



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE 2015-2016

Nos engagements
pour la mobilité durable



SOMMAIRE

Dans ce rapport RSE 2015-2016, découvrez

Page	
3	L'engagement de notre direction
4	Notre contribution 2015-2016 en un clin d'œil
6	Bollig Voyages
8	La Responsabilité Sociétale au cœur de notre organisation
9	Nos défis, enjeux et impacts de durabilité
10	De nos enjeux à notre stratégie RSE
11	Notre réalisation et performance 2015-2016
17	Note méthodologique de principes de contenu
19	A propos de ce rapport
20	GRI Content Index
23	Questionnaire à nos lecteurs et parties prenantes



“Partenaire local de la mobilité responsable, nos décisions stratégiques et opérationnelles intègrent depuis toujours l'évaluation de nos impacts et contributions aux communautés locales que nous desservons.”

GRI 102-14

En tant qu'entreprise locale de transport de personnes, nos préoccupations se tournent naturellement vers la qualité et la sécurité de nos services, portées par une gestion responsable de nos ressources et de nos collaborateurs.

“La Responsabilité Sociétale est naturellement intégrée à la stratégie de Bollig Voyages, depuis de nombreuses années, avec l'objectif de servir nos communautés locales et de participer au développement économique et social de nos communautés en préservant nos ressources.”

Murielle Simon,
Membre du Comité RSE

Afin de structurer nos initiatives, nous nous sommes engagés en 2017, dans la formalisation de notre création de valeur partagée par la publication de ce premier rapport. Ce rapport a pour objectif de partager avec nos parties prenantes publiques et privées, notre contribution à la mobilité durable en tant que partenaire responsable. Ce rapport couvre l'ensemble des activités du groupe, à l'exception des activités de l'agence de voyages, en raison du niveau de pertinence des enjeux. Pour des raisons de transparence comptable, seuls le chiffre d'affaire, les achats de voyages et le personnel de l'agence ont été exclus des chiffres, si bien que tout le reste est conforme aux bilans.

Cet exercice, nous a permis de mesurer l'impact de nos initiatives et de développer nos plans d'action pluriannuels sur base de l'en-

gagement, la perception et les attentes de nos parties prenantes internes et externes. Notre volonté est de nourrir cette dynamique par des échanges et la diffusion de bonnes pratiques, le tout dans une logique d'amélioration continue de la durabilité au service des communautés locales.

Nos principales réalisations en 2015 et 2016 ont porté sur la création de valeur partagée à nos communautés avec un accent sur l'inclusion sociale, la préservation des ressources naturelles et l'investissement dans la transition énergétique dans nos décisions de gestion et pour notre offre de service. En décembre 2016, nous avons été le premier acteur de la mobilité à introduire sur la ligne City Bus Echternach nouvellement créée, un bus électrique.

Nous souhaitons à l'ensemble de nos lecteurs une agréable découverte. Nous remercions l'ensemble de nos parties prenantes pour leur engagement dans notre démarche responsable et 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 responsable de nos communautés.

Mr Frank Schilling
Administrateur Délégué

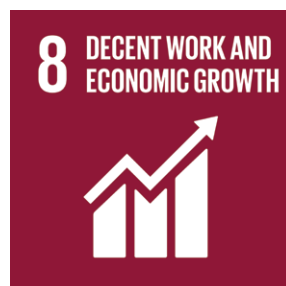
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Schilling'.

NOTRE CONTRIBUTION 2015-2016 EN UN CLIN D'ŒIL

OBJECTIFS PRIORITAIRES
DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
DE BOLLIG VOYAGES.



NOTRE AMBITION : MAXIMISER
NOTRE CONTRIBUTION EN FAVEUR
DU DÉVELOPPEMENT DE LA MOBILITÉ
DURABLE ET RESPONSABLE POUR NOS
VILLES ET COMMUNAUTÉS PAR LA
CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS SUIVANTS :



24
emplois
créés en 2016, soit
3 emplois de plus
par rapport à 2015

3.841
heures
de formation dispensées
en 2016, soit **+15% par**
rapport à 2015

110 **emplois à durée indéterminée**, où l'inclusion
sociale et la formation professionnelle font
partie de notre **engagement envers les**
communautés locales que nous desservons.

80%
des recettes créées sont distribuées à nos parties prenantes
internes et externes dans le cadre de nos **activités en faveur**
de la mobilité durable et responsable.



10
NOUVEAUX EMPLOIS
à faible qualification créés
chaque année, dont
3 emplois ont été pourvus
par des femmes.

11
nationalités, de tous âges et de
tous horizons culturels travaillent
ensemble au quotidien à la
mobilité durable et responsable
de notre territoire.



95%
de nos dépenses sont
réalisées avec des
fournisseurs locaux

21%
de nos fournisseurs sont
engagés dans une démarche de
Responsabilité Sociétale.



2,5 MILLIONS
EUROS
sur 2 ans ont été investis
en faveur de l'innovation
de la **mobilité durable et**
responsable. En décembre
2016, nous avons été les
premiers à introduire sur la
ligne City Bus Echternach
nouvellement créée, un
bus intégralement électrique
dont l'autonomie permet un
service pendant 13 heures
sans recharger.

2015 et 2016
sont les années de nouvelles
acquisitions de véhicules avec
pour priorité de **réduire nos**
émissions dans la prestation
de nos services à la mobilité.



Plus de **30** parties
prenantes
prioritaires,
incluant
nos salariés et la Fédération
du secteur, ont participé
en 2017 à la sélection des
thématiques pertinentes
pour notre stratégie RSE.

NOTRE AMBITION EST DE
CONTRIBUER À L'AGENDA
2030 DES OBJECTIFS DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE,
dans lequel le Luxembourg s'est
engagé, par notre contribution
responsable aux 6 objectifs prioritaires
de Bollig Voyages, la transparence de
nos performances et le partage de
nos bonnes pratiques RSE.

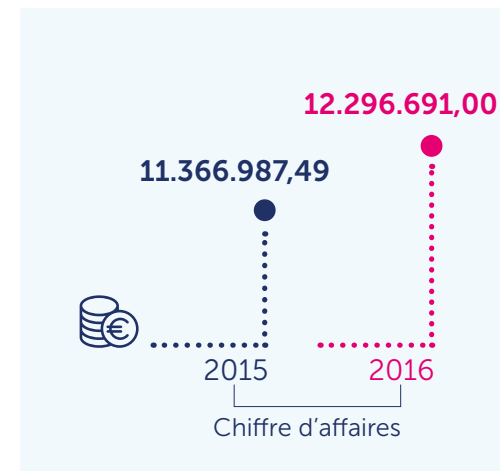
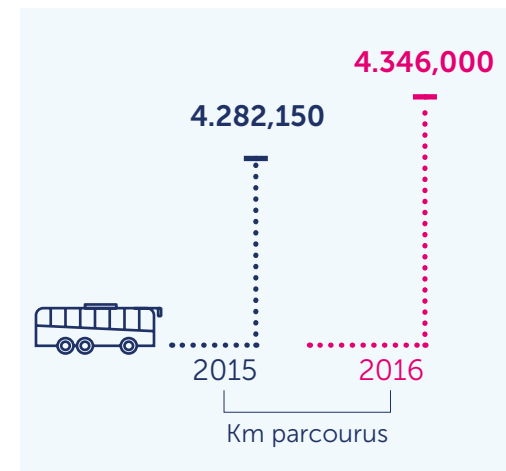
BOLLIG VOYAGES

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6,
GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 102-10, GRI 102-41

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 aujourd'hui toujours la famille Bollig-Schilling exclusivement.

Acteur économique incontournable dans la région Est du Grand-Duché, employeur de plus de 100 personnes, nos activités sont principalement le transport public et scolaire ainsi que le transport pour personnes aux besoins spécifiques. Notre activité « Adapto » assure la mobilité aux personnes à mobilité réduite. Nos missions découlent naturellement de nos activités, **le transport en toute sécurité des usagers, un service de qualité.**

Dans un contexte de transition énergétique, Bollig Voyages a connu, entre 2015 et 2016, une augmentation de ses activités et prestations de transport avec plus de 4,3 millions de kilomètres parcourus et une progression du chiffre d'affaires de 8,18%. Cette progression représente le résultat du travail de notre management et de nos équipes, en faveur de la mobilité responsable.

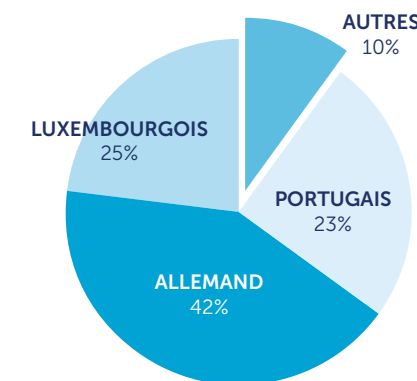


En 2016, Bollig Voyages comptait plus de 114 salariés, employés sur notre site d'Echternach. Soucieux de notre impact sur l'emploi et l'inclusion sociale, 100% de nos salariés sont engagés sous contrat à durée indéterminée, nous ne faisons pas appel à l'intérim et ne concluons pas non plus de contrat à durée déterminée, évitant ainsi la précarité des salariés. Outre la sécurité dans l'emploi, la force de nos équipes réside dans la diversité des nationalités, genres, niveaux de qualification et cultures représentés au

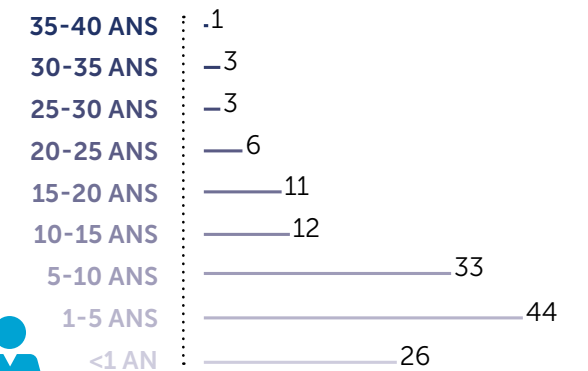
quotidien. Fin 2016, Bollig Voyages, c'est plus de 4 nationalités, 3 langues de travail et 20% de nos emplois exercés par des femmes dans un secteur du transport, historiquement masculin. Si la diversité est l'un de nos atouts, nous sommes fiers de compter, également, une ancienneté significative de nos collaborateurs, démontrant un attachement important à l'entreprise. La stabilité de nos équipes est le résultat de notre investissement quotidien dans nos valeurs d'équipe, animé par le souci du service.

GRI 102-8, GRI 102-12, GRI 102-13, GRI 102-16, GRI 405-1

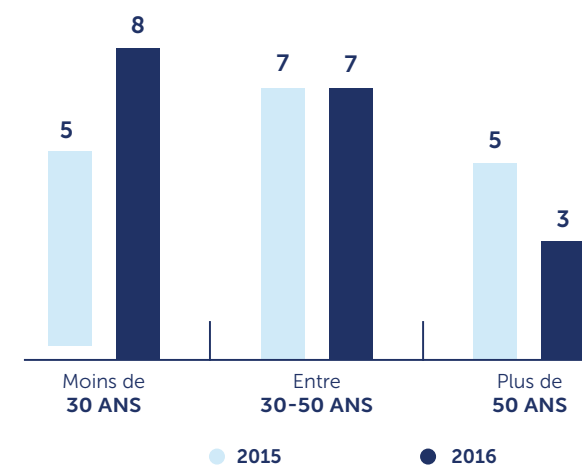
NATIONALITÉ DE NOS SALARIÉS



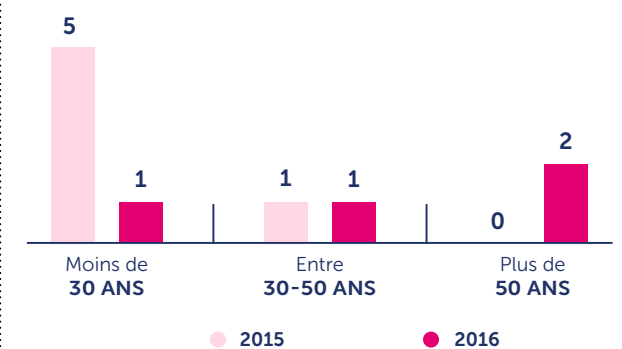
RÉPARTITION DE L'ANCIENNETÉ DE NOS SALARIÉS



PYRAMIDE D'ÂGE HOMMES



PYRAMIDE D'ÂGE FEMMES



De notre travail d'équipe, nous progressons et développons nos engagements en tant qu'acteur économique responsable et de qualité. Pour ce faire outre nos codes de conduite et de comportement, nous nous engageons par nos affiliations, normes, chartes et labels dans la qualité et la responsabilité de nos services avec nos parties prenantes. En 2016, nous avons pris et maintenu nos engagements suivants :



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



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.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE AU CŒUR DE NOTRE ORGANISATION

GRI 102-11, GRI 102-18

Au sein de Bollig Voyages, nous accordons une attention particulière à notre responsabilité dans la création durable de valeur partagée pour les communautés que nous desservons. Dans ce cadre, 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.



“A mon sens la réflexion sur la durabilité est incontournable, autant pour l'Humain que pour la pérennité économique de l'Entreprise. Ce comité est l'espace d'échange pour construire ensemble une mobilité responsable pour nos communautés locales”

Frank Schilling
Administrateur Délégué
Président du Comité RSE



“La nécessité de la durabilité est devenue pour moi une évidence, la poursuite des objectifs RSE contribuera à la continuité de notre entreprise, j'en suis convaincue”

Murielle Simon
Comptable et responsable RH
Formée au GRI Certified Training
Membre du Comité RSE



En 2016, notre comité s'est élargi d'experts CCD Partners, 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.

NOS DÉFIS, ENJEUX ET IMPACTS DE DURABILITÉ

Notre contexte de durabilité est caractérisé par **3 dimensions majeures**. Ces dimensions ont été identifiées au sein de notre comité RSE, en collaboration avec nos parties prenantes prioritaires, dans le cadre de notre programme d'engagement 2017. Ces défis structurent nos engagements de Responsabilité Sociétale et orientent notre plan d'action à l'horizon 2020.

ENJEU

1

CONTINUER LE DÉVELOPPEMENT DE CRÉATION DE VALEUR À TRAVERS NOTRE GESTION ET DANS NOTRE OFFRE DE SERVICE

“

Nous sommes convaincus que la conformité par rapport à la réglementation ne suffit pas, il faut aller au-delà pour créer de la valeur partagée avec nos parties prenantes”

Frank Schilling,
Président du Comité RSE

ENJEU

2

PROMOUVOIR L'INCLUSION SOCIALE ET L'ÉDUCATION POUR NOS SALARIÉS ET POUR NOS COMMUNAUTÉS LOCALES

“

Donner sa chance aussi bien à des jeunes sans formation qu'à des femmes parents isolés ou à des salariés en reclassement externe, encourager les formations pour contribuer à l'employabilité”

Murielle Simon,
Membre et coordinatrice du Comité RSE

ENJEU

3

PARTICIPER AU CHANGEMENT CLIMATIQUE DANS NOS DÉCISIONS D'INVESTISSEMENT ET NOS CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

“

Participer au changement climatique, en prenant des décisions à long terme dans le sens de l'optimisation des consommations et de l'impact sur l'environnement”

Frank Schilling,
Président du Comité RSE

DE NOS ENJEUX À NOTRE STRATÉGIE RSE

GRI 102-47, GRI 103-1

Des enjeux identifiés, nous avons retenu **12 THÉMATIQUES** prioritaires de création de valeur au sein de Bollig Voyages. Ces 12 engagements sont organisés sous les 2 axes de responsabilités suivantes :

- 🔵 **NOTRE RESPONSABILITÉ DANS NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT**
- 🔴 **NOTRE RESPONSABILITÉ AU REGARD DE NOTRE OFFRE DE SERVICE**

Dans le cadre de notre programme d'engagement 2017, nos parties prenantes ont identifié les thématiques suivantes comme prioritaires : **Santé et sécurité au travail et des usagers, Diversité et égalité des chances, Création et maintien dans l'emploi, consommation énergétique et investissement dans l'innovation.**

C'est sur base du retour de nos parties prenantes et de l'analyse par points de nos impacts, que nous avons construit notre stratégie RSE et définis nos engagements à l'horizon 2020.

3 ENJEUX et 12 ENGAGEMENTS

composent notre stratégie RSE et guident notre plan d'action RSE à l'horizon 2020

	ENJEU 1 ACTEUR DE CRÉATION DE VALEUR POUR NOS COMMUNAUTÉS	ENJEU 2 PROMOUVOIR L'INCLUSION SOCIALE ET L'ÉDUCATION	ENJEU 3 PARTICIPER AUX SOLUTIONS POSITIVES FACE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES
DANS NOTRE MANAGEMENT	<p>Créer la valeur partagée à nos parties prenantes</p> <p>Soutenir les pratiques d'achats durables</p>	<p>Favoriser l'inclusion sociale par le travail et la formation professionnelle</p> <p>Promouvoir la santé et la sécurité au travail</p>	<p>Optimiser nos consommations</p> <p>Réduire nos émissions</p>
DANS NOTRE OFFRE DE SERVICE	<p>Garantir la qualité de service à nos clients et usagers</p> <p>Participer au développement local, culturel et sportif</p>	<p>Développer une offre de mobilité pour tous</p> <p>Promouvoir la santé et sécurité des usagers</p>	<p>Investir dans la mobilité innovante</p> <p>Participer aux solutions de transition énergétique</p>



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 17 du rapport. Cette note présente les étapes développées pour assurer les principes de contenu du rapport selon la méthodologie du Global Reporting Initiative.

NOTRE RÉALISATION ET PERFORMANCE 2015-2016

GRI 201-1, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 401-1

Les défis et les enjeux de durabilité présentés guident nos actions et structurent notre stratégie RSE, afin d'apporter une réponse durable aux enjeux de notre société et de contribuer aux objectifs de développement durable de notre territoire. Notre stratégie RSE se base sur la liste des engagements, identifiés parmi nos priorités stratégiques et attentes de nos parties prenantes.

Notre programme RSE se base sur les 3 enjeux prioritaires suivants, déclinés en engagements au sein de notre gestion et dans notre offre de service.

ENJEU

1

ACTEUR DE CRÉATION DE VALEUR POUR NOS COMMUNAUTÉS

Etre un acteur de création de valeur pour nos communautés signifie pour Bollig Voyages, prendre des engagements prioritaires dans nos décisions de gestion et développer notre offre de services, avec les objectifs de contribution aux ODDs.

ENGAGEMENTS DANS NOTRE MANAGEMENT

Créer la valeur partagée pour nos parties prenantes

Être un acteur de création de valeur signifie, pour notre management, investir de manière durable dans l'innovation, les infrastructures, tout en assurant le maintien et la création de l'emploi décent.

Performance réalisée 2015-2016 :

- **24** emplois locaux créés en 2016, soit 3 emplois de plus par rapport à 2015 ;
- **100%** de nos emplois sont créés pour une durée indéterminée et offrent un emploi stable, à pouvoir d'achat, à nos 110 collaborateurs ;
- **80%** de nos recettes sont redistribuées à nos parties prenantes internes et externes (GRI 201-1) ;

ENGAGEMENTS ENVERS NOTRE OFFRE DE SERVICE

Garantir la qualité de service à nos clients et usagers

Notre engagement économique passe par la prestation de qualité de mobilité pour tous. 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.

Performance réalisée 2015-2016 :

- **100%** de nos véhicules sont équipés de systèmes de traçage pour assurer la proactivité des demandes ;
- **100%** des requêtes sont traitées dans les 24h par nos services en 5 langues ;
- **Augmentation de notre plage horaire** du service dispatching : 7h00 à 18h00 sans interruption avec une permanence téléphonique de 365 jours par an, 24h sur 24h

Soutenir les pratiques d'achats durables

Notre engagement de responsabilité se mesure également par nos décisions d'achat. Nous veillons dans nos décisions d'achat à sélectionner des fournisseurs engagés dans une démarche de Responsabilité Sociétale. Afin de développer notre impact positif sur notre chaîne d'approvisionnement, nous travaillons actuellement à la rédaction d'une charte de bonnes pratiques avec nos fournisseurs.



Performance réalisée 2015-2016 :

- **21%** de nos plus grands fournisseurs engagés dans une démarche RSE (+3 entre 2015 et 2016) ;
- **95%** de nos dépenses sont réalisées avec des fournisseurs locaux ;

Évolution du nombre de fournisseurs engagés dans la RSE



Participer au développement local, culturel et sportif

Notre création de valeur partagée passe également au sein de Bollig Voyages par le support à la santé et à la culture de nos communautés locales. Pour ce faire, en 2015 et 2016, Bollig Voyages ont supporté et aidé plusieurs clubs sportifs du territoire par des dons et supports de services à la mobilité. 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 réalisée 2015-2016 :

- **60** heures de prestations dédiées à l'organisation des navettes du festival E-Lake
- **26** associations soutenues en 2015-2016
- **9** bénéficiaires de notre soutien
- **12000 €** pour les jeunes d'associations locales et en particulier pour les jeunes de deux grands clubs sportifs de la région

NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Mise en place d'une charte RSE avec nos principaux fournisseurs ;
2. Soutenir les initiatives de Développement Durable de notre territoire et le partage de bonnes pratiques par la labélisation ESR de l'INDR ;
3. Soutenir nos décisions de gestion et d'investissement au regard de la création de valeur partagée à nos communautés locales ;
4. Soutenir les événements culturels de nos communautés locales ;
5. Soutenir des initiatives pour la santé de nos clients et de nos salariés.

ENJEU

2

PROMOUVOIR L'INCLUSION SOCIALE ET L'ÉDUCATION

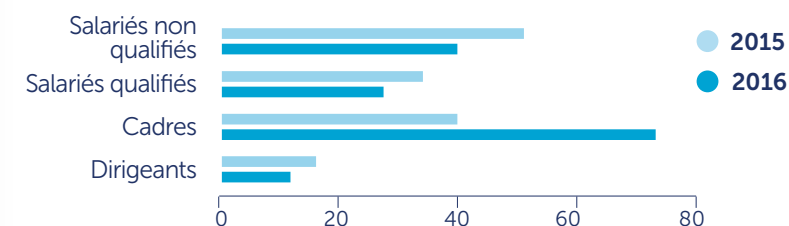
Au sein de Bollig Voyages, nous pensons que l'inclusion sociale et l'éducation se trouvent facilitées par des solutions de mobilité responsable pour tous. Se déplacer pour aller à l'école, à des manifestations sportives ou culturelles fait partie de notre engagement à l'inclusion des plus fragiles.

ENGAGEMENTS DANS NOTRE MANAGEMENT

Favoriser l'inclusion sociale par le travail et la formation professionnelle

L'inclusion par l'emploi et la formation professionnelle représentent pour Bollig Voyages 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, qui leur donne des repères et un cadre. 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. Ils peuvent ensuite évoluer dans notre société suivant leurs nouvelles compétences.

Heures de formation moyen par catégorie professionnelle



Performance réalisée 2015-2016 :

- **2,7%** de notre masse salariale sont dédiés à la formation et au développement professionnel
- **40** heures de formation en moyenne par salarié ;
- **3841** heures de formation dispensées en 2016, soit +15% par rapport à 2015
- **20** nouveaux chauffeurs sont formés chaque année pour accéder à l'emploi ;
- **5** emplois de femmes reprenant la vie active ou demandeurs d'emploi ou en reclassement externe.

ENGAGEMENTS ENVERS NOTRE OFFRE DE SERVICE

Développer une offre de mobilité pour tous

Au sein de Bollig Voyages, nous travaillons à offrir une solution de mobilité pour tous. Donner accès à la mobilité pour tous, permet de contribuer à l'inclusion sociale de notre territoire. C'est avec cette préoccupation que nous avons développé une solution de mobilité pour les personnes à mobilité réduite 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.



Performance réalisée 2015-2016 :

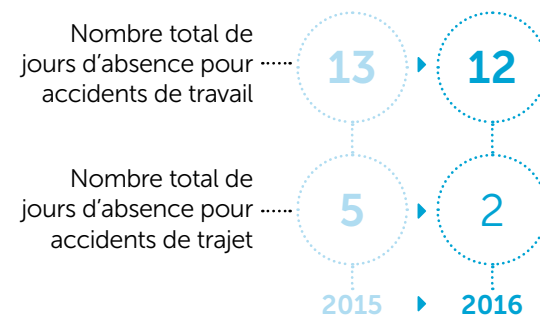
- **30%** de nos kilomètres parcourus sont dédiés au transport de personnes à mobilité réduite ;
- **8** nouveaux salariés sensibilisés et formés à l'handicap.

Promouvoir la santé et la sécurité au travail

La santé et la sécurité de nos collaborateurs représentent pour Bollig Voyages un axe stratégique de notre management 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 au quotidien, pour diminuer les longues maladies dues à des pathologies de surpoids ou du dos.

En 2016, nous avons par exemple, mis en place une collaboration avec le centre Fitness E-Vital d'Echternach pour offrir à nos salariés l'opportunité d'accéder à prix réduit à un abonnement mensuel.

Dans le cadre de la prévention des risques, notre attention reste constante. Nous avons programmé pour 2017 des formations de premiers secours et une formation incendie en collaboration avec le groupe des sapeurs-pompiers d'Echternach.

Évolution du nombre de jours perdus pour accidents de travail/trajet**Performance réalisée 2015-2016 :**

- **45%** des salariés formés aux premiers secours
- **100%** des salariés sont encouragés à la pratique d'un sport

Promouvoir la santé et 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 Voyages 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 aux bonnes attitudes lors de la montée et descente du bus et de promouvoir un comportement adéquat aux arrêts de bus.

Performance réalisée 2015-2016 :

- **Plus des 2/3** des véhicules sont équipés des dernières technologies de sécurité

NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Continuer et développer nos programmes de prévention à la santé et sécurité au travail. Notre objectif à l'horizon 2018 est le développement de programmes de formation spécifiques pour 100% de nos salariés occupés à des postes à risque ;
2. Initier avec nos parties prenantes et usagers, un groupe de travail en faveur de la sécurité routière aux abords des écoles ;
3. Pérenniser notre programme d'inclusion sociale par l'emploi et la formation des personnes à faible qualification ;
4. Supporter la moitié des frais d'abonnement de chaque salarié inscrit chez E-Vital.

ENJEU 3**PARTICIPER AUX SOLUTIONS POSITIVES FACE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES**

En tant qu'acteur de la mobilité durable et responsable, le changement climatique représente pour nos activités un des défis prioritaires afin de servir nos usagers, tout en préservant les ressources naturelles. Afin de faire face à cet enjeu de taille, Bollig Voyages a défini 4 engagements prioritaires.

ENGAGEMENTS DANS NOTRE MANAGEMENT**Optimiser nos consommations**

De par nos activités de transport, la pertinence de nos consommations s'exprime en priorité sur la consommation et la gestion responsable des carburants et lubrifiants. Dans cette optique nous mettons l'accent sur la formation/évolution de nos chauffeurs en matière d'éco-conduite. Chaque mois le rapport carburant par chauffeur est examiné et les « mauvais éléments » sont envoyés pour une formation interne de conduite afin de mettre en évidence le comportement déviant et ainsi le corriger. Nous attendons des améliorations significatives dans les consommations dès 2017. Par ailleurs depuis 2004, nous sommes engagés dans le programme de recyclage responsable de nos déchets avec le support du programme de la SuperDrecksKëscht. Nous allons également diminuer notre consommation de papier de manière significative à partir de 2017 par notre opération de dématérialisation d'une part et par le choix d'un grammage plus faible d'autre part.

**ENGAGEMENTS ENVERS NOTRE OFFRE DE SERVICE****Investir dans la mobilité innovante**

Au sein de Bollig Voyages, nous portons une attention particulière à investir dans des solutions innovantes et responsables afin de réduire notre impact environnemental et d'optimiser la préservation des ressources naturelles. Notre attention s'est portée ces 2 dernières années sur la consommation et gestion responsables des eaux de lavage. Ce programme a donné lieu à l'investissement de plus de 400.000 € dans la construction d'une nouvelle station de lavage automatique avec une station de recyclage des eaux usagées et de réduction des consommations des eaux propres.

**Performance réalisée 2015-2016 :**

- **2,5 millions en 2 ans** ont été investis dans nos infrastructures afin d'optimiser la consommation de nos ressources. Nous avons entrepris de larges chantiers pour la gestion de nos eaux usées de lavage avec notre propre station d'épuration, installé une toute nouvelle station-service, agrandi notre atelier et construit un nouveau toit pour une meilleure isolation.

Réduire nos émissions

Comme nos consommations sont un enjeu important, la réduction des émissions liée 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 dans notre atelier et la production d'énergie renouvelable.

Depuis 2015, nous travaillons au remplacement progressif de nos petits véhicules par des véhicules entièrement électriques.

En décembre 2016, nous avons été le premier fournisseur de mobilité au Luxembourg à introduire sur la ligne City Bus Echternach nouvellement créée, un bus entièrement électrique capable de circuler toute la journée sans recharger.



Performance réalisée 2015-2016 :

- **1 %** de véhicules électriques

Participer aux solutions de transition énergétique

Le défi de la transition énergétique est pour Bollig Voyages une priorité de notre offre de service de mobilité responsable. Nous avons développé avec la Commune de Echternach une implantation d'un city bus électrique. Afin de nous préparer, nous travaillons sur le projet d'une installation photovoltaïque sur le toit de notre hall.

Nous travaillons également au sein de la Fédération des transports à l'échange de bonnes pratiques en matière de transition énergétique, en incluant les défis de notre territoire.

Performance réalisée 2015-2016 :

En 2016, nous avons réalisé un bilan de nos consommations et émissions de CO₂ afin de mesurer nos progrès, de définir notre plan de réduction et de planifier nos prochains investissements.

NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Formation à l'éco-conduite de nos chauffeurs ;
2. Partager avec nos communautés notre expérience en matière d'emploi de nouvelles technologies en faveur de la mobilité verte ;
3. Investir dans la production d'énergie renouvelable et contribuer à satisfaire la demande croissante en énergie ;
4. Sur base des résultats de notre analyse, construire notre programme de réduction de nos émissions à l'horizon 2025 et planifier nos investissements dans l'innovation responsable ;
5. Diminution de notre consommation de papier par l'implémentation de notre programme de dématérialisation.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-45

Contexte

En 2017, Bollig Voyages a mené un premier exercice d'analyse de pertinence 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 de thématiques (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 20.02.2017 et le 06.04.2017. Cet exercice de pertinence a été réalisé avec le support de CCD Partners, GRI Certified Training Partner Luxembourg. L'exercice de pertinence 2016 porte sur l'ensemble des activités de Bollig Voyages et Bollig Participations au Luxembourg, à l'exception des activités d'agence de voyage.

Méthodologie

Dans le cadre de la préparation du rapport RSE 2016, la démarche entreprise pour définir la pertinence des thématiques à rendre compte, a été construite selon les étapes suivantes :

A. Identification des thématiques

L'identification des thématiques a été réalisée 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 répertorier 30 thématiques RSE prioritaires, pour le secteur du transport de voyageurs par route.

B. Identification et sélection des parties prenantes

Le Comité Stratégique RSE de Bollig Voyages a réalisé 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 Voyages des catégories de parties prenantes identifiées ;
- Le niveau de tension/risque de conflits avec les catégories de parties prenantes identifiées.

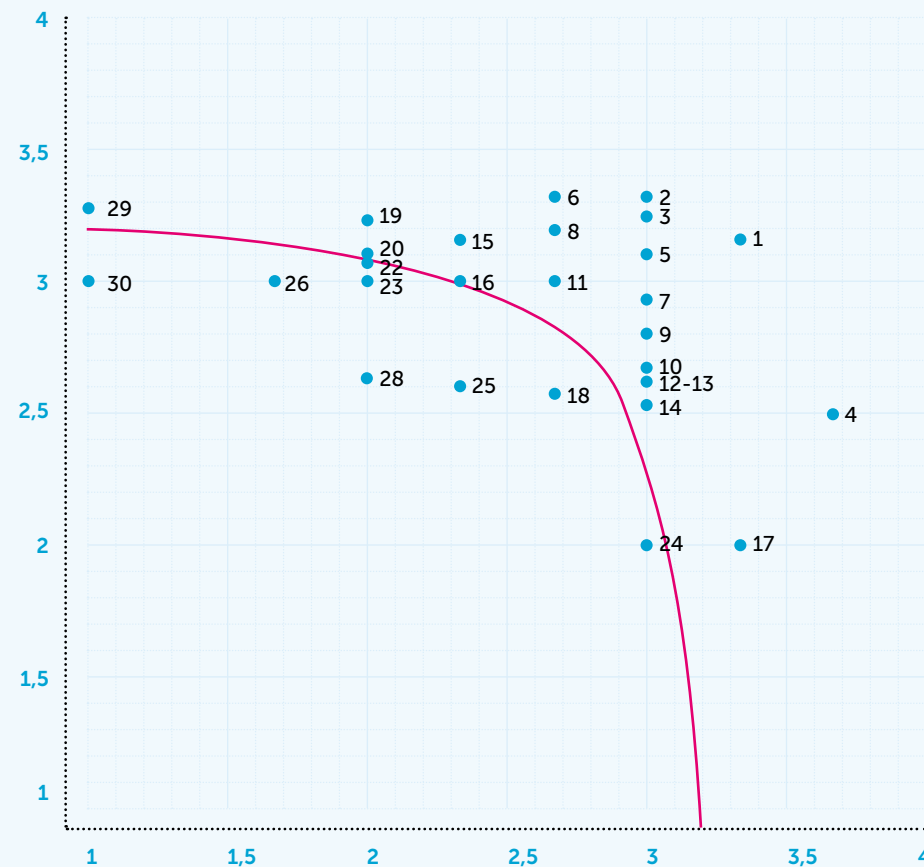
Les catégories de parties prenantes identifiées avec une note élevée sont définies comme les parties prenantes prioritaires à engager dans le processus de préparation du rapport RSE pour l'identification et la validation des thématiques importantes à rendre compte. Au regard des résultats, le Comité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

- Partie prenante interne : les salariés et dirigeants de Bollig Voyages
- Partie prenante externe : Fédération Luxembourgeoise des Exploitants d'Autobus et d'Autocars

GRI 102-43, 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47

- | | | |
|--|---|--|
| 1. Investissement dans l'innovation | 12. Émissions | 23. Présence de marché |
| 2. Santé et sécurité au travail | 13. Effluents et déchets | 24. Satisfaction clients |
| 3. Consommation énergétique liée aux activités | 14. Support à l'éducation | 25. Gestion de l'eau |
| 4. Transition énergétique | 15. Promotion de la RSE auprès des parties prenantes | 26. Respect des données de vie privée des usagers |
| 5. Investissement dans les infrastructures | 16. Impacts économiques indirects | 27. Évaluation des pratiques d'emploi chez les fournisseurs |
| 6. Santé et sécurité des usagers | 17. Accéder et maintenir les aides publiques | 28. Biodiversité |
| 7. Impact des déplacements du personnel | 18. Éthique des affaires | 29. Diversité et égalité des chances |
| 8. Performance économique | 19. Création et maintien dans l'emploi | 30. Évaluation des risques de corruption, comportement anti-concurrentiel et pratiques monopolistiques |
| 9. Pratique d'achats | 20. Développement de l'employabilité | |
| 10. Gestion des matières consommées | 21. Inclusion sociale | |
| 11. Support des communautés locales | 22. Évaluation des pratiques envers l'environnement chez les fournisseurs | |

MATRICE DE PERTINENCE



Note méthodologique des principes d'identification, sélection et hiérarchisation du contenu du rapport rédigée par CCD Partners sur base de l'analyse du processus d'engagement des parties prenantes réalisées entre le 15/03 et le 15/06/2017.

C. Évaluation des enjeux

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

En premier, le Comité Stratégique RSE de

Bollig Voyages a évalué chaque thématique présente dans la matrice de pertinence en termes des risques et impacts. 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 Voyages sur les thématiques

proposées ainsi que pour collecter d'éventuelles thématiques 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.

Lors de cet engagement, 100 % des salariés ayant participé au sondage, désirent rester informés et participer aux initiatives RSE de Bollig Voyages. Les résultats de l'engagement de la FLEEA ont été intégrés dans la cotation de pertinence selon les parties prenantes.

L'exercice d'évaluation des thématiques a abouti dans la matrice de pertinence ci-dessous, reprenant les notes du Comité Stratégique RSE sur l'axe des abscisses et celle des parties prenantes sur l'axe des ordonnées.

D. Sélection des thématiques

Afin de ne retenir que les enjeux pertinents et prioritaires, un seuil de pertinence a été fixé à 3,2 sur 4. L'ensemble des thématiques ayant obtenu une note supérieure ou égale à 3,2 pour ont été retenues pour figurer dans le rapport RSE de Bollig Voyages.

À 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 102-55, GRI 102-56

Le rapport RSE 2015-2016 de Bollig Voyages représente la première publication officielle de nos réalisations et performances en matière de développement durable. Ce rapport a été préparé en conformité avec les critères essentiels du Standard GRI, standard le plus utilisé dans la transparence extra-financière. Ce rapport couvre l'ensemble des activités du groupe, à l'exception des activités de l'Agence de voyages, en raison du niveau de pertinence des enjeux. Pour des raisons de transparence comptable, seuls le chiffre d'affaire, les achats de voyages et le personnel de l'agence ont été exclus des chiffres, si bien que tout le reste est conforme aux bilans.

Pour construire ce premier rapport, nous avons opté pour un accompagnement externe par la société CCD Partners, GRI Certified Training Partners à Luxembourg.

Ce premier rapport a fait l'objet d'une analyse de conformité au regard des informations à rendre compte pour l'option « Core » et d'un rapport de vérification externe de notre méthodologie des principes de contenu, en page 23 du présent rapport.

La période de reporting s'étend du 01/01/2015 au 31/12/2016. Notre cycle de reporting, en raison de la taille de notre structure, est bisannuel. Notre prochaine publication paraîtra en 2019 pour couvrir les exercices calendaires 2017 et 2018. Vous pouvez retrouver nos publications, sur notre site internet : 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 20 du présent rapport.

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

M.SIMON@BOLLIG.LU

GRI CONTENT INDEX



INDICATEUR	DESCRIPTION	OMISSIONS	PAGES
ÉLÉMENTS GÉNÉRIQUES D'INFORMATION 2016			
Profil de l'organisation			
GRI 102-1	Le nom de l'organisation.		6
GRI 102-2	La description des activités, des marques, produits et services principaux de l'organisation.		6
GRI 102-3	Le lieu où se trouve le siège social.		28
GRI 102-4	Le nombre de pays dans lesquels l'organisation est implantée.		6
GRI 102-5	Le mode de propriété et la forme juridique.		6
GRI 102-6	Les marchés desservis		6
GRI 102-7	La taille de l'organisation		6
GRI 102-8	Répartition du personnel par type de contrat et genre.		6, 7
GRI 102-9	La chaîne d'approvisionnement de l'organisation.		12
GRI 102-10	Les changements substantiels		6
GRI 102-11	Principe de précaution		8
GRI 102-12	Les chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit.		7
GRI 102-13	Les affiliations à des associations ou à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts.		7
Stratégie			
GRI 102-14	Une déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation sur la pertinence de développement durable pour l'organisation et sur sa stratégie pour y contribuer.		3
Éthique et intégrité			
GRI 102-16	Les valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement.		7
Gouvernance			
GRI 102-18	Structure de gouvernance		8
Engagement des parties prenantes			
GRI 102-40	Une liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue.		17
GRI 102-41	Le pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective.		6

GRI 102-42	Les critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue.	17
GRI 102-43	L'approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes.	18
GRI 102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes.	18
Pratiques de reporting		
GRI 102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés.	17
GRI 102-46	Périmètre des aspects	18
GRI 102-47	Aspects pertinents	10, 18
GRI 102-48	Reformulation d'information	19
GRI 102-49	Changements de reporting	19
GRI 102-50	Période de reporting (par exemple année fiscale ou calendaire) pour les informations fournies.	19
GRI 102-51	Date du dernier rapport publié, le cas échéant.	19
GRI 102-52	Cycle de reporting (annuel, biennuel par exemple).	19
GRI 102-53	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu.	19
GRI 102-54	L'option de "conformité" choisie par l'organisation.	19
GRI 102-55	Index du contenu GRI	19, 20
GRI 102-56	Vérification externe	19

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

ÉCONOMIE

Thématique pertinente: GRI 201 - Performance économique 2016

GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	11
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	11,12
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	12
GRI 201-1	Valeur économique directe créée et distribuée.	11

Thématique pertinente: GRI 203 - Impacts économiques indirects 2016

GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	15
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	15
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	15
GRI 203-1	Investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services	15

Thématique pertinente: GRI 204 - Pratiques d'achat 2016

GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	12
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	12
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	12
GRI 204-1	Pratiques d'achat	12

SOCIAL

Thématique pertinente: GRI 401 - Emploi 2016

GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	11
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	11
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	12
GRI 401-1	Embauches et départs - Nombre d'embauches	11

Thématique pertinente: GRI 403 - Santé et sécurité au travail 2016

GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	14
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	14
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	14
GRI 403-2	Santé et sécurité au travail	14

Thématique pertinente: GRI 404 - Formation et éducation 2016

GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	13
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	14
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	14
GRI 404-1	Heures de formation moyenne par an par employé	13

Thématique pertinente: GRI 405 - Diversité et égalité des chances 2016

GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	13
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	13
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	14
GRI 405-1	Diversité des instances dirigeantes et des salariés	7

Thématique pertinente: GRI 413 - Communautés locales 2016

GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	12
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	12
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	12
GRI 413-1	Initiatives envers les communautés locales	12

QUESTIONNAIRE À NOS LECTEURS ET PARTIES PRENANTES

VOTRE AVIS EST IMPORTANT POUR PROGRESSER DANS NOS DÉMARCHES RESPONSABLES.

À fin 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. 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 les Bollig Voyages 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
Accessibilité aux services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aides publiques reçues	<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"/>
Consommation énergétique	<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"/>
Développement de l'employabilité	<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"/>

.....

-

NOTES





Bollig Voyages SA

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

