



United Nations Global Compact

## NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

Communication annuelle sur les progrès  
Année 2014



LE GROUPE LA POSTE

## RENOUVELLEMENT DE L'ENGAGEMENT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Se développer oui, mais pas à n'importe quel prix. Pour La Poste, aujourd'hui, la bonne croissance est celle qui a du sens, celle qui construit une société plus juste et plus équilibrée, celle qui améliore encore la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

C'est pour cela que le Groupe La Poste imagine des services vraiment utiles, pour tous, pour les jeunes et pour les moins jeunes, pour ceux qui ne se déplacent pas comme ils le voudraient, quelle que soit l'origine ou la culture de chacun.

C'est pour cela que le Groupe cultive la proximité avec les clients, les entreprises grandes ou petites, les urbains comme les ruraux, les fournisseurs de toute taille, les collectivités locales. Qu'il fait bouger les lignes vers une économie plus inventive, plus solidaire, respectueuse des droits humains, à la fois ouverte sur le monde et solidement ancrée dans les territoires.

C'est pour cela que La Poste s'inscrit dans la lutte contre toutes les discriminations, pour l'égalité professionnelle hommes-femmes, pour l'insertion des travailleurs handicapés dans les services postaux, pour l'accessibilité de tous aux produits et services de La Poste et contre le travail des enfants chez ses fournisseurs et sous-traitants.

Le Groupe La Poste a pour objectif de faciliter l'accès de tous à toutes les formes de services pour contribuer au développement durable des territoires. Sur la période 2014-2020, il ambitionne de devenir l'acteur majeur de la distribution et des services de proximité et veut faciliter l'accès de chacun aux biens essentiels (le logement, l'énergie, la santé, l'alimentation, le lien social, l'accès aux droits, en particulier aux droits humains). Le Groupe prend donc deux engagements majeurs en ce sens :

Être exemplaire en proposant une offre responsable, c'est-à-dire une offre utile et accessible à tous, tout en réduisant les externalités négatives des activités du Groupe.

Accompagner dans les territoires un développement économique au service de l'intérêt général, qui contribue à l'emploi, à l'autonomie, à l'inclusion sociale et qui améliore la qualité de vie des personnes.

Lancé en 2000, le Pacte Mondial des Nations-unies fait appel aux entreprises du monde entier pour aligner volontairement leurs opérations et stratégies avec 10 principes universellement acceptés dans les domaines des droits humains fondamentaux, des conditions de travail, de l'environnement, et de la lutte contre la corruption et demande de le prouver chaque année en communiquant sur les progrès accomplis.

En adhérant au Pacte Mondial des Nations-unies dès février 2003, le Groupe La Poste a reconnu que son active participation est bien en phase avec les objectifs des Nations-unies, en particulier les Objectifs du millénaire pour le développement.

Renouvelant nos vœux d'implication en 2014, je souhaite être l'ambassadeur des collaborateurs du Groupe La Poste en exprimant notre volonté commune de faire progresser ces 10 principes dans notre zone d'influence et de toujours les intégrer dans la stratégie de notre Groupe, sa culture, et ses modes opératoires.

La publication annuelle d'une communication sur le progrès (COP) est un exercice de responsabilité et de transparence qui rend compte publiquement de nos résultats et actions en faveur de la bonne application des 10 principes du Pacte Mondial. Depuis 2004, le Groupe La Poste publie un rapport de responsabilité sociale et depuis 2012 un rapport « éthique et déontologie », démontrant ainsi son engagement continu de communication envers ses parties prenantes pour une société plus durable et plus éthique.

En conséquence, je suis particulièrement heureux de partager notre dernière édition du rapport RSE intégrant la COP 2014. Nous vous y présentons, pour la première fois, les actions et progrès récemment accomplis en relation avec les 21 critères avancés du niveau de performance durable « Advanced Level ».

Pour le Groupe La Poste, donner de l'élan à chacun, est un progrès pour tous.

Avec tout mon engagement,

Philippe Wahl



## COMMUNICATION SUR LES PROGRÈS 2013

- ADVANCED LEVEL -

Août 2014

### LES 10 PRINCIPES

#### Droits de l'Homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et
2. À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

#### Droit du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. l'abolition effective du travail des enfants ; et
6. l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

#### Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement ;
8. À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
9. À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

#### Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.



### SOMMAIRE

<b>A. RENOUELEMENT DE L'ENGAGEMENT DU PRESIDENT .....</b>	<b>2</b>
<b>B. PROFIL .....</b>	<b>2</b>
<b>C. RÉFÉRENTIELS .....</b>	<b>4</b>
<b>D. VÉRIFICATION EXTERNE.....</b>	<b>4</b>
<b>E. LES PROGRÈS DE L'ANNÉE ET LES RÉSULTATS OBTENUS.....</b>	<b>5</b>
<b>I. Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations.....</b>	<b>5</b>
o Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme .....	7
o Politiques et procédures fiables concernant les Normes du travail .....	10
o Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement.....	15
o Politiques et procédures fiables concernant la Lutte contre la corruption .....	19
<b>II. Agir pour soutenir les objectifs des Nations-Unies .....</b>	<b>24</b>
<b>III. Gouvernance et leadership .....</b>	<b>28</b>
<b>F. CONTACT .....</b>	<b>32</b>

## A. RENOUVELLEMENT DE L'ENGAGEMENT DU PRESIDENT

---

En adhérant au Pacte mondial des Nations Unies en février 2003, le Groupe La Poste reconnaît que son active participation est primordiale afin de faire avancer les objectifs des Nations Unies, en particulier les Objectifs du millénaire pour le développement.

La dernière édition du rapport RSE, dans son annexe 4, intègre une version courte de la COP 2014 présentant les actions et progrès récemment accomplis en relation avec les 21 critères avancés du niveau de performance durable « Advanced Level ». La version complète de la COP 2014 est disponible sur le site internet du Groupe La Poste.

Le renouvellement de l'engagement de M. Philippe WAHL, Président-directeur général du Groupe La Poste, est exprimé dans la lettre publiée sur le site internet du Groupe La Poste qui accompagne cette COP 2014.

<http://legroupe.laposte.fr/Profil/Les-publications-institutionnelles/2013>

## B. PROFIL

---

Grand groupe de services, le Groupe La Poste figure aujourd'hui parmi les 25 premières entreprises françaises par le chiffre d'affaires. Il est aussi, après l'État, l'un des principaux employeurs de France et un acteur majeur du développement des territoires, comme en témoigne l'entrée de La Banque Postale, en 2012, sur le marché du financement des collectivités locales. Enfin, par sa longue histoire, La Poste a développé avec les Français une véritable proximité, s'inscrivant durablement dans leurs territoires, leur quotidien et leur imaginaire.

Quatre missions de service public lui ont été confiées par l'État :

- Le Service Universel Postal ;
- Le transport et la distribution de la presse ;
- La contribution à l'aménagement et au développement du territoire ;
- L'accessibilité bancaire.

Pleinement intégrées à ses activités, ces missions sont au cœur de l'identité du Groupe et de sa stratégie. Les conditions de leur exercice sont définies dans des contrats de service public conclus entre La Poste et l'État. Signé le 1<sup>er</sup> juillet 2013 pour la période 2013-2017, le contrat en cours permet à La Poste, tout en confortant ses missions de service public, de prendre des engagements citoyens. Le Groupe peut ainsi exprimer sa contribution d'entreprise publique au développement des politiques d'intérêt général.

### **Un opérateur unique en Europe**

Le Groupe La Poste a développé un modèle économique original, unique en Europe, basé sur la synergie entre des activités de service complémentaires et sur un réseau d'une exceptionnelle densité. Pour construire sa croissance, il s'est doté d'une gouvernance forte, qui assure un pilotage responsable de sa stratégie.

### **Un grand groupe de service multisectoriel**

Le Groupe La Poste a construit sa croissance sur le socle de ses deux activités historiques : la logistique (courrier et colis) et la banque. Depuis 2011, il a également développé une activité d'opérateur de téléphonie mobile virtuel. Enfin, il détient et gère, en support de ses différents métiers, un parc immobilier considérable, le deuxième en France après celui de l'État.



### **Logistique/courrier - 24,3 milliards de plis distribués en 2013**

Le courrier est le cœur de métier historique du Groupe La Poste. Le Courrier-Colis-Services au domicile est le deuxième opérateur postal européen en termes de chiffre d'affaires et de volumes, avec 11,1 milliards d'euros de chiffre d'affaires et 24,3 milliards de plis livrés (tous plis confondus) en 2013. Le Courrier établit un contact quotidien avec les particuliers et les entreprises : il assure six jours sur sept la collecte, l'acheminement et la distribution du courrier en tous points du territoire. Par ailleurs, cette activité contribue également à la diffusion des opinions en assurant la distribution des matériels et documents électoraux et celle de près d'un tiers des volumes de presse. Principales holdings : Viapost (logistique), Mediapost (media courrier), Asendia (courrier international).

### **Logistique/colis - 1 milliard de colis traités par an**

Historiquement positionnée sur le marché du colis postal, La Poste a été la première des postes européennes à s'intéresser au marché de l'express, dès 1984. Le Groupe est aujourd'hui présent en France sur le marché du colis, à travers ColiPoste, division Colis de la maison-mère, et sur le marché de l'express et du point relais à travers Exapaq, Chronopost et Pickup. A l'international, il est présent notamment via sa marque DPD. Une holding, GeoPost, filiale à 100% de La Poste, regroupe elle-même l'ensemble des filiales express en Europe et dans le monde.

### **Banque - 10,7 millions de clients actifs**

Créée le 31 décembre 2005, La Banque Postale propose aujourd'hui l'intégralité des produits et services d'une banque de détail ainsi que l'assurance (vie, prévoyance, dommages et santé) et la Gestion d'actifs (sociétés de gestion d'actifs et gestion privée). Depuis 2012, elle finance le secteur public local en proposant aux collectivités locales des offres de prêts court-terme et de prêts moyen/long terme à taux fixe ou taux révisable, pour des durées pouvant atteindre 15 ans. Principales filiales : La Banque Postale Assurance, Tocqueville Finances, La Banque Postale gestion privée.

### **Téléphonie/internet - 943 000 clients à fin 2013**

Depuis mai 2011, La Poste Mobile propose une gamme complète d'offres de téléphonie mobile, forfaits avec ou sans engagement, avec ou sans mobile et formules prépayées. En 2013, La Poste Mobile a lancé une offre d'abonnement sans mobile et sans engagement à prix très compétitif. Depuis avril 2013, elle propose une offre ADSL basée sur la box de SFR. Elle peut s'appuyer, pour délivrer ces services, sur le réseau de service de proximité le plus dense du pays. Filiale : La Poste Mobile.

### **Immobilier - 23 600 baux gérés**

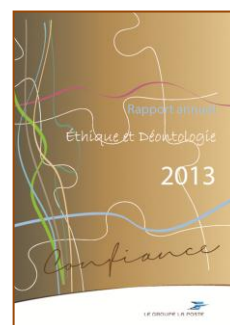
Réparti sur l'ensemble du territoire, le parc immobilier du Groupe La Poste est, par sa taille, le deuxième parc national après celui de l'État. Totalement atypique, il est riche d'une grande diversité d'actifs tant par leur taille que par leur nature et leur destination. Il se compose ainsi de vastes plates-formes industrielles, de petites et moyennes surfaces commerciales et de locaux tertiaires. Pôle stratégique pour Le Groupe La Poste, l'immobilier est au cœur de ses principaux enjeux: développement de l'outil industriel des activités, accueil des clients, présence dans les territoires, conditions de travail des collaborateurs, impacts environnementaux mais aussi performance économique et financière. La Direction de l'immobilier du Groupe La Poste définit et pilote la politique immobilière du Groupe. Opérateur immobilier global, elle assume les responsabilités du propriétaire. Filiale : Poste Immo, filiale à 100% de La Poste, créée en 2005.

### **RÉFÉRENCE Rapport RSE 2013 : Profil – p. 1 à 5**



## C. RÉFÉRENTIELS

### Publications de référence du Groupe La Poste



**RSE = Rapport RSE 2013**

<http://legroupe.laposte.fr/Profil/Les-publications-institutionnelles/2013>

**DR = Document de référence 2013**

[http://legroupe.laposte.fr/Finance/Publications/\(annee\)/2013](http://legroupe.laposte.fr/Finance/Publications/(annee)/2013)

**Rapport Éthique et Déontologie 2013 du Groupe La Poste** : Diffusion limitée aux membres du Conseil d'administration du Groupe, du Comex, du Comité d'éthique et aux 628 principaux managers de l'entreprise.

Réalisation du Rapport RSE et de l'Essentiel de la RSE sur le périmètre du Groupe, incluant pour la deuxième année une table de correspondance avec le référentiel international du Global Reporting Initiative (GRI) en version 3.1 également croisée avec les thématiques de l'Article 225 du Grenelle II, les indicateurs GRI-G4 et le PACTE MONDIAL des Nations-Unies.

**RÉFÉRENCE Rapport RSE : Annexe 4**

## D. VÉRIFICATION EXTERNE

COP	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Les informations sont assurées par des assureurs indépendants (par exemple, cabinet analytique ou de conseil) utilisant des standards reconnus (par exemple, ISAE3000, AA1000AS, ou autre norme nationale ou spécifique à une industrie).	Trois démarches de vérification des résultats par les commissaires aux comptes du Groupe ont été réalisées en 2013 : <ul style="list-style-type: none"><li>• vérification des indicateurs publiés dans le rapport de gestion de 2012 en vue d'obtenir un « avis d'assurance modérée ». Cet avis a été assorti de deux réserves, portant sur les attestations de formation et sur le reporting énergie ;</li><li>• pour la première fois, les émissions de CO<sub>2</sub> faisant l'objet d'une compensation ont été vérifiées en vue d'obtenir deux « avis d'assurance raisonnable » pour le Courrier d'une part, et pour ColiPoste d'autre part.</li><li>• Au second semestre, le reporting de l'exercice 2013 a fait l'objet de travaux préparatoires visant à respecter les délais d'établissement du rapport de gestion, malgré le renforcement des obligations réglementaires. Le collège des commissaires aux comptes a émis le 21 février 2014 un avis d'assurance modérée sans aucune réserve pour le rapport de gestion 2013.</li></ul>	RSE p.41-42





## E. LES PROGRÈS DE L'ANNÉE ET LES RÉSULTATS OBTENUS

### I. Planter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

**Critère 1 : La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles**

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Donner la responsabilité exécutive de la stratégie de développement durable aux fonctions pertinentes (achats, affaires publiques, ressources humaines, juridique etc.), en s'assurant qu'aucune fonction ne soit en conflit avec les engagements et des objectifs de développement durable.	Le Conseil d'administration s'est doté de quatre Comités spécialisés dont le Comité qualité et développement durable (créé en 2004 sous la dénomination Comité qualité client, il a pris cette appellation en 2007). La Direction RSE Groupe anime un Comité RSE réunissant chacune des divisions d'activité de la maison mère et holdings de filiales du Groupe. Ce comité suit le déploiement des plans d'action dans le Groupe et intègre les préoccupations RSE dans les pratiques professionnelles des filières fonctionnelles.	RSE p.122-23
Aligner les stratégies, objectifs, et formes d'incitation de toutes les filiales et unités opérationnelles avec la stratégie de développement durable.	Le Groupe a mis en place un système de pilotage centré sur les priorités définies par le COMEX en octobre 2012. Ce dispositif prend en compte les normes du référentiel ISO 26000 et du GRI, dans un esprit d'amélioration continue.	
Concevoir une stratégie pour multiplier les synergies entre et parmi les domaines clés et pour gérer les compromis.	Le Comité qualité et développement durable s'est réuni six fois en 2013 ; le taux moyen de participation des administrateurs s'est élevé à 79 %. Au cours des réunions, le Comité a notamment examiné le déploiement de l'esprit de service, les systèmes de mesure de la qualité réalisée et de la qualité perçue, la mise en œuvre de l'accord sur la qualité de vie au travail, la stratégie RSE et le dispositif éthique de La Poste.	
Attribuer la responsabilité en matière de développement durable à un individu ou un groupe dans chaque unité ou filiale.	Le Délégué général du Groupe, garant de la cohésion du Groupe, est le référent RSE pour le Comité exécutif. Chaque année, un point d'avancement du déploiement de la RSE dans le Groupe est réalisé devant ce même Comité exécutif.	
S'assurer que les différentes fonctions de l'entreprise se coordonnent étroitement pour maximiser la performance et éviter les impacts négatifs non désirés.	Chaque division d'activité et les filiales les plus importantes se sont dotées d'une Direction RSE pour définir leur politique et piloter le déploiement des plans d'actions opérationnels, intégrant ainsi le développement responsable dans leurs processus et leur management.	
Autres bonnes pratiques	Au niveau local, des correspondants RSE ont été désignés par chacune des divisions d'activité et, lorsque leur taille et leur organisation le justifie, par les filiales du Groupe. Ils sont soutenus dans leur démarche par les 22 Délégués régionaux qui coordonnent les actions au niveau des régions administratives de la France entre les	





INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
	implantations locales des divisions d'activité et des filiales, et les parties prenantes locales.	

## Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	La Poste propose à ses fournisseurs et ses sous-traitants, de s'engager sur leur responsabilité sociale et environnementale, notamment d'adhérer à une charte d'engagements. Elle intègre des critères RSE dans la sélection de ses fournisseurs de façon à favoriser, à prestation égale, les fournisseurs responsables.	RSE p.110 RSE p.133
Analyse attentive de chaque segment de la chaîne de valeur, en amont et aval, en dressant la carte de risques, opportunités et impacts.	Pour les domaines d'achats à forts enjeux économiques, environnementaux et/ou sociaux, des rencontres sont organisées avec les prestataires afin d'évoquer des questions telles que le respect mutuel des conditions du contrat, les conditions de travail ou encore les attentes et avancées en matière de RSE. L'objectif est d'instaurer un dialogue dans la durée et d'identifier des champs de progrès mutuels.	
Communiquer les politiques et attentes envers les fournisseurs et les autres partenaires professionnels.	Au-delà des évaluations menées dans le cadre de sa démarche d'achats responsables, le Groupe s'efforce d'accompagner ses fournisseurs dans la prise en compte des enjeux RSE.	
Mettre en œuvre des mécanismes de surveillance et d'assurance (audits, contrôles) pour la conformité des pratiques dans la sphère d'influence de l'entreprise.	Les équipes achats influent sur les partenaires en orientant leurs innovations en fonction des besoins du Groupe. Il peut s'agir d'innovations technologiques, sociales, environnementales ou encore d'amélioration des processus. Les revues fournisseurs et les comités de pilotage « produits » sont les moments privilégiés pour permettre ce type d'échange. Un référentiel d'auto-évaluation « achats responsables », élaboré à l'issue d'un travail collaboratif de deux ans impliquant l'ensemble des filières achats du Groupe, permet de passer les achats au crible de critères RSE, outil pour l'acheteur afin d'évaluer le caractère responsable de son achat. Le Groupe met également à disposition des acheteurs, 42 fiches achats responsables, reprenant les critères et enjeux RSE de chaque famille d'achats de La Poste. Cela permet aux acheteurs de faire part de leurs expériences et bonnes pratiques.	
Sensibilisation, formation et autres types de renforcement des compétences avec les fournisseurs et autres partenaires professionnels.		



## ○ Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme

### Critère 3 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	L'ensemble des sociétés du Groupe a des politiques et des pratiques de respect de l'égalité des chances et d'absence de discrimination telles que définies dans les conventions de l'Organisation internationale du travail. Il en est de même du respect des personnes, de la liberté syndicale, de l'interdiction du travail des enfants ainsi que du travail forcé.	RSE p.63
Engagement de se conformer à toutes les lois en vigueur et de respecter les droits de l'Homme internationalement reconnus, partout où l'entreprise opère (Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, etc.).	Les implantations du Groupe se trouvent très majoritairement en Europe de l'Ouest. Cependant le Groupe est également présent dans quelques pays potentiellement sensibles en matière de droits humains et/ou de corruption, notamment en Afrique du Sud, au Maroc, en Pologne, en Roumanie, en République tchèque et en Russie.	
Les Principes directeurs suggèrent que cela doit inclure un engagement, par exemple de traiter le risque de causer ou contribuer à de graves violations des Droits de l'Homme comme une question de conformité légale partout où la société opère.	En 2013, une démarche d'obtention par les structures marocaines du Groupe du label RSE développée a été initiée, et ce à titre expérimental, dans le but de construire une méthode de déploiement de la démarche RSE Groupe dans les pays sensibles.	
Déclaration d'engagement intégrée ou séparée pour le respect et le soutien des droits de l'Homme, approuvée au plus haut niveau de l'entreprise.	L'engagement du président est exprimé dans le Référentiel de Déontologie, annexé au règlement intérieur de La Poste, qui précise l'ensemble des règles de conduite individuelles et collectives à suivre.	
Déclaration d'engagement stipulant les attentes concernant les droits de l'Homme envers le personnel, des partenaires et autres parties prenantes directement liés aux opérations, produits ou services.	La prise en considération dans chaque décision de l'être humain, de sa liberté, de sa différence, de sa qualité de vie et de sa santé est un pilier du développement responsable tel que le conçoit Le Groupe La Poste.	
Déclaration d'engagement disponible publiquement, communiquée en interne et externe à tout le personnel, les partenaires professionnels ou autres parties prenantes.	La diffusion du Référentiel de Déontologie, initiée en décembre 2011, s'est achevée en 2013. Le Référentiel est disponible en ligne sur l'intranet dédié à l'éthique et à la déontologie, sur l'intranet de La Poste (en français et en anglais) et sur le site institutionnel du Groupe La Poste pour les parties prenantes externes.	



#### Critère 4 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	L'ensemble des sociétés du Groupe a des politiques et des pratiques de respect de l'égalité des chances et d'absence de discrimination telles que définies dans les conventions de l'Organisation internationale du travail. Il en est de même du respect des personnes, de la liberté syndicale, de l'interdiction du travail des enfants ainsi que du travail forcé.	RSE p.63 DR 5.4.5.1 P94
Processus pour s'assurer que les droits de l'Homme internationaux sont respectés.	Les sociétés du Groupe développent progressivement des politiques et des pratiques en faveur des droits humains qui font partie intégrante du référentiel RSE du Groupe et sont analysées au cours du diagnostic biennal initié en 2012. La Poste en 2006, Mediapost S.A.S. en 2010 et La Banque Postale en 2013 sont signataires de la charte de la diversité. La Poste est signataire de la Charte Entreprises et Quartiers pour les années 2013/2014 et, à la fin de l'année 2010, le président du Groupe La Poste a signé l'engagement proposé par le Pacte mondial des Nations unies en faveur de la promotion de l'égalité des sexes (Women's Empowerment Principles – Equality means business).	
« Due diligence » continue qui inclut l'évaluation des impacts réels et potentiels sur les droits de l'Homme.	Une étude récente sur l'évaluation des impacts sur les droits de l'Homme a été conduite au Maroc et a permis l'élaboration d'une charte RSE commune pour ABB, filiale de Poste Maroc, La Poste et CIMA (filiale commune Groupe La Poste et Poste Maroc) et la création d'un service RSE et déontologie au sein de La Poste au Maroc.	
Sensibilisation interne et formation sur les droits de l'Homme pour la direction et les employés.	Le Comité exécutif du Groupe a adopté en avril 2011 un dispositif éthique. Le Groupe a en particulier identifié les différentes formes de corruption : Ce code a été décliné dans les différentes sociétés du Groupe et traduit en anglais pour les sociétés étrangères. Un focus spécifique a été initié en 2013 sur la corruption, édition d'un document de sensibilisation et test d'une formation à l'attention des managers.	
Mécanismes de plainte au niveau opérationnel pour les parties prenantes potentiellement impactées par les activités de l'entreprise.	Le Comité exécutif du Groupe a adopté en avril 2011 un dispositif éthique. Le dispositif éthique comprend également un système d'aide personnalisée (ou système d'alerte) pour répondre aux questions des collaborateurs, leur permettre de remonter le cas échéant des manquements graves au Référentiel de Déontologie qu'ils pourraient constater ou dans certains cas, demander une médiation.	
Attribution des responsabilités pour traiter efficacement les impacts sur les droits de l'Homme.	Le Comité exécutif du Groupe.	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Processus de prise de décision en interne, budget et surveillance pour répondre efficacement aux impacts sur les droits de l'Homme.	Le Comité exécutif du Groupe dispose de moyens dédiés pour que les prises de décision intègrent les éventuels impacts sur les droits de l'Homme. Le conseil d'administration se réserve le droit de demander une évaluation spécifique en cas de doute.	
Processus pour fournir ou coopérer dans la résolution d'impacts négatifs sur les droits de l'Homme que l'entreprise a causés ou auxquels elle a contribué.	Le développement responsable du Groupe passe par un modèle social fort, fondé sur la qualité de vie au travail, le respect des droits humains, sur l'égalité des chances et la promotion de la diversité et sur l'accompagnement du changement.	
Processus ou programmes en place pour soutenir les droits de l'Homme par le cœur de métier ; investissement...	A la suite du grand dialogue mené en 2012, au cours duquel plus de 125000 postiers se sont exprimés, huit chantiers de transformation sociale ont été préconisés : dialogue social, organisation du travail, conduite du changement, santé et sécurité au travail, modèle social, fonction Ressources Humaines, gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, reclassement. La Poste a engagé une négociation sociale globale qui a débouché sur l'accord-cadre Qualité de vie au travail signé le 22 janvier 2013.	
...stratégique/philanthropique/social ; engagement public ; partenariats et/ou d'autres formes d'action collective.	La DRSE a préparé et développé un partenariat pour agir contre le racisme avec l'European Network Against Racism (ENAR), réseau européen qui fédère 800 associations antiracistes en Europe, dans le but de promouvoir les droits humains en Europe, l'égalité de traitement et des droits, de favoriser la coopération dans la lutte contre le racisme, faciliter les travaux de recherche et projets, ainsi que l'échange d'informations sur les développements européens concernant ces questions. En 2013, un recueil de bonnes pratiques en Europe a été établi avec l'ENAR, soutenu par la Commission européenne, puis avec la structure paritaire mise en place par la Commission pour organiser la concertation européenne sur le secteur postal.	

### **Critère 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme**

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Concernant les enjeux du respect des droits de l'Homme, la vigilance en termes de conformité se situe principalement sur la discrimination et l'égalité des chances, le bien-être au travail (accidentologie, maladies professionnelles, troubles musculo-squelettiques (TMS), risques psychosociaux), et la qualité de l'emploi.	RSE p.28 et 29 RSE p.63 RSE p.42 RSE p.123 RSE p.129 DR 5.4.5.1 P94 DR Annexe 3 P506
Système pour surveiller l'efficacité et la mise en œuvre des politiques de droits de l'Homme, avec des mesures quantitatives et qualitatives, y	La Poste a paraphé en juin 2010 la charte des relations interentreprises, régissant les relations entre grands donneurs d'ordres et PME, et la charte de la médiation du crédit et de la CDAF comprenant 10 engagements pour des achats responsables. Cette charte est rappelée	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
compris dans la chaîne logistique.	aux acheteurs dans le Référentiel Déontologie Achats.	
Suivi des retours d'informations internes et externes incluant les parties prenantes affectées.	La Poste met en accès libre ses conditions générales d'achats en téléchargement sur le site <a href="http://www.laposte.fr">www.laposte.fr</a> , dans l'espace « Fournisseurs ». Elle publie également toute opération d'achat supérieure au seuil européen au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE), voire, pour des familles d'achats spécifiques, dans des médias professionnels. Pour les PME, le site du Pacte PME relaie automatiquement depuis 2012 l'ensemble des opportunités publiées sur le site. Les acheteurs sont aussi sensibilisés à l'existence de la plate-forme Pas@Pas qui leur permet de publier leurs consultations d'achats vers le secteur adapté et protégé et le secteur de l'insertion par l'activité économique.	
Examen de la direction pour contrôler et améliorer les résultats.	Le Comité exécutif du Groupe a adopté en avril 2011 un dispositif éthique. Ce dispositif comprend un Référentiel de Déontologie et un Comité d'éthique présidé par le Délégué général du Groupe et composé des Déontologues du Groupe et des principaux directeurs fonctionnels de l'entreprise. Le Comité d'éthique s'est réuni deux fois en 2013 pour faire le point sur l'avancée du dispositif de déploiement.	
Processus pour gérer les incidents que l'entreprise a causés ou auxquels elle a contribué pour les parties prenantes internes et externes.	Le dispositif éthique comprend également un système d'aide personnalisée (ou système d'alerte) pour répondre aux questions des collaborateurs, leur permettre de remonter le cas échéant des manquements graves au Référentiel de Déontologie qu'ils pourraient constater ou dans certains cas, demander une médiation.	
Mécanismes de plaintes légitimes, accessibles, réguliers, équitables, transparents, compatibles avec la loi, sources d'apprentissage continu, basés sur l'engagement et le dialogue.	Le dispositif éthique comprend également un baromètre du climat éthique pour mesurer la sensibilité à l'éthique, le degré de compréhension et d'appropriation de l'éthique par les collaborateurs.	
Résultats de l'intégration des principes relatifs aux droits de l'Homme.	La RSE est intégrée dans le dispositif de contrôle interne et de management des risques du Groupe : un référentiel juridique de la RSE a été élaboré et la grille d'autocontrôle annuel comprend des questions RSE.	

## o Politiques et procédures fiables concernant les Normes du travail

### Critère 6 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes du travail

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce	La Direction des Ressources Humaines du Groupe a pour mission de définir les politiques et les règles du domaine des ressources humaines, pour l'ensemble de La Poste, de garantir leur mise en œuvre ainsi que le respect des	RSE p.63 RSE p.67 RSE p.71 RSE p.76 RSE p.77



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	<p>règles et des accords s'appliquant à tous les postiers en lien avec la stratégie et les valeurs du Groupe La Poste, qui seront déployées et déclinées dans les différentes branches et dans les activités transverses.</p> <p>La Direction des Ressources Humaines du Groupe assure la conception et le pilotage des principales orientations stratégiques et des politiques des différents domaines des ressources humaines : politique de l'emploi, évolution professionnelle et du développement des compétences, formation, politique salariale, actions et relations sociales, gouvernance du système d'information du domaine, organisation du travail, santé et sécurité au travail...</p>	DR 2.5.2 P473
Référence aux conventions internationales pertinentes (Conventions de l'OIT) et à d'autres normes internationales dans les politiques d'entreprises.	Les sociétés du Groupe développent progressivement des politiques et des pratiques de respect de l'égalité des chances et d'absence de discrimination telles que définies dans les conventions de l'Organisation internationale du travail. Il en est de même du respect des personnes, de la liberté syndicale, de l'interdiction du travail des enfants ainsi que du travail forcé.	
Réflexion sur la pertinence des principes relatifs aux normes du travail pour l'entreprise.	<p>La cartographie des risques majeurs relatifs aux ressources humaines est validée par le Comité des projets des Ressources Humaines puis présentée au Comité des risques du Groupe.</p> <p>Pour chacun des risques majeurs identifiés, des porteurs et des contributeurs sont nommés, des plans d'action formalisés et suivis en Comité de pilotage des Ressources Humaines. Un plan de maîtrise des risques a été élaboré.</p>	
Politique d'entreprise écrite pour respecter les droits du travail nationaux, respecter les standards internationaux dans les activités internationales, et engager le dialogue avec les représentants d'organisation d'employés (internationales, nationales ou sectorielles).	<p>La Direction des Ressources Humaines du Groupe est garante des valeurs, des principes et des règles qui fondent la responsabilité sociale du Groupe La Poste. À ce titre, elle a pour mission de définir les politiques et les règles du domaine des ressources humaines, pour l'ensemble de La Poste, de garantir leur mise en œuvre ainsi que le respect des règles et des accords s'appliquant à tous les postiers en lien avec la stratégie et les valeurs du Groupe La Poste, qui seront déployées et déclinées dans les différentes branches et dans les activités transverses. Les grands principes de ces politiques s'appliquent également aux filiales du Groupe.</p> <p>Un système documentaire interne « Mémoscope » récapitule tous les textes notamment Ressources Humaines pour aider les managers dans leur fonction. Un référentiel juridique a également été diffusé à la filière RSE.</p>	
Intégration de références aux principes contenus dans les normes internationales du travail dans les contrats avec les fournisseurs et autres partenaires professionnels	La Poste est signataire de plusieurs chartes : Charte de l'apprentissage (depuis 2005), de la diversité, de l'Engagement national pour l'emploi des jeunes dans les quartiers (2008) et charte Entreprise et quartiers (2013). Elle propose également une charte à ses fournisseurs notamment pour le respect des droits humains, les	





INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
pertinents.	critères de sélection des fournisseurs intègrent des critères relatifs aux normes du travail.	
Engagements spécifiques et politiques de ressources humaines alignés avec les priorités de développement national ou les priorités de travail décent dans les pays d'opération. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration de groupes vulnérables/discriminés dans la main-d'œuvre (par exemple, personnes atteintes de handicap, d'origine étrangère, atteintes du VIH/SIDA, âges, jeunes, femmes) ; - salaire égal pour travail égal;</li> <li>- Contribution aux stratégies nationales pour éliminer le travail forcé ou le travail des enfants</li> </ul>	<p>La Poste est signataire de plusieurs chartes : Charte de l'apprentissage (depuis 2005), de la diversité, de l'Engagement national pour l'emploi des jeunes dans les quartiers (2008) et charte Entreprise et quartiers (2013). 2012, La Poste a signé avec l'État une convention de recrutement de 1 000 emplois d'avenir d'ici au 31 décembre 2014. La Direction de La Poste et quatre organisations syndicales, CFDT, CFTC, CGC/UNSA et FO, ont signé le 8 mars 2012 un nouvel accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. En 2005, signature d'un accord-cadre en faveur de l'égalité des chances, puis en 2006 obtention du label Égalité renouvelé depuis 2011. Signature par La Poste et cinq organisations syndicales d'un accord Contrat de Génération le 22 janvier 2014. Depuis 2011, au sein de la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales, une Direction diversité égalité des chances est chargée du pilotage de la politique diversité de La Poste en matière RH, de la mission handicap au niveau national ainsi que de l'animation d'un Comité de pilotage inter-branches et de référents diversité dans les structures territoriales.</p> <p>Signé le 22 janvier 2013 au sein de La Poste, l'accord Qualité de vie au travail vise à améliorer significativement et durablement les conditions d'emploi et de vie au travail de l'ensemble des postiers.</p>	
Participation et leadership dans les efforts plus larges des organisations d'employeurs (niveau international et national) pour relever collectivement les défis concernant les normes du travail dans les pays d'opération, éventuellement dans une approche tripartite (entreprises, syndicats, gouvernements).	En 2010, le Président du Groupe La Poste a signé l'engagement proposé par le Pacte mondial des Nations Unies en faveur de la promotion de l'égalité des sexes (Women's Empowerment Principles – Equality means business).	
Engagement structurel avec un syndicat international, éventuellement via un accord-cadre mondial.	<p>La Poste est membre et soutient les actions du Syndicat des Opérateurs Postaux dans le cadre des activités de la régulation postale.</p> <p>Dans le cadre d'une initiative organisée par les Nations Unies avec l'UPU et IPC, un groupe de travail co-présidé notamment par un représentant de La Poste a été créé ; ces travaux ont conduit à deux accords européens de régulation sociale.</p> <p>Par ailleurs, GeoPost dispose d'un comité européen de concertation sociale.</p>	





## Critère 7: La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	La direction des Ressources Humaines du Groupe pilote et contrôle la mise en œuvre des politiques au sein des branches et des activités transverses. Elle détermine les règles et élabore les dispositifs et outils communs à l'ensemble des branches et assure la responsabilité du reporting social.	RSE p.63 RSE p.67 RSE p.71 RSE p.76 RSE p.77 DR 2.5.7 P479
Evaluations des risques et impacts concernant les normes du travail.	L'accord Qualité de vie au travail signé en 2013 s'est traduit par des mesures concrètes. La Poste a poursuivi et amplifié son action en matière de prévention, avec une attention particulière portée à la prévention des accidents de travail, la prévention des risques psychosociaux et la prévention de la pénibilité physique. L'ensemble des actions menées par l'entreprise en 2013 a fait l'objet d'une synthèse écrite présentée en Commission nationale santé et sécurité au travail le 4 décembre 2013.	
Mécanismes de dialogue avec les syndicats pour discuter régulièrement et vérifier les progrès de l'entreprise relatifs aux normes du travail.	Lors des élections professionnelles du 18 octobre 2011, les postiers ont élu leurs représentants aux Comités techniques (CT), Commissions Administratives Paritaires (CAP) ou Commissions Consultatives Paritaires (CCP), dans le cadre de la loi du 5 juillet 2010 portant sur la modernisation du dialogue social dans la Fonction Publique et des décrets du 7 septembre 2011 sur les CT et les CAP de La Poste. Les représentants du personnel aux CT sont directement élus pour quatre ans, par l'ensemble des personnels de La Poste sans distinction de leur statut, et la représentativité des syndicats est directement issue des résultats de ces élections aux CT au niveau concerné. Le prochain renouvellement aura lieu fin 2014.	
Attribution des responsabilités relatives aux normes du travail dans l'organisation.	La Direction des Ressources Humaines du Groupe est garante des valeurs, des principes et des règles qui fondent la responsabilité sociale du Groupe La Poste.	
Sensibilisation interne et formation sur les normes du travail pour les dirigeants et les employés.	Depuis le 22 décembre 2011, dans le cadre du renforcement de son dialogue social, Le Groupe La Poste avait mis en place une instance de dialogue social et d'information au niveau du Groupe, appelée «commission d'échange sur la stratégie du Groupe La Poste» (CESG). Conformément à l'accord qualité de vie au travail, cette instance a été remplacée par une instance de groupe couvrant l'ensemble des filiales.  La création de la fonction de responsable RH de proximité est une composante importante de la politique de développement de la qualité de vie au travail à La Poste. Elle figure notamment dans l'accord cadre sur la qualité de vie au travail signé le 22 janvier 2013. Environ 1 100 responsables RH de proximité ont été déployés dans tous	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
	les territoires et dans chacune des branches de La Poste. Les missions des responsables RH de proximité ont été définies et formalisées par le Comité exécutif du Groupe en avril 2013.	
Engagement actif avec les fournisseurs concernant les défis relatifs aux normes du travail	La Direction des achats centrale met en œuvre le dispositif de contrôle interne pour les achats effectués pour le compte des entités supports et transverses et pour l'ensemble du Groupe quand ses acheteurs élaborent des contrats valant pour l'ensemble du Groupe.	
Mécanismes de plainte, canaux de communication et autres procédures (par exemple mécanismes de dénonciation) disponibles pour les employés afin de rapporter des préoccupations, faire des suggestions ou demander conseil, conçus pour et fonctionnant en accord avec les représentants des organisations de travailleurs.	Principaux canaux de dialogue avec les collaborateurs et leurs représentants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instances de représentation du personnel ;</li> <li>• Baromètre social, baromètre RSE ;</li> <li>• Enquêtes diverses, groupes qualitatif ;</li> <li>• Espaces Temps Communication, publications du Groupe dont Forum mag pour tous les personnels du Groupe, intranet avec notamment forum web ;</li> <li>• Association à la conception des matériels, à l'amélioration des processus.</li> </ul>	

**Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail**

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Sur le plan social, le Groupe a pour ambition, au-delà du respect des droits humains partout où il est implanté, de développer la qualité de vie de ses salariés par une meilleure prise en compte de leur environnement personnel et de leurs aspirations à participer à la vie de l'entreprise. Outre les engagements et plans d'action « Ressources Humaines » pris dans le cadre du pacte social dont la négociation débutera en 2014, le Groupe propose aux postiers de s'engager à ses côtés dans des actions solidaires et complétera l'action sociale auprès des postiers en situation de vulnérabilité.	DR Annexe 3 P504 DR17.6.1 P220 DR 17.10 P227 DR ANNEXE3 P494
Système pour tracer et mesurer la performance, basé sur des mesures de performance standardisées.	Les trois sociétés prises en compte, La Poste, La Banque Postale et Mediapost SAS, représentent 87 % des effectifs en équivalent temps plein. Les indicateurs sociaux sont élaborés selon la méthodologie employée pour le bilan social. Une synthèse des informations sociales et des indicateurs de performance est présente dans le document de référence au chapitre 17.10.	
Dialogues avec les représentants des organisations de travailleurs pour vérifier régulièrement les progrès effectués et identifier conjointement les priorités pour l'avenir. d. Audits ou autres mesures pour	La Commission d'Échanges sur la Stratégie de La Poste (CESP) permet de présenter les grandes évolutions du Groupe La Poste aux organisations représentatives (OS) au niveau national. La CESP est présidée par le Président de La Poste (ou son représentant) et composée des membres du COMEX (comité exécutif), du Directeur Délégué des Ressources Humaines et des Relations	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
contrôler et améliorer les normes du travail des entreprises dans la chaîne logistique, en ligne avec les normes du travail internationales.	Sociales et de représentants des organisations syndicales représentatives au national. Au niveau européen, le comité d'entreprise européen (CEE) de GeoPost regroupe les filiales du Groupe présentes dans les pays suivants: France, Allemagne, Angleterre, Irlande, Espagne, Pologne, Portugal, République tchèque, Pays-Bas, Estonie, Lettonie et Lituanie. Le CEE se réunit plusieurs fois par an.	
Processus pour impliquer positivement les fournisseurs pour aborder les défis (approche de partenariat plutôt que corrective) par des systèmes pour améliorer les pratiques sur les lieux de travail.	La Poste prend en compte dans ses contrats d'achat les enjeux sociaux et environnementaux, et prend en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants leur Responsabilité Sociale et Environnementale en proposant à la signature de ses fournisseurs une charte d'engagements. Elle contribue au développement de l'emploi local en favorisant l'accès à ses marchés aux prestataires de l'insertion, du secteur adapté et protégé et des PME et TPE. Elle développe aussi l'accès à l'emploi à travers ses partenariats avec des sociétés d'intérim, pour les personnes en insertion ou handicapées. Elle a rédigé un code des marchés.	
Résultats de l'intégration des principes relatifs aux normes du travail.	Une vérification est faite auprès des fournisseurs sur leurs engagements dans le respect de la politique du travail du Groupe La Poste. Les principes relatifs aux normes du travail sont enseignés aux nouveaux managers, ils sont inclus dans le référentiel juridique et dans le référentiel de déploiement de la politique RSE du Groupe. Ils sont partie intégrante de la réputation du Groupe et de ce fait font partie des thèmes de communication et d'enquêtes. Ils sont au centre de la politique ressources humaines.	

## o Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement

### Critère 9 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Pour réduire son empreinte environnementale, le Groupe actionne principalement deux grands leviers. En s'engageant à baisser de 20% entre 2013 et 2020 ses émissions directes et celles liées à sa consommation d'électricité et aux réseaux de chaleur, il contribue à la lutte contre le réchauffement climatique. Par ailleurs, en appliquant les principes de l'économie circulaire, il optimise la gestion des ressources nécessaires à ses activités et des déchets induits par celles-ci.	RSE p.92
Référence aux conventions internationales pertinentes et à d'autres dispositifs	En matière d'environnement, à horizon 2020, Le Groupe La Poste s'engage à contribuer à la transition énergétique : la loi prévoit de diviser par quatre les	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
internationaux (par exemple la Déclaration de Rio sur l'Environnement et le Développement).	émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2050, en réduisant la consommation énergétique globale et en augmentant la part des énergies renouvelables. Entre 2013 et 2020, les émissions « directes » (scopes 1 et 2) de gaz à effet de serre (GES) du Groupe seront réduites de 20 % en accompagnement des objectifs de l'International Post Corporation – IPC.	
Réflexion sur la pertinence de la gestion durable de l'environnement pour l'entreprise.	Les rejets dans l'air (autres que les gaz à effet de serre), l'eau et les sols ne font pas l'objet d'indicateurs de suivi. Cependant, par nature, les activités du Groupe n'induisent pas de rejets significatifs d'éléments polluants autres que ceux liés à l'utilisation des véhicules thermiques ou à l'occupation des sols et présentent un risque très limité de pollution de l'eau et des sols.	
Politique d'entreprise écrite sur la gestion durable de l'environnement.	Les engagements du Groupe La Poste sont présentés dans le document RSE et le document de référence.	
Intégration de standards environnementaux minimums dans les contrats avec les fournisseurs et autres partenaires professionnels pertinents.	Les cahiers des charges d'achat de sous-traitance transport du Groupe intègrent depuis plusieurs années des critères environnementaux. Dans la grille de notation, ces critères - comme la consommation de carburant, les normes Euro - sont pondérés à plus de 10 %. Dans la suite du processus, d'autres critères sont appréciés comme (l'âge des matériels, la formation à l'éco-conduite).	
Engagements spécifiques et objectifs pour des années déterminées.	Le management du carbone est aujourd'hui au cœur de la stratégie de développement durable du Groupe et s'inscrit en lien avec le plan stratégique Groupe à horizon 2020. Le courrier, le colis et le colis express représentent 90 % des émissions du Groupe.	

#### **Critère 10: La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement**

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Le Groupe La Poste réduit l'impact environnemental de sa flotte grâce à plusieurs leviers. Le remplacement de véhicules thermiques par des véhicules électriques et l'utilisation de moyens de transport à moindre impact. Avec un parc de 11 847 immeubles gérés, Poste Immo se mobilise pour réduire les consommations d'énergie et les émissions de CO <sub>2</sub> . Fin octobre 2013, Poste-Immo a signé la Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés. Le Groupe déploie progressivement des plans d'action pour le tri, le traitement et la valorisation de ces déchets. Les entités du Groupe sont mobilisées pour privilégier le recours à l'utilisation de papier responsable pour leur consommation propre (papier recyclé, éco-labellisé ou issu de forêts gérées durablement).	RSE p.92



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Évaluations des risques et impacts environnementaux.	Les transports représentent les ¾ des émissions de GES de La Poste, et l'essentiel des émissions de particules et de nuisances sonores. La forte évolution du contexte réglementaire avec le Grenelle de l'environnement entraîne une mutation profonde des pratiques du secteur immobilier. Les activités exercées par Le Groupe La Poste génèrent essentiellement trois types de déchets : déchets d'équipements électriques et électroniques, déchets en papier et d'emballage. L'utilisation responsable du papier constitue un enjeu pour le Groupe qui est, du fait de ses activités, un consommateur et un transporteur de papier majeur sur ce marché.	
Évaluations de l'impact du cycle de vie des produits, assurant des politiques de gestion écologique.	Depuis 2013, le Courrier-Colis-Services au domicile demande à ses prestataires les consommations unitaires des véhicules utilisés, afin de pouvoir affiner son propre pilotage des émissions de GES des prestations de transport.	
Attribution des responsabilités dans l'organisation.	Au niveau de chaque territoire, il existe un directeur des risques, de la qualité, de la sûreté et de l'environnement qui a pour responsabilité de garantir au directeur opérationnel que les risques significatifs de son entité et de l'ensemble des établissements qui lui sont rattachés sont identifiés et font l'objet d'actions de couverture appropriées, que les activités sont exercées en conformité avec les lois, règlements et normes juridiques, environnementales, déontologiques et professionnelles qui les régissent.	
Sensibilisation interne et formation sur la gestion durable de l'environnement pour la direction et les employés.	Le Groupe La Poste porte une attention particulière à réduire également le nombre de kilomètres parcouru par ses collaborateurs au cours des déplacements professionnels et à privilégier pour ceux-ci, le train sur les trajets de courte et moyenne distance. Outre les outils et les règles RH, cadrant ces déplacements, la formation à l'éco conduite, La Poste mène des actions de sensibilisation : promotion du co-voiturage professionnel, utilisation des applications permettant d'optimiser ses déplacements, utilisation des réunions téléphones, vidéos et visioconférences.	
Mécanismes de plainte, canaux de communication et autres procédures pour rapporter des préoccupations ou demander conseil concernant les impacts environnementaux.	Le médiateur de La Poste recueille les plaintes auprès des consommateurs et aucune plainte concernant les questions environnementales n'a été remontée. Les élus partagent également des informations sur les plaintes des riverains (notamment sur le bruit et la pollution) qui par ailleurs saluent les actions faites pour la mise en place de véhicules électriques. « Soutien Postiers » est une initiative gérée par la direction de la sécurité du Groupe. Cette plateforme recueille surtout des demandes d'information sur les impacts environnementaux mais pas de doléance.	



**Critère 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable de l'environnement**

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	En raison de l'évolution des dispositions législatives et réglementaires (résultant notamment du Grenelle de l'environnement), Le Groupe La Poste mène une action de veille et d'analyse des obligations qui peuvent impacter ses activités. Ces obligations peuvent toucher les clients ou les territoires sur lesquels Le Groupe La Poste est présent, et nécessitent une adaptation du Groupe ; c'est pourquoi le Groupe a élaboré un référentiel juridique à destination de la filière RSE pour partager ce cadre.	RSE p.92 DR 5.4.5.1 P94 DR ANNEXE 3 P494 et 500
Système pour tracer et mesurer la performance, basé sur des mesures de performance standardisées.	Les indicateurs environnementaux s'appuient sur les lignes directrices pour le reporting de développement durable G3.1 du Global Reporting Initiative, la méthodologie de l'outil Bilan Carbone® de l'Ademe, les facteurs de consommations ou d'émissions fournis par certains opérateurs de transport et l'Agence Internationale de l'Électricité.	
Examen de la direction pour contrôler et améliorer les résultats.	La responsabilité environnementale est intégrée au pilotage (revues de performance, tableau de bord du Président) et représente dans la rémunération des collaborateurs un des critères de l'intéressement et, lorsque cela est pertinent, de leur part variable.	
Processus pour gérer les incidents.	<p>Le Groupe La Poste a référencé les principaux risques environnementaux engendrés par les produits et services proposés, les matériels, les transports et les bâtiments utilisés. En 2013, ces éléments sont intégrés au dispositif de contrôle interne et de reporting. Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions sont détaillés dans l'annexe 3 du document de référence.</p> <p>La Poste dispose d'un dispositif particulier pour faire face aux catastrophes naturelles sur le territoire français dans le cadre de ses obligations de service public, assorti d'un dispositif d'aide aux postiers touchés par ces phénomènes.</p> <p>Les activités de La Poste n'ont pas nécessité en 2013 de provisions ou garanties pour risques en matière d'environnement, ni suscité d'actions ou décisions judiciaires dans ce domaine.</p>	
Audits ou autres mesures pour contrôler et améliorer la performance des entreprises de la chaîne logistique concernant les impacts environnementaux.	Le respect de nouvelles normes de progrès est exigé auprès des sous-traitants de transport avec notamment un engagement vers l'achat de véhicules électriques. Entre 2008 et 2012, le nombre de kilomètres parcourus a baissé de 4,7 % du fait de la simplification du réseau des centres de tri. Entre 2012 et 2013, cette baisse s'est poursuivie avec 1,7 % de baisse supplémentaire. Cette massification a également permis d'optimiser la taille des véhicules en remplaçant par exemple 3 camions par	





INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
	un semi-remorque et un petit camion. Le Courrier-Colis-Services au domicile s'efforce de diminuer le recours au transport aérien et développe le transport ferroviaire, notamment le feroutage avec l'utilisation de caisses mobiles. En 2013, 12 liaisons par caisse mobile sont en service.	
Résultats de l'intégration des principes relatifs à l'environnement. Divulguer les principaux incidents impliquant l'entreprise ou rapporter que votre entreprise n'a pas eu d'accident.	Les émissions de Gaz à Effet de Serre (G.E.S.) sur le périmètre d'engagement du Groupe (émissions de Gaz à effet de serre des types 1 et 2) ont augmenté de 1,1 % en 2013 par rapport à 2012. Le Groupe maintient ses efforts dans les domaines du transport et des bâtiments. Voir nos indicateurs en environnement.	

## o Politiques et procédures fiables concernant la Lutte contre la corruption

### Critère 12 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anticorruption

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Le Comité exécutif du Groupe a adopté en avril 2011 un dispositif éthique. Le Groupe a en particulier identifié les différentes formes de corruption : Ce code a été décliné dans les différentes sociétés du Groupe et traduit en anglais pour les sociétés étrangères. Un focus spécifique a été initié en 2013 sur la corruption, édition d'un document de sensibilisation et test d'une formation à l'attention des managers.	DR 5.4.7.4 P98 DR Annexe 1 P457, 465 et 468 DR Annexe 3 P506
Soutien de la direction envers la lutte contre la corruption. Politique formelle et publique de tolérance-zéro pour la corruption.	Le Pôle Éthique et Déontologie du Groupe travaille en synergie avec la direction de la conformité pour diffuser les règles et règlements à ce sujet, notamment en matière de réglementation anti blanchiment et anticorruption, et pilote la déclinaison de référentiels dans ces domaines auprès de La Poste et de ses filiales. Chaque filiale a la responsabilité de faire appliquer ces derniers en lien avec la réglementation locale. Pour la politique anti-blanchiment et anti-terrorisme, La Banque Postale a une direction dédiée qui assure la surveillance des flux financiers et fait les déclarations des anomalies via Tracfin.	
Engagement de se conformer à toutes les lois relatives à la corruption, mise en place de procédures pour connaître la loi et surveiller ses évolutions.	En 2014, Le Groupe continuera à développer et renforcer les principales actions menées dans le domaine de l'éthique et de la déontologie.	





INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Déclaration de soutien aux structures légales régionales et internationales pertinentes (par exemple la Convention des Nations Unies contre la corruption).	En adhérant au Pacte mondial des Nations Unies en février 2003 et à la Charte des relations interentreprises du 28 juin 2010, Le Groupe La Poste s'est engagé à respecter et promouvoir les principes relatifs notamment à la lutte contre la corruption et aux achats responsables.	
Politiques détaillées pour les zones à hauts risques de corruption.	En 2014, le pôle Déontologie accompagnera également l'élaboration d'un plan de prévention de la corruption en partenariat avec les branches et les directions corporate qui sont parties prenantes sur ce sujet. La lutte anti blanchiment et de prévention contre la corruption est quant à elle prise en charge au sein de la Direction de la sécurité des opérations financières qui est rattachée à la Direction de la conformité et du contrôle permanent.	
Politique anticorruption concernant les partenaires professionnels.	Depuis janvier 2008, Le Groupe La Poste invite ses fournisseurs à s'engager et à agir à ses côtés à travers l'adhésion à la Charte d'achats responsables qui les engage à respecter ces mêmes principes.	

**Critère 13: La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption**

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Le Comité exécutif du Groupe a adopté en avril 2011 un dispositif éthique. Ce dispositif comprend un Référentiel de Déontologie, distribué à tous les collaborateurs et accessible en permanence sur l'intranet du Groupe. Annexé au règlement intérieur de La Poste, il précise l'ensemble des règles de conduite individuelles et collectives à suivre. Un Comité d'éthique présidé par le Délégué général du Groupe et composé des Déontologues du Groupe et des principaux directeurs de l'entreprise, un réseau de référents en déontologie et un baromètre pour mesurer chaque année la sensibilité à l'éthique, le degré de compréhension et d'appropriation de l'éthique par les collaborateurs .	RSE p.128
Réalisation d'évaluation des risques pour les potentielles zones de corruption.	Pour renforcer sa compétence le Groupe s'est également rapproché de Transparency International afin de profiter de son expertise sur les risques activités et pays pour sensibiliser le Comité d'éthique. Chaque branche doit travailler sur la détection des risques spécifiques et la définition d'un plan d'actions en 2014 et 2015. Le Groupe La Poste est également membre du Cercle Éthique des Affaires (CEA), l'organisation la plus représentative en France des professionnels de l'éthique.	
Procédures des Ressources Humaines qui soutiennent l'engagement ou la politique anti-corruption, incluant	En 2013, une formation de prévention de la corruption a été dispensée par le cabinet Ethic Intelligence, à une vingtaine de personnes occupant des fonctions stratégiques dans différentes directions du Corporate	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
communication et formation pour tous les employés.	ou des branches. L'objectif de cette formation : comprendre et évaluer le risque de corruption, analyser des textes réglementaires et de la jurisprudence en la matière, et s'approprier les bonnes pratiques.	
Séparation des pouvoirs en interne pour assurer la cohérence avec l'engagement anticorruption.	<p>Un réseau de référents en déontologie composé notamment d'un Déontologue Groupe, de quatre Déontologues des branches et de Déontologues dans les principales filiales se réunit une fois tous les trimestres pour échanger sur les cas à traiter et co-construire les outils de sensibilisation des personnels (intranet, lettre mensuelle d'information, module de formation au management éthique, etc...). Les thèmes traités en 2013 étaient la corruption et le conflit d'intérêts.</p> <p>Le Délégué général du Groupe, et Président du Comité d'éthique, a souhaité qu'un axe sur la déontologie/corruption soit intégré dans le nouveau risque majeur suivi par le Comité Exécutif et le Conseil d'Administration, intitulé « G11 - Risque de défaut d'adaptation du Groupe aux enjeux environnementaux et sociétaux ». Le risque de corruption a été intégré à La Poste comme premier niveau du risque de non adaptation aux évolutions environnementales et sociétales. Ce risque est porté par le Déontologue du Groupe.</p> <p>3 actions ont été menées sur le thème de la prévention de la corruption au niveau du Groupe La Poste:</p> <p>1) Formation sur la corruption</p> <p>Le 10 juin 2013, une formation de prévention de la corruption a été dispensée par Philippe Montigny du cabinet Ethic Intelligence, de grande renommée sur la question.</p> <p>Une vingtaine de personnes, occupants des fonctions stratégiques dans différentes directions du Corporate ou des Métiers, y ont participé : Audit, contrôle interne, juridiques, RH et les déontologues.</p> <p>Au programme de la journée : comprendre et évaluer le risque de corruption, analyse des textes réglementaires et de la jurisprudence en la matière, présentation des bonnes pratiques, exercice pratique pour savoir comment résister à l'extorsion.</p> <p>2) Appel d'offres pour un accompagnement dans la réalisation d'un plan de prévention de la corruption</p> <p>Ce projet est conduit par 3 directions : Le Pôle Éthique et Déontologie, la Direction Juridique et Conformité, la Direction de l'Audit et des Risques.</p>	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
	<p>Un cabinet externe compétent dans le domaine de la prévention du risque de corruption afin nous accompagnera dans la réalisation d'un état des lieux, puis dans la réalisation d'un plan de prévention. Le feuille de route aura pour objectif de nous accompagner dans la réalisation d'un état des lieux sur l'existant en matière de prévention de la corruption au niveau du Groupe et de chacune des branches (une cartographie des risques devra être établie afin de déterminer le niveau du risque de corruption qui pèse sur chaque entité), de nous accompagner dans la réalisation d'un plan de prévention de la corruption au sein de chacune des branches et de consolider au niveau du Groupe (plans d'actions). Le cabinet externe devra intervenir à un degré différent selon les spécificités de chaque entité et devra s'assurer qu'il n'existe pas de faille majeure dans les plans de prévention (contrôle pour détecter les omissions, erreurs...) en proposant des solutions. Pour finir, le cabinet externe devra s'adapter aux spécificités de chaque entité du Groupe La Poste car certaines sont plus en avance que d'autre. C'est le cas de Géo-Post qui a déjà initié une cartographie des risques de corruption dans son périmètre (identification des principaux risques).</p> <p>3) Information dans les médias internes Plusieurs parutions internes ont eu pour thème ou ont traité de la corruption afin de sensibiliser le Top management, mais aussi l'intégralité des postiers. Parmi celles-ci, « News Éthiques » lettre d'information mensuelle traitant de l'actualité, notamment de celle sur la corruption, « Pratique Éthique » dont le numéro de décembre 2012 a traité de la corruption, et le « Petit Illustré » d'octobre 2013 qui a également abordé le sujet. L'ensemble de ces parutions est diffusé aux 800 principaux managers et est accessible à tous les postiers sur l'intranet Ethique et Déontologie du Groupe.</p>	
<p>Actions prises pour encourager les partenaires professionnels à prendre des engagements anticorruption.</p>	<p>Avec plus de 30 200 fournisseurs actifs, La Poste a mis en œuvre une batterie d'outils permettant d'intégrer dans son processus achats et sur l'ensemble des familles d'achats traitées des critères responsables pour sélectionner les produits et prestations achetés. Tous les domaines d'achats sont aujourd'hui couverts.</p>	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Responsabilité de la direction pour mettre en œuvre les engagements et politiques anticorruption.	Un Comité d'éthique présidé par le Délégué général du Groupe et composé des Déontologues du Groupe, des branches et de Poste Immo, ainsi que de directions fonctionnelles (Direction des Ressources Humaines, Audit, RSE, Juridique et Conformité, et du Correspondant Informatiques et Libertés du Groupe La Poste).	
Canaux de communication (signaux d'alerte) et mécanismes de suivi pour rapporter les préoccupations ou demander conseil.	Plusieurs parutions internes ont eu pour thème ou ont traité de la corruption afin de sensibiliser le Top management, mais aussi l'intégralité des postiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- News Éthique : lettre d'information mensuelle traitant de l'actualité, notamment de celle sur la corruption ;</li> <li>- Pratique Éthique : n°2 de décembre 2012 sur la corruption ;</li> <li>- Petit Illustré : n°2 d'octobre 2013 sur la corruption.</li> </ul> Ces parutions sont diffusées aux 800 principaux managers afin de les sensibiliser et de les informer sur les problématiques liées à la corruption.	
Comptabilité interne et procédures d'audits concernant l'anticorruption.	L'anticorruption fait partie des thèmes suivis par l'audit de Groupe. Le risque de corruption est clairement identifié par la direction du contrôle interne dans la cartographie des risques. En projet, une démarche de sensibilisation en amont et des opérations de contrôle. Des initiatives sont en place : par exemple pour les postiers avec mandat d'élus, une sensibilisation est faite sur le risque de conflits d'intérêts. A noter qu'une prestation de serment est requise pour tous les postiers.	

**Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anticorruption**

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Le premier rapport annuel de déontologie relatif à l'exercice 2012 a été présenté au Comex et aux membres du Conseil d'administration. Pour l'exercice 2013, le Groupe a établi son second rapport annuel « Éthique et Déontologie », qui a été présenté au Comité exécutif du Groupe puis au Conseil d'administration.	RSE p.128
Examen de la direction pour contrôler et améliorer les résultats.	Le Comité d'éthique s'est réuni deux fois en 2013 pour faire le point sur l'avancée du dispositif de déploiement, les résultats du premier baromètre éthique créé en 2012 et le plan d'actions sur la prévention de la corruption.	
Processus pour gérer les incidents.	En 2013, le déploiement du dispositif éthique du Groupe a été relayé par les branches.	
Cas judiciaires publics concernant la corruption.	Aucun cas de corruption avéré.	
Utilisation d'assurance externe	Le Groupe a en projet de se faire accompagner pour	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
indépendante pour les programmes anticorruption.	vérifier et challenger son plan de prévention de la corruption.	
Résultats de l'intégration des principes relatifs à la lutte contre la corruption.	<p>Un baromètre annuel du climat éthique est mis en place chaque année par le pôle Déontologie du Groupe pour mesurer la sensibilité à l'éthique, le degré de compréhension et d'appropriation de l'éthique par les collaborateurs et recenser ainsi les risques éthiques. La deuxième campagne du baromètre a eu lieu fin septembre 2013. Les résultats du baromètre sont disponibles sur le site du Groupe.</p> <p><a href="http://legroupe.laposte.fr/Profil/Les-engagements-RSE/Ethique-et-deontologie-des-reperes-au-quotidien">http://legroupe.laposte.fr/Profil/Les-engagements-RSE/Ethique-et-deontologie-des-reperes-au-quotidien</a></p> <p>74 % (+14% vs 2012) des répondants estiment qu'« au cours de ces deux dernières années, il y a eu une évolution des comportements éthiques, déontologiques eu sein de La Poste ». Et 83% (+20% vs 2012) « apprécie personnellement ce qui se passe, ce qui se fait à La Poste en matière d'éthique et de déontologie » (sondage BVA pour La Poste).</p>	

## II. Agir pour soutenir les objectifs des Nations-Unies

### Critère 15 : Les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Le Groupe La Poste, assumant la présidence du groupe de projet développement durable de l'UPU (Union Postale Universelle : agence spécialisée des Nations Unies pour le secteur postal qui regroupe 192 États de la planète), contribue activement à la réalisation et à l'animation, par continent, de séminaires pour sensibiliser les différentes Postes au développement durable et les aider à construire leur stratégie en la matière. Ces séminaires débouchent sur un plan d'action développement durable pour chaque Poste concernée. Depuis 2004, le Groupe a ainsi cofinancé et animé dix séminaires dans toutes les régions du monde. En 2013, le Groupe a notamment formé au développement durable les Postes de la zone méditerranée.	RSE p.137
Aligner la stratégie du cœur de métier avec un ou plusieurs objectifs des Nations Unies pertinents.	Lors du dernier congrès de l'UPU qui s'est tenu à Doha (Qatar) à l'automne 2012, un projet de mise en place d'un dispositif sectoriel de compensation carbone nommé « Postal Carbon Fund » a été lancé au niveau du secteur postal sur la proposition de La Poste française. Le Postal Carbon Fund (PCF) est donc devenu le premier fond de compensation carbone sectoriel dans le monde. Son but exprimé est de permettre aux postes des pays développés d'investir dans des projets de compensation postaux dans les postes des pays en développement. Depuis quatre ans, La Poste soutient les travaux de	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
	<p>Women's Tribune, une association qui promeut l'égalité des statuts des femmes et des hommes sur le continent africain et au proche orient. En 2013, le forum n'a pu se tenir du fait du contexte politique local. Les travaux du forum 2014 ont été préparés avec l'institut Ethique et Diversité. Le thème général retenu est la régionalisation « au féminin » ou la décentralisation des pouvoirs au service de l'égalité entre les femmes et les hommes. Dans le cadre de ce forum, La Poste Française a organisé une table ronde consacrée à l'engagement sociétal.</p>	
<p>Développement de produits, services et de modèles d'entreprises qui contribuent aux objectifs et thèmes des Nations Unies.</p>	<p>Le Memorandum of Understanding (M.O.U) signé avec Japan Post Services, la Poste japonaise, a été renouvelé, en 2012, pour trois ans sur plusieurs thèmes dont la philatélie et la mobilité durable. Il aura donné lieu à deux « rencontres-séminaires » en 2013 avec un accent tout particulier sur le dossier des véhicules électriques. Un autre M.O.U a été signé à la toute fin 2012 avec Correios do Brasil, la Poste du Brésil. Il comporte un certains nombres de points intéressant la RSE. La DRSE avait accueilli en 2012 La Poste polynésienne, membre de l'Office des postes et télécommunications (OPT) de Polynésie. A cette occasion, le Groupe, en tant qu'expert sur plusieurs sujets sociaux et environnementaux, avait pu conseiller son homologue polynésien et l'aider à identifier des pistes d'actions en matière de développement durable. Depuis, La Poste polynésienne a développé une stratégie sociale et environnementale et s'est attelée à plusieurs chantiers tels que l'adoption de véhicules électriques ou d'outils l'aidant à améliorer sa performance énergétique.</p>	
<p>Adopter ou modifier les procédures opérationnelles pour maximiser la contribution aux objectifs et thèmes des Nations Unies.</p>	<p>Le Groupe La Poste a noué un partenariat avec la Poste marocaine avec laquelle il détient une filiale commune, CIMA. Durant les 2 premières années de partenariat, les deux groupes ont échangé sur leurs expériences mutuelles dans le cadre d'un déploiement des principes RSE mondiaux (Global Compact) et de la solidarité Nord Sud. Ces échanges ont abouti à l'élaboration d'une charte RSE commune pour ABB, filiale de Poste Maroc, La Poste et CIMA (filiale commune Groupe La Poste et Poste Maroc), à la création d'un service RSE et déontologie au sein de La Poste Maroc et au déploiement d'une formation RSE pour les cadres dirigeants du groupe Barid Al Maghrib et de CIMA. L'expérience acquise permet de faire évoluer le référentiel de déploiement RSE du Groupe et permet à La Poste de construire un pilote de déploiement d'une démarche RSE adaptable à l'ensemble des autres entités installées à l'étranger. La collaboration d'un partenaire extérieur est à l'étude et devrait faire l'objet d'une présentation à l'ensemble des directions RSE des holdings du Groupe.</p>	



## Critère 16 : Des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Sur le plan sociétal, le Groupe poursuit ses actions encourageant le développement de filières économiques qui contribuent à l'emploi et au développement durable des territoires et qui facilitent l'accès des personnes en situation de vulnérabilité aux biens essentiels.	RSE p.55
Rechercher des investissements sociaux et des contributions philanthropiques liés au cœur de métier ou au contexte opérationnel de l'entreprise, en tant que partie intégrante de sa stratégie de développement durable.	Le Groupe s'attache à faciliter l'accès des clientèles en situation de vulnérabilité (personnes handicapées, personnes migrantes, personnes en difficulté financière, en difficulté vis-à-vis de la lecture et de l'écriture, etc.) à ses offres de services par une information simple et accessible, un accueil personnalisé et, si besoin, un accompagnement lors d'une première utilisation ou au cours de la prestation, par exemple en cas de souscription d'un crédit.	
Coordonner ses efforts avec d'autres organisations et initiatives pour amplifier- et ne pas nier ou dupliquer- les efforts d'autres contributeurs.	Pour accompagner les clients en situation de vulnérabilité, Le Réseau La Poste a développé une politique de partenariat actif avec quatre associations nationales (Croix-Rouge, FNARS – Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale, Unis-Cité et FACE – Fondation Agir Contre l'Exclusion) et des associations locales. Ce partenariat vise à faciliter, pour ces publics fragiles, la compréhension des démarches postales (compréhension des formulaires, aide à la rédaction, etc.) et l'utilisation des automates. La Poste et les élus locaux se sont engagés dans 65 départements pour améliorer l'accès des personnes en situation de vulnérabilité dans le cadre du contrat de présence postale 2011-2013. Le Groupe a élaboré un plan de mise en accessibilité de ses locaux ouverts au public afin qu'au 1er janvier 2015, les établissements ouverts au public soient accessibles aux personnes en situation de handicap. Fin 2013, environ 82 % des sites étaient accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR).	
Assumer la responsabilité pour les effets intentionnels ou non des investissements, respecter les coutumes locales, traditions, religions et priorités des individus et des groupes des parties prenantes.	Près de 150 partenariats ont été conclus en 2012 sur des actions de médiation sociale, de formation et d'interprétariat au bénéfice des clients de 300 bureaux de poste en ZUS, sur 64 départements. Pour faciliter l'accès des personnes migrantes aux services bancaires et postaux, La Poste a signé en septembre 2012 un partenariat avec l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII).	

## Critère 17 : Une prise de position et un engagement en matière de politique publique

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie	Par ses activités, le Groupe joue un rôle majeur au cœur des territoires. Il participe activement aux instances de réflexion des territoires et à l'élaboration de leurs	RSE p.55 DR 3.4 P14





INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	politiques structurantes telles que les Schémas Régionaux Climat Air Énergie, les Plans Climat, les Agendas 21, les plans d'urbanisme, les schémas locaux d'accessibilité, etc.	
Engagement public sur l'importance d'agir sur un ou plusieurs objectif(s)/thème(s) des Nations Unies.	La Poste a organisé des « Conférences citoyennes », initiative peu utilisée en France, en invitant trois groupes de personnes représentatifs des zones rurales, des zones urbaines et des entrepreneurs (TPE) à travailler et exprimer ensemble leurs attentes concrètes vis-à-vis de La Poste et des services de demain. Dans le cadre des partenariats avec France Terre d'Asile et l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration pour améliorer l'accessibilité des réfugiés et demandeurs d'asile aux services postaux, bancaires et téléphoniques, 90 bureaux de poste référents ont été identifiés et 70 ont été formés à l'accueil et au service des publics migrants.	
Encourager les dirigeants d'entreprises à participer à des sommets, conférences et autres importantes interactions au sujet des politiques publiques en relation avec un ou plusieurs objectif(s)/thème(s) des Nations Unies.	Le Groupe a accueilli un séminaire sur l'accueil des migrants au sein des 27 pays de l'Europe, démontrant la complémentarité des politiques publiques et des actions d'entreprise (emploi, accès à l'offre) pour une meilleure intégration des migrants.	

### Critère 18 : Des partenariats et une action collective

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	L'accès aux biens essentiels, en particulier l'accès à l'emploi, l'accès à nos services, (médiation sociale, interprétariat), l'accès à l'éducation, la prévention de l'exclusion et l'intégration sociale est un objectif des partenariats noués par le Groupe et ses filiales. L'engagement bénévole des postiers est sollicité, notamment au travers d'actions de coaching et de parrainage dans le cadre de différents programmes comme « Nos Quartiers ont des Talents », « Écoles de la seconde chance », « IMS » ou « la Fondation Agir Contre l'Exclusion ».	RSE p.102 RSE p.115
Développer et implémenter des partenariats avec des organisations publiques ou privés (entités des Nations Unies, Gouvernement, ONG ou autres) sur le cœur de métier, les investissements sociaux et/ ou « advocacy ».	Outre son appartenance à l'UPU, Le Groupe La Poste après une analyse des services rendus par les écosystèmes dans une plate-forme industrielle Courrier a initié en 2013 des partenariats pour la sensibilisation à la protection de la biodiversité : partenariat avec l'espace national de concertation pour la sensibilisation des scolaires, un partenariat avec la Fondation Nicolas Hulot pour l'information et la mobilisation de ses collaborateurs. Le Groupe La Poste accompagne l'engagement solidaire de ses employés à l'international, en soutenant financièrement deux associations partenaires : Planète Urgence (depuis 2006) et France Volontaires (depuis	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
	2008). La Poste soutient l'initiative du WWF « Villes Durables ».	
Rejoindre des pairs de l'industrie, des entités des Nations Unies et/ou des parties prenantes sur des initiatives contribuant à la résolution des défis communs et des dilemmes au niveau local ou global, avec un accent sur les initiatives prolongeant l'impact positif de l'entreprise sur sa chaîne de valeur (cf. critère 2).	Le Groupe La Poste a participé à un des groupes de travail de la conférence environnementale 2013, piloté par l'Espace national de concertation pour l'éducation et la formation au développement durable (ENC), missionné pour faire des propositions sur l'éducation au développement durable. La stratégie carbone du Groupe et la préparation de la COP21 (conférence mondiale pour le climat accueillie à Paris en 2015) s'inscrivent dans cette thématique. Un partenariat visant à travailler sur les sujets du bruit et de la qualité de l'air a été lancé en 2013 avec France Nature Environnement, qui fédère plus de 3000 associations françaises de protection de la nature et de l'environnement. Fin 2012, La Poste a rejoint le Fonds d'investissement carbone Livelihoods. Il a pour vocation d'investir dans 3 types de projets : La restauration et la préservation d'écosystèmes naturels, l'agroforesterie et la restauration des sols par des pratiques agricoles durables, L'accès à l'énergie rurale réduisant la déforestation.	

### III. Gouvernance et leadership

#### Critère 19 : L'engagement du Président et de la direction

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	La direction de la Société est assurée, sous sa responsabilité, par le président du Conseil d'administration, qui assume également la fonction de directeur général. Le Président-directeur général est nommé par décret, parmi les administrateurs, sur proposition du Conseil d'administration. Lors du Conseil des ministres du mercredi 25 septembre 2013 et sur proposition du gouvernement, Philippe Wahl a été nommé par le Président de la République, Président-directeur général de La Poste SA.	RSE p.15 RSE p.123 RSE p.124 DR 10.1.1.1 P136
Le Président délivre un engagement public explicite, démontre un leadership personnel concernant le développement durable et l'engagement envers le Global Compact.	L'engagement de M. Philippe WAHL, Président-directeur général du Groupe La Poste, est exprimé dans la note sur le site internet du Groupe La Poste qui accompagne cette COP 2014. <a href="http://legroupe.laposte.fr/Profil/Les-publications-institutionnelles/2013">http://legroupe.laposte.fr/Profil/Les-publications-institutionnelles/2013</a>	
Le Président promeut des initiatives améliorant la durabilité du secteur d'activité de l'entreprise et conduit le développement de standards pour l'industrie.	La RSE est intégrée dans le dispositif de contrôle interne et de management des risques du Groupe : un référentiel juridique de la RSE a été élaboré et la grille d'autocontrôle annuel comprend des questions sur la RSE. La partie extra-financière des revues de performance est incluse dans deux des trois revues de performance pilotées par la direction financière. Elle en constitue la première partie. Les indicateurs reflètent à la fois la contribution qu'ils	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
	peuvent apporter aux objectifs prioritaires du Groupe et les enjeux spécifiques au secteur d'activité en termes de pilotage et d'engagements vis-à-vis du Président du Groupe. Les ambitions sont calées sur l'échéance du plan stratégique en cours et décliné annuellement en objectifs.	
Le Président mène l'équipe de direction exécutive dans la conception de la stratégie de développement durable, définissant les buts et surveillant leur mise en œuvre.	L'intégration de critères de développement responsable dans le dispositif de pilotage du Groupe est aujourd'hui une réalité. Les objectifs en matière de RSE font l'objet d'un suivi régulier dans le tableau de bord du Président et lors des revues de performances avec chacun des directeurs opérationnels du Comex. La page « Développement responsable » du tableau de bord du Groupe a fait l'objet de six contributions en 2013, pour présenter les résultats des campagnes de reporting, mais aussi les autres actions menées (résultats du baromètre 2013 du développement durable, bilan de l'action des DRG sur le programme RSE...).	
Intégrer les critères de développement durable et les principes du Global Compact aux objectifs et programmes d'intéressement pour le PDG et l'équipe de direction.	Tous les managers, des membres du Comex jusqu'au chef d'équipe, comptent dans leur feuille de route au moins un objectif RSE : celui qui porte sur la qualité de vie au travail. Celui-ci influe sur le montant de leur part variable.	

## Critère 20 : L'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	Le Conseil d'administration s'est doté de quatre Comités spécialisés. Le commissaire du gouvernement et le chef de la mission de contrôle économique et financier assistent aux séances de chacun de ces Comités.	RSE p.15 DR 1.3.3 P450 DR Annexe 3 P506
Le Conseil d'administration (ou équivalent) assume la responsabilité et la surveillance de la stratégie et de la performance long terme de la RSE.	Une de ces instances est le Comité qualité et développement durable (créé en 2004 sous la dénomination Comité qualité client, il a pris cette appellation en 2007).	
Le Conseil d'administration établit, où cela est possible, un Comité de suivi ou attribue la RSE à un membre du Conseil.	Le Comité qualité et développement durable prépare les travaux du Conseil dans l'analyse de la qualité des services fournis par La Poste et les sociétés du Groupe à leurs clients, le développement durable ainsi que le bien vivre au travail. Le Comité peut par ailleurs être saisi de toute autre mission dans le domaine de la qualité et du développement durable, que lui confie le Conseil d'administration ; il peut, en outre, suggérer au Conseil de le saisir de tout point particulier lui apparaissant nécessaire ou pertinent.	
Le Conseil (ou le Comité), où cela est possible, approuve le reporting formel en matière de	Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce,	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
RSE (Communication sur le Progrès).	préparées conformément aux référentiels, utilisées par la société dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la Société.	
Autres bonnes pratiques.	La Poste respecte le principe de mixité au sein de ses instances dirigeantes. Son conseil d'administration compte 8 femmes, soit 38% des sièges.	

## Critère 21 : L'engagement des parties prenantes

INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.	En 2013, le Groupe a souhaité s'engager dans un nouveau plan stratégique et se doter d'une organisation adaptée à son projet de développement. Représentés aux côtés de l'actionnaire au sein du conseil d'administration de La Poste et dans les comités spécifiques qui en sont issus, les élus, les consommateurs et les personnels ont été associés à cette démarche. Le Conseil d'administration s'est réuni 3 fois en 2013 en séminaire stratégique pour élaborer le projet stratégique du Groupe, puis le plan stratégique 2014-2020, pour un lancement prévu pour le premier semestre 2014. Les propositions émises par le Conseil d'administration, mais aussi celles des 150 000 postiers, des organisations syndicales, des associations de consommateurs et les élus consultés en 2013 ont ainsi contribué à enrichir les travaux en cours.	RSE p.28
Responsabilité de l'entreprise publiquement reconnue pour ses impacts sur les parties prenantes internes et externes.	Le Groupe La Poste est de plus en plus sollicité par de grands groupes pour s'engager à leurs côtés dans les programmes mondiaux autour de différentes thématiques : réduction des émissions de gaz à effet de serre avec le « carbone disclosure project », droits de l'Homme notamment à notre respect de la communication annuelle sur nos progrès dans le cadre de notre engagement auprès du global compact, et sur le territoire français à la détention du label diversité, à nos actions sur l'accès à l'emploi des jeunes, des seniors et des chômeurs de longue durée.	
Définir les stratégies de développement durable, les objectifs et les politiques en consultation avec les parties prenantes clés. Consultation régulière des parties prenantes dans les domaines des Droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de l'anticorruption. Liste des groupes de parties prenantes impliqués par l'entreprise. Développer un processus d'identification des parties prenantes clés et divulguer les résultats des consultations.	Le Groupe s'est largement appuyé sur la contribution des parties prenantes (Actionnaires, Clients et associations de consommateurs, Collaborateurs et leurs représentants, Élus locaux, collectivités et Fournisseurs et sous-traitants) pour imaginer le développement d'un groupe alliant profit, préservation de l'emploi et de l'environnement et satisfaction de son personnel et de ses clients. Il a également pris en compte les attentes de ses parties prenantes, qui lui demandent d'être acteur de la transformation des territoires et de développer des services d'intérêt public soutenables pour La Poste et la collectivité. La Poste a lancé en novembre 2013 avec l'institut Ifop une initiative encore peu utilisée en France : les conférences citoyennes. Trois groupes de citoyens-ruraux, urbains et entrepreneurs (TPE) - ont été invités à réfléchir autour de la question : "en tant que citoyen,	



INDICATEURS	PROGRÈS	RÉFÉRENCE
	quels sont les différents services que vous attendez de La Poste dans les prochaines années, pour la collectivité et pour vous ?".	
Consulter les parties prenantes concernant les dilemmes et défis de mise en œuvre et les inviter à prendre activement part à l'examen de la performance.	La Poste a dès 1989 organisé la concertation avec les associations de consommateurs. Le médiateur du Groupe pilote la concertation avec les associations nationales de consommateurs agréées. Celles-ci, au nombre de 17, sont issues de trois grands mouvements : le mouvement familial, le mouvement syndical et le mouvement consumériste et spécialisé. Impliquées dans de nombreux groupes de travail et réunions, elles jouent un rôle actif dans la vie du Groupe, via leurs adhérents et leur participation aux différents travaux de l'entreprise.	
Établir des canaux de communication pour s'engager avec les salariés et autres parties prenantes pour entendre leurs idées, aborder leurs préoccupations et protéger « les plaignants ».	Chaque année depuis 2007, le baromètre RSE interroge les personnels sur leurs opinions et leurs attentes. En 2013, pour la première fois, une enquête grand public sur les mêmes thèmes a été menée. Chaque année, une réunion thématique animée par la direction de la qualité du Groupe rassemble des représentants de toutes les divisions de La Poste et Chronopost et les associations de consommateurs nationales autour du traitement des réclamations grand public. Pour élargir le dialogue avec tous les postiers, le Groupe déploie dans ses différentes entités des baromètres sociaux permettant de mesurer les attentes et la satisfaction des collaborateurs. Il a ainsi mis en place depuis juillet 2010 un baromètre de la réputation interne, réalisé chaque semestre par un institut de sondages indépendant. Tous les six mois, 2 000 collaborateurs sont interrogés. Objectif : analyser et suivre leur opinion à l'égard de l'entreprise, de sa stratégie, de ses orientations et des conditions de travail.	
Autres bonnes pratiques.	Pour construire son plan stratégique 2013-2018, le Groupe a développé une démarche participative interne. Avec plus de 150 000 participants, 23 000 ateliers réalisés et 45 000 idées émises, cette initiative a rencontré une forte adhésion des postiers, y compris au sein des filiales. Le Groupe favorise depuis longtemps l'innovation participative. Cette approche a continué à se développer en 2013 au sein de chaque entité, grâce à des intranets dédiés à la remontée et à la diffusion d'idées et à des challenges portant sur les attitudes clés de l'esprit de service. Plus de 12 318 idées ont été collectées en 2013.	



## F. CONTACT

---

Groupe LA POSTE  
CP F111 - 44 BOULEVARD DE VAUGIRARD, 75757 PARIS CEDEX 15  
<http://legroupe.laposte.fr/>

PÔLE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE ET DÉONTOLOGIE DU GROUPE

**Patrick WIDLOECHER**

Conseiller du Président pour le Développement Responsable et Déontologue du Groupe

Tél. : +33 (0)1 55 44 01 99

[patrick.widloecher@laposte.fr](mailto:patrick.widloecher@laposte.fr)

DIRECTION DE LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

**Christine BARGAIN**

Directrice de la Responsabilité Sociale et Environnementale du Groupe La Poste

Tél. : +33 (0)1 55 44 24 24

[christine.bargain@laposte.fr](mailto:christine.bargain@laposte.fr)





LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE INTERNATIONAL  
DÉONTOLOGIE

44 BD DE VAUGIRARD - 75757 PARIS CEDEX 15

Tel. : +33 (0)1 55 44 00 00

[www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)