

# CODE DE CONDUITE COLLABORATEURS



Version mai 2024



# Sommaire

<b>1. Message du Directeur général</b> .....	4
<b>2. Code de conduite et de déontologie professionnelle</b> .....	6
2.1. Cadre général.....	6
2.2. Introduction.....	6
2.3. Valeurs de POST.....	8
<b>3. Les principes du comportement individuel</b> .....	10
3.1. Respect de nos collaborateurs.....	10
3.2. Respect des lois et règlements.....	10
3.3. Respect des droits humains.....	10
3.4. Santé et sécurité au travail.....	11
3.5. Utilisation des biens matériels et immatériels.....	11
3.6. Propriété intellectuelle et actifs de l'Entreprise.....	11
3.7. Confidentialité.....	12
3.8. Protection des données clients.....	13
3.9. Conflits d'intérêts et lutte contre la corruption.....	14
3.10. Respect du droit de la concurrence.....	16
3.11. Non-discrimination, égalité des chances & lutte contre le harcèlement.....	17
3.12. Code vestimentaire.....	17
3.13. Protection de l'image de l'Entreprise.....	18
3.14. Notre démarche RSE.....	18
<b>4. Respect du Code &amp; procédure de signalement</b> .....	21
4.1. Objet.....	21
4.2. Portée.....	22
4.3. Rapport de signalement.....	22
4.4. Traitement du rapport.....	23
4.5. Feedback.....	24
4.6. Agir de bonne foi.....	24
4.7. Protection des lanceurs d'alerte.....	24
4.8. Composition et fonctionnement du Comité éthique.....	25
4.9. Confidentialité.....	25
4.10. Information sur les autres procédures de signalement.....	26

## 1. Message du Directeur général

Chers collègues,

Notre Entreprise, l'un des plus grands employeurs du pays, joue un rôle majeur dans notre société. Nous proposons des solutions et services à la pointe de la technologie, nous investissons massivement dans les infrastructures au profit de l'économie et des résidents et, en même temps, nous garantissons un accès aux services de base dans nos trois métiers. Au niveau management, nous devons prendre les bonnes décisions pour garantir la pérennité de nos activités et, par conséquent, de votre travail.

Nos comportements doivent être guidés par les attentes de nos clients et partenaires, mais aussi par nos valeurs internes :

- Modernité
- Ouverture
- Simplicité
- Engagement
- Luxembourg

Nous devons toujours agir avec intégrité et porter la plus grande attention à l'impact que nos activités et décisions vont avoir aujourd'hui et dans le futur. Il est capital, si l'on veut assurer la continuité et le développement constant de notre Entreprise, de veiller au respect des lois et réglementations qui gouvernent nos activités, de créer un environnement de travail dans lequel les problèmes peuvent être abordés ouvertement et de lutter contre les infractions.

Ce Code de conduite définit notre approche en matière d'éthique de notre comportement professionnel ; il guide nos actions et est porté par l'ensemble du management de l'Entreprise.

Un Comité éthique se tient par ailleurs à votre disposition, si vous le souhaitez, pour répondre à vos questions.

Je vous souhaite une bonne lecture !



Claude Strasser  
Directeur général

Notre Code de conduite s'applique à tous les collaborateurs de POST Luxembourg et POST Telecom S.A., quels que soient leur métier ou niveau de responsabilité. Chacun d'entre nous s'engage à promouvoir et à respecter ces valeurs et principes au quotidien dans le cadre de son travail.

## 2. Code de conduite et de déontologie professionnelle

### 2.1. Cadre général

Ce Code regroupe les principes ainsi que les recommandations de conduite professionnelle les plus usuels à suivre et liés à la mission et aux valeurs de POST. Il veut apporter une aide aux comportements à adopter et aux décisions à prendre dans nos activités de tous les jours.

Ce Code s'applique à tous les collaborateurs de POST. Les termes « POST » ou « l'Entreprise » incluent POST Luxembourg (c'est-à-dire l'établissement public POST Luxembourg englobant ses trois métiers : Courrier, Finance et Technologies), sa filiale POST Telecom, ainsi que toutes les fonctions transversales.

Ce Code doit également être respecté par le personnel externe (consultants, sous-traitants) et temporaire (notamment intérimaires et stagiaires).

### 2.2. Introduction

La mission de POST consiste à faciliter la communication et la transmission d'informations, de données et de contenus entre des particuliers et des entreprises aussi bien au Luxembourg qu'à l'international. **Notre objectif est d'optimiser le développement pérenne et durable de POST dans des marchés de plus en plus concurrentiels, et d'offrir des perspectives d'évolution et de développement à nos collaborateurs et de toutes nos autres parties prenantes.**

Nous respectons les lois et règlements applicables à nos activités ainsi que les normes éthiques du présent Code. Nous faisons preuve d'un haut degré d'intégrité, de responsabilité, d'équité, d'impartialité et de professionnalisme dans l'exécution de notre travail.

En cas de conflit entre les principes de ce Code, les politiques et procédures de l'entreprise, et/ou les lois applicables à notre activité, l'exigence la plus restrictive devra toujours s'appliquer.

Dans le cadre de nos responsabilités, nous nous engageons à :

- Connaître les lois, règlements et normes applicables à notre travail,
- Nous tenir au courant de l'évolution du cadre juridique et réglementaire,
- Contacter notre responsable hiérarchique, l'Audit interne, les Ressources Humaines, le Département juridique et/ou le comité éthique pour des conseils chaque fois que nous ne sommes pas certains des lois et règlements relatifs à notre travail, à ce Code ou à une autre politique de POST,
- Éviter et/ou signaler toute pratique qui implique, ou pourrait impliquer le Groupe POST dans une quelconque activité illégale.

## 2.3. Valeurs de POST

L'accomplissement de nos objectifs financiers, technologiques, humains et sociétaux se fait aussi grâce au respect et à la promotion des valeurs qui guident nos interactions au quotidien tant en interne qu'à l'externe. La collaboration s'appuie sur des valeurs communes :

### MODERNITÉ

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

### SIMPLICITÉ

La Simplicité, c'est la convivialité, la qualité et l'authenticité de notre accueil, de nos services, mais aussi de nos contacts humains ; c'est la facilité de devenir client chez nous.

### LUXEMBOURG

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

### OUVERTURE

La proximité, c'est notre capacité à appréhender, à écouter, à comprendre les besoins de nos clients et de nos collaborateurs, mais également notre encouragement à la créativité et l'accessibilité pour tous à nos technologies, à nos services et à nos informations, afin de mieux servir de façon proactive.

### ENGAGEMENT

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

Les valeurs précitées représentent un dénominateur commun pour nos collaborateurs qui nous permettra de mieux répondre aux exigences du marché en guidant nos choix et nos décisions au quotidien.



## 3. Les principes du comportement individuel

### 3.1. Respect de nos collaborateurs



Nous croyons fermement que notre capital humain constitue notre atout principal. Nous nous efforçons de créer un environnement de travail où tous nos collaborateurs ont la possibilité de développer leur potentiel, et ainsi contribuer au succès et à la pérennité de POST. Nous attachons une grande importance à l'intégrité de nos collaborateurs et, de ce fait, nous sommes convaincus que les résultats à long terme de l'Entreprise sont les indicateurs-clés de leur performance et de leur engagement.

### 3.2. Respect des lois et règlements

Il est de la responsabilité de l'Entreprise et de tous ses collaborateurs de s'assurer que toutes les activités sont pleinement conformes aux dispositions du droit national ou européen applicables. Nul n'est censé ignorer la loi. Les collaborateurs qui violent intentionnellement ou par négligence les lois ou règlements applicables, ou qui demandent à d'autres de le faire, feront l'objet de mesures disciplinaires.

S'il existe un doute pour le collaborateur quant à la légalité d'une opération prévue ou en cours sur laquelle il est impliqué, il lui est conseillé d'interroger directement l'Audit interne, le Département juridique ou les Ressources humaines pour toute vérification de conformité entre ladite opération et le cadre légal.

### 3.3. Respect des droits humains

En sa qualité de signataire du Pacte national «Entreprises et Droits de l'Homme», l'Entreprise s'engage pour la défense et pour donner la pleine effectivité aux droits de l'homme dans notre organisation et dans toute notre chaîne de valeur.

A ce titre, les droits de l'homme font intégralement partie des lois et règlements protégés par le présent Code.

### 3.4. Santé et sécurité au travail



POST est persuadée qu'il est de son devoir de créer des lieux de travail sûrs et sains, et de fournir du matériel de protection adéquat à tout collaborateur et sous-traitant, en vue de prévenir les accidents et préserver la santé de ces derniers.

Le respect des réglementations les plus strictes en matière de santé, de sûreté et de sécurité est d'une importance primordiale pour tous les collaborateurs de l'Entreprise. Les collaborateurs sont invités à signaler immédiatement toute préoccupation qu'ils pourraient avoir en la matière. Un guide explicatif dédié est disponible sur AGORA et POST4YOU.

Dans le cadre de ses responsabilités légales, POST interdit à ses collaborateurs de consommer de l'alcool sur le lieu de travail ou pendant les horaires de travail, ou encore de se présenter au travail sous influence d'alcool ou de toute autre substance affectant la qualité de son travail ou sa déférence à l'égard de POST ou de ses collègues.

La prévention et la gestion des risques professionnels liés à la consommation de substances psychoactives font l'objet d'une procédure spécifique.

### 3.5. Utilisation des biens matériels et immatériels



POST vise la protection de ses actifs matériels et immatériels qui ne devront être utilisés qu'à des fins légitimes.

Les collaborateurs sont tenus d'utiliser les ressources et le matériel de l'Entreprise à des fins professionnelles et dans le respect des mesures de sécurité fixées par cette dernière. Ces actifs ne doivent en aucun cas être détournés ou utilisés abusivement de sorte à nuire à la sécurité, aux collaborateurs, aux actifs, voire à la réputation de POST.

### 3.6. Propriété intellectuelle et actifs de l'Entreprise



Les actifs de l'Entreprise sont sa propriété exclusive et il incombe aux collaborateurs de les préserver et de les utiliser uniquement à des fins commerciales légitimes et autorisées.



Ces actifs comprennent tout bien matériel et immatériel, y compris : les bâtiments, machines, équipements, papeterie, livres, documents, contrats, téléphones, ordinateurs, logiciels, licences, technologie, plans d'affaires, processus, informations et listes de clients, fournisseurs et distributeurs, inventions, brevets, noms de marques, secrets professionnels commerciaux et toute information confidentielle et exclusive, qu'elle soit ou non reflétée dans un document.

Les droits patrimoniaux et moraux portant sur le travail de création des collaborateurs sont la propriété de POST, conformément aux dispositions de la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données.

Les collaborateurs doivent respecter et assurer l'utilisation efficace et appropriée de tout actif sous leur contrôle direct. Les collaborateurs ne doivent jamais permettre ou laisser perdurer une situation qui implique la détention non autorisée, mauvaise utilisation, abus, prêt ou vente d'actifs de l'Entreprise.

POST comprend la nécessité d'une utilisation limitée et occasionnelle du courrier électronique de l'Entreprise, d'Internet et du téléphone, et la réalisation de copies à des fins personnelles, si cela n'entraîne pas de coûts déraisonnables, n'interfère pas avec le travail et si une telle utilisation est conforme aux lois et politiques internes.

### 3.7. Confidentialité



À l'exception des informations désignées comme publiques et destinées à informer le public, d'un signalement externe ou d'une divulgation publique tels que visés par l'article 4.10 du présent Code de conduite, il n'est pas toléré de divulguer de façon directe ou indirecte une information reçue dans le cadre de ses fonctions. Il n'est pas permis aux collaborateurs d'utiliser les informations d'ordre interne pour en dégager un quelconque avantage personnel ou pour ses proches. Tout collaborateur est lié au devoir de discrétion et de confidentialité. Il est de même tenu au respect des secrets professionnel, commercial et administratif.

POST respecte la vie privée de ses collaborateurs et parties prenantes externes. Les collaborateurs respectent les règles applicables en matière de protection des données à caractère confidentiel et/ou personnel et gardent le secret concernant les affaires de POST.

**Le devoir de confidentialité vaut notamment pour les données stratégiques, financières, commerciales et administratives de POST, ainsi que pour les données des clients (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, numéro de compte, ...), tant pour leur collecte que pour leur utilisation, y compris leur traitement, leur archivage et leur communication à autrui.**

Les collaborateurs doivent faire preuve de prudence dans le traitement des informations de l'Entreprise et en particulier :

- éviter de révéler plus d'informations que strictement nécessaire et limiter la divulgation de données confidentielles autant que possible.
- être prudent dans des discussions portant sur des affaires et données commerciales de l'Entreprise en public, où des conversations peuvent être écoutées voire enregistrées.
- éviter de lire des documents confidentiels dans les lieux publics.
- s'assurer que toutes les informations sont traitées et protégées conformément à la politique de sécurité de l'information de l'Entreprise.
- ne pas jeter de documents confidentiels où ils peuvent être facilement récupérés par d'autres. Ils doivent être déchiquetés ou placés dans des conteneurs déployés à cette fin.

Le devoir de protéger les informations confidentielles s'applique à la fois pendant la durée de la collaboration avec POST, qu'après.

Tout collaborateur qui découvre ou suspecte une violation de données en informe son supérieur hiérarchique ou son suppléant.

### 3.8. Protection des données clients



L'information confidentielle, privée ou délicate concernant la clientèle et ses données à caractère personnel est protégée conformément aux normes légales et réglementaires, ainsi qu'aux normes de POST en la matière.

L'accès à ces données est limité aux collaborateurs ayant besoin de les connaître et uniquement afin de permettre leur traitement suivant les instructions reçues. Tout collaborateur qui découvre ou suspecte une violation de données doit en informer son supérieur hiérarchique ou son suppléant.

### 3.9. Conflits d'intérêts et lutte contre la corruption



Tout collaborateur a le devoir non seulement de veiller à la marche régulière de son service, mais encore de prendre soin, en toutes circonstances, des intérêts de POST. En dehors de POST, les collaborateurs ne doivent exercer aucune activité susceptible de contrevenir aux intérêts de l'Entreprise ou d'interférer avec leurs fonctions au sein de l'Entreprise. En principe, et sauf circonstances particulière, toute activité rémunérée extérieure auprès d'un client, fournisseur ou concurrent est interdite.

POST pratique une tolérance zéro à l'égard de toute forme de corruption.

**Accepter, faire, promettre, solliciter ou offrir directement ou par personne interposée un bien, un pot-de-vin<sup>1</sup>, une commission secrète, un service ou toute autre faveur susceptible d'influencer une décision professionnelle ou d'être perçu comme pouvant exercer une telle influence est synonyme de corruption et est interdit en toutes circonstances. Même de simples allégations de corruption peuvent porter préjudice à POST et à sa réputation.**

POST n'autorise pas la distribution de paiements, de faveurs ou de cadeaux de valeur pour influencer des clients, des agents publics, des élus, des entreprises ou des organisations pour qui récompensent un avantage commercial. Si un collaborateur fait l'objet d'une proposition ou d'une pression pour se livrer à de telles pratiques, il doit le signaler immédiatement conformément à la procédure de signalement prévue dans le présent Code.

Tout cadeau reçu ou offert doit rester **raisonnable, non significatif et symbolique**, et ne doit en aucun cas influencer une décision professionnelle. En cas de doute, le collaborateur concerné doit en référer à son supérieur hiérarchique.

Il est interdit à tout collaborateur d'abuser de sa position au sein de l'Entreprise comme le veur pour obtenir des avantages personnels financiers ou de toute autre nature.

<sup>1</sup> Somme d'argent ou autre dessous-de-table reçu ou donné illégalement à quelqu'un en échange d'un service rendu. Exemple : accepter une somme d'argent, un bien ou un service en échange d'une prise d'influence sur un appel d'offre ou sur la signature d'un contrat

En particulier :

- Les collaborateurs ne doivent pas utiliser leur position dans l'Entreprise pour obtenir des avantages personnels ou des avantages pour les membres de leur famille ou leurs amis.
- L'objectivité et l'indépendance de jugement sont toujours requises lors de l'exécution des devoirs et responsabilités. Les collaborateurs ne doivent jamais influencer la relation ou les décisions de l'Entreprise lorsqu'elle traite avec une organisation tierce (client, banque, fournisseur ou concurrent) dans lequel une connaissance ou un membre de leur famille immédiate a un intérêt.
- Les collaborateurs ne doivent pas influencer ou essayer d'influencer les conditions d'emploi (par exemple, le travail, l'affectation ou la rémunération) ou effectuer des évaluations des membres de leur famille qui seraient également employés, sous-traitants ou agents de l'Entreprise.

Dans toutes les relations commerciales avec les consommateurs, les clients, les fournisseurs et les concurrents, POST s'engage à :

- éviter toute pratique commerciale abusive ou malhonnête, et présenter toujours ses services et produits de façon transparente et honnête ;
- traiter ses clients et fournisseurs avec honnêteté et impartialité ; et
- sélectionner ses fournisseurs en fonction de leur mérite et préciser à ces derniers qu'ils sont tenus de pratiquer une concurrence loyale et transparente pour obtenir un contrat.

Les cadeaux ou les rétributions offerts aux clients ou aux fournisseurs, ou reçus de leur part, ne doivent jamais influencer, ou sembler avoir influencé, les décisions commerciales de POST.

Lorsque les cadeaux se matérialisent sous forme d'invitation, les collaborateurs sont tenus de faire preuve de bon sens et de prudence lors de l'acceptation voire de la participation.

En tout état de cause, les frais de transport (par exemple, les billets d'avion ou de train) et les frais d'hébergement sont impérativement pris en charge par l'Entreprise.

De même, le coût et la fréquence des repas et des rétributions offerts aux clients et aux fournisseurs doivent être raisonnables et conformes aux lignes directrices de la fonction occupée par le donneur ou le receveur.



Les collaborateurs doivent divulguer tout conflit d'intérêts qui existe ou pourrait survenir conformément à la procédure prévue dans le présent Code.

### 3.10. Respect du droit de la concurrence



POST respecte la réglementation applicable à la concurrence, qui vise à protéger le marché et à promouvoir la libre concurrence économique en interdisant toutes les pratiques qui restreignent la concurrence, y compris les accords explicites et tacites ainsi que d'autres pratiques.

L'Entreprise promeut une concurrence loyale et ouverte sur les marchés où elle est active. Une concurrence loyale signifie que POST ne fait la promotion de ses services et de ses activités que sur la base de faits objectifs et honnêtes. Les collaborateurs s'abstiennent de critiquer les services des concurrents et ne pratiquent pas la désinformation à leur égard. POST utilise des moyens légaux pour collecter des informations sur ses concurrents.

En aucun cas POST ne peut se mettre d'accord avec des concurrents ni même discuter des prix d'achat ou de vente ou de tout autre prix, des conditions de négociation, y compris les remises, ou toute forme de division du marché, par exemple par l'attribution de territoires de vente ou de clients.

Les collaborateurs ne peuvent discuter d'aucun sujet en relation avec la concurrence avec les concurrents de POST ou les clients ou prospects, ni même aider, participer ou rester présent à des réunions, séminaires ou conférences au cours desquels ces sujets sont abordés. Un seul courriel d'un employé qui contient un langage ambigu peut suffire à exposer l'Entreprise.

Il est précisé que les restrictions en matière de droit de la concurrence ne s'appliquent pas entre POST et les filiales dont elle détient la totalité ou la quasi-totalité du capital, ni entre ces filiales. Au sens du droit de la concurrence, POST et ces filiales constituent une seule et même entreprise. En cas de doute, n'hésitez pas à contacter le Département Juridique.

### 3.11. Non-discrimination, égalité des chances & lutte contre le harcèlement



POST traite ses collaborateurs ainsi que toute autre partie prenante avec respect et considération. La contribution individuelle de nos collaborateurs est un atout majeur de notre Entreprise. En conséquence, cette dernière se doit de veiller à ce que l'environnement professionnel se fonde sur l'ouverture et la confiance réciproque ; l'environnement de travail doit donc permettre aux collaborateurs d'interagir de façon loyale, courtoise et ouverte.

Dans le même ordre d'idées, chaque collaborateur doit se montrer respectueux et tolérant vis-à-vis des autres collaborateurs.

POST ne tolère aucune forme de harcèlement et quelque forme de discrimination que ce soit au sein de l'Entreprise.

Sont interdites toutes formes de discrimination à l'encontre d'un individu du fait de son sexe, son origine ethnique, raciale, son appartenance religieuse, son âge, son orientation sexuelle, un éventuel handicap.

POST considère que la diversité constitue une force pour l'Entreprise. Cette dernière promeut l'égalité des chances en donnant équitablement à chaque collaborateur la possibilité de développer ses compétences. L'intégration de collaborateurs d'origines diverses requiert de leur part une volonté de compréhension et d'appropriation des valeurs et de la culture de l'Entreprise.

POST s'engage, en outre, à ce que toute décision inhérente à son capital humain, que ce soit le recrutement, l'évaluation, la promotion, la rémunération ou le licenciement, soit exclusivement fondée sur des qualifications, résultats et autres facteurs professionnels, objectifs et mesurables.

### 3.12. Code vestimentaire



Il est de principe que tous les collaborateurs doivent avoir une tenue vestimentaire correcte. Dans une volonté de neutralité à l'égard des clients, les collaborateurs exerçant des fonctions qui impliquent un contact direct avec la clientèle ne peuvent

pas porter, sur le lieu de travail, des signes visibles ou ostensibles (faits avec l'intention d'être vus) de leurs convictions politiques, philosophiques ou religieuses.

### 3.13. Protection de l'image de l'Entreprise



Notre communication externe a un impact direct et immédiat sur l'image de l'Entreprise. Elle nécessite donc des qualifications spécifiques et une manipulation prudente : seuls les porte-paroles officiels sont autorisés à divulguer des informations sur l'Entreprise aux médias.

Les collaborateurs ne doivent jamais parler à la presse au nom de POST, sauf s'ils y ont été spécifiquement autorisés par la Direction des Relations Publiques. En cas de demande d'information de la part de membres de la presse, cette demande doit être transmise immédiatement au service Relations Presse au sein de la Direction Communication.

Le nom, le logo ou l'image de l'Entreprise ne peuvent être utilisés qu'à des fins autorisées et jamais en relation avec des activités privées. Toute utilisation non autorisée doit être signalée au Département juridique. La charte graphique de POST ainsi que les règles de mise en application font l'objet d'un guide spécifique.

### 3.14. Notre démarche RSE



POST occupe une position très particulière au Grand-Duché, aussi bien pour supporter l'économie nationale que pour permettre aux résidents et aux visiteurs du pays de communiquer. Consciente de son rôle, l'Entreprise vise un développement durable de ses activités, synonyme de création de valeur pour tous. La transition énergétique, la lutte contre les inégalités sociales ou encore la circularité des ressources font ainsi partie des enjeux partagés au sein de POST.

Au niveau humain, l'Entreprise offre à ses collaborateurs un environnement de travail au sein duquel le développement des compétences et de carrière est encouragé et soutenu. Toute relation de travail est dûment matérialisée soit par un engagement dans le cadre d'un régime de droit public, soit par un contrat de travail ou toute autre forme reconnue par les différents lois et règlements en vigueur.

Protéger l'environnement implique de prévenir, contrôler et réduire les nuisances créées par nos opérations. Il est de la responsabilité de l'Entreprise de se conformer à toutes les réglementations et normes environnementales applicables. Les collaborateurs doivent se conduire de manière responsable c.à.d. de comprendre et respecter les lois et réglementations environnementales applicables en la matière.

Chaque collaborateur peut contribuer à faire vivre notre démarche de responsabilité sociale d'entreprise, 'Agir avec RESPECT', qui couvre sept engagements :

**Rentabilité** – **Employabilité** – **Sécurité** – **Produits** (sûrs, utiles, accessibles et éco-responsables) – **Éthique** – **Connaissances** (partagées avec l'Entreprise et les collaborateurs) – **Terre** (impact sur l'environnement et utilisation des ressources).

Ils sont décrits dans un guide spécifique : « COMPORTEMENT : AGIR AVEC R.E.S.P.E.C.T » disponible sur AGORA et POST4YOU.





## 4. Respect du Code & procédure de signalement

Dans le cadre de nos activités professionnelles, nous sommes tous amenés à prendre des décisions ou à juger du caractère approprié de certaines initiatives. Dans cette optique, il est important de s'assurer que :

- toutes les actions et décisions sont conformes à la loi et aux principes directeurs et valeurs de l'Entreprise ;
- les actions ne mettent pas en danger les collaborateurs ou l'environnement ;
- la réputation de l'Entreprise est préservée ;
- les actions sont exécutées dans l'intérêt de l'Entreprise.

Dans certaines situations, l'appréciation de la conformité est facile, mais dans d'autres situations, cela peut être plus difficile. De nombreuses actions en opposition avec les principes du présent Code ont souvent leur origine dans un manque d'information et/ou de conseils appropriés plutôt que d'intentions malhonnêtes.

Si un collaborateur a des questions après avoir lu le présent Code, s'il cherche des conseils, s'il souhaite exprimer des préoccupations concernant un risque existant ou potentiel et/ou s'il souhaite suggérer des améliorations, il peut en parler directement à son responsable hiérarchique. Toutes ces demandes seront traitées dans la plus stricte confidentialité.

En cas de manquement avéré au présent Code de conduite, alors la procédure de signalement décrite dans la présente section doit être appliquée.

### 4.1. Objet

La procédure de signalement vise à offrir une possibilité aux collaborateurs et aux tiers, qu'il s'agisse de personnel externe (tels que les consultants et fournisseurs) ou de personnel temporaire (tels que les intérimaires et les stagiaires), de soulever des préoccupations concernant des activités inappropriées ou illégales et plus généralement de signaler tout manquement au présent Code, et de fournir l'assurance à ces collaborateurs ou tiers qu'ils seront protégés contre toute forme de représailles et mesure de rétorsion liée à un tel signalement.

## 4.2. Portée

L'objectif du signalement est d'informer sur des manquements, possibles, probables, actuels ou potentiels, au présent Code et sur tout comportement répréhensible dont la survenance peut porter atteinte aux intérêts de POST ou peut constituer un acte illégal, notamment dans les domaines suivants :

- santé et sécurité,
- irrégularités en matière financière, comptable, d'audit ou de reporting,
- activités de corruption ou de pots-de-vin,
- violation des règles en matière d'ententes et d'abus de position dominante,
- infractions pénales.

La procédure de signalement n'est pas destinée aux plaintes de nature commerciale ou aux affaires en relation avec les produits et services de POST et doit se limiter strictement aux informations obtenues dans un contexte professionnel.

## 4.3. Rapport de signalement

Avant tout signalement, si un collaborateur a une préoccupation entrant dans le champ d'application de cette procédure de signalement, il est préférable d'en informer en premier lieu son responsable hiérarchique ou le directeur en charge de son entité.

Ensuite, si le collaborateur est préoccupé par la réponse ou l'absence de réponse ou s'il se sent incapable de parler à son responsable hiérarchique ou à son directeur, il peut initier la procédure de signalement interne en s'adressant directement au Comité éthique et en lui envoyant un rapport de signalement. Dans ce rapport, le collaborateur s'efforce de donner le plus d'informations possibles sur les circonstances des faits signalés (lieu, date, personnes impliquées) et sur les raisons qu'il a de considérer qu'un manquement existe ou puisse se produire. Le rapport peut être rédigé en français, allemand, luxembourgeois ou en anglais. Le modèle de rapport ainsi que la procédure de signalement afférente sont disponibles sur AGORA.

Pour valoir signalement effectif, le rapport de signalement doit être transmis par le collaborateur ou le tiers au Comité éthique, qui est le seul organe interne compétent pour recevoir les signalements :

- par email à l'adresse : [ethique@post.lu](mailto:ethique@post.lu), ou
- par courrier postal à l'adresse : Comité éthique POST | L-2020 Luxembourg

Le signalement peut également être transmis au Comité éthique, oralement, par téléphone ou à l'occasion d'une entrevue avec un membre du Comité éthique.

Le signalement peut être réalisé de manière anonyme. Pour faciliter les contacts, le suivi de l'affaire, l'enquête et la collecte d'informations, il est cependant encouragé à s'identifier.

## 4.4. Traitement du rapport

L'auteur du signalement reçoit un accusé de réception de la part du Comité éthique au plus tard dans un délai de 7 jours à compter de la réception du rapport de signalement.

Le Comité éthique charge l'un de ses membres d'instruire le signalement avec diligence et d'enquêter sur les faits signalés. Le membre du Comité en charge de l'enquête veille à impliquer le moins de personnes possible afin d'assurer la confidentialité de la procédure.

Le responsable de l'enquête informera rapidement tout collaborateur visé par un signalement sur la manière d'exercer ses droits.

À l'issue de l'enquête, le membre du Comité en charge de l'enquête établit un rapport écrit des diligences réalisées et de ses conclusions. Le rapport est ensuite présenté et discuté au Comité éthique, qui décide des suites appropriées qu'il convient de donner au dossier. Si le Comité éthique estime que le signalement porte sur une violation avérée, le Comité peut, par exemple, décider de transmettre le dossier à la direction des Ressources Humaines, au Département juridique, au DPO, ou au président du Comité d'audit, et proposer des mesures correctives, d'accompagnement, des sanctions ou la modification de procédures.



## 4.5. Feedback

Au plus tard trois mois après l'accusé de réception du signalement, l'auteur du signalement ayant réalisé le signalement recevra un retour sur la façon dont ce dernier a été traité, si des mesures correctives ou des améliorations de processus ont été prises ou recommandées et si d'autres actions sont envisagées. Aucun détail ne sera divulgué concernant des personnes spécifiques et le retour réalisé pourra être de nature générale, compte tenu notamment de lois ou contrats applicables obligeant à garder des informations confidentielles et compte tenu des droits des éventuels tiers impliqués le cas échéant.

## 4.6. Agir de bonne foi

Tout collaborateur effectuant un signalement de violation ou de soupçon de violation entrant dans le champ d'application du présent Code, doit agir de bonne foi et avoir des motifs raisonnables de croire que les informations signalées relèvent du champ d'application du Code.

## 4.7. Protection des lanceurs d'alerte

La présente procédure de signalement vise à encourager les signalements et à permettre aux collaborateurs de soulever des préoccupations au sein de POST avant de chercher une résolution en dehors de l'Entreprise.

Ainsi, aucun collaborateur qui, de bonne foi, signale une violation du présent Code ou un soupçon de violation du présent Code ne doit subir du harcèlement, des représailles ou des conséquences négatives sur le plan de l'emploi. Ceci est également applicable lorsqu'un collaborateur refuse d'exécuter une tâche ou une fonction qui est contraire à la loi ou qui peut être perçue comme de la corruption.

Un collaborateur qui exerce des représailles contre une personne qui a de bonne foi signalé une violation s'expose à des sanctions disciplinaires.

La bonne foi de l'auteur d'un signalement s'apprécie au moment du signalement : tout signalement de mauvaise foi effectué sans motif raisonnable et dans l'intention unique de nuire pourra donner lieu à des sanctions – même si l'existence d'une violation se confirmait

par la suite. Un signalement volontairement malveillant, fantaisiste ou abusif pourra faire l'objet de sanctions disciplinaires voire judiciaires.

## 4.8. Composition et fonctionnement du Comité éthique

Le Comité éthique est un organe interne de l'Entreprise indépendant de toute autre organe, de toute autre fonction et de toute hiérarchie.

Le Comité éthique est composé d'un président nommé par le Directeur général, et de cinq membres choisis par le président parmi le personnel de l'Entreprise.

Le président est indépendant. À ce titre, il ne peut pas faire partie du personnel ni d'aucun organe de l'Entreprise ni d'une filiale. Le Directeur général veille à choisir un président qui dispose de l'expérience, de l'autorité et de l'honorabilité requises pour la fonction.

Le Comité éthique établit son règlement d'ordre intérieur et se réunit aussi souvent que le traitement des signalements l'exige.

Chaque année, le Comité éthique présente un rapport d'activité confidentiel et anonymisé au Directeur général et, si nécessaire, formule des recommandations pour améliorer le Code et la procédure de signalement.

## 4.9. Confidentialité

Les rapports de signalement ne seront divulgués qu'aux collaborateurs qui ont un strict besoin pour leur traitement. Tous les collaborateurs impliqués dans la procédure de signalement doivent maintenir une confidentialité stricte concernant le contenu des rapports et de tout signalement réalisé.

Sauf dans les cas prévus par la loi, la divulgation de rapports de signalement ou de rapports d'enquête devra faire l'objet d'une autorisation préalable du Directeur général. Le nom du collaborateur ayant réalisé le signalement restera confidentiel pendant la procédure. Il ne pourra être divulgué à des tiers que pour le protéger et après l'avoir dûment informé au préalable, ou sur base d'une autorisation préalable de sa part. L'identité de l'auteur du signalement pourra néanmoins être divulguée sans son accord ou son autorisation dans les

conditions limitativement prévues par la loi (si la divulgation résulte d'une obligation légale de l'Entreprise, notamment si l'information préalable de l'auteur du signalement risque de compromettre une enquête en cours).

#### 4.10. Information sur les autres procédures de signalement

Pour remédier de manière efficace aux manquements et comme inscrit dans la Loi, les collaborateurs désirant effectuer un signalement de violations au sens du présent Code sont encouragés à privilégier la procédure de signalement interne décrite ci-dessus, alors que l'Entreprise mettra tout en œuvre pour que l'auteur de signalement de bonne foi ne fasse pas l'objet de représailles ni de tentatives de représailles.

Néanmoins, les collaborateurs désirant effectuer un signalement de violations ont également la possibilité de signaler des violations contraires au droit national ou européen d'application direct via des canaux de signalement externes à l'une des 22 autorités compétentes énumérées sur le site internet de l'Office des signalements national et conformément à la procédure qui y sera décrite. L'autorité compétente saisie accusera réception dans un délai de 7 jours fournira à l'auteur du signalement un retour d'informations dans un délai raisonnable n'excédant pas 3 mois, ou 6 mois dans des cas dûment justifiés.

1	La Commission de surveillance du secteur financier
2	Le Commissariat aux assurances
3	L'autorité de la concurrence
4	L'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA
5	L'Inspection du travail et des mines
6	La Commission nationale pour la protection des données
7	Le Centre pour l'égalité de traitement
8	Le Médiateur dans le cadre de sa mission de contrôle externe des lieux où se trouvent des personnes privées de liberté
9	L'Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher
10	L'Institut luxembourgeois de régulation
11	L'Autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel
12	L'Ordre des avocats du Barreau de Luxembourg et l'Ordre des avocats du Barreau de Diekirch
13	La Chambre des notaires
14	Le Collège médical
15	L'Administration de la nature et des forêts
16	L'Administration de la gestion de l'eau
17	L'Administration de la navigation aérienne
18	Le Service national du Médiateur de la consommation
19	L'Ordre des architectes et des ingénieurs-conseils
20	L'Ordre des experts-comptables
21	L'Institut des réviseurs d'entreprises
22	L'Administration des contributions directes



L'Office des signalements est l'organe compétent au Grand-Duché de Luxembourg si un auteur de signalement a besoin de conseils sur la manière de signaler une violation.

En outre, en dernier ressort et s'il n'est pas possible d'agir autrement, l'auteur de signalement peut également opérer par voie de divulgation publique et bénéficier de la protection :

- (a) si aucune mesure appropriée n'a été prise dans les délais de l'article 4.5 ou 4.10 après un signalement interne et externe ou un signalement externe uniquement ; ou
- (b) s'il a des motifs raisonnables de croire qu'il existe un danger imminent ou manifeste pour l'intérêt public (p.ex. situation d'urgence ou risque de dommages irréversibles) ou qu'il existe un risque de représailles ou qu'il y ait peu de chances que la violation soit effectivement traitée par le biais d'un signalement externe, en raison des circonstances particulières de l'affaire (p. ex. lorsque des preuves peuvent être dissimulées ou détruites ou lorsqu'une autorité peut être en collusion avec l'auteur de la violation ou être impliquée dans la violation).

En plus de sanctions disciplinaires et judiciaires, la responsabilité civile d'un collaborateur ayant mis à disposition dans la sphère publique des informations sur des violations pourra être engagée en cas de dommages subis par l'Entreprise notamment à la suite de la divulgation de fausses informations.

Le Comité éthique traite les données qui lui sont transmises dans le respect des principes en matière de RGPD et applique une confidentialité stricte à l'égard de celles-ci. La confidentialité sera garantie par l'utilisation d'adresses e-mail spécifiques et la sauvegarde d'informations dûment protégées par des mots de passe ou dans des armoires sécurisées.

Le Comité éthique peut être soumis, dans les cas les plus graves, à une obligation légale de dénonciation aux autorités compétentes.

**Pour contacter le Comité éthique, adressez-vous à [ethique@post.lu](mailto:ethique@post.lu)**







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