

ensemble

POUR UN AVENIR DURABLE

Rapport RSE 2014



ensemble

POUR
UN AVENIR
DURABLE

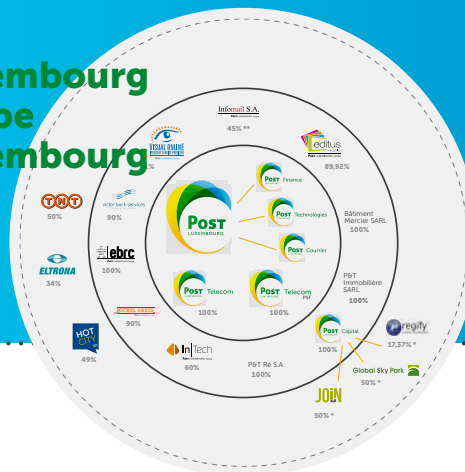
Rapport RSE 2014

Sommaire



6 Message du Directeur général

8 POST Luxembourg et le Groupe POST Luxembourg



12 À propos de notre rapport RSE 2014





36
**Nos réalisations 2014
et nos objectifs 2015-16**



56 **Comité d'évaluation externe**

58 **Indicateurs GRI G4**

60 **GRI Content Index**

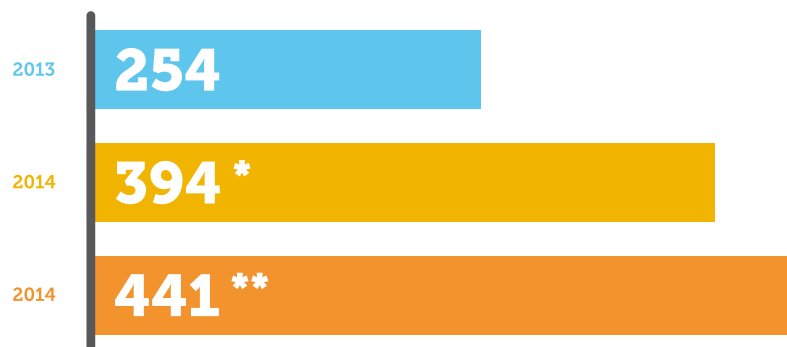
62 **Questionnaire RSE**

20
Notre démarche RSE

Principales réalisations RSE 2014

Groupe POST Luxembourg

Nouveaux recrutements



Valeur créée et distribuée¹



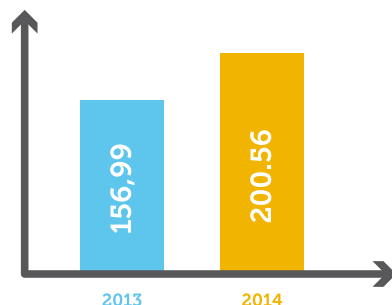
POST Luxembourg



Près de 300 nouveaux recrutements

Recrutement de 45 jeunes demandeurs d'emplois

Attribution de 1.191 MPass ***



200,56 Mio €
d'investissements² en 2014

Obtention du label ESR
(Entreprise Socialement Responsable)³



Organisation de premiers
petits déjeuners RSE
à l'intention des
collaborateurs
(300 participants en 2014)

* Sans Editus S.A. et InTech S.A.

** Avec Editus S.A. et InTech S.A.

*** Titre de transport public national

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

² Investissements en immobilisations incorporelles, corporelles et financières.

³ Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises (www.indr.lu).

Filiales



Michel Greco S.A.

Économie de papier grâce à un nouveau logiciel d'exploitation permettant d'envoyer les factures clients par e-mail et à l'édition des supports de formation en format «livret»



EBRC S.A.

Partenariat avec l'école TELECOM Nancy/F⁴



Victor Buck Services S.A.

Aménagement des locaux pour l'accueil de personnes à mobilité réduite

InTech S.A.

Recrutement de 6 stagiaires
Partenariat avec l'école TELECOM Nancy/F⁴



Editus S.A.

Audit de l'ensemble des risques des postes de travail avec une étude ergonomique

⁴ www.telecomnancy.eu

Ensemble pour un avenir durable

G4-1

Quels ont été les événements majeurs en 2014 chez POST Luxembourg ?

En 2014, nous avons finalisé la réorganisation interne issue de la stratégie adoptée en 2013. Notre principal objectif est de placer les clients au centre de nos préoccupations en déployant en interne une véritable culture de collaboration. Par ailleurs, et il s'agit là d'un message social fort, nous avons recruté 300 nouveaux collaborateurs dont 200 dans les carrières inférieures et moyennes. L'année 2014 a également été marquée par le maintien à un très haut niveau de nos investissements, en l'occurrence 200 Mio €. Pour 2015, nous avons même prévu une enveloppe de quelque 250 Mio €. Enfin, pour ce qui concerne notre métier Finance, nous sommes en train de réfléchir à un nouveau modèle économique.

Et dans le Groupe POST Luxembourg ?

Je retiendrais notamment que nous avons poursuivi l'approfondissement de la dimension groupe, surtout dans nos activités télécoms/ICT. Ainsi Netcore S.A. est devenue POST Telecom PSF S.A. et P&T Consulting S.A. a fait l'objet d'une fusion par absorption avec POST Telecom S.A. Par ailleurs, POST Luxembourg a pris une participation de 60% dans InTech S.A. Dans notre métier Courrier, nous avons poursuivi la diversification de nos activités de logistique en augmentant notre participation dans notre filiale Michel Greco S.A.

Quels ont été les points forts 2014 de la démarche RSE de POST Luxembourg ?

Après avoir structuré notre démarche fin 2013 (élaboration d'une stratégie de développement durable et désignation d'un responsable RSE à temps plein), nous avons publié, en 2014, le premier rapport RSE établi au Luxembourg en conformité avec les critères essentiels G4 du GRI¹⁰. Divers objectifs figurant dans notre plan 2014-15 ont déjà été implémentés. Nous avons également développé nos initiatives d'engagement des parties prenantes, surtout en interne. Finalement, je citerais l'obtention du label ESR (Entreprise Socialement Responsable).

Quels sont les défis RSE à relever à moyen terme ?

Nous voulons non seulement intensifier la sensibilisation de nos parties prenantes internes et externes, mais également dégager des résultats concrets. Ainsi, moyennant un programme de développement professionnel basé notamment sur la promotion de la mobilité interne, nous voulons offrir à nos collaborateurs la possibilité de pouvoir se développer au sein de l'entreprise voire même de notre groupe. Du point de vue environnemental, à l'aide d'initiatives notamment au niveau de nos bâtiments et de nos véhicules, nous voulons réduire nos émissions de CO₂. Le chantier RSE est donc vaste mais nous sommes déterminés à aller de l'avant, dans une approche Groupe renforcée.

A close-up portrait of a man with short brown hair and green eyes, wearing a dark blue suit, white shirt, and a patterned tie. He is looking directly at the camera with a neutral expression. The background is a light-colored wall with a vertical green stripe on the left.

**À l'aide d'initiatives
notamment au niveau
de nos bâtiments
et de nos véhicules,
nous voulons réduire
nos émissions de CO₂.**

CLAUDE STRASSER

Directeur général - POST Luxembourg

POST Luxembourg et le Groupe POST Luxembourg

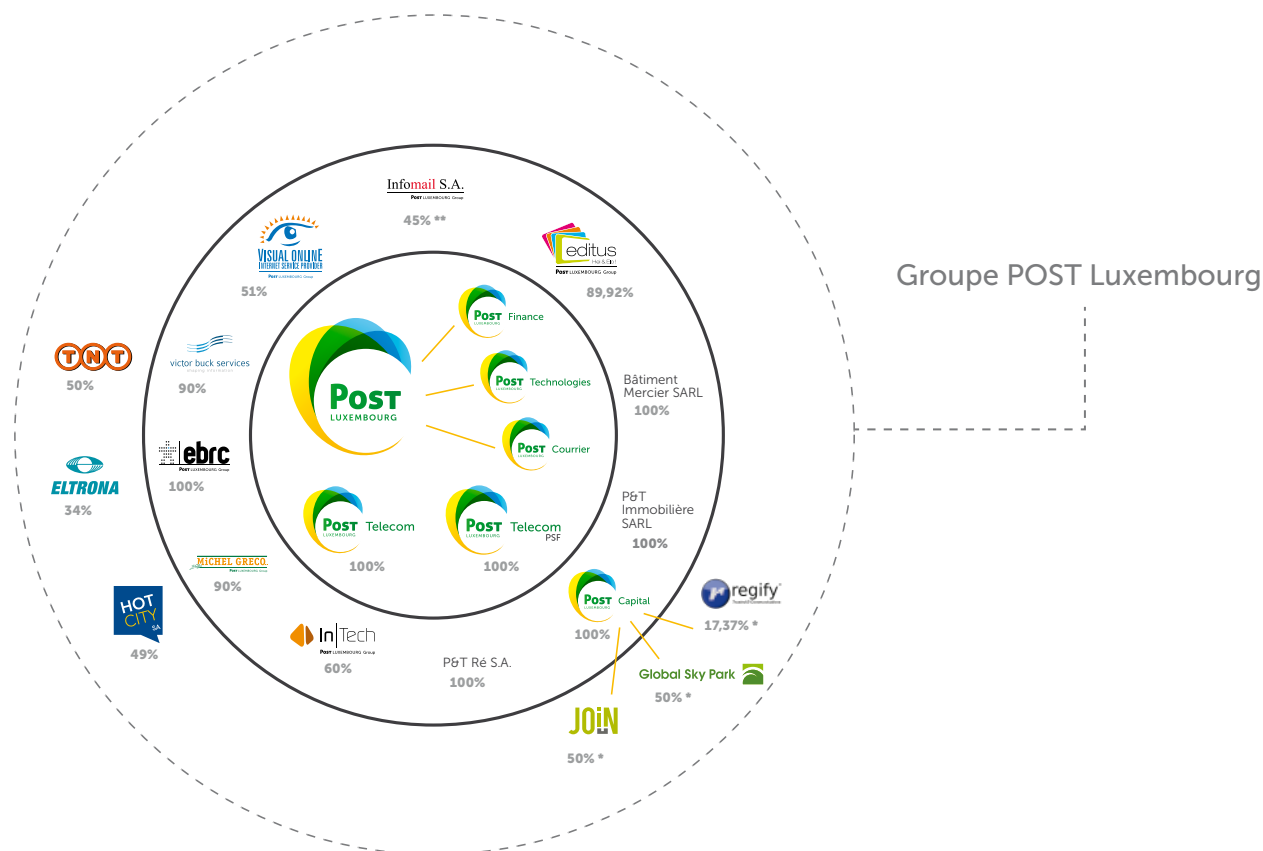
G4-3, 7, 8, 9, 13, 14, 17, 34

Profil

POST Luxembourg est un établissement public (nom légal : «Entreprise des Postes et Télécommunications»). L'actionnaire unique est l'Etat luxembourgeois. Les services proposés aux citoyens, entreprises, administrations et institutions, tant nationales qu'internationales, couvrent le courrier, les télécoms/ICT et la finance.

Le Groupe POST Luxembourg est constitué de POST Luxembourg et des sociétés filiales. Celles-ci sont essentiellement actives dans l'ICT et la logistique et proposent des services et produits complémentaires à ceux de POST Luxembourg ou y apportant une valeur ajoutée. Au 31 décembre 2014, le Groupe POST Luxembourg comptait 19 sociétés filiales, dont 15 avec une participation de 50% et plus. Avec 4.231 collaborateurs, le Groupe POST Luxembourg figure au 2^{ème} rang des employeurs du pays.

En 2014, dans la foulée du lancement en 2013 de sa nouvelle identité et de l'intégration des activités télécoms/ICT, Netcore S.A. est devenue POST Telecom PSF S.A. et P&T Consulting S.A. a fait l'objet d'une fusion par absorption avec POST Telecom S.A. Par ailleurs, POST Luxembourg a pris une participation de 60% dans InTech S.A. En janvier 2015, POST Luxembourg a augmenté sa participation dans Michel Greco S.A. de 60 à 90%.



* Participation indirecte (via POST Capital S.A.)

** Participation supplémentaire de 10% détenue par Editus S.A. dans Infomail S.A.

Chiffres clefs 2014

Groupe POST Luxembourg

Nombre de salariés

4.231*

Chiffre d'affaires¹¹ (Mio €)

691,5

Investissements¹² (Mio €)

200,6**

Gouvernance

Les organes de direction de POST Luxembourg sont le Conseil d'administration (le «Conseil») et le Comité de direction (le «Comité»).

Le Conseil est composé de 16 membres dont 8 représentants de l'Etat, propriétaire du capital de POST Luxembourg, 6 représentants élus du personnel et 2 représentants du secteur privé représentant les usagers. Il définit les grandes orientations de l'Entreprise ainsi que la stratégie du Groupe POST Luxembourg et il contrôle la gestion du Comité. Ce dernier, composé de 5 membres, est en charge de la gestion journalière de POST Luxembourg.

Le Conseil est accompagné dans l'accomplissement de son mandat et de ses missions par plusieurs comités spécialisés, à savoir le Comité d'audit, le Comité de gestion des risques et le Comité de nomination :

> Le Comité d'audit est compétent, d'une part, pour l'approbation du plan d'audit du réviseur, l'évaluation des rapports du réviseur, ainsi que le suivi des recommandations du réviseur relatives à l'amélioration de l'organisation et du contrôle interne. D'autre part, le Comité d'audit intervient en matière de contrôle interne, veille au respect des dispositions légales et statutaires ainsi que des règles de l'autorité de régulation (CSSF¹³) pour l'établissement des comptes annuels et des comptes annuels consolidés. Le Comité d'audit a par ailleurs une mission d'évaluation de la gestion du risque compliance.

> Le Comité de gestion des risques surveille la direction stratégique de POST Luxembourg en matière de gestion des risques importants, y compris la sécurité de l'information. Il définit le niveau de risque acceptable pour POST Luxembourg et assiste le Conseil dans la publication des politiques de gestion des risques et de sécurité de l'information de POST Luxembourg.

> Le Comité de nomination prépare les plans de succession pour les membres du Comité de direction et assiste le Conseil dans l'élaboration d'une politique de rémunération des membres du Comité de direction.

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

* 4.191 salariés dans le périmètre RSE

** Groupe POST Luxembourg : 158,1 Mio €

¹¹ Montant net du chiffre d'affaires

¹² Investissements en immobilisations incorporelles, corporelles et financières.

¹³ Commission de surveillance du secteur financier (www.cssf.lu).

Contexte de durabilité

En 2013, le Comité RSE de POST Luxembourg a caractérisé le contexte de durabilité du Groupe POST Luxembourg par son ancrage économique, le développement technologique, la dématérialisation des informations, le vieillissement de la population et les ressources naturelles limitées. Depuis, ce contexte n'a guère changé.

Par son histoire et la diversité de ses activités, le Groupe POST Luxembourg est fortement ancré au Luxembourg et est un acteur clef de l'économie nationale. Le déploiement continu d'infrastructures de haute qualité, de technologies de pointe et d'une connectivité internationale contribue directement au développement du tissu économique et social du pays ainsi qu'au positionnement international du Luxembourg comme pôle d'excellence dans l'ICT. Le Groupe POST Luxembourg entend rester un acteur incontournable pour les particuliers, les entreprises et les institutions moyennant des investissements élevés et des produits et services de haute qualité.

La dimension humaine au sein du Groupe POST Luxembourg est primordiale pour relever les défis de demain. À cet effet, le Groupe POST Luxembourg entend poursuivre ses programmes de développement de compétences et d'insertion sociale.

L'innovation technologique ne connaît pas de limites. Les besoins des clients évoluent rapidement et il est crucial de répondre à leurs attentes voire même de les anticiper. Le Groupe POST Luxembourg suit les avancées technologiques de très près, et maintient ses investissements à un niveau élevé.

Si le volume des activités de courrier classique continue à régresser, cette tendance est compensée par une forte augmentation des activités colis. La dématérialisation de l'information et des documents s'accélère et soulève un questionnement croissant concernant la gestion des risques et la sécurité

de l'information. Positivement, cette évolution offre de nouvelles opportunités dans les domaines des services cloud et de l'archivage numérique. Le Groupe POST Luxembourg veut relever ces défis en offrant à ses clients des services en conformité avec les standards de sécurité les plus élevés.

L'espérance de vie ne cesse d'augmenter et avec elle le nombre de personnes dépendantes. Le Groupe POST Luxembourg a pour ambition de contribuer à assurer à cette frange de la population une qualité de vie digne et de proposer aux réseaux d'aide nationaux des services à la hauteur de leurs missions.

Face au défi planétaire du changement climatique, les émissions de gaz à effet de serre (CO₂) doivent être diminuées. Le Groupe POST Luxembourg est déterminé à réduire son empreinte écologique en déployant des mesures concrètes notamment au niveau de son parc immobilier et de sa flotte de véhicules.

De ce contexte, nous avons dégagé nos 6 engagements stratégiques RSE prioritaires (p.34).





À propos de notre rapport RSE 2014

G4-22, 23, 28, 29, 30, 31, 32

Période couverte

01/01 - 31/12/2014

Périodicité

Annuelle

Périmètre couvert

POST Luxembourg

(nom légal : Entreprise des Postes et Télécommunications)¹⁴,

POST Telecom S.A.,

POST Telecom PSF S.A.¹⁵,

EBRC S.A.¹⁶,

Michel Greco S.A.¹⁷,

Victor Buck Services S.A.¹⁸,

Editus S.A.¹⁹ et InTech S.A.²⁰

Activités

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

Méthodologie

**En conformité avec
les «critères essentiels»
G4 du Global Reporting
Initiative (GRI)²¹**

Pour la troisième année consécutive²², POST Luxembourg et ses principales filiales rendent compte de leur démarche RSE²³. Pour l'exercice 2014, le périmètre de reporting a été élargi par rapport à 2013 en intégrant également les filiales Editus S.A. et InTech S.A.

Ce rapport porte par conséquent sur l'ensemble des activités de POST Luxembourg - services postaux (POST Courrier), services financiers postaux (POST Finance)²⁴, services télécom/ICT (POST Technologies, POST Telecom S.A., POST Telecom PSF S.A.)²⁵, services centraux de support - et les activités des filiales EBRC S.A., Victor Buck Services S.A., Michel Greco S.A., Editus S.A. et InTech S.A.²⁶

Dans un souci de transparence et de comparabilité, le présent rapport reprend à la fois les données 2014 pour l'ancien et le nouveau périmètre.

Notre Rapport RSE 2014 est complémentaire à notre Rapport Annuel financier 2014. Les entités reprises dans les deux rapports sont POST Luxembourg, POST Telecom S.A., POST Telecom PSF S.A., EBRC S.A., Victor Buck Services S.A., Michel Greco S.A., Editus S.A. et InTech S.A. Toutes les autres filiales ne sont pas intégrées dans le rapport dont le périmètre a été défini en fonction de notre chaîne de valeur.

La méthodologie utilisée pour ce rapport est, comme ce fut déjà le cas pour le rapport RSE 2013, en conformité avec les lignes directrices G4 du Global Reporting Initiative (GRI). La sélection des indicateurs²⁷ repose sur l'évaluation de nos impacts et les attentes de nos parties prenantes, dans la continuité des informations publiées en 2014.

Ce rapport a fait l'objet de vérifications et validations internes au sein de POST Luxembourg (Comité de développement durable, Comité de direction) et des filiales faisant partie du périmètre de reporting²⁸. Il a également fait l'objet d'une vérification externe par un «Comité d'évaluation par les parties prenantes externes» (CEPPE) composé d'experts RSE²⁹. Enfin, nous avons procédé au ~~le~~ GRI Materiality Disclosure Services afin de confirmer que les indicateurs G4-17 à G4-27, indicateurs essentiels au regard des exigences de G4, sont correctement communiqués dans le présent rapport (index et textes).

Le présent rapport RSE est à disposition de nos parties prenantes sur notre site internet (www.postgroup.lu). Le prochain rapport RSE portera sur l'exercice 2015 et sera publié en 2016.

Pour les informations financières et opérationnelles, nous renvoyons vers le Rapport Annuel financier 2014 de POST Luxembourg (www.postgroup.lu).

Contact

OLIVIER MORES

Responsable Développement durable / RSE³⁰

POST Luxembourg

rse@post.lu

¹⁴ La dénomination POST Luxembourg couvre, outre la direction générale et ses services de support aux divers métiers, les entités POST Courrier, POST Finance et POST Technologies.

La dénomination Groupe POST Luxembourg couvre les activités de POST Luxembourg et des sociétés filiales. Cf. schéma p. 8.

¹⁵ www.posttelecompsf.lu

¹⁶ www.ebrc.com

¹⁷ www.greco.lu

¹⁸ www.victorbuckservices.com

¹⁹ www.editusluxembourg.lu

²⁰ www.intech.lu

²¹ www.globalreporting.org

²² Rapport RSE 2012 publié le 04.07.2013 et Rapport RSE 2013 publié le 01.07.2014 (www.postgroup.lu).

²³ Pour les chiffres hors périmètre, il est renvoyé au Rapport Annuel 2014 de POST Luxembourg (www.postgroup.lu).

²⁴ Dans les indicateurs GRI (pp.58-59), les activités de POST Courrier et de POST Finance sont consolidées.

²⁵ Dans les indicateurs GRI (pp.58-59), les activités de POST Technologies, POST Telecom S.A., POST Telecom PSF S.A., EBRC S.A. et InTech S.A. sont consolidées.

²⁶ Comme en 2013, des représentants des filiales ont suivi en 2014 une session de formation dédiée au reporting GRI G4.

²⁷ Option «core» des lignes directrices G4 du GRI.

²⁸ Toutes les filiales faisant partie du périmètre de reporting ont participé à l'élaboration de ce rapport. Elles sont entièrement responsables des données communiquées pour les besoins du rapport.

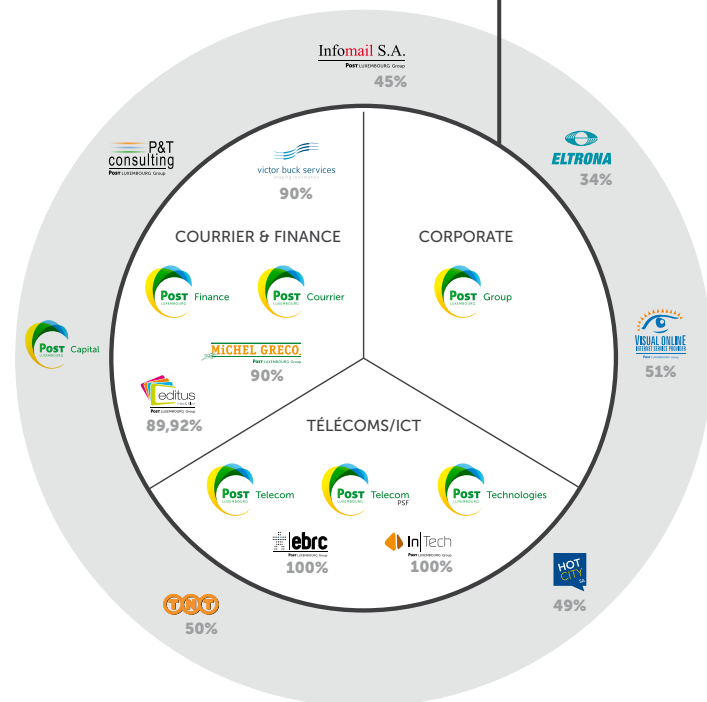
²⁹ Cf. pp.56-57 (lettre du CEPPE).

³⁰ POST Luxembourg 8a, avenue Monterey L-2020 Luxembourg / rse@post.lu / +352 4765-4495

Périmètre de reporting ³¹

Participations de 100% si pas autrement indiqué

G4-4, 12, 14, 17, 18



³¹ Le périmètre de reporting 2014 a été élargi par rapport à 2013 en intégrant les filiales Editus S.A. et InTech S.A.

Les filiales intégrées au rapport



POST Telecom S.A.

www.post.lu

Opérateur télécom/ICT offrant aux ménages, clients professionnels et institutionnels une gamme complète de services d'information et de communication (fixe, mobile, Internet, TV et services dédiés).



POST Telecom PSF S.A.

www.posttelecompsf.lu

Intégrateur en infrastructures ICT transverses.



MICHEL GRECO S.A.

www.greco.lu

Prestataire de solutions de transport rapide (livraison express de courrier et de petits volumes).



EDITUS S.A.

www.editus.lu

Editeur officiel des annuaires téléphoniques Pages jaunes et Pages Blanches du Grand-Duché de Luxembourg.



EBRC S.A.

www.ebrc.com

Opérateur de services ICT intégrés de confiance : Data Centre, Resilience, Sécurité, Cloud, Managed Services et Advisory.



VICTOR BUCK SERVICES S.A.

www.victorbuckservices.com

Spécialiste dans le domaine de Customer Communication Management, dématérialisation et archivage légal.



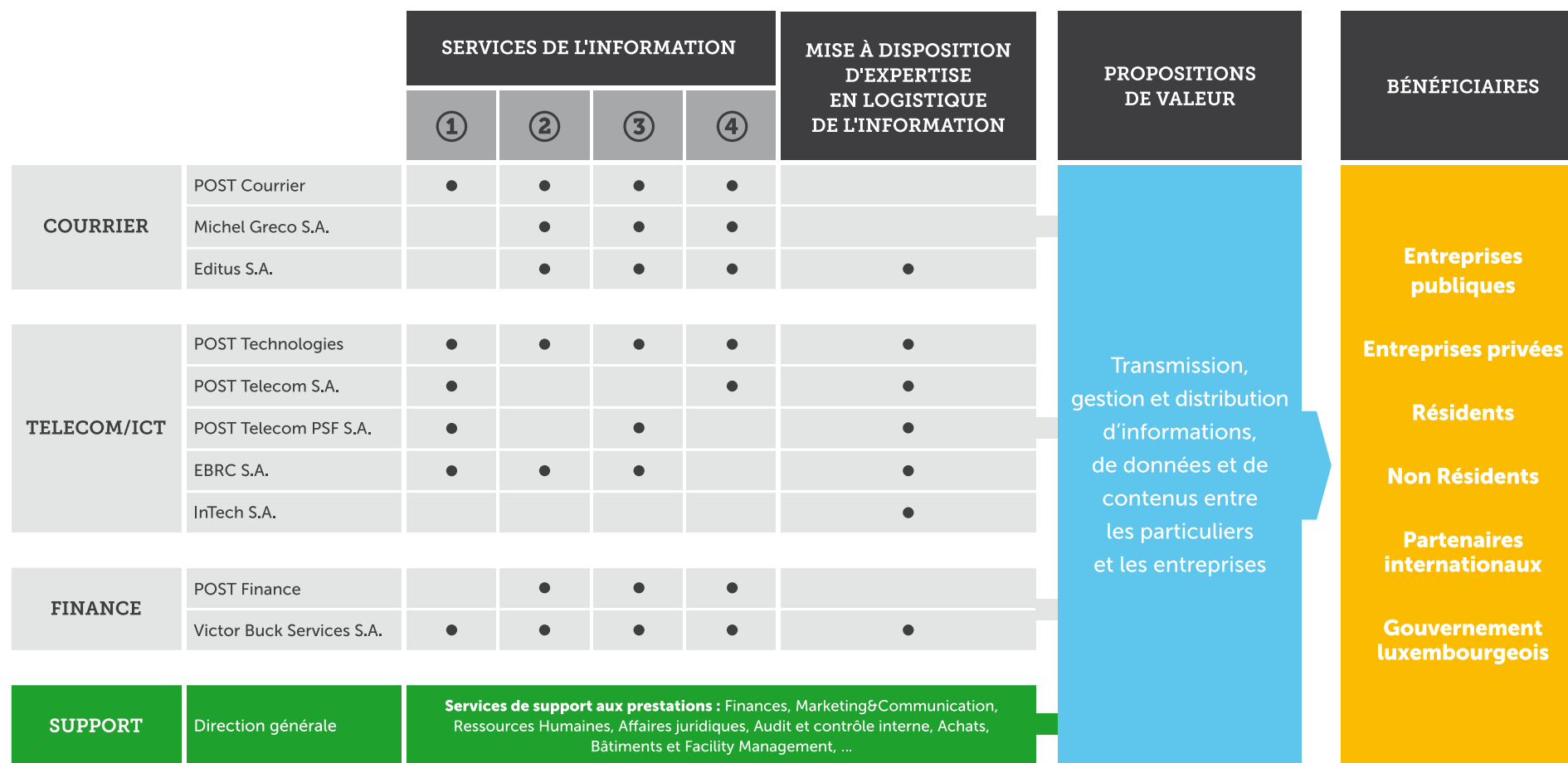
InTech S.A.

www.intech.lu

Intégrateur de solutions métiers fondées sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC/ICT) pour les besoins du segment des Grands Comptes.

Chaîne de valeur

G4-4, 8, 12, 18



① INFRASTRUCTURES ET ÉQUIPEMENTS DE L'INFORMATION *

② COLLECTE ET ACQUISITION DE L'INFORMATION

③ GESTION DE L'INFORMATION **

④ DISTRIBUTION ET MISE À DISPOSITION DE L'INFORMATION

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

** Gestion de l'information : traitement, maintenance et stockage

Nos valeurs et notre vision 2020

Notre action est guidée par des valeurs

G4-56



Modernité, Ouverture, Simplicité, Engagement, Luxembourg



Excellence, Agility, Responsibility, Trust, Human



Innovation, Customer focus and satisfaction, Data protection



Satisfaction du client, Innovation, Qualité, Performance, Disponibilité, Engagement



Connecteur social, Accessibilité, Performance, Innovation, Transparence, Agilité, Local



Le client au cœur et le collaborateur au centre

Notre vision à l'horizon 2020



SERGE ALLEGREZZA

Président du Conseil d'administration

POST Luxembourg

«La vision du Groupe POST Luxembourg est de faciliter la communication, de rendre aisée la transmission d'informations, de contenus et de données entre les particuliers et les entreprises au Luxembourg. À cet effet, nous voulons continuer à fournir des produits et services de qualité pour devenir la référence en expérience client. Notre rôle social est d'assurer le service universel dans les activités postales, télécommunications/ICT et financières. Dans les domaines de l'ICT et de la logistique, nous désirons rester l'opérateur de référence et, par le développement d'infrastructures, contribuer au positionnement international du Luxembourg. Notre démarche RSE fait partie intégrante de cette vision.»

EDITH MAGYARICS

CEO - Victor Buck Services S.A.

«D'ici 2020, Victor Buck Services voudrait prétendre d'une norme RSE d'un bout à l'autre de sa chaîne de production et en incluant toute sa gamme de services. En effet, la philosophie RSE est une évidence pour Victor Buck Services depuis sa création. Soucieuse de toujours s'améliorer, Victor Buck Services a entamé en 2014 un virage plus concret qui se matérialise par l'achat de machines de production permettant de réduire la consommation de papier, d'énergie tout en s'améliorant en qualité, quantité et en qualification du personnel : d'ici 2020 l'exploitation de ces machines et les techniques de production seront optimales. En parallèle, Victor Buck Services continue de développer et de renforcer sa gamme de produits relatifs à la dématérialisation et à l'archivage à valeur probante. Victor Buck Services entend tenir cette ligne de conduite et la mettre en œuvre dans un réseau global en s'accordant avec des acteurs locaux à Luxembourg, Birmingham, Singapour, Hong Kong et Sydney. Outre la réduction de l'empreinte écologique, l'impact est également humain. Nous mettons un point d'honneur à partager cette expérience et ce regard sur le futur avec tous nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires.»



YVES REDING

CEO - EBRC S.A.

«La vision d'EBRC, European Business Reliance Centre, est d'être un centre d'excellence et de confiance européen dans le management de l'information sensible. D'ici 2020, EBRC sera le leader incontesté au Luxembourg et une référence en Europe dans l'outsourcing des opérations IT sensibles. En promouvant Luxembourg comme forteresse digitale de l'Europe, EBRC a pour objectif d'attirer de nouveaux clients internationaux et talents au Luxembourg. D'ici 2020, EBRC vise un dédoublement de son portefeuille clients, de son chiffre d'affaires, du nombre de ses collaborateurs ainsi que de la valeur de la société. Cette croissance sera réalisée dans le cadre d'un engagement durable et socialement responsable, en ligne avec les valeurs d'EBRC : E.A.R.T.H (Excellence, Agility, Responsibility, Trust, Human).»



MICHEL GRECO

CEO - Michel Greco S.A.

«Sur les questions environnementales ou sociétales, l'enjeu consiste bien à vouloir un monde meilleur aujourd'hui pour le rendre possible demain, à prescrire des changements aujourd'hui pour qu'ils nous guérissent de nos maux demain. Pour cela, notre vision ne doit pas être courte, ni l'objectif occulté. Il importe que les décisions prises par et pour l'entreprise portent les objectifs constructifs d'une démarche en faveur des conséquences sociales, économiques et environnementales afin de ne pas oblitérer le bien être actuel et futur de ce que nous sommes. Michel Greco S.A. est née d'opportunités économiques, d'idées dites de niches et s'est développée grâce à des visions stratégiques permanentes et innovantes orientées à chaque fois vers le client. Parler de la vision à l'horizon 2020 ne pourra se faire qu'en concordance avec les visions du Groupe POST Luxembourg. Il est primordial que des synergies entre le Groupe et sa filiale se consolident afin de marier un marché standardisé de masse avec une entreprise proposant des services à valeur ajoutée.»

«Editus, leader de la recherche locale, a pour ambition d'être l'entreprise de référence en bases de données et en marketing pour les TPE-PME au Luxembourg. À cet effet, Editus.lu doit devenir le réseau entre des individus et des business pour créer du lien et développer la mise en relation, en interconnectant dynamiquement le territoire luxembourgeois. Notre mission est d'intégrer des fonctionnalités destinées à renforcer l'usage par l'implication de l'utilisateur pour mieux le fidéliser, suggérer des réponses en fonction de comportements ou d'appétences afin de pousser des contenus. Ainsi Editus.lu attirera naturellement l'ensemble des usages et des fonctionnalités de l'écosystème luxembourgeois. Nous le ferons dans le respect des données qui nous sont fournies ou que nous mettons en relation. En tant qu'entreprise, Editus veut à terme devenir un acteur pleinement responsable du point de vue social et environnemental.»

HUGUES LANGLET

CEO - Editus S.A.



FABRICE CROISEAUX

CEO - InTech S.A.

«InTech ambitionne de devenir l'un des acteurs majeurs du numérique luxembourgeois et de contribuer fortement au rayonnement du Luxembourg et à son positionnement en tant que place digitale en Europe. Pour se faire, outre le renforcement de notre positionnement actuel, nous voulons développer notre notoriété locale et internationale, contribuer au développement de la place en attirant des acteurs étrangers au Luxembourg sur des projets d'innovation digitale et accompagner certaines start-ups dans leur phase de lancement en aidant à développer les premières itérations de leurs solutions. Avec l'ensemble des entités du Groupe POST Luxembourg, InTech veut contribuer à la mise en place d'un écosystème digital reposant sur la sécurité et la confiance et permettant de proposer une offre end to end aux acteurs souhaitant s'installer au Luxembourg.»

Notre démarche RSE

G4-34

En 2014, suite à l'élaboration d'une stratégie de développement durable et à la mise en place d'une nouvelle gouvernance RSE, notre démarche RSE s'est concentrée sur la réalisation d'une première partie des objectifs opérationnels définis pour la période 2014-15, le déploiement d'initiatives visant à développer l'engagement des parties prenantes, surtout internes ainsi que la publication du rapport RSE 2013 (en conformité avec les critères essentiels G4 du Global Reporting Initiative/GRI).

Notre gouvernance RSE

Fin 2013, POST a nommé un responsable RSE à temps plein, M. Olivier Mores. Sa mission est de coordonner la démarche RSE de POST Luxembourg en y associant les filiales faisant partie du périmètre RSE. Il préside le Comité de développement durable de POST Luxembourg qui, en 2014, s'est réuni à 13 reprises. Ce dispositif est complété par des groupes de travail thématiques pilotés par des membres du Comité de développement durable et incluant des représentants des sociétés filiales.

«Nos réunions sont l'occasion d'échanger sur les bonnes pratiques mises en oeuvre au sein des différentes entités et filiales. En 2014, nous avons notamment abordé le potentiel de réduction des consommations énergétiques au niveau des bâtiments ainsi qu'au niveau de l'informatique et des nouvelles technologies mises en place.»

DANIELLE CONTER

**Responsable sécurité et membre
du Comité de développement durable**
POST Luxembourg



Le Comité de développement durable de POST Luxembourg

de gauche à droite

MARC REMESCH, PASCALE LOEWEN, OLIVIER MORES, CARMEN ENGELS, CLAUDE BODEN, DANIELLE CONTER



Les acteurs RSE du Groupe POST Luxembourg

de gauche à droite

PASCALE LOEWEN (POST), CLAUDE BODEN (POST),
 MATHIEU CHRISTOPHE-GANZER (Michel Greco S.A.),
 MARC REMESCH (POST), LAURE RUPP (Victor Buck Services S.A.),
 VÉRONIQUE WALLERICH (POST Telecom S.A.),
 OLIVIER MORES (POST), JEAN-LOUIS NICOLETTI (POST Telecom S.A.),
 JULIE DE GROX ET BRUNO FERY (EBRC S.A.),
 FABRICE ALIX (InTech S.A.), DANIELLE CONTER (POST),
 JONATHAN MAILLOC (Editus S.A.), CARMEN ENGELS (POST)

**Ensemble avec toutes
les filiales du périmètre,
il convient désormais
d'approfondir
la dynamique RSE
au sein du Groupe
POST Luxembourg.**

OLIVIER MORES

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

POST Luxembourg

G4-15



Nous voulons **impliquer davantage** nos parties prenantes et **réduire nos émissions de CO₂**

Qu'est-ce qui a changé par rapport au rapport RSE publié en 2014 ?

Après avoir revu notre gouvernance RSE fin 2013, nous avons commencé, en 2014, à réaliser les objectifs opérationnels définis pour la période 2014-15. Nous avons également multiplié nos initiatives visant à impliquer davantage nos parties prenantes par rapport à notre démarche, en 2014 surtout en interne. Pour ce qui concerne le présent rapport, nous avons élargi le périmètre de reporting à deux autres filiales de POST, en l'occurrence Editus S.A. et InTech S.A.

Quelles satisfactions retenez-vous de 2014 ?

Concernant nos parties prenantes, nous avons surtout été actifs en interne pour sensibiliser à la fois les directions de l'ensemble des entités du périmètre et le personnel de POST à la RSE. Nous avons ainsi organisé, sur plusieurs de nos sites, nos premiers petits déjeuners de sensibilisation à la RSE. L'intérêt fut vif. J'aimerais également citer l'obtention du label ESR (Entreprise Socialement Responsable) de l'INDR³². Enfin, je retiendrais la publication de notre rapport RSE 2013 selon les critères essentiels G4 du GRI. L'effort afférent fut certes laborieux mais les échos ont été très positifs, d'autant plus que nous sommes les premiers au Luxembourg à avoir publié un rapport RSE GRI selon la méthodologie G4.

Quels sont les objectifs prioritaires pour 2015 et 2016 ?

D'abord, il nous importe de poursuivre la réalisation des objectifs arrêtés pour la période 2014-15. Ensuite, et c'est un vaste chantier, nous élaborerons et commencerons à déployer un plan de réduction de nos émissions de CO₂. Pour POST Luxembourg, nous visons une réduction des émissions de notre parc de véhicules de quelque 20% sur la période 2015-2019. Et puis, tout en continuant à développer nos initiatives en interne, nous voulons impliquer davantage nos parties prenantes externes : clients, fournisseurs, etc. Enfin, ensemble avec toutes les filiales du périmètre, il convient désormais de créer une dynamique RSE au sein du Groupe POST Luxembourg notamment en partageant encore davantage nos bonnes pratiques et en tentant de réaliser ensemble un maximum d'objectifs.

³² Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (www.indr.lu)

L'engagement de nos parties prenantes

G4-24, 26, 27

Pour le Groupe POST Luxembourg, tout groupe d'individus ayant un impact direct ou indirect sur nos activités est à considérer comme partie prenante. Depuis la publication, en 2013, de notre 1^{er} rapport RSE, nos parties prenantes sont classifiées de la manière suivante ³³ :

Niveaux d'engagement 2014

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

³³ Ce tableau synthétise les interactions en 2014 de POST Luxembourg et des filiales du périmètre RSE avec les parties prenantes prioritaires, toutes activités confondues. Les actions spécifiques les plus importantes de chaque entité sont détaillées dans le chapitre « Cartographie et engagement des parties prenantes » pp. 26-27.

³⁴ Ambassadeurs du changement auprès de POST Luxembourg

³⁵ Comité d'évaluation par les parties prenantes externes

³⁶ Inspiring More Sustainability (www.imslux.lu)

³⁷ Institut national du développement durable et de la responsabilité sociale des entreprises (www.indr.lu)

³⁸ International Post Corporation (www.ipc.be)

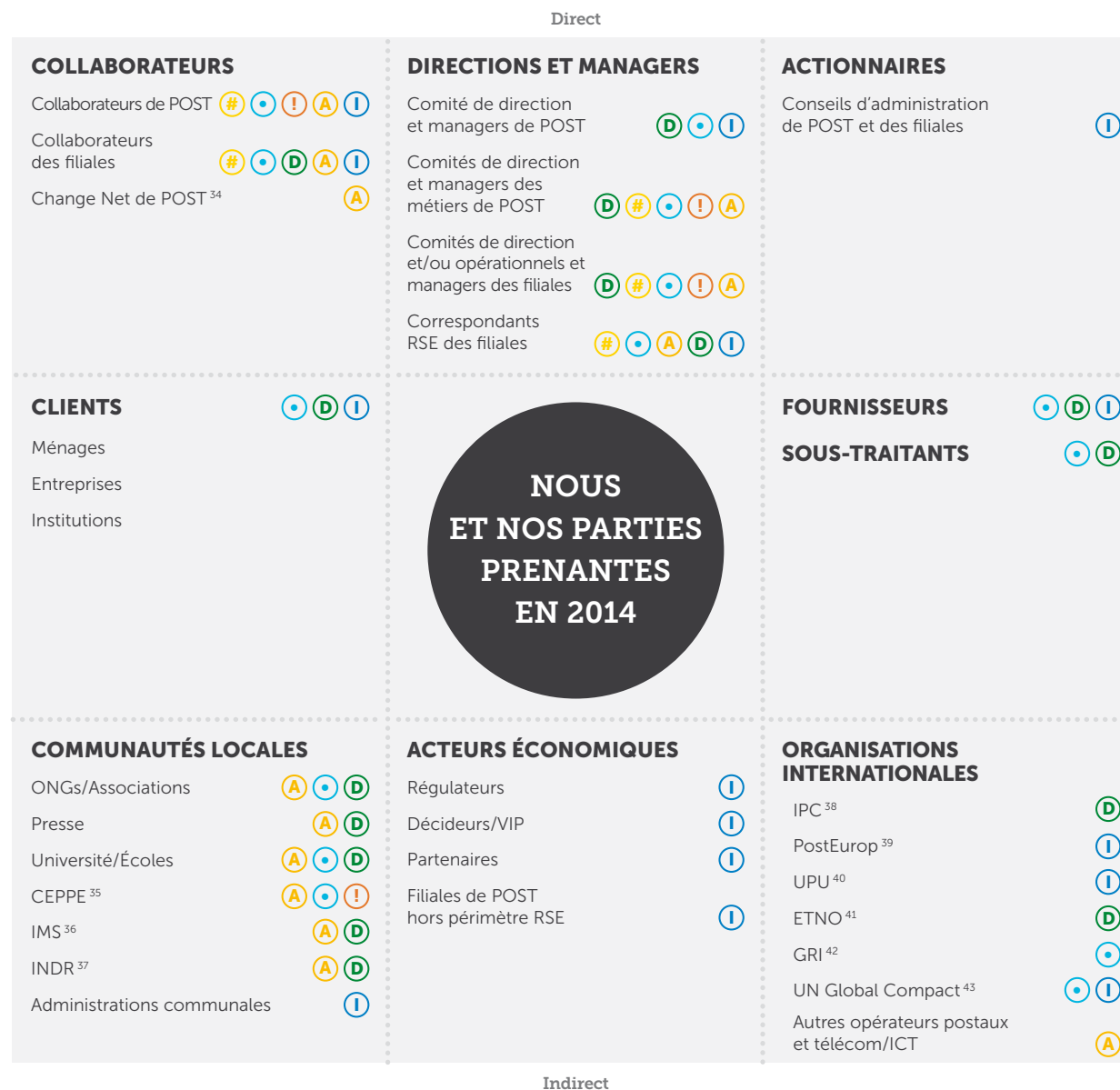
³⁹ www.posteurop.org

⁴⁰ Union Postale Universelle (www.upu.int)

⁴¹ European Telecommunications Network Operators' Association (www.etno.eu)

⁴² Global Reporting Initiative (www.globalreporting.org)

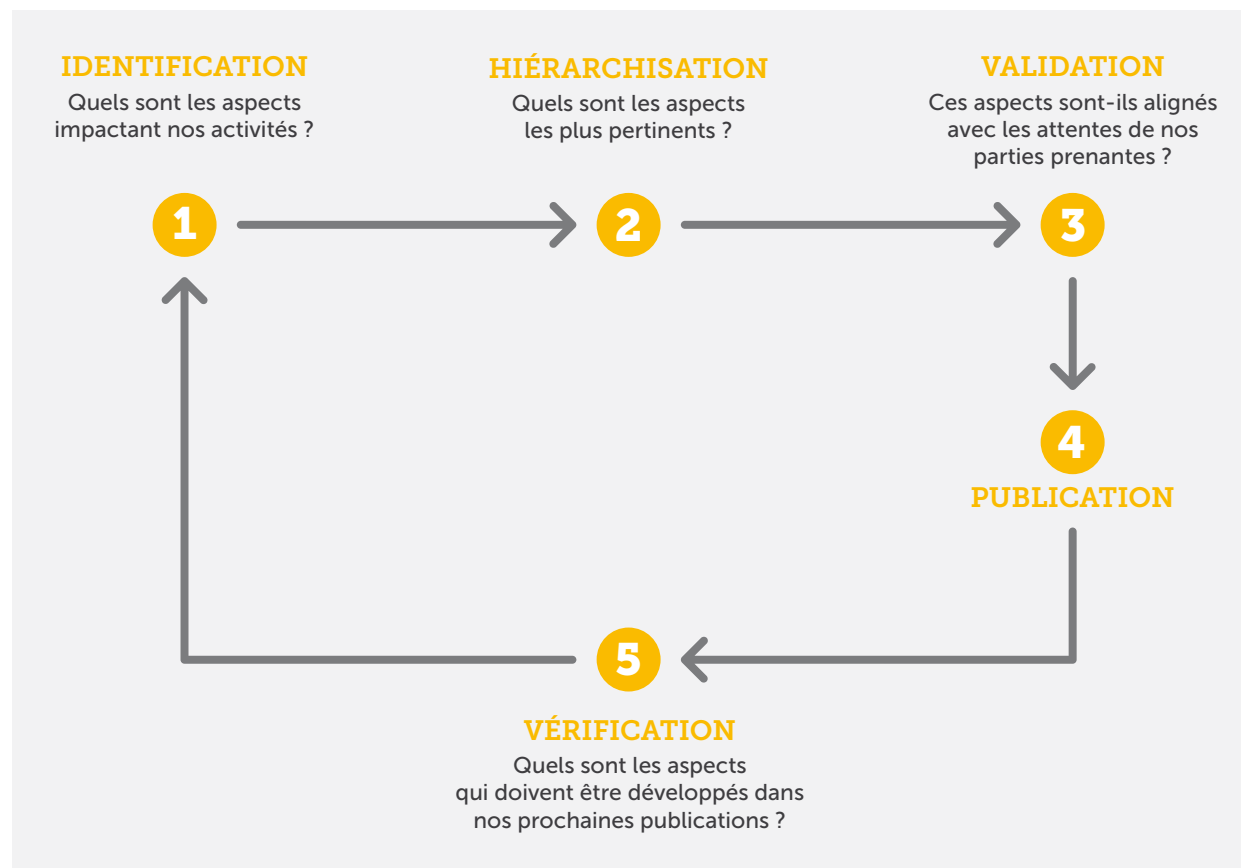
⁴³ www.unglobalcompact.org



L'engagement de nos parties prenantes internes et externes est directement intégré à notre stratégie RSE. C'est par le dialogue tout au long du processus de reporting que nous identifions, hiérarchisons et validons les axes prioritaires à prendre en compte. Par nos actions d'engagement, notre objectif est d'aligner nos engagements RSE aux attentes de nos parties prenantes en tant qu'acteur d'une économie responsable.

Depuis 2013, le dialogue avec nos parties prenantes s'est intensifié et reste prioritaire afin d'atteindre, à l'horizon 2018, l'objectif de 100% de nos parties prenantes prioritaires intégrées à au moins l'une des 4 phases du processus de reporting.

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



Cartographie et engagement des parties prenantes

G4-26

1. Actions spécifiques d'identification et de hiérarchisation

INTERNE

POST Luxembourg

- > Publication du Rapport RSE 2013 sur l'intranet. Fréquence : annuelle.
- > Réunions avec les directions de tous les métiers de POST Luxembourg. Fréquence : annuelle.
- > 3 petits déjeuners RSE (participation de plus de 300 collaborateurs) avec distribution du dépliant «Rapport RSE 2013». Fréquence : annuelle.
- > 2 campagnes d'information «déchets» et «économies d'énergie». Fréquence : annuelle.
- > 1 session thématique avec l'équipe Change Net (ambassadeurs du changement). Fréquence : annuelle.
- > Informations sur l'intranet. Fréquence : régulière.

Toutes les filiales intégrées au rapport

- > Réunion avec le Comité RSE de POST Luxembourg. Fréquence : annuelle.
- > Nomination de salariés dédiés à la RSE dans le cadre de la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg et participation de ces salariés à une formation GRI.
- > Distribution aux collaborateurs du dépliant «Rapport RSE 2013». Fréquence : annuelle.
- > 1 session de formation et d'information RSE dédiée aux filiales intégrées au rapport. Fréquence : annuelle.

EBRC S.A.

- > Enquête de satisfaction (égalité des chances et diversité ; formations/développement ; bien-être). Fréquence : annuelle.
- > Réunions «développement des compétences». Fréquence : trimestrielle.

- > Rappels au sujet de la gestion des «déchets» et «économies d'énergie». Fréquence : régulière.
- > Informations sur l'intranet. Fréquence : régulière.
- > Boîte à idées pour des suggestions liées à la santé, sécurité et diversité. Fréquence : sur demande.
- > Différentes plateformes d'échanges direction/ collaborateurs. Fréquence : bimensuelle.
- > Présentation des aspects «environnement» aux familles des collaborateurs avec visite d'un data centre. Fréquence : 2 jours/an.

Victor Buck Services S.A.

- > Réunions RSE avec les managers impliqués dans le cadre de la collecte des données. Fréquence : régulière.

Editus S.A.

- > Décision de la direction d'intégrer la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg.

InTech S.A.

- > Décision de la direction d'intégrer la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg.
- > Sensibilisation des collaborateurs en agence au tri et au recyclage.
- > Mise en place pour 2015 de stages de fin d'études dédiés à la RSE.

EXTERNE

POST Luxembourg

- > Conférence de presse dédiée au rapport RSE 2013 (1.7.2014). Fréquence : annuelle.
- > Publication du rapport RSE 2013 sur le site Internet de l'Entreprise. Fréquence : annuelle.
- > Envoi du rapport RSE 2013 à une sélection de décideurs/VIPs. Fréquence : annuelle.
- > Partage de bonnes pratiques lors du «Forum Benelux 2014 Rapport extra financier» organisé

à Luxembourg (6.11.2014) avec la participation e.a. du Ministère de l'Economie et du Commerce Extérieur et du Global Reporting Initiative.

- > Partage de bonnes pratiques en matière de gestion de la diversité en collaboration avec les membres d'IMS Luxembourg.
- > Session d'engagement des générations futures auprès des étudiants du programme GRI de l'Université du Luxembourg. Fréquence : annuelle.

EBRC S.A.

- > Visites de clients sur les thèmes de l'efficacité énergétique et de la performance économique. Fréquence : trimestrielle.
- > Réunions avec POST Luxembourg concernant l'efficacité énergétique et la consommation en énergie. Fréquence : sur demande.

Victor Buck Services S.A.

- > Réponse au questionnaire UN Global Compact. Traçabilité des actions et cotisation annuelle. Fréquence : annuelle.
- > Implication des clients et fournisseurs pour la certification FSC. Fréquence : annuelle.

InTech S.A.

- > Participations aux salons Étudiant afin d'agrandir notre cercle de partenariat avec les universités/ écoles d'ingénieur de la Grande-Région. Fréquence : annuelle.
- > Poursuite du sponsoring d'associations locales.
- > Participation (via conférence, médias,...) à l'évolution du numérique et du digital et de façon générale à la place des ICT au Luxembourg et du rôle de la place luxembourgeoise en Europe (y compris éducation numérique pour les générations futures).

2. Actions spécifiques de validation

INTERNE/EXTERNE

POST Luxembourg

- > Questionnaire sur les opinions des collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires concernant le Rapport RSE 2013 et leurs attentes futures. Fréquence : annuelle.

EBRC S.A.

- > Enquête de satisfaction auprès des collaborateurs incluant des questions relatives à la RSE. Fréquence : annuelle.

3. Actions spécifiques de vérification

INTERNE

POST Luxembourg et filiales intégrées au rapport

- > Vérification et validation du Rapport RSE 2013 par les directions et managers. Fréquence : annuelle.

EBRC S.A.

- > Enquête de satisfaction auprès des collaborateurs incluant des questions relatives à la RSE. Fréquence : annuelle.

EXTERNE

POST Luxembourg

- > Engagement d'experts externes dans le processus de validation du Rapport RSE 2013 (CEPPE/Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes). Fréquence : annuelle.
- > Vérification de notre gouvernance et démarche RSE par un expert externe dans le cadre de la labellisation ESR (Entreprise Socialement Responsable) de l'INDR (Institut National du Développement durable et de la Responsabilité sociale des entreprises).



HJOERDIS STAHL

Directrice - POST Luxembourg

«La démarche RSE de POST fait partie intégrante de notre stratégie d'entreprise. Il est capital de motiver tous nos collaborateurs à adhérer à cet engagement. Dans ce contexte, la communication interne joue un rôle clef. Les premiers petits déjeuners RSE organisés sur nos principaux sites ont montré le grand intérêt de notre personnel pour cette démarche qui doit permettre à POST et au Groupe POST de devenir un acteur RSE modèle, à la fois du point de vue économique, social et écologique.»



FABRICE CROISEAUX

CEO - InTech S.A.

«TELECOM Nancy est, dans la Grande Région, l'école d'ingénieurs leader pour la formation d'ingénieurs du numérique. Notre partenariat avec l'école remonte à 1998. Nous proposons alors des projets industriels à l'école qui s'appelait encore ESIAL à ce moment là. Aujourd'hui, InTech siège au conseil d'administration et au conseil de perfectionnement de l'école. Nous parrainons également la promotion 2017. Ce partenariat nous donne un accès privilégié à un vivier de recrutement d'ingénieurs hautement qualifiés ainsi qu'à un pôle d'expertise internationalement reconnu dans le numérique.»



Petit déjeuner RSE



Forum Benelux 2014
Rapport extra financier



Petit déjeuner RSE



Campagnes déchets/énergie

Enquête de pertinence et dialogue

G4-26

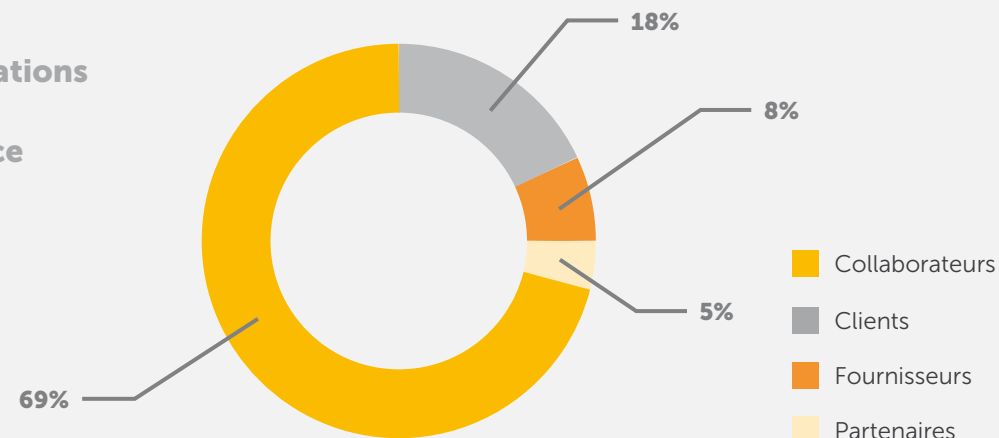
L'enquête de pertinence réalisée en 2014 a permis de collecter les attentes et priorités RSE de nos parties prenantes internes et externes au regard de nos activités. En 2014, nous avons ajouté un sondage plus détaillé pour nos filiales intégrées au rapport.

Au regard du taux de retour timide en 2013, le dialogue de proximité avec les parties prenantes a été développé en 2014, surtout avec les parties prenantes internes, selon le principe que toute démarche RSE se déploie d'abord en interne et, à partir de là, vers l'externe. (G4-25)

L'ensemble de nos initiatives d'engagement a permis d'augmenter significativement le taux de participation de nos parties prenantes avec 152 réponses⁴³ au questionnaire RSE dont 69% internes. Notre objectif, pour les années à venir, est de continuer à augmenter le nombre de réponses.

En 2015 et au cours des années suivantes, nous développerons des actions ciblées en direction de nos clients et fournisseurs.

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



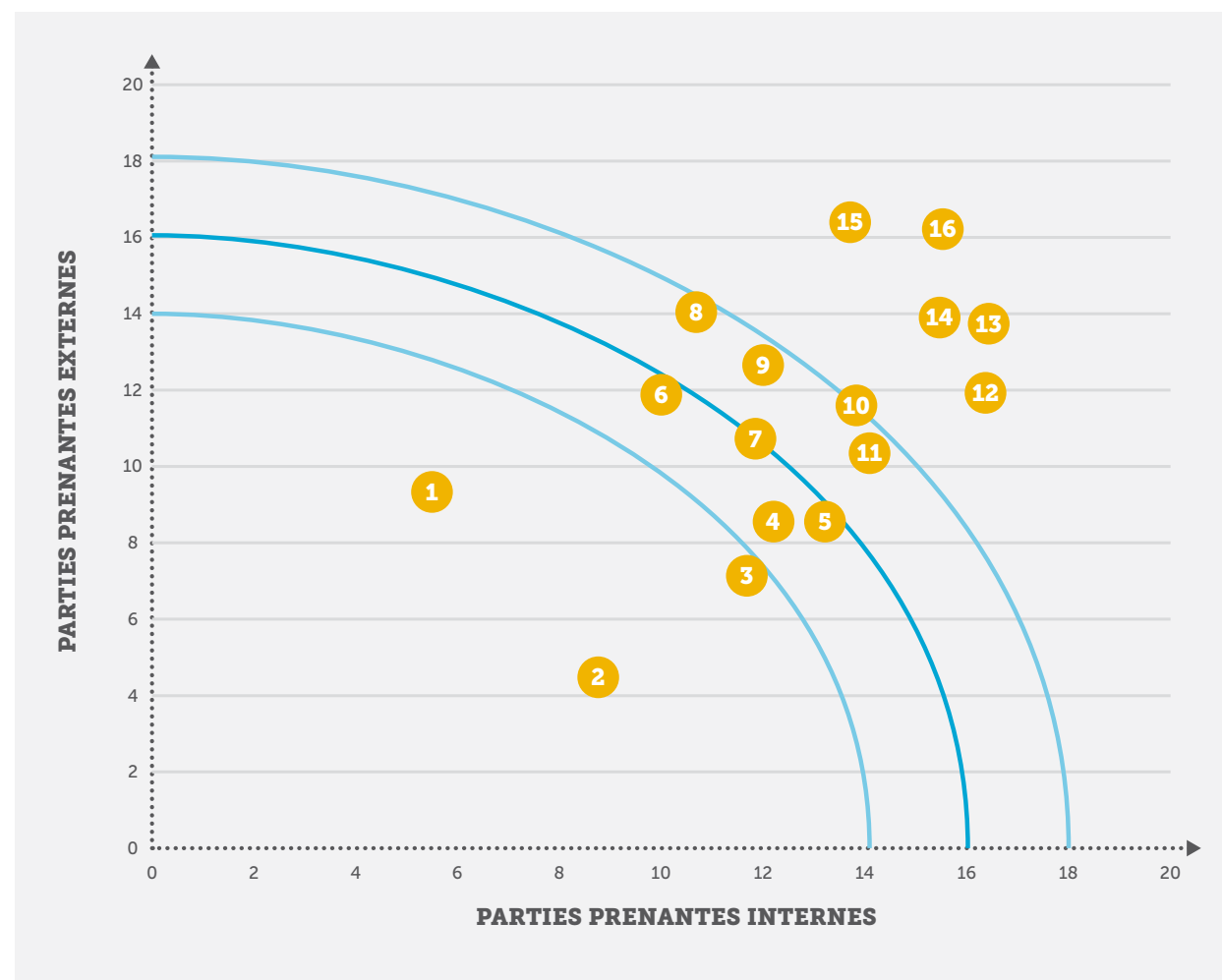
Actions d'engagement spécifiques 2013-18	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Parties prenantes internes	●	●	●	●	●	●
Clients			●	●	●	●
Fournisseurs			●	●	●	●

⁴³ Réponses reçues sur 6 mois (du 1/7 au 31/12/2014).

Matrice de pertinence

G4-19, 20, 21, 27

Au regard du processus d'engagement des parties prenantes initié en 2012, 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)



Pondération réalisée par type de partie prenante. Les collaborateurs ont été intégrés aux parties prenantes internes avec une pondération de 1/3. Sources : formulaire de fin de rapport RSE 2013 et enquête des parties prenantes internes (collaborateurs, directions opérationnelles et enquêtes auprès des filiales associées au périmètre du rapport 2014).

- 1 Impact local
- 2 Eau
- 3 Transparence des services & produits
- 4 Consommation de matières
- 5 Pratiques d'achat
- 6 Santé et sécurité des consommateurs
- 7 Consommation d'énergie
- 8 Émissions de CO₂
- 9 Diversité
- 10 Accessibilité des services et produits
- 11 Recrutement, mobilité
- 12 Conformité légale/réglementaire
- 13 Formation et développement
- 14 Protection des données privées
- 15 Éthique des affaires
- 16 Santé et sécurité au travail

Thématiques importantes par catégorie de parties prenantes

G4-19, 20, 21, 27

Collaborateurs

- > Santé et sécurité du personnel
- > Respect des données privées
- > Formation et développement du personnel

Clients

- > Respect des données privées
- > Éthique des affaires
- > Accessibilité des services

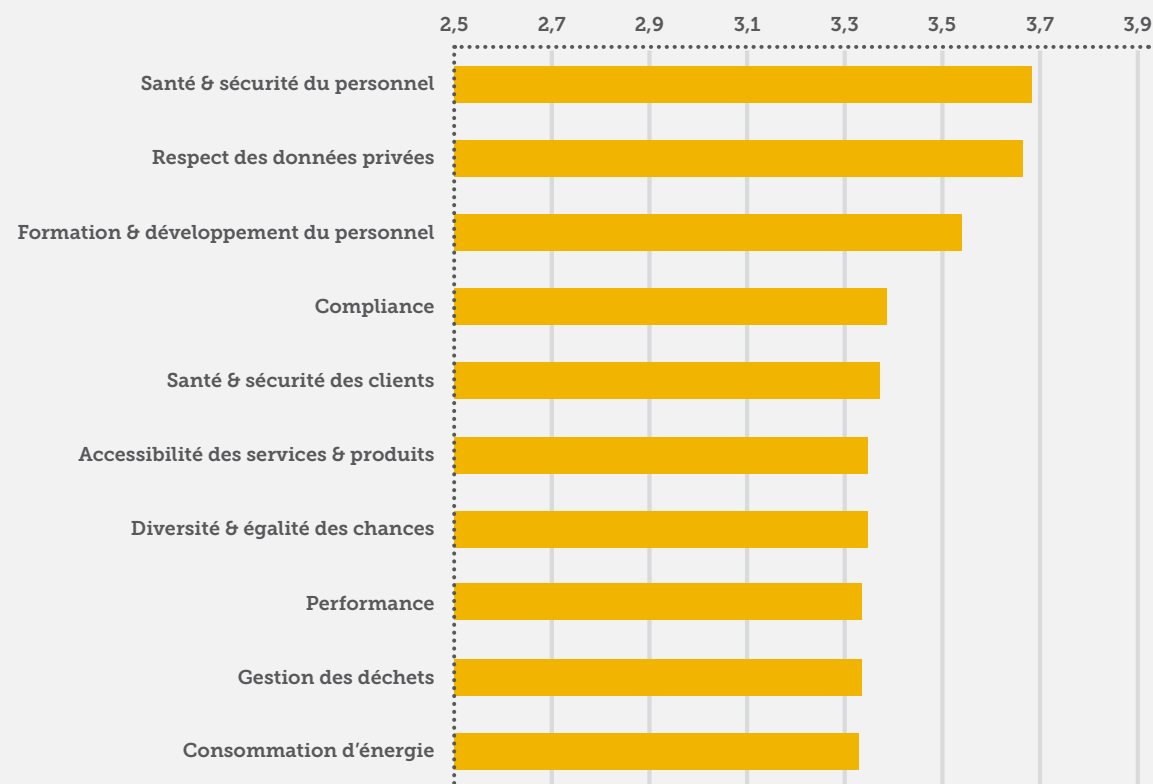
Fournisseurs

- > Santé et sécurité du personnel
- > Éthique des affaires dans les achats
- > Mobilité et transport

Partenaires

- > Éthique des affaires
- > Formation et développement du personnel
- > Émissions de CO₂

Thématiques les plus importantes pour les collaborateurs, par niveau d'importance



Source : formulaire de fin de rapport RSE publié sur l'intranet et lors des petits déjeuners RSE

Nos reconnaissances et nos engagements 2014

G4-15, 16

Social/Sociétal/Environnement

- > Global Compact (ONU/USA) : Victor Buck Services S.A.
- > Charte de la Diversité (IMS/L) : POST Luxembourg + POST Telecom PSF S.A.
- > Label ESR/Entreprise Socialement Responsable (INDR/L) : POST Luxembourg + EBRC S.A.
- > Best WorkPlace 2014 (Great Place to Work/L) : EBRC S.A.
- > Made in Luxembourg (Chambre des Métiers/L) : POST Telecom PSF S.A. + EBRC S.A. + Editus S.A.
- > SuperDrecksKëscht (Ministère du Développement durable et des Infrastructures/L) : POST Luxembourg + POST Telecom S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A. + EBRC S.A.
- > Code of Conduct Endorser + Code of Conduct Participant (Commission européenne/B) : EBRC S.A.
- > Signature et adhésion à l'accord volontaire relatif à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans l'industrie (FEDIL/L) : EBRC S.A.
- > Nova Naturstrom (Enovos/L) : POST Luxembourg + EBRC S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A.
- > FSC (Forest Stewardship Council/D) : POST Telecom S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A.
- > PEFC (Pan European Forest Council/CH) : Editus S.A.
- > Green IT Award 2014 (Luxembourg Green Business Awards/L) : EBRC S.A.
- > Brill Award for Efficient IT 2015, Data Center Facilities Management (Uptime Institute, USA) : EBRC S.A.

Innovation/Qualité/Sécurité

- > Best Telecom Provider of the Year Award (IT One/L) : POST Luxembourg
- > Mobility solution of the year Award (IT One/L) : POST Luxembourg
- > Cloud and managed services provider of the year Award (IT One/L) : EBRC S.A.
- > Outstanding contribution to Luxembourg ICT Award (IT One/L) : EBRC S.A.
- > Agrément PSF (CSSF/L) : POST Telecom PSF S.A. + Victor Buck Services S.A. + EBRC S.A. + Michel Greco S.A.
- > Membre fondateur de l'European Data Centre Association (B) : EBRC S.A.
- > Best Cloud Service for the Public Sector (EuroCloud Luxembourg Awards 2014) et Best HealthCare Advisory Firm – IT (Luxembourg HealthCare Awards 2014) : EBRC S.A.
- > Best HealthCare Advisory Firm – Organisation and Operations (Luxembourg HealthCare Awards 2014)
- > ISO 14001/International Environmental Management standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > ISO 9001/International Quality Management System standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > ISO 20000/International Information Technology Service Management standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > ISO 27001/International Information Security Management standard (ISO/CH) : EBRC S.A. + Victor Buck Services S.A.
- > ISO 50001/International Energetical Management standard (ISO/CH) : EBRC S.A.
- > Highly Commended Managed Services (Data Centre Europe, UK) : EBRC S.A.
- > 3 datacentres certifiés Tier IV Design (Uptime Institute/USA) dont 2 datacentres certifiés Tier IV Constructed Facility : EBRC S.A.
- > 3 datacentres certifiés «eco Datacenter Star Audit» (eco Verband der deutschen Internetwirtschaft/D) et certifiés «Green Star – Approved Energy Efficient Datacenters» (eco Verband der deutschen Internetwirtschaft/D) : EBRC S.A.
- > Gold Partner et Channel Customer Satisfaction Excellenc (Cisco/USA) : POST Telecom PSF S.A.
- > Gold Partner (Microsoft/USA) : POST Telecom PSF S.A.
- > Certified Professional (Microsoft/USA) : Editus S.A.



«Pour POST Luxembourg, le label ESR est une reconnaissance importante de notre engagement responsable et plus particulièrement de nos nombreuses initiatives dans le domaine des ressources humaines. En même temps, il s'agit d'un encouragement à faire encore mieux.»

OLIVIER MORES

Responsable RSE - POST Luxembourg

Notre stratégie RSE intégrée

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 défini, en 2013, les 6 engagements suivants :

ENGAGEMENT #1

Garantir l'éthique des affaires

ENGAGEMENT #2

Développer l'accessibilité à nos services et produits

ENGAGEMENT #3

Encourager l'employabilité de nos collaborateurs

ENGAGEMENT #4

Garantir l'inclusion sociale

ENGAGEMENT #5

Limiter notre impact environnemental

ENGAGEMENT #6

S'engager localement pour la RSE

Pour chacun de ces engagements que nous confirmons, nous détaillons ci-après nos réalisations 2014 et nos objectifs pour les années 2015-16.



Notre approche managériale générique¹

G4-18a+b

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

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 nos parties prenantes internes et externes.

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.

Comme pour notre rapport 2013, les données collectées sont structurées de la manière suivante tout au long de ce rapport :

- Courrier + Finance
- Télécom/ICT
- Corporate

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



¹ Disclosure Management Approach/DMA

Nos réalisations 2014 et nos objectifs 2015-16

Nos engagements

En 2013, nous avons défini les engagements suivants :

- #1 Garantir l'éthique des affaires
- #2 Améliorer l'accessibilité à nos services et produits
- #3 Encourager l'employabilité de nos collaborateurs
- #4 Favoriser l'inclusion sociale
- #5 Limiter notre impact environnemental
- #6 S'engager localement pour la RSE

Ces engagements restent le cadre de référence de notre démarche RSE.

1

Garantir l'éthique des affaires



Améliorer l'accessibilité à nos services et produits

2





3

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

4

**Favoriser
l'inclusion
sociale**



5

**Limiter
notre impact
environnemental**



6

**S'engager
localement
pour la RSE**

ENGAGEMENT #1

Garantir l'éthique des affaires

G4-14

L'éthique des affaires figure parmi les thématiques identifiées comme prioritaires par nos parties prenantes externes (cf. tableau p.24). Outre le respect des dispositions législatives et réglementaires, la gouvernance, la gestion des risques ou encore la protection des données, cet engagement inclut également la santé et la sécurité de notre personnel et de nos clients ainsi que nos pratiques d'achat.

Respect des normes

Historiquement, mais également en raison de l'envergure de ses activités et de leur impact sur le quotidien de la population, des institutions et des entreprises, le Groupe POST Luxembourg est un acteur clef de l'économie nationale. À ce titre, nos activités font l'objet d'une surveillance scrupuleuse de la part des instances de régulation et de la concurrence ainsi que de nos concurrents.

Fin 2014, malgré notre attention particulière, une plainte d'un concurrent pour l'octroi de réductions de prix aux clients de notre offre triple play INTEGRAL lancée en 2005, a abouti devant le Conseil de la concurrence. L'affaire est en cours et se poursuivra en 2015. Dans une procédure du même Conseil de la concurrence remontant à 2013 en relation avec une pratique de différenciation tarifaire entre les appels se terminant sur notre réseau mobile et ceux se terminant sur les réseaux mobiles d'autres opérateurs, nos engagements ont été acceptés par le Conseil de la concurrence.

Dans un esprit d'ouverture par rapport à la résolution constructive d'éventuels différends, POST Luxembourg a approuvé le principe d'adhésion à la Charte de la Médiation².

Professionnels de services financiers (PSF), POST Telecom PSF S.A., Victor Buck Services S.A., EBRC S.A. et Michel Greco S.A. procèdent en continu à leur mise en conformité avec les circulaires de la CSSF³.

Gouvernance

Un projet de loi modifiant la loi ayant créé l'Entreprise des Postes et Télécommunications a été déposé à la Chambre des Députés. Il doit permettre à POST de s'adapter à un environnement de plus en plus concurrentiel, notamment par l'intermédiaire d'une gouvernance moderne. Une Charte de bonne gouvernance et un Code d'éthique pour le Conseil d'administration seront finalisés et mis en vigueur au sein de POST Luxembourg au courant de l'année 2015.

Gestion des risques

POST Luxembourg a mis en place, en 2014, une politique pour gérer les risques de manière cohérente, proactive et responsable.

Le Comité de gestion des risques, ensemble avec le Chief Risk Officer/CRO, directement rattaché au Directeur général, analyse toutes les questions relatives aux risques susceptibles d'avoir un impact sur la stratégie et les activités de l'Entreprise. Dans une prochaine étape, il est prévu de mettre en place un réseau transversal de coordonnateurs des risques. En 2015, afin de déployer une culture intégrée du risque à l'échelle du Groupe POST Luxembourg, une formation en risk management sera proposée aux collaborateurs de l'Entreprise et des filiales.

Sécurité de l'information

Le Groupe POST Luxembourg accorde une importance toute particulière à cette thématique jugée prioritaire à la fois par nos collaborateurs et par nos clients.

En 2014, POST Luxembourg a déployé une nouvelle organisation de la sécurité de l'information. Celle-ci a conduit à la mise en place d'un nouveau département Cyber-sécurité dirigé par le Chief Information Security Officer/CISO, directement rattaché au Chief Information Officer/CIO, deux fonctions nouvellement créées. En parallèle, les lignes directrices d'une nouvelle gouvernance de sécurité ont été définies, tant pour l'Entreprise que pour ses clients. L'ensemble de ce dispositif doit permettre de mieux gérer les risques liés à la sécurité de l'information, en collaboration étroite avec le Chief Risk Officer, et de garantir la flexibilité et la réactivité nécessaires pour faire face aux menaces potentielles (piratage de données, usurpation d'identités, attaques contre les réseaux informatiques).

POST Luxembourg recommande à ses clients de se protéger sur Internet. Diverses options (Protection web/ Protection mail) incluent antivirus, antispam, antiphishing, firewall, contrôle parental. En téléphonie mobile, nous recommandons le site parentsdanslesparages.com qui accompagne les enfants dans le monde numérique et aide à les protéger contre des contenus inappropriés.

² Centre national de la médiation (www.mediation.lu)

³ Commission de Surveillance du Secteur Financier (www.cssf.lu)



«L'information est au cœur de notre économie. Elle le sera encore davantage demain. La confiance est un élément fondamental pour préserver l'information qui nous est confiée et cette confiance est menacée chaque jour. Adopter des bonnes pratiques de sécurité, c'est renforcer notre capital confiance, et réduire nos risques !»

MOHAMED OURDANE

Chief Information Security Officer - POST Luxembourg



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



L'équipe Cyber-sécurité de POST Luxembourg

de gauche à droite

ERIC CHASSARD, MOHAMED OURDANE, THORSTEN RIES ET OLIVIER ANTOINE

Respect des normes

Chez POST Luxembourg, la refonte du département Affaires juridiques en plusieurs pôles d'expertise a ouvert la voie à une meilleure prise en compte de diverses thématiques sensibles telles que la protection des données, la gestion des contrats, la propriété intellectuelle et la régulation.

Pour les collaborateurs, les règles applicables en matière de protection des données à caractère confidentiel ou personnel (secret des lettres, secret bancaire, secret des communications, respect de la vie privée d'autrui,...) font l'objet d'une attention particulière. Pour 2014, aucun cas de non-respect de ces règles n'est à signaler. Il en est de même concernant d'éventuelles notifications de violation de données à caractère personnel auprès de la CNPD⁴. La procédure afférente sera actualisée en 2015.

En 2014, InTech S.A. a développé ses initiatives de sensibilisation de ses collaborateurs et clients à la protection des données privées des clients.

«Nous veillons scrupuleusement à la protection des données, qui plus est parce que l'opérateur postal, télécom et financier qu'est POST est soumis à des obligations légales et réglementaires strictes. Nous informons régulièrement nos collaborateurs sur ces obligations. Pour 2014, nous pouvons heureusement montrer patte blanche.»



NADINE GOETZINGER-FLESCHEN

Conseiller juridique - POST Luxembourg

* Ancien périmètre
** Nouveau périmètre

⁴ Commission nationale pour la protection des données (www.cnpd.public.lu)

Santé et sécurité de nos collaborateurs

Les initiatives déployées dans ce domaine s'axent principalement sur la santé et la sécurité de nos collaborateurs pour lesquels des actions spécifiques sont développées de manière continue.

Chez POST Luxembourg, l'année 2014 a été marquée par la réalisation d'un audit interne santé & sécurité au travail qui a débouché sur la création d'un nouveau pôle Sécurité au sein du département Bâtiments et Facility Management. Une fois opérationnel, cette fonction coordonnera les actions liées à la sécurité de toute l'Entreprise, dans le respect des prescriptions légales en la matière. Un audit externe sur la sécurité a été réalisé au Centre de tri postal et des services de distribution du courrier.

En 2014, comme en 2013, nous n'enregistrons aucun cas de décès lié à des accidents de travail.

Afin de prévenir l'absentéisme, POST Luxembourg a lancé le programme «Encourager la présence au travail» comprenant des séances de formation spécifiques à l'intention des gestionnaires d'équipes et l'élaboration d'un guide pratique. L'absentéisme a reculé grâce également à un hiver 2014-15 doux.

Les facteurs et les porteurs de journaux ont été sensibilisés à la prévention des accidents de travail et de trajet par le biais d'un dépliant. Les porteurs de journaux sont désormais équipés de blousons de haute visibilité et de chaussures adaptées.

En mars 2014, le service A.P.S. (Assistance Psycho-Sociale) de POST Luxembourg a organisé une conférence pour les chefs de département et chefs de service dédiée à la prévention de l'alcool au travail (84 participants).

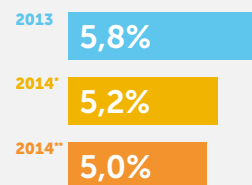
Des appareils de réanimation (défibrillateurs) ont été installés sur les principaux sites et les collaborateurs ont pu se former à leur utilisation.

À l'occasion de la Journée internationale du diabète, les collaborateurs ont pu assister à des séances de dépistage.

Suite à des problèmes techniques susceptibles d'impacter sur la sécurité du personnel de la distribution du courrier, POST Luxembourg a mis hors circulation 24 trikes électriques acquis à partir de 2011. Ces véhicules seront remplacés, si les tests sont concluants, par des voiturettes électriques.

Editus S.A. a audité en 2014 l'ensemble des risques liés aux postes de travail afin de se mettre en conformité avec les directives du Ministère de la santé. Cet audit a été couplé avec une étude ergonomique des postes de travail.

Taux d'absentéisme G4-LA6



(2014 : hors Michel Greco S.A.)

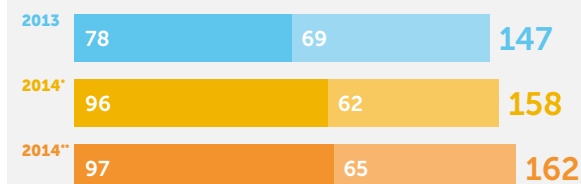
Décès accidents de travail/maladies professionnelles G4-LA6



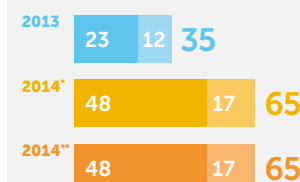
Accidents de travail et de trajet ***

G4-LA6

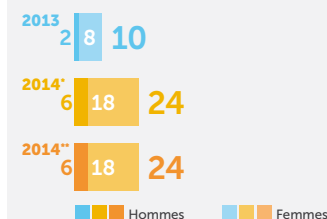
COURRIER & FINANCE



TÉLÉCOM/ICT



CORPORATE



* Ancien périmètre

** Nouveau périmètre

*** L'augmentation des accidents en 2014 s'explique par la non prise en compte des accidents de trajet en 2013.

Santé et sécurité de nos parties prenantes externes

POST Luxembourg relève le défi exceptionnel de mettre en place un réseau national spécifique qui permettra à tous les services d'urgence et de sécurité du pays de communiquer instantanément. Dénommé RENITA (Réseau National Intégré de Radiocommunication), ce projet implique 200 collaborateurs de POST et pourra être mis à profit par 12.500 utilisateurs. Il sera opérationnel pour le début de la Présidence luxembourgeoise de l'Union européenne le 1^{er} juillet 2015.

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

Pratiques d'achat

Mi 2014, POST Luxembourg a recruté un responsable Achats. La création d'un nouveau département Achats courant 2015 doit permettre de centraliser les flux d'achats et d'améliorer la gestion des fournisseurs. Répondant à des critères d'efficacité et de responsabilité, une Charte des fournisseurs a été élaborée. Elle entrera en vigueur dès sa validation par les instances dirigeantes, et sera communiquée.

Divers événements internes (fête du personnel, fête de St Nicolas) et publics (POSTLaf) organisés par POST Luxembourg et l'Amicale POST Luxembourg ont été l'occasion d'appliquer des critères d'achat responsables et de recourir entre autres à des produits fairtrade.

Fin 2014, le volume d'achats locaux du Groupe POST Luxembourg représentait 92,9% de l'ensemble des achats.

G4-EC9

ENGAGEMENT 1 : RÉALISÉ EN 2014

POST Luxembourg

- Obtention du label ESR (Entreprise Socialement Responsable)
- Élaboration d'un code de conduite pour les collaborateurs
- Élaboration d'une charte des fournisseurs
- Réalisation d'un audit interne sur la santé et sécurité au travail. Création d'un pôle sécurité au sein du nouveau département Bâtiments et Facility Management
- Publication des DAS (Débit d'absorption spécifique) des terminaux mobiles dans les supports papiers et sur internet

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

- Mise en conformité avec les circulaires de la CSSF

Editus S.A.

- Audit des risques liés aux postes de travail et étude ergonomique

OBJECTIFS 2015-16

> OBJECTIF 1 : Déployer une culture d'éthique

POST Luxembourg

- Adopter, communiquer et appliquer la Charte de bonne gouvernance des administrateurs/proposer une formation en gouvernance
- Adopter, communiquer et appliquer le Code d'éthique des collaborateurs
- Adopter et communiquer la charte des fournisseurs ainsi que des critères d'achats responsables
- Engager les principaux fournisseurs par rapport à notre démarche RSE
- Assurer la participation de fournisseurs locaux aux appels d'offre
- Poursuivre le développement d'une culture de gestion des risques et de sécurité de l'information
- Développer une culture de sécurité au travail

EBRC S.A.

- Mettre en place un code de bonne conduite fournisseurs/charte d'achats responsables
- Renforcer la culture de la sécurité (protection des données et gestion des risques)

Groupe POST Luxembourg

- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe

ENGAGEMENT #2

Améliorer l'accessibilité à nos services et produits

Liée directement à la prestation par POST Luxembourg du service universel, l'accessibilité des 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.

L'accessibilité à nos produits et services dépend directement de l'étendue de notre réseau de vente et de l'offre de services en ligne.

Fin 2014, POST Luxembourg disposait de l'un des meilleurs taux d'accessibilité en Europe avec plus de 110 bureaux de poste, PostShops et Shops Télécom pour quelque 550.000 résidents.

Afin d'augmenter l'accès à ses services et produits postaux, POST Luxembourg a investi dans de nouvelles stations Pack Up. Fin 2014, le réseau comptait 29 points Pack Up 24/24 (accès aux colis 24h/24 et 7j/7) et 11 points SelfPost (terminaux permettant au client de peser et d'affranchir lui-même son courrier).

Autour des fêtes de fin d'année, POST Luxembourg a testé, ensemble avec sa filiale Michel Greco S.A., la distribution des colis les deux derniers dimanches de décembre, une première au Luxembourg. Cette initiative a été couronnée de succès avec une forte hausse des colis distribués en décembre. Par ailleurs, la remise de colis dans des boîtes à colis installées devant les propriétés des clients a été lancée en phase test.

POST Luxembourg poursuit ses importants investissements en faveur du déploiement du très haut débit pour tous. En un an, le taux de couverture de l'internet très haut débit en 1Gbit/s est passé de 36% à 43% des ménages éligibles (cf. graphique p.43).

Les plateformes techniques existantes ont continué à être migrées vers du All IP et les temps de dépannage et d'installation ont pu être améliorés.

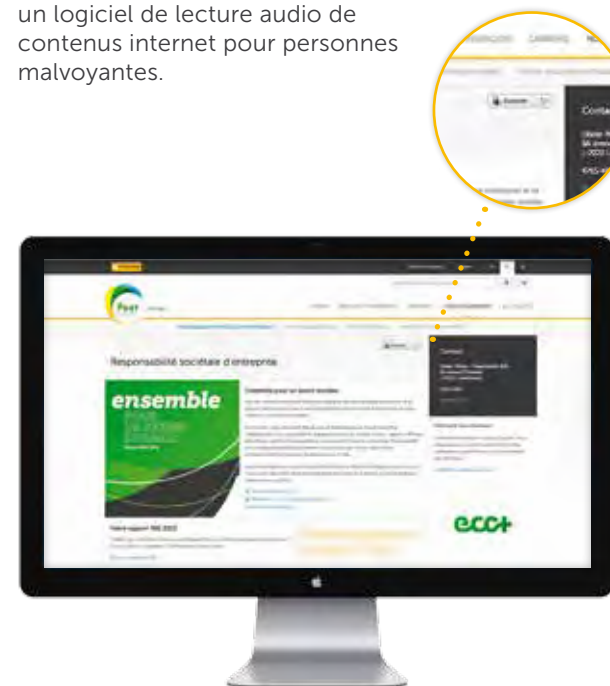
Fin 2014, notre réseau mobile à très haut débit 4G/LTE atteignait une couverture de plus de 90% de la population.

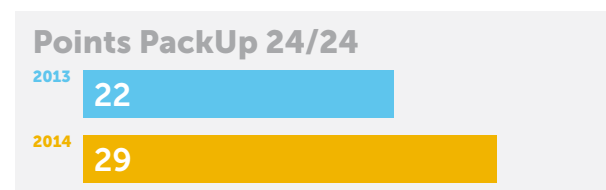
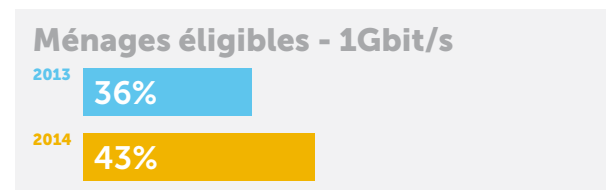
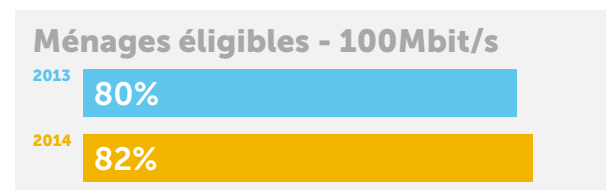
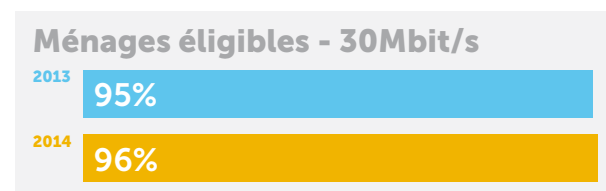
En 2014, d'importants efforts ont été faits pour améliorer l'expérience client, notamment au niveau de nos centres d'appel et dans les bureaux de poste et Shops Télécom. Des formations spécifiques et le recours à de nouveaux outils informatiques permettent de réduire le temps d'attente et d'optimiser l'interaction entre vendeurs et techniciens. Les plus importants points de contact physiques offrent désormais un accès wifi gratuit.

Après l'introduction, en 2013, par POST Luxembourg d'un numéro d'appel unique pour tous ses clients, POST Telecom s'est dotée en 2014 d'un numéro gratuit dédié à ses clients professionnels. L'installation de deux premiers «Business Corners» offre aux clients professionnels l'occasion de faire l'expérience directe de nos solutions.

En 2014, POST Luxembourg a réalisé un inventaire sur l'accessibilité physique de ses bâtiments ouverts au public. Une fois l'analyse achevée, cet inventaire débouchera à partir de 2015 sur des mesures d'améliorations concrètes.

Par ailleurs, POST Luxembourg a déployé sur ses sites www.post.lu et www.postgroup.lu un logiciel de lecture audio de contenus internet pour personnes malvoyantes.





ENGAGEMENT 2 : RÉALISÉ EN 2014

POST Luxembourg

- Réaliser un inventaire de l'accessibilité physique des bâtiments ouverts au public
- Rendre des contenus internet accessibles aux personnes malvoyantes

OBJECTIFS 2015-16

> OBJECTIF 2 : Continuer à développer l'accessibilité à nos services et produits

POST Luxembourg

- Poursuivre le déploiement du plan d'action national «très haut débit»
- Lancer l'implémentation des conclusions de l'inventaire de l'accessibilité des bâtiments ouverts au public
- Améliorer l'ergonomie de notre site internet

Groupe POST Luxembourg

- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe

> OBJECTIF 3 : Contribuer activement à l'utilisation responsable des nouvelles technologies

POST Luxembourg

- Déployer des initiatives de sensibilisation en direction des collaborateurs et des clients notamment des enfants et des jeunes

Groupe POST Luxembourg

- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe

> OBJECTIF 4 : Développer l'accessibilité solidaire

POST Luxembourg

- Vérifier la faisabilité de la mise en œuvre d'abonnements à tarif social

Groupe POST Luxembourg

- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe

ENGAGEMENT #3

Encourager l'employabilité de nos collaborateurs

L'innovation technologique, rapide et permanente, nous oblige à investir de manière importante et de plus en plus ciblée dans l'employabilité de nos collaborateurs. Nos programmes d'accompagnement au développement et de réinsertion professionnelle s'inscrivent dans cette dynamique.

Le nouveau plan de mobilité interne arrêté fin 2014 ouvre des perspectives de carrière accrues à nos collaborateurs. La mobilité interne s'appliquera aux collaborateurs de POST Luxembourg, POST Telecom et POST Telecom PSF à partir du 1^{er} janvier 2015. En 2014, 157 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité en interne.

La conception même de la formation a été revue en introduisant des nouvelles typologies et en multipliant les modules de type «softskills». De même, la création de cycles de formation sur mesure permet de mieux cibler la formation continue. Fin 2014, POST Courrier a mis en place sa propre unité de formation. Dénommée POST Schoul, elle contribuera à conférer un visage à la fois novateur et intégré à la formation interne chez POST.

L'intégration des nouvelles recrues sera dorénavant facilitée par des séances d'accueil régulières et un kit de bienvenue.



L'important cycle de formation «Tous DRH», lancé fin 2014 et destiné à quelque 140 cadres et managers, a pour objectif d'accompagner l'évolution vers une culture de management participatif privilégiant les aspects humains. Dans une prochaine phase, un programme similaire sera proposé aux managers non-cadres.

Dans le cadre de notre politique diversité, de multiples initiatives ont été lancées. Citons l'organisation à l'intention des gestionnaires d'équipes de séances de formation sur la diversité au sein des équipes et sa gestion ainsi que sur le recrutement sans discrimination.

Fin 2014, POST Luxembourg a distribué à tous ses collaborateurs le calendrier annuel 2015 mettant en avant la diversité du personnel.



Dans le cadre du «Diversity Network» organisé par le «Comité pour la Charte de la diversité» de l'IMS⁵, POST Luxembourg a accueilli les participants autour du thème «Définir une politique diversité et fixer les objectifs».



«En 2014, nous avons organisé une première semaine d'accueil pour 14 stagiaires (sous contrat d'initiation à l'emploi auprès de l'ADEM). Ils ont reçu un aperçu du fonctionnement de POST Courrier et ont pu découvrir, sur le terrain, les activités principales de ce métier : les journaux, le courrier, le guichet et la distribution des colis. Former quelqu'un, c'est lui donner des outils pour bien faire son travail.»

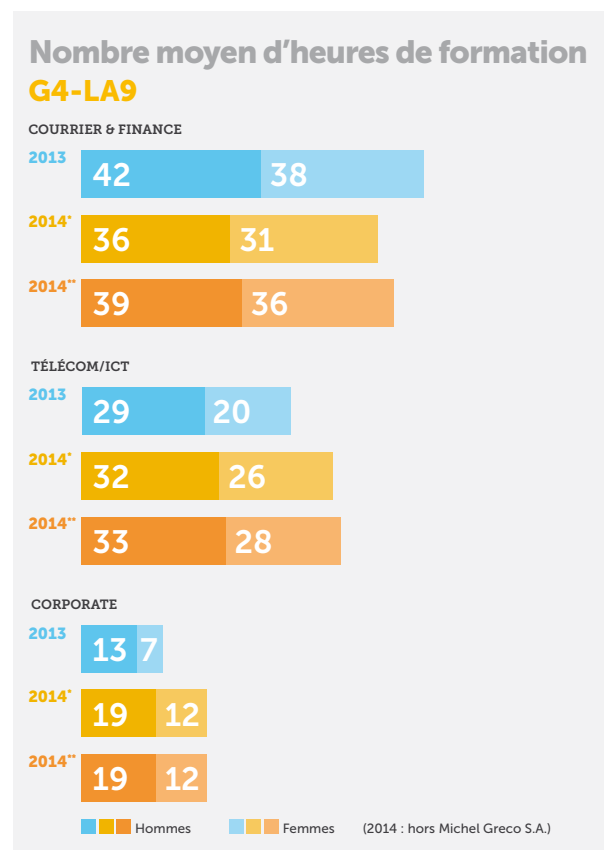
ROLAND SCHILTZ

Responsable POST Schoul - POST Luxembourg

⁵ Inspiring More Sustainability (www.imslux.lu)

Par ailleurs, POST Luxembourg a participé, en 2014, à la journée de sensibilisation «EmploiS et HandicapS» organisée à l'initiative du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire en y apportant son témoignage d'employeur socialement engagé.

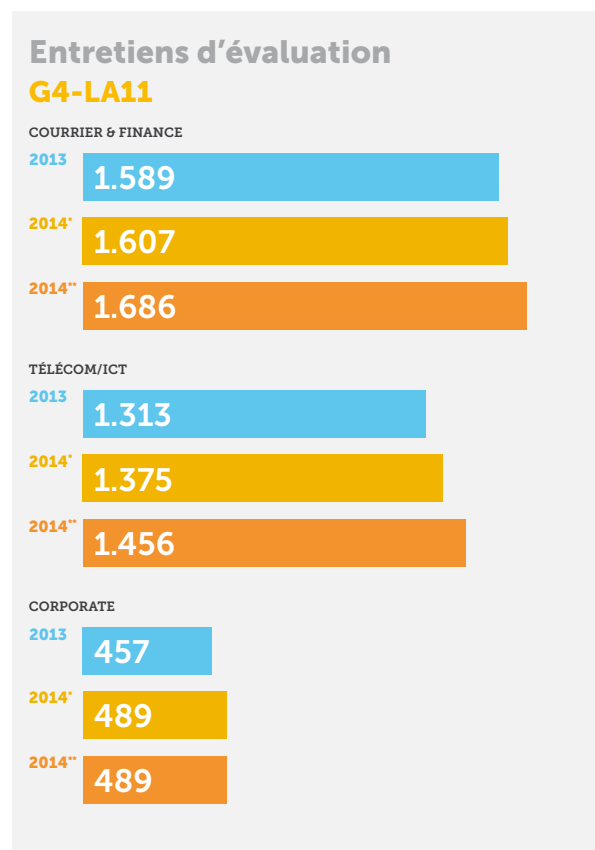
Un inventaire des postes de travail accessibles aux personnes à besoins spéciaux a débouché sur la nécessité d'une meilleure gestion de l'intégration des collaborateurs présentant des inaptitudes.



Des programmes spécifiques formalisent désormais les processus d'accueil des nouveaux collaborateurs ainsi que les entretiens de retour.

En 2014, Michel Greco S.A. a mis en place un plan de formations internes sur des sujets de la santé et sécurité au travail.

De son côté, InTech S.A. a eu 6 étudiants en stage de fin d'études. Tous ont ensuite été embauchés.



ENGAGEMENT 3 : RÉALISÉ EN 2014

POST Luxembourg

- Élaboration du plan de mobilité interne pour tous et du plan de développement pour les cadres
- Formalisation des processus d'accueil des nouveaux collaborateurs et des entretiens de retour
- Début d'implémentation du plan de diversité
- Réalisation d'un inventaire des postes de travail accessibles aux personnes à capacité de travail réduite
- Création de la POST Schoul

Michel Greco S.A.

- Déploiement du plan de formations internes sur la santé et sécurité au travail

InTech S.A.

- Recrutement de 6 stagiaires

OBJECTIFS 2015-16

> OBJECTIF 5 : Être une entreprise socialement responsable (interne)

Groupe POST Luxembourg

- Développer les initiatives pour l'employabilité des collaborateurs
- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe

* Ancien périmètre
** Nouveau périmètre

ENGAGEMENT #4

Favoriser l'inclusion sociale

En tant que 2^{ème} employeur du pays, la responsabilité sociétale du Groupe POST s'exprime également par des initiatives d'inclusion sociale envers ses parties prenantes externes.

En collaboration avec l'ADEM (Agence pour le développement de l'emploi⁷) et le CNFPC (Centre national de formation professionnelle continue⁸), POST forme des jeunes demandeurs d'emploi aux métiers techniques dans son centre d'apprentissage dédié.

À partir de l'automne 2014, dix jeunes nouveaux collaborateurs et titulaires d'un diplôme professionnel en électrotechnique ont entamé une formation modulaire interne chez POST. Embauchés en CDI, ils suivent une formation de 6 mois afin de favoriser leur intégration et l'apprentissage du métier.



«Ces jeunes ont pour la plupart terminé l'école secondaire ou ont déjà une courte expérience professionnelle.

Ils ont été recrutés afin de remplacer les départs en pension. Dans 6 mois, ils rejoindront différents services techniques de POST.»

YVES SCHLÜTER

Responsable du Centre de formation
POST Luxembourg



«An der Formation hunn ech vill bäigeliert. Ech hunn och vill Softskills Couren gemaach wou ech mech ob d'Berufsliewen virbereeden konnt. Ech hunn d'Technik gesinn déi ech an der Schoul ni gesinn hat. Stagen hunn ech och gemaach fir dass ech weess wéi et an den Service leeft an fir ze kucken a wéi engem Service ech duerno schaffen wëll. Mir huet et gutt gefall an ech freeën mech schonn als Techniker an den Servicer ze schaffen.»

YOVANNY MORILLO

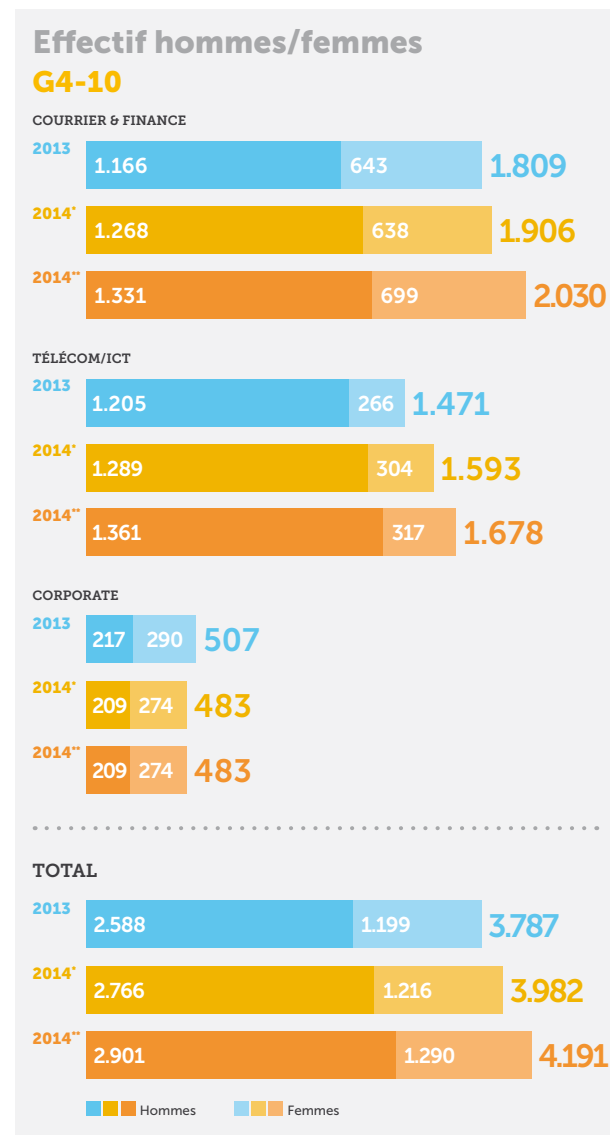
Technicien télécom - POST Luxembourg



Editus S.A. a participé en 2014 à la journée «dayCARE» favorisant l'inclusion de jeunes Luxembourgeois dans le monde du travail. Ce programme consiste à recevoir des jeunes étudiants pour un stage d'une journée afin de leur faire découvrir différents métiers. Le principe est que l'entreprise rémunère les stagiaires qui, via l'ONG CARE⁹, reversent leurs indemnités à des associations soutenant la formation en Afrique.

En 2014, Victor Buck Services S.A. a procédé dans ses locaux à l'aménagement de sanitaires pour personnes à mobilité réduite.

⁹ www.care.lu



* Ancien périmètre
 ** Nouveau périmètre

ENGAGEMENT 4 : RÉALISÉ EN 2014

POST Luxembourg

- Recrutement de 45 jeunes demandeurs d'emplois

EBRC S.A.

- Partenariat sur l'insertion de juniors avec TELECOM Nancy/F
- Formations interculturelles (Allemagne, Moyen-Orient et Asie)

Victor Buck Services S.A.

- Aménagement de sanitaires pour personnes à mobilité réduite

Editus S.A.

- Participation à la journée «dayCARE»

InTech S.A.

- Rapprochement avec l'ADEM (Agence pour le Développement de l'Emploi)⁷ et consolidation des partenariats avec les écoles

OBJECTIFS 2015-16

> OBJECTIF 6 : Être une entreprise socialement responsable (externe)

POST Luxembourg

- Être une entreprise socialement responsable (externe)
- Continuer à proposer des stages pour étudiants

EBRC S.A.

- Signer la Charte de la diversité¹⁰
- Renforcer le caractère socialement responsable de l'entreprise

InTech S.A.

- Signer la Charte de la diversité¹⁰

Groupe POST Luxembourg

- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe
- Continuer à contribuer à l'éducation dans le numérique

⁷ www.adem.lu
¹⁰ www.imslux.lu

ENGAGEMENT #5

Limiter notre impact environnemental

Limiter notre impact sur l'environnement représente un des engagements de la stratégie RSE pour l'ensemble de nos activités. En 2014, POST et ses sociétés filiales ont poursuivi leurs efforts visant à réduire leur empreinte écologique.

Construction durable

Pour ses deux grands projets immobiliers en cours à Luxembourg-gare et à Luxembourg-Cloche d'Or, POST a vérifié l'opportunité d'installations photovoltaïques. Pour des raisons de rentabilité, il a finalement été décidé de recourir à des technologies alternatives, axées sur une consommation énergétique minimale.

Pour le premier de ces deux bâtiments, POST Luxembourg vise, en 2015, la pré-certification DGNB Gold, (www.dgnb.de) l'une des plus complètes dans le domaine de l'aménagement durable.



Optimisation des consommations

Le programme de remplacement des équipements technologiques et des climatisations sur divers sites hébergeant des centres de télécommunications est poursuivi en continu.

Dans le cadre de la mise en place du nouveau réseau d'accès optique, POST Technologies utilise des équipements du type GPON (Gigabit Passive Optical Network), nommé aussi Green Passive Optical Network, pour offrir des services comme POST-TV, HSI (High Speed Internet) et Téléphonie-Fixe à ses clients. Un grand avantage de l'utilisation de la technologie GPON est la réduction de 15% de la consommation d'énergie par client par rapport aux technologies basées sur l'infrastructure à cuivre. Le gain correspondant (diminution de la consommation d'énergie électrique) s'établira donc progressivement au fur et à mesure de la migration des clients raccordés sur des technologies basées sur cuivre vers des technologies basées sur fibre optique. Un module «energy monitoring», s'intégrant dans la gestion technique centralisée déjà en place, sera testé courant 2015 dans le bâtiment de POST hébergeant Editus S.A. à Kayl.

Dans le cadre d'un vaste mouvement de remplacement des imprimantes, des appareils multifonctions (photocopieur, scanner, fax) et partagés ont fait leur apparition chez POST. Ils permettent d'imprimer à la demande, sur l'équipement de son choix, où que l'on se trouve. Ce concept devrait à terme induire une réduction des coûts, notamment de papier, grâce également à la suppression progressive des imprimantes individuelles.

Pour ce qui concerne les ordinateurs personnels, POST a commencé à déployer sa stratégie «single device» consistant à limiter le nombre d'équipements par utilisateur à un seul. Les systèmes et applications sont en voie d'intégration.



«Le déploiement d'appareils multifonctions partagés et la suppression progressive des imprimantes individuelles doivent contribuer à réduire les coûts, notamment de papier.»

ABRAHAM TAKOM

*Chef de service IT corporate services
POST Luxembourg*

Comme ce fut déjà le cas les années précédentes, des campagnes de sensibilisation ont permis d'attirer l'attention des collaborateurs sur l'importance du tri des déchets ainsi que sur la consommation d'énergie. Le volume des déchets ménagers a pu être réduit de 64 tonnes en 2013 à 55 tonnes en 2014 chez POST (-15,6%).



En raison du vaste «rebranding» réalisé en 2014, la consommation de papier chez POST Luxembourg enregistre exceptionnellement une hausse. Cette hausse s'avère encore plus importante en considérant l'entrée dans le périmètre RSE 2014 d'Editus S.A., editrice des annuaires téléphoniques. Grâce à sa démarche «paperless», POST Luxembourg devrait cependant pouvoir réduire sa consommation de papier au cours des années à venir. Le recours à la signature sur support électronique («Signing pad») pour la remise de courrier et de colis s'inscrit pleinement dans cette démarche. POST Telecom réfléchit à suivre cette initiative pour la communication automatique et immédiate de documents à ses clients. Par ailleurs, grâce à la digitalisation des fiches de travail pour les équipes d'installation et de dépannage, l'impression de 1.100 fiches papier par jour est devenue superflue.

POST fait imprimer ses timbres-poste sur du papier certifié FSC et, dans la mesure du possible, auprès d'imprimeries certifiées FSC. En 2014, tous les timbres émis par POST ont été imprimés sur du papier certifié FSC.

Michel Greco S.A., grâce à la mise en application d'un nouveau logiciel d'exploitation, réalise une forte économie sur les coûts d'envoi des factures clients et de consommation papier. Le nouveau logiciel offre en effet la possibilité de les générer et de les envoyer par mail. De plus, les supports de formation sont désormais édités en format «livret», mesure permettant elle aussi de réduire fortement les coûts d'impression papier. De plus, le choix de la police d'impression contribue à minimiser le besoin d'encre.

Mobilité

En 2014, 1.151 collaborateurs de POST Luxembourg, POST Telecom S.A. et POST Telecom PSF S.A. ont bénéficié du MPass. Ce titre de transport, subventionné en partie par l'employeur, permet d'utiliser de manière illimitée tous les moyens de transports publics du pays et, sous certaines conditions, les transports frontaliers. Cette première campagne a été relancée début 2015.

Dans le cadre du futur plan de réduction des émissions de CO₂, une des priorités de POST sera le déploiement d'un programme d'éco-conduite. Une formation dédiée à l'éco-conduite a été élaborée ensemble avec le Centre de Formation pour conducteurs à Colmar-Berg. Des tests sur des boîtiers permettant de tracer le style de conduite sont en cours. Des solutions de «car-sharing» sont

à l'étude. Un sondage sur les besoins de mobilité des collaborateurs du centre de tri a été réalisé et les conclusions en seront tirées courant 2015. Par ailleurs, POST a élaboré une «car policy» pour l'utilisation des voitures de service avec pour objectif une mise en vigueur également courant 2015.

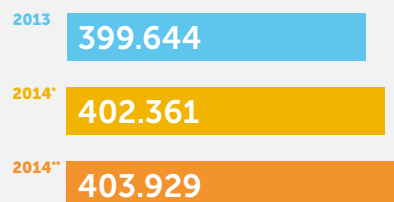


«En 2014, 1.151 collaborateurs de POST Luxembourg, POST Telecom S.A. et POST Telecom PSF S.A. ont bénéficié du MPass. Ce titre de transport, subventionné en partie par l'employeur, permet d'utiliser de manière illimitée tous les moyens de transports publics du pays et, sous certaines conditions, les transports frontaliers. Cette première campagne a été relancée début 2015.»

VALÉRIE BLOT-CAMMARA

Responsable administration & Centre de Services RH
POST Luxembourg

Consommation d'énergie (Giga Joules) G4-EN3



Consommation de papier (Tonnes) G4-EN1



^A Augmentation à périmètre égal due au changement d'identité corporate et à la communication papier afférente (élément exceptionnel)
^B Cette forte hausse s'explique par l'entrée dans le périmètre RSE 2014 d'Editus S.A., editrice des annuaires téléphoniques.

Émissions CO₂ transports (Tonnes) G4-EN30



^C Hausse due à l'augmentation des activités et au km parcourus
^D Hausse due à l'élargissement du périmètre

* Ancien périmètre
 ** Nouveau périmètre

ENGAGEMENT 5 : RÉALISÉ EN 2014

POST Luxembourg

- Poursuite du remplacement des équipements technologiques sur divers sites et des climatisations dans des centres de télécommunication
- Optimisation du parc des imprimantes
- Sensibilisation du personnel au tri des déchets et à la consommation d'énergie
- Attribution de 1.151 MPass aux collaborateurs

Michel Greco S.A.

- Réduction des coûts et de la consommation papier

InTech S.A.

- Bonne implantation de l'initiative PaperLesss chez les clients

Groupe POST Luxembourg

- Pour les labels et reconnaissances dans le domaine environnemental cf. p.32

OBJECTIFS 2015-16

> OBJECTIF 7 : Diminuer nos émissions de CO₂

POST Luxembourg

- Élaborer et déployer un plan de réduction des émissions de CO₂
- Obtenir la pré-certification DGNB pour notre bâtiment Mercier à Luxembourg-gare

EBRC S.A.

- Augmenter l'efficacité énergétique des datacentres
- Réduire l'empreinte carbone des datacentres de 7% à périmètre égal⁹
- Maintenir la politique d'achat de 100% d'énergie verte pour ses Datacentres

InTech S.A.

- Renforcer le recyclage et le tri des déchets

Groupe POST Luxembourg

- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe

⁹ Sur la période 2016-2020

ENGAGEMENT #6

S'engager localement pour la RSE

En tant que 2^{ème} employeur du pays, avec plus de 4.200 salariés, le Groupe POST Luxembourg est un acteur clef de l'économie luxembourgeoise et a une responsabilité particulière à l'égard des communautés locales. Nos priorités sont la sensibilisation à la RSE au Luxembourg et le partage de bonnes pratiques.

Sensibilisation à la RSE au Luxembourg

Nos initiatives de soutien et de sensibilisation se concrétisent sous forme de partages et d'échanges en faveur du développement de la RSE au Luxembourg.

En 2014, une 2^{ème} 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 2013.

Divers événements publics organisés par POST Luxembourg ont été l'occasion de recourir à des produits fairtrade (ex : POSTLaf,...).

Ensemble avec l'asbl Jonk Entrepreneuren, POST a accueilli dans le cadre du Job Shadow Day 2014 des lycéens pour une journée en entreprise.

En 2014, 1.024 enfants de l'enseignement primaire ont visité le POSTMusée et de nombreuses classes ont appris comment fonctionne le centre de tri postal. La poste figure régulièrement au programme des écoles élémentaires. Afin de pouvoir répondre aux nombreuses demandes de matériel didactique, trois vidéos ont été réalisées dans le cadre du programme POSTI pour les enfants* afin de leur faire découvrir le métier postal.



* www.posti.lu

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



POST Luxembourg s'est impliquée dans la préparation de la formation «entreprise et développement durable» de type BTS (Bac Technique Supérieur) élaborée par le Lycée technique d'Ettelbruck. Cette formation est appelée à être proposée en principe à partir de l'automne 2015.

POST Luxembourg a participé au jury 2014 du concours 1,2,3 Go Social portant sur l'accompagnement de porteurs de projets d'entreprises à dimension sociale ou solidaire.

En 2014, les émissions philatéliques de POST ont tenu leur rang RSE à leur manière. Le concours d'illustration biannuel a eu pour thème «Le sol, cet espace vital», en collaboration avec le Musée national d'histoire naturelle. Plus de 1.600 enfants et adolescents ainsi que de nombreuses classes ont ainsi pu être sensibilisés au rôle clef du sol, véritable peau de notre planète, source de vie humaine, animale, végétale et organique. Les deux dessins gagnants ont chacun fait l'objet d'un timbre-poste.

D'autres timbres-poste ont décliné l'action globale de la Croix-Rouge, l'engagement de la Ligue HMC en faveur des personnes mentalement handicapées ou encore le thème de la biodiversité (légumes d'antan).



«Grâce au Speed Meeting 2014, nous avons pu entrer en contact avec POST et bénéficier de la mise à disposition de deux anciens ordinateurs et d'un serveur. Le volet administratif de nos actions associatives s'en trouve fortement facilité.»

MANUELA LORENZO

Coordinatrice de projets - Maison des Associations*

* www.maisondesassociations.lu





La 19^{ème} édition du POSTLaf, organisée en collaboration avec la Ville de Luxembourg, a de nouveau connu un immense succès avec la participation de près de 3.000 coureurs. Les participants ont pu, moyennant un don, soutenir le projet «Rebuilding» par lequel Caritas Luxembourg met à disposition une salle de sports ouverte aux personnes défavorisées.



EBRC S.A. soutient une chaire universitaire spécialisée en ressources humaines, «laboRH», en partenariat avec l'Université Catholique de Louvain (B) et le Centre de Recherche Public Henri Tudor (L). La chaire en «Management Humain et Transformations du Travail» constitue un observatoire privilégié des enjeux contemporains liés à la gestion des personnes dans les organisations. Y participer permet aux entreprises partenaires de s'appuyer sur des résultats de recherche et des réflexions pointues, dans le cadre du développement de leurs stratégies d'emploi et de gestion des ressources humaines.

Par ailleurs, EBRC S.A. s'est associée en septembre 2014 à l'école TELECOM Nancy¹⁰ en sponsorisant la Promotion 2016. À ce titre, EBRC peut prétendre à accueillir les élèves en stage, à intervenir lors d'événements (stand au Forum TELECOM Nancy, séminaire de 3^{ème} année «Investir sa vie active», conférence dédiée,...) ou encore à mener des projets industriels de dernière année. Cette démarche est également une façon de rechercher de nouveaux collègues. InTech S.A. est elle aussi partenaire de TELECOM Nancy.



¹⁰ www.telecomnancy.eu

ENGAGEMENT 6 : RÉALISÉ EN 2014

POST Luxembourg

- Développer nos actions de soutien et de partage de bonnes pratiques
- Élaborer des critères de sélection pour nos initiatives de sponsoring et de mécénat

Groupe POST Luxembourg

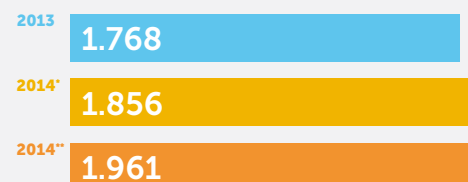
- 742 231 € investis dans les communautés locales

EBRC S.A. et InTech S.A.

- Partenariat avec l'école TELECOM Nancy/F

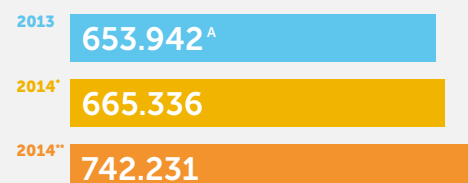
Valeur créée et distribuée ¹¹ (Mio €)

G4-EC1



Investissements dans les communautés locales ¹² (€)

G4-EC1



^A POST Luxembourg et POST Telecom S.A.

OBJECTIFS 2015-16

> OBJECTIF 8 : Développer une politique d'engagement sociétal

POST Luxembourg

- Poursuivre nos actions de soutien

Groupe POST Luxembourg

- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe

InTech S.A.

- Obtenir le label ESR (Entreprise Socialement Responsable)

> OBJECTIF 9 : Développer l'engagement des parties prenantes

POST Luxembourg

- Approfondir l'engagement des parties prenantes internes et externes sur la base d'un plan annuel

Groupe POST Luxembourg

- Sensibiliser les collaborateurs à la RSE
- Partager les bonnes pratiques au sein du groupe

* Ancien périmètre

** Nouveau périmètre

¹¹ Produits, coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et sponsoring et autres investissements pour la communauté.

¹² Donations, sponsoring et autres investissements en faveur des communautés. Avec Editus S.A. et InTech S.A.

Évaluation de notre rapport par un échantillon des parties prenantes externes

G4-33

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 d'analyse du rapport RSE 2014 du Groupe POST Luxembourg. Cette lettre présente l'opinion personnelle des membres du CEPPE, en tant qu'experts, et non celle de leur organisation. Le comité s'est réuni avec le Comité de Développement Durable de POST Luxembourg, le 11 mai 2015 afin de rendre compte de ses observations et recommandations.

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

de gauche à droite

NORMAN FISCH, ARIANE KÖNIG,
RAPHAËL LALLOUETTE



À propos du processus d'évaluation 2015

Convaincue de l'approche d'évaluation par les parties prenantes initiée pour le rapport RSE de 2013, POST Luxembourg a décidé de relancer, pour le rapport 2014, le processus d'évaluation par un échantillon de parties prenantes externes formées au processus du reporting Global Reporting Initiative G4. Sous forme d'un comité, les membres du CEPPE ont été pilotés par Stéphanie Deltenre en charge de l'organisation et de la structuration des échanges.

Le périmètre pris en compte dans le processus d'évaluation en 2015 s'est basé sur le périmètre du rapport de développement durable 2014, tel que défini dans le rapport. Cette évaluation n'inclut pas la vérification des données chiffrées.

Le Comité d'évaluation est représenté en 2015 par les experts en matière de développement durable et RSE suivants :

- Ariane König, Head of Sustainable Development & Senior Researcher at the Institute of Geography and Spatial Planning, Université du Luxembourg;
- Norman Fisch, représentant de l'INDR (Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises);
- Raphaël Lallouette, Responsable RSE et de Développement Durable du groupe Sales-Lentz.

Pour la deuxième édition de ce processus d'évaluation du rapport, l'attention du comité s'est portée sur les 3 questions prioritaires suivantes :

- Qualité du contenu : le Groupe POST Luxembourg a-t-il sélectionné les thématiques les plus pertinentes au regard de ses défis et de ses activités ainsi que des attentes de ses parties prenantes ?
- Qualité des informations : les informations relatives aux thématiques pertinentes sont-elles suffisantes ?
- Les recommandations énoncées en 2014 par le CEPPE ont-elles été prises en compte dans la dernière édition du rapport ?

Observations et recommandations du CEPPE

1. Les recommandations émises en 2014 lors du processus de validation du rapport 2013, ont été prises en compte. La chaîne de valeur et la quantification des objectifs environnementaux et sociétaux à moyen terme a fait l'objet de l'attention du Comité de développement durable de POST Luxembourg durant cette année 2014;
2. Les membres soulignent l'exemplarité de l'implication croissante et continue, par des actions ciblées, dans la stratégie et la gouvernance RSE, des parties prenantes internes : directions, filiales et salariés, ainsi que l'intégration de 2 nouvelles entités dans le périmètre du rapport;
3. Toutes les thématiques jugées pertinentes par les membres sont abordées dans le rapport.

Les membres du CEPPE rendent le Comité de développement durable de POST Luxembourg attentif aux points d'amélioration suivants :

1. Créer davantage de liens entre les contextes et défis spécifiques identifiés pour le développement durable du Groupe POST Luxembourg et le contenu du rapport.
2. Assurer la continuité des thématiques clefs mentionnées dans le premier rapport de 2014, comme l'investissement dans l'énergie renouvelable, ou dans les véhicules électriques. et mettre davantage en avant les initiatives impactantes réalisées par le Groupe POST Luxembourg pour la société: les membres trouvent le rapport parfois trop modeste, au regard des actions développées ;
3. Intensifier le dialogue avec les parties prenantes externes dans les prochains processus de reporting en élargissant l'idée et la pratique du CEPPE à des comités spécifiques : comité d'usagers par exemple (à valider);
4. Présenter les objectifs chiffrés annoncés en comparaison des résultats obtenus de manière plus synthétique, en insérant un tableau de bord synthétique par engagement RSE.

Conclusion

Au-delà de simplement considérer les indicateurs RSE utilisés, le rapport RSE 2014 du Groupe POST Luxembourg apporte une lecture claire de l'approche extra-financière du Groupe et, à l'aide d'indices et d'un engagement continu et organisé, ce rapport nous renseigne sur la nature du discours stratégique voulu et publié, à savoir la recherche constante d'une transparence forte et marquée, et une volonté d'être pertinent et efficient sur les piliers engagés.

INTITULÉ	GRI	Unité	2013	2014	2014 ¹
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, homme ²	G4-10.a et c	Nb. Personnes	•	2.685	2.816
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, femme ²	G4-10.a et c	Nb. Personnes	•	1.169	1.242
Effectifs sous contrat à durée déterminée, homme ²	G4-10.a et c	Nb. Personnes	•	84	88
Effectifs sous contrat à durée déterminée, femme ²	G4-10.a et c	Nb. Personnes	•	44	45
Effectifs sous contrat intérimaire, homme ²	G4-10.a et c	Nb. Personnes	•	14	14
Effectifs sous contrat intérimaire, femme ²	G4-10.a et c	Nb. Personnes	•	41	41
Total des effectifs²				4.037	4.246
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps plein ²	G4-10.b	Nb. Personnes	•	3.018	3.217
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps partiel ²	G4-10.b	Nb. Personnes	•	836	841
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps plein ²	G4-10.b	Nb. Personnes	•	33	33
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps partiel ²	G4-10.b	Nb. Personnes	•	95	100
Total des effectifs sous contrat d'employé²			•	3.982	4.191
Répartition de l'effectif total par région et par sexe	G4-10.d	Nb. Personnes	LUX.	LUX.	LUX.
Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	G4-11	%	•	87,4%	83%
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	107	139	154
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	24	47	56
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	86	150	166
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	35	50	55
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	1	5	7
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	1	3	3
Nombre total d'embauches	G4-LA1	Nb. Personnes	254	394	441
Taux de recrutement, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.a	%	2,8%	3,5%	3,7%
Taux de recrutement, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.a	%	0,6%	1,2%	1,3%
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.a	%	2,3%	3,8%	4%
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.a	%	0,9%	1,3%	1,3%
Taux de recrutement, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.a	%	0%	0,1%	0,2%
Taux de recrutement, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.a	%	0%	0,1%	0,1%
Taux de recrutement global	G4-LA1	%	6,7%	10%	10,6%
Nombre de départs, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	29	20	24
Nombre de départs, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	8	9	11
Nombre de départs, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	54	35	39
Nombre de départs, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	23	19	21
Nombre de départs, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	60	3	3
Nombre de départs, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	30	5	5
Nombre total de départs	G4-LA1	Nb. Personnes	204	91	103

¹ Nouveau périmètre² Les stagiaires ne sont pas comptés dans les effectifs. Pas de sous-traitance.

INTITULÉ	GRI	Unité	2013	2014	2014 ¹
Taux de rotation moins de 30 ans, homme	G4-LA1.b	%	6,4%	6,6%	7%
Taux de rotation moins de 30 ans, femme	G4-LA1.b	%	5,1%	7,1%	8,3%
Taux de rotation entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.b	%	3,4%	3%	3,4%
Taux de rotation entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.b	%	3%	3%	3,7%
Taux de rotation plus de 50 ans, homme	G4-LA1.b	%	11%	0,8%	1%
Taux de rotation plus de 50 ans, femme	G4-LA1.b	%	10,9%	3,3%	3,2%
Taux de rotation général	G4-LA1	%	5,4%	3,3%	3,8%
Taux d'accidents de trajet, homme	G4-LA6.a	%	•	1,6%	1,6%
Taux d'accidents de trajet, femme	G4-LA6.a	%	•	2,9%	2,9%
Taux d'accidents de travail (hors trajet), homme	G4-LA6.a	%	•	3,8%	3,7%
Taux d'accidents de travail (hors trajet), femme	G4-LA6.a	%	•	5,1%	4,9%
Taux d'accident global	G4-LA6	%	•	3,1%*	3%*
Taux d'absentéisme	G4-LA6.a	%	5,8%	5,2%* ³	5%* ³
Décès par accident de travail	G4-LA6.a	Nb. Personnes	0	0	0
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, homme	G4-LA9	h	•	21,9	32,2
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, femme	G4-LA9	h	•	26,5	16,6
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, homme	G4-LA9	h	•	33,2	34,3
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, femme	G4-LA9	h	•	28,8	39
Nombre moyen d'heures de formation, salariés qualifiés, homme	G4-LA9	h	•	32,6	33,7
Nombre moyen d'heures de formation, salariés qualifiés, femme	G4-LA9	h	•	34,4	37,5
Nombre moyen d'heures de formation, salariés non qualifiés, homme	G4-LA9	h	•	40,2	40,2
Nombre moyen d'heures de formation, salariés non qualifiés, femme	G4-LA9	h	•	12,2	12,2
Nombre moyen d'heures de formation	G4-LA9	h	•	31,1	32,6

³ Calculé sur base du nombre d'heures perdues

* Hors Michel Greco S.A.

INTITULÉ	GRI	Unité	2013	2014	2014 ¹
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, homme ****	G4-LA11	%	25%	62,5%	72,2%
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, femme ****	G4-LA11	%	33%	50%	75%
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, homme ****	G4-LA11	%	91%	83,5%	82,1%
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, femme ****	G4-LA11	%	63%	88,5%	87,5%
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés qualifiés, homme ****	G4-LA11	%	82%	91,6%	90,8%
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés qualifiés, femme ****	G4-LA11	%	87%	90,4%	89,5%
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés non qualifiés, homme ****	G4-LA11	%	62%	87,2%	87,2%
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés non qualifiés, femme ****	G4-LA11	%	95%	105,4%	105,4%
Pourcentage global de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière ****	G4-LA11	%	89%	92,2%	91,6%
Membres du conseil d'administration, moins de 30 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	0	0
Membres du conseil d'administration, moins de 30 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	0	0
Membres du conseil d'administration, entre 30-50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	9	11
Membres du conseil d'administration, entre 30-50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	2	3
Membres du conseil d'administration, plus de 50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	6	16
Membres du conseil d'administration, plus de 50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	0	0
Membres du comité de direction, moins de 30 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	0	0
Membres du comité de direction, moins de 30 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	0	0
Membres du comité de direction, entre 30-50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	9	17
Membres du comité de direction, entre 30-50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	5	6
Membres du comité de direction, plus de 50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	8	8
Membres du comité de direction, plus de 50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	•	0	1
Utilisation de papier recyclé/FSC/PEFC	G4-EN1	t	503	591	1.378
Utilisation d'autres types de papier	G4-EN1	t	16	0	0
Utilisation totale de papier	G4-EN1	t	519	591	1.378
Consommation totale de combustible provenant de sources non renouvelables ⁵	G4-EN3.a	GJ	63.144	53.951	62.407
Consommation totale d'électricité ⁶	G4-EN3.b	GJ	319.746	327.562	328.057
Consommation totale de chaleur	G4-EN3.b	GJ	14.696	9.144	9.642
Consommation totale de froid	G4-EN3.b	GJ	2.056	3.096	3.823
Consommation totale d'énergie	G4-EN3.c	GJ	399642	393753	403929

⁴ Hors Michel Greco S.A. Le nombre de personnes ayant bénéficié d'un entretien inclut potentiellement des employés qui ont quitté le groupe durant l'année.

⁵ Gaz et mazout, 1l de mazout = 9,962 kWh, 1m³ de gaz = 10,1 kWh

⁶ 1 GJ = 0,0036 kWh

INTITULÉ	GRI	Unité	2013	2014	2014 ¹
Intensité énergétique des bâtiments et infrastructures	G4-EN5	GJ/m ²	1,377	1,33	1,351
Quantité de papier non recyclé	G4-EN23	kg	•	541	541
Quantité de film plastique non recyclé	G4-EN23	kg	•	3.000	3.000
Quantité de toners non recyclés ⁷	G4-EN23	Nb de cartons	•	0	0
Quantité de tubes lumineux non recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	•	0	0
Quantité de batteries non recyclées	G4-EN23	Nb de cartons	•	0	0
Quantité de papier recyclé	G4-EN23	kg	•	1.339.717	1.343.252
Quantité de film plastique recyclé	G4-EN23	kg	•	14.605	14.661
Quantité de toners recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	•	996	996
Quantité de tubes lumineux recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	•	64	64
Quantité de batteries recyclées	G4-EN23	Nb de cartons	•	162	162
Emissions de CO ₂ liées au transport	G4-EN30	téqCO ₂	5.774	6.102	6.525
Intensité énergétique de la mobilité par kilomètres parcourus	G4-EN5	kgéqCO ₂ /km	•	0,217	0,215
Valeur créée et distribuée	G4-EC1	Mio €	1.768	1.856	1.961
Investissements dans les communautés locales	G4-EC1	€	653942**	665.336	742.231
Pourcentage du volume d'achats alloué aux fournisseurs locaux ⁸	G4-EC9	%	78,4%	92,8%	92,9%
Nombre total de catégories de produits / services ayant un impact sur la santé et la sécurité	G4-PR1	Nb	0	0	2
Nombre total de catégories de produits / services évaluées	G4-PR1	Nb	0	0	3
Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	G4-PR8		0	0	0
Montant des amendes substantielles	G4-PR9	€	0	0	0
Nombre de sanctions non pécuniaires pour non respect des législations et réglementations c/ la mise à disposition et l'utilisation de produits et services	G4-PR9	Nb	0	0	0
Nombre total de sanctions pour abus de position	G4-SO7	Nb	0	0	0
Sanctions pour non respect de la réglementation	G4-SO8	Nb	0	0	0

⁷ Hors InTech S.A. et Michel Greco S.A.

⁸ En excluant les cas où aucune alternative locale n'existe

• = données non disponibles

** POST Luxembourg

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		
Éléments généraux d'information	Pages	Vérification externe
STRATÉGIE ET ANALYSE		
G4-1	6	Non
PROFIL DE L'ORGANISATION		
G4-3	8 - 9	Non
G4-4	14 - 15	Non
G4-5	Quatrième de couverture	Non
G4-6	Luxembourg	Non
G4-7	8	Non
G4-8	8 & 15	Non
G4-9	8 - 9	Non
G4-10	47 & 58	Non
G4-11	58	Non
G4-12	14 & 15	Non
G4-13	8	Non
G4-14	9 & 38	Non
G4-15	32	Non
G4-16	32*	Non
ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS		
G4-17	14 + Rapport Annuel 2014, p.36 (www.postgroup.lu)	Oui, 56-57
G4-18	35	Oui, 56-57
G4-19	30 - 31	Oui, 56-57
G4-20	30 & 31	Oui, 56-57

G4-21	30 & 31	Oui, 56-57
G4-22	12	Oui, 56-57
G4-23	12	Oui, 56-57
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES		
G4-24	24	Oui, 56-57
G4-25	29	Oui, 56-57
G4-26	24 & 26 & 29	Oui, 56-57
G4-27	24 & 30 & 31	Oui, 56-57
PROFIL DU RAPPORT		
G4-28	12	Oui, 56-57
G4-29	12	Oui, 56-57
G4-30	12	Oui, 56-57
G4-31	12	Oui, 56-57
G4-32	13 & 60 & 61	Oui, 56-57
G4-33	56 - 57	Oui, 56-57
GOVERNANCE		
G4-34	8 & 20 + Rapport Annuel 2014 (www.postgroup.lu)	Non
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ		
G4-56	16-19 & 38 & 39	Non

*Fédération des Industriels/FEDIL, Association des Banques et Banquiers Luxembourg/ABBL, American Chamber of Commerce/Amcham, Camera di Commercio Italo-Lussemburghese/CCIL, International : Union Postale Universelle/UPU, Union Internationale des Télécommunications/UIT, International Post Corporation/UPC, European Telecommunication Network Organization/ETNO, PostEurop.

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION					
Aspects pertinents et indicateurs	Pages	Omission(s) identifiée(s)	Raison(s) des omissions	Explication(s) des omissions	Assurance externe
CATÉGORIE : ÉCONOMIE					
ASPECT PERTINENT : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE					
G4-DMA	52	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-EC1	55	No omission	Not applicable	Not applicable	Audited Annual Financial Report 2014, p.31
ASPECT PERTINENT : PRATIQUES D'ACHAT					
G4-DMA	41	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-EC9	41	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : ENVIRONNEMENT					
G4-DMA	48	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-EN1	51	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : ÉNERGIE					
G4-DMA	48	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-EN3	51	No omission	Not applicable	Not applicable	No
G4-EN5	59	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : EFFLUENTS ET DÉCHETS					
G4-DMA	48 - 49	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-EN23	59	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : TRANSPORT					
G4-DMA	50	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-EN30	51	No omission	Not applicable	Not applicable	No
CATÉGORIE : SOCIAL					
SOUS-CATÉGORIE : PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET TRAVAIL DÉCENT					
ASPECT PERTINENT : EMPLOI					
G4-DMA	44	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-LA1	58	No omission	Not applicable	Not applicable	No

ASPECT PERTINENT : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL					
G4-DMA	40	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-LA6	40 & 58	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : FORMATION ET ÉDUCATION					
G4-DMA	44	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-LA9	45	No omission	Not applicable	Not applicable	No
G4-LA11	45	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES					
G4-DMA	46	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-LA12	58	No omission	Not applicable	Not applicable	No
SOUS-CATÉGORIE : SOCIÉTÉ					
ASPECT PERTINENT : COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL					
G4-DMA	38	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-S07	59	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : CONFORMITÉ					
G4-DMA	38 - 39	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-S08	59	No omission	Not applicable	Not applicable	No
SOUS-CATÉGORIE : RESPONSABILITÉ LIÉE AU PRODUIT					
ASPECT PERTINENT : SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS					
G4-DMA	41	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-PR1	59	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : VIE PRIVÉE DES CLIENTS					
G4-DMA	39	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-PR8	39	No omission	Not applicable	Not applicable	No
ASPECT PERTINENT : CONFORMITÉ					
G4-DMA	38 - 39	No omission	Not applicable	Not applicable	Yes, 56-57
G4-PR9	59	No omission	Not applicable	Not applicable	No



Questionnaire RSE

À nos collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires,

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

Vous pouvez nous retourner votre avis :

- > par voie postale
(POST Luxembourg / RSE / L-2020 Luxembourg)
- > en complétant le formulaire disponible sur notre site internet : www.postgroup.lu .

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

1. Quel est votre lien avec le Groupe POST ?

- ☐ Collaborateur/trice de POST ou du Groupe POST
- ☐ Client
- ☐ Fournisseur
- ☐ Partenaire
- ☐ Autre :

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

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

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

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

4. Quels sont les points forts de la démarche et du Rapport RSE 2014 du Groupe POST ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Parmi les thématiques RSE suivantes, quelles sont selon vous, les 5 thématiques les plus importantes dont le Groupe POST doit à l'avenir prioritairement rendre compte ? (cocher maximum 5 thématiques)

- ☐ Rentabilité du Groupe POST
- ☐ Éthique des affaires
- ☐ Respect des lois et règlements
- ☐ Santé et sécurité au travail
- ☐ Sécurité des données
- ☐ Rayonnement électromagnétique
- ☐ Politique d'achat
- ☐ Accessibilité aux services et produits
- ☐ Recrutement et emploi (personnel)
- ☐ Formation, développement et mobilité interne (personnel)
- ☐ Diversité et égalité des chances (personnel)
- ☐ Consommation de matières (ex : papier)
- ☐ Consommation en énergie (ex : électricité, gasoil, gaz)
- ☐ Gestion des déchets
- ☐ Transport et mobilité
- ☐ Émissions de CO₂
- ☐ S'engager localement pour la RSE
(sensibilisation, partage de bonnes pratiques)
- ☐ Autres :

.....

.....

.....

.....

.....



- **Réalisation graphique**
- Minale Design Strategy®
-
- **Formation et accompagnement méthodologique**
- Stéphanie Deltenre
-
- **Photos**
- POST Luxembourg, Blitz, Bruno de Séré
-
- **Impression**
- Victor Buck Services S.A.
-
- Ce document a été imprimé sur du papier labellisé FSC.
- La version électronique est disponible sur www.postgroup.lu
-
-

