

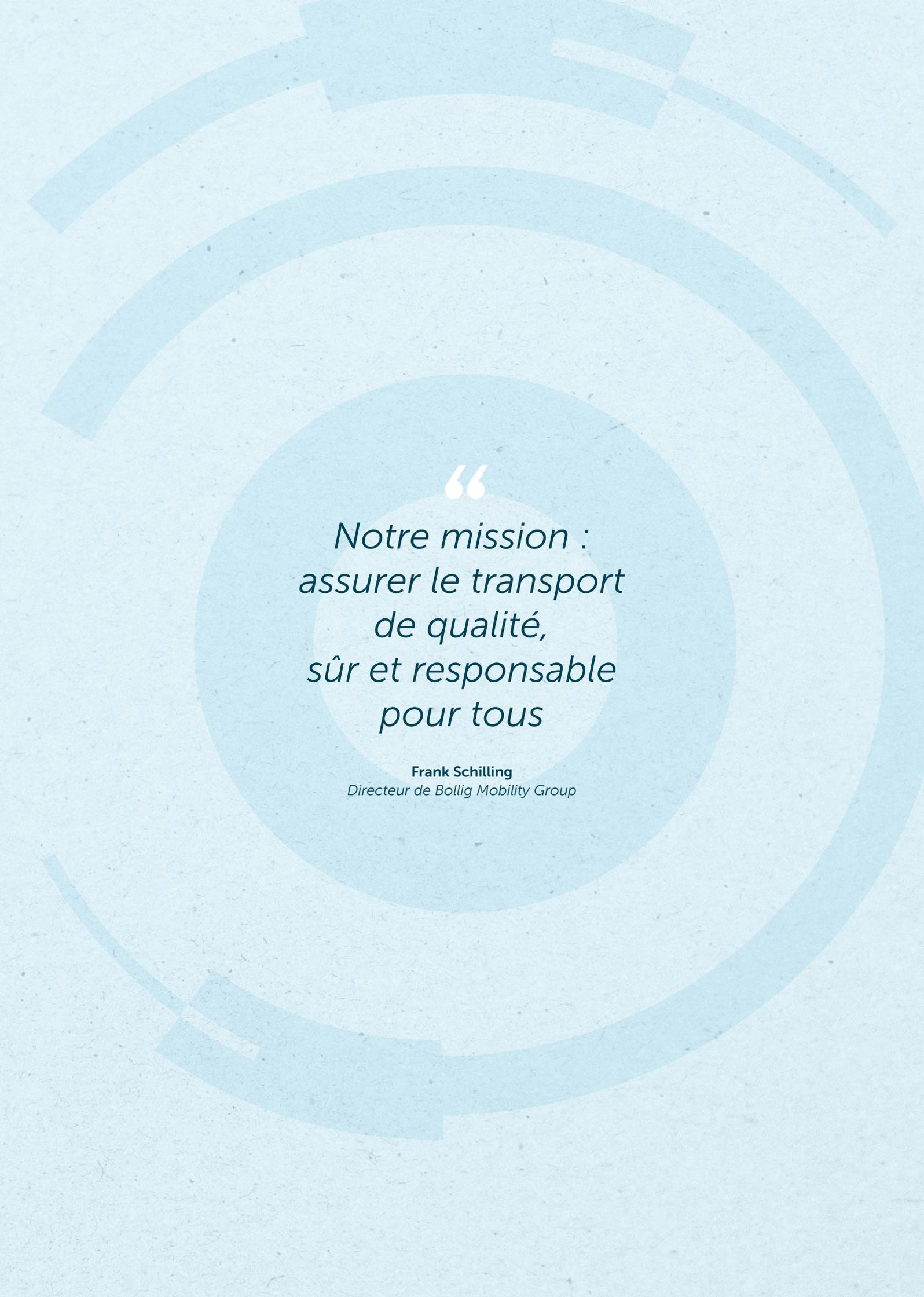


2021

Rapport RSE

VERS UNE MOBILITÉ DURABLE





“

*Notre mission :
assurer le transport
de qualité,
sûr et responsable
pour tous*

Frank Schilling

Directeur de Bollig Mobility Group

SOMMAIRE

1. L'engagement de notre direction	2
2. La navigation de Bollig à travers la pandémie de COVID-19	3
3. Aperçu de notre évolution et indicateurs clés	3
4. A propos de ce rapport	4
5. Notre façon de travailler	6
5.1. Notre entreprise	6
5.1.1 Nos activités	6
5.1.2 Notre modèle de création de valeur	10
5.1.3 Notre gouvernance et équipe RSE	12
5.1.4 Nos directives	14
5.2. Notre démarche RSE	16
5.2.1 Notre cadre de développement durable	16
5.2.2 Notre cadre de développement durable	17
6. Nos engagements	18
6.1. Envers les personnes	18
6.2. Envers la planète	27
6.3. Envers la prospérité	36
6.4. Envers nos relations et partenariats	38
7. Notre façon de rapporter	40
7.1. Notre méthodologique	40
7.2. L'index GRI 2021	44
7.3. L'index des objectifs pour un développement durable	48
8. Questionnaire pour nos lecteurs et parties prenantes	50

GRI 2-22

1. L'ENGAGEMENT DE NOTRE DIRECTION



En tant qu'entreprise de transport de personnes, notre vocation est de transporter nos passagers d'un endroit à un autre que ce soit vers leur lieu de travail, des établissements d'enseignement ou encore des centres spécialisés pour des personnes à mobilité réduite etc. en toute sécurité. La qualité de notre service est notre priorité absolue.

Même si l'année 2021 a de nouveau été marquée par les effets de la pandémie COVID-19, nous nous sommes néanmoins fixés de nouveaux objectifs pour 2021. Vous pouvez explorer les progrès réalisés sur les pages suivantes de ce rapport. Les thèmes prioritaires que nous avons identifiés lors de notre analyse de matérialité réalisée en 2020 sont à nouveau abordés dans ce rapport et éclairés dans les 4 domaines suivants :

Tout d'abord, notre responsabilité envers les **personnes**, qui inclut nos engagements en matière de gestion responsable. En tant qu'acteur économique et employeur, nous estimons qu'il est de notre responsabilité d'investir dans la santé, la sécurité et le développement de nos collaborateurs, de leur permettre d'atteindre un équilibre travail-vie personnelle et de créer un environnement de travail agréable. Parallèlement, il est de notre devoir de garantir la sécurité et la santé de nos passagers ainsi que la qualité de nos services. C'est ce que nous nous efforçons de faire au quotidien.

Le deuxième domaine concerne notre responsabilité vis-à-vis de la **planète**, c'est-à-dire nos efforts environnementaux, notre objectif Net Zéro, notre contribution à la transition énergétique et nos engagements pour une production durable. Pour ce faire, nous suivons les directives du gouvernement, selon lesquelles chaque nouveau bus

au Grand-Duché de Luxembourg devra être électrique à partir de 2025 et l'ensemble de la flotte devra être composé de bus électriques d'ici 2030. De plus, nous investissons dans le développement des compétences de nos collaborateurs, dans l'équipement des ateliers et dans la modernisation de notre flotte. Une étape importante est également la réalisation de notre premier bilan carbone, qui va nous permettre de mieux analyser l'impact de nos activités en termes d'émissions et de prendre ainsi les mesures d'amélioration appropriées afin de minimiser notre empreinte écologique.

Le troisième domaine, la **prospérité**, se rapporte à notre contribution à la société. Avec notre offre de mobilité et de travail, nous voulons promouvoir l'inclusion sociale en offrant aux personnes souffrant par exemple d'un handicap (physique) la possibilité de trouver un emploi chez nous ou en facilitant la participation des personnes à mobilité réduite à la vie sociale grâce à notre offre.

Le dernier domaine met l'accent sur nos **partenariats**. Celui-ci comprend nos efforts pour un approvisionnement durable. En tant qu'entreprise régionale, nous accordons une attention particulière à un approvisionnement responsable et régional afin de renforcer notre ancrage dans la région. Parallèlement, nous nous engageons en tant qu'entreprise pour le bien commun.

Nos valeurs de responsabilité, d'ouverture d'esprit et de respect influencent nos actions en interne et vers l'extérieur et sont des éléments essentiels de notre culture d'entreprise. Vous en aurez un aperçu plus détaillé dans la suite du rapport.

Je vous souhaite une agréable lecture de notre rapport.

Frank Schilling
Directeur de Bollig Mobility Group



2. LA NAVIGATION DE BOLLIG À TRAVERS LA PANDÉMIE DE COVID-19

Cette année encore, nous avons accordé une attention particulière à la santé de nos collaborateurs et de nos passagers. C'est pourquoi nous avons pris des mesures d'hygiène strictes pour protéger nos employés et nos passagers - mesures qui ont été mises en œuvre dans les véhicules, ainsi que sur les sites.

La pandémie COVID-19 a également affaibli notre offre de services en 2021. Bien que nous puissions faire un bilan positif de l'année 2021 sur le plan économique, nous avons dû faire face à de nombreux défis. L'un des plus grands défis a été le maintien de notre offre de services. En termes de personnel, nous avons rencontré des difficultés à poursuivre nos activités comme d'habitude en raison des absences dues aux infections et aux règles de quarantaine. L'impact local sur certains sites a parfois été si important que certaines lignes n'ont pas pu être desservies pour cette raison.

En ce qui concerne les objectifs que nous nous étions fixés pour l'année 2021, nous n'avons pu atteindre que très peu d'entre eux avant la fin de l'année. Le manque accru de personnel a finalement eu pour consé-

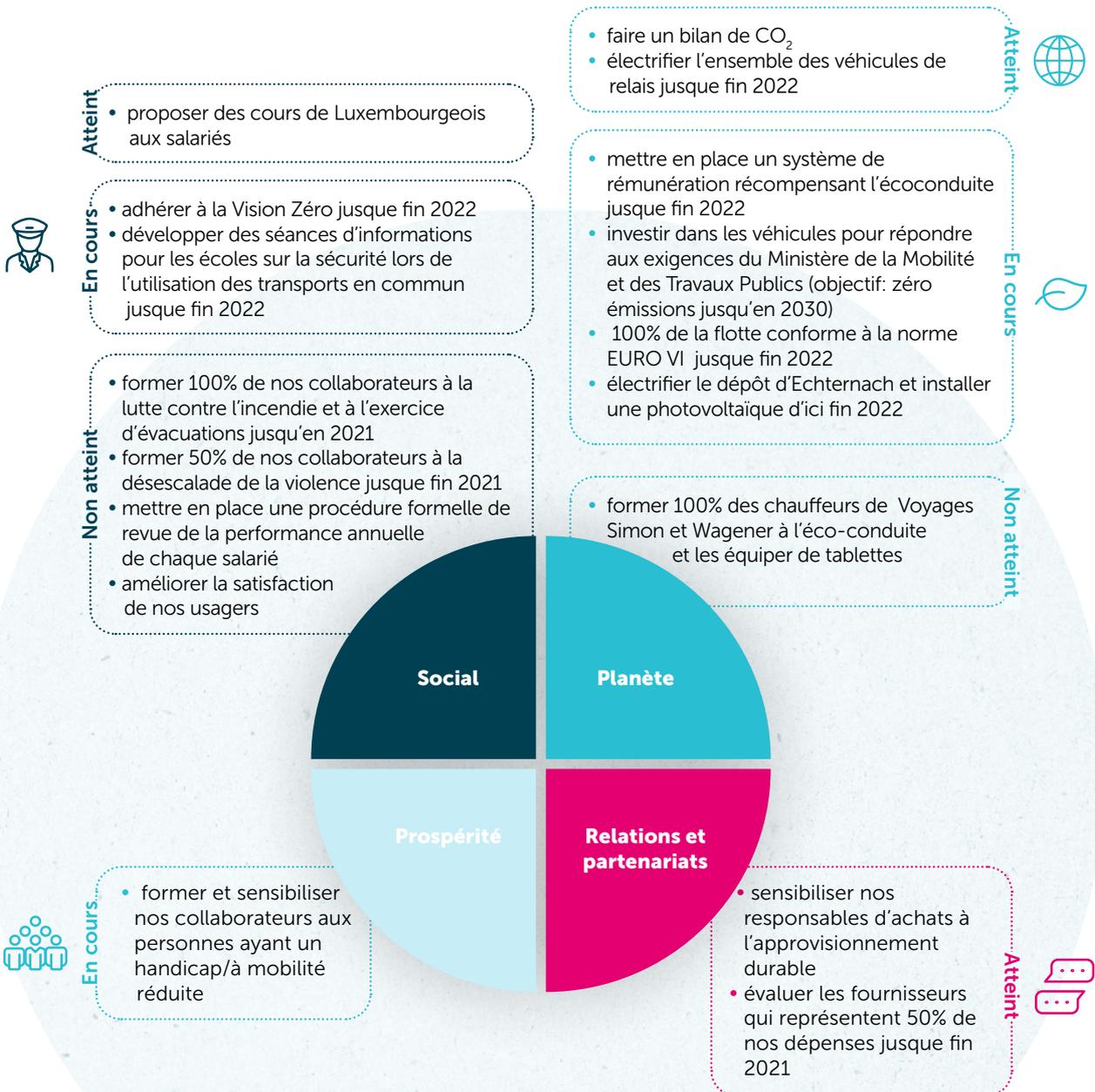
quence que l'accent a été mis sur le maintien de nos activités et qu'avec les ressources mises à notre disposition, les mesures RSE ont dû être reléguées au second plan. L'un de nos plus grands objectifs - la formation de nos collaborateurs à l'écoconduite - a dû être reporté, tout comme l'ensemble des autres formations. Nombre de nos projets habituels n'ont pas pu être poursuivis. Par exemple, les séances d'information pour les écoles que nous avons mises en place depuis 2019 en collaboration avec la police luxembourgeoise ont dû être annulées pour des raisons de corona et de manque de personnel. De nouvelles séances d'information pour les élèves sont toutefois prévues pour 2022. Un aperçu du progrès de nos objectifs se trouve à la page suivante, des explications plus détaillées seront fournies au cours du rapport.

Comme 2020, l'année 2021 n'est pas une année représentative en ce qui concerne nos activités RSE en raison de la pandémie de COVID-19. Une comparaison avec les années précédentes s'avère difficile et devrait donc être évaluée différemment compte tenu de la situation pandémique.

3. APERÇU DE NOTRE ÉVOLUTION ET INDICATEURS CLÉS

Comme expliqué dans le dernier chapitre, certains de nos objectifs pour 2021 n'ont pas été atteints. Ici vous trouvez un aperçu de notre progrès en 2021. Les objectifs que nous n'avons

pas atteint jusqu'à la fin de 2021, restent néanmoins pertinents pour nous et seront mis en œuvre dans les prochaines années, comme les formations à l'écoconduite.



GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4

4. À PROPOS DE CE RAPPORT

Le rapport 2021 de Bollig Mobility Group (BMG) représente la 4^{ème} publication de nos résultats et performance en matière de développement durable. Bollig Mobility Group a établi un rapport conformément aux normes GRI 2021 pour la période du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021. Il comprend les données des trois entreprises Bollig Voyages S.A, Voyages Simon S.A., Voyages Wagener S.A. ainsi que la société

immobilière à responsabilité limitée Bollig Participations. Depuis 2012, l'entreprise de bus Voyages Wagener a été progressivement reprise. 2021 est la première année où Voyages Wagener S.A. appartient 100% à Bollig Voyages. Depuis fin 2018, Voyages Simon S.A. fait également partie de Bollig. En 2020, la société Bollig Mobility Group a été créée afin de réunir toutes les entités sous un même toit juridique.



Contrairement au rapport financier, Tempus Mobil GmbH créée en 2019 et renforçant la présence de Bollig Mobility Group dans le secteur des transports publics sur le marché allemand, et les agences de voyages Bollig Tours ne sont pas intégrées dans ce rapport.

Pour l'année 2021, nous avons également établi, pour la première fois, un bilan carbone. Pour cela, nous avons fait appel aux services du cabinet de conseil « Waves Sàrl ». Nous avons également opté pour un accompagnement externe par le cabinet de conseil en développement durable « Forethix », partenaire de formation certifié GRI.

Le rapport 2021 comprend les données de la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021 et correspond à la période de référence du rapport financier. Contrairement aux années précédentes, nous publions maintenant nos résultats en matière de développement durable pour une année civile et non plus tous les deux ans. Vous pouvez consulter nos rapports publiés en ligne à l'adresse suivante :

À propos de nous - Bollig Mobility Group - EN MOUVEMENT. ENSEMBLE.

<https://bollig-mobility.lu/>

Avez-vous des questions supplémentaires, des suggestions ou des commentaires concernant notre rapport ou notre stratégie de développement durable ?

Dans ce cas, contactez-nous à l'adresse e-mail suivante :

sustainability@bollig.lu

GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 2-7, GRI 2-10

5. NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

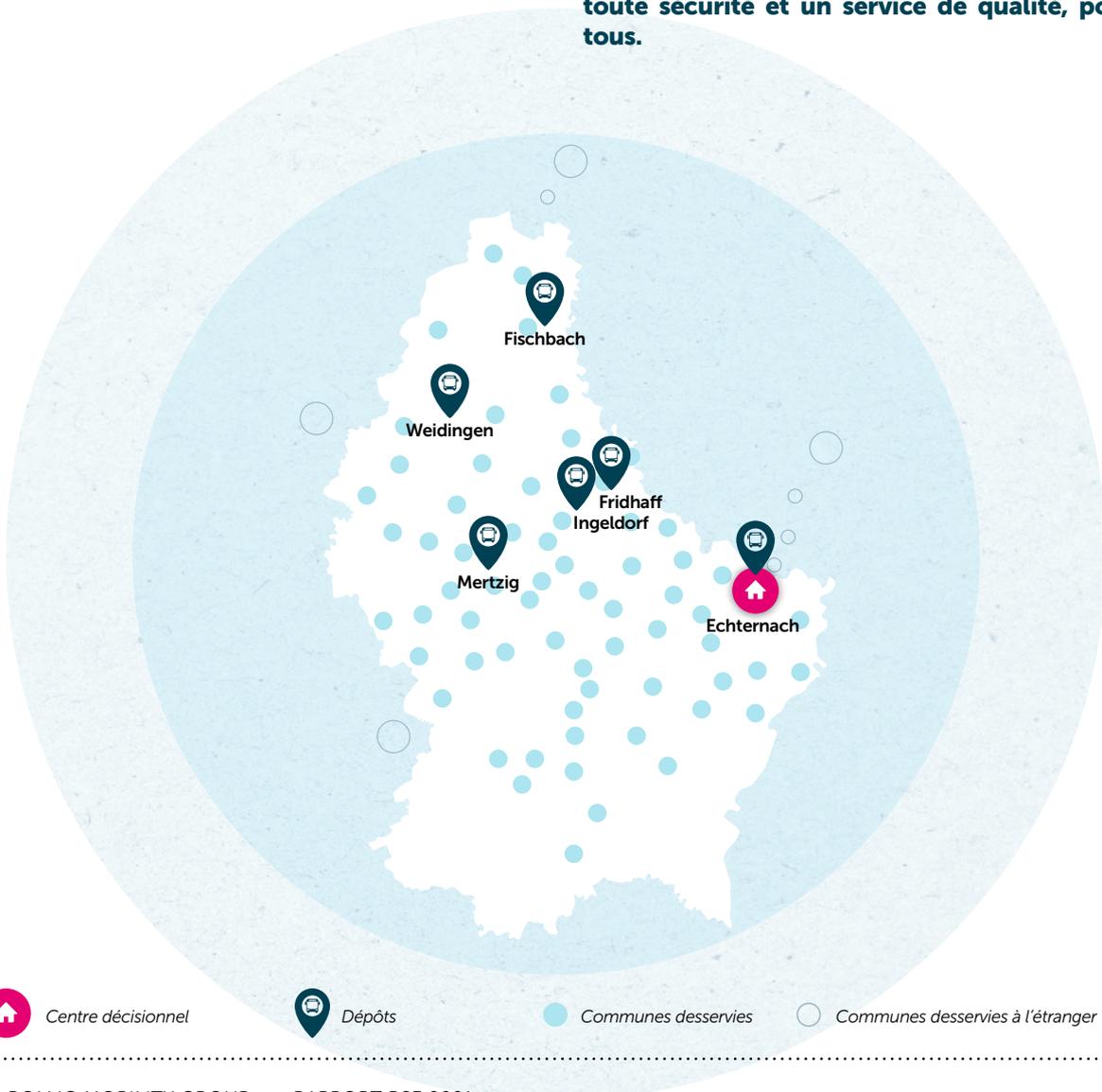
5.1 NOTRE ENTREPRISE

5.1.1 Nos activités

L'entreprise familiale a été fondée en 1946 par Charles Zimmer et Pierre Bollig. En 2005, l'activité bus, minibus et agence de voyage a été transformée en société anonyme (Société Anonyme, S.A.) et l'activité de location de biens immobiliers en société à responsabilité limitée (sàrl). Les actionnaires sont toujours exclusivement la famille Schilling-Bollig. Avec la reprise des entreprises de bus Voyages Wagener en 2012 et Voyages Simon en 2018, Bollig a élargi son offre dans l'ouest et le nord du Luxembourg et renforce ainsi sa position sur le marché.

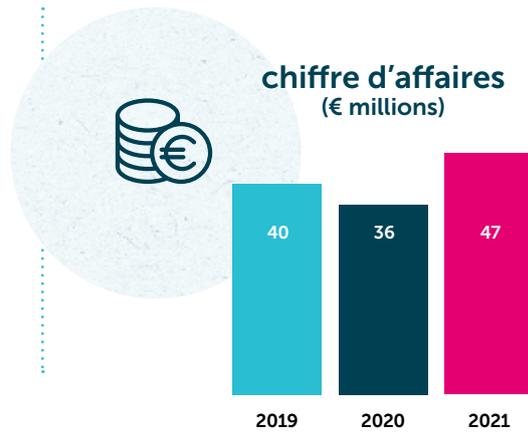
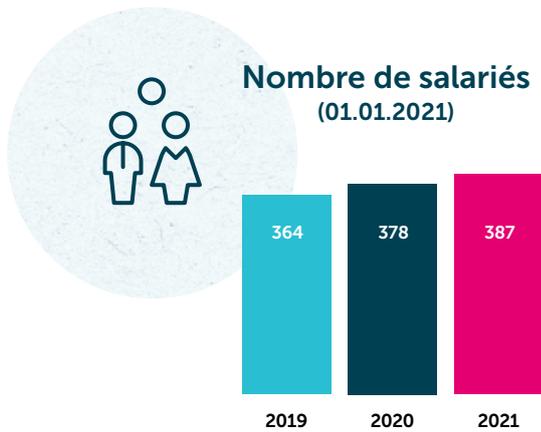
Acteur économique majeur de l'est au Grand-Duché de Luxembourg et employeur de 429 collaborateurs (au 31 décembre 2021) d'origines diverses, nos activités s'articulent principalement autour du transport public, du transport scolaire et du transport de personnes à besoins spécifiques. Avec le service „Adapto“, nous offrons aux personnes à mobilité réduite la possibilité de participer à la vie sociale. Le groupe gère également une agence de voyages sous le nom de Bollig Tours.

Notre mission : le transport de personnes, en toute sécurité et un service de qualité, pour tous.

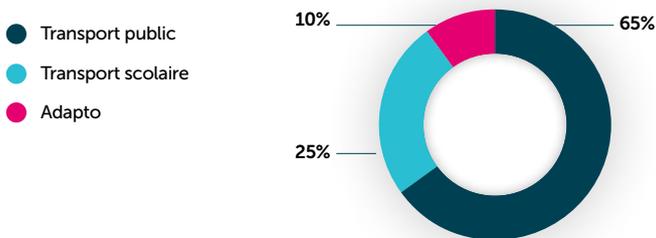


GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 401-1

	2019	2020	2021
Nombre de salarié (au 1 ^{er} janvier 2021)	364	378	387
<i>Hommes</i>	298	306	316
<i>Femmes</i>	67	72	71
Chiffre d'affaires (€ millions)	40	36	47



Part des activités dans le chiffre d'affaires



280
véhicules en total

dont **8** bus électriques

Nombre total de salariés en CDI

429

Nombre de salariés en temps plein

288 51 **TOTAL : 339**

Nombre de salariés en temps partiel

64 26 **TOTAL : 90**

(au 31 décembre 2021)

Tous les salariés sont des employés du groupe.

GRI 2-28

En tant qu'acteur économique et employeur responsable, nous prenons, outre nos codes de conduite, les engagements suivants sous forme de labels, d'initiatives, de normes et d'affiliations :



ESR : Depuis octobre 2017, Bollig Voyages est labellisé « Entreprise Socialement Responsable » de l'INDR (Institut Nationale pour le Développement durable et la RSE). En tant qu'acteur central de la RSE au Luxembourg, l'institut promeut la RSE au niveau institutionnel et soutient les entreprises avec un large spectre d'offres (comme des formations, des conférences, etc.). Depuis octobre 2021, Bollig Mobility Group dispose du label pour sa division de transport publics.



RE : En 2021, nous avons en outre obtenu le label RE (Responsability Europe). Ce label est considéré comme un « label-ombrelle » qui certifie la haute qualité des labels RSE nationaux existants (comme le label ESR) et leur confère une reconnaissance internationale.



ProRSE : Depuis 2020, notre responsable RSE est membre et co-administratrice de ProRSE, une association qui réunit des professionnels de la RSE au Luxembourg. Tout en partageant sa stratégie et ses pratiques en matière de la RSE, Bollig Mobility Group bénéficie en même temps de l'échange d'expériences entre les membres de l'organisation.



IMS : Depuis 2020, Bollig Mobility Group est membre du réseau IMS (Inspiring More Sustainability) qui réunit des entreprises de tout le Luxembourg afin de s'échanger sur les différents sujets de la RSE.



GRI 2-28



InfoGreen est une revue spécialisée en ligne consacrée aux enjeux du développement durable pour le Luxembourg et ses pays voisins. Elle publie quotidiennement divers articles, interviews, des offres d'emploi ainsi que des communiqués de presse sur le thème du développement durable et de ses partenaires. En tant que partenaire, Bollig Mobility Group bénéficie d'une visibilité accrue sur le site et d'un profil consultable par tous les utilisateurs.



Strom bewegt – Elektresch an d'Zukunft : « Strom bewegt » est une initiative du Ministère de l'Energie et du Développement territorial, du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics et du Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable. En 2021, les entités Bollig Voyages et Voyages Simon ont obtenu le label et font partie de cette initiative dont l'objectif est de promouvoir la mobilité électrique au Luxembourg.



FLEAA : Bollig Mobility Group fait partie de la FLEAA (« Fédération Luxembourgeoise des Exploitants d'Autobus et d'Autocars »), une organisation professionnelle qui regroupe les transporteurs de voyageurs par route du secteur privé et qui s'engage pour la promotion active du transport public de personnes.



SDK : Depuis 2004, Bollig Mobility Group dispose du certificat « SuperDrecks-Késcht », récompensant les entreprises qui gèrent leurs déchets dans le respect de l'environnement. Le label est certifié selon la norme internationale ISO 14024:2000.



GRI 2-6

5.1.2 Notre modèle de création de valeur

Input



Financier

- 7,3 millions € Ebitda
- 5,8 millions € Dette nette
- 3,1 millions € Free cash flow
- 47 millions € de revenus



Humain

- 387 salariés
- 335 chauffeurs



Intellectuel

- 738.853 € d'investissement dans les infrastructures pour la transition énergétique



Manufacturier

- 280 véhicules
- 8 bus électriques
- 6 véhicules relais électriques
- 6 dépôts



Naturel

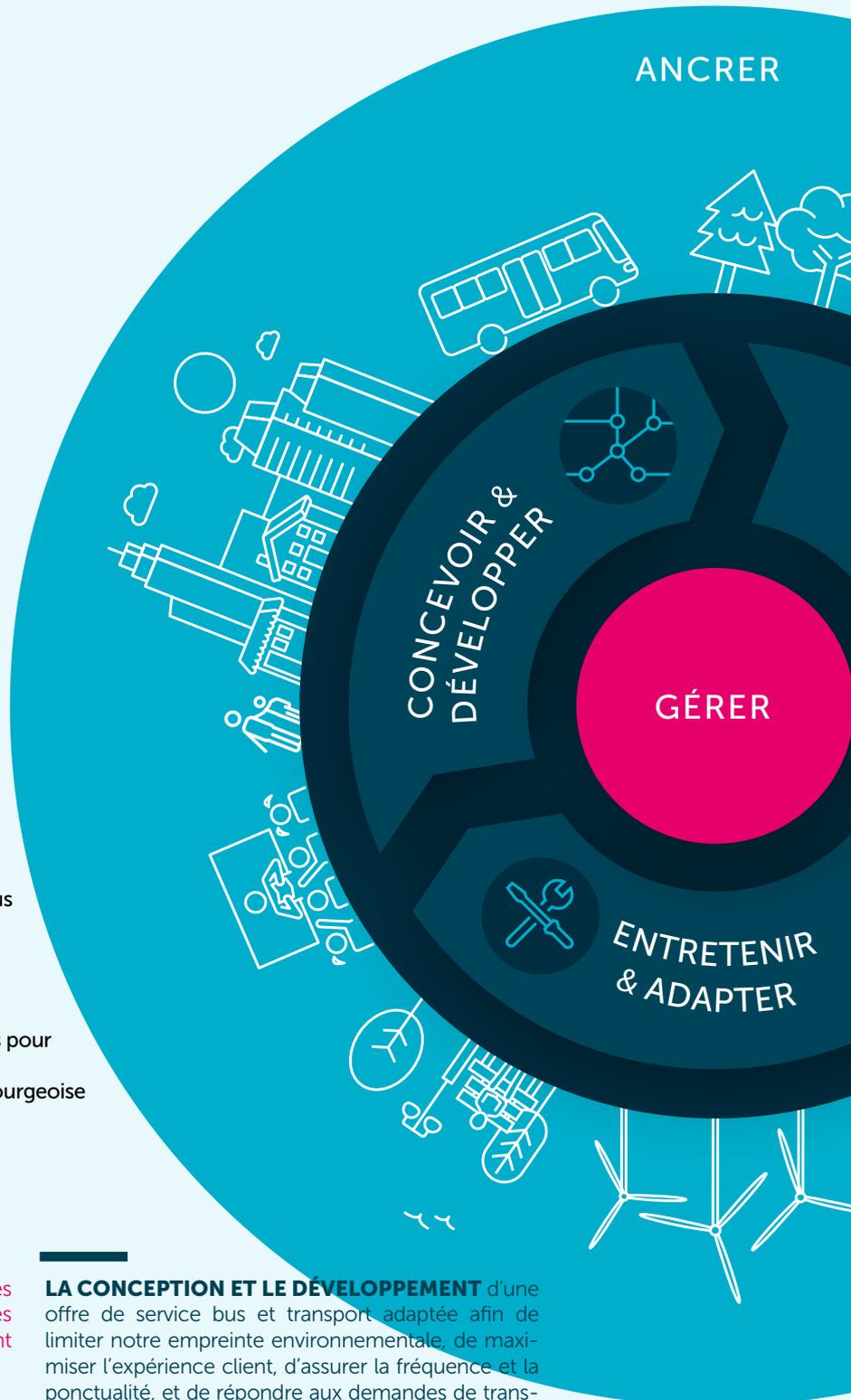
- 0,43 m³ d'eau consommé par lavage de bus



Social

- 5 groupes de parties prenantes consultés pour mieux définir les priorités RSE du Groupe
- 2 adhésions aux associations RSE luxembourgeoise

Business model



LA GESTION de 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.

LA CONCEPTION ET LE DÉVELOPPEMENT d'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 transports adaptés.

Output



- 16% de marge d'Ebitda
- +31 % de revenus par rapport à 2018



- 16,4 millions € salaires & avantages
- 27% taux de rotation
- 100% de CDI
- 15,5 heures de formation moyen par salarié (16,9 heures par chauffeur)



- 79 communes desservies
- 52% des usagers apprécient la ponctualité de nos bus
- 72% des usagers trouvent le bus en excellent ou bon état
- 66% des usagers jugent la conduite des chauffeurs bonne et sûre
- 58% jugent les comportements des chauffeurs bons voire excellents (courtoisie, etc.)



- 98% de dépenses locales (Grande Région)
- 50% de nos dépenses effectuées auprès de fournisseurs ayant signé notre code de bonne conduite



- 0,69 kg CO2/km
- 0,28 litres de carburant/kilomètres parcourus
- 92% d'eau produite par l'organisation (récupération d'eau de pluie, traitement eaux usées)
- 91 % de bus conforme à la norme EURO VI



- 33.621€ d'investissements communautaires, soit +189% par rapport à 2020
- 1 millions € d'impôts versés au gouvernement
- 18 emplois de femmes reprenant la vie active ou demandeurs d'emploi
- 22 nouveaux chauffeurs formés pour accéder à l'emploi
- 24 personnel en situation de handicap & en reclassement

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



4 QUALITY EDUCATION



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



L'EXÉCUTION de l'offre de service planifiée pour les réseaux bus et de transport adapté en visant l'excellence en mobilité ; notamment par l'écoconduite, la sécurité des passagers et des autres usagers de la route.

L'ENTRETIEN ET L'ADAPTATION des installations, équipements et matériels roulants nécessaires pour garantir une continuité de services et réduire l'impact environnemental de nos activités.

L'ANCRAGE régional de notre entreprise sur le territoire en participant au développement économique, social et sociétal de son environnement et de la communauté locale.

5.1.3 Notre gouvernance et équipe RSE

Depuis 1998, Frank Schilling représente la troisième génération à diriger l'entreprise familiale. En tant que CEO, il valide la stratégie et transmet les valeurs du groupe. Il maintient le contact avec nos partenaires contractuels et décide quant aux investissements nécessaires dans la flotte, dans les équipements lourds et dans les projets immobiliers en lien avec les activités du groupe. Pour atteindre les objectifs fixés, il est soutenu par son équipe de management compétente, composée d'une directrice d'exploitation (Chief Operational Officer, COO), d'une contrôleuse de gestion/responsable RSE, d'un directeur technique (Chief Technical Officer, CTO) et du manager de Voyages Simon, qui apporte des compétences supplémentaires dans le domaine des ressources humaines.

L'équipe de gestion se réunit une fois par semaine pour discuter et prendre des décisions opérationnelles importantes. Les préoccupations et les problèmes critiques sont abordés lors de cette réunion. Le contrôle du groupe est assuré en externe par une fiduciaire et des réviseurs. Nous sommes aussi conscients qu'il peut y avoir des conflits d'intérêts. C'est pourquoi notre équipe de gestion travaille en étroite collaboration et aucune décision importante n'est prise sans son accord.

Afin d'optimiser la surveillance de l'impact de Bollig Mobility Group sur l'économie, l'environnement et les personnes, la direction de l'entreprise collabore avec le comité RSE qui ne cesse de s'agrandir depuis sa création en 2016. Il se réunit régulièrement pour définir de nouveaux objectifs et pour prendre des mesures dans le domaine de la RSE. Le comité bénéficie d'un soutien en interne par différentes parties prenantes qui contribuent au développement de programmes et d'activités RSE.

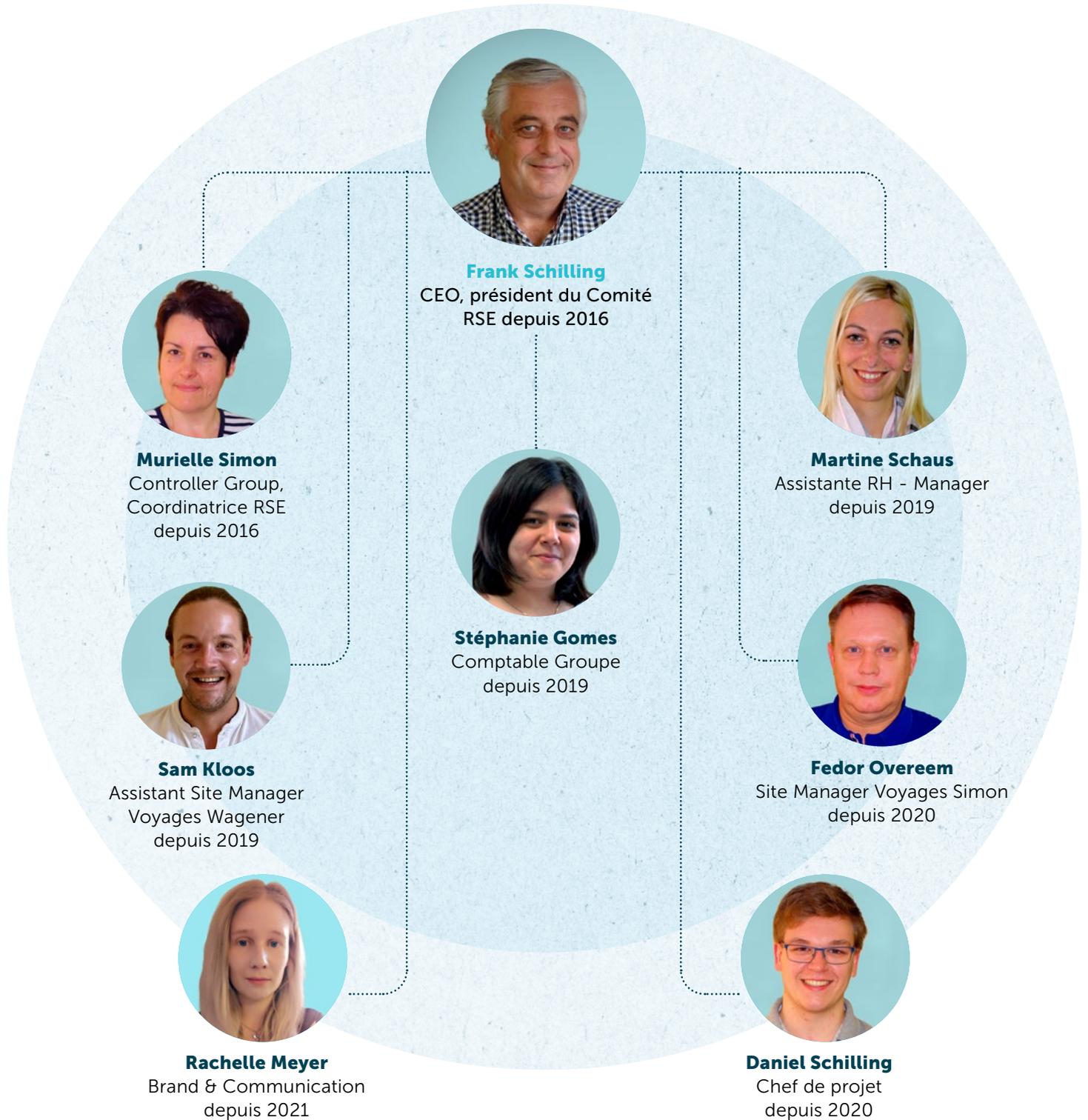
Les informations contenues dans ce présent rapport sont vérifiées par la responsable RSE. Cette dernière et un autre membre du comité RSE sont membres de l'association ProRSE et participent régulièrement à des événements sur le sujet de la RSE. En tant qu'entreprise familiale de taille moyenne, nous n'effectuons pas d'évaluation des performances de notre direction en termes de suivi de la gestion de l'impact de l'entreprise sur l'économie, l'environnement et les personnes.

La rémunération de la direction de l'entreprise est soumise à une réévaluation tous les un à trois ans. Dans l'ensemble du groupe, notre politique de rémunération est basée sur l'égalité hommes-femmes. Le taux annuel global de rémunération en 2021 est de 8,35.



GRI 2-9

Organigramme comité RSE



Depuis 2016, Bollig Mobility Group fait appel à Forethix, un cabinet de conseil en développement durable, pour tous les sujets liés à la RSE. Forethix est un partenaire de formation certifié GRI.

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-27

5.1.4 Nos directives

Bollig Mobility Group veille à respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (DUDH), rédigée par les Nations Unies en 1948, comme ligne directrice fondamentale. Le groupe s'engage à ne pas tolérer la torture, la violence, le travail forcé, le travail des enfants et l'esclavage au sein du groupe et dans ses relations commerciales. Nous étendons également le respect de la DUDH à nos fournisseurs sous forme de notre code de bonne conduite des fournisseurs. Celle-ci implique, outre le respect des droits de l'homme, des obligations en matière d'environnement, de comportement éthique, de protection de la santé et de sécurité au travail, ainsi que de qualité et de sécurité des produits.

En plus de nos règles de conduite internes déjà existantes pour le personnel de conduite ainsi que pour le personnel d'atelier, un code de bonne conduite pour tous les collaborateurs est prévu pour 2022. Nous aborderons ce sujet dans notre prochain rapport.

En 2021, il n'y a pas eu de violations majeures aux lois et aux règlements, et aucune amende n'a été payée.

Les valeurs que nous avons définies, déterminent nos actions quotidiennes et notre orientation stratégique pour l'avenir. Ces trois principes fondamentaux définissent la manière dont nous abordons le travail, les relations humaines et le bien-être des employés en tant qu'entreprise, le tout dans une perspective du développement durable :

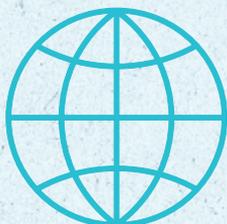


Responsabilité : **Penser et agir de manière responsable**

Le cœur de nos activités et de notre philosophie d'entreprise est l'orientation responsable et cohérente vers nos clients, que nous amenons depuis des décennies au travail, à l'école et en vacances de manière sûre et confortable.

En tant qu'acteur économique, nous sommes conscients de notre rôle dans la société et assumons la responsabilité de nos actions. La santé et la sécurité de nos collaborateurs ainsi que de nos passagers sont pour nous la priorité. L'action et la pensée durables se retrouvent dans tous nos processus d'entreprise tel un fil rouge. En tant que précurseurs, nous voulons induire des changements et créer une valeur ajoutée pour la région. Nous sommes conscients que cela prend du temps. C'est pourquoi nous misons sur une stratégie durable long terme.

GRI 2-23, 2-24



Ouverture d'esprit : **Ouvert à de nouvelles voies**

Ce qui compte pour Bollig Mobility Group, c'est de maintenir un dialogue permanent avec toutes les parties prenantes et d'être à l'écoute de tous. Nous encourageons une culture d'entreprise ouverte, positive et multiculturelle, qui vit la diversité, et condamne toute forme de discrimination. Les compétences et la motivation de nos collaborateurs sont au premier plan pour nous. Nous apprécions l'engagement et la proactivité de nos collaborateurs, avec lesquels nous voulons construire activement notre avenir. C'est pourquoi nous accordons une grande importance au feed-back honnête et respectueux. En échange, nous mettons tout en œuvre pour permettre à nos collaborateurs de maintenir un équilibre travail-vie personnelle.

En ce qui concerne la technologie et l'innovation, nous sommes prêts à explorer de nouvelles voies et solutions et testons régulièrement de nouveaux systèmes et véhicules. Ce n'est qu'ainsi que nous pouvons offrir à nos passagers un meilleur service et confort.



Respect : **Valoriser le « travailler ensemble »**

Chez Bollig Mobility Group, les collaborateurs sont notre ressource la plus précieuse. Nous attachons une grande importance au bien-être de nos collaborateurs, qui bénéficient de nombreux avantages en plus d'un emploi fixe. Une valeur centrale de notre culture d'entreprise est le respect mutuel, la solidarité et un fort esprit communautaire. Nous croyons qu'une coopération respectueuse et valorisante est la clé de la motivation et de la satisfaction de nos collaborateurs, et donc du succès de l'entreprise. Cela vaut également pour nos relations avec les collègues, les passagers, les fournisseurs et les autres parties prenantes.

En outre, nous sensibilisons régulièrement nos collaborateurs à la nécessité d'économiser les ressources et au respect de l'environnement et du matériel mis à disposition. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrions contribuer activement à la protection de l'environnement et à un avenir durable.

5.2 NOTRE DÉMARCHE RSE

5.2.1 Notre contexte de développement durable

Grâce à sa situation géographique attractive et à l'offre d'emplois, des milliers de travailleurs de France, d'Allemagne et de Belgique traversent chaque jour la frontière pour venir travailler au Luxembourg. 69% de tous les trajets sont effectués en voiture au Grand-Duché. Les conséquences dues à l'augmentation du trafic sont graves. Le Luxembourg est le deuxième pays le plus motorisé au monde. Les embouteillages sont de plus en plus nombreux. Le taux d'occupation des voitures est également problématique : il est de seulement 1,16 pour les résidents contre 1,22 pour les frontaliers. Avec de tels chiffres, il n'est pas étonnant que 2/3 des émissions nationales de gaz à effet de serre au Grand-Duché de Luxembourg proviennent aujourd'hui du secteur des transports. Le plus grand défi est de réduire les émissions et d'établir une mobilité durable. Pour ce faire, le pays mise sur un large éventail de mesures : le développement de l'électromobilité, la promotion des transports publics et des offres de mobilité active ainsi que l'introduction d'une taxe sur les carburants. Ces mesures ont notamment été publiées en 2021 dans le 3ème Plan national pour le développement durable et des objectifs de mobilité durable ont été fixés en conséquence afin de relever les défis et de contribuer ainsi à la réalisation des 17 objectifs de développement

durable des Nations Unies. D'ici 2030, 49% des véhicules devront être électriques ou plug-in hybride rechargeables, et d'ici 2050, il ne devra plus y avoir que des véhicules à zéro émission. Une place particulière est attribuée aux transports publics : d'ici 2025, 22% des trajets domicile-travail devront être effectués au moyen des transports publics.

Avec la Stratégie nationale pour une mobilité durable « Modu 2.0 » de 2018, tous les acteurs (État, communes, employeurs et population) sont impliqués et incités à apporter leur contribution. Quant à l'État, il met l'accent sur les investissements dans l'infrastructure des transports publics et dans la mobilité durable, notamment l'électromobilité. Le réseau RGTR (Régime Général des Transports Routiers) s'est fixé cependant comme objectif d'atteindre zéro émission avec sa flotte dès 2030.

En tant que partenaire du RGTR, Bollig Mobility Group doit alors satisfaire les exigences au niveau de la flotte, qui sont fixées dans le cahier des charges. L'État ainsi que le réseau RGTR nous imposent le cadre dans lequel nous devons évoluer. Notre stratégie en matière de notre flotte, ainsi que tout investissement dans la mobilité durable, s'alignent sur les directives du gouvernement et sur la stratégie « Modu 2.0 ».



5.2.2 Notre stratégie RSE

Suite à l'analyse de matérialité réévaluée en 2020, nous avons retenu 8 thématiques prioritaires. Elles se traduisent par trois périmètres de responsabilités :



GESTION

Responsabilités liées à notre engagement pour une gestion responsable et éthique de notre organisation



MISSION

Responsabilités liées à nos missions de transport de personnes à chaque étape de production du service



ANCRAGE CITOYEN

Responsabilités visant à multiplier nos impacts positifs sur les communautés locales et notre territoire

Nos thématiques prioritaires que nous souhaitons à nouveau mettre en lumière dans ce rapport, sont les suivantes :



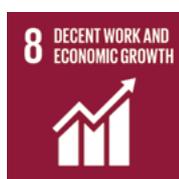
Pour en savoir plus sur notre méthodologie d'identification et de priorisation des thématiques, nous vous renvoyons vers la note méthodologique du rapport, en page 33 à 37.

GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-8

6. NOS ENGAGEMENTS

6.1 Envers les personnes

6.1.1 Promouvoir la Santé et la Sécurité au travail



L'élément central de notre activité est d'assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs. Chaque entité dispose ainsi d'un responsable de la sécurité qui est également employé de l'entreprise et qui est libéré de ses activités principales pour ses missions de responsable de la sécurité. Tous les employés de toutes les entités sont couverts par un système de gestion de santé et de sécurité. En 2020,

Bollig Voyages a confié la mission d'audit à la SSTL (« Santé et Sécurité au Travail Luxembourg »). Lors d'une visite de l'entreprise et de rencontres avec le travailleur désigné, les dangers sur le lieu de travail ont été identifiés et les risques ont été évalués. Les mesures ont été mises en place au plus tard à la moitié de 2020 et leur respect est contrôlé régulièrement par notre travailleur désigné. En cas de constat de lacunes ou de risques, il en est généralement informé immédiatement et en rend compte à la direction. Des mesures sont alors prises en conséquence pour éliminer les risques et les défauts.

Le personnel de conduite est notamment soumis aux règles de sécurité routière mais aussi aux règles de sécurité internes. Chaque chauffeur doit respecter des règles spécifiques avant la mise en circulation et vérifier l'état du véhicule par un contrôle de départ afin de pouvoir garantir sa sécurité et celle de nos passagers. La procédure s'effectue désormais de manière digitalisée par le biais d'une application qui assiste le personnel de conduite lors du contrôle avant départ. Pour cela, 100% du personnel de Bollig Voyages a déjà été équipé d'une tablette et formé à son utilisation. En raison

de problèmes techniques, la mise en œuvre en 2021 chez Voyages Simon et Voyages Wagener a dû être reportée.

En outre, chaque chauffeur participe à des cours de premiers secours, à des formations sur la prévention des incendies et à des exercices d'évacuation organisés par le centre de secours local. Lors de l'embauche, le personnel de conduite est formé aux instructions de sécurité et d'exploitation et est soumis à une visite d'entreprise par le responsable de la sécurité. Le personnel de conduite doit en outre signer les consignes de sécurité internes. Chaque nouveau membre du personnel de l'atelier est informé par le chef d'atelier sur les consignes de sécurité, les mesures de protection et sur les potentiels dangers. Les initiations ont lieu pendant les heures de travail et sont obligatoires pour chaque employé. Les formations ont lieu en allemand, en français ou en luxembourgeois, selon les besoins. Le personnel de l'atelier reçoit également des vêtements de travail spéciaux (chaussures de sécurité, gants, lunettes et casque de protection) afin d'effectuer leurs activités en toute sécurité. Chaque atelier est équipé de mesures de sécurité telles que des extincteurs, des plans d'évacuation, ainsi qu'une zone pour le traitement des blessures. L'atelier d'Echternach dispose également de défibrillateurs.

GRI 3-3, GRI 403-2, 403-3, 403-6, 403-7, 403-9

Afin de promouvoir la santé de nos collaborateurs sur le lieu de travail, Bollig propose différentes offres comme la prise en charge de 50% de l'abonnement à une salle de sport. Une alimentation saine contribue également à la santé de nos collaborateurs. Pour cela, Bollig apporte sa contribution en mettant à disposition des fruits gratuits biologiques. Les distributeurs de snacks mis à disposition du personnel proposent des snacks plus sains. Les employés administratifs disposent également de bureaux réglables en hauteur permettant de travailler debout afin de prévenir les maladies du dos. Bollig sensibilise ses employés aux différents dangers tels que l'obésité, l'addiction (tabagisme, alcool, drogues, etc.) et des problèmes de dos en mettant à leur disposition du matériel d'information.

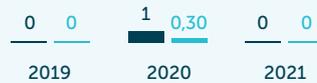
De plus, Bollig constate un manque de toilettes pour le personnel de conduite aux terminus de bus. C'est pourquoi Bollig s'occupe actuellement d'un inventaire des terminus où se trouvent des toilettes et où la situation doit être améliorée.

En tant qu'employeur, nous sommes conscients de notre responsabilité envers nos collaborateurs en matière de santé et de sécurité. Dans cette période de pandémie de Covid-19, nous sommes particulièrement attentifs au respect des règles et avons pris des mesures adéquates. Certains collaborateurs administratifs ont pu continuer à exercer leurs activités en télétravail en 2021. Des masques ont également été mis à disposition de tous. Le port obligatoire du masque a été signalé par voie d'affichage. Des désinfectants ont été placés dans les salles des chauffeurs et dans les bâtiments administratifs. Tous les bus ont également été équipés

de désinfectants. Des affiches sur les sites et dans les bus rappellent les règles de distance et de comportement. Afin de garantir la santé de nos collaborateurs et de nos passagers, notre partenaire Dussmann, responsable du nettoyage intérieur des bus, a été chargé de procéder à la désinfection quotidienne des équipements intérieurs (comme les poignées, etc.). En outre, le port du masque a continué d'être obligatoire pour les passagers ainsi que pour le personnel de conduite.

Notre objectif reste de réduire au maximum les risques et les dangers sur le lieu de travail pour nos collaborateurs. Pour cela, nous voulons adhérer à la vision Zéro (0 risque, 0 accident, 0 décès) de la SSTL.

Accidents du travail aux conséquences graves (hors décès)



Accidents du travail enregistrés



■ Nombre ■ Taux

* Causes d'accident les plus fréquentes : Chute, Accident de trajet

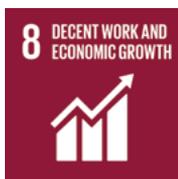


NOTRE OBJECTIF DE PROGRÈS :

- 1. Adhérer à la Vision Zéro de la SSTL d'ici fin 2022**
- 2. Améliorer la situation des toilettes aux terminus pour le personnel de conduite d'ici fin 2022**

GRI 3-3, GRI 201-1

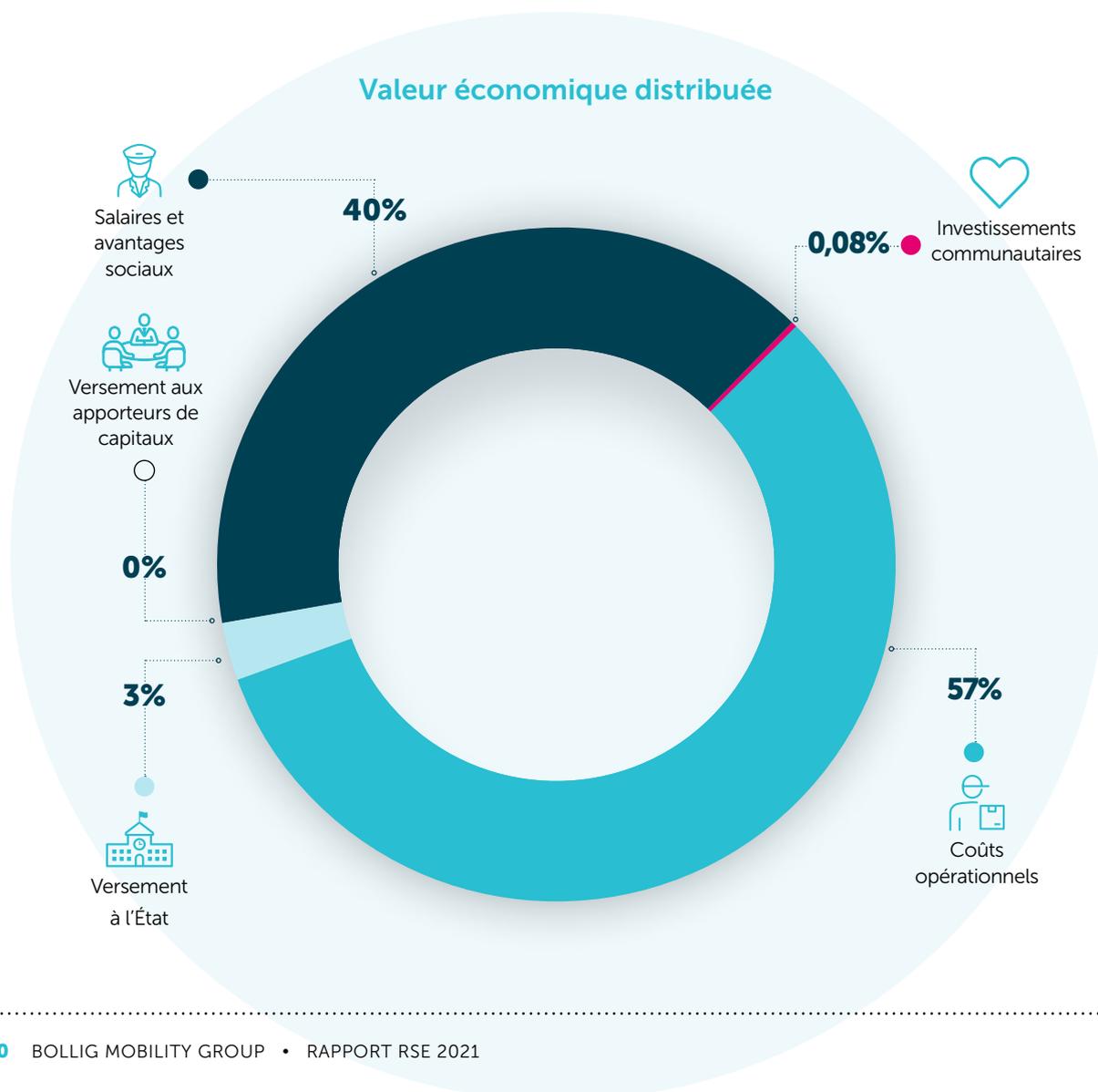
6.1.2 Favoriser une croissance et des emplois durables



En tant qu'acteur économique, nous contribuons activement au développement économique du Luxembourg et de la région Grand Est grâce à nos services. Le calcul de la création de valeur montre qu'une grande partie de la valeur générée est redistribuée : La plus grande partie (57%) revient à nos

fournisseurs et est nécessaire pour couvrir les frais d'exploitation. 40% sont distribués aux salariés sous forme de salaires et de cotisations sociales. L'État a reçu environ 3% sous forme de recettes fiscales en 2021. La part la plus faible a été versée sous forme de dons et de sponsoring à des organisations à but non lucratif.

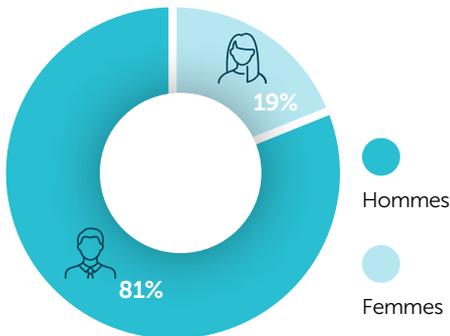
	2019	2020	2021
Valeur économique générée (revenus totaux)	39.985.992 €	35.552.116 €	46.696.186 €
Valeur économique distribuée	35.517.428 €	37.567.943 €	40.612.735 €
Valeur économique mise en réserve	4.468.564 €	-2.015.827 €	6.083.451€



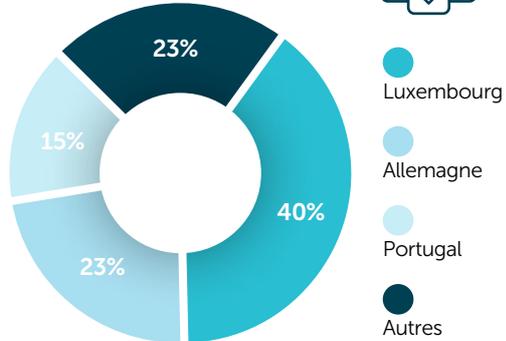
GRI 2-30, GRI 3-3, GRI 405-1

En 2021, nous avons reçu environ 59 000 € d'aides publiques pour nos investissements dans la formation de nos collaborateurs. Bollig Mobility Group a reçu 4 500 € de subventions pour la promotion de l'emploi d'apprenti.

Genre



Nationalités



Structure d'âge



Notre personnel se caractérise par une grande diversité. En tant qu'employeur dans une région frontalière, des travailleurs de la Grande Région viennent nous rejoindre. Alors que 40% des employés sont Luxembourgeois, d'un autre côté 60% des employés ont une autre nationalité. La proportion d'étrangers n'a cessé d'augmenter au cours des dernières années. Cela constitue des défis pour nous en tant qu'employeur, notamment en termes de communication. C'est pourquoi nous proposons à nos employés, si nécessaire, des cours de langue luxembourgeoise, surtout pour améliorer la communication avec les passagers. Au sein de l'entreprise, la communication avec les collaborateurs se fait au moins en deux langues (allemand & français).

Par ailleurs, nous sommes confrontés à un personnel de plus en plus vieillissant. La proportion de collaborateurs de moins de 30 ans ne diminue que très peu tandis que la proportion de collaborateurs de plus de 50 ans augmente plus rapidement.

Notre personnel est composé de 80% d'hommes, les femmes représentent 20%. Bien que nous aidions les femmes à se réinsérer dans le monde du travail, nous ne nous fixons pas de quota. Les activités de chauffeur de bus/minibus ou de dispatcheur ne sont pas liées au sexe, c'est pourquoi nous mettons le focus exclusivement sur les compétences et les motivations des candidats lors du recrutement. L'égalité des sexes est également une question qui nous préoccupe dans la rémunération de nos collaborateurs : les femmes et les hommes ayant les mêmes tâches et les mêmes compétences reçoivent la même rémunération. Chez Bollig, les femmes occupant des postes de direction représentent 50%.

100% de nos collaborateurs bénéficient d'un contrat de travail à durée indéterminée en 2021. De plus, 92% de nos collaborateurs sont couverts par des conventions collectives (c'est-à-dire l'ensemble du personnel de conduite ainsi que tout le personnel d'atelier). Près de 80% de nos collaborateurs ont un emploi à temps plein.

6.1.3 Développer et impliquer nos salariés



Nombre de formations total en 2021 : 6719 heures

Chez Bollig Mobility Group, nous considérons nos collaborateurs comme nos ressources les plus précieuses. Nous considérons qu'il est de notre responsabilité de leur offrir la possibilité de s'épanouir personnellement et professionnellement et de se former. Ce n'est qu'avec des collaborateurs bien formés que nous avons la possibilité de travailler plus efficacement et d'augmenter notre valeur.



Nos salariés bénéficient de formations adaptées à leurs activités (RH, finances, comptabilité, dispatching, etc.), à leurs besoins et à leurs outils de travail (véhicules, logiciels, équipement d'atelier). Pendant les entretiens d'évaluation annuels, les salariés administratifs, de l'atelier et du dispatching expriment leurs besoins et attentes et définissent de nouveaux objectifs avec leur supérieur. Une partie importante de ces entretiens consiste à identifier les besoins en termes de compétences et en formations. Cela représente la base pour proposer des formations pertinentes aux collaborateurs. Chaque année, le personnel de l'atelier reçoit des formations sur la technique des nouveaux bus. Quant au personnel de conduite, il reçoit des formations continues sur les lignes de bus afin de répondre aux attentes des passagers.

En 2021, malgré une situation de pandémie persistante, nous avons pu proposer à nos collaborateurs davantage des formations par rapport à 2020 (+47% d'heures par collaborateur). Nous accordons une importance particulière à la formation à la conduite écologique (« l'écoconduite »). Grâce à une application, les valeurs de conduite de chaque chauffeur sont documentées et vérifiées une fois par mois afin de réagir si nécessaire et de mettre en place des mesures telles que la formation à l'écoconduite. La formation à l'écoconduite est dispensée aux chauffeurs dont les valeurs de conduite dépassent

un certain seuil. Cependant, en raison de la situation de pandémie et des absences de personnel qui en ont résulté, ces formations n'ont pas pu avoir lieu comme d'habitude en 2021.

En outre, nous offrons à nos chauffeurs de minibus la possibilité de passer leur permis D grâce à notre programme « D-Drive », afin qu'ils puissent travailler comme chauffeurs de bus. En 2021, 5 employés ont profité de cette possibilité. Bollig prend en charge l'intégralité des frais liés au permis D et libère les collaborateurs de leurs activités pour qu'ils puissent suivre leur formation.

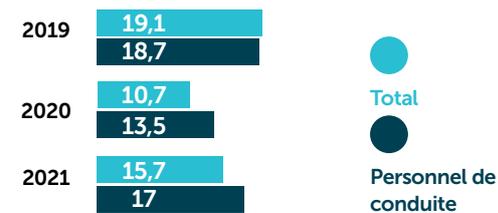
Le transfert de connaissances joue également un rôle important chez Bollig Mobility Group. Les collaborateurs expérimentés qui partent à la retraite ou quittent l'entreprise pour un nouveau défi professionnel emportent avec eux leurs connaissances sans les avoir transmises au préalable à leurs collègues. L'entreprise perd donc ce savoir empirique. Les jeunes collaborateurs qui rejoignent l'entreprise en manquent aussi. Pour garder ce savoir dans l'entreprise et pour éviter des périodes d'intégration inefficaces et inutilement longues, nous travaillons actuellement à la mise en place des collaborations junior/senior. Ainsi, les nouveaux collaborateurs ont la chance d'apprendre de leurs collègues expérimentés et de conserver ainsi un savoir important pour l'entreprise.



Budget formations

2019	2020	2021
333.566 €	124.941 €	240.758 €

Formations (heures/salarié)



1,47% de la masse salariale pour les formations

GRI 2-26, GRI 3-3, GRI 401-1

Bollig encourage également ses employés à être proactifs et à donner un feedback régulier. Des réunions avec la délégation du personnel ont lieu 6 à 12 fois par an.

En août 2021, un sondage a été lancé chez Bollig Voyages sur le thème de l'atelier jardin. 24% des employés y ont participé et se sont prononcés en faveur de ce projet. Un espace vert a été aménagé sur le site d'Echternach en 2021. L'aménagement, la culture et l'entretien ont été pris en charge par l'atelier jardin. Des arbres et arbustes fruitiers ont été plantés, ainsi qu'un parterre surélevé pour les fruits, les légumes et les fleurs. De plus, un coin repas/repos composé d'une table et de bancs en bois ont été installés pour permettre aux salariés de profiter de leur pause déjeuner. Chaque collaborateur est invité à participer activement à l'atelier permettant de s'engager en dehors de leur travail et de renforcer la cohésion.

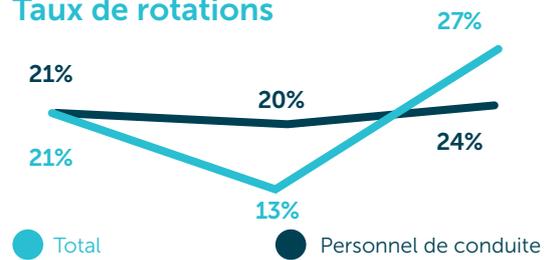
Bollig Mobility Group offre aux employés qui le souhaitent d'exprimer leurs inquiétudes ou doléances, la possibilité de le faire lors d'un entretien confidentiel. Bien que les dirigeants de département soient responsables du bien-être de leurs employés, ils font appel à une personne neutre pour un entretien confidentiel en cas de désaccord. Cette personne désignée dispose de compétences élargies dans le domaine des ressources humaines et intervient comme médiateur dans les situations de conflit.

Pour 2022, nous nous sommes fixés comme objectif d'impliquer encore plus les collaborateurs dans nos décisions et nos mesures RSE. C'est pourquoi nous voulons installer une boîte à idées sur chaque site. Les collaborateurs pourront y déposer leurs

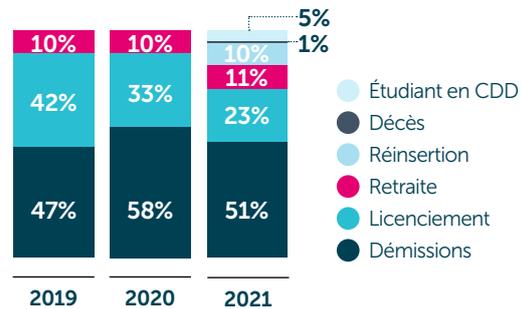
idées via un formulaire. Ces idées seront ensuite analysées. Les collaborateurs dont les idées sont mises en œuvre vont être récompensés. Un système de récompense doit être développé à cet effet.

Afin de renforcer la cohésion au sein du groupe et de favoriser une atmosphère positive, des fêtes du personnel sont organisées deux fois par an. Cependant, en 2021 comme en 2020, elles n'ont pas pu avoir lieu.

Taux de rotations



Départ par cause



8,1 ans d'ancienneté en moyenne en 2021

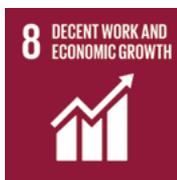
100% des employés reviennent après le congé parental



NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Optimiser le transfert de compétences en introduisant des collaborations junior/senior d'ici fin 2022
2. Impliquer les employés dans les décisions en installant des boîtes à idées d'ici fin 2022
3. Instaurer un système de récompense afin de récompenser les salariés dont les idées ont été mises en œuvre d'ici fin 2022

6.1.4 Garantir la qualité de service à nos clients et passagers



Assurer des services de transport de la plus haute qualité est un élément essentiel de notre ADN. La satisfaction de nos clients et de nos passagers garantit la durabilité de nos activités. Nos collaborateurs s'efforcent chaque jour de répondre aux exigences actuelles et futures en matière de mobilité durable.



En ce qui concerne la surveillance du réseau, toutes les entreprises de Bollig Mobility Group disposent d'un centre INIT, un leader mondial des solutions de transport intermodal pour les transports publics, permettant de garantir :



- l'information aux passagers en temps réel;
- l'analyse et l'optimisation des décisions grâce à l'outil d'analyse, qui collecte des données précises et renvoie automatiquement les statistiques dans l'outil de planification.

Bollig Mobility Group s'est également doté d'un logiciel supplémentaire, Fleetboard, pour surveiller l'ensemble de la flotte au niveau opérationnel. Cette interface nous permet d'accéder aux données des véhicules et aux actions des chauffeurs, comme par exemple la localisation des véhicules en temps réel, le suivi de l'état technique du bus ou encore l'évaluation du chauffeur (consommation de carburant, vitesse, temps d'arrêt, freinage brusque, etc.). En cas de réclamation, le logiciel fournit les informations pertinentes pour une analyse de la situation. Chaque chauffeur doit effectuer un contrôle du véhicule avant la mise en circulation afin de s'assurer du bon état du bus.

Chaque entité dispose d'un service de dispatching 24/7. D'autre part, chaque jour, à partir de 04h00 et jusqu'à la prise de service des dispatcheurs, un collaborateur est présent sur place pour surveiller l'exécution des tâches attribuées aux chauffeurs.

En cas d'absence ou de retard du chauffeur, ou en cas de panne du bus, il dispose des informations nécessaires pour résoudre les problèmes imprévus. Chaque entité dispose d'un technicien prêt à intervenir 24/7 et d'un véhicule de dépannage équipé des outils et pièces de rechange courants pour toutes interventions hors site.

En ce qui concerne le traitement des plaintes et réclamations, chaque entité du groupe les traite de manière autonome. Toute plainte ou réclamation parvient aux centrales via une hotline et est prise en charge par un dispatcheur. Ce dernier documente la plainte et en analyse la cause en entrant en contact avec les personnes concernées. La personne qui a déposé la plainte, reçoit une réponse dans un délai maximum de 48 heures après réception. Les demandes concernant des objets perdus peuvent également être envoyées via la hotline ou le formulaire de contact en ligne. Les objets perdus sont alors déposés par le personnel de conduite et stockés à la centrale. Les passagers peuvent ensuite y récupérer leurs objets perdus.

Enfin, la qualité de nos services est évaluée chaque année par le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics par le biais des visites ponctuelles et anonymes dans nos bus, et cette évaluation détermine une partie variable de notre rémunération. Au cours des 3 dernières années, aucune irrégularité particulière n'a été constatée en ce qui concerne la qualité de notre service.

En 2021 nous avons poursuivi l'enquête de satisfaction que nous avons lancée début 2020. Chaque bus est équipé d'un code QR qui permet aux passagers de participer à l'enquête. Les résultats nous donnent une idée de la manière dont les passagers perçoivent et évaluent notre service et dans quel domaine nous pourrions nous améliorer. Pour l'année 2021, 163 réponses ont été enregistrées dont 44% des réponses concernent Bollig Voyages, 34% des réponses concernent Voyages Simon et 13% des réponses concernent Voyages Wagener (9% n'ont pas répondu).

Les résultats de l'enquête :



Ponctualité :

52%

des passagers ont indiqué que nos bus étaient ponctuels. Les principales causes de retards sont les embouteillages (39%) et les chantiers (32%).



État général du bus :

72%

des passagers ayant participé à l'enquête ont indiqué que nos bus étaient en bon ou très bon état.



Conduite des chauffeurs en termes de sécurité :

66%

des participants jugent la conduite des chauffeurs bonne et sûre.



Courtoisie de nos chauffeurs :

58%

des participants jugent les comportements bons voire excellents (volonté d'informer, comportement envers les passagers).

Chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour offrir à nos passagers un service et un confort encore meilleurs. C'est pourquoi nous investissons dans la formation de notre personnel : afin d'améliorer la communication entre les passagers et le personnel de conduite, nous avons à nouveau proposé en 2021 des formations de désescalade de la violence. Cependant, en raison de la situation pandémique et des absences de personnel qui en ont résulté, celles-ci n'ont pas pu avoir lieu comme d'habitude, raison pour laquelle nous n'avons pas encore atteint notre

objectif de former 50% du personnel à la désescalade de la violence d'ici fin 2021. En 2021, 24 chauffeurs ont participé à la formation. Néanmoins, nous continuerons à sensibiliser nos collaborateurs sur la manière d'agir dans des situations de violence. Afin d'améliorer la communication entre le personnel de conduite et les passagers, nous nous sommes fixés comme objectif de proposer des cours de langue luxembourgeoise aux collaborateurs pour lesquels nous en avons identifié le besoin. En 2021, 26 employés y ont participé.

En mai 2020, Bollig Mobility Group a entamé la procédure de certification ISO 9001 pour notre gestion de la qualité. Dans ce cadre, nous avons été accompagnés par un bureau de conseil spécialisé pour la création d'un comité de pilotage qualité, dont font partie les responsables qualité. En outre, un plan de travail a été établi et les processus stratégiques, opérationnels et de soutien ont été recensés. Compte tenu de la persistance de la situation pandémique, le projet de certification a été reporté.



NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

Améliorer notre satisfaction auprès des passagers

6.1.5 Promouvoir la santé et la sécurité des passagers



Depuis 2020, notre code de conduite pour les passagers est affiché dans chaque bus. Il explique les règles de sécurité et de comportement à l'embarquement et à bord du bus, ainsi qu'à la descente.



Pour garantir la santé et la sécurité de nos passagers, nous commençons déjà à sensibiliser les enfants. Depuis 2019, nous organisons des séances d'information en collaboration avec la police nationale dans les écoles sur thème de la sécurité lors de l'usage des transports en commun. À cette occasion, nous les invitons dans nos locaux et leur montrons, à l'aide de situations



reconstituées, comment se comporter correctement dans et autour des bus afin de ne pas mettre en danger leur propre santé et celle des autres. En 2021, comme en 2020, elles n'ont toutefois pas pu être organisées en raison de la pandémie, mais de nouvelles dates sont prévues pour 2022.

Chaque chauffeur doit contrôler l'état de son véhicule avant de prendre la route. Il dispose d'une liste de contrôle pour vérifier l'état des pneus, de la carrosserie, des vitres, le nettoyage intérieur et extérieur, les équipements endommagés ou manquants, le niveau d'huile, les indicateurs de contrôle, le kilométrage lors du prochain contrôle et la date d'expiration du certificat du contrôle technique. À l'aide d'une tablette, les chauffeurs peuvent accéder à la liste de contrôle dans l'application prévue à cet effet.

Le groupe dispose également d'un document qui contient, entre autres, les règles

de sécurité relatives au bon comportement sur la route. Ce document est à la fois remis à chaque chauffeur et affiché dans les locaux des chauffeurs.



Nos véhicules sont équipés des principales technologies de sécurité pour prévenir tout accident, comme un système de contrôle des distances, un système d'assistance au freinage, un système de détection et de lutte contre les incendies de moteur et un système Fleetboard/Webfleet pour documenter la conduite écologique. Dans le cadre de la pandémie, des mesures d'hygiène spéciales ont été mises en œuvre dans les véhicules afin de garantir la santé de notre personnel de conduite ainsi que de nos passagers (distributeurs de désinfectants aux portes, affiches concernant les règles de distance et le port du masque, consignes pour le personnel de conduite concernant le port du masque et le barrage de la porte du chauffeur).

En 2021, il y a eu 3 accidents ou dommages corporels dans nos bus, contre 1 accident en 2020 et 0 en 2019.



NOTRE OBJECTIF DE PROGRÈS :

Continuer à développer des séances d'information à la sécurité lors de l'usage des transports en commun dans les écoles d'ici 2022

6.2 Envers la planète

6.2.1 Réduire notre consommation énergétique

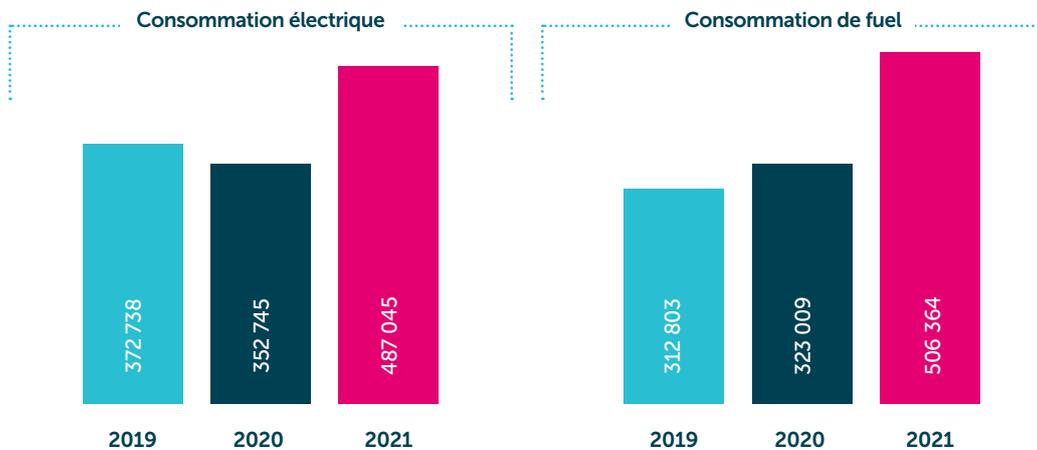


Notre activité est le transport de personnes en bus et en minibus. Lorsque nous investissons dans de nouveaux véhicules, nous sommes limités dans notre choix en raison des exigences de nos clients. Le secteur des transports, notamment en ce qui concerne le carburant, est très intensif en énergie. C'est pourquoi nos véhicules diesel sont les plus gros consommateurs d'énergie. Cependant, par rapport aux kilomètres parcourus, nous ne consommons que 0,28 litre par kilomètre. Notre formation à l'écoconduite joue un rôle important à cet égard. Chez Bollig Voyages, chaque chauffeur est équipé d'une tablette qui lui permet de suivre de près ses valeurs de conduite actuelles. Si les valeurs de conduite tombent en dessous d'une certaine valeur nécessitant une action, ce chauffeur reçoit une formation en interne à l'écoconduite dispensée par un salarié de l'atelier. En raison de la situation de pandémie et des absences de personnel qui en ont résulté, aucune formation n'a pu être organisée en 2021 ni en 2020. Néanmoins, nous considérons qu'il s'agit du principal levier pour consommer moins de carburant et donc moins d'énergie.

Intensité énergétique Diesel (litre/km)



Consommation d'énergie des bâtiments (kWh)



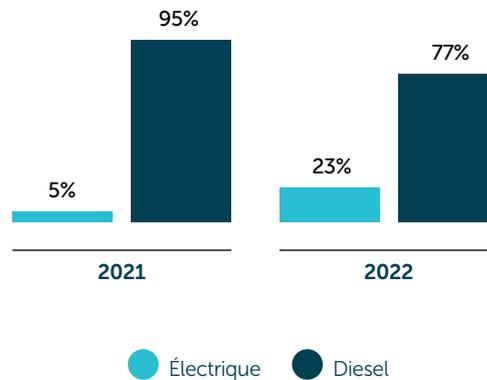
Source des facteurs de conversion : UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2021), même source que pour le bilan carbone.



Notre plan d'investissement est conforme aux exigences du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics. D'ici 2030, le réseau RGTR doit être exclusivement équipé de véhicules électriques et donc être zéro émission. En raison de ces exigences, nous avons déjà commencé à électrifier notre flotte ces dernières années et comptons 8 bus électriques en 2021, dont un circule depuis 2016 comme City-Bus dans la Ville d'Echternach. De plus, nous avons remplacé les véhicules de relais des chauffeurs par des véhicules 100% électriques. Au total, nous disposons de 6 véhicules navettes. D'ici juillet 2022, l'électrification de notre flotte se poursuivra et nous compterons alors 62 véhicules électriques au total. En 2020, Bollig Voyages et Voyages Simon ont adhéré à l'initiative « Stroum beweegt

- Elektresch an d'Zukunft ». Par leur signature, les deux entités se sont engagées à soutenir et à faire avancer activement le développement de la mobilité électrique.

Composition de la flotte



NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

- 1. Former 100% du personnel de conduite chez Voyages Simon et Voyages Wagener à l'écoconduite**
- 2. Equiper 100% du personnel de conduite des tablettes permettant notamment le suivi des performances environnementales**
- 3. Mettre en place un système de rémunération récompensant les salariés avec les meilleures performances en termes d'écoconduite**

GRI 3-3, GRI 305-1, GRI 305-4

6.2.2 Réduire nos émissions



Avec le soutien du cabinet de conseil Waves sarl, nous avons pu établir notre premier bilan carbone pour l'année 2021.



Les émissions pertinentes pour nos activités sont celles du scope 1, c'est-à-dire les émissions directes de nos activités. Il s'agit d'une part des émissions de nos véhicules et d'autre part des émissions liées à la consommation de fuel pour l'atelier et les bâtiments administratifs. Les émissions du scope 2 ne sont pas pertinentes pour nous : Selon la méthode « market-based », nous n'émettons aucun polluant CO₂,



car nous achetons notre électricité à 100% à partir d'énergie hydraulique et nos émissions sont donc nulles. Les émissions du scope 3 ne sont pas particulièrement pertinentes pour nos activités, c'est pourquoi elles n'ont pas été publiées dans ce rapport. En revanche, notre bilan CO₂ publié peut vous donner une idée plus précise.

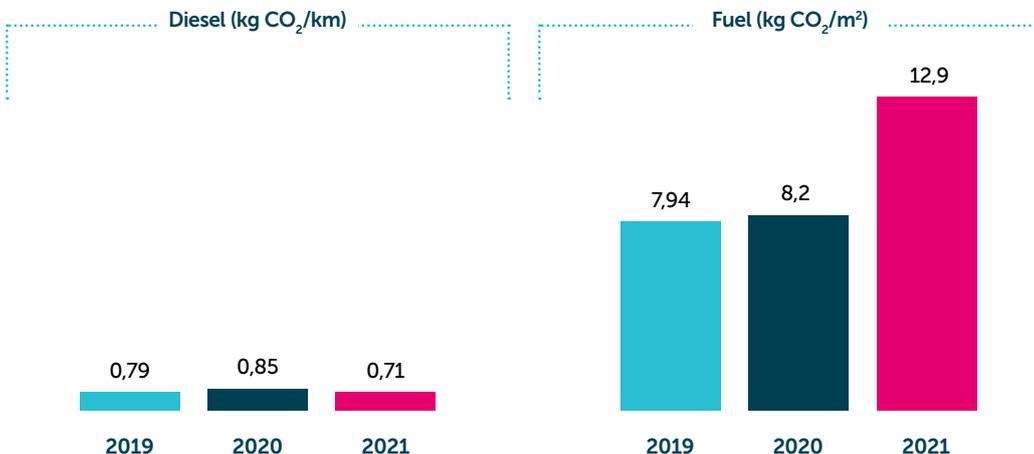
Comme pour la consommation d'énergie, une image similaire se dessine pour les émissions directes de CO₂ du scope 1 : la plupart des émissions sont dues à nos activités. Les émissions provenant des véhicules diesel représentent la plus grande partie (96%) par rapport aux émissions pour le fuel.

Emissions directes (Scope 1)

	2019	2020	2021
Diesel (kg CO ₂)	9.708.272	9.876.431	10.048.670
Fuel (kg CO ₂)	88.897	91.779	144.450

La source des facteurs d'émission pour 2021 est la même que celle utilisée pour les facteurs d'émission du bilan carbone : UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2021). Les données relatives aux émissions des véhicules diesel pour 2019/20 et 2021 doivent être considérées différemment, car un facteur d'émission différent (3,07) a été utilisé pour 2019/20. Les émissions sont exprimées en équivalents CO₂.

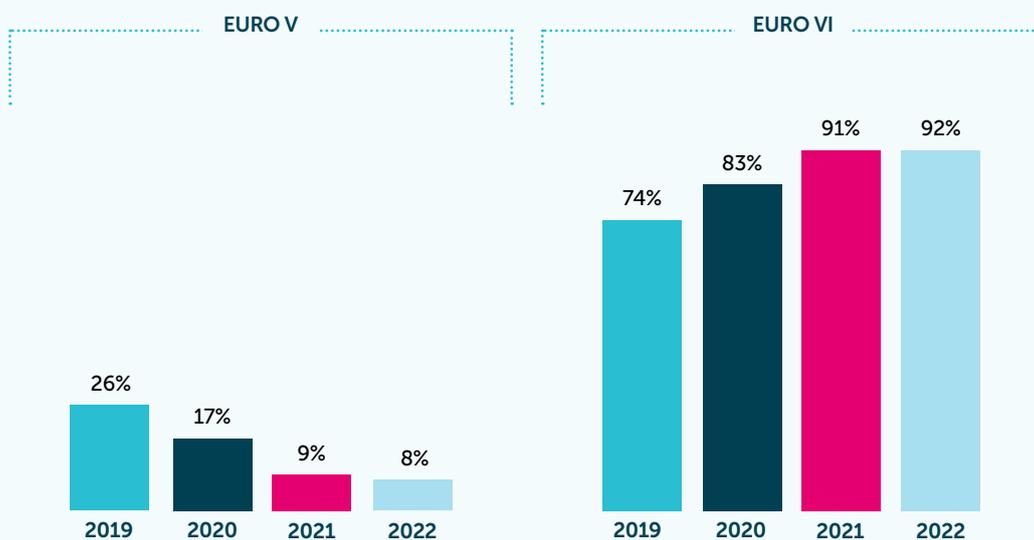
Intensité des émissions directes



Les gaz d'échappement des véhicules contiennent des particules fines et des oxydes d'azote. Ces substances sont nocives pour l'environnement et la santé. L'UE a édicté une norme européenne sur les gaz qui classe les véhicules en fonction de la quantité de polluants qu'ils émettent. Les véhicules de la classe EURO I sont alors les plus polluants, ceux de la classe

EURO VI les moins polluants. Aujourd'hui, seuls les véhicules de la classe EURO VI sont autorisés pour les nouvelles immatriculations. Bollig Mobility Group s'efforce de convertir progressivement l'ensemble de sa flotte diesel en véhicules EURO VI. Actuellement, la part des véhicules EURO VI est de 92%.

Part des véhicules aux normes EURO



NOS OBJECTIFS DE PROGRÈS :

1. Investir dans les véhicules pour répondre aux exigences du Ministère de la Mobilité et des Travaux Publics, l'ensemble des bus du réseau RGTR visant à être zéro émission d'ici 2030
2. Adapter 100% de la flotte à la norme EURO VI d'ici fin 2022



6.2.3 Participer à la transition énergétique

Bollig Mobility Group contribue à un mix énergétique propre en investissant et en développant ses infrastructures. Afin de répondre aux besoins et attentes de nos clients, notamment du réseau RGTR, et d'apporter notre contribution à la stratégie nationale de développement durable au Luxembourg, nous avons investi dans un nouveau dépôt à Fridhaff, dédié à 100% à la mobilité électrique. En 2021, 30 stations de recharge électrique y ont été installés. À partir de juillet 2022, 25 véhicules électriques devraient y prendre la route. Un autre projet de construction d'une installation photovoltaïque est prévu pour le site d'Echternach. Début 2023, nous y aurons en outre un total de 25 véhicules électriques à disposition.

NOTRE OBJECTIF DE PROGRÈS :

Equiper d'installations photovoltaïques et électrifier le dépôt d'Echternach d'ici fin 2022



6.2.4 Investir dans l'innovation et dans les infrastructures

Bollig Mobility Group investit dans les actifs, les machines, de nouveaux logiciels ou dans les connaissances mais en même temps aussi dans l'équipement et l'immobilier. Nous garantissons ainsi que nous sommes toujours à la pointe en ce qui concerne la technologie et l'innovation.



- 27,4% dans l'électromobilité (bornes de charges + photovoltaïques)
- 0,3% dans les logiciels
- 3,5% pour la mise à niveau de l'atelier (équipement, matériel, outillages)
- 68,8% pour l'acquisition des véhicules de dernière génération en conformité avec les normes environnementales européennes les plus exigeantes

6.2.5 Gérer l'eau et nos déchets



Gestion de l'eau

De par nos activités, Bollig Mobility Group a une influence directe sur la consommation d'eau douce. La plupart de l'eau consommée se situe à la station de lavage.



Une petite partie de l'eau est prélevée du réseau et la majeure partie provient du traitement des eaux usées et de la récupération de l'eau de pluie. Les eaux usées sont générées par les lavages de bus : une partie est déversée dans les égouts, la majeure partie est récupérée, traitée et réutilisée. Pratiquement toutes les installations de lavage du groupe fonctionnent comme ça. Depuis avril respectivement novembre 2021, les stations de lavage sont équipées d'un compteur d'eau sur 2 des 3 sites afin de



documenter la consommation d'eau de pluie dans la station de lavage. De plus, toutes les stations de lavage sont équipées de sols étanches et de séparateurs de boues, grâce auxquels les boues d'hydrocarbures peuvent être séparées de l'eau, être stockées séparément en tant que déchets dangereux. L'eau est traitée avant d'être réintroduite dans le cycle de la station de lavage. Des bassins de récupération d'eau de pluie sont installés sur chaque site afin de réduire au maximum la consommation d'eau du réseau.

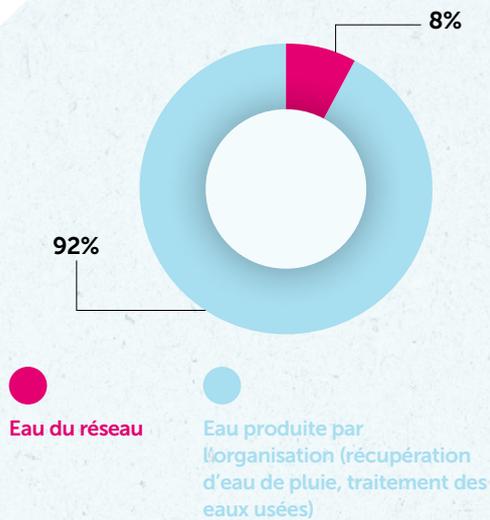
En raison de la situation géographique et de la zone climatique correspondante de nos activités, Bollig Mobility Group ne prélève pas d'eau dans des zones soumises à un certain stress hydrique. C'est pourquoi seules les données relatives aux zones sans stress hydrique sont présentées dans ce rapport. Grâce à des précipitations régulières, Bollig Mobility Group est donc en mesure de limiter au maximum le prélèvement d'eau douce.

Pour le nettoyage intérieur des bus, Bollig Mobility Group utilise les produits de nettoyage d'un seul fournisseur : L'entreprise Dussmann est certifiée ISO 14001 et a obtenu les labels de SDK et ESR. Pour le nettoyage extérieur des véhicules, chaque entité utilise des produits de nettoyage de différents fournisseurs. Ce faisant, Bollig Mobility Group essaie aussi, comme pour le choix des produits du nettoyage intérieur, de veiller à l'impact environnemental des produits utilisés pour le lavage extérieur. Les boues récupérées du séparateur d'eau/hydrocarbures qui sont des déchets issus du lavage des véhicules, sont collectées et éliminées conformément aux dispositions légales. La collecte s'effectue dans des conteneurs étanches grâce à une identification correcte avec le nom, le code de déchet et le symbole de risque (voir déchets dangereux). Le transport et le traitement correct sont effectués par un prestataire de services externe compétent. Le traitement approprié des boues, classées comme dangereuses pour les eaux en raison de la présence d'huiles minérales, permet d'éviter que les polluants ne s'infiltrent dans les égouts/les eaux souterraines.



GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5

Prélèvement d'eau



Eau consommée par lavage de bus (m³)

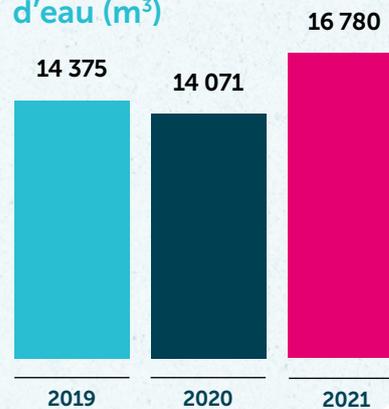


L'ensemble des prélèvements d'eau proviennent d'une zone non soumise à un stress hydrique. Nous avons utilisé l'outil WRI (World Resources Institute) Aqueduct risk atlas pour définir les zones de stress hydrique de base élevé ou extrêmement élevé.

Rejet d'eau (m³)



Consommation d'eau (m³)



NOTRE OBJECTIF DE PROGRÈS :

Spécifier les exigences environnementales aux fournisseurs de produits de nettoyage externe des bus

GRI 3-3 , GRI 306-1, 306-2, 306-3

La gestion des déchets

La gestion des déchets s'oriente vers les principes de l'économie circulaire. Pour cela, Bollig a pris des mesures pour éviter les déchets. Parallèlement, nous sommes conscients de notre influence sur la quantité de déchets. Pour cela, nous avons identifié les déchets pertinents et mis en place des mesures pour les traiter correctement.

↓ La prévention des déchets

L'objectif principal en matière de déchets devrait être la prévention. C'est pourquoi de différentes mesures sont mises en œuvre au sein du groupe.

Chaque collaborateur est sensibilisé ou formé à la prévention des déchets dès son arrivée dans l'entreprise, en fonction de ses activités et de ses tâches. Des poubelles pour le tri sélectif sont disponibles dans les bâtiments administratifs et dans les locaux des chauffeurs. Des indications sur le tri correct des déchets le rappellent aux collaborateurs. Les gobelets jetables pour le distributeur de boissons ont été remplacés par des tasses réutilisables. Des mesures

ont été prises pour réduire au maximum la consommation de papier. Pour cette raison, l'administration renonce au papier dans la mesure du possible, par exemple les fiches de paie sont remises sous forme numérique.

Pour la planification sans papier du personnel de conduite, tous les chauffeurs de Bollig Voyages ont reçu une tablette sur laquelle ils peuvent consulter les informations relatives à leurs trajets, les conditions de circulation actuelles, ainsi que leurs valeurs de trajet. Dans les ateliers, le chef d'atelier forme les employés à trier correctement les déchets d'atelier.

🔍 L'identification des déchets

Bollig Mobility Group a identifié les types de déchets essentiels à ses activités. Il s'agit principalement des déchets liés aux activités de l'atelier. Les déchets y sont principalement produits lors des réparations, des travaux d'entretien et dans les stations de lavage. En outre, la façon de conduire contribue à augmenter ou à réduire les déchets, visibles à travers l'usure des pneus, l'utilisation de lubrifiants et de ferraille. Le lavage des voitures entraîne l'introduction de substances nocives dans l'eau. Notre station de traitement de l'eau sépare les boues d'eau/hydrocarbures, qui sont ensuite stockées de manière appropriée jusqu'à ce qu'un prestataire spécialisé vienne les récupérer pour les traiter.

Une conduite adaptée permet également de contrôler le niveau des déchets, et notamment des déchets dangereux. Chaque nouveau chauffeur de bus reçoit une formation à l'embauche et, si nécessaire, à l'écoconduite. Cela devrait permettre de réduire l'usure du véhicule et l'usure des pneus, ainsi que la quantité de ferraille et des lubrifiants.

La plupart des déchets de papier proviennent de l'administration et sont par conséquent collectés séparément des déchets et autres matériaux recyclables et recyclés en externe.

Déchets non-dangereux

Type de déchet	2019	2020	2021
Pneu (t)	10	28,3	3,5
Ferraille (t)	16,3	9,4	30,5
Papier/carton (t)	7	3,8	5,9
Déchet de démolition ponctuel (t)	31,4	0	0
Total	64,8	41,5	40



GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3

Déchets dangereux

Type de déchet	2019	2020	2021
Lubrifiants (m ³)	4,8	7,2	8
Batteries (t)	4,8	8,4	6,2
Boues eau/hydrocarbures (m ³)	33	17,5	27,1
Total	42,6	33,1	41,3



La répartition en déchets dangereux et non dangereux est effectuée conformément à la liste européenne des déchets. Pour la compilation des données, les factures des différentes entreprises d'élimination des déchets mandatées ainsi que les bilans totaux de gestion des déchets de SDK pour l'année 2021 ont été utilisés.

Globalement, les déchets se composent pour moitié de déchets dangereux et pour l'autre moitié de déchets non dangereux. En 2021, on a pu constater une augmentation

des boues d'eau/hydrocarbures dans les déchets dangereux, ce qui est surtout lié à un plus grand nombre de lavages et aussi à l'augmentation des kilomètres parcourus.



Depuis déjà 2004 Bollig Mobility Group porte le label de la « SuperDrecks-Këscht », un label attribué aux entreprises qui pratiquent une gestion active des déchets respectueuse de l'environnement. Ainsi, avec le label SDK, Bollig contribue au plan luxembourgeois de traitement responsable des déchets. Le label est certifié selon la norme internationale ISO 14024:2000.



Le traitement des déchets

Type de déchet	Prestataires
Pneus	Recyclage par le fournisseur de pneus
Ferraille	Nouveau Ets. Liébaert, J. Wolters & Zonen V.O.F.
Papier/carton	J. Lamesch Exploitation SA, Polygone S.à.r.l., Commune de Mertzig
Lubrifiants	J. Lamesch Exploitation SA, Schirra GmbH & Co. KG
Batteries	J. Lamesch Exploitation SA, Nouveaux Ets. Liébaert
Boues d'installation de séparateur d'eau/hydrocarbures	J. Lamesch Exploitation SA, RVE Reststoffverwertungs- und Entsorgungs-GmbH

Les déchets produits dans l'atelier, dont certains sont dangereux, doivent être stockés dans des conteneurs séparés et étiquetés conformément aux dispositions légales de tri et de stockage corrects, afin de pouvoir ensuite être traités efficacement. Ces déchets sont ensuite collectés par des prestataires externes spécialisés et recyclés conformément à la réglementation en vigueur.

Pour 2022, nous avons fixé comme objectif de nous engager activement dans la lutte contre les mégots sur nos sites.

Pour cela, nous allons renforcer le nombre de cendriers sur chaque site. En collectant les mégots, nous voulons réduire l'apport de substances nocives dans la nature. Parallèlement, nous travaillons avec un prestataire de services externe qui collecte les mégots, les recycle et les utilise notamment pour fabriquer du mobilier urbain. Mais ce n'est pas la seule raison pour laquelle il est nécessaire de séparer les mégots des déchets résiduels. Par ailleurs nous voulons sensibiliser nos collaborateurs au problème des mégots de cigarettes dans l'environnement.



NOTRE OBJECTIF DE PROGRÈS :

Combattre les mégots sur tous nos dépôts d'ici fin 2022

6.3 ENVERS LA PROSPÉRITÉ

6.3.1 Favoriser l'inclusion sociale



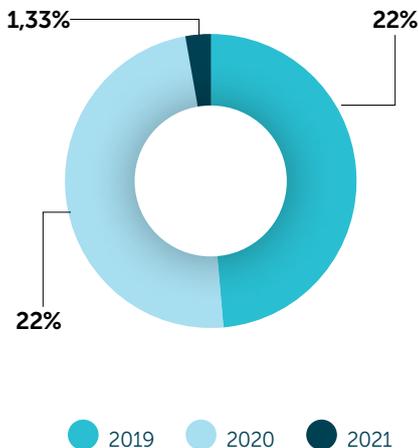
Bollig Mobility Group est conscient de sa responsabilité sociale vis-à-vis des communautés locales. En tant qu'acteur économique essentiel de la région est du Luxembourg, nous avons un impact important sur les communautés locales. Chaque jour, différentes nationalités se rassemblent chez Bollig, le défi du groupe est de réunir tout le monde. Afin de n'exclure personne en raison de sa nationalité, Bollig Mobility Group utilise une signalétique bilingue (allemand/français) dans tous les secteurs du groupe. Dans les bus également, il est possible de communiquer en plusieurs langues avec les passagers. De plus, notre personnel de conduite a la possibilité de suivre des cours de luxembourgeois.



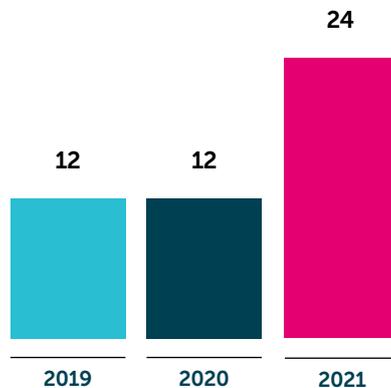
Grâce aux activités de transport public et de transport scolaire, Bollig Mobility Group aide les communes à participer à la stratégie luxembourgeoise de développement durable. Avec la mise à disposition du City-Bus d'Echternach, qui fonctionne à 100% à l'électricité, Bollig aide la ville d'Echternach à réduire ses émissions.

Bollig Mobility Group apporte une grande contribution avec son activité «Adapto». Les personnes à mobilité réduite ont ainsi la possibilité de participer à la vie sociale. Afin d'offrir à ces personnes le meilleur service possible, nous formons nos chauffeurs à la gestion du handicap. En 2021, ces formations n'ont pas pu avoir lieu comme prévu. Cependant, nous continuons à sensibiliser nos collaborateurs au contact avec les personnes handicapées.

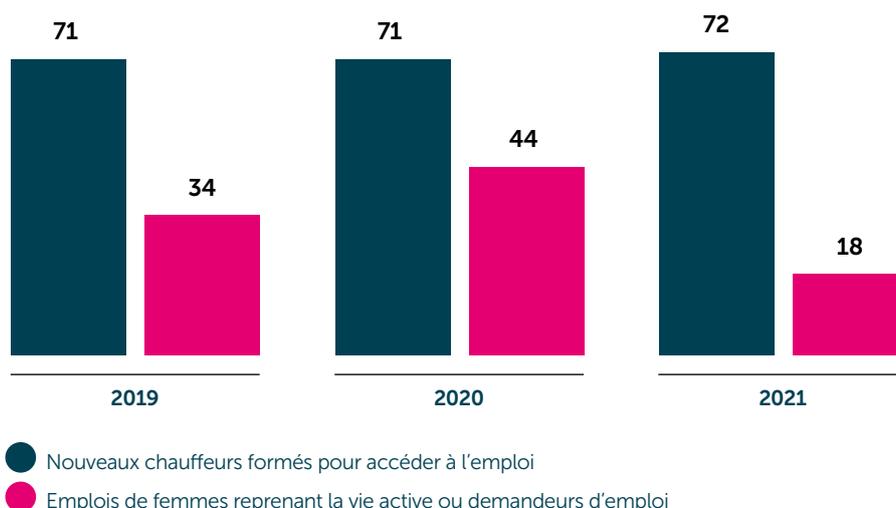
Part des chauffeurs formés à la gestion du handicap



Personnel en situation de handicap & en reclassement (interne & externe)



GRI 401-1



En tant qu'employeur responsable, Bollig Mobility Group s'engage particulièrement en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle et tente de lutter contre toute forme d'exclusion. Cette année encore, la situation sur le marché du travail ne s'est pas améliorée, le manque de personnel pour les chauffeurs de bus déjà formés n'a jamais été aussi important. C'est pourquoi Bollig Mobility Group se demande dans quelle mesure nous pouvons former certains groupes qui sont étrangers à la profession. Pour cela, nous investissons beaucoup de temps et d'argent dans la formation initiale ou continue de notre personnel. L'inclusion par l'employabilité représente donc un pilier important. En 2021, nous avons pu former 72 nouveaux chauffeurs pour le marché du travail.

Dans le contexte d'un personnel vieillissant, nous considérons le champ des activités des chauffeurs de minibus comme une opportunité d'intégrer des jeunes dans notre entreprise. Ce type d'emploi est particulièrement attractif pour les jeunes, car ils ne nécessitent que peu de connaissances préalables. Seul le permis de conduire B est nécessaire. Il s'agit donc d'un premier pas dans la vie professionnelle pour ces jeunes. L'emploi de chauffeur de minibus n'est pas seulement attrayant pour les jeunes : les femmes qui souhaitent reprendre le travail ou qui sont à la recherche d'un emploi y voient également une opportunité. En 2021, nous avons pu embaucher 18 nou-

velles collaboratrices. Dans une prochaine étape, on peut discuter de la possibilité de passer le permis D. Dans le cadre de ce programme « D-Drive », nous soutenons les employés qui se qualifient pour un permis D. En tant qu'employeur, nous prenons en charge les frais de formation pour le permis de conduire et les libérons de leurs activités de chauffeur de minibus pour suivre les formations nécessaires. En 2021 cinq chauffeurs en ont bénéficié.

Depuis 2020, nous embauchons également des apprentis dans l'atelier et proposons des stages à des étudiants au niveau administratif (comptabilité, RSE, marketing). Cela nous permet de former nos propres jeunes recrues et de leur transmettre les connaissances dont ils ont besoin pour exercer leurs activités chez nous. Nous offrons ainsi aux jeunes de la région la possibilité de suivre leur formation auprès d'un employeur attractif.

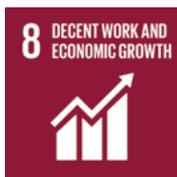
Bollig Mobility Group encourage en outre l'inclusion sociale en donnant aux personnes handicapées la chance d'être embauchées, dans la mesure où les activités d'exécution peuvent être effectuées sans restriction particulières. Pour cela, nous nous engageons, en tant qu'employeur responsable, à mettre en œuvre des mesures appropriées afin de permettre à ces personnes d'exercer leur activité et de travailler dans un environnement agréable.

6.4 ENVERS NOS RELATIONS ET PARTENARIATS

6.4.1 Soutenir des pratiques d'achats durables



	2019	2020	2021
Achats locaux	99%	96%	98%



En tant qu'entreprise, nous assumons une responsabilité particulière dans nos décisions d'achat. Nous accordons une importance particulière aux chaînes d'approvisionnement courtes. 98% de nos achats sont effectués localement. Pour notre groupe, local signifie que nous misons sur des fournisseurs implantés dans la « Grande Région », c'est-à-dire des fournisseurs du Grand-Duché de Luxembourg, de la région frontalière allemande (Sarre et Rhénanie-Palatinat), de la région wallonne belge et de la région lorraine française. En tant qu'acteur économique ancré dans cette région, nous nous sentons donc obligés d'apporter notre contribution à la création de valeur régionale. De plus, cela nous permet d'être moins dépendants de la chaîne d'approvisionnement mondiale, ce qui peut être considéré comme positif, surtout au vu de la situation actuelle.

Notre groupe dispose de plusieurs responsables chacun chargé d'un domaine spécifique (achats de bus, achats d'énergie, achats de pièces détachées, autres achats). Afin d'accroître la prise de conscience d'une plus grande responsabilité au sein de notre entreprise, nous sensibilisons nos responsables d'achat à l'achat durable. Tous les responsables sont formés en interne à l'achat responsable et sont tenus de respecter l'éthique d'achat et les règles de la concurrence. Parallèlement, ils ont pour consigne de privilégier, dans la mesure du possible, les entreprises qui ont elles-mêmes une stratégie RSE.

En 2019, nous avons établi notre code de bonne conduite des fournisseurs. Celui-ci fixe des exigences dans les domaines des

droits de l'homme, de l'environnement, du comportement éthique et de la santé et de la sécurité au travail. En signant ce code, les fournisseurs s'engagent à respecter ces principes. D'ici fin 2020, tous les fournisseurs, qui représentent 50% de nos dépenses, ont signé ce code de bonne conduite. En 2020, Bollig Mobility Group a mis au point un système d'évaluation des fournisseurs dont les principaux éléments sont les suivants :

- Des critères d'échantillonnage tels que le volume, les dépenses, etc. pour sélectionner les fournisseurs pertinents pour une évaluation approfondie ;
- Le processus de collecte d'informations à travers un questionnaire d'évaluation et des pièces justificatives à fournir ;
- Le classement des performances de développement durable des fournisseurs par rapport à l'éthique, la santé et la sécurité au travail, la gestion environnementale et les droits de l'homme.

Nous nous efforçons d'évaluer nos fournisseurs selon ce système.



6.4.2 Participer au développement des communautés locales

Bollig Mobility Group ne joue pas seulement un rôle important pour la région par son action économique et ses activités. Le groupe d'entreprises est également conscient de sa responsabilité sociale envers la société. Depuis plusieurs années, Bollig Mobility Group soutient principalement la région de l'est du Luxembourg par des dons et du sponsoring. Au total, nous comptons 26 associations qui bénéficient de notre soutien. Parmi celles-ci, on compte d'une part les clubs sportifs de la région qui reçoivent des dons financiers ou des aides matérielles sous la forme de notre service de transport. D'autre part, nous soutenons plusieurs chorales et musées dans le domaine culturel. Le festival « E-Lake » qui a lieu chaque année

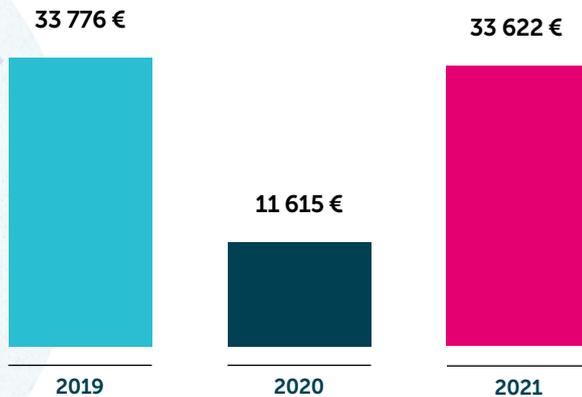
au bord du lac d'Echternach, un festival de musique gratuit qui attire jusqu'à 20 000 visiteurs par an à Echternach, en fait également partie. Le festival international de musique classique d'Echternach ainsi que diverses associations de loisirs et de personnes âgées bénéficient également de notre soutien. Parallèlement, nous faisons des dons à des associations régionales et luxembourgeoises qui s'engagent activement pour la protection de l'environnement, ainsi qu'à des associations sociales qui s'occupent de personnes ayant des besoins particuliers.

Nous sommes heureux d'avoir retrouvé en 2021 le niveau de dons d'avant la pandémie de COVID-19.

Dons courants & sponsoring

26

associations
soutenues
chaque année



Dont 11.118 € de dons courants et 22.503 € de sponsoring.

Grâce à des partenariats, Bollig Mobility Group veut en outre s'engager davantage pour la protection de l'environnement. En collaboration avec le parc naturel et géologique Mëllerdall, des espaces verts sélectionnés sur le site d'Echternach seront aménagés à partir de 2022 pour la protection des insectes. Le projet est encore en phase de planification, mais des prairies fleuries favorables aux insectes pourraient par exemple être créées sur le site et un mur de pierre pourrait être érigé pour servir d'abri aux insectes.

GRI 2-5, GRI 2-29, GRI 3-1

7. NOTRE FAÇON DE RAPPORTER

7.1 Notre méthodologique

CONTEXTE

En 2020, Bollig Mobility Group a mené un 3^{ème} exercice d'analyse de pertinence, faisant suite à celui mené en 2019 et 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 des normes de reporting 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 15.02.2020 et le 15.06.2020.

Cet exercice de pertinence a été réalisé avec le support du cabinet de conseil Forethix. L'exercice de pertinence 2020 porte sur l'ensemble des activités de Bollig Voyages et Bollig Participations au Luxembourg, de Voyages Wagener et de Voyages Simon.

MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de la préparation du rapport RSE 2019-2020, 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 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 SÉLECTION DES PARTIES PRENANTES

Le Comité Stratégique RSE de Bollig Mobility Group 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 :

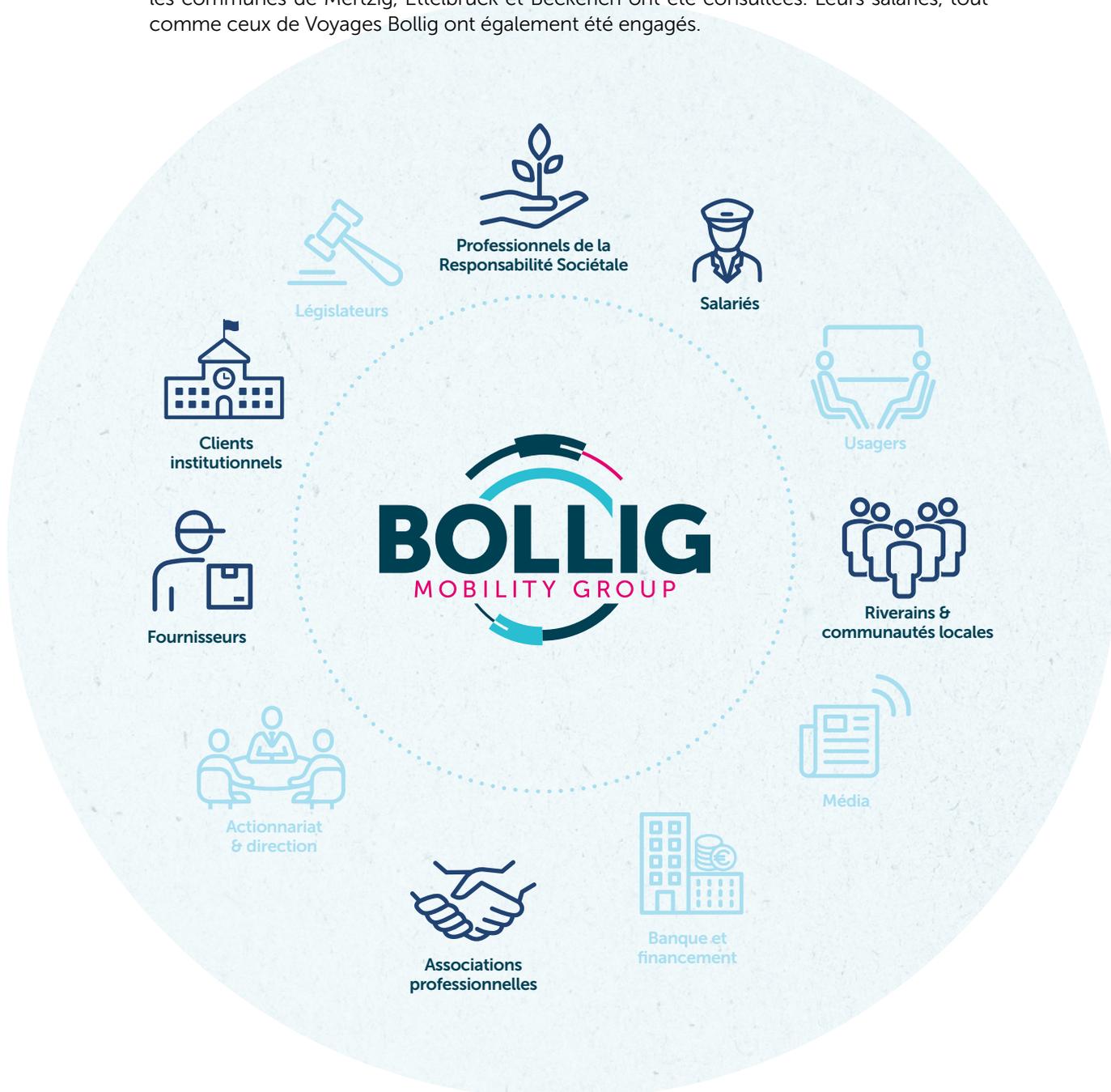
- Le niveau de dépendance économique des catégories de parties prenantes identifiées ;
- Le niveau d'influence directe ou indirecte des catégories de parties prenantes identifiées ;
- Le niveau d'opportunité pour Bollig Mobility Group des catégories de parties prenantes identifiées ;
- Le niveau de tension/risque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

GRI 2-29

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, cinq groupes de parties prenantes externes ont été engagés en 2019 :

- 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 sociétale, 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.

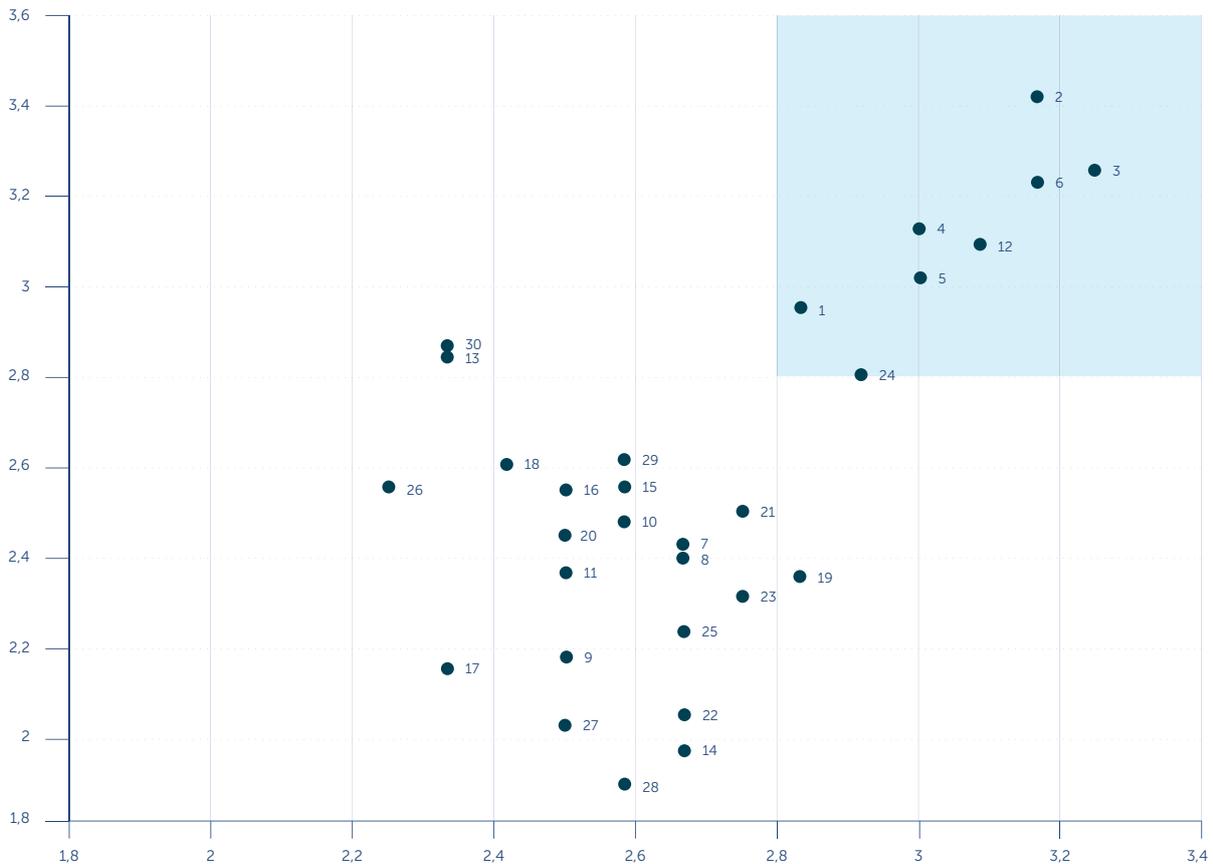
En 2020, afin d'intégrer les deux nouvelles entités Voyages Simon et Voyages Wagener, les communes de Mertzig, Ettelbruck et Beckerich ont été consultées. Leurs salariés, tout comme ceux de Voyages Bollig ont également été engagés.



GRI 3-1, GRI 3-2

C. ÉVALUATION DES ENJEUX

La pertinence des 30 thématiques a été évaluée en 2020 par le Comité RSE de Bollig Mobility Group et par les parties prenantes désignées comme prioritaires. En premier, le Comité RSE du groupe a évalué chaque thématique présente dans la matrice de pertinence en termes de niveaux d'impacts et de maîtrise. À la suite de 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 du groupe 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. Toutes les parties prenantes ont été pondérées à l'identique afin de donner la même voix à chacune.



- | | | |
|---|--|---|
| 1. Investissement dans l'innovation | 12. Emissions | 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 prenante | 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. Ethique des affaires | 29. Diversité et égalité des chances. Évaluation des risques de corruption |
| 8. Performance économique | 19. Création et maintien dans l'emploi | 30. 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 | |

GRI 3-1

D. SÉLECTION DES THÉMATIQUES

Afin de mieux hiérarchiser les enjeux et engagements du groupe, un seuil de matérialité a été défini valorisant 8 thématiques prioritaires, identifiées par un seuil de matérialité supérieur à (2,8 ; 2,8) :

- Santé et sécurité au travail
- Santé et sécurité des usagers
- Satisfaction des clients
- Investissement dans l'innovation
- Investissement dans les infrastructures
- Consommation énergétique liée aux activités
- Emissions
- Transition énergétique

E. PROCHAINES ÉTAPES

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 Mobility Group 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.

En fin de compte, Bollig Mobility Group cherche à développer son processus de diligence raisonnable. Cela prendra la forme d'une analyse d'impact sur les trente droits de l'homme définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme.

Il est également important pour l'entreprise d'exiger de ses collaborateurs un comportement approprié. C'est pourquoi un code d'éthique et de conduite pour les travailleurs sera élaboré.



7.2. L'INDEX GRI 2021



Déclaration d'utilisation

Le Bollig Mobility Group a rédigé son rapport conformément aux normes GRI pour la période du 01/01/2021 au 31/12/2021.

Pour le Content Index - Advanced Service, GRI Services a vérifié que l'index de contenu GRI était présenté de manière claire et conforme aux standards, et que les références pour toutes les informations étaient correctement incluses et alignées avec les sections correspondantes du corps du rapport. Le Content Index Service a été réalisé pour la version allemande du rapport.

GRI 1 UTILISÉ : GRI 1 : Fondation 2021

NORME(S) SECTORIELLE(S) GRI APPLICABLE(S) Non applicable

GRI STANDARDS	ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX	PAGE
---------------	-------------------	------

GRI 2 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2021

L'organisation et ses pratiques en matière de reporting

GRI 2-1	Détails sur l'organisation	5, 6
GRI 2-2	Entités incluses dans le rapport de durabilité	5
GRI 2-3	Période du reporting, fréquence et point de contact	5
GRI 2-4	Réaffirmation des informations	5
GRI 2-5	Assurance externe	40

Activités et travailleurs

GRI 2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales	6, 10, 11
GRI 2-7	Employés	6, 7
GRI 2-8	Travailleurs qui ne sont pas des employés	7

Gouvernance

GRI 2-9	Structure de gouvernance et composition	12, 13
GRI 2-10	Nomination et sélection des membres l'organe de gouvernance le plus élevé	6, 12
GRI 2-11	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	12
GRI 2-12	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts	12
GRI 2-13	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	12
GRI 2-14	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	12
GRI 2-15	Conflits d'intérêts	12
GRI 2-16	Communication des préoccupations majeures	12
GRI 2-17	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	12

GRI 2-18	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	12	
GRI 2-19	Politiques de rémunération	12	
GRI 2-20	Procédure de détermination de la rémunération	12	
GRI 2-21	Ratio de rémunération totale annuelle	12	
Stratégie, politiques et pratiques			
GRI 2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable	2	
GRI 2-23	Politiques d'engagement	14, 15	
GRI 2-24	Intégration des politiques d'engagement	14, 15	
GRI 2-25	Processus de remédiation aux impacts négatifs	16, 24	
GRI 2-26	Mécanismes permettant de demander conseil et de faire part de préoccupations	23	
GRI 2-27	Respect des lois et des règlements	14	
GRI 2-28	Adhésion à des associations	8, 9	
Engagement des parties prenantes			
GRI 2-29	Approche de l'implication des parties prenantes	40, 41	
GRI 2-30	Accords de négociation collective	21	
ENJEUX PERTINENTS			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021			
GRI 3-1	Procédures définissant les enjeux pertinents	40, 42, 43	
GRI 3-2	Liste des enjeux pertinents	42	
ÉCONOMIE			
Performance économique			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	20
GRI 201 - Performance économique 2016	GRI 201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	20
Investissements dans l'innovation			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	39
GRI 203 - Impacts économiques indirects 2016	GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	39
Investissements dans les infrastructures			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	39
GRI 203 - Impacts économiques indirects 2016	GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	39
Pratiques d'achats			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	38
GRI 204 - Pratiques d'achats 2016	GRI 204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	38

ENVIRONNEMENT

Consommation d'énergie en lien avec les activités

GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	27
--------------------------------	---------	------------------------------	----

GRI 302 - Énergie 2016	GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	27
------------------------	-----------	--	----

Transition énergétique

GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	27
--------------------------------	---------	------------------------------	----

GRI 302 - Énergie 2016	GRI 302-3	Intensité énergétique	27
------------------------	-----------	-----------------------	----

Gestion de l'eau

GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	32
--------------------------------	---------	------------------------------	----

GRI 303 - Eau et effluents 2018	GRI 303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	32, 33
	GRI 303-2	Gestion des impacts liés au rejet d'eau	32, 33
	GRI 303-3	Prélèvement d'eau	32, 33
	GRI 303-4	Rejet d'eau	32, 33
	GRI 303-5	Consommation d'eau	32, 33

Émissions

GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	29
--------------------------------	---------	------------------------------	----

GRI 305 - Émissions 2016	GRI 305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	29
	GRI 305-4	Intensité des émissions de GES	29

Effluents et déchets

GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	34
--------------------------------	---------	------------------------------	----

GRI 306 - Déchets 2020	GRI 306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	34,35
	GRI 306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	34,35
	GRI 306-3	Déchets générés	34,35

SOCIAL

Développement de l'employabilité

GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	22, 23
--------------------------------	---------	------------------------------	--------

GRI 401 - Emploi 2016	GRI 401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	7, 23, 37
-----------------------	-----------	---	-----------

Sécurité au travail et protection de la santé

GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	18, 19
--------------------------------	---------	------------------------------	--------

GRI 403 - Santé et sécurité au travail 2018	GRI 403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	18
	GRI 403-3	Services de santé au travail	19
	GRI 403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	18
	GRI 403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	18
	GRI 403-6	Promotion de la santé des travailleurs	19
	GRI 403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	19
	GRI 403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	18
	GRI 403-9	Accidents du travail	19
	Santé et sécurité des passagers		
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	18, 19
GRI 403 - Santé et sécurité au travail 2018	GRI 403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	18, 19
Satisfaction des clients			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	18, 19
GRI 403 - Santé et sécurité au travail 2018	GRI 403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	18, 19
Soutien à l'éducation et à la formation			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	22, 23
GRI 404 - Formation et éducation 2016	GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	22
Diversité et égalité des chances			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	21
GRI 405 - Diversité et égalité des chances 2016	GRI 405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	21
Soutien aux communautés locales			
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion de l'enjeu pertinent	39
GRI 413 - Communautés locales 2016	GRI 413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	39

7.3 L'index des objectifs pour un développement durable

L'ensemble des 17 objectifs sont essentiels à un développement durable. En tant qu'acteur majeur du transport de personnes au Luxembourg, Bollig Mobility Group contribue tout particulièrement aux ODD suivants :

Thématiques	GRI Standards	1 NO POVERTY	2 ZERO HUNGER	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	4 QUALITY EDUCATION	5 GENDER EQUALITY	6 CLEAN WATER AND SANITATION
Promouvoir la santé et la sécurité au travail	GRI 403			✓			
Favoriser une croissance et des emplois durables	GRI 201 & 405						
Développer et impliquer nos salariés	GRI 404				✓	✓	
Garantir la qualité de service à nos passagers	-						
Promouvoir la santé et la sécurité de nos passagers	-			✓			
Réduire notre consommation énergétique	GRI 302			✓			
Réduire nos émissions	GRI 305			✓			
Participer à la transition énergétique	GRI 305						
Investir dans l'innovation et dans les infrastructures	GRI 201 & 203						
Gestion de l'eau et des déchets	GRI 303 & 306						✓
Favoriser l'inclusion sociale	GRI 413	✓			✓	✓	
Soutenir des pratiques d'achats durables	GRI 204						
Participer au développement des communautés locales	GRI 203 & 413	✓					

L'INDEX DES OBJECTIFS POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE



7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	✓									✓
	✓			✓						✓
	✓		✓							✓
	✓	✓			✓					✓
		✓		✓						✓
✓		✓		✓	✓	✓				✓
✓		✓		✓	✓	✓				✓
✓				✓	✓	✓				✓
	✓	✓		✓	✓	✓				✓
		✓			✓					✓
	✓		✓							✓
	✓	✓			✓				✓	✓
	✓									✓

8. QUESTIONNAIRE POUR NOS LECTEURS ET PARTIES PRENANTES

Afin de préparer les prochains cycles de rapports et de mieux comprendre vos attentes et de les intégrer dans notre rapport, nous vous invitons à participer à notre enquête via le questionnaire que vous pouvez trouver ici :

[Notre enquête - Bollig Mobility Group - In motion. Together. \(bollig-mobility.lu\)](https://bollig-mobility.lu) ou **code QR**

L'enquête est conçue de manière anonyme. Les résultats nous aideront à mettre à jour notre matrice de pertinence sur nos thèmes. Nous pourrions alors faire part de nos efforts concernant ces thèmes dans notre prochain rapport.







Bollig Mobility Group

📍 62 Rue Alferweiher
L-6412 Echternach

☎ +352 72 86 38 – 1

✉ contact@bollig.lu

🌐 www.bollig-mobility.lu

