

# RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE 2017-2018

NOTRE ITINÉRAIRE POUR LA MOBILITÉ DURABLE



# SOMMAIRE

Dans ce rapport RSE 2017-2018, découvrez ....

	Page
<b>1. L'engagement de notre direction</b>	<b>01</b>
<b>2. A propos de ce rapport</b>	<b>02</b>
<b>3. Notre entreprise</b>	<b>03</b>
> 3.1. Nos activités	<b>03</b>
> 3.2. Notre gouvernance	<b>06</b>
<b>4. Notre démarche RSE</b>	<b>07</b>
> 4.1. Notre contexte de durabilité	<b>07</b>
> 4.2. Nos impacts	<b>08</b>
> 4.3. Notre stratégie RSE	<b>10</b>
<b>5. Nos engagements de gestion, de production et d'ancrage citoyen</b>	<b>11</b>
> 5.1. Engagements de gestion responsable	<b>11</b>
> 5.2. Engagements de production durable	<b>15</b>
> 5.3. Engagements d'ancrage citoyen et territorial	<b>20</b>
<b>6. Note méthodologique de principes de contenu</b>	<b>21</b>
<b>7. GRI Content Index</b>	<b>25</b>
<b>8. Questionnaire à nos lecteurs et parties prenantes</b>	<b>29</b>



# 1. L'ENGAGEMENT DE NOTRE DIRECTION

GRI 102-14



“

*Notre mission principale est d'assurer un transport de qualité, sûr et écologiquement responsable.”*

Vers une mobilité durable. C'est bien là où nous souhaitons aller, ensemble avec nos usagers, nos salariés, nos fournisseurs et nos communautés locales. Notre mission principale est d'assurer un transport de qualité, sûr et écologiquement responsable.

Afin de renforcer notre approche stratégique du développement durable, de transparence mais également de performance extra-financière, Bollig Voyages publie depuis 2017 un rapport RSE que nous considérons comme un véritable outil de pilotage interne. Nous avons ainsi travaillé en 2018 à son amélioration à travers un plan d'engagement des parties prenantes afin d'être au plus proche des enjeux de notre territoire. Une consultation de divers représentants de nos clients institutionnels et communautés locales, des associations professionnelles, des professionnels de la RSE et des fournisseurs a ainsi permis d'approfondir les principaux défis tout au long de notre chaîne de valeur.

Notre rapport reflète ainsi nos trois grandes responsabilités. Nous nous engageons tout d'abord pour une gestion d'entreprise responsable, afin de rester un acteur économique durable et transparent mais également un employeur et un acheteur responsable. En 2018, nous avons ainsi développé un plan d'engagement de nos principaux fournisseurs afin de mettre en place une charte de bonne conduite dès 2019 ; l'objectif étant de réduire progressivement les impacts négatifs potentiels tout au long de notre chaîne d'approvisionnement.

Nous œuvrons ensuite à durabiliser notre mission : la mobilité pour tous. Pour cela, nous poursuivons nos efforts dans la formation de

nos salariés à l'éco-conduite, la transformation de notre parc de véhicules vers l'électrique, et notre participation à la transition énergétique. Nos investissements pour le développement d'outils de gestion innovants, à l'instar de notre nouveau système de dispatching qui permettra une réduction significative du nombre de kilomètres parcourus, contribuent également à l'efficacité énergétique de nos activités. La sécurité et la satisfaction de nos usagers sont les deux autres enjeux sur lesquels nous nous sommes concentrés, notamment à travers une sensibilisation, une anticipation et une réactivité de service ainsi qu'une écoute accrues de nos parties prenantes. Nous entendons pour finir nous ancrer encore davantage sur notre territoire en encourageant l'inclusion sociale par notre offre de mobilité et d'emploi, et en soutenant les projets des associations locales.

Nous vous souhaitons une agréable lecture et remercions l'ensemble de nos parties prenantes pour leur engagement dans notre démarche responsable. Par ailleurs, nous invitons tous les lecteurs à participer aux questionnaires de fin de rapport dont les résultats anonymes, nous permettront de mettre à jour notre matrice de pertinence des thématiques à rendre compte dans notre prochain rapport.

Au plaisir d'échanger et de participer à la mobilité durable de nos communautés.

**Mr Frank Schilling**

*Administrateur Délégué*

## 2. A PROPOS DE CE RAPPORT

GRI 102-48 | GRI 102-49 | GRI 102-50 | GRI 102-51 |  
GRI 102-52 | GRI 102-53 | GRI 102-54 | GRI 102-56

Le rapport RSE 2017-2018 de Bollig représente la deuxième publication officielle de nos réalisations et performances en matière de développement durable. Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle. Ces normes de reporting sont les plus usitées dans la transparence extra-financière à travers le monde.

Ce rapport couvre les activités du groupe les plus significatives en termes d'impacts économiques, sociaux et environnementaux, à savoir, les activités de transport de Bollig Voyages S.A. et la gestion immobilière associée de Bollig Participations SARL ;

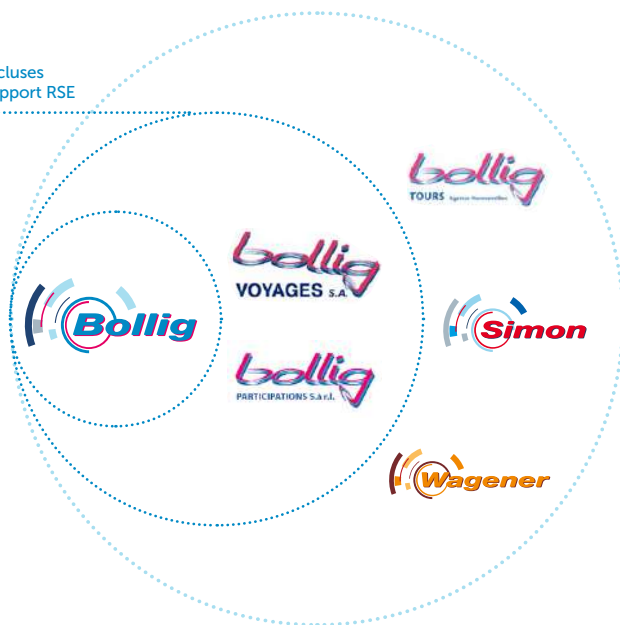
ci-après nommées « Bollig ». Les activités de l'agence de voyages Bollig Tours SARL, entité de Bollig Voyages S.A., sont donc exclues. Depuis 2013, la société de transport de bus et d'autocars Wagener Voyages S.A. a progressivement été acquise ; portant les parts du Groupe Bollig à 95% en 2018. Voyages Simon S.A. a également rejoint le groupe Bollig en septembre 2018. Pour des raisons d'intégration respectivement graduelle et récente, ces activités n'ont pas encore été incluses dans le périmètre du rapport RSE.

Tout comme pour notre premier rapport, nous avons opté pour un accompagnement externe par la société Forethix, GRI Certified Training Partners à Luxembourg. Ce rapport a fait l'objet d'une analyse de conformité au regard des informations à rendre compte pour l'option « essentielle » et d'un rapport de vérification externe de notre méthodologie des principes de contenu, en page 21 du présent rapport.

La période de reporting s'étend du 01/01/2017 au 31/12/2018. Notre cycle de reporting, en raison de la taille de notre structure, est biennuel. Notre prochaine publication paraîtra en 2021 pour couvrir les exercices calendaires 2019 et 2020. Vous pouvez retrouver nos publications, sur notre site internet : [www.bollig.lu](http://www.bollig.lu).

Afin de faciliter la lecture du présent rapport, nous vous renvoyons vers l'index de contenu du Global Reporting Initiative en page 25 du présent rapport.

Entités incluses dans le rapport RSE



BOLLIG SE TIENT À VOTRE DISPOSITION POUR TOUTES QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES SUR NOTRE APPROCHE DE DURABILITÉ. NOUS METTONS À DISPOSITION POUR SE FAIRE UNE ADRESSE E-MAIL DÉDIÉE AUX ÉCHANGES AVEC NOS PARTIES PRENANTES :

[M.SIMON@BOLLIG.LU](mailto:M.SIMON@BOLLIG.LU)

# 3. NOTRE ENTREPRISE

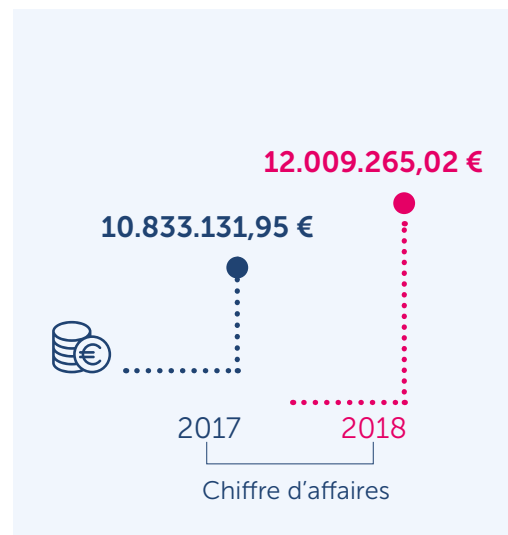
GRI 102-1 | GRI 102-2 | GRI 102-4 | GRI 102-5 | GRI 102-6 | GRI 102-7 | GRI 102-8

Société familiale créée en 1946 par Messieurs Charles Zimmer et Pierre Bollig, devenue en 2005 une S.A. pour l'activité Bus, Minibus et Agence de Voyages et une Sàrl pour la gestion des immeubles, les actionnaires sont toujours aujourd'hui la famille Bollig-Schilling exclusivement.

## 3.1. NOS ACTIVITÉS

Acteur économique incontournable dans la région Est du Grand-Duché, employeur de 130 salariés issus des communautés locales et basés à Echternach, nos activités portent principalement sur le transport public et scolaire ainsi que le transport de personnes à besoin spécifique, notamment via notre activité « Adapto » assurant la mobilité aux personnes à mobilité réduite.

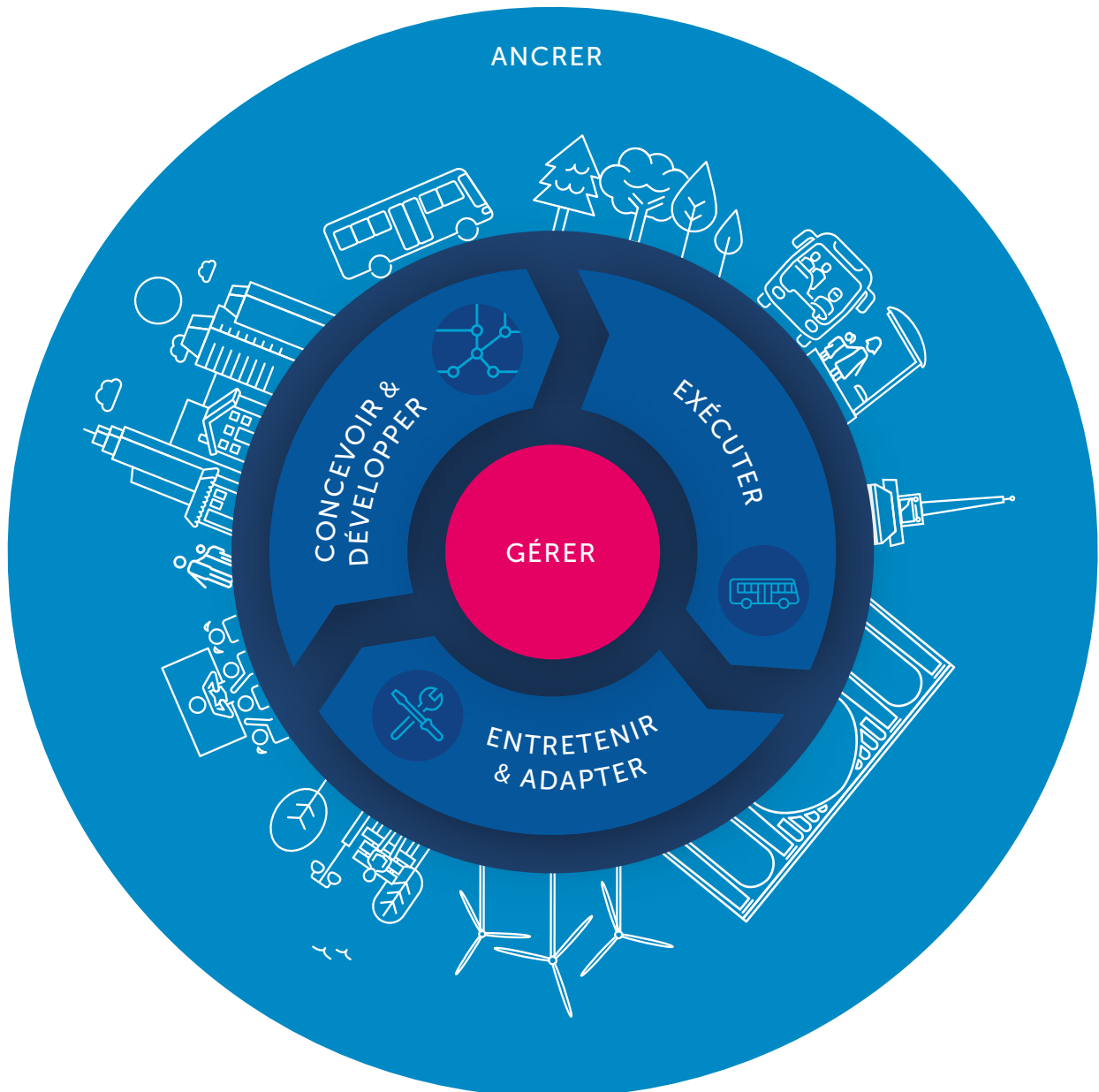
Nos missions découlent naturellement de nos activités : le transport de personnes, en toute sécurité et un service de qualité, pour tous.



# NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

GRI 102-2 | GRI 102-9 | GRI 102-10

Les activités de Bollig créent de la valeur partagée à divers niveaux, par notre gestion d'entreprise et nos missions, ainsi que par notre ancrage territorial. En tant qu'entreprise responsable et citoyenne, nous nous attachons à :



GRI 102-9 | GRI 102-12 | GRI 102-13 | GRI 102-16

**GERER** l'ensemble des activités de soutien à la production, des ressources humaines et financières aux achats en passant par les risques et la gouvernance d'entreprise.

**CONCEVOIR ET DEVELOPPER** une offre de service bus et transport adaptée afin de limiter notre empreinte environnementale, de maximiser l'expérience client, d'assurer la fréquence et la ponctualité, et de répondre aux demandes de transport adapté.

**EXECUTER** l'offre de service planifiée pour les réseaux bus et de transport adapté en visant l'excellence en mobilité ; notamment par l'éco-conduite, la sécurité des passagers et des autres usagers de la route.

**ENTRETENIR ET ADAPTER** les installations, équipements et matériels roulants nécessaires aux services pour garantir une continuité de services et réduire l'impact environnemental de nos activités.

**ANCRER** notre entreprise sur le territoire en participant au développement économique, sociale et sociétale de son environnement et communautés locales.

En tant qu'acteur économique durable, nous nous engageons, outre nos codes de conduite et de comportement, par nos affiliations, normes, chartes et labels dans la qualité et la responsabilité de nos services avec nos parties prenantes. En 2018, nous avons pris et maintenu nos engagements suivants :



Participation et engagement de Bollig au sein de la FLEAA, organisation professionnelle regroupant les transporteurs de voyageurs par route du secteur privé au Luxembourg. Notre participation active en tant que Membre du Comité, nous engage dans l'information, la sensibilisation et la défense des intérêts du secteur au Luxembourg.



Bollig est labellisé ESR « Entreprise Socialement Responsable » depuis octobre 2017 par l'INDR (Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité d'entreprise) reconnaissant les engagements économiques, environnementaux ou sociaux de l'entreprise.



**SuperDrecksKëscht®**

La SuperDrecksKëscht, une marque mise en place pour la gestion des déchets. Les tâches de la SuperDrecksKëscht portent en outre sur la gestion des déchets selon les principes de gestion durable les plus récents. Les activités effectuées de la SuperDrecksKëscht sont également reconnues par la Commission Européenne, qui lui a attribué le label « Best Practice » au domaine de la protection du climat ainsi que dans la préservation des ressources naturelles.

## 3.2. NOTRE GOUVERNANCE

GRI 102-11 | GRI 102-18

En complément de son comité de direction, le groupe a développé une stratégie et mis en place un système de gouvernance RSE, composé d'un Comité RSE. Ce comité se réunit périodiquement pour suivre et définir les actions de développement RSE. Ensemble avec l'appui de l'engagement avec les parties prenantes internes, le comité développe les programmes et actions en faveur de la Responsabilité Sociétale.



**Frank Schilling**  
Administrateur Délégué  
Président du Comité RSE



**Murielle Simon**  
Comptable et responsable RH  
Formée au GRI Certified Training  
Coordinatrice et membre du Comité RSE



**Stéphanie Gomes**  
Comptable  
Membre du Comité RSE



*Ancrée depuis de nombreuses années au cœur de l'entreprise, la démarche RSE de Bollig ne cesse d'évoluer afin de durabiliser la valeur économique et sociale créée tout en limitant nos impacts sur l'environnement."*



*J'ai rejoint le Comité RSE en 2018 pour m'inscrire dans la dynamique du Groupe autour du Développement durable. La RSE est pour moi un véritable levier stratégique pour l'entreprise que nous visons, mes collègues et moi, à optimiser au quotidien."*

**Forethix**  
Embedding Sustainability

Depuis 2016, notre comité s'est élargi d'experts Forethix, cabinet de conseil stratégique en Responsabilité Sociétale afin de confronter nos perceptions et de structurer nos ambitions, en conformité avec les exigences et standards nationaux et internationaux, dont les standards du Global Reporting Initiative.



# 4. NOTRE DEMARCHE RSE

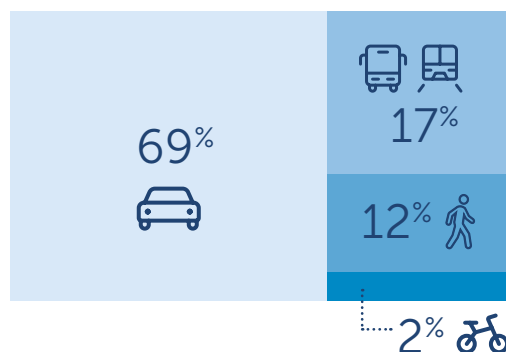
## 4.1. NOTRE CONTEXTE DE DURABILITÉ

Notre entreprise s'inscrit dans un contexte de développement durable international, national et sectoriel en pleine mouvance. En phase avec les 17 Objectifs de Développement durable définis en 2015, le Luxembourg a présenté son Agenda 2030 aux Nations Unies en 2017 autour du développement démographique, de la diversité de la population résidente et active, de la dépendance prononcée de l'économie envers un secteur d'activité et les pressions sur l'environnement et sur le climat. Le rôle de la mobilité y est essentiel ; à la fois pour freiner l'impact du trafic sur le changement climatique et pour encourager la compétitivité économique du pays.

La stratégie pour une mobilité durable Modu 2.0 a ainsi été adoptée en 2018 avec l'objectif stratégique d'ici 2025 de réduire la congestion aux heures de pointe tout en transportant 20 % de personnes de plus qu'en 2017. Elle vise plus particulièrement à :

- faire évoluer les parts modales des trajets, en augmentant le nombre de passagers des transports en commun grâce à la mise en service des nouvelles infrastructures ferroviaires et de la réorganisation du réseau de transport routier interurbain RGTR (Régime Général des Transports Routiers) ;

### Utilisation des modes de transport (Luxembourg, 2017).



Source : Modu 2.0 (Ministère du Développement durable et des Infrastructures, 2018)

- étendre et optimiser la desserte des zones urbaines et rurales et les échanges avec les trains et les trams ; ainsi qu'encourager les trajets à pied ou à vélo ;
- améliorer le taux d'occupation des voitures ;
- encourager l'attractivité des transports en commun, en travaillant notamment sur les temps de trajets et la fiabilité des services.

Quatre acteurs principaux sont visés par cette stratégie : les employeurs et les établissements d'éducation, destination et origine des heures de pointe ; l'Etat, orientant l'aménagement du territoire, investissant dans les infrastructures de transport et dans l'offre de transports en commun ; les citoyens et les communes, déterminant l'espace public dans lequel leurs résidents sont encouragés à privilégier un moyen de transport plus responsable.

Certaines mesures prioritaires issues de l'étude Rifkin, définissant un nouveau modèle économique pour le Luxembourg à horizon 2050, transforment également en profondeur le secteur autour de l'électromobilité et la mobilité comme service. En effet, l'ensemble des bus du réseau RGTR visent à être zéro émission d'ici 2030. En outre, la mobilité en tant que service permettra à l'utilisateur de choisir parmi plusieurs options pour le déplacement souhaité selon divers critères tels que le temps de parcours, la distance et l'impact environnemental. A plus long terme, un des leviers majeurs de la transformation du secteur sera la digitalisation, amenant notamment vers des pratiques et des véhicules connectés et autonomes.

## 4.2. NOS IMPACTS

GRI 102-11

### GÉRER



Au regard de la nature et des spécificités de ses activités, Bollig a un impact significatif sur la Santé et la Sécurité de ses salariés

→ LIRE PLUS PAGE 11



Le secteur de la mobilité est en pleine mutation, autour de son empreinte environnementale et de sa digitalisation, impliquant des investissements conséquents, notamment en termes de capital technique et humain

→ LIRE PLUS PAGES 12 ET 17



### MISSION



Nous œuvrons au quotidien pour assurer la sécurité et santé de nos usagers, particulièrement à travers nos équipements et notre travail de sensibilisation

→ LIRE PLUS PAGE 15



La consommation énergétique de nos activités, s'exprimant principalement par la consommation de carburant des bus, fait l'objet d'une constante attention et d'investissements

→ LIRE PLUS PAGE 17

## ANCRAGE CITOYEN ET TERRITORIAL



Nous favorisons, par notre offre de mobilité, l'accès à la mobilité auprès de population à mobilité réduite ou à besoin spécifique. Par notre gestion d'entreprise, nous participons également à l'inclusion sociale via la formation et l'emploi. Nous encourageons pour finir le développement de nos communautés par le soutien apporté aux associations et projets locaux

[→ LIRE PLUS PAGE 20](#)

**ENTREtenir  
ET ADAPTER**

**ANCER**



Les émissions de CO<sub>2</sub> sont au cœur de la stratégie RSE de Bollig, en raison de l'importance de l'impact du transport de personnes en terme d'émissions

[→ LIRE PLUS PAGE 18](#)

La transition énergétique est un enjeu complémentaire à l'électrification de notre flotte de véhicules, pour laquelle nous visons à maximiser nos impacts

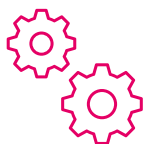
[→ LIRE PLUS PAGE 19](#)

## 4.3. NOTRE STRATÉGIE RSE

GRI 102-47

De l'analyse de matérialité réévaluée depuis 2017, nous avons retenu 6 thématiques prioritaires et 11 thématiques secondaires, regroupées ci-dessous en cinq grandes catégories, de création de valeur. Elles se traduisent par trois périmètres de responsabilités :

- Notre responsabilité de gestion : responsabilités liées à notre engagement pour une gestion responsable et éthique de notre organisation ;
- Notre responsabilité de mission : responsabilités liées à nos missions de transport de personnes à chaque étape de production du service ;
- Notre responsabilité d'ancrage territoriale et citoyen : responsabilités visant à multiplier nos impacts positifs sur nos communautés locales.



### GESTION

#### ENGAGEMENTS PRIORITAIRES :

- Promouvoir la santé et la sécurité au travail

#### ENGAGEMENTS SECONDAIRES :

- Favoriser une croissance et des emplois durables
- Soutenir des pratiques d'achats durables
- Garantir des pratiques éthiques



### MISSION

#### ENGAGEMENTS PRIORITAIRES :

- Garantir la qualité de service à nos clients et usagers
- Promouvoir la santé et la sécurité des usagers
- Réduire nos émissions
- Optimiser la consommation énergétique
- Participer à la transition énergétique



### ANCRAGE CITOYEN ET TERRITORIAL

#### ENGAGEMENTS SECONDAIRES :

- Favoriser l'inclusion sociale
- Participer au développement des communautés locales

Pour en savoir plus sur notre méthodologie d'identification et de priorisation des thématiques, nous vous renvoyons vers la note méthodologique des principes de contenu du rapport, en page 21 du rapport. Cette note présente les étapes développées pour assurer la conformité aux principes de contenu du rapport selon les Standards du Global Reporting Initiative.

# 5. NOS ENGAGEMENTS DE GESTION, DE MISSION ET D'ANCRAGE CITOYEN



## 5.1. ENGAGEMENTS DE GESTION RESPONSABLE

### 5.1.1. Promouvoir la Santé et la Sécurité au travail

GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 | GRI 403-2

La santé et la sécurité de nos collaborateurs représentent pour Bollig un axe stratégique de notre gestion au quotidien. Outre les formations en matière de santé et sécurité au travail, nous avons développé des initiatives en faveur du bien-être de nos collaborateurs, en vue de diminuer les maladies, principalement dues à des pathologies de surpoids ou du dos.

En 2017, nous avons décidé de prendre en charge la moitié des frais d'abonnement des salariés au centre Fitness E-Vital d'Echternach. Cette initiative a été accompagnée d'une réunion d'information et de conseils ainsi que d'une visite des infrastructures. Les boissons et la nourriture proposées dans notre distributeur automatique ont également été revues en 2018 pour éliminer la « junk food ».

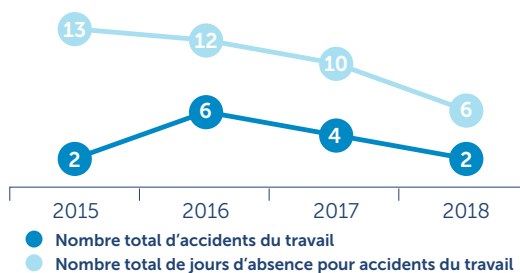
Dans le cadre de la prévention des risques de sécurité, notre vigilance est constante. Nous avons ainsi formé l'ensemble de nos

collaborateurs aux premiers secours, en collaboration avec les sapeurs-pompiers d'Echternach, qui ont nourri leur intervention d'une démonstration pratique.

#### Performance 2018 :

**100%** des salariés formés aux premiers secours

#### Nombre total d'accident du travail et de jours d'absence associés



#### NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

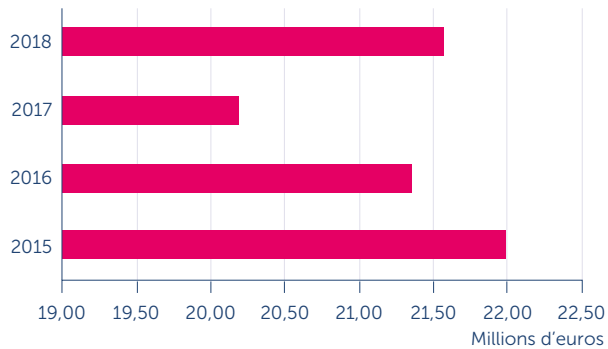
1. Mettre à disposition des fruits frais, biologiques et locaux afin de faire évoluer les pratiques alimentaires ;
2. Proposer des séances d'ergonomie adaptées à l'environnement du bus ;
3. Développer des ateliers pour la prévention du tabagisme.

## 5.1.2. Favoriser une croissance et des emplois durables ■

GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 | GRI 201-1 | GRI 401-1 | GRI 405-1 | GRI 102-8

Nous contribuons significativement à la croissance du pays et de ses régions limitrophes par la valeur économique que nous créons, et distribuons notamment via les salaires, les dépenses envers nos fournisseurs, et nos paiements au gouvernement.

### Valeur économique directe générée et distribuée



Le niveau de valeur générée et distribuée peut varier d'une année à l'autre en fonction de la conjoncture économique. En revanche, la part de la valeur redistribuée reste stable et gravite autour des 80 %.

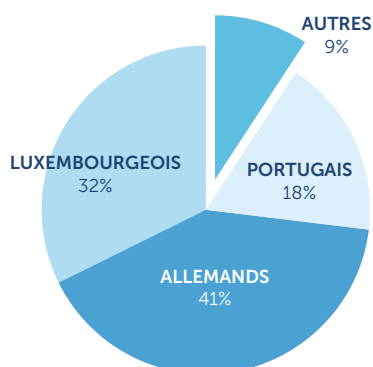
Nous visons à durabiliser cette création de valeur et cette croissance à travers l'investissement dans l'innovation ainsi que par la création et le maintien dans l'emploi.

### Performance 2017-2018 :

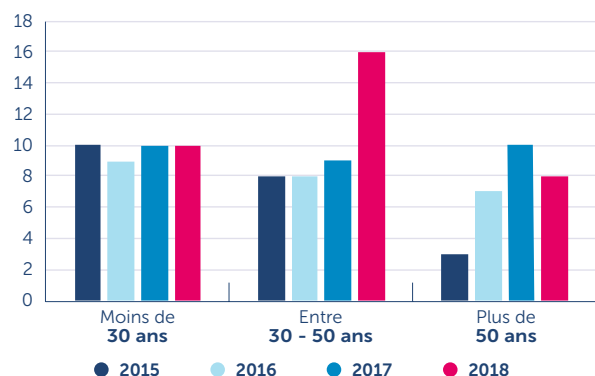
**80%** de nos recettes redistribuées à nos parties prenantes internes et externes.

Nous avons ainsi investi en 2017 et en 2018 dans des équipements et outils innovants, des véhicules dernières générations jusqu'aux bus électriques en passant par un nouveau système de gestion des trajets basé sur l'intelligence artificielle. Notre capacité d'innovation est également nourrie au quotidien par la diversité de nos équipes en termes de nationalités, de genres, d'âge et niveaux de qualifications.

### Nationalités de nos salariés



### Répartition des nouveaux salariés par âge



	2015	2016	2017	2018
Part des femmes dans l'effectif global	20%	20%	22%	25%

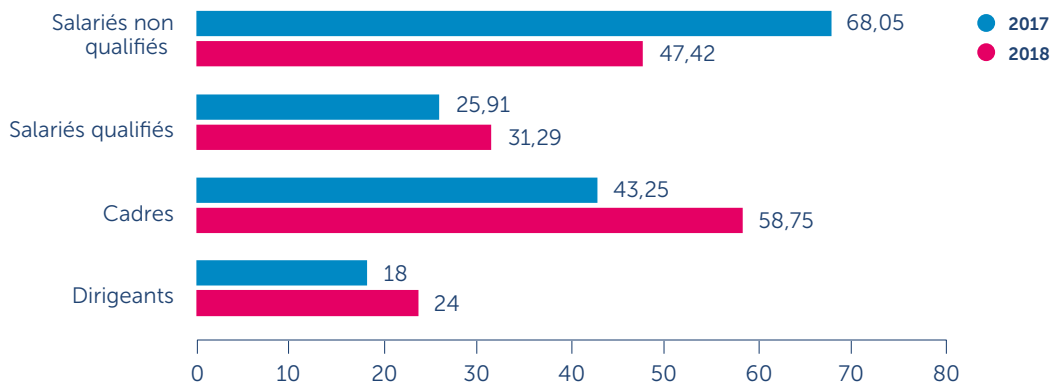
La création et le maintien de l'emploi sont favorisés par la formation et le développement des salariés pour garantir l'évolution des compétences face à la transformation digitale de la mobilité. 100% des salariés sont également engagés sous contrat à durée indéterminée et l'intérim n'est pas utilisé, évitant ainsi la précarité de l'emploi.

	2015	2016	2017	2018
Nombre total de salariés	106	114	115	130

**Performance 2017-2018 :**

**34 heures** de formation en moyenne par salarié, contre 40 en 2015-2016

**Nombre moyen d'heures de formation par catégorie professionnelle**



**Performance 2018 :**

**92%** des salariés couverts par des accords de négociation collective

**5.1.3. Soutenir des pratiques d'achats durables**

Notre engagement de responsabilité se mesure également par nos décisions d'achat. Nous visons à favoriser les circuits courts et les fournisseurs engagés dans une démarche de Responsabilité Sociétale.


Afin de développer notre impact positif sur notre chaîne d'approvisionnement, nous avons élaboré en 2018 un plan d'engagement de nos principaux fournisseurs.

Ces derniers ont ainsi été consultés en 2019 afin de cerner leur maturité RSE et de mieux identifier leurs attentes et défis. Une charte de bonne conduite a également été réalisée et soumise lors de la consultation. Elle rassemble des exigences en termes de Droits de

l'Homme, d'Environnement, d'Éthique et de Santé & Sécurité au travail ; et fixe les modalités de mise en œuvre en engageant le fournisseur à déployer tous ses efforts pour respecter, mettre en œuvre, et faire respecter par ses propres fournisseurs et sous-traitants, les principes énoncés dans la charte. L'ensemble des fournisseurs consultés ont déclaré être prêts à signer cette charte.

	2015	2016	2017	2018
Part des achats locaux	95 %	95%	93%	90%

Nos achats locaux ont légèrement diminué en 2017 et 2018 à cause du volume d'achat réalisé en dehors de la Grande Région pour les bus électriques.



**NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :**

- 1. Former notre responsable achats à l'approvisionnement responsable ;**
- 2. Débuter une évaluation des principaux fournisseurs suite à la signature de la charte de bonne conduite.**

#### 5.1.4. Garantir des pratiques éthiques ▬

Bollig encourage une culture d'entreprise basé sur l'excellence et le respect d'autrui. Signé par ses salariés, le code de bonne conduite interne intègre ainsi les principales exigences comportementales et se trouve ponctuellement renforcé par la communication de notes internes. Notre ambition est d'accentuer nos efforts dans la

sensibilisation de nos salariés à nos valeurs d'entreprise dans les années à venir.

Consciente de son rôle indirect via ses relations d'affaires, la société a développé en 2018 un plan d'engagement des fournisseurs, notamment afin de mettre en place une charte de bonne conduite. Cette dernière requière ainsi des pratiques de prévention et de lutte contre les conflits d'intérêt, la corruption, et le blanchiment d'argent, mais également le respect de la concurrence et de la propriété intellectuelle au sein de sa chaîne d'approvisionnement.







## 5.2. ENGAGEMENTS DE PRODUCTION DURABLE

### 5.2.1. Garantir la qualité de service à nos clients et usagers

La durabilité de notre compétitivité passe aussi par la qualité de nos prestations de mobilité. Nous estimons notre qualité par la satisfaction de nos usagers, la proactivité des demandes et notre réactivité aux nouvelles demandes et modifications des tracés de mobilité.

L'ensemble de nos véhicules sont équipés de systèmes de traçage pour assurer la proactivité des demandes. Notre service de gestion des trajets (« dispatching ») possède une plage horaire s'étendant de 7h00 à 18h00 sans interruption avec une permanence téléphonique de 365 jours par an, 24h sur 24h afin d'échanger avec nos chauffeurs. Nous disposons également d'une hotline pour le grand public pour laquelle toutes les requêtes sont traitées dès réception, dans les 24 heures suivantes maximum, par nos services en 5 langues. La qualité de notre service est pour finir

évaluée chaque année par le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics à travers des visites ponctuelles et anonymes au sein de nos bus ; évaluation conditionnant une partie de notre chiffre d'affaires.

En 2018, nous avons débuté le déploiement de notre nouveau système de dispatching qui permettra une meilleure communication, en temps réels, avec les chauffeurs sur tout type d'incidents ou perturbations survenant sur le réseau. Notre anticipation sera accrue afin de satisfaire toujours plus nos usagers. Nous avons également accentué l'échange d'informations et d'expériences au Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, responsable des tracés des lignes de bus, grâce à notre hotline. Pour finir, aucune irrégularité vis-à-vis de la qualité de notre service n'a été identifiée par ce dernier.



#### NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. **Élaborer une enquête de satisfaction auprès de nos usagers afin de cerner leurs attentes et mieux appréhender les enjeux de mobilité de demain ;**
2. **Accroître notre collaboration avec les communes et les associations afin de développer nos services au plus près des besoins locaux ;**
3. **Améliorer la communication avec les usagers au sein des bus grâce à une formation des chauffeurs, notamment portée sur les réactions à adopter en cas d'agressions.**

### 5.2.2. Promouvoir la santé et la sécurité des usagers

Si la santé et la sécurité de nos collaborateurs est prioritaire, il n'en est pas moins de la santé et sécurité de nos usagers. A ce titre, Bollig a développé un programme de prévention basé sur l'équipement des dernières technologies en matière de maintien des distances, d'assistance au freinage, de système de détection d'incendie moteur et d'étouffement d'incendie automatique. Nos actions envers la prévention de la santé et sécurité sont réfléchies de manière globale et inclusive avec nos usagers. Dans ce cadre, nous collaborons aux séances d'information en collaboration avec la police nationale dans les écoles pour éduquer nos plus jeunes usagers, à la sécurité lors de l'usage des transports en commun.

En 2018, nous avons mis en place des ateliers de sensibilisation avec l'école d'Echternach, qui seront proposés à chaque rentrée scolaire sur notre site, afin d'ancrer les bonnes attitudes lors de la montée et descente du bus et de promouvoir un comportement adéquat aux arrêts de bus. L'atelier est composé d'exercices pratiques et de simulations avec les bus, et se conclue avec la remise d'un diplôme de participation.

Nous avons également accru nos équipements technologiques en matière de sécurité au sein des bus. Aucun accident ou quelconque dommage corporel n'est à constater en la matière.



**Performance 2017-2018 :**

**80%** des véhicules sont équipés des dernières technologies de sécurité, contre 67% en 2015-2016

**0** accident ou quelconque dommage corporel constaté au sein de nos bus, tout comme en 2015-2016



**NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :**

- 1. Partager les bonnes pratiques : développer les séances d'information sur les meilleurs comportements aux arrêts de bus dans les écoles des communes limitrophes à Echternach ;**
- 2. Définir, mettre en place et communiquer une charte de bonne conduite des usagers au sein de nos bus afin de sensibiliser l'ensemble de passagers à la sécurité.**

### 5.2.3. Optimiser la consommation énergétique

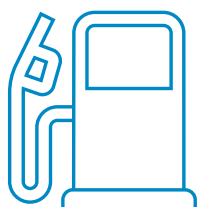
GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 | GRI 203-1 | GRI 302-1 | GRI 302-3

De par nos activités de transport, la pertinence de nos consommations s'exprime en priorité sur la consommation et la gestion responsable des carburants.

Dans cette optique, nous renouvelons notre flotte en optant systématiquement pour les véhicules en conformité avec les normes environnementales européennes les plus exigeantes (EURO6). Nous mettons en outre l'accent sur la formation et l'évolution de nos chauffeurs en matière d'éco-conduite. Chaque mois le rapport carburant par chauffeur est examiné afin de récompenser les meilleurs pratiques et d'ancrer l'éco-conduite dans les comportements.

En 2017 et 2018, le déploiement des formations aux véhicules électriques s'est poursuivi auprès des chauffeurs afin d'ancrer les mêmes principes d'éco-conduite, mais également la maîtrise des équipements et recharges.

En décembre 2018, nous avons débuté le programme de formation accompagnant la mise en oeuvre de notre nouveau système de dispatching, prévu pour le premier semestre 2019. Basé sur l'intelligence artificielle, ce système vise à optimiser le trajet de chaque bus grâce à une meilleure planification des tours, mais également à travers une répartition efficace des ressources humaines et des équipements. L'objectif est de diminuer le nombre de kilomètres effectués et l'empreinte environnementale de nos activités. En outre, de nouveaux outils seront disponibles pour les chauffeurs, qui auront chacun une tablette avec les informations nécessaires, notamment les plans de formation à suivre, la communication avec les dispatcheurs, et leurs performances environnementales. Ces derniers bénéficieront d'un programme de formation dédié dès 2019.



	2015	2016	2017	2018
Consommation totale de carburant (litres)	1.018.676,00	1.070.143,00	1.153.797,00	1.203.243,00
Litres par kilomètre parcouru	0,24	0,25	0,25	0,24
Total de kilomètres parcourus	4.282.150,00	4.346.000,00	4.655.135,00	4.978.063,00

La consommation de carburant par kilomètre parcouru diminue au fil des années grâce à notre travail sur les comportements de conduite et notre investissement pour améliorer l'efficacité énergétique de nos véhicules.

#### Performance 2017-2018 :

**5.419.112,75 €**

ont été investis dans nos infrastructures afin d'optimiser la consommation de nos ressources, contre 6.360.542,91 € en 2015-2016. Cela inclut l'installation d'une nouvelle borne de recharge pour les bus électriques, l'acquisition de gros outillage afin d'assurer une maintenance efficace, de logiciels visant à mieux suivre et maîtriser nos impacts mais également de véhicules de dernière génération en conformité avec les normes environnementales européennes les plus exigeantes



### NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Approfondir la formation de nos chauffeurs sur l'éco-conduite ;
2. Mettre en place un système de rémunération valorisant les salariés avec les meilleures performances en termes d'éco-conduite.

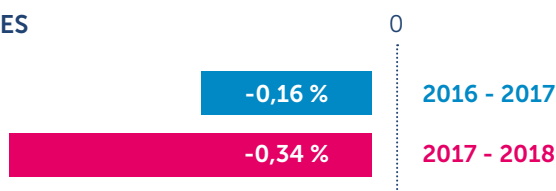
## 5.2.4. Réduire nos émissions

GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 | GRI 305-5

Tout comme nos consommations, la réduction des émissions liées à nos activités est une priorité de premier rang. Selon nous, la réduction progressive des émissions passe par un mix de solutions dont l'investissement en véhicules électriques, la maintenance optimum de la flotte en atelier et la production d'énergie renouvelable.

En 2018, nous avons élaboré un plan d'investissement à horizon 2021 visant à accroître la part des véhicules électriques au sein de notre flotte. Nous avons également poursuivi le remplacement progressif de nos petits véhicules par des véhicules entièrement électriques. Pour finir, nous avons développé nos services de City Bus électrique auprès d'autres communes, à l'image de la ligne City Bus Echternach créée en 2016, un bus entièrement électrique capable de circuler toute la journée sans se recharger.

### Réduction des émissions de GES par kilomètre parcouru



Ces données ne concernent que les bus de plus de 16 sièges, représentant la majorité de notre flotte de véhicules.

### Performance 2018 :

2% de véhicules électriques, contre 1% en 2016



### NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Porter la part de nos véhicules électriques à 10 % au sein de notre flotte d'ici 2020 et 18% d'ici 2021 ;
2. Partager avec nos communautés notre expérience en matière d'emploi de nouvelles technologies en faveur de la mobilité verte ;
3. Approfondir notre programme de réduction de nos émissions à l'horizon 2025 et planifier nos investissements dans l'innovation responsable.

## 5.2.5. Participer à la transition énergétique

Le défi de la transition énergétique est une priorité de notre offre de service de mobilité responsable. Outre la transformation de notre flotte de véhicules vers l'électrique, nous visons à participer à l'évolution du mix énergétique du pays.

Nous travaillons ainsi en collaboration avec la commune d'Echternach sur un projet de développement de l'énergie photovoltaïque. Nous collaborons également au sein de la Fédération des transports à l'échange de bonnes pratiques en matière de transition énergétique, en incluant les défis économiques, environnementaux et sociaux de notre territoire autour de la mobilité durable.



### NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Investir dans la production d'énergie renouvelable et contribuer à satisfaire la demande croissante en énergie.
2. Accroître notre implication au sein des initiatives locales pour développer les nouvelles filières énergétiques, le collaboratif étant pour nous la clé d'une transition efficiente.





## 5.3. ENGAGEMENTS D'ANCRAGE CITOYEN ET TERRITORIAL

GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 | GRI 413-1

### 5.3.1. Favoriser l'inclusion sociale

L'inclusion par l'employabilité représentent pour Bollig un axe important de notre création de valeur et contribution au développement de notre territoire.

En effet, l'emploi des jeunes sans formation en tant que chauffeur Minibus constitue souvent pour ces jeunes une première étape dans la vie active. Dans une autre mesure, ces recrutements donnent une chance à des femmes reprenant la vie active ou à des demandeurs d'emploi en reclassement externe par exemple. Nous encourageons les candidats potentiels à progresser et à passer le permis D en les informant de leur droit en

matière de congé formation et en les rendant disponibles le temps nécessaire.

Donner accès à la mobilité pour tous, permet également de contribuer à l'inclusion sociale de notre territoire. C'est avec cette pré-occupation que nous avons développé une solution pour les personnes à mobilité réduite et aux besoins spécifiques depuis plusieurs années. Outre l'investissement dans des véhicules adaptés, nous portons une attention particulière à la formation et la disponibilité de nos chauffeurs sensibilisés à l'handicap et besoins spécifiques.

#### Performance 2017-2018 :

**28** emplois de femmes reprenant la vie active ou demandeurs d'emploi ou en reclassement externe.

**49** nouveaux chauffeurs formés pour accéder à l'emploi

**30%** de nos kilomètres parcourus sont dédiés au transport de personnes à mobilité réduite

**22** nouveaux salariés sensibilisés et formés au handicap.

### 5.3.2. Participer au développement des communautés locales

Notre création de valeur partagée passe également au sein de Bollig par le support à la santé et à la culture de nos communautés locales. Pour ce faire, en 2017 et 2018, Bollig a supporté et aidé plusieurs clubs sportifs du territoire par des dons et supports de services à la mobilité, selon les critères RSE. Dans le domaine culturel nous supportons tout spécialement depuis sa création le festival E-lake et en particulier les chorales de la région et les musées.

#### Performance 2017-2018 :

**24 700** euros versés pour les jeunes d'associations locales ;

**65** heures de prestations dédiées à l'organisation des navettes du festival E-Lake ;

**26** associations locales soutenues.



#### NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Développer notre investissement pour les projets culturels locaux ;
2. Soutenir les initiatives de Développement Durable de notre territoire et le partage de bonnes pratiques par la labélisation ESR de l'INDR.

# 6. NOTE METHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU

GRI 102-42 | GRI 102-45

## CONTEXTE

En 2019, Bollig a mené un second exercice d'analyse de pertinence, faisant suite à celui mené en 2017, afin d'identifier, sélectionner et hiérarchiser les thématiques prioritaires de Responsabilité Sociétale au regard du contexte de durabilité, de la stratégie de l'entreprise et des attentes des parties prenantes. Cet exercice a conduit à la réalisation d'une matrice de pertinence des thématiques RSE (environnementales, sociales, sociétales et économiques) prioritaires. Cette matrice permet de répondre aux exigences concernant les principes de contenu du Global Reporting Initiative et d'initier le dialogue avec les parties prenantes dans le processus de reporting.

Le présent document a pour objectif de décrire la méthodologie mise en place pour construire la matrice de pertinence et les résultats obtenus sur base des travaux réalisés entre le 15.02.2019 et le 19.04.2019. Cet exercice de pertinence a été réalisé avec le support du cabinet de conseil Forethix. L'exercice de pertinence 2019 porte sur l'ensemble des activités de Bollig Voyages et Bollig Participations au Luxembourg, à l'exception des activités d'agence de voyage.

## METHODOLOGIE

Dans le cadre de la préparation du rapport RSE 2017-2018, la démarche entreprise pour définir la pertinence des thématiques à rendre compte, a été construite selon les étapes suivantes :

## A. IDENTIFICATION DES THEMATIQUES

L'identification des thématiques a été réalisée en 2017 à partir des référentiels RSE multisectoriels (ISO26000, Global Reporting Initiative Standards, UN Global Compact) couplée à une analyse sectorielle des thématiques des principaux acteurs du transport de voyageurs par route en Europe. Ces analyses ont permis de valoriser 30 thématiques RSE pour le secteur du transport de voyageurs par route.

## B. IDENTIFICATION ET SELECTION DES PARTIES PRENANTES

Le Comité Stratégique RSE de Bollig a réalisé en 2017 l'identification des parties prenantes à partir d'un benchmark sectoriel. La sélection des parties prenantes prioritaires à engager a été déterminée selon 4 critères d'évaluation pour déterminer la sphère d'influence :

- Le niveau de dépendance économique des catégories de parties prenantes identifiées ;
- Le niveau d'influence directe ou indirecte des catégories de parties prenantes identifiées ;
- Le niveau d'opportunité pour Bollig des catégories de parties prenantes identifiées ;
- Le niveau de tension/risque de conflits avec les catégories de parties prenantes identifiées.

GRI 102-40 | GRI 102-42

Les catégories de parties prenantes identifiées avec une note élevée sont définies comme les parties prenantes prioritaires à engager dans le processus de préparation du rapport RSE pour l'identification et la validation des thématiques importantes à rendre compte. Au regard des résultats, le Comité RSE a décidé de privilégier l'engagement, durant ce deuxième cycle de reporting, de cinq groupes de parties prenantes externes :

- Les clients institutionnels, composés des communes d'Echternach et de Rosport, représentantes des riverains et d'une partie des communautés locales ;
- Les professionnels de la responsabilité sociale, représentés par l'INDR (Institut National de Développement durable) ;
- Les associations professionnelles, représentées par la FLEAA (Fédération Luxembourgeoise des Exploitants d'Autobus et d'Autocars) ;
- Les fournisseurs, composés de cinq représentants de services majeurs.





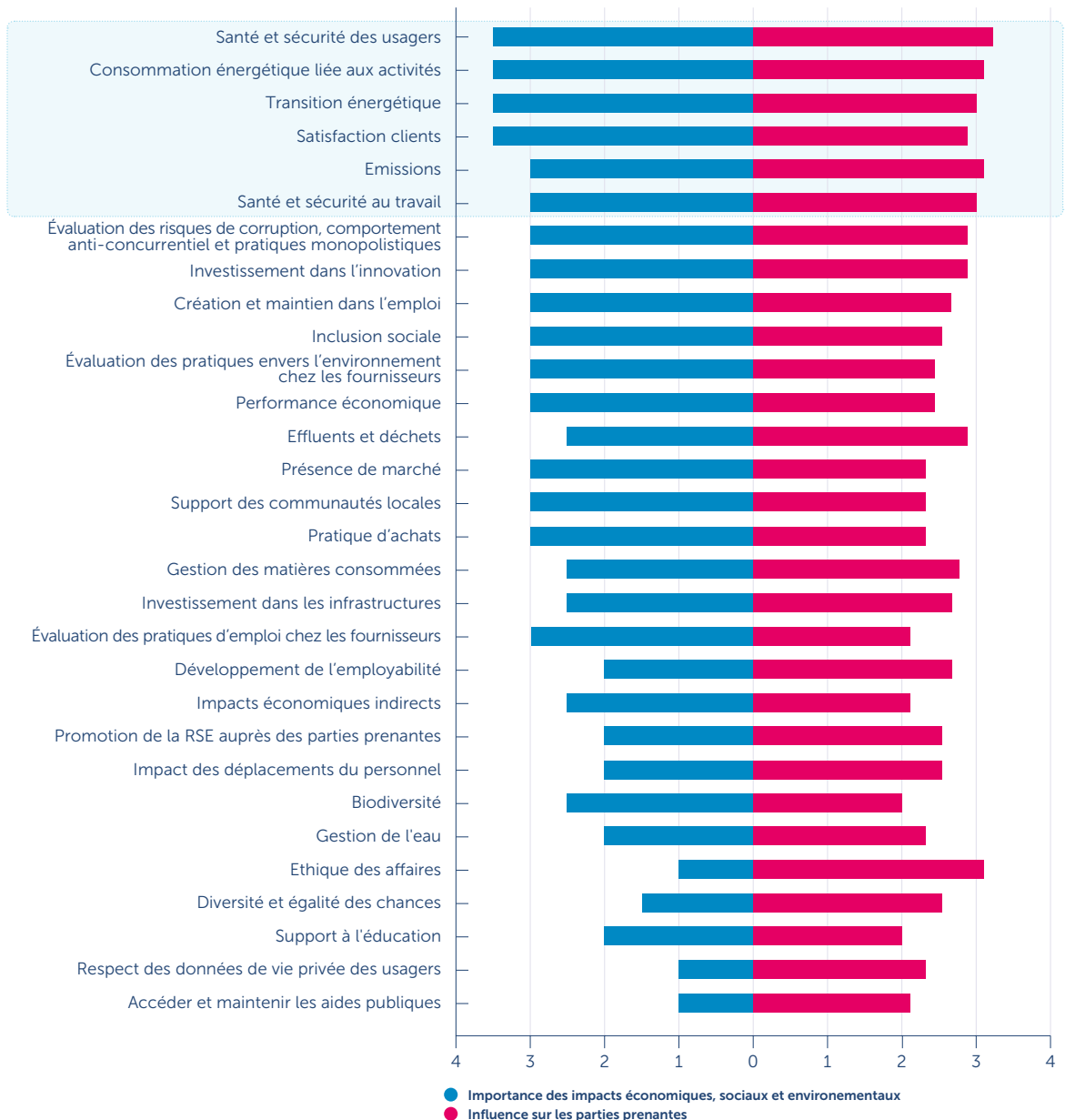
## C. EVALUATION DES ENJEUX

GRI 102-43 | GRI 102-44 | GRI 102-46

La pertinence des 30 thématiques a été évaluée par le Comité Stratégique RSE de Bollig et par les parties prenantes désignées comme prioritaires.

En premier, le Comité Stratégique RSE de Bollig a évalué chaque thématique présente dans la matrice de pertinence en termes de niveaux d'impacts et de maîtrise. Suite à cet exercice les parties prenantes désignées ont été consultées par le biais d'un questionnaire en ligne afin de recueillir leurs avis sur l'impact de Bollig sur les thématiques proposées ainsi que pour collecter d'éventuelles thé-

matiques manquantes. Lors de cet exercice d'engagement, aucune thématique manquante n'a été identifiée. A partir des notes attribuées par chaque groupe de parties prenantes, une note moyenne sur 4 a été établie pour chacune des thématiques. Toutes les parties prenantes ont été pondérées à l'identique afin de donner la même voix à chacune. L'exercice d'évaluation des thématiques a abouti à la matrice de pertinence ci-dessous, reprenant les notes du Comité Stratégique RSE en bleu et celle des parties prenantes en magenta.



## D. SELECTION DES THEMATIQUES

GRI 102-44 | GRI 102-46 | GRI 102-47

Afin de mieux hiérarchiser les enjeux et engagements de Bollig, deux seuils de matérialité ont été définis, valorisant :

- Les thématiques prioritaires, identifiées par un seuil de matérialité cumulé supérieur ou égal à 6 ;
  1. Santé & Sécurité des passagers ;
  2. Consommation énergétique liée aux activités ;
  3. Transition énergétique ;
  4. Satisfaction clients ;
  5. Émissions ;
  6. Santé et sécurité au travail.
  
- Les thématiques secondaires, identifiées par une coordonnée supérieure ou égale à 3.
  1. Évaluation des risques de corruption, comportement anti-concurrentiel et pratiques monopolistiques ;
  2. Investissement dans l'innovation ;
  3. Création et maintien de l'emploi ;
  4. Inclusion sociale ;
  5. Évaluation des pratiques envers l'environnement chez les fournisseurs ;
  6. Performance économique ;
  7. Présence de marché ;
  8. Support aux communautés locales ;
  9. Pratiques d'achats ;
  10. Évaluation des pratiques d'emploi chez les fournisseurs ;
  11. Éthique des affaires.

## E. LES PROCHAINES ETAPES

L'ensemble des thématiques prioritaires feront l'objet d'un plan d'actions afin d'atteindre les objectifs précisés préalablement dans le rapport dont les résultats seront communiqués lors du prochain cycle de reporting.

Bollig vise également le renforcement de son dialogue avec les parties prenantes à travers leur implication dans l'analyse des enjeux et en matière de développement durable. Pour ce faire, nous adoptons une démarche d'amélioration continue basée sur un programme d'engagement des parties prenantes, progressif et inclusif. Ce programme d'engagement des parties prenantes sera reconduit périodiquement afin d'impliquer continuellement de nouvelles catégories de parties prenantes.

# 7. INDEX DU CONTENU GRI

## GRI 102-55

Pour le GRI Content Index Service, les services GRI ont revu que l'index du contenu GRI est clairement présenté et que les références pour toutes les informations fournies sont conformes aux sections appropriées dans le corps du rapport.



ELÉMENTS D'INFORMATION	DESCRIPTION	OMISSIONS	PAGES
<b>GRI 101 : PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016</b>			
<b>GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016</b>			
<b>Profil de l'organisation</b>			
GRI 102-1	Nom de l'organisation		3
GRI 102-2	Activités, marques, produits et services		3, 4
GRI 102-3	Lieu géographique du siège		34
GRI 102-4	Lieu géographique des sites d'activité		3
GRI 102-5	Capital et forme juridique		3
GRI 102-6	Marchés desservis		3
GRI 102-7	Taille de l'organisation		3, 13
GRI 102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs		3, 12, 13
GRI 102-9	Chaîne d'approvisionnement		4, 5, 13, 14
GRI 102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement		4
GRI 102-11	Principe de précaution ou approche préventive		6, 8
GRI 102-12	Initiatives externes		5
GRI 102-13	Adhésion à des associations		5
<b>Stratégie</b>			
GRI 102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé		1
<b>Éthique et intégrité</b>			
GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite		5
GRI 102-18	Structure de la gouvernance		6
<b>Engagement des parties prenantes</b>			
GRI 102-40	Liste des groupes de parties prenantes		22
GRI 102-41	Accords de négociation collective		13
GRI 102-42	Identification et sélection des parties prenantes		21, 22
GRI 102-43	Approche de l'implication des parties prenantes		23
GRI 102-44	Enjeux et préoccupations majeures soulevés		23, 24

**Pratiques de reporting**

GRI 102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	21
GRI 102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	23, 34
GRI 102-47	Liste des enjeux pertinents	10, 24
GRI 102-48	Réaffirmation des informations	2
GRI 102-49	Modifications relatives au reporting	2
GRI 102-50	Période de reporting	2
GRI 102-51	Date du rapport le plus récent	2
GRI 102-52	Cycle de reporting	2
GRI 102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	2
GRI 102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	2
GRI 102-55	Index du contenu GRI	25
GRI 102-56	Vérification externe	2

**ENJEUX PERTINENTS****ÉCONOMIE****Thématique pertinente: GRI 201 - Performance Économique 2016****GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	12
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	12
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	12
GRI 201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	12

**Thématique pertinente: GRI 203 - Impacts économiques indirects 2016****GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	17
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	17
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	17
GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	17

**Thématique pertinente: GRI 204 - Pratiques d'achats 2016****GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	13, 14
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	13, 14
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	13, 14
GRI 204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	14

## ENVIRONNEMENT

### Thématique pertinente: GRI 302 - Energie 2016

#### GRI 103: Approche managériale 2016

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	17
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	17
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	17
GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	17
GRI 302-3	Intensité énergétique	17

### Thématique pertinente: GRI 305 - Emissions 2016

#### GRI 103: Approche managériale 2016

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	18
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	18
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	18
GRI 305-5	Réduction des émissions de GES	18

## SOCIAL

### Thématique pertinente: GRI 401 - Emploi 2016

#### GRI 103: Approche managériale 2016

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	12, 13
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	12, 13
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	12, 13
GRI 401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	12, 13

### Thématique pertinente: GRI 403 - Santé et Sécurité au Travail 2016

#### GRI 103: Approche managériale 2016

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	11
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	11
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	11
GRI 403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	11

### Thématique pertinente: GRI 404 - Formation et Education 2016

#### GRI 103: Approche managériale 2016

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	13
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	13
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	13
GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	13

**Thématique pertinente: GRI 405 - Diversité et Égalité des chances 2016****GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	12
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	12
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	12
GRI 405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	12

**Thématique pertinente: GRI 413 - Communautés locales 2016****GRI 103: Approche managériale 2016**

GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	20
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	20
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	20
GRI 413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	20

# 8. QUESTIONNAIRES A NOS LECTEURS ET PARTIES PRENANTES

VOTRE AVIS EST IMPORTANT POUR PROGRESSER DANS NOS DÉMARCHES RESPONSABLES.

Afin de préparer nos prochains cycles de reporting, nous vous proposons de remplir le présent questionnaire et de nous le retourner à Bollig Voyages SA, 17 rue Alferweiher, L-6412 Echternach ou par e-mail à [m.simon@bollig.lu](mailto:m.simon@bollig.lu). Ce questionnaire est traité de manière anonyme et nous permet de mettre à jour notre matrice de pertinence des thématiques à rendre compte dans notre souci d'amélioration continue de notre contribution RSE.

## 1. Quel est votre lien avec Bollig Voyages ?

Sélectionnez la case correspondante à votre lien avec Bollig parmi les propositions suivantes.

- Usagers/Consommateurs
- Salariés
- Actionnaires et Direction
- Clients institutionnels
- Riverains & Communautés locales
- Fournisseurs
- Associations professionnelles
- Professionnel de la Responsabilité Sociétale
- Banque et financement
- Législateurs
- Média & presse
- Autres à préciser : .....

## 2. Selon vous, en quelle mesure les thématiques suivantes sont importantes à intégrer à la stratégie RSE de Bollig Voyages?

Indiquez le chiffre correspondant à l'échelle suivante :

**1** Pas du tout important, **2** Pas important, **3** Important, **4** Très important.

THÉMATIQUES RSE	1	2	3	4
Santé et sécurité des usagers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consommation énergétique liée aux activités	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transition énergétique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfaction clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Emissions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Santé et sécurité au travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Évaluation des risques de corruption, comportement anti-concurrentiel et pratiques monopolistiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Investissement dans l'innovation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Création et maintien dans l'emploi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inclusion sociale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Évaluation des pratiques envers l'environnement chez les fournisseurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance économique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effluents et déchets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Présence de marché	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Support des communautés locales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pratique d'achats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestion des matières consommées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Investissement dans les infrastructures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Évaluation des pratiques d'emploi chez les fournisseurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Développement de l'employabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impacts économiques indirects	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promotion de la RSE auprès des parties prenantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impact des déplacements du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biodiversité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestion de l'eau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ethique des affaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diversité et égalité des chances	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Support à l'éducation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respect des données de vie privée des usagers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accéder et maintenir les aides publiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3. Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes ?

Indiquez le chiffre correspondant à l'échelle suivante :

**1** Pas du tout d'accord, **2** Pas d'accord, **3** Neutre, **4** D'accord, **5** Tout à fait d'accord.

AFFIRMATION	1	2	3	4
Le contenu de ce rapport est facile à comprendre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les thématiques abordées sont pertinentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bollig communique clairement sur ses impacts, objectifs et actions RSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le rapport est honnête et transparent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le rapport prend en compte les besoins et attentes des parties prenantes internes et externes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 4. Désirez-vous recevoir notre prochaine publication RSE par e-mail ?

- OUI  
 NON

Si oui, veuillez indiquer votre adresse e-mail : .....

Nous vous remercions pour votre participation à notre sondage.

Vos résultats nous permettent d'affiner dans une approche d'amélioration continue de notre démarche RSE au plus près des besoins et attentes de nos parties prenantes.









GRI 102-3



**Bollig Voyages SA**

- ✉ 17 Rue Alferweiher  
L-6412 Echternach
- ☎ +352 72 86 38 – 1
- ✉ info@bollig.lu
- 🌐 www.bollig.lu

