Au regard de notre matrice de pertinence, nous avons conclu aux engagements suivants :

- garantir l'éthique des affaires;
- améliorer l'accessibilité;
- encourager l'employabilité;
- favoriser l'inclusion sociale;
- limiter notre impact environnemental;
- s'engager localement pour la RSE.

Pour chacun de ces engagements, nous détaillons ci-après nos réalisations 2013 et nos objectifs <sup>1</sup> pour les années à venir.



**Notre stratégie RSE 2013-2018 est directement fondée sur notre contexte de durabilité, les enjeux et défis pour notre organisation et les attentes de nos parties prenantes internes et externes.**

<sup>1</sup> Objectifs de POST Luxembourg si pas autrement précisé.

**Garantir  
l'éthique  
des affaires**

**1**



**Améliorer  
l'accessibilité**

**2**



**Encourager  
l'employabilité  
de nos  
collaborateurs/  
trices**

**3**



**S'engager  
localement  
pour la RSE**

**6**



**5**



**Limiter  
notre impact  
environnemental**

**Favoriser  
l'inclusion  
sociale**

**4**



# Notre approche managériale générique <sup>1</sup>

## G4-18a+b

Les engagements définis par notre stratégie RSE 2013-2018 sont directement issus de l'approche managériale des impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos activités tenant compte de notre contexte de durabilité, des enjeux et de nos valeurs.

Les aspects pertinents sont fondés sur notre processus d'identification, de priorisation et de validation des thématiques RSE, entériné lors de nos actions d'engagement avec les différentes parties prenantes.

De notre approche managériale résulte une stratégie RSE intégrée à notre stratégie d'entreprise basée sur 6 engagements, répartis en thématiques prioritaires par type d'activités. Chacune de ces thématiques est mesurée périodiquement à l'aide d'indicateurs spécifiques, selon les lignes directrices du Global Reporting Initiative.

Afin de pouvoir comparer les données 2012 et 2013, nous les avons structurées de la manière suivante tout au long de ce rapport :

- Courrier + Finance;
- Télécom/ICT;
- Corporate.

2013 a été l'année de consolidation de notre approche managériale. Des groupes de travail dédiés à nos axes prioritaires ont été créés afin d'élaborer et de mettre en place les plans d'actions opérationnels et de définir les objectifs de développement à l'horizon 2018. L'année 2014 sera dédiée à l'amélioration continue de notre processus et au développement de l'engagement de nos parties prenantes.

<sup>1</sup> Disclosure Management Approach/DMA

## ENGAGEMENT #1

# Garantir l'éthique des affaires G4-21

Notre premier engagement, «garantir l'éthique des affaires», renvoie au sein du Groupe POST aux différentes thématiques identifiées comme pertinentes par nos parties prenantes et placées au cœur de notre stratégie d'entreprise. Les principaux objectifs liés à cet engagement sont le respect des normes et éthique des affaires, la santé et la sécurité et enfin la pratique d'achats.

## Respect des normes et éthique des affaires

En tant que premier acteur économique de la communication et transmission d'informations, de données et de contenus entre particuliers et entreprises du pays, notre responsabilité sociétale en matière de gouvernance et d'éthique des affaires est fondamentale, tant pour notre qualité de service qu'en raison de l'importance de la valeur sociale créée et distribuée dans le pays.

Le respect des réglementations internationales et nationales, nos pratiques et notre comportement envers nos concurrents, la satisfaction de nos clients via un management de qualité ou encore la protection de leurs données figurent parmi les piliers de cet engagement.

En 2013, nous avons maintenu notre vigilance en ce qui concerne le respect du cadre légal et réglementaire. Vu la position forte de POST Luxembourg sur les marchés postaux et télécom/ICT nationaux, la situation concurrentielle dans ces métiers fait l'objet d'une attention tout à fait particulière tant de la part des instances de régulation et de la concurrence que de nos concurrents. Deux affaires en matière de droit de la concurrence ont été analysées en 2013 avec les instances compétentes. Elles devraient trouver une issue courant 2014.

En interne, nous avons réorganisé notamment nos fonctions de support juridique et de compliance afin de garantir le respect de nos obligations légales et réglementaires.

### Amendes substantielles (€)

2012 | 0  
2013 | 0

### Objectifs 2014

- > Maintenir notre vigilance et le contrôle de nos processus.
- > Adopter un code d'éthique.

## Santé et sécurité

L'absentéisme, en très légère augmentation, reste un souci. Nous approfondirons les mesures permettant de le réduire. Au-delà de l'obligation de protection, la santé et la sécurité tant de nos collaborateurs/trices que de nos parties prenantes externes figurent parmi nos priorités. Les initiatives déployées en la matière s'axent principalement sur la santé et la sécurité de nos collaborateurs/trices et de nos clients, pour lesquels des actions spécifiques sont développées de manière continue :

### Santé et sécurité de nos collaborateurs/trices

Les programmes de santé et sécurité au travail font partie de notre engagement envers nos collaborateurs/trices. En 2013 comme en 2012, nous n'enregistrons aucun cas de décès ou de maladie liés à des accidents de travail.

Pour les services de distribution du courrier, les absences pour accidents de travail sont essentiellement dues à des accidents de plain-pied pour lesquelles nous développons en 2013 et 2014 des mesures de prévention et de formation. Ces risques sont d'autant plus élevés en période hivernale. Pour ces périodes, des mesures spécifiques ont été prises.

En 2013, nous avons poursuivi le développement de diverses actions de prévention des risques pour la santé : éducation, formation, services de consultation et prévention. Les domaines d'intervention sont la lutte contre le tabagisme, la nutrition, le bien-être, la gestion du stress et la condition physique.

Parce que nous sommes conscients que les défis d'ordre personnel peuvent également influencer sur la santé et le bien-être de nos collaborateurs/trices, nous avons créé, en 2013, un «programme d'assistance psycho sociale» indépendant et gratuit. Notre dispositif APS regroupe, à ce jour, deux assistantes sociales et un psychologue du travail. Ils se tiennent à disposition des salarié(e)s confrontés à des problèmes familiaux, relationnels, de santé, de surendettement ou encore de dépendance.

«POST attache une grande importance au bien-être et à la sécurité de son personnel. En 2014, POST Telecom diffusera sur le réseau interne du Groupe POST des vidéos sur différentes thématiques (évacuation, premiers secours, ergonomie, etc.) qui pourront ainsi profiter à l'ensemble des collaborateurs/trices.»

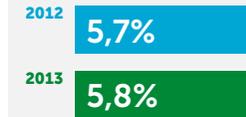


**MYRIAM LOUIS**  
*Chief de service sécurité,  
 POST Telecom*



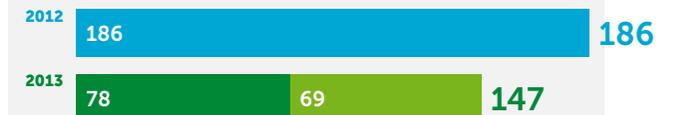
L'équipe d'assistance psycho sociale

### Taux d'absentéisme

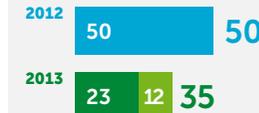


### Accidents de travail

#### COURRIER & FINANCE



#### TÉLÉCOM



#### CORPORATE



■ Hommes ■ Femmes

### Objectifs 2014

- > Réaliser un audit interne sur la santé et la sécurité au travail. Élaborer des pistes d'amélioration.
- > Mettre en place un comité «sécurité et santé au travail» avec partage des bonnes pratiques au sein du Groupe POST.

## Santé et sécurité de nos parties prenantes externes

Garantir la santé et la sécurité de nos parties prenantes externes est au cœur de la stratégie et de l'expertise de notre organisation tant pour nos services courrier, financiers que télécoms. Le risque de perte de données revient à nous engager de manière à réduire les risques sur la santé et ceux de la perte de données.

En 2013, POST Luxembourg n'a été confrontée à aucun cas de perte de données.

Les risques de santé au niveau des télécommunications représentent un deuxième point d'attention. Même si les études scientifiques restent contradictoires, les champs électromagnétiques peuvent être perçus comme un risque pour la santé. Si les impacts à très long terme de l'exposition au rayonnement électromagnétique des équipements et terminaux sont encore relativement méconnus, nous restons néanmoins attentifs à ce sujet et nous nous efforçons d'être transparents envers notre clientèle.

Dans nos supports commerciaux d'information, nous nous efforçons d'indiquer le DAS (débit d'absorption spécifique). Ce chiffre indique le niveau maximal d'ondes radio auquel l'utilisateur peut être exposé.

À partir de 2014, notre ambition est de sensibiliser les enfants à l'utilisation responsable des nouvelles technologies.



«Le statut PSF (Professionnel du Secteur Financier) que nous détenons depuis 2008 est un véritable gage de qualité et de confiance pour nos activités. Il implique le respect d'exigences très strictes en matière d'audit et garantit l'application des règles de confidentialité aux données de nos clients. Outre l'obligation de dénonciation en cas de fraude, ce statut permet également de réduire les risques opérationnels.»



**NICO BINSFELD**  
*Directeur,  
POST Telecom PSF*

### Objectifs 2014

- > Élargir la communication des DAS.
- > Renforcer nos processus de contrôle des données.

## Pratique d'achats

En tant qu'acteur de référence sur la place, la pratique de nos achats contribue directement et indirectement à l'économie nationale. Dans notre démarche RSE, nous veillons à sensibiliser nos fournisseurs à leurs impacts sur l'économie du pays. Les dépenses réalisées avec nos principaux fournisseurs représentent une part significative de nos achats en 2012 et 2013, et ce dans l'ensemble de nos filiales intégrées au présent rapport, quelle que soit la taille du fournisseur.

Courant 2014, POST procédera au recrutement d'un responsable Achats dont l'une des premières missions sera la création d'un département Achats et la définition et la mise en œuvre d'une stratégie d'achats répondant à des critères d'efficacité et de responsabilité. Dans cet esprit, une Charte des fournisseurs sera élaborée. Notre ambition pour les années à venir est de renforcer notre dialogue avec nos principaux fournisseurs externes.

### Fournisseurs locaux <sup>1</sup>

2012 **7/10**

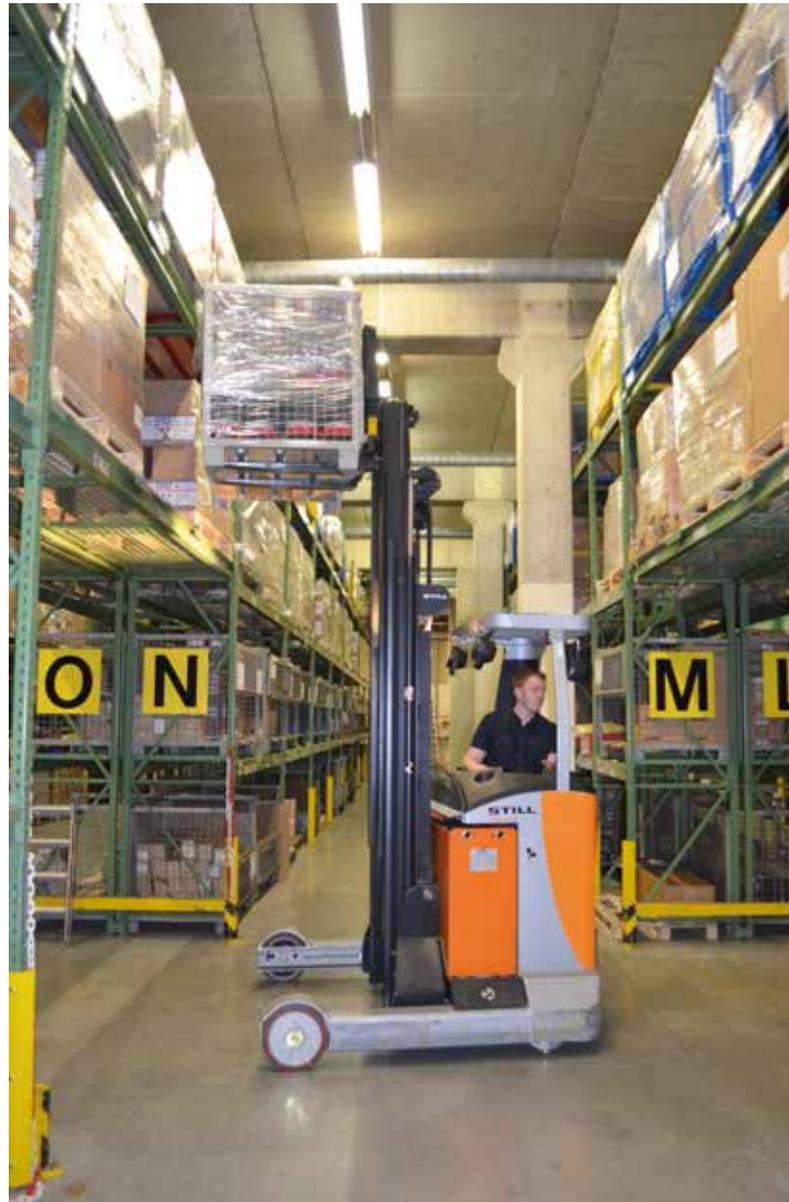
2013 **5/10 <sup>2</sup>**

### Objectifs 2014

- > Élaborer une Charte des fournisseurs.
- > Définir des critères d'achat responsable.

<sup>1</sup> 10 principaux fournisseurs de POST Luxembourg.

<sup>2</sup> Diminution due à des commandes exceptionnelles réalisées en 2013 e.a. auprès d'équipementiers télécom/ICT étrangers.



## ENGAGEMENT #2

# Améliorer l'accessibilité

Liée directement à la prestation du service universel, l'accessibilité de nos produits et services fait l'objet d'une attention continue. Notre objectif est de fournir à tous un service postal, financier et télécom/ICT de qualité. Pour ce faire, nous travaillons au contrôle et au développement des axes prioritaires suivants :

### Couverture du marché

L'accessibilité de nos produits et services dépend directement de l'étendue de notre réseau de vente. En 2012 comme en 2013, POST Luxembourg enregistre l'un des meilleurs taux d'Europe avec plus de 110 bureaux de poste, PostShops et Shops Télécom pour quelque 550.000 résidents.

Fin 2013, nous comptons 22 points PackUp 24/24 (accès aux colis 24h/24 et 7j/7) et 12 points SelfPost (terminaux permettant au client de peser et d'affranchir soi-même son courrier).

Avec une forte couverture de marché, POST Luxembourg désire poursuivre son avancée en concentrant ses efforts sur l'efficacité des transports vers les points postes et le développement de ses investissements en faveur du très haut débit pour tous. En un an, le taux de couverture de l'Internet très haut débit est passé de 30% à 80% des ménages raccordés en 100 Mbit/s (cf. graphe sur cette page).



En 2013, POST Luxembourg a introduit un numéro d'appel unique pour ses clients.



#### Ménages raccordés - 30Mbit/s



POST Luxembourg

#### Ménages raccordés - 100Mbit/s

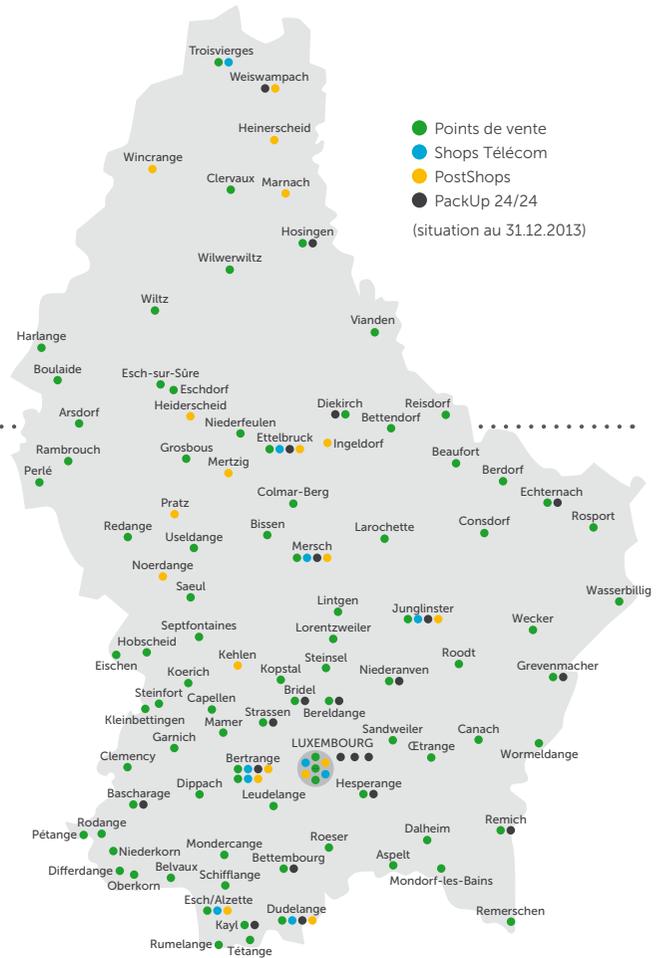


POST Luxembourg

#### Ménages raccordés - 1Gbit/s



POST Luxembourg



#### Points PackUp 24/24



POST Luxembourg

## Tarification

L'accessibilité de nos produits et services passe également par le développement continu d'une tarification explicite et transparente. Par rapport aux tarifs de nos services postaux, ceux de nos prestations télécoms/ICT peuvent présenter une certaine complexité.

En 2013, POST Telecom a simplifié l'étiquetage par une gestion centralisée des tarifs pour les différents interfaces clients (shops, supports de communication, ...).

«Nous développons de nombreuses initiatives ciblant l'amélioration de l'expérience client dans notre réseau de vente. L'une des plus innovantes est le système d'étiquettes électroniques de notre concept *Touch & Feel*. Composé d'écrans LCD en couleurs de 3,5 pouces et doté de touches tactiles, il permet à nos clients de parcourir en détail, de façon autonome, les informations relatives aux différents équipements exposés : spécifications techniques, compatibilité avec des accessoires, prix, ... Nos clients en attente peuvent ainsi déjà se renseigner et bénéficier d'une expérience positive en magasin.»



**DAVID CELIS**  
*Directeur adjoint,  
Responsable Ventes,  
POST Telecom*



## Accès aux minorités

La préoccupation de POST Luxembourg à prester le service universel passe par un troisième et dernier objectif : favoriser l'accès aux minorités.

En 2013, le Comité de développement durable a défini deux cibles prioritaires pour le développement de nouvelles actions : les personnes à mobilité réduite et les personnes malvoyantes.

En 2014, nous déploierons un logiciel de lecture audio de contenus Internet et organiserons une session d'engagement de nos parties prenantes dédiées à cet objectif.

### Objectifs 2014

- > Réaliser un inventaire de l'accessibilité physique des bâtiments ouverts au public.
- > Adapter des contenus Internet afin de les rendre accessibles aux personnes malvoyantes.

## ENGAGEMENT #3

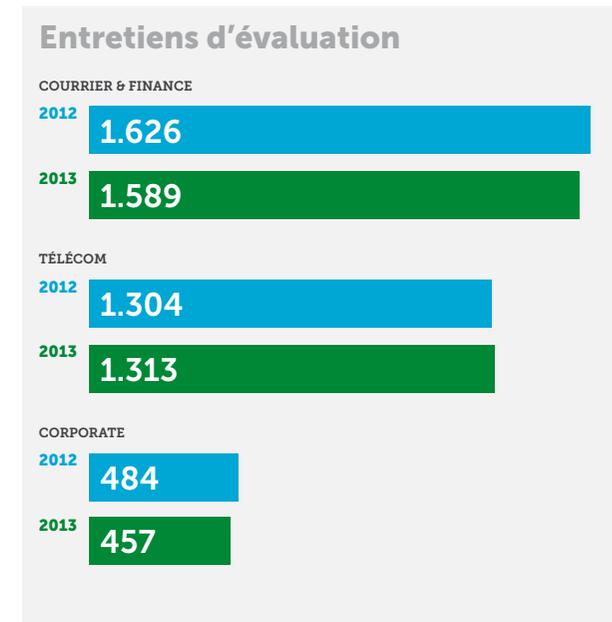
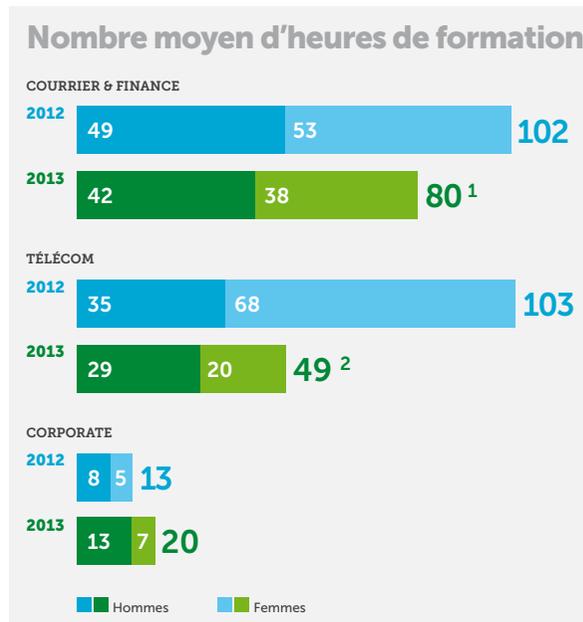
# Encourager l'employabilité de nos collaborateurs/trices

Notre contexte de durabilité spécifique nous expose au défi continu de l'anticipation des nouvelles technologies et de nos capacités d'innovation, tant dans nos activités que dans nos procédures de gestion. Pour relever ce défi de manière durable et responsable, nous investissons de manière continue dans l'employabilité de nos collaborateurs/trices en organisant des programmes spécifiques d'accompagnement au développement et de réinsertion professionnelle.

## Accompagnement du développement

Entretenir et améliorer les compétences, principalement par la formation professionnelle continue, l'entretien d'évaluation périodique ou de développement de carrière permet à nos collaborateurs/trices de développer leur employabilité et constitue un élément clé du développement de notre organisation, orienté vers l'innovation et la communication. Les enjeux d'innovation auxquels notre organisation est confrontée font de la formation professionnelle continue une priorité de durabilité. Nos investissements en matière de développement professionnel se comptent non seulement en heures moyennes de formation par salarié mais également en initiatives pour favoriser la mobilité professionnelle et la formation sur le terrain.

En 2013, nous avons recruté une responsable Talent Management dont l'une des missions principales est la gestion des compétences (compétences disponibles aujourd'hui et requises à l'avenir, développement des compétences, ...).



<sup>1</sup> Diminution due à la réduction du nombre de formations informelles.

<sup>2</sup> Diminution explicable par le nombre exceptionnellement élevé d'heures de formations en 2012 lié à l'introduction d'un nouveau système de facturation et de gestion de la relation client.

## Soutien à la réinsertion professionnelle de nos collaborateurs/trices

La définition de l'employeur responsable est directement liée de notre capacité à gérer le retour au travail et le maintien dans l'emploi de nos collaborateurs/trices. Nous organisons des entretiens de retour systématiques et mettons en place des programmes de formation professionnelle continue en cas de reclassement interne ou de capacité de travail réduite. Nous nous engageons à offrir des conditions de travail adaptées pour faciliter le maintien de l'emploi de nos collaborateurs/trices n'étant plus aptes à effectuer les tâches inhérentes à leur dernier poste de travail suite à une maladie ou un accident. Dans la plupart des cas, nous trouvons un poste en interne pour les réaffecter ou nous aménageons le poste existant.

«En tant que représentant du personnel, j'apprécie l'effort de POST Luxembourg de développer les compétences des collaborateurs/trices afin d'en garantir l'employabilité et d'aménager les postes de travail en cas d'inaptitude partielle afin de garantir le maintien dans l'emploi.»



**EDOUARD FELIX**  
*Représentant  
du personnel au Conseil  
d'administration*

### Objectifs 2014

- > Élaborer un programme de développement pour les cadres.
- > Formaliser les entretiens de retour.

«J'ai commencé ma carrière comme facteur en 1981. Plusieurs opérations du dos m'ont empêché de continuer à exercer ce métier. Je voulais néanmoins continuer à travailler et ai renoncé à la retraite pour invalidité. Maintenant, je travaille dans un service qui est beaucoup plus sédentaire et qui convient parfaitement à mes capacités.»

**MARC ZANGARINI**  
*POST Courrier*

«À la suite de problèmes d'épaules, je ne pouvais plus effectuer mon travail au guichet postal sans douleurs. Après concertation avec le médecin du travail, POST m'a attribué un nouveau poste correspondant mieux à mes capacités.»

**DIANE SCHWARTZ**  
*Service Matériel, POST Luxembourg*

«Après avoir travaillé pendant de longues années comme jointeur pour câbles cuivre, je ne pouvais plus faire ce travail pour des raisons de santé. Avec le service RH, nous avons cherché des solutions. Aujourd'hui, je m'occupe de la formation des nouveaux jointeurs et assure de la surveillance de chantiers. Cela me permet d'avoir un poste adapté à mes capacités et de transmettre mon savoir-faire avant de partir à la retraite.»

**LUCIEN ZANARDELLI**  
*POST Technologies*

## ENGAGEMENT #4

# Favoriser l'inclusion sociale

En tant que 3<sup>e</sup> employeur du pays, la responsabilité sociétale du Groupe POST s'exprime également par l'inclusion sociale envers ses collaborateurs/trices et les parties prenantes externes pour l'ensemble des activités. Par inclusion sociale, nous entendons le principe de non-exclusion. Nous voulons favoriser l'égalité des chances, la diversité et l'insertion professionnelle. Un groupe de travail RSE dédié à l'inclusion sociale a été constitué en 2013. Il a pour mission d'analyser les points d'amélioration pour développer des plans d'action adaptés en collaboration avec les parties prenantes internes et externes.

---

## Aide à l'insertion professionnelle

En 2013, le Groupe POST a accueilli 41 jeunes demandeurs d'emploi dans le cadre de différentes mesures pour jeunes de l'ADEM (Agence pour le développement de l'emploi) ainsi que d'une convention emploi-formation avec le CNFPC (Centre national de formation professionnelle continue) et l'ADEM, organismes avec lesquels nous avons des contacts dédiés.

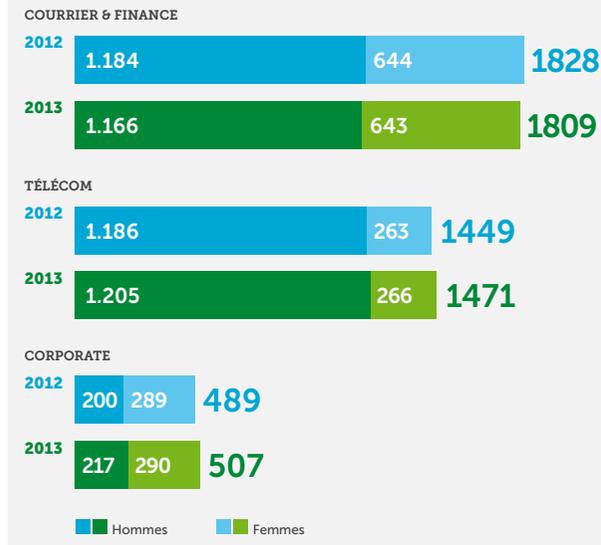


## Égalité des chances et diversité

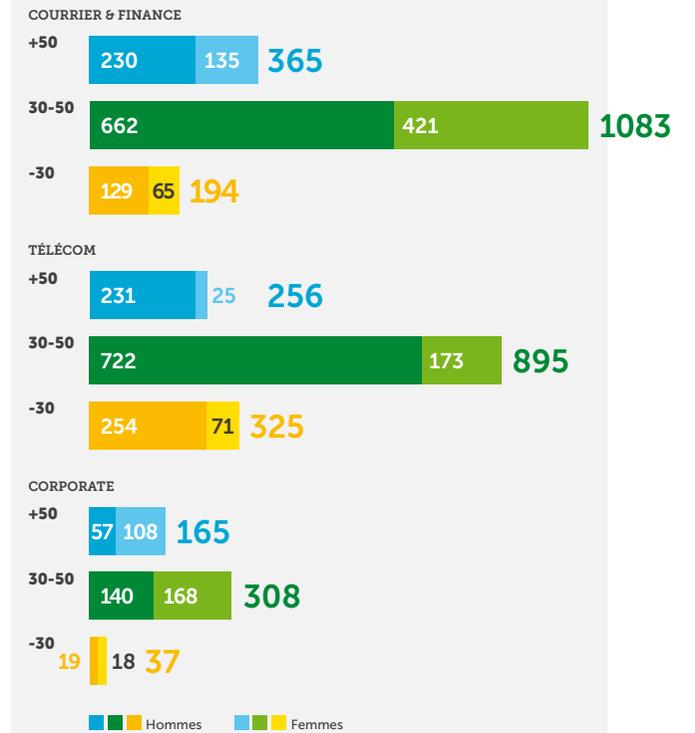
L'égalité des chances face à la promotion, la formation et le recrutement représente un des objectifs prioritaires de notre stratégie RSE 2013-2018. Complètement intégrée à la politique de gestion des ressources humaines, celle-ci fait l'objet d'un contrôle périodique par la réalisation volontaire du bilan social et l'engagement des syndicats. Nous veillons à offrir les moyens de développement professionnel à tous, quels que soient le genre ou le type de contrat de travail.

Notre entreprise se veut à l'image de la société qui nous entoure avec des hommes et des femmes, riches de leurs différences, forts de leur pluralité, garants de l'innovation et de la créativité nécessaires à nos activités. Notre engagement en faveur de la promotion de la diversité fait partie intégrante de notre stratégie de ressources humaines. Engagés au niveau national dans la charte de la diversité (Institut pour le Mouvement social/IMS), nous avons déployé en 2013 notre politique de diversité autour de 4 axes : l'égalité des genres et des chances, la diversité générationnelle, la diversité ethnoculturelle et le handicap. En 2014, nous développerons un programme de formation à la diversité pour nos cadres.

### Effectif hommes/femmes



### Structure des âges



### Objectifs 2014

- > Faciliter les conditions d'accès à la formation.
- > Mettre en œuvre le plan d'action de notre politique de diversité.
- > Dresser un inventaire du programme de formation à la diversité.
- > Établir un inventaire des postes de travail accessibles aux personnes à besoins spéciaux.

## ENGAGEMENT #5

# Limiter notre impact environnemental

Limiter notre impact sur l'environnement représente un des engagements fondamentaux de la stratégie RSE 2013-2018 pour l'ensemble de nos activités. Trois objectifs prioritaires ont été définis en adéquation avec les attentes de nos parties prenantes.

## Optimisation des consommations

Optimiser nos consommations vise principalement à contrôler, analyser et réduire nos consommations. Cet objectif contribue directement à la conservation des ressources naturelles limitées tout en favorisant notre efficacité des coûts. Les axes prioritaires ont été sélectionnés en fonction de la pertinence de nos consommations au regard de nos activités, de l'impact économique et des attentes de nos parties prenantes. Les consommations sélectionnées et analysées dans le présent rapport ont été définies de manière suivante, en lien avec nos performances 2012 :

- la consommation de papier pour l'ensemble de nos activités, incluant les services de support;
- la consommation d'énergie liée à nos bâtiments et infrastructures;
- la consommation liée aux transports des biens et personnes dans le cadre de nos activités.

Dans son programme de modernisation des services et réseaux mobiles, POST Luxembourg a lancé, en 2013, l'introduction du nouveau réseau radio intégré 2G-3G-4G. Les stations de base déployées dans le cadre de ce projet ont été sélectionnées notamment pour leur efficacité énergétique. Ainsi, les nouvelles stations de base installées réalisent des économies d'énergie atteignant jusqu'à 50% par rapport aux stations existantes. Ce programme sera poursuivi au cours des années à venir.

En 2013, nous avons décidé de construire 3 nouveaux immeubles selon les standards DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen) dont deux sont prévus d'être certifiés «DGNB Gold».



G4-22

### Consommation d'énergie (Giga Joules)



En 2013, nous avons tenu compte de notre filiale Michel Greco S.A.

### Consommation de papier (Tonnes)



### Objectifs 2014

- > Réaliser une analyse de l'opportunité d'installations photovoltaïques supplémentaires.
- > Poursuivre le programme de remplacement des équipements technologiques et des climatisations dans les centres de télécommunication.
- > Obtenir la pré-certification DGNB Gold du nouvel immeuble Mercier à Luxembourg-gare.
- > Mettre en place un outil «energy monitoring» pour la gestion technique centralisée.
- > Étudier une solution de gestion énergétique avancée pour le parc de PC et optimisation du parc d'imprimantes.
- > Sensibiliser le personnel au tri des déchets et à l'utilisation responsable de l'énergie.

## Mobilité responsable

POST Luxembourg dispose de l'un des plus grands parcs automobiles du pays, avec plus de 1.000 véhicules, dont 69 véhicules électriques (la plus grande flotte électrique du pays). La gestion d'un tel parc implique des programmes spécifiques d'efficacité énergétique afin de réduire non seulement nos consommations mais également nos émissions de CO<sub>2</sub> et participer directement à la préservation de l'environnement. Afin de piloter les actions ciblées en faveur de la mobilité responsable, un groupe de travail dédié et intégré au Comité de développement durable a été constitué en 2013. Le groupe de travail Mobilité, composé d'experts et de représentants de filiales, a pour mission d'analyser et de proposer des initiatives en matière de mobilité. Plusieurs propositions ont fait l'objet d'une étude de faisabilité en 2013 et seront appliquées en 2014 et 2015. Parmi ces propositions figurent la formation à l'éco-conduite des chauffeurs, l'harmonisation des « car policies », ...



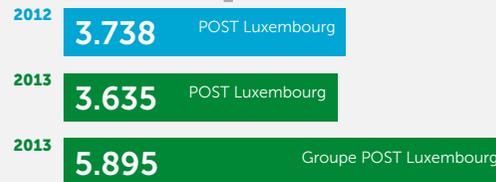
### Nombre de véhicules électriques



POST Luxembourg

Avec 69 véhicules électriques fin 2013, POST dispose du plus important parc au Luxembourg.

### Émissions CO<sub>2</sub> (Tonnes)



G4-22

### Objectifs 2014

- > Généraliser l'attribution de M-Pass aux collaborateurs/trices. M-Pass : abonnement de mobilité annuel destiné aux salariés des entreprises et administrations établies au Luxembourg et valable un an dans tous les bus et trains du pays.
- > Développer les formations à l'éco-conduite.
- > Mettre en place un plan de déplacement optimisé pour les véhicules de service.
- > Participer à la concertation nationale et locale pour améliorer l'offre de mobilité.
- > Obtenir la certification ISO 50001 - système de management de l'énergie - et amélioration de l'efficacité énergétique des datacentres (EBRC).
- > Mettre en place une « car policy » et harmonisation afférente au sein du Groupe POST.

## Promotion des énergies renouvelables

Depuis 2008, POST Luxembourg utilise 100% d'énergie provenant de sources renouvelables (éolienne et hydraulique). En 2013, le contrat de fourniture ECOMIX avec nos fournisseurs a été renouvelé pour une durée de trois ans. En 2013, POST Luxembourg a mis en service des panneaux solaires d'une puissance totale de 190 kWp, e.a. sur l'un des datacentres gérés par EBRC S.A. Parmi les objectifs 2014 de EBRC S.A. figurent la certification ISO 50001 (système de management de l'énergie) et l'amélioration de l'efficacité énergétique de ses datacentres.



«EBRC a conscience de son impact sur l'environnement et s'est inscrit dans une démarche éco responsable, d'une part en utilisant des technologies *eco efficientes*, en appliquant un Energy Savings Program et, d'autre part, au travers de certifications et d'engagements nationaux et internationaux.»



**BRUNO FERY**  
Head of Datacentre Services, EBRC

## ENGAGEMENT #6

# S'engager localement pour la RSE G4-21

Dans une économie du savoir, caractérisant nos économies occidentales, l'information et sa transmission sont centrales dans le développement et la croissance de notre pays. En tant que premier acteur de la communication et de la transmission d'informations au Luxembourg, notre responsabilité est de créer durablement la valeur indispensable à la continuité d'une transmission de qualité tout en participant au développement économique local tant par nos investissements que par le maintien de l'emploi. En tant que troisième employeur du pays, avec près de 4.000 salariés, notre contribution directe à l'économie luxembourgeoise est importante dans un climat économique toujours difficile. La valeur économique distribuée en 2013 pour l'ensemble de nos entités intégrées au rapport se fonde sur notre engagement envers les communautés conformément à notre stratégie RSE 2013-2018 bâtie sur les attentes de nos parties prenantes. Notre soutien aux communautés locales porte principalement sur la sensibilisation à la RSE au Luxembourg et le partage de bonnes pratiques.

### Sensibilisation à la RSE au luxembourg

Au regard de notre positionnement, soutenir nos parties prenantes dans leur démarche RSE est prioritaire. Notre engagement se concrétise sous forme de partage et d'échange en faveur de la sensibilisation et du développement de la RSE au Luxembourg. En 2013, une rencontre a eu lieu à l'Université de Luxembourg avec des étudiants du programme GRI Certified course. À cette occasion, POST a présenté sa démarche RSE et son rapport RSE 2012 aux participants.



Echange avec des étudiants GRI de l'Université de Luxembourg



### Participation à l'éducation

En collaboration avec l'ADEM (Agence pour le développement de l'emploi) et le CNFPC (Centre national de formation professionnelle continue), POST forme de jeunes demandeurs d'emploi aux métiers techniques dans son centre d'apprentissage dédié. Ensemble avec l'asbl Jonk Entrepreneuren, POST a accueilli dans le cadre du Job Shadow Day 2013 des lycéens pour une journée en entreprise.

POST soutient l'Université du Luxembourg dans le cadre d'un accord de partenariat. En 2013, l'Université et POST ont collaboré sur un projet concernant la communication des véhicules et l'information de trajet en temps réel ainsi que sur un projet axé sur la communication entre le PostMusée et le Musée des télécommunications d'Athènes au profit d'écoliers.

En 2013, quelque 650 enfants de l'enseignement primaire ont visité le Centre de tri de POST Courrier et le POSTMusée.



«Depuis plus de 12 ans, Victor Buck Services adhère au programme Global Compact des Nations Unies. Au-delà de ses 10 principes, ce programme reflète la philosophie de nos activités. Le renouvellement de nos certifications FSC, SuperDrecksKescht et Nova Naturstrom, combiné à la hausse de nos effectifs, démontrent notre solidité et notre constante implication RSE.»



**ARNAULD WULGAERT**

*Chief Operations Officer,  
Victor Buck Services*

## Développement de nos actions de soutien aux programmes sociaux en faveur de nos communautés locales

Participer et soutenir les actions de développement de nos communautés locales a depuis toujours été une de nos valeurs d'entreprise. En 2013 et 2014, nous formalisons et structurons davantage nos contributions en alignant la politique de sélection de nos engagements sur les priorités RSE 2013-2018.



Remise d'un don à la Fondation Alzheimer

Collaborateurs ayant installé des équipements télécoms dans un hôpital à Madagascar



Remise d'un don à la Fondation Kannerduerf



L'éléphant «Pulinda» de POST réalisé pour la «Elephant Parade» en collaboration avec le Lycée Aline Mayrisch. Cette action a permis de sensibiliser au sort des éléphants. «Pulinda» est enrobé de quelque 20.000 timbres oblitérés avec le portrait du Grand-Duc Henri et fut installé pendant 3 mois à la Place des Martyrs à Luxembourg.

### Valeur distribuée (Mio €)



### Investissements dans les communautés locales (€)



### Objectifs 2014

- > Développer nos actions de soutien et du partage de bonnes pratiques RSE.
- > Définir de manière plus ciblée notre politique d'engagement sociétal.

# Évaluation de notre rapport par les parties prenantes externes

La validation du rapport RSE du Groupe POST par les parties prenantes externes intervient directement dans le processus d'élaboration du rapport selon les principes directeurs du Global Reporting Initiative G4. Il a pour objectif de valider la qualité du contenu du rapport selon les critères et les principes du Global Reporting Initiative G4, par des experts externes.

Le Comité d'Évaluation des Parties Prenantes Externes (CEPPE) a pour objectif de rendre son évaluation quant à la qualité du rapport RSE. Les critères de pertinence sont soumis aux membres pour avis et recommandations. Les conclusions du CEPPE sont reprises dans une lettre adressée directement à la direction de l'organisation dans le cadre d'une approche d'amélioration continue.

## Composition et fonctionnement

Le CEPPE est composé de professionnels volontaires, externes à l'organisation, sélectionnés en fonction des critères suivants :

- expertise en matière de responsabilité sociétale et de reporting extra-financier selon les principes du Global Reporting Initiative G4;
- expertise et connaissance du secteur d'activités et des défis des activités de l'organisation.

Les membres du CEPPE interviennent de manière volontaire en tant qu'individus et non sous le couvert de leur organisation. En reconnaissance pour le temps et l'expertise alloués au sein du CEPPE, une compensation horaire a été attribuée aux participants, individuellement, pour leur organisation ou en don à une œuvre de charité de leur choix. Les frais de déplacement occasionnés par la participation au CEPPE sont également remboursés sur remise des factures afférentes.

Le CEPPE est sélectionné et piloté en collaboration avec un cabinet externe expert en matière de reporting extra-financier : HR2d ([www.hr2d.net](http://www.hr2d.net)). La mission de ce cabinet est de sélectionner, de contacter et d'animer le CEPPE.

## Le Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE)

*de gauche à droite*

NORMAN FISCH, ARIANE KOENIG, RAYMOND HORPER



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

Le Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE) a le plaisir de partager ses conclusions quant à son analyse du rapport RSE 2013 du Groupe POST Luxembourg. Cette lettre présente l'opinion personnelle des membres du CEPPE et non celle de leur organisation. Le comité s'est réuni avec le Responsable RSE de POST le 29 avril 2014 afin de partager les évaluations et recommandations du rapport RSE 2013 du Groupe POST.

### **À propos du processus d'évaluation du CEPPE**

Le CEPPE a été engagé en 2014 dans le cadre du processus d'évaluation du rapport RSE 2013 du Groupe POST par les parties prenantes, sous forme d'un comité d'experts indépendants. Cette première expérience d'évaluation a été pilotée par la société HR2d, cabinet de conseil, membre du consortium des formateurs GRI certifiés pour les pays du Benelux, en charge de l'organisation et de la structuration des échanges. Sur base d'un référentiel d'évaluation, les membres ont porté leur attention sur les deux axes prioritaires suivants :

- la qualité du contenu du rapport pour les indicateurs génériques en accord avec les critères essentiels du Global Reporting Initiative G4, soit les indicateurs G4-1 à G4-34. Pour chacun des indicateurs génériques, les membres du CEPPE se sont prononcés sur leur appréciation de l'information reportée;
- la qualité des informations et leur pertinence au regard des activités et du contexte de durabilité du Groupe POST. Les processus d'engagement des parties prenantes et le processus de définition du contenu du rapport, soient les indicateurs G4-17 à G4-27, ont fait l'objet d'une attention particulière.

Au regard de chacun des points du référentiel d'évaluation composé de 35 questions cibles, les membres ont émis leurs évaluations et recommandations à prendre en considération pour les prochaines publications.

### **À propos de l'évaluation du CEPPE**

À la lecture du rapport RSE 2013 et sur base du référentiel d'évaluation, les membres désirent adresser leurs félicitations au Groupe POST sur ses initiatives dans le domaine du développement durable et particulièrement sur les éléments suivants :

1. POST affirme son ambition d'intégrer la RSE dans sa stratégie d'entreprise en formalisant sa gouvernance RSE, en nommant un Responsable RSE directement rattaché au CEO et en créant des groupes de travail thématiques dédiés;
2. l'importance des investissements stratégiques au regard des impacts environnementaux en terme d'optimisation de consommation d'énergie. Les investissements combinés dans la production d'énergie verte dans la photovoltaïque et dans une mobilité plus durable, par le développement d'un parc de véhicules électriques, le plus important du pays, ont été jugés impressionnants par les membres;
3. les initiatives et services mis en place en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes couplés aux services d'assistance psycho-sociale des employés sont également des points forts de la responsabilité sociale du Groupe POST.

Pour le comité, ces avancées sont considérées comme des investissements pertinents au regard du contexte de durabilité du Groupe POST. La stratégie RSE du Groupe POST crée de la valeur partagée, et pour l'entreprise et pour la société dans laquelle elle évolue. Ces investissements font preuve, pour les membres, de la préoccupation d'intégration stratégique de la RSE au sein du Groupe POST.

Pour les prochaines publications, les membres du CEPPE ont souligné les trois points de développement suivants :

1. présenter une analyse plus systématique des impacts environnementaux et sociaux des opérations et de la chaîne de valeur;
2. quantifier des objectifs pour les domaines environnementaux et sociaux à moyen terme;
3. développer des stratégies pour améliorer le taux de recyclage des appareils et produits télécom.

### **Conclusion**

En conclusion, selon les membres du CEPPE, les efforts du Groupe POST dans l'engagement de ses parties prenantes à l'élaboration de son processus de reporting font du Groupe POST l'un des acteurs pionniers au Luxembourg en matière d'approche stratégique de la RSE. Les membres adressent leurs félicitations au Groupe POST pour sa démarche RSE en 2013. Ils confirment leur intérêt pour prendre part au CEPPE pour le prochain exercice et d'apporter un regard sur les réponses données aux suggestions émises par le CEPPE.

			Indicateur GRI	Corporate	Télécom	Courrier & Finance	Total périmètre rapport
<b>ENGAGEMENT 1 - GARANTIR L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET LA TRANSPARENCE</b>							
<b>RESPECT DES NORMES</b>	Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations		G4-SO8	0	0	0	0
	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et monopolistiques et leurs issues		G4-SO7	0	0	0	0
<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ</b>	Taux et type d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe	Nombre d'accidents de travail	G4-LA6	10	35	147	192
		Nombre d'accidents de travail - Homme		2	23	78	103
		Nombre d'accidents de travail - Femme		8	12	69	89
		Nombre d'accidents de trajet		9	52	57	118
		Nombre d'accidents de trajet - Homme		2	38	26	66
		Nombre d'accidents de trajet - Femme		7	14	31	52
		Nombre de maladies professionnelles		0	0	0	0
		Nombre de maladies professionnelles - Homme		0	0	0	0
		Nombre de maladies professionnelles - Femme		0	0	0	0
		Nombre de décès causés par un accident de travail ou maladie professionnelle		0	0	0	0
		Nombre de décès causés par un accident de travail ou maladie professionnelle - Homme		0	0	0	0
		Nombre de décès causés par un accident de travail ou maladie professionnelle - Femme		0	0	0	0
		Nombre de jours d'absence		7.842	16.722	26.981	51.545
		Nombre de jours d'absence - Homme		2.537	12.061	16.972	31.570
		Nombre de jours d'absence - Femme		5.305	4.661	10.009	19.975
		Jours annuels prestés		102.069	350.893	430.325	883.287
		Taux d'absentéisme		7,7%	4,8%	6,3%	5,8%
Taux d'absentéisme - Homme		n/a	n/a	n/a	n/a		
Taux d'absentéisme - Femme		n/a	n/a	n/a	n/a		
<b>ACHATS/PARTENARIATS RESPONSABLES</b>	Part de dépenses réalisées avec des fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels		G4-EC9	n/a	n/a	n/a	50% (pour POST Luxembourg)

			Indicateur GRI	Corporate	Télécom	Courrier & Finance	Total périmètre rapport
<b>ENGAGEMENT 2 - ASSURER L'ACCESSIBILITÉ</b>							
<b>COUVERTURE</b>	Montant total des amendes substantielles reçues pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation de produits et services		G4-PR9	0	0	0	0
<b>ENGAGEMENT 3 - ENCOURAGER L'EMPLOYABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS/TRICES</b>							
<b>ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT</b>	Nombre moyen d'heures de formation par sexe et par catégorie professionnelle	Nombre moyen d'heures de formation par salarié - Homme et Femme	G4-LA9	10	28	40	31
		Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux Dirigeants - Homme		8	23	2	13
		Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux Dirigeants - Femme		0	0	42	14
		Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux Cadres - Homme		24	25	21	25
		Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux Cadres - Femme		22	37	0	36
		Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux salariés qualifiés - Homme		12	29	15	22
		Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux salariés qualifiés - Femme		15	21	36	26
		Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux salariés sans qualification - Homme		10	29	109	94
		Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux salariés sans qualification - Femme		1	10	49	32
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière par sexe et catégorie professionnelle	Pourcentage total de salariés bénéficiant d'un entretien périodique d'évaluation - Homme et Femme	G4-LA11	90%	89%	88%	89%	
	Pourcentage de Dirigeants - Homme bénéficiant d'un entretien		0%	50%	0%	25%	
	Pourcentage de Dirigeants - Femme bénéficiant d'un entretien		100%	0%	0%	33%	
	Pourcentage de cadres - Homme bénéficiant d'un entretien		91%	88%	29%	91%	
	Pourcentage de cadres - Femme bénéficiant d'un entretien		83%	100%	0%	63%	
	Pourcentage de salariés qualifiés - Homme bénéficiant d'un entretien		87%	81%	82%	82%	
	Pourcentage de salariés qualifiés - Femme bénéficiant d'un entretien		88%	92%	82%	87%	
	Pourcentage de salariés sans qualification - Homme bénéficiant d'un entretien		33%	78%	59%	62%	
Pourcentage de salariés sans qualification - Femme bénéficiant d'un entretien		100%	92%	93%	95%		
Programme de développement des compétences et de formation professionnelle tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et les aider à gérer leur fin de carrière		G4-LA10	Notre offre comprend essentiellement des formations techniques, métier et management pour les travailleurs qualifiés et non qualifiés. L'ensemble de notre programme de formation est accessible via intranet. Nos actions incluent également la gestion des retours après une absence de longue durée où nous affichons un taux de retour de 98% sur l'ensemble de notre périmètre.				

## ENGAGEMENT 4 - FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE (INTERNE ET EXTERNE)

### FAVORISER LA DIVERSITÉ

Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégorie de salarié selon le sexe, le groupe d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité \* (Michel Greco S.A. non incluse)

Nombre total de salariés de moins de 30 ans - Homme et Femme  
 Nombre total de salariés de moins de 30 ans - Homme  
 Nombre total de salariés de moins de 30 ans - Femme  
 Nombre total de salariés de moins de 30 ans - Conseil d'administration  
 Nombre total de salariés de moins de 30 ans - Comité de direction  
 Nombre total de salariés de moins de 30 ans - Dirigeant  
 Nombre total de salariés de moins de 30 ans - Cadre  
 Nombre total de salariés de moins de 30 ans - avec qualification  
 Nombre total de salariés de moins de 30 ans - sans qualification  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - Homme et Femme  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - Homme  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - Femme  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - Conseil d'administration  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - Comité de direction  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - Dirigeant  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - Cadre  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - avec qualification  
 Nombre total de salariés entre 30 et 50 ans - sans qualification  
 Nombre total de salariés de plus de 50 ans - Homme et Femme  
 Nombre total de salariés de plus 50 ans - Homme  
 Nombre total de salariés de plus 50 ans - Femme  
 Nombre total de salariés de plus de 50 ans - Conseil d'administration  
 Nombre total de salariés de plus de 50 ans - Comité de direction  
 Nombre total de salariés de plus 50 ans - Dirigeant  
 Nombre total de salariés de plus 50 ans - Cadre  
 Nombre total de salariés de plus 50 ans - avec qualification  
 Nombre total de salariés de plus 50 ans - sans qualification

Indicateur GRI	Corporate	Télécom	Courrier & Finance	Total périmètre rapport
G4-LA12	28	325	259	612
G4-10	14	254	187	455
	14	71	72	157
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	0	2	0	2
	23	294	128	445
	5	29	131	165
	315	890	1152	2357
	146	717	723	1586
	169	173	429	771
	0	2	2	4
	0	7	8	15
	3	1	2	6
	23	61	29	113
	208	770	725	1703
	78	51	386	515
	164	256	398	818
	57	231	256	544
	107	25	142	274
	1	4	1	6
	0	4	1	5
	1	5	1	7
	5	27	8	40
	79	208	238	525
	76	10	150	236

		Indicateur GRI	Corporate	Télécom	Courrier & Finance	Total périmètre rapport	
<b>SOUTENIR L'INSERTION</b>	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique (en externe - hors entité)	Nombre total de postes ouverts sur la période de reporting	G4-LA01	36	170	92	298
		Nombre total de nouveaux salariés embauchés en externe (hors de l'entité)		23	147	84	254
		Nombre total de nouveaux salariés embauchés en externe de moins de 30 ans - Homme		3	73	31	107
		Nombre total de nouveaux salariés embauchés en externe de moins de 30 ans - Femme		2	12	10	24
		Nombre total de nouveaux salariés embauchés en externe entre 30 et 50 ans - Homme		8	52	26	86
		Nombre total de nouveaux salariés embauchés en externe entre 30 et 50 ans - Femme		10	9	16	35
		Nombre total de nouveaux salariés embauchés en externe de plus de 50 ans - Homme		0	1	0	1
		Nombre total de nouveaux salariés embauchés en externe de plus de 50 ans - Femme		0	0	1	1
		Nombre total de rotation du personnel		33	103	68	204
		Pourcentage de rotation du personnel		6,5%	7,0%	3,8%	5,4%
		Nombre total de rotation du personnel volontaire de moins de 30 ans - Homme		1	11	8	20
		Nombre total de rotation du personnel volontaire de moins de 30 ans - Femme		1	4	3	8
		Nombre total de rotation du personnel volontaire entre 30 et 50 ans - Homme		5	31	6	42
		Nombre total de rotation du personnel volontaire entre 30 et 50 ans - Femme		0	5	11	16
		Nombre total de rotation du personnel volontaire de plus de 50 ans - Homme		0	4	1	5
		Nombre total de rotation du personnel volontaire de plus de 50 ans - Femme		0	2	0	2
		Nombre total de rotation du personnel involontaire de moins de 30 ans - Homme		0	4	4	8
		Nombre total de rotation du personnel involontaire de moins de 30 ans - Femme		0	0	0	0
		Nombre total de rotation du personnel involontaire entre 30 et 50 ans - Homme		0	5	3	8
		Nombre total de rotation du personnel involontaire entre 30 et 50 ans - Femme		2	1	1	4
		Nombre total de rotation du personnel involontaire de plus de 50 ans - Homme		0	0	0	0
		Nombre total de rotation du personnel involontaire de plus de 50 ans - Femme		0	0	0	0
		Nombre total de rotation du personnel pour départ en retraite - Homme		7	30	14	51
		Nombre total de rotation du personnel pour départ en retraite - Femme		15	1	9	25
		Nombre total de rotation du personnel pour décès en activité - Homme		1	1	0	2
		Nombre total de rotation du personnel pour décès en activité - Femme		0	0	0	0
		Nombre total de rotation du personnel pour maladie de moins de 30 ans - Homme		0	0	0	0
		Nombre total de rotation du personnel pour maladie de moins de 30 ans - Femme		0	0	0	0
		Nombre total de rotation du personnel pour maladie de entre 30 et 50 ans - Homme		1	2	0	3
		Nombre total de rotation du personnel pour maladie entre 30 et 50 ans - Femme		0	0	3	3
		Nombre total de rotation du personnel pour maladie de plus de 50 ans - Homme		0	2	2	4
		Nombre total de rotation du personnel pour maladie de plus de 50 ans - Femme		0	0	3	3

## ENGAGEMENT 5 - OPTIMISER NOS CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

		Indicateur GRI	Corporate	Télécom	Courrier & Finance	Total périmètre rapport
<b>MOBILITÉ RESPONSABLE</b>	Impacts environnementaux du transport par l'organisation dans le cadre de son activité (produits, services et personnes).	(téq CO <sub>2</sub> )				
		G4-EN30	65	2271	3559	5895
<b>OPTIMISER NOS CONSOMMATIONS</b>	Intensité énergétique de la mobilité par kilomètres parcourus (POST Luxembourg + EBRC)	(kgéq CO <sub>2</sub> /km)				
	Consommation de matière en poids [KG]	G4-EN5	0,166	0,210	0,281	0,243
	Pourcentage de papier provenant de matières recyclées [%]	G4-EN1	49 503,97	39.852	430.000	519.355,97
	Consommation énergétique [GJ]	G4-EN2	100	100	100	100
	Intensité énergétique des bâtiments et infrastructures au sein de l'organisation (EBRC) GJ/m <sup>2</sup>	G4-EN3	29.600,484	332.334,383	37.707,761	399.642,628
	Intensité énergétique de l'activité IT (uniquement pour les data centers) [€/m <sup>2</sup> ]	G4-EN5	0,5047	1,9065	0,6596	1,372
	Réduction de la consommation énergétique	G4-EN5		44,08		44,08
		G4-EN6	-400,484	-5.634,418	1.692,240	-4.342,662

## ENGAGEMENT 6 - S'ENGAGER LOCALEMENT

<b>SOUTENIR LES COMMUNAUTÉS LOCALES : économique, éducation et sensibilisation à la RSE, ...</b>	Valeur économique directe créée et distribuée			1,768 mio €		
	Pourcentage des entités/sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations d'impact et des programmes de développement.	G4-SO1			e.a. : Participation à des séminaires de l'IMS. Présentation du rapport RSE 2012 et de la démarche RSE 2013-18 de POST à des étudiants en GRI de l'Université de Luxembourg.	



GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	External Assurance
	Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found.	Indicate if the Standard Disclosure has been externally assured.  If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report.
STRATEGY AND ANALYSIS		
<a href="#">G4-1</a>	pages 4-5	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
ORGANIZATIONAL PROFILE		
<a href="#">G4-3</a>	page 8	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-4</a>	page 14	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-5</a>	page 55	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-6</a>	Luxembourg	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-7</a>	page 10	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-8</a>	pages 10+23+32	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-9</a>	pages 10+49	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-10</a>	page 46	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-11</a>	page 7	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-12</a>	pages 8-13	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-13</a>	page 9	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-14</a>	page 20	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-15</a>	pages 15+37+38+40	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-16</a>	industriels/FEDIL, Association des banques et banquiers Luxembourg/ABBL, American Chamber of Commerce/Amcham, Camera di Commercio Italo-Lussemburghese/CCL, International Union Postale Universelle/IUPU, Union Internationale des Télécommunications/IUT, International Post Corporation/IPC, European Telecommunication Network Organization/ETNO, PostEurop.	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES		
<a href="#">G4-17</a>	page 10 + Annual Report 2013, page 28 (www.postgroup.lu)	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-18</a>	pages 8+25+27	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-19</a>	pages 20+22+23+24+25	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-20</a>	pages 10+20+24	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-21</a>	pages 10+22+23+28+40	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-22</a>	pages 8+38	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-23</a>	page 8	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9

STAKEHOLDER ENGAGEMENT					
<a href="#">G4-24</a>	pages 22+23				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-25</a>	pages 22+23				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-26</a>	page 23				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
<a href="#">G4-27</a>	pages 22+23+24				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43 and GRI Materiality matters check page 9
REPORT PROFILE					
<a href="#">G4-28</a>	page 8				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-29</a>	page 9				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-30</a>	page 8				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-31</a>	page 9				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-32</a>	a. Core b. pages 52-55 c. pages 42-43				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-33</a>	pages 9 + 42-43				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
GOVERNANCE					
<a href="#">G4-34</a>	pages 10-11 + 18 + Annual Report 2013 (www.postgroup.lu)				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
ETHICS AND INTEGRITY					
<a href="#">G4-56</a>	pages 15-17				Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
	Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the	In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, identify the information that has been omitted.	In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, provide the reason for omission.	In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, explain the reasons why the information has been omitted.	Indicate if the Standard Disclosure has been externally assured.  If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report.
CATEGORY: ECONOMIC					
MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE					
<a href="#">G4-DMA</a>	page 27	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-EC1</a>	pages 41+49	No omission	Not applicable	Not applicable	Rapport Annuel 2013 audité
MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS					
<a href="#">G4-DMA</a>	page 27	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-EC7</a>	pages 7+32	No omission	Not applicable	Not applicable	
<a href="#">G4-EC8</a>	pages 7+21+ 31-33 +36+39	No omission	Not applicable	Not applicable	
MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES					
<a href="#">G4-DMA</a>	page 27	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-EC9</a>	pages 31+44+49	No omission	Not applicable	Not applicable	

CATEGORY: ENVIRONMENTAL					
<b>MATERIAL ASPECT: MATERIALS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	page 27	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-EN1</a>	page 38 (Consommation papier)	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: ENERGY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	page 27	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-EN3</a>	pages 38+48	No omission	Not applicable	Not applicable	
<a href="#">G4-EN4</a>	pages 38+48	No omission	Not applicable	Not applicable	
<a href="#">G4-EN5</a>	page 48	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: TRANSPORT</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	page 27	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-EN30</a>	page 48	No omission	Not applicable	Not applicable	
CATEGORY: SOCIAL					
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK					
<b>MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+34	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-LA1</a>	pages 47+48	No omission	Not applicable	Not applicable	
<a href="#">G4-LA3</a>	page 45	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+29	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-LA6</a>	pages 29+44	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	page 27	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-LA9</a>	page 45	No omission	Not applicable	Not applicable	
<a href="#">G4-LA10</a>	page 45	No omission	Not applicable	Not applicable	
<a href="#">G4-LA11</a>	page 45	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+37	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-LA12</a>	pages 37+45	No omission	Not applicable	Not applicable	
SUB-CATEGORY: SOCIETY					
<b>MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+40	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-SO1</a>	pages 41+49	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+28	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-SO7</a>	pages 44+28	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+28	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-SO8</a>	pages 28+44	No omission	Not applicable	Not applicable	
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY					
<b>MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+30	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-PR1</a>	pages 30+44	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+30	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-PR8</a>	pages 30+44	No omission	Not applicable	Not applicable	
<b>MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	pages 27+28	No omission	Not applicable	Not applicable	Comité d'Evaluation par les parties prenantes externes - Lettre CEPPE pages 42-43
<a href="#">G4-PR9</a>	pages 28+45	No omission	Not applicable	Not applicable	



# Questionnaire RSE

Dans le cadre de notre approche d'amélioration continue de notre rapport RSE, nous encourageons nos lecteurs à partager leur avis. Nous garantissons la confidentialité dans le traitement de ce formulaire.

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)

Nous vous remercions de vos commentaires et suggestions et restons à votre disposition pour toute information complémentaire sur notre rapport et notre démarche RSE via e-mail : [rse@post.lu](mailto:rse@post.lu)

## 1. Quel est votre lien avec POST ?

- Collaborateur/trice
- Client
- Fournisseur
- Partenaire
- Autre : .....

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

- Site internet
- Conférence/séminaire
- Via un(e) salarié(e) de POST
- Presse
- Autre : .....

## 3. Sur base de ce rapport, jugez-vous la responsabilité sociétale 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 et d'amélioration de ce rapport ?

.....

.....

.....

.....

## 5. Quelles sont, selon vous, les thématiques RSE pertinentes dont POST doit à l'avenir prioritairement rendre compte ?

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

> Performance économique  
 1  2  3  4

> Ethique et transparence  
 1  2  3  4

> Compliance  
 1  2  3  4

> Santé et sécurité du personnel  
 1  2  3  4

> Santé et sécurité des clients  
 1  2  3  4

> Respect des données privées  
 1  2  3  4

> Achats et approvisionnements  
 1  2  3  4

> Droits de l'homme dans les achats  
 1  2  3  4

> Présence sur les marchés  
 1  2  3  4

> Accessibilité des services et produits  
 1  2  3  4

> Etiquetage des services et produits  
 1  2  3  4

> Recrutement et emploi (personnel)  
 1  2  3  4

> Formation et développement (personnel)  
 1  2  3  4

> Diversité et égalité des chances (personnel)  
 1  2  3  4

> Consommation de matières (ex : papier)  
 1  2  3  4

> Consommation en énergie  
 1  2  3  4

> Consommation en eau  
 1  2  3  4

> Gestion des déchets  
 1  2  3  4

> Mobilité  
 1  2  3  4

> Transport  
 1  2  3  4

> Emissions de CO<sub>2</sub>  
 1  2  3  4

> Impacts sur les communautés locales  
 1  2  3  4

> Autres :  
 .....  
 1  2  3  4







- **Réalisation graphique**
- Minale Design Strategy
- **Formation et accompagnement méthodologique**
- Stéphanie Deltenre (HR2d)
- **Photos**
- POST Luxembourg, Blitz
- **Relecture**
- Stéphane Etienne (Hypallages)
- **Impression**
- Imprimerie Faber
- Ce document a été imprimé sur du papier labellisé FSC.
- La version électronique est disponible sur [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu)
- 
-

