

RESPECT

NOTRE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

— Nous visons une croissance responsable du Groupe qui n'est pas seulement financière, mais aussi sociale et environnementale. Nous agissons en tant que Groupe en évaluant l'impact que nous avons sur l'environnement, la société et le développement économique du pays et de nos parties prenantes. Notre démarche, initiée en 2012, s'ancre, au fil des années, dans nos processus opérationnels, notre manière de servir nos clients ou d'interagir avec nos fournisseurs et via l'implication de nos collaborateurs.

AGIR AVEC RESPECT

Notre démarche RSE couvre sept domaines d'action. Elle porte l'acronyme « RESPECT ».

R ENTABILITÉ

Rentabilité et croissance durable
Contribution au tissu économique et social du pays
Marchés, concurrence et régulation
Gestion des risques

E MPLOYABILITÉ

Développement des compétences
Qualité de vie au travail
Diversité
Recrutement et mobilité interne

S ÉCURITÉ

Sécurité de l'information et des données
Sécurité des équipements et des infrastructures
Sécurité au travail

P RODUITS

Accessibilité
Qualité
Utilité sociale et éco-responsabilité

É THIQUE

Gouvernance
Compliance
Éthique des affaires
Politique d'achats responsables

C ONNAISSANCES

Partage de savoirs et bonnes pratiques
Support à l'éducation et à l'apprentissage
Engagement RSE local et international
Patrimoine immobilier

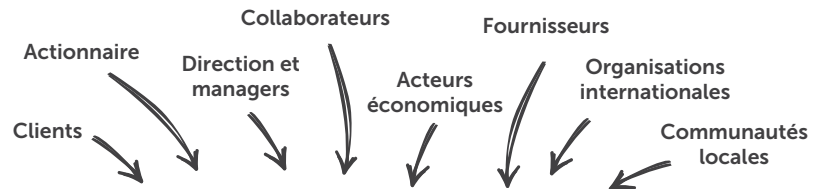
T ERRE

Constructions durables
Émissions de CO₂
Déchets
Biodiversité

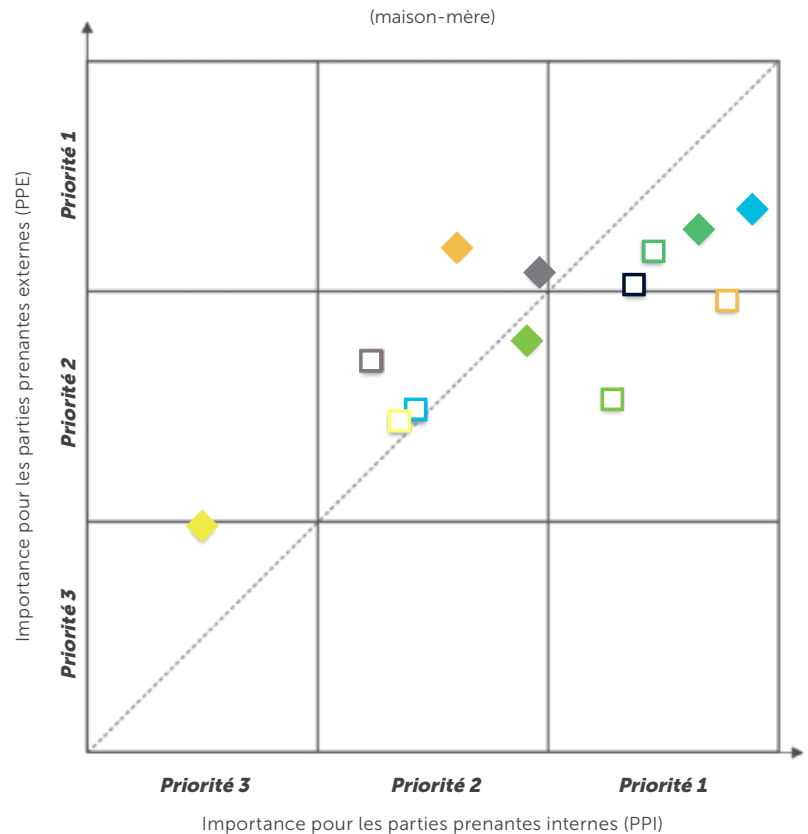
LES ENJEUX PRIORITAIRES DÉFINIS PAR NOS PARTIES PRENANTES EN 2019

L'enquête de matérialité réalisée début 2019 nous a permis d'identifier les enjeux prioritaires suivants pour l'ensemble de nos parties prenantes :

- Rentabilité**
 - Développement et rentabilité de POST
 - ◆ Mission de service public
- Employabilité**
 - Promouvoir et faciliter la diversité
 - ◆ Développement des compétences de nos collaborateurs
- Sécurité**
 - Prévention des risques sur nos infrastructures (pannes, etc.)
 - ◆ Sécurisation des données personnelles
- Produits**
 - Commercialisation de produits et services responsables / durables
 - ◆ Innovation constante des infrastructures
- Éthique**
 - Éthique dans la conduite des activités
- Connaissances**
 - Partage de savoirs et des bonnes pratiques
 - ◆ Gestion du patrimoine immobilier et culturel
- Terre**
 - Optimisation de notre impact en faveur de l'environnement
 - ◆ Contribution aux efforts d'adaptation aux changements climatiques



MATRICE DE MATÉRIALITÉ DE POST LUXEMBOURG



NOTRE CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous avons choisi d'aligner notre démarche RESPECT sur les objectifs de développement durable des Nations unies, dans un souci de cohérence avec le projet de plan national de développement durable et les engagements pris par les organisations professionnelles internationales dont POST Luxembourg est membre¹.

Nos domaines d'action	Les objectifs de développement durable concernés	Les cinq enjeux prioritaires de nos parties prenantes
Rentabilité		Développement et rentabilité de POST □
Employabilité		Développement des compétences de nos collaborateurs ◆
Sécurité		<ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation des données personnelles ◆ • Prévention des risques sur nos infrastructures (pannes, etc.) □
Produits		
Éthique		Éthique dans la conduite des activités □
Connaissances		
Terre		

¹ PostEurop, International Post Corporation, European Telecommunications Network Operators' Association

Rentabilité

— Parce que nous voulons assurer la pérennité de notre Groupe et nos emplois.

Enjeux prioritaires¹ :



Développement
et rentabilité
de POST

Objectifs de développement durable :



« Nos résultats sont en constante progression depuis cinq ans. Cependant, notre marge bénéficiaire demeure faible. C'est sur ce ratio que nous devons travailler à l'avenir en augmentant la productivité de nos ressources et en diminuant nos dépenses. »

LUCA TAGLIABUE,
directeur financier



LES RÉSULTATS FINANCIERS 2019

L'analyse de Luca Tagliabue, directeur financier

Le Groupe POST Luxembourg a réalisé en 2019 des ventes de 861,9 millions d'euros (MEUR). Portée par les métiers télécom et courrier & logistique qui connaissent une progression soutenue malgré un contexte difficile, la croissance organique des ventes est de 5,2 %. Le résultat opérationnel (EBITDA) augmente de 6,1 % à 183 MEUR par rapport au résultat déjà en hausse en 2018. Le bénéfice net s'élève à 37,8 MEUR, en hausse de 13,2 %.

CROISSANCE SOUTENUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le Groupe POST Luxembourg a atteint ses objectifs de vente et clôturé l'exercice 2019 sur un chiffre d'affaires de 861,9 MEUR en constante augmentation depuis plusieurs années, principalement grâce au métier postal dont l'activité logistique remporte un vif succès et au métier télécom qui renforce son positionnement dans l'activité ICT. Dans des conditions

de marché difficiles qui se traduisent par l'érosion durable de la marge d'intérêts, le métier finance parvient à stabiliser son chiffre d'affaires. Outre les trois métiers historiques, le Groupe compte un réseau d'une vingtaine de filiales acquises dans le cadre du développement de sa stratégie dont le chiffre d'affaires réalisé en 2019 est en baisse par rapport à l'exercice précédent.

Chiffre d'affaires (en MEUR)

2015	706
2016	728
2017	770
2018	827
2019	862

Sur un marché des télécommunications caractérisé par une mutation durable, notamment le déclin structurel du téléphone fixe historique et l'introduction de la 5G, une saturation croissante et une

concurrence intense, le **métier télécom** enregistre en 2019 des résultats en hausse pour la deuxième année consécutive. Soutenu par l'augmentation du nombre de lignes mobiles, par la croissance de l'activité ICT au-delà des objectifs de l'année ainsi que par l'augmentation des clients BAMBOO, le chiffre d'affaires au détail s'élève à 408,7 MEUR, en hausse de 2,7 %, et ce, malgré la baisse de la voix fixe de 7,2 MEUR. Dans le cadre de la stratégie nationale ultra haut débit, le métier télécom déploie depuis plusieurs années un réseau fibre optique. En 2019, le volume d'investissements dans la fibre demeure important avec 19 MEUR. Le taux de couverture fin 2019 est de 69 %, en ligne avec les objectifs. Porté par la substitution des lignes cuivre par la technologie IP et la hausse des commandes pour la fibre dégroupée, le taux d'adoption de la fibre continue d'augmenter. En vue de la commercialisation de la nouvelle norme de communication mobile 5G annoncée pour 2020, le métier télécom a adapté son réseau de transport et s'est doté d'un environnement de data centres.

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55

Grâce au développement de l'activité logistique, le **métier courrier** réussit à surcompenser la baisse du volume des lettres adressées de 4 %. En 2019, son chiffre d'affaires s'élève à 198,9 MEUR, en hausse de 17,1 %, respectivement de 12,9 % hors prise en compte de l'augmentation tarifaire depuis mai 2019. Le volume de colis importés d'Asie ne cesse de croître. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de ces envois a triplé pour atteindre 12,8 millions traités en 2019. En complément des bureaux de poste au nombre de 57 en fin d'année, le réseau de vente alternatif compte 45 partenaires respectivement 103 stations PackUp ainsi que 54 autres structures de vente. Ce réseau alternatif constitue la réponse aux besoins des clients qui recourent de plus en plus souvent aux services postaux en dehors des horaires d'ouverture des guichets.

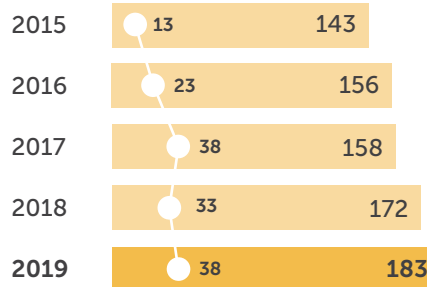
Les opérations d'intérêts et de commissions sont les deux principales sources de revenus du **métier finance**. Alors que les premières enregistrent une baisse en conséquence de la faiblesse persistante des taux d'intérêt, les secondes augmentent suite aux adaptations de prix depuis mai 2019.

PROGRESSION DES RÉSULTATS

Le résultat opérationnel du Groupe progresse de 6,1 % et s'élève à 183 MEUR contre 172,7 MEUR en 2018. La rentabilité opérationnelle atteint 21,2 % contre 20,9 % en 2018 alors même que les frais de personnel augmentent structurellement et que la marge de l'activité logistique en pleine expansion est intrinsèquement faible. Le résultat net du

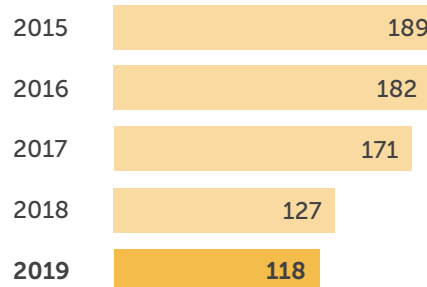
Groupe s'établit à 37,8 MEUR contre 33,4 MEUR en 2018, soit une hausse de 13,2 %.

EBITDA et bénéfice net de l'exercice (en MEUR)



Les investissements opérationnels se maintiennent à un niveau élevé de 118,4 MEUR contre 126,5 MEUR en 2018. Ils sont consacrés, pour l'essentiel, à l'extension des infrastructures et à la modernisation des architectures informatiques des télécommunications et, dans une moindre mesure, à la valorisation du parc immobilier avec la construction du futur siège social de POST Luxembourg.

Investissements corporels et incorporels (en MEUR)



PERSPECTIVES

Conformément à sa stratégie, le Groupe entend défendre à moyen / long terme ses parts de marché dans les segments de la téléphonie fixe et mobile et saisir les opportunités de croissance de l'activité ICT. Dans cette dynamique de développement, le principal enjeu du métier télécom sera d'optimiser ses coûts pour atteindre un niveau de rentabilité satisfaisant.

La baisse accélérée du volume de lettres adressées et le coût du réseau de vente représentent les défis majeurs du métier postal. Le redimensionnement des guichets en faveur de canaux de vente alternatifs, le développement de l'activité logistique et la reconversion du métier de facteur face au défi de la baisse du courrier représentent les leviers d'action pour pérenniser les résultats du métier au niveau postal.

Enfin, l'ambition du métier finance est d'optimiser les produits d'intérêts dans un contexte de faiblesse persistante des taux.

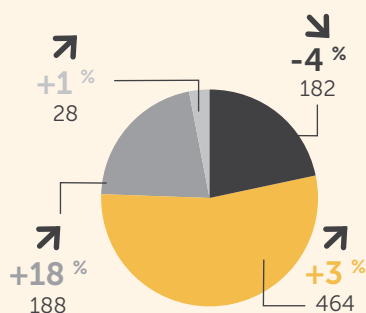
NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019 :

- Augmentation soutenue de notre chiffre d'affaires organique
- Vive croissance de nos activités ICT et logistiques
- Maîtrise de l'état des effectifs
- Amélioration de l'EBITDA et du bénéfice net

En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p. III)
(Comptes annuels 2019 consolidés)



Contribution au chiffre d'affaires total des trois métiers historiques de POST Luxembourg (MEUR)



- POST Technologies / POST Telecom S.A.
- POST Courrier / Michel Greco S.A.
- POST Finance
- Autres filiales



La baisse accélérée du volume de lettres adressées et le coût du réseau de vente représentent les défis majeurs du métier postal. L'activité logistique est un des leviers d'action pour pérenniser les résultats au niveau postal.



Rentabilité

SOUS-THÈMES	OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Rentabilité et croissance durable		<ul style="list-style-type: none">Assurer une profitabilité durableDiversifier les activitésRelier performance financière et extra-financière	<ul style="list-style-type: none">Résultats financiers acceptablesCroissance organique et externeCohérence entre performance financière et extra-financière
Contribution au tissu économique et social du pays	 	<ul style="list-style-type: none">Investir dans l'économieSoutenir l'entrepreneuriat et l'innovation	<ul style="list-style-type: none">Investissements réalisésInitiatives réalisées
Marchés, concurrence et régulation		<ul style="list-style-type: none">Être leader sur nos marchés en respectant le cadre légal et réglementaire	<ul style="list-style-type: none">Nombre de sanctionsParts de marché
Gestion des risques		<ul style="list-style-type: none">Renforcer la culture du risque dans l'entrepriseDéployer une stratégie de gestion des risques efficace	<ul style="list-style-type: none">Nombre d'heures de formation, sensibilisation à la gestion des risquesMesure de la variation des risques rapportés

En quoi la rentabilité du Groupe POST Luxembourg est-elle impérative ?

Acteur de référence de l'économie nationale, le Groupe POST Luxembourg a la responsabilité d'offrir des services et produits utiles, fiables et performants tout en relevant un défi de taille du fait de la très grande diversité de nos clients (ménages, entreprises, institutions nationales et internationales, tous secteurs d'activité confondus). Assurer une croissance raisonnable de nos métiers et entités dans des secteurs hautement concurrentiels implique la poursuite de nos stratégies de diversification et d'innovation au sein de chacune de nos activités. Tout en considérant que nos investissements dans les infrastructures servent l'avenir du pays et que notre position en tant que premier employeur du pays nous rend responsable de l'employabilité de nos collaborateurs, notre Groupe se doit de rester attentif à préserver sa rentabilité dans une perspective à moyen / long terme.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019

POST Luxembourg :

- Augmentation soutenue de notre chiffre d'affaires organique
- Vive croissance de nos activités ICT et logistique
- Maîtrise de l'état des effectifs
- Acquisition de 100 % des parts de Elgon et Ainos
- Amélioration de l'EBITDA et du bénéfice net

Dans nos filiales :

- Intégration de la gestion documentaire collaborative (AdminTech) à l'offre de services de Victor Buck Services avec le produit Docunify
- Go live de i-Hub, filiale spécialisée en KYC (vérification forte de l'identité d'un client) avec, comme premier client, POST Finance
- Concrétisation de projets en lien avec une nouvelle activité : le spatial (InTech)

Le Groupe (POST Luxembourg & filiales du périmètre RSE) :

- 119 millions d'euros d'investissements en 2019

POST Luxembourg :

- Déploiement de la fibre optique (voir dans réalisations PRODUITS p.X)
- Prestation du service universel au niveau postal

- Aucune sanction en 2019

- Opérateur prépondérant au niveau télécom : 48 % de parts de marché au niveau du mobile et 62,3 % au niveau de l'accès Internet fixe¹
- POST Finance figure parmi les établissements/banques de détail au Luxembourg qui traitent le plus grand volume de transactions

POST Luxembourg :

- Processus de gestion des risques déployé sur l'ensemble des métiers
- Formation des operational risk managers et sensibilisation des chefs de département au nouveau système de gestion des risques
- Réalisation d'analyses de risques, incluant des reportings au Comité exécutif et au Comité de gestion des risques

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

POST Luxembourg :

- Continuer les efforts d'amélioration de la performance financière

Dans nos filiales :

- Poursuivre le développement commercial de notre filiale i-Hub, des produits d'électroniques imprimés et commercialisation de Docunify (Victor Buck Services)

POST Luxembourg :

- Améliorer le processus d'appréciation des risques : exécuter une double approche (top-down et bottom-up) pour définir les risques principaux ; renforcer la pertinence des analyses par l'intervention d'experts thématiques le cas échéant ; élargir le périmètre des analyses à l'ensemble des fonctions et projets majeurs de l'entreprise ; améliorer la qualité et la fréquence du reporting et du suivi des indicateurs / actions de mitigation.
- Mettre à jour la procédure de gestion de crise existante (tenant compte des procédures existantes de gestion des incidents critiques)
- Renforcer la collaboration avec les fonctions de la 2^e et 3^e ligne de défense (audit interne, information security et compliance)

¹ ILR, 31/12/2019

Employabilité

— Parce que dans un monde qui évolue rapidement, il est important de développer les compétences de chacun et la diversité.

Enjeux prioritaires¹ :



Développement
des compétences
de nos collaborateurs

Objectifs de développement durable :



L'AVIS DE NOTRE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

Claude Olinger revient sur quatre initiatives RH initiées en 2019.



1 NOUVEAU MODÈLE DE COMPORTEMENTS ET DE COMPÉTENCES

« Parce que POST est une entreprise en pleine transformation, le modèle de comportements et de compétences, réalisé en 2019, sert de socle de référence à tous les collaborateurs pour savoir comment faire pour aller ensemble dans la direction prévue par la stratégie « Mir sinn d'POST ». Les comportements attendus découlent du bon sens et sont déjà adoptés, pour la plupart, par nos collaborateurs. Mais parfois, quelques ajustements seront nécessaires et faciliteront la conduite du convoi à bon port. »

2 POSTALENTS

« POSTalents est un projet pilote de longue durée. C'est la première fois que nous mettons en place un programme d'accompagnement de carrière ouvert

à tous. Rien n'est préconçu. Nous allons construire les modules en fonction des participants et de leurs besoins. Je suis heureux de l'engouement qu'a suscité l'inscription au programme POSTalents. Nous nous attendions à 150 participants, nous en avons finalement près de 300, de toutes les entités et de tous les horizons. »

3 NOUVEAUX FORMATS DE FORMATION

« La formation est fondamentale : nos métiers évoluent et il nous faut garantir l'employabilité de nos collaborateurs. Les formats de formation s'adaptent au contexte professionnel de chacun. Nous avons lancé des formules en e-learning ayant enregistré plus de 3.000 participations en 2019 et un nouveau concept de formation de courte durée pendant la pause déjeuner qui rencontre un vif succès. Au final, le nombre d'heures de formation par collaborateur est certes en baisse mais avec ces nouveaux formats, plus de

collaborateurs ont accès à nos formations : 78 % (+ 7 % en un an) ont eu accès à au moins une formation en 2019. »

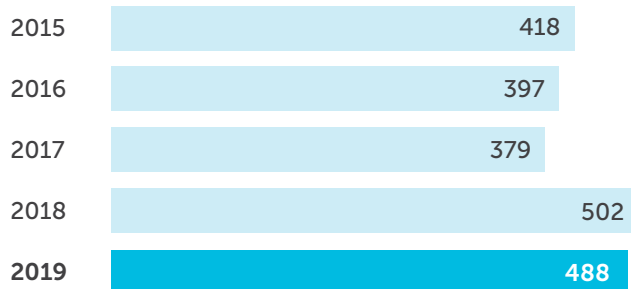
4 PROGRAMME D'OPTIMISATION DE LA PRÉSENCE AU TRAVAIL

« Il ne s'agit en aucun cas de culpabiliser le collaborateur malade, mais d'identifier ensemble des solutions afin d'améliorer la présence au travail. L'objectif est de travailler sur l'engagement des collaborateurs et de réduire les coûts importants liés à l'absentéisme. Pour cela, nous travaillons, à la fois, en préventif sur l'environnement de travail et, à la fois, en développant des outils pour permettre aux managers de proximité d'avoir un meilleur suivi des absences dans leurs équipes. »

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55



Recrutements



488

recrutements

418

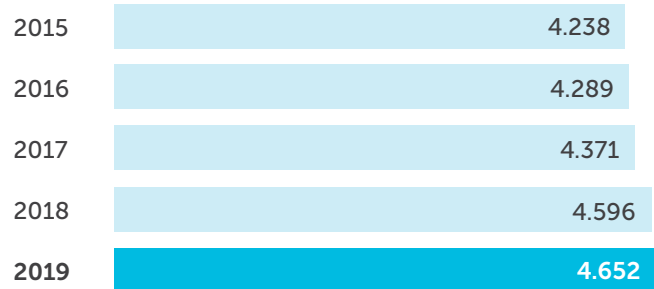
départs

59 %

des nouveaux collaborateurs embauchés en 2019 avaient moins de 30 ans.



14 heures
de formation
en moyenne
en 2019 par
collaborateur

Emploi²

97 %

CDI

3 %

CDD

72 %

statut privé

28 %

statut public

79 %

temps plein

21 %

temps partiel

Niveaux de qualification

Fonctions dirigeantes

6 %

Qualifié

75 %

Non qualifié

19 %

Répartition par âge

FEMMES



HOMMES

5 %

< 30 ans

13 %

17 %

30 - 50

44 %

7 %

> 50 ans

14 %

Diversité de genre

FEMMES



HOMMES

Dirigeants

24 %

76 %

Cadres

19 %

81 %

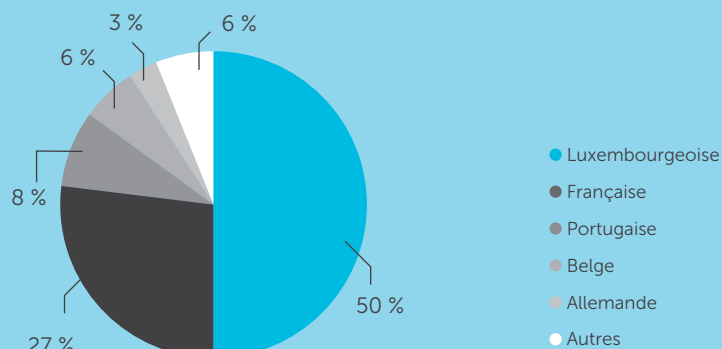
Collaborateurs

30 %

70 %

Nationalités

50
nationalités



² Le chiffre de l'emploi est considéré dans la totalité du périmètre de consolidation financière du Groupe POST Luxembourg. Nombre moyen de collaborateurs. Les autres données RH de cette page sont les données du périmètre de reporting extra-financier, à savoir POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Editus, InTech, Victor Buck Services et Michel Greco S.A.



Employabilité

SOUS-THÈMES

OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIFS PRIORITAIRES

CRITÈRES DE PERFORMANCE

Développement des compétences



- Contribuer au développement personnel des collaborateurs

- Nombre moyen d'heures de formation

Qualité de vie au travail



- Assurer un bon environnement de travail

- Investissement dans l'environnement de travail

- Garantir la santé au travail

- Taux d'absentéisme

Diversité



- Encourager l'égalité des genres et des chances
- Encourager la diversité générationnelle
- Encourager la diversité ethnoculturelle
- Favoriser l'inclusion des collaborateurs en situation de handicap

- Équité de rémunération hommes / femmes
- Répartition de l'effectif par nationalité
- Favoriser l'inclusion des collaborateurs en situation de handicap

Recrutement & mobilité interne



- Recruter les profils requis
- Faciliter la mobilité interne des collaborateurs

- Nombre de recrutements
- Nombre de collaborateurs ayant bénéficié de la mobilité interne

Pourquoi l'employabilité de nos collaborateurs est-elle une priorité ?

Parce que dans un monde qui évolue rapidement, nous sommes convaincus qu'il est essentiel de développer les compétences de chacun. Nous offrons des opportunités de développement professionnel et personnel via des formations internes ou externes et grâce à la mobilité interne. Nous investissons dans la qualité de vie au travail en promouvant un environnement sain, performant et convivial.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019

Le Groupe :

- 14 heures de formation en moyenne en 2019 et par collaborateur

POST Luxembourg :

- Près de 300 collaborateurs candidats à « POSTalents », un cycle de formation permettant aux collaborateurs d'acquérir de nouvelles compétences
- Formalisation d'un modèle de compétences et de comportements internes pour tous les collaborateurs afin de soutenir la stratégie 2018-2022 « Mir sinn d'POST »
- Publication d'un livre blanc sur le « change management » à l'attention des chefs d'équipe (incluant des recommandations très pratiques) et échanges réguliers entre le réseau d'ambassadeurs du changement (Change Net) et les directions des lignes métiers
- Lancement des « Midis de la formation » avec plus de 350 participants aux 7 séances organisées sur des thèmes aussi variés que le « mindful working », la cybersécurité ou la prise de parole en public
- 29 cours en e-learning proposés en 2019 (+ 11), ayant enregistré, au total près de 3.250 participations (nouveaux produits, sécurité de l'information, obligations réglementaires, etc.)
- Programme de formation de 6 semaines systématique pour les nouveaux facteurs, nomination de 11 facteurs formateurs (facteurs expérimentés) dans les centres de distribution et nouvelle formation commerciale développée en 2019 pour les conseillers de POST Courrier
- 5 jeunes inscrits, en 2019, à la formation modulaire proposée aux futurs techniciens télécoms (Léierbud)

POST Luxembourg :

- Mise en place d'actions découlant des résultats de l'enquête de climat interne réalisée en 2018 (café-discussions, réunions de concertation transversale des différents niveaux de management, vis-ma-vie, etc.)
- Investissements dans de nouvelles machines qui améliorent les conditions de travail des collaborateurs du centre de tri et réduction des heures supplémentaires au niveau postal suite à des réorganisations internes

Dans nos filiales :

- Mise en place d'un environnement de travail à distance favorisant le télétravail et la mobilité des commerciaux (Editus)
- Fourniture d'équipements de protection individuels et adaptés : protections auditives et chaussures de sécurité (Victor Buck Services)
- InTech récompensé à nouveau par un award Best Workplaces 2019 (Great Place to Work)

Le Groupe :

- Taux d'absentéisme : 5,4 % (+ 0,4 points par rapport à 2018)

POST Luxembourg :

- Programme lancé en 2019 d'optimisation de la présence au travail incluant des mesures de prévention (aménagement de l'environnement de travail) et un suivi en continu d'indicateurs d'absence maladie par les managers de proximité
- Nos actions santé 2019 : 200 vaccins antigrippe, 112 dossiers traités par l'équipe d'assistance psychosociale interne, 40 check-up santé gratuits pour les 50+, 70 séances individuelles d'ergonomie au poste de travail
- 66 personnes sont bénéficiaires en 2019 d'un reclassement interne, car présentant une incapacité d'exercer les tâches liées à leur dernier poste de travail

Le Groupe :

- 83 % de salariés sont couverts par une convention collective qui prône l'équité de traitement
- 87 % du personnel a bénéficié d'entretiens annuels d'évaluation et d'évolution de carrière
- 18 % des collaborateurs ont moins de 30 ans, 61 % ont entre 30 et 50 ans et 21 % ont plus de 50 ans
- 50 nationalités représentées
- 30 collaborateurs en situation de handicap

POST Luxembourg :

- Participation active au groupe de travail interentreprises de l'IMS sur le handicap et au contenu du guide (*HandiCap*) 'Emploi, donnant aux entreprises des informations sur l'inclusion de personnes en situation de handicap
- Extension des petits déjeuners annuels de la diversité sur d'autres sites (centre de tri à Bettembourg et centre logistique à Roost)

Dans nos filiales :

- Mise en place d'un nouvel outil d'évaluation continue, évolutif, rythmé mensuellement, trimestriellement et annuellement pour les quelque 200 employés de Victor Buck Services

Le Groupe :

- 4.652 collaborateurs¹
- 488 embauches / 418 départs / taux de rotation de 9,4 %
- Encouragement de la mobilité intragroupe (avec filiales) et entre les métiers tant au niveau des équipes (ex. Cyberforce) qu'au niveau des dirigeants

POST Luxembourg :

- Déploiement des Job days, permettant en une journée – via des tests – de mieux cibler les futures recrues et en plus grand nombre : 7 Job days réalisés en 2019, plus de 1.000 CV reçus, une centaine de candidats accueillis et 49 embauches
- Redéfinition de notre stratégie d'employer branding
- Plus de la moitié des postes vacants en 2019 ont été comblés par des mobilités internes (127 au total sur l'année)

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

Le Groupe :

- Développer les compétences des collaborateurs via de la formation, du mentoring ou de l'e-learning pour renforcer les compétences métiers, développer les soft skills ou rappeler les exigences de sécurité et réglementaires

POST Luxembourg :

- Réussir, avec les lignes métiers, le défi de l'engagement de tous nos collaborateurs et promouvoir nos comportements au quotidien dans les recrutements, les évaluations et les promotions
- Finaliser la standardisation des descriptions de poste des fonctions existantes au sein de POST (2019 : 70 %)
- Intégrer systématiquement la dimension « change management » dans les grands projets

POST Luxembourg :

- Préparer la mise en place des conditions pour le télétravail
- Élaborer une charte en matière de conciliation vie privée / vie professionnelle
- Renégocier la convention collective pour les collaborateurs sous convention POST Luxembourg

Dans nos filiales :

- Trouver des solutions et alternatives de mobilité et de stationnement à Kayl (Editus, InTech, i-Hub)

POST Luxembourg :

- Poursuivre le plan de prévention et de réduction de l'absentéisme
- Formaliser une politique en matière de prévention et de gestion de la consommation de substances psychoactives

¹ Périmètre de consolidation financière

Sécurité

— Parce que nous tenons à garantir un niveau optimum de sécurité à travers l'ensemble de nos lignes métiers pour tous nos clients et nos collaborateurs.

Enjeux prioritaires¹ :



Prévention des risques sur nos infrastructures (pannes, etc.)



Sécurisation des données personnelles

Objectifs de développement durable :



PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS CLIENTS ET DE NOS COLLABORATEURS

En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p. VII)



La réputation d'une organisation ne repose pas seulement sur la qualité de ses produits et services, mais également sur le respect des normes et obligations qui s'imposent à elle. La protection des données personnelles de nos clients est au cœur de nos préoccupations depuis de nombreuses années.

Applicable depuis le 25 mai 2018, le RGPD (Règlement général sur la protection des données) vise à mieux encadrer l'utilisation des données à caractère personnel par les entreprises et à donner plus de droits aux citoyens pour en garder le contrôle. POST Luxembourg traite, depuis toujours, un nombre très important de données à caractère personnel. Les enjeux du RGPD ne sont pas neufs pour POST même s'ils

ont nécessité un travail de conformité supplémentaire, notamment pour rendre nos pratiques plus transparentes vis-à-vis de nos clients, collaborateurs et partenaires.

En ce qui concerne la protection des données personnelles, POST Luxembourg a d'ores et déjà mis en œuvre sa conformité vis-à-vis des exigences suivantes :

- Définition d'une politique de protection des données à caractères personnel et mise en place de la gouvernance associée ;
- Implémentation d'une plateforme dédiée à la documentation de la conformité au RGPD ;
- Adaptation et renforcement des mesures de sécurité portant sur les données personnelles ;
- Désignation d'un data protection officer (DPO) auprès de l'autorité de contrôle, la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) ;
- Formation et sensibilisation des collaborateurs ;
- Adaptation de nos conditions générales de vente et publication d'une charte de protection de la vie privée sur nos sites ;
- Mise en conformité contractuelle de nos sous-traitants ;
- Déploiement d'un système de management de la protection des données complet, incluant un programme de contrôle interne.

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55



3 awards reçus en termes de sécurité :

Mohamed Ourdane « IS Personality of the Year »,
Stéphane Omnes « DPO of the Year »
et EBRC « Data Center CyberSecurity Award »

voir page 80 →



Sensibilisation continue en 2019 à la protection des données à caractère personnel,

à la sécurisation des mots de passe
et à la « clean desk policy »

² Campagne de sensibilisation auprès des collaborateurs POST pour promouvoir l'attitude « clean desk »

Regroupement des compétences en termes de cybersécurité (POST & EBRC)

et création de la marque Cyberforce



Taux d'accidents de travail et de trajet en baisse à 3,8 %

4 plaintes enregistrées auprès de la CNPD par des personnes physiques pour manquements en relation avec le RGPD³

et 36 demandes d'exercice de droits traitées avec une réponse dans les 18 jours en moyenne

³ CNPD : Commission nationale pour la protection des données / RGPD : Règlement général sur la protection des données



Nomination d'un data legal advisor chez Editus

et
d'un data protection officer chez Victor Buck Services



Sécurité

SOUS-THÈMES

OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIFS PRIORITAIRES

CRITÈRES DE PERFORMANCE

Sécurité de l'information et des données



- Assurer une sécurité optimale de l'information et des données

- Nombre de plaintes adressées à la CNPD pour manquements en relation avec le RGPD³

Sécurité des équipements et infrastructures



- Assurer la sécurité des équipements et infrastructures

- Nombre d'incidents graves (nombre de ruptures de continuité de service)

Sécurité au travail



- Garantir la sécurité sur les lieux de travail

- Nombre d'accidents de travail / trajets / maladies professionnelles

Pourquoi la sécurité est-elle un élément-clé de la réussite du Groupe POST Luxembourg ?

Parce que la nature des risques liés à nos activités évolue et que la criminalité informatique représente une menace croissante. Parce qu'il est tout aussi capital d'assurer la sécurité sur les lieux de travail, la sécurité de nos équipements et de nos infrastructures que de sécuriser l'information et les données de nos clients. Nous adaptions continuellement nos équipements et procédures internes pour renforcer cette sécurité et voulons rester pour nos clients un partenaire de confiance.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019

Le Groupe :

- Regroupement des compétences en termes de cybersécurité au sein du Groupe (Cyberforce) et création d'un service de Cyberdéfense, entité transversale composée d'experts de POST et de EBRC, qui réalise un monitoring sécurité des clients afin de prévenir les attaques en assurant une réaction rapide
- Sensibilisation continue en 2019 sur la protection des données à caractère personnel, sur la sécurisation des mots de passe et sur la « clean desk policy »¹

POST Luxembourg :

- Awards 2019 : « Data Protection Officer of the Year » pour Stéphane Omnes et « IS Personality of the Year 2019 » pour Mohamed Ourdane (POST Luxembourg)²
- Alignement des méthodologies d'analyse de risques et des critères d'impacts entre le chief risk officer et le chief information security officer et développement d'un outil interne pour le suivi de ces risques et des plans d'action associés

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES :

- 4 plaintes enregistrées auprès de la CNPD par des personnes physiques pour manquements en relation avec le RGPD³ et 36 demandes d'exercice de droits RGPD traitées
- Lancement du système de management de la protection des données et des contrôles de premier (ligne métier) et deuxième niveau (data protection officer)
- Audit CNPD sur la fonction de data protection officer (DPO) : sur 11 points de contrôle, seuls 2 ont fait l'objet d'une remarque de l'autorité de contrôle
- Formation RGPD suivie par 225 collaborateurs pour un total de 740 heures de formation dispensées

Dans les filiales :

- Nomination d'un data legal advisor chez Editus et d'un data protection officer chez Victor Buck Services
- Extension de la certification ISO 27001 (sécurité des systèmes d'information) aux solutions « customer communication services » et « content services » (Victor Buck Services)
- Mise en place d'addenda contractuels RGPD avec les fournisseurs et/ou clients critiques (Victor Buck Services)

POST Luxembourg :

- Aucun incident signalé à l'Institut luxembourgeois de régulation (ILR) dans le domaine des infrastructures mobiles / aucun incident majeur au niveau des data centres
- Sensibilisation récurrente des collaborateurs aux fondamentaux de la sécurité : port du badge et gestion des accès
- Audit sur la sécurité physique liée aux distributeurs automatiques de billets (POST Finance)

Le Groupe :

- Taux global d'accidents de travail et de trajet en baisse à 3,8 %

POST Luxembourg :

- État des lieux et recommandations au niveau des accès physiques aux bâtiments par zones

Dans nos filiales :

- Formation de 5 % des employés - soit 19 personnes - aux interventions de premiers secours et d'évacuation (Editus)

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

Le Groupe :

- Renforcer la résilience et le monitoring sécurité de nos systèmes critiques (IT et Telecom) par le SOC (Security Operation Center) et renforcer notre capacité à réagir aux incidents de sécurité en favorisant l'automatisation de la réaction
- Mettre en place un groupe de travail avec d'autres CISO (chief information security officer) au Luxembourg afin d'échanger sur les bonnes pratiques et les thématiques communes
- Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs aux thématiques liées à la sécurité et à la protection des données (e-learning)

POST Luxembourg :

- Protection des données personnelles : à moyen terme, promouvoir des pratiques quotidiennes transparentes et exemplaires en termes d'éthique et de respect de la vie privée. Sur le plus long terme, obtenir la reconnaissance formelle de notre éthique par une certification (par des organismes accrédités)
- Étendre les aspects liés au RGPD dans les flux d'achats : insertion systématique d'un addendum contractuel RGPD, prise en compte et mesure du niveau de conformité au RGPD de nos fournisseurs, réalisations d'audits, etc.
- Garantir la conformité avec la directive « Network and Information System Security » (NIS) afin d'assurer un niveau de sécurité élevé et commun pour les réseaux et systèmes dans l'Union européenne

¹Politique en matière de rangement au bureau consistant à laisser son espace de travail sans papiers et rangé à la fin de la journée

²Cybersecurity Week Luxembourg 2019 / Information Security Day Luxembourg 2019

³RGPD est le Règlement général sur la protection des données

personnelles entré en application le 25 mai 2018 / la CNPD est la Commission nationale pour la protection des données

⁴La sûreté se réfère aux actes de malveillance et la sécurité aux événements accidentels.

Produits

— Parce que nous voulons améliorer l'expérience de nos clients et proposer des produits et services utiles et responsables.

Objectifs de développement durable :

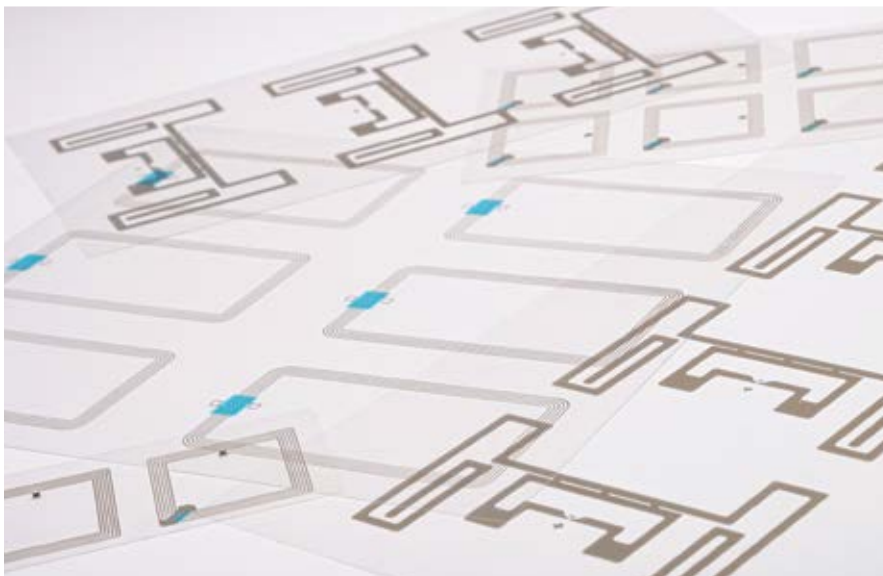


ÉCOCONCEPTION

Victor Buck Services lie innovation et écoresponsabilité en initiant, en 2019, un projet d'électronique imprimée.

Victor Buck Services, notre filiale spécialisée dans la gestion multicanale et sécurisée d'informations et de documents, a lancé un projet d'impression industrielle d'antennes RFID / BLE¹ sur papier. Destinées à diverses applications telles que la traçabilité des produits ou encore leur authentification, ces antennes seront produites de A à Z au Luxembourg. Toute la chaîne de valeur de cette nouvelle activité est aussi étudiée pour en limiter au maximum l'impact environnemental.

¹ radio frequency identification / bluetooth low energy



En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p. IX)



Pour suivre l'augmentation continue du volume des colis (4 millions en 2019), POST Courrier a installé, en 2019,

12 stations PackUp 24/24 supplémentaires

Pour connecter le pays tout entier à la fibre, POST Technologies dispose de

127 points de présence (PoP)

dédiés à la fibre optique au Luxembourg. Depuis 2019, **50 localités sont fibrées à 100 %** et **69,3 % des ménages** sont raccordables à l'ultra haut débit (1 Gbit/s).

UN CONTACT HUMAIN PRIMORDIAL

Nos clients profitent de plus de

6.400 heures d'accès à nos points de vente

(Espaces POST, bureaux de poste et commerces partenaires) dont le nombre reste stable.



FILIPA COSTA, contact center, POST Telecom

86 % des appels

au 8002 8004 sont pris dans les 20 secondes au contact center télécom qui reçoit en moyenne quelque 1.300 appels quotidiens et est disponible 7j/7 et 24h/24.

PLUS D'AUTONOMIE POUR NOS CLIENTS

Lancement de eboo

la nouvelle application ebanking auprès des collaborateurs de POST Luxembourg (2019). 47 % de nos clients CCP utilisent eboo.



6.000 heures

de vidéos consommées en moyenne par jour sur l'application PostTV Go

PLUS D'INNOVATIONS

+ 76.000 cartes SIM

supplémentaires dédiées à l'Internet des objets (IoT) en 2019 et 12 projets clients menés pour mieux gérer les bâtiments, les consommations d'énergie ou la mobilité.



Plus de 100.000 lignes utilisent déjà la

technologie IP

(Internet Protocol).

Notre objectif : 100 % d'ici 2025.

Premiers tests 5G

au Luxembourg et participation au projet transfrontalier de conduite autonome dans le cadre du consortium européen 5GCroCo.



85.000 clients

ont téléchargé l'app MyPOST (+ 142 % en un an) pour suivre leur consommation mobile et commander des options.



Possibilité offerte depuis 2019

de commander un forfait de téléphonie mobile SCOUBIDO / carte SIM en ligne avec livraison à domicile ou dans une station PackUp

3.400 installations BAMBOO

(Internet haut débit/télévision/téléphonie fixe) réalisées par nos clients eux-mêmes (Do it yourself) en 2019



Produits

SOUS-THÈMES

OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIFS PRIORITAIRES

CRITÈRES DE PERFORMANCE

Accessibilité



- Développer l'accessibilité à nos produits et services

- Diversité des accès (physiques / en ligne / mobiles)

- Degré de couverture géographique de services-clés et du réseau d'interfaces / points de contact clients

- Compréhension / utilisation aisée des produits et services

Qualité



- Maintenir une haute qualité de nos services et produits

- Évolution des indicateurs de qualité

Utilité sociale et écoresponsabilité de nos services et produits



- Inventorier les services et produits socialement utiles et écoresponsables
- Élaborer des critères ESG à intégrer dans la conception et le développement des produits et services

- Évolution du nombre de services et produits intégrant des critères ESG dans leur conception, développement et diffusion

Le Groupe POST Luxembourg est prestataire de services publics et universels qui s'adressent à toute la population et soutiennent le développement économique. Face à l'évolution des habitudes et des modes de consommation, nous voulons améliorer l'expérience client en mettant l'accent sur l'accessibilité et la qualité de nos services et produits. Nous voulons aussi nous différencier de la concurrence en innovant et en intégrant les notions d'utilité sociale et d'écoresponsabilité.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019

POST Luxembourg :

- Lancement de eboo, la nouvelle application bancaire de POST Luxembourg, en 2019, auprès des collaborateurs de POST Luxembourg.
- 100^e station PackUp inaugurée en 2019 et accessible 7j/7 et 24h/24
- 6.446 heures hebdomadaires d'ouverture cumulées d'accès à nos points de vente (Espaces POST, bureaux de poste et commerces partenaires)
- 85.000 clients ont téléchargé l'app MyPOST (+ 142 % en un an) pour le suivi des consommations et la gestion d'options.
- Possibilité offerte depuis 2019 de commander un forfait de téléphonie mobile SCOUBIDO / carte SIM en ligne avec ou sans appareil et livraison à domicile ou dans une station PackUp

POST Luxembourg :

- Plus vaste réseau de vente du pays avec 111 points de contact (Espaces POST, bureaux de poste et points POST dans des commerces partenaires). 77 % de nos sites disposent d'aménagements pour les personnes à mobilité réduite.
- 98,4 % de la population est couverte par la 4G de POST (en hausse)
- 69,3 % des ménages sont raccordables à la fibre optique (avec accès Internet allant jusqu'à 1 Gbit/s) et 98,4 % peuvent profiter de vitesses allant jusqu'à 100 Mbit/s (en hausse)
- 50 localités sont fibrées à 100 %
- Premiers tests de connexion 5G qui permettra d'offrir une meilleure connectivité dans les zones difficilement accessibles

POST Luxembourg :

- 3.400 installations BAMBOO (Internet haut débit / télévision / téléphonie fixe) réalisées par nos clients eux-mêmes (Do it yourself) en 2019

POST Luxembourg :

- Réduction des temps d'attente lors de l'ouverture d'un compte bancaire
- Indicateurs de qualité au niveau de la distribution du courrier en national en hausse : 98 % du courrier est livré en J+2 (surlendemain du jour de dépôt) et 99,4 en J+3
- 86 % des appels au 8002 8004 sont pris dans les 20 secondes au contact center télécom qui reçoit en moyenne quelque 1.300 appels quotidiens et est disponible 7j/7 et 24h/24
- Plus de 100.000 lignes utilisent déjà la technologie IP (Internet Protocol)

POST Luxembourg :

- Poursuite de la convention avec l'Office National de l'Accueil (ONA, ex-OLAI) pour la fourniture par POST Finance de compte courant/carte à destination des demandeurs de protection internationale
- Poursuite de la convention avec la Caisse Nationale de Santé (CNS) pour la prise en charge des encaissements aux guichets postaux des chèques au porteur émis pour leurs bénéficiaires
- 12 projets IoT (Internet of things) réalisés pour mieux gérer les bâtiments, les consommations d'énergie ou la mobilité

Dans nos filiales :

- Projet d'impression industrielle d'antennes électroniques écoconçues destinées à diverses applications RFID / BLE³ (Victor Buck Services)

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

POST Luxembourg :

- Proposer une expérience client omnicanale¹ et des interactions digitales et / ou humaines fluides avec nos clients
- Proposer la possibilité de demander une ouverture de compte courant en ligne
- Intégrer des services fixes et mobiles sur une plateforme de gestion et de facturation unique

POST Luxembourg :

- Poursuivre les transformations du dispositif opérationnel de POST Finance contribuant à faciliter l'autonomie du client : 8002 8004, eboo, i-Hub, cartes, ATM²
- Multiplier les points de vente ayant des heures d'ouverture élargies
- Mettre en place le réseau 5G (réseau mobile) et optimiser le déploiement de la fibre (réseau fixe), dont l'augmentation du nombre de localités fibrées à 100 %

POST Luxembourg :

- Généraliser le principe de « Do it yourself » à l'ensemble des produits télécoms self-install

POST Luxembourg :

- Implémenter une gestion proactive et structurée de la qualité au niveau des services financiers postaux
- Réduire le nombre d'avisés en proposant des points de récupération de nos colis dans les centres de distribution
- Proposer tous nos produits et services télécoms en all-IP d'ici 2025

POST Luxembourg :

- Poursuivre les échanges avec les acteurs de la microfinance au Luxembourg
- Commercialiser l'eSIM, qui en dématérialisant les cartes SIM classiques, permettra de réduire l'utilisation de plastique
- Développer un programme pour un usage responsable de son smartphone (notamment à destination des jeunes)
- Participer au premier test transfrontalier de conduite autonome dans le cadre du consortium européen 5GCroCo (www.5gcroco.eu)

Dans nos filiales :

- Décliner de l'acronyme RESPECT lors de nouveaux projets ou du développement de nouveaux produits (InTech / Victor Buck Services)

¹ La stratégie omnicanale repose sur une optimisation de l'ensemble des canaux de communication et de distribution avec nos clients afin d'améliorer leur expérience.

² ATM : automated teller machine / distributeurs automatiques d'argent

³ RFID / BLE : radio frequency identification / bluetooth low energy

Éthique

— Parce que nous nous engageons à respecter le cadre légal, les règles de conduite individuelle et à appliquer des critères responsables d'achats.

Enjeux prioritaires¹ :



Éthique dans la conduite des activités

Objectifs de développement durable :



VEILLER AU TRAITEMENT IDENTIQUE DE TOUS LES OPÉRATEURS TÉLÉCOMS

En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p. XI)



En tant que fournisseur d'infrastructures réseau, la ligne métier POST Technologies offre de nombreux services à notre filiale POST Telecom ainsi qu'aux autres opérateurs. Depuis 2015, la fourniture de certains produits de gros² est soumise à une obligation de non-discrimination entre notre filiale POST Telecom et les autres opérateurs. Ce dispositif réglementaire, aussi dénommé « Equivalence of Input » (Eoi), garantit à tous les opérateurs des conditions et un traitement identiques dans l'accès aux produits de gros large bande.

• Une charte garante de la non-discrimination

Afin de garantir que la ligne métier POST Technologies traite les opérateurs alternatifs

(« other alternative operators » ou OAO) de la même manière que notre filiale POST Telecom, une charte de compliance a été rédigée. Selon le principe de « l'Equivalence of Input », la ligne métier POST Technologies est en effet obligée de fournir aux opérateurs alternatifs et à POST Telecom un même niveau de service. En contre-partie, le dispositif accorde à POST une certaine flexibilité dans la détermination du prix de gros d'accès à la fibre optique. Le non-respect de l'Eoi exposerait POST à l'intervention de l'ILR (Institut luxembourgeois de régulation). Celle-ci pourrait se matérialiser par l'imposition de mesures réglementaires contraignantes.

• La transparence par un rapport annuel de conformité Eoi

POST apporte à l'ILR et aux autres opérateurs la preuve du respect de l'Eoi par le biais d'un rapport de conformité annuel et par la fourniture de cinq indicateurs (de

gouvernance, de performance, financier, liés aux processus et relatifs aux contrats / offres de référence). Le contrôle du respect de cette non-discrimination s'effectue principalement au niveau opérationnel, c'est-à-dire au niveau des collaborateurs et du management. C'est en effet à eux qu'appartient en premier lieu d'appliquer les processus de contrôle de l'Eoi. Leur engagement quotidien est déterminant pour assurer un haut niveau de conformité et prévenir les comportements illégaux. **Grâce à l'engagement au jour le jour de toutes les équipes métiers concernées et à l'appui d'un contrôle interne efficace par la fonction de conformité Eoi, la conformité a pu être atteinte et reconnue par l'ILR.** Depuis l'entrée en vigueur de l'Eoi au 30 septembre 2015, l'ILR n'a reçu aucune plainte officielle des opérateurs alternatifs portant sur un non-respect de l'Eoi au sein de POST.

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55

² L'accès au large bande permet aux autres opérateurs télécoms d'avoir accès à nos infrastructures en vue d'offrir directement à leurs clients finaux (clients résidentiels et clients professionnels) des services à large bande (par exemple l'accès à l'Internet à haut débit ou le téléphone).

Aucune sanction

pour non-respect de la réglementation



Une formation sur "l'Equivalence of Input"

(lire ci-contre) et une formation sur la réglementation télécom développées au format e-learning et rendues obligatoires pour tous les collaborateurs du métier télécom et ICT.

Au niveau national, 4 organes de supervision pour POST Luxembourg et POST Telecom :

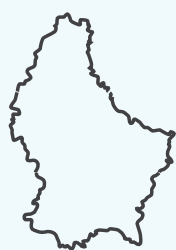
Pour le secteur financier
CSSF

Pour le secteur postal et télécom
ILR

Pour la protection des données à caractère personnel
CNPD³

Le Conseil de la concurrence³

³La supervision exercée par la Commission nationale pour la protection des données et le Conseil de la concurrence se fait a posteriori.



64 % d'achats locaux

du volume d'achat global (+3 %)

6 dossiers soumis au Comité éthique en 2019



Code de conduite
pour les collaborateurs/trices
de POST Luxembourg

Version mars 2018



Un Comité éthique veille au respect du cadre légal et réglementaire et aux règles de conduite individuelle. En signant son contrat de travail, chaque nouveau collaborateur s'engage à respecter le code de conduite de l'entreprise qui contient des éléments en lien avec le respect, la confidentialité, la santé, la sécurité et la propriété intellectuelle.

Traitement identique de tous les opérateurs



Mêmes processus

Mêmes informations

Mêmes prix de gros

Mêmes produits de gros

Une facturation identique

Des fournitures identiques



Autres opérateurs

Éthique

SOUS-THÈMES

OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIFS PRIORITAIRES

CRITÈRES DE PERFORMANCE

Gouvernance



- Avoir une gouvernance efficace

- Taux décisionnel et d'information des réunions du Conseil d'administration
- Diversité dans la composition du Conseil d'administration et du Comité exécutif (genre, âge, nationalités, secteurs représentés)

Compliance



- Respecter le cadre légal et réglementaire

- Nombre de sanctions pour non-respect du cadre légal / réglementaire

Éthique des affaires



- Parer aux conflits d'intérêt et à la corruption
- Faire respecter les règles / chartes et codes de conduite

- Nombre de cas de non-respect des dispositions législatives et règles internes
- Nombre d'affaires

Politique d'achats responsables



- Acheter local si possible
- Développer les pratiques d'achats responsables

- Pourcentage d'achats locaux

Pourquoi l'éthique est-elle importante pour le Groupe POST Luxembourg ?

Parce que nous sommes attentifs à ce que la conduite de nos affaires soit conforme au cadre légal et réglementaire, comme aux règles de conduite définies au sein de l'entreprise. L'éthique, ce sont aussi des critères responsables qui guident nos achats et le choix de nos fournisseurs. Enfin, l'éthique pour nous, c'est améliorer continuellement l'efficacité et la transparence de notre gouvernance.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

POST Luxembourg :

- Taux décisionnel et d'information des réunions du Conseil d'administration (100 % en 2019) ¹
- Représentativité au Comité exécutif de POST Luxembourg : 6 membres, dont 4 hommes et 2 femmes, 3 nationalités et 3 secteurs d'activités représentés
- Représentativité au sein du Conseil d'administration de POST Luxembourg : 16 membres, dont 11 hommes et 5 femmes, 8 représentants de l'État, 6 représentants du personnel et 2 administrateurs indépendants, 4 nationalités et 7 secteurs d'activité
- POST Finance : création d'un Comité opérationnel élargi et d'une plateforme d'échanges entre chefs de service / section

Dans nos filiales :

- InTech : évolution vers une gouvernance décentralisée et participative

POST Luxembourg :

- Continuer à respecter les bonnes pratiques en matière de gouvernance d'entreprise découlant notamment de la réglementation du secteur financier

Le Groupe :

- Aucune sanction pour non-respect de la réglementation

POST Luxembourg :

- 169 dossiers traités avec la Cellule de renseignement financier du Parquet
- Création d'un premier compliance risk assessment (POST Finance)
- Gap analysis AML4 et AML5² (POST Finance) et lancement d'un plan d'action de mise en conformité
- Création d'une formation e-learning sur la compliance télécom
- Mise en application de la circulaire cloud computing (sous-traitance information) de la CSSF⁴ et adaptation des procédures de PSF de support⁵ (POST Telecom)
- Mise en conformité avec le nouveau cadre réglementaire sur « l'Equivalence of input » ou équité de traitement entre les opérateurs alternatifs et POST Telecom (POST Technologies)

Dans nos filiales :

- Identification précise des clients dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (Michel Greco S.A.)

POST Luxembourg :

- Préparer l'entrée en vigueur en 2021 de la directive dite « whistleblowing » sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union européenne
- Suivre les travaux parlementaires européens sur la future nouvelle directive postale (POST Courrier)
- Veiller à la finalisation de la mise en conformité réglementaire : AML4, AML5² et PSD2³ (POST Finance)
- Préparer l'entrée en vigueur de la loi transposant le nouveau code européen sur les communications électroniques (POST Telecom)

Dans nos filiales :

- Sensibiliser les collaborateurs aux thématiques liées à la compliance (e-learning) (Victor Buck Services)

POST Luxembourg :

- 6 demandes soumises au Comité éthique, en charge de veiller à l'application du code de conduite interne
- Mise à jour permanente de la liste des personnes politiquement exposées dans sa clientèle avec gestion des risques et mesures de vigilance adaptées (POST Finance)
- Refonte de la charte, de la politique et des principes de compliance (POST Finance)

POST Luxembourg :

- Revoir les politiques AML² (POST Finance)

POST Luxembourg :

- 64 % (+ 3 points) d'achats locaux du volume d'achat global ⁶

POST Luxembourg :

- Introduire des critères « fairtrade » au niveau de l'habillement professionnel

¹ Taux décisionnel : pourcentage de décisions prises par rapport aux propositions de décisions soumises (efficacité) / Taux d'information : pourcentage de réunions ayant donné lieu à une information aux collaborateurs (transparence)

² AML pour anti-money laundering / 4 et 5 pour 4^e et 5^e directive européenne contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

³ La PSD2 (Payment Services Directive 2, en français « Directive sur les Services de Paiement ») prévoit un cadre légal commun pour le développement de services de paiement pour la zone euro et prévoit l'ouverture de ce marché à d'autres acteurs que les institutions financières.

⁴ La CSSF désigne la Commission de Surveillance du Secteur Financier qui est l'autorité de surveillance luxembourgeoise du secteur financier.

⁵ L'agrément de « Professionnel du secteur financier (PSF) de support » permet de prêter des services pour les acteurs du secteur financier.

⁶ Ce pourcentage est calculé en divisant le total des dépenses avec les fournisseurs locaux par le montant total des dépenses. Uniquement POST Luxembourg et POST Telecom.

Connaissances

Parce que partager notre savoir aide chacun à mieux comprendre les enjeux de POST et du monde qui nous entoure.

Objectifs de développement durable :



DUOday

4 personnes en situation de handicap ont passé une journée en binôme avec un collaborateur de POST.

AKIM ZIADI, POST Technologies, (à d.) a accueilli YANNICK VEILLARD (à g.)

LëtzBox

Premier PostPack confié à un artiste luxembourgeois, Alain Welter, et édité à 5.000 exemplaires



En 2019, la philatélie, c'est :

- Le prix du **design award** pour le bloc timbre de **John Grün**
- La publication d'un nouveau livre « **Dat ass Lëtzebuerg!** » n°7
- **2 timbres Europa** avec la fonction réalité virtuelle
- Plus de **22.000 euros** remis à la Fondation Grande-Duchesse Charlotte suite à la vente des timbres et cartes de Noël

HACKATHON LUX4GOOD

2^e hackathon « Lux4Good » organisé par InTech

pour mettre les nouvelles technologies au service de projets à impact social ou environnemental

Action solidarité

Prise en charge des frais télécoms pendant un mois pour les clients touchés par la tornade qui a frappé le sud du pays en août 2019



POST a mené une grande action de solidarité qui a permis de collecter et d'assembler 472 mètres de tricot,

transformés ensuite en couvertures à destination du centre d'accueil Norbert Ensich de la Croix-Rouge. Dix euros étaient versés par POST pour chaque mètre tricoté et de nombreux collaborateurs ont cédé leurs chèques-cadeaux de fin d'année en faveur de l'association.



POST et InTech ont soutenu le Forum *Stand, Speak, Rise Up* qui s'est tenu à Luxembourg.

InTech, en collaborant avec l'ONG *We are NOT Weapons of War* de l'avocate française, Céline Bardet, et en développant une application permettant aux victimes de se signaler, contribue à améliorer la réponse aux violences sexuelles dans les zones sensibles.

Via l'application Phil27 développée par InTech, POST offre la possibilité à tous les jeunes jusqu'à 27 ans, d'acheter des tickets à prix réduit pour la Philharmonie.

En 2019, 332 jeunes en ont bénéficié.



125.000 colis de l'e-commerce non réclamés ou non retournés

par les destinataires ont été remis à la Spëndchen, le centre national de collecte et de tri pour les dons vestimentaires.



588 

stagiaires et étudiants accueillis en 2019



769 jours

consacrés par les collaborateurs à des partages de compétences externes (par ex. cours donnés dans les écoles)

En savoir +
postgroup.lu/

(Rapport intégré 2019, Annexes p. XIII)



En 2019, 31 cabines téléphoniques ont été données aux communes

et ont trouvé une nouvelle vie pour collecter des dons ou des livres.



Connaissances

SOUS-THÈMES

OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIFS PRIORITAIRES

CRITÈRES DE PERFORMANCE

Partage de savoirs et bonnes pratiques



- Développer le partage de savoirs et bonnes pratiques en interne et en externe

- Nombre d'heures consacrées aux initiatives de partage

Support à l'éducation et à l'apprentissage



- Proposer des stages

- Nombre de stages proposés

Engagement RSE local et international



- Soutenir les communautés locales et les sensibiliser aux enjeux du développement durable
- Développer nos relations avec les ONG et des plateformes métiers responsables

- Investissements au profit des associations et communautés locales

- Participation à des échanges de bonnes pratiques responsables

Patrimoine immobilier

- Préserver notre patrimoine immobilier

- Nombre de bâtiments classés monument / patrimoine national

Quel est le lien entre connaissances et responsabilité sociale ?

Partager notre savoir en interne et avec le monde extérieur aide chacun à mieux comprendre les enjeux de l'entreprise et du monde qui nous entoure. Le Groupe POST s'y emploie en encourageant le dialogue en interne, en partageant ses bonnes pratiques dans les écoles, en accueillant des étudiants en stage et en développant des partenariats avec le monde éducatif. Nous sensibilisons aussi les communautés locales au développement durable.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

Le Groupe :

- Relation continue avec plus de 10 écoles et l'Université du Luxembourg

POST Luxembourg :

- 769 jours consacrés par les collaborateurs à des partages de compétences externes (cours dans les écoles, foires de recrutement, etc.)
- Participation à 4 roadshows Hello Future (Fedil¹) pour promouvoir les métiers de l'ICT dans les lycées
- Organisation de conférences : IoT (Internet of things) et 5G

Dans nos filiales :

- Mécénat de compétences auprès d'ONG (InTech, EBRC)
- Organisation de deux hackathons (Lux4Good² et Space Hack³) et de la conférence WOOP autour du numérique (InTech)
- Animation de la communauté clients d'Editus au travers de l'Editus Marketing Académie (10 sessions en 2019)

Dans nos filiales :

- Développer un écosystème Tech4Good² au Luxembourg (InTech)

Le Groupe :

- 588 stagiaires et étudiants accueillis en 2019 (136 stagiaires / 452 étudiants)

POST Luxembourg :

- 0,5 MEUR investi dans les communautés locales (dons, sponsoring et autres contributions)
- Prise en charge des frais télécoms pendant un mois pour les clients touchés par la tornade qui a frappé le sud du pays en août 2019.
- 31 cabines téléphoniques données en 2019 aux communes pour collecter des dons ou des livres
- 332 jeunes ont bénéficié en 2019 de l'application Phil27 (développée par InTech et soutenue par POST) qui offre la possibilité à tous les jeunes jusqu'à 27 ans, d'acheter des tickets à prix réduit pour la Philharmonie
- 125.000 colis de l'e-commerce non réclamés ou non retournés par les destinataires ont été remis à la Spëndchen, le centre national de collecte et de tri pour les dons vestimentaires
- Grande action de solidarité qui a permis de collecter et d'assembler 472 mètres de tricots, transformés ensuite en couvertures à destination du centre d'accueil Norbert Ensch de la Croix-Rouge, incluant un don de 10 euros par mètre tricoté et la contribution de nos collaborateurs (remise des chèques-cadeaux de fin d'année)
- Premier PostPack « LëtZBox » confié à un artiste luxembourgeois, Alain Welter, et édité à 5.000 exemplaires

POST Luxembourg :

- Développer une démarche interne structurée autour du mécénat

Dans le Groupe :

- 13 lycéens accueillis lors de la journée dayCARE de découverte du monde du travail (POST Luxembourg, Editus)
- Soutien du Forum international *Stand Speak Rise Up* (Luxembourg) pour en finir avec le viol comme arme de guerre et les violences sexuelles dans les zones sensibles (POST Luxembourg, InTech)

POST Luxembourg :

- 4 personnes en situation de handicap accueillies lors du 2^e DUOday (en lien avec l'ADEM)
- Échanges permanents entre les 13 postes membres de la Transversale RADAR au sein de PostEurop (a minima 2 conférences téléphoniques et 1 meeting annuel)

Dans le Groupe :

- Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs à la RSE et à ses enjeux

POST Luxembourg :

- Permettre à la Croix-Rouge d'organiser des collectes de sang dans nos locaux

POST Luxembourg :

- 11 bâtiments détenus par POST classés monument national, figurant sur l'inventaire des Sites et Monuments ou protégés au niveau communal (PAG)

POST Luxembourg :

- Développer un projet pour l'Hôtel des Postes dans le respect de ce patrimoine luxembourgeois
- Mener à bien le projet de construction et d'aménagement du futur siège de POST à Luxembourg-Gare, en veillant aux impacts environnementaux et en sauvegardant la façade Accinauto

¹ Fédération des Industriels Luxembourgeois

² Les initiatives Lux4Good ou Tech4Good ont pour ambition de mettre l'innovation numérique au service de projets impactants sur les plans sociaux : et / ou sociétaux.

³ Centré sur les technologies de l'aéronautique et du spatial



— Parce que nous nous préoccupons de l'impact de nos activités sur l'environnement.

Objectifs de développement durable :



POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE DU NOUVEAU SIÈGE DE POST LUXEMBOURG

D'ici 2022, près de 1.000 collaborateurs intégreront le nouveau siège de POST Luxembourg. Le bâtiment, d'une surface d'environ 28.000 m² (hors sol), comportera 9 étages et 4 sous-sols. Il accueillera des bureaux et un Espace POST au rez-de-chaussée.

POST LUXEMBOURG INVESTIT DANS LE DURABLE

Le nouveau bâtiment de POST s'inscrit parfaitement dans la stratégie RSE (responsabilité sociale d'entreprise) du Groupe, en respectant des critères de construction écologique très stricts

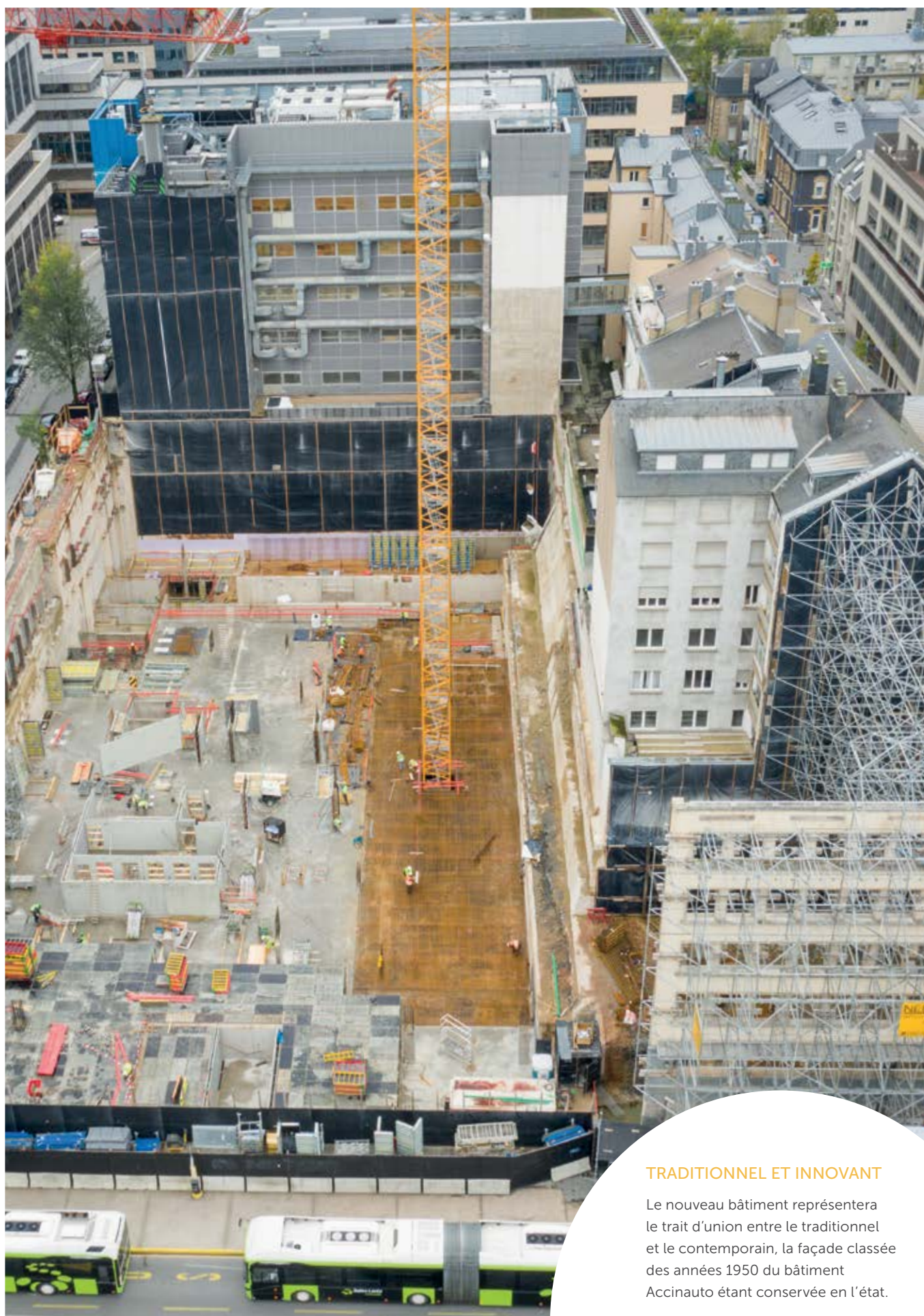
comme l'intégration d'une climatisation via des dalles actives, la récupération des eaux de pluie, la gestion automatisée des éclairages, l'utilisation de matériaux naturels et un soin apporté à l'acoustique. Grâce à une solution d'avant-garde utilisant un bac à glace de 2.110 m³ ainsi que la récupération de chaleur du data centre voisin, le nouveau siège de POST Luxembourg sera, avec le bâtiment Weierbaach à la Cloche d'Or, le deuxième immeuble du Groupe sans émissions carbone directes. POST Luxembourg vise avec cet immeuble pour la troisième fois, après les bâtiments Mercier et Editus, une certification de la DGNB¹.

NOS PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS IMMOBILIERS :

- Luxembourg-Cloche d'Or (bâtiment Weierbaach)
- Luxembourg-Gare
 - bâtiment Mercier
 - futur siège en construction
- Centre logistique (Roost)

¹ Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen, organisation allemande pour la construction durable





TRADITIONNEL ET INNOVANT

Le nouveau bâtiment représentera le trait d'union entre le traditionnel et le contemporain, la façade classée des années 1950 du bâtiment Accinauto étant conservée en l'état.



En 2019, lors du premier

Green Postal Day,

POST Luxembourg et d'autres postes ont annoncé avoir atteint leur objectif de réduction de leurs émissions de CO₂ cumulées de 20 % (par rapport à 2008). Les efforts dans ce sens seront poursuivis.



2.114 anciens GSM et smartphones collectés en 2019

dans nos points de vente pour leur donner une seconde vie ou être recyclés (campagne eReUse menée avec Caritas)

Un nouveau procédé pour le traitement des eaux

du système de refroidissement de nos data centres, plus économe en eau et en produits d'entretien

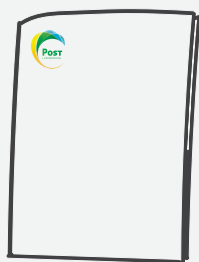


JOSIANE PROBST, POST Courrier

10 nouveaux Paxster électriques

commandés en 2019 vont nous aider à réduire nos émissions de CO₂.

30 % de nos tournées facteurs se font à pied ou avec un véhicule électrique.



Plus de la moitié de nos clients

(téléphonie mobile) ont opté pour une facture électronique.

Les extraits de compte papier sont de moins en moins sollicités

par les détenteurs d'un compte chèque postal (-42% en un an).



Remplacement de nos anciens éclairages par du LED

En 2019 : bâtiment Bian (Luxembourg-Cloche d'Or) - centre de tri - data centre Betzdorf



Des vélos électriques

permettent à nos collaborateurs de se déplacer entre nos sites de Luxembourg-Gare et Cloche d'Or.



+ de 1 tonne de marc de café

a été collectée en 2019 dans nos bureaux et sert d'engrais à Co-Labor.

Signataire du manifeste

« Zéro plastique à usage unique »

Victor Buck Services



Nos PostPack, nos enveloppes et les sacs de nos shops sont produits avec du papier certifié d'origine durable ou recyclé.



Les fontaines à eau

dans nos bureaux sont alimentées par l'eau de distribution.

63 sites de POST Luxembourg engagés dans

le tri sélectif des déchets.



Le toit de notre centre de tri a été équipé d'un champ de panneaux photovoltaïques d'une puissance de 740 kWp,

ce qui correspond à la consommation annuelle de plus de 170 ménages.

¹ kWp : kilowatt-peak ou kilowatt-crête est la puissance maximale d'un dispositif



Terre

SOUS-THÈMES

OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIFS PRIORITAIRES

CRITÈRES DE PERFORMANCE

Constructions durables



- Construire durablement

- Nombre de bâtiments certifiés durables ou construits selon des règles de durabilité

Émissions de CO₂



- Diminuer nos émissions de CO₂ et nos consommations (énergie, transport, papier, etc.)

- Évolution des émissions de CO₂ et des consommations (énergie, transport, papier, etc.)

Déchets



- Gérer au mieux et réduire les déchets

- Évolution des déchets recyclés et non recyclés

Biodiversité



- Contribuer à la protection des écosystèmes et des espèces

- Nombre d'initiatives prises

Pourquoi le Groupe POST Luxembourg se préoccupe-t-il de son impact sur l'environnement ?

Le changement climatique crée des opportunités que nous entendons bien saisir, que ce soit en optimisant nos émissions de CO₂ liées à nos véhicules, nos data centres ou nos autres bâtiments, voire en diminuant nos consommations en énergie et nos déchets. Sans compter que toute économie en CO₂ se traduit par une réduction de nos coûts.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019

Le Groupe :

- Confirmation de la baisse de nos émissions de CO₂ liées à l'énergie (soit 1.500 t_{éq}CO₂ - tonnes équivalent CO₂ - de moins en 5 ans) grâce à nos efforts constants d'efficacité énergétique au niveau de nos bâtiments. La consommation d'énergie compte pour 36 % de nos émissions globales de CO₂ en 2019.

POST Luxembourg :

- Collégalement avec d'autres opérateurs postaux, sous l'égide de l'IPC¹, POST Luxembourg a contribué en 2019 à l'objectif de réduction de 20 % des émissions globales de CO₂ des opérateurs depuis 2008, (considérant à la fois les émissions liées au transport et les émissions liées aux bâtiments). La contribution principale de POST a porté sur les bâtiments, notamment l'approvisionnement par 100 % d'énergie de sources renouvelables.
- Nouveau centre logistique (colis & télécoms) mis en service à Roost et accueillant près d'une centaine de collaborateurs (chauffage via une cogénération 100 % bois, éclairage LED, récupération des eaux pluviales pour les sanitaires, infrastructures pour charger les voitures électriques)
- Pose de la première pierre du nouveau siège de POST à Luxembourg-Gare qui sera le 2^e bâtiment administratif sans émissions carbone directes construit par POST au Luxembourg
- Installation photovoltaïque sur le toit du centre de tri à Bettembourg réalisée conjointement par Enovos et POST. L'installation, d'une puissance de 740 kWp, permet de couvrir la consommation annuelle de plus de 170 ménages.
- Installation d'un nouveau procédé pour le traitement des eaux du système de refroidissement de deux de nos data centres (Luxembourg-Gare et Windhof) réduisant, à la fois, la consommation de produit chimique anticorrosion et de sel d'adoucisseur et, à la fois, la consommation d'eau
- Installations d'éclairage LED dans nos bâtiments BIAN et centre de tri et diminution de la consommation d'énergie liée à l'éclairage de moitié au data centre situé à Betzdorf entre 2018 et 2019

Le Groupe :

- Réduction de la consommation de papier de 111 tonnes en un an, soit 158 t_{éq}CO₂ de moins. Le papier représente 12 % de nos émissions globales de CO₂ en 2019.
- Hausse de nos émissions liées au transport de quelque 300 t_{éq}CO₂ sur un an due à l'augmentation des kilomètres parcourus (distribution colis). Le transport compte pour 52 % de nos émissions directes de CO₂ globales en 2019.

POST Luxembourg :

PAPIER

- 22 % des clients CCP ont opté pour le paperless (un pourcentage en constante augmentation depuis 2015), permettant à POST Finance de réduire de manière constante ses volumes d'impressions papier
- Sensibilisation de nos clients à la facture électronique en 2019 : actuellement, 57 % de nos clients reçoivent leur facture de téléphonie mobile de manière digitale (+ 7 % en un an)
- Introduction de sachets papier et d'enveloppes « prêt-à-poster » en papier 100 % recyclé dans les nos points de vente

TRANSPORT

- Véhicules électriques : + 1 véhicule électrique en 2019 (total de 52), 10 nouveaux Paxster commandés (opérationnels en 2020) et plusieurs ebikes pour les déplacements entre nos sites à Luxembourg-Gare et Luxembourg Cloche d'Or (4 km de distance)
- 30 % de nos tournées de facteurs sont réalisées à pied ou avec un véhicule électrique. Nos véhicules électriques ont parcouru 450.000 km (soit 2,7 % du nombre total de km parcourus par l'ensemble de nos véhicules).

Le Groupe

- Un nouveau site SuperDrecksKëscht⁵ en 2019 (centre logistique à Roost) sur un total de 63 sites engagés dans le tri des déchets

POST Luxembourg :

- Participation au projet mené par Caritas (eReUse) et collecte en 2019 via nos bureaux de poste de 2.114 anciens GSM destinés à la revalorisation

POST Luxembourg :

- Gestion de près de 200 espaces verts dans le respect de la biodiversité (instauration du fauchage tardif, entretien d'une prairie mellifère à Bettembourg et non-recours aux herbicides et pesticides, compostage des tontes de pelouse, etc.)
- Première vente de miel de nos ruches POST à nos collaborateurs. Bénéfices attribués à un projet en faveur de la biodiversité.

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

POST Luxembourg

- Contribuer au nouvel objectif collégial des opérateurs postaux, sous l'égide de l'IPC¹, de réduction des émissions de CO₂ globales par lettre et par colis de 20 % d'ici 2025 (par rapport à 2014)
- Obtenir une certification DGNB² pour le futur siège de POST à Luxembourg-Gare (opérationnel en 2022)
- Mettre en place progressivement, d'ici à 2022, les recommandations des audits énergétiques réalisés pour 100 % de nos bâtiments
- Installer un champ de panneaux photovoltaïques sur le toit de notre centre logistique à Roost
- Déployer un nouveau procédé de traitement des eaux du système de refroidissement au data centre de Kayl
- Poursuivre le remplacement de l'ancien éclairage par de l'éclairage LED moins économe

POST Luxembourg :

PAPIER

- Digitaliser les fiches de salaire de nos collaborateurs
- Instaurer la signature et le contrat digitalisés dans les shops télécoms et augmenter le taux de factures électroniques

TRANSPORT

- Suivre les consommations et coacher individuellement nos chauffeurs afin de garantir un effet positif des formations écoconduite
- Insérer des critères RSE dans notre car policy³
- Tenir l'engagement Lean & Green⁴ pris pour diminuer de 20 % l'empreinte CO₂ de notre flotte automobile par rapport à 2014 (objectif 2020)
- Poursuivre les efforts d'électrification de notre flotte

Le Groupe :

- Renforcer le tri / la revalorisation des déchets

Dans les filiales :

- Poursuivre les efforts de réduction des plastiques à usage unique et d'écogestion du parc informatique (virtualisation, extinction automatique, etc.) (Victor Buck Services)

POST Luxembourg :

- Contribuer à la prise de conscience de nos collaborateurs et clients

¹ International Post Corporation, association internationale fondée par 25 opérateurs postaux dont POST Luxembourg et visant à faciliter les relations entre 180 opérateurs postaux dans le monde

² Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen, organisation

allemande pour la construction durable

³ Politique de gestion des voitures de société

⁴ Le programme Lean & Green vise l'amélioration des processus ainsi que la réduction des émissions de CO₂

émanant d'activités logistiques.

⁵ Le label de la SuperDrecksKëscht fir Betriber (LU) est octroyé aux entreprises qui gèrent leurs déchets dans le respect de l'environnement

LES CHIFFRES-CLÉS DE LA RSE

(POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Editus, InTech, Michel Greco S.A. et Victor Buck Services)

RENTABILITÉ	2015	2016	2017	2018		2019
CHIDA (MEUR)*	706	728	770	827	↗	862
EBITDA (MEUR)*	143	156	158	172	↗	183
Bénéfice net de l'exercice (MEUR)*	13	23	38	33	↗	38
Investissements (corporels, incorporels) (MEUR)*	189	182	171	127	↘	118

EMPLOYABILITÉ	2015	2016	2017	2018		2019
Répartition en % de l'effectif par genre (femme / homme)	31/69	30/70	30/70	30/70	○	29/71
Taux d'absentéisme (%)	5,4 %	5,3 %	4,7 %	5,0 %	↗	5,4 %
Nombre de bénéficiaires de la mobilité interne**	113	185	133	124	↗	127
Nombre d'heures de formation (moyenne annuelle/collaborateur)	34	23	20	18	↘	14
Nombre de recrutements	418	397	379	502	↘	488
Nombre de départs	151	149	193	463	↘	418

SÉCURITÉ	2015	2016	2017	2018		2019
Nombre de plaintes enregistrées auprès de la CNPD par des personnes physiques pour manquements en relation avec la protection des données à caractère personnel	0	0	0	2	↗	4
Taux global d'accidents de travail et de trajet (%)	2,9 %	2,4 %	4,9 %	5,0 %	↘	3,8 %
Nombre d'heures de formation à la prévention des risques (santé et sécurité au travail, protection des données, blanchiment, etc.)**	N/A	6.535	8.005	4.967	↘	3.314

PRODUITS	2015	2016	2017	2018		2019
Points de vente POST accessibles aux personnes à mobilité réduite (%/total)	N/A	N/A	85 %	85 %	↘	77 %

ÉTHIQUE	2015	2016	2017	2018		2019
Nombre de cas traités par le Comité éthique**	N/A	N/A	18	7	↘	6
Achats locaux (achats facturés au Luxembourg) (%)**	63 %	63 %	64 %	61 %	↗	64 %

CONNAISSANCES	2015	2016	2017	2018		2019
Nombre de jours consacrés par les collaborateurs à des partages de compétences à des personnes externes à l'entreprise**	N/A	N/A	768	765	↗	769
Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis	450	582	637	571	↗	588
Volume d'investissements dans les communautés locales (dons, sponsoring, etc.) (MEUR)**	0,7	0,9	0,7	0,5	○	0,5

TERRE	2015	2016	2017	2018		2019
Énergie (consommation en tonne équivalentCO ₂)	4.963	5.385	5.170	5.066	↘	4.897
Papier (consommation en téqCO ₂)	1.911	1763	1.894	1.868	↘	1.745
Transport (consommation en téqCO ₂)	6.895	7.044	7.295	7.083	↗	7.410
Transport (% de km parcourus avec des véhicules électriques)*	2,2 %	1,9 %	2,3 %	2,4 %	↗	2,7 %

* Périmètre de consolidation financière

** Uniquement POST Luxembourg

TABLEAU DES PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES*

(POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Editus, InTech, Michel Greco S.A. et Victor Buck Services)

INTITULÉ	Unité	2015	2016	2017	2018		2019
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, homme	Nb. Personnes	2.901	2.931	2.901	2.918	↗	3.043
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, femme	Nb. Personnes	1.274	1.247	1.218	1.246	↗	1.262
Effectifs sous contrat à durée déterminée, homme	Nb. Personnes	63	77	95	85	↗	112
Effectifs sous contrat à durée déterminée, femme	Nb. Personnes	41	47	62	56	↘	43
Total des effectifs	Nb. Personnes / %	4.316	4.302	4.276	4.305	↗	4.460
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps plein	Nb. Personnes	3.345	3.397	3.318	3.326	↗	3.419
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps partiel	Nb. Personnes	830	781	801	838	↗	886
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps plein	Nb. Personnes	87	85	69	103	↗	121
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps partiel	Nb. Personnes	17	39	88	38	↘	34
Répartition de l'effectif total par genre		69 % H-31 % F	70 % H-30 % F	70 % H-30 % F	70 % H-30 % F	○	71 % H-29 % F
Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	%	83 %	83 %	82 %	83 %	○	83 %
Nombre de recrutements, moins de 30 ans, homme	Nb. Personnes	119	139	158	226	↗	228
Nombre de recrutements, moins de 30 ans, femme	Nb. Personnes	67	39	56	86	↘	62
Nombre de recrutements, entre 30-50 ans, homme	Nb. Personnes	176	164	109	145	↘	131
Nombre de recrutements, entre 30-50 ans, femme	Nb. Personnes	43	41	46	33	↗	57
Nombre de recrutements, plus de 50 ans, homme	Nb. Personnes	10	11	10	9	○	9
Nombre de recrutements, plus de 50 ans, femme	Nb. Personnes	3	3	0	3	↘	1
Nombre total de recrutements	Nb. Personnes	418	397	379	502	↘	488
Taux de recrutement**, moins de 30 ans, homme	%	2,8 %	3,2 %	3,7 %	5,2 %	↘	5,1 %
Taux de recrutement, moins de 30 ans, femme	%	1,6 %	0,9 %	1,3 %	2,0 %	↘	1,4 %
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, homme	%	4,1 %	3,8 %	2,5 %	3,4 %	↘	2,9 %
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, femme	%	1,0 %	1,0 %	1,1 %	0,8 %	↗	1,3 %
Taux de recrutement, plus de 50 ans, homme	%	0,2 %	0,3 %	0,2 %	0,2 %	○	0,2 %
Taux de recrutement, plus de 50 ans, femme	%	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	↘	0,0 %
Taux de recrutement global	%	9,8 %	9,3 %	8,9 %	11,7 %	↘	10,9 %
Nombre de départs, moins de 30 ans, homme	Nb. Personnes	51	42	60	119	↘	108
Nombre de départs, moins de 30 ans, femme	Nb. Personnes	11	13	19	33	↘	32
Nombre de départs, entre 30-50 ans, homme	Nb. Personnes	58	64	78	142	↘	113
Nombre de départs, entre 30-50 ans, femme	Nb. Personnes	21	26	30	46	↗	57
Nombre de départs, plus de 50 ans, homme	Nb. Personnes	7	3	3	99	↘	77
Nombre de départs, plus de 50 ans, femme	Nb. Personnes	3	1	3	24	↗	31
Nombre total de départs	Nb. Personnes	151	149	193	463	↘	418
Taux de rotation*** moins de 30 ans, homme	%	11,6 %	9,2 %	15,1 %	22,8 %	↘	18,5 %
Taux de rotation moins de 30 ans, femme	%	5,7 %	9,8 %	14,5 %	16,5 %	↘	15,5 %

* Ce rapport et ce tableau font référence au GRI Standards 2016.

** Taux recrutement : (nombre d'embauches*100)/effectif total du périmètre RSE au 31 décembre de l'année

*** Taux de rotation : (nombre de départs*100)/effectif total du périmètre RSE au 31 décembre de l'année

INTITULÉ	Unité	2015	2016	2017	2018		2019
Taux de rotation entre 30-50 ans, homme	%	4,5 %	4,5 %	5,7 %	7,5 %	↘	5,8 %
Taux de rotation entre 30-50 ans, femme	%	4,3 %	5,2 %	5,3 %	5,9 %	↗	7,3 %
Taux de rotation plus de 50 ans, homme	%	13,9 %	9,0 %	13,3 %	16,9 %	↘	12,4 %
Taux de rotation plus de 50 ans, femme	%	13,6 %	7,1 %	13,8 %	7,3 %	↗	9,7 %
Taux de rotation général	%	7,3 %	6,3 %	8,7 %	10,8 %	↘	9,4 %
Taux d'accidents* de trajet, homme	%	1,9 %	1,4 %	1,5 %	1,3 %	↗	2,7 %
Taux d'accidents de trajet, femme	%	2,8 %	2,2 %	2,0 %	2,3 %	↗	3,3 %
Taux d'accidents de travail (hors trajet), homme	%	3,3 %	2,9 %	2,6 %	3,1 %	↘	0,8 %
Taux d'accidents de travail (hors trajet), femme	%	4,6 %	3,2 %	4,8 %	4,1 %	↘	1,5 %
Taux d'accident global	%	2,9 %	2,4 %	4,9 %	5,0 %	↘	3,8 %
Taux d'absentéisme**	%	5,4 %	5,3 %	4,7 %	5,0 %	↗	5,4 %
Décès par accident de travail	Nb.	0	0	0	0	○	0
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, homme	h	33	48	18	17	↘	6
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, femme	h	32	44	48	26	↘	19
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, homme	h	63	43	25	28	↘	18
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, femme	h	47	61	33	42	↘	22
Nombre moyen d'heures de formation, salariés qualifiés, homme	h	36	26	24	21	↘	10
Nombre moyen d'heures de formation, salariés qualifiés, femme	h	40	25	21	18	↘	8
Nombre moyen d'heures de formation, salariés non qualifiés, homme	h	18	8	6	5	↘	2
Nombre moyen d'heures de formation, salariés non qualifiés, femme	h	11	5	4	1	○	1
Nombre moyen d'heures de formation	h	34	23	20	18	↘	14
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, homme	%	81 %	89 %	89 %	72 %	↗	88 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, femme	%	75 %	83 %	83 %	80 %	○	80 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, homme	%	88 %	93 %	97 %	95 %	↘	92 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, femme	%	90 %	76 %	95 %	91 %	↘	87 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés qualifiés, homme	%	94 %	93 %	94 %	94 %	○	94 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés qualifiés, femme	%	92 %	91 %	96 %	94 %	↘	90 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés non qualifiés, homme	%	52 %	54 %	57 %	49 %	↘	36 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés non qualifiés, femme	%	100 %	100 %	100 %	100 %	○	100 %
Pourcentage global de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière	%	89,6 %	89,0 %	91 %	88 %	↘	87 %
Membres du Conseil d'administration, moins de 30 ans, homme	Nb. Personnes	0	0	0	0	○	0
Membres du Conseil d'administration, moins de 30 ans, femme	Nb. Personnes	0	0	0	0	○	0
Membres du Conseil d'administration, entre 30-50 ans, homme	Nb. Personnes	12	9	14	12	↘	9
Membres du Conseil d'administration, entre 30-50 ans, femme	Nb. Personnes	3	2	5	4	↘	3
Membres du Conseil d'administration, plus de 50 ans, homme	Nb. Personnes	21	21	15	16	↗	18
Membres du Conseil d'administration, plus de 50 ans, femme	Nb. Personnes	1	2	1	4	↗	5
Membres du Comité de direction / Comité exécutif, moins de 30 ans, homme	Nb. Personnes	0	0	0	0	○	0
Membres du Comité de direction / Comité exécutif, moins de 30 ans, femme	Nb. Personnes	0	0	0	0	○	0

* Taux d'accident : (nombre d'accidents*100)/effectif total du périmètre RSE au 31 décembre de l'année

** Taux d'absentéisme : (nombre d'heures d'absence*100)/nombre total d'heures théoriques de travail du périmètre RSE pendant la période de référence

INTITULÉ	Unité	2015	2016	2017	2018		2019
Membres du Comité de direction / Comité exécutif, entre 30-50 ans, homme	Nb. Personnes	19	17	16	11	↗	13
Membres du Comité de direction / Comité exécutif, entre 30-50 ans, femme	Nb. Personnes	7	8	7	4	↘	3
Membres du Comité de direction / Comité exécutif, plus de 50 ans, homme	Nb. Personnes	8	11	14	14	↘	13
Membres du Comité de direction / Comité exécutif, plus de 50 ans, femme	Nb. Personnes	1	1	2	2	↗	3
Utilisation de papier recyclé/FSC/PEFC	téqCO ₂	1.907	1.761	1.894	1.868	↘	1.745
Utilisation d'autres types de papier	téqCO ₂	0	0	0	0	○	0
Utilisation totale de papier	téqCO₂	1.925	1.761	1.894	1.868	↘	1.745
Consommation totale de combustible provenant de sources non renouvelables	téqCO ₂	3.450	3.782	3.508	3.340	↘	3.142
Consommation totale d'électricité	téqCO ₂	1.365	1.438	1.565	1.622	↗	1.656
Consommation totale de chaleur	téqCO ₂	107	121	37	35	↘	31
Consommation totale de froid	téqCO ₂	41	44	60	69	↘	68
Consommation totale d'énergie	téqCO₂	4.963	5.385	5170	5.066	↘	4.897
Intensité énergétique des bâtiments et infrastructures	kgéqCO ₂ /km	16	17	17	16	○	16
Quantité de papier non recyclé	kg	0	0	0	0	○	0
Quantité de film plastique non recyclé	kg	0	0	0	0	○	0
Quantité de toners non recyclés	kg	0	0	0	0	○	0
Quantité de tubes lumineux non recyclés	kg	0	1	0	0	○	0
Quantité de batteries non recyclées	kg	0	0	0	0	○	0
Quantité de papier recyclé	t	1.222	1.018	1.245	1.406	↘	1.322
Quantité de film plastique recyclé	t	15,0	8,0	7,3	6,9	↗	9
Quantité de toners recyclés	kg	1.297	1.377	1.399	1.168	↗	1.085
Quantité de tubes lumineux recyclés	kg	212	174	338	161	↗	200,5
Quantité de batteries recyclées	kg	109	485	532	527	↗	736
Émissions de CO ₂ liées au transport	téqCO ₂	6.895	7.044	7.295	7.083	↗	7.410
Intensité énergétique de la mobilité par kilomètre parcouru	kgéqCO ₂ /km	0,2	0,2	0,2	0,2	○	0,2
Investissement dans les communautés locales	€	690.587	895.364	690.980	466.257	↘	465.000
Pourcentage du volume d'achats alloué aux fournisseurs locaux	%	63 %	63 %	64 %	61 %	↗	64 %
Nombre total de catégories de produits/services ayant un impact sur la santé et la sécurité	Nb	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*		N/A**
Nombre total de catégories de produits/services évaluées	Nb	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*		N/A**
Nombre de plaintes enregistrées auprès de la CNPD par des personnes physiques pour manquements en relation avec la protection des données à caractère personnel	Nb	0	0	0	2	↗	4
Montant des amendes substantielles	€	0	0	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	Nb	0	0	0	0	○	0
Nombre total de sanctions pour abus de position	Nb	0	0	0	0	○	0
Sanctions pour non-respect de la réglementation	Nb	0	0	0	0	○	0

* Not available – non disponible