

# PostNL Code de conduite

juillet 2025



# Table des matières

1. Introduction - Notre code de conduite	3
2. Nos valeurs fondamentales en pratique	6
3. Comment nous interagissons les uns avec les autres	9
4. Comment nous travaillons	13
5. Nos relations avec les parties prenantes	15
6. Notre responsabilité sociale d'entreprise	17
7. Si vous voulez faire un signalement	19
8. Références et outils	21

# 1. Introduction - Notre code de conduite

Notre objectif est de fournir des moments privilégiés. Notre ambition est d'être le fournisseur préféré des clients, des consommateurs et de la société dans son ensemble. Le présent code de conduite nous aide à atteindre cet objectif.

En tant qu'entreprise de distribution de courrier et de colis, nous mettons les personnes en contact par le biais du courrier, des colis et de l'information. Depuis 225 ans, nous offrons des moments privilégiés. Nous voulons être et rester le fournisseur préféré de tout le monde, y compris des générations futures. Pour que cela devienne une réalité, notre stratégie se concentre sur les points suivants :

- Augmenter la réussite de nos clients.
- Veiller à ce que les consommateurs puissent nous faire confiance.
- Veiller à ce que nos collaborateurs puissent être fiers du travail qu'ils accomplissent.
- Avoir un impact positif sur la société.

Chaque jour, nos clients et la société nous font confiance. Il est donc important que toutes les personnes qui travaillent pour ou avec PostNL sachent comment nous nous comportons. Le code de conduite nous aide à orienter nos activités et à remplir notre mission. Il décrit nos accords les plus importants, notre façon de travailler et ce que nous attendons les uns des autres.

Ce code de conduite est plus qu'une liste de règles. Il clarifie et définit les attentes en matière de comportement professionnel, éthique et responsable. Il nous aide à collaborer efficacement dans la pratique et à comprendre ce que nous pouvons attendre les uns des autres.

## À qui s'adresse ce code ?

Le présent code de conduite s'applique à toutes les personnes qui travaillent pour ou avec PostNL :

- Tous les employés de PostNL dans le monde.
- Toutes les sociétés du groupe PostNL.
- Notre conseil d'administration.
- Les parties externes telles que les fournisseurs, les détaillants partenaires, les travailleurs temporaires et les partenaires de livraison.

Chacun est censé connaître et respecter le code de conduite. PostNL et la direction veillent à ce que le code de conduite soit respecté. Nos partenaires doivent également respecter le code de conduite et les autres règles et procédures décrites dans les « Directives pour les fournisseurs » et les « Directives pour les partenaires de livraison ».

## Comment utiliser ce code de conduite

Le code de conduite contient des directives importantes pour :

- La façon dont nous interagissons les uns avec les autres.
- La manière dont nous menons nos activités avec nos parties prenantes.
- Comment nous agissons de manière responsable.
- Comment nous prenons soin de notre planète.

# Posez-vous toujours ces questions.

1.

Est-ce que je fais toujours ce qu'il faut ?



2.

Est-ce que je traite les autres comme j'aimerais être traité ?



3.

Me sentirais-je à l'aise si mes actions apparaissaient dans les médias ?



Ces directives sont conformes aux normes internationales, y compris la Déclaration universelle des droits de l'homme.

Le code de conduite décrit diverses circonstances, mais ne peut couvrir toutes les situations possibles. Lorsque vous rencontrez une situation qui n'est pas spécifiquement couverte par le code :

- Agissez de manière éthique et responsable.
- Consultez votre superviseur si vous avez des doutes ou des inquiétudes.
- Utilisez nos valeurs fondamentales comme une référence.

Superviseurs : écoutez attentivement les préoccupations soulevées, prenez-les au sérieux, protégez la confidentialité et prenez des mesures.

## Responsabilités

Chez PostNL, nous définissons l'intégrité comme suit : faire ce qui est juste, même lorsque personne ne regarde. Le respect du présent code de conduite est essentiel pour toute personne travaillant pour ou avec PostNL.

### Vos responsabilités personnelles :

- Connaître et respecter le code de conduite et les politiques associées.
- Participer aux formations obligatoires sur l'intégrité.
- Contribuer activement à un impact positif.

- Faire les bons choix dans les situations difficiles.
- Agir avec confiance.

### Responsabilités supplémentaires pour les superviseurs :

- Donner le bon exemple.
- Veiller à ce que votre équipe connaisse et respecte le code de conduite.
- Créer un environnement où les personnes sont libres d'exprimer leurs préoccupations.
- Répondre de manière adéquate aux préoccupations signalées.

La Référence de leadership de PostNL décrit comment le leadership au sein de PostNL permet aux employés de contribuer de manière optimale.

### Dans tout ce que vous faites, posez-vous ces questions :

- Est-ce que je fais toujours ce qu'il faut ?
- Est-ce que je traite les autres comme j'aimerais être traité ?
- Me sentirais-je à l'aise si mes actes étaient publiés dans les médias ?

Le comité exécutif et la direction de PostNL donnent le bon exemple, communiquent de manière appropriée et assurent la formation afin de garantir que tout le monde respecte le code de conduite. Le conseil d'administration est responsable de la mise en œuvre, de la diffusion et de l'application du code de conduite. Le service d'audit et de sécurité contribue au contrôle de la conformité.

Ce code de conduite a été approuvé par le conseil d'administration, le comité exécutif et le comité central d'entreprise. Les modifications des dispositions du présent code de conduite sont réservées au conseil d'administration de PostNL, avec l'approbation du conseil de surveillance. Ces changements seront immédiatement annoncés sur le site Internet de PostNL.

# 2. Nos valeurs fondamentales en pratique

Nos valeurs fondamentales constituent le fondement de notre travail chez PostNL. Elles nous aident à mener nos affaires honnêtement, à agir correctement et à nous traiter mutuellement avec respect. Elles guident notre comportement et les choix que nous faisons au quotidien.

## Fiabilité

*Nous sommes fiables*

Depuis plus de deux siècles, les particuliers et les entreprises nous confient leur courrier et leurs colis. Nous voulons mériter cette confiance chaque jour.

Nous faisons en sorte que cela devienne une réalité dans la pratique en nous assurant de :

- Respecter la loi et les politiques du groupe PostNL.
- Nous montrer honnêtes et fiables dans ce que nous disons et rapportons, à la fois entre nous et à d'autres parties.
- Veiller à ce que le respect de la vie privée soit garanti.
- Traiter le courrier, les colis et les informations qui nous sont confiés avec soin et discrétion.
- Communiquer de manière transparente et opportune sur les succès et les défis.

## Honnêteté

*Nous sommes honnêtes*

L'honnêteté est essentielle pour la confiance que les autres nous accordent. Nous agissons avec intégrité et sommes transparents dans tout ce que nous faisons.

En pratique, cela signifie que :

- Nous évitons les conflits d'intérêts.
- Nous n'utilisons pas les biens et les ressources de l'entreprise à des fins personnelles.

- Nous n'acceptons pas les pots-de-vin ou les cadeaux inappropriés.
- Nous traitons les concurrents de manière correcte et professionnelle.
- Nous communiquons ouvertement et honnêtement, même lorsque des erreurs ont été commises.
- Nous agissons toujours dans l'intérêt de PostNL et de nos parties prenantes.

## Respect

*Nous sommes respectueux*

Le respect est à la base de notre collaboration. Nous encourageons activement la diversité et créons délibérément un environnement de travail inclusif où chacun peut réaliser pleinement son potentiel et être lui-même. Nous nous efforçons d'être le reflet de la société dans laquelle nous travaillons.

En pratique, cela signifie que :

- Tous les collègues bénéficient de l'égalité des chances.
- Chacun a droit à un environnement de travail sûr et sain.
- Nous ne pratiquons aucune discrimination fondée sur l'âge, le handicap, l'origine, le sexe, l'état civil, la race, la religion ou l'orientation sexuelle.
- Nous luttons activement contre la discrimination, l'intimidation et les comportements indésirables.



- Nous écoutons les idées et les perspectives de chacun.
- Nos solutions numériques doivent être éthiques, transparentes dans leur fonctionnement et développées en accordant une attention concrète à la diversité, l'égalité et l'inclusion. Nous veillons à ce que ces solutions n'entraînent aucune discrimination. Nous encourageons une discussion ouverte sur leurs intérêts et les gardons sous surveillance humaine pour en contrôler l'impact.

## Neutralité

### *Nous sommes neutres*

En tant que prestataire de services majeur dans la société, nous conservons notre indépendance. Nous sommes là pour tout le monde, quelles que soient les convictions politiques ou autres.

En pratique, cela signifie que :

- Nous sommes indépendants et impartiaux.
- Nous n'intervenons pas dans la politique des partis.
- Nous n'accordons pas de prêts, de cadeaux ou de dons aux groupes politiques.
- Nous ne lions jamais un individu ou un effort commercial pour un parti politique à la marque PostNL.
- Nous effectuons notre travail sans préjugés ni favoritisme.

## Prendre soin des personnes et de l'environnement

### *Nous prenons soin des personnes et de l'environnement*

En tant qu'entreprise socialement engagée, nous prenons nos responsabilités. Nous voulons contribuer à la transition vers une société où l'impact négatif sur les personnes, l'environnement et la société est réduit au minimum.

En pratique, cela signifie que :

- Nous respectons les droits de l'homme.
- Nous nous efforçons en permanence de réduire nos émissions de CO2.
- Nous développons des initiatives pour une économie circulaire.
- Nous encourageons chacun à contribuer à nos objectifs de développement durable.
- Nous collaborons avec des partenaires qui partagent nos valeurs.

## Comment utiliser ces valeurs dans votre travail quotidien

Nos valeurs fondamentales sont plus que des mots. Elles prennent vie dans nos actions quotidiennes et dans les choix que nous faisons.

Pour nous, ces valeurs fondamentales signifient que vous prenez soin :

- Des uns et des autres.
- De nos clients.
- De l'environnement.
- De notre entreprise.
- Et de tout ce qui s'y rapporte.

Cela signifie que nous essayons toujours de faire ce qui est juste, non seulement en tant qu'équipe mais aussi en tant qu'individus.

## En cas de doute, posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce que je fais toujours ce qu'il faut ?
- Est-ce que je traite les autres comme j'aimerais être traité ?
- Me sentirais-je à l'aise si mes actes étaient publiés dans les médias ?

## Traiter professionnellement les dilemmes

PostNL attend de tous ses employés qu'ils agissent conformément au présent code de conduite. Lorsque vous êtes confronté à une situation qui n'est pas conforme à nos valeurs ou à nos directives, il est de votre responsabilité de la signaler par les canaux prévus à cet effet. Nous encourageons une communication ouverte sur les questions éthiques et attendons des collègues qu'ils s'adressent respectueusement les uns aux autres lorsque leur comportement n'est pas conforme à ce code.

Ensemble, nous représentons PostNL. Les clients et les consommateurs nous font confiance chaque jour. Par conséquent, nous continuons à discuter de ce que

nous attendons les uns des autres et nous sommes conscients des conséquences de notre comportement. Tous les jours.

## Voici nos valeurs fondamentales



### Nous sommes fiables

La fiabilité est dans l'ADN de PostNL.



### Nous sommes honnêtes

L'honnêteté est essentielle pour la confiance que les autres nous accordent.



### Nous sommes respectueux

Le respect est à la base de notre collaboration.



### Nous sommes neutres

En tant que prestataire de services majeur dans la société, nous conservons notre indépendance.



### Nous prenons soin des personnes et de l'environnement

En tant qu'entreprise socialement engagée, nous prenons nos responsabilités.

# 3. Comment nous interagissons les uns avec les autres

En tant qu'entreprise à taille humaine, nos employés constituent le cœur de notre organisation. La façon dont nous interagissons les uns avec les autres détermine non seulement notre ambiance de travail, mais aussi la qualité de nos services. Nous créons un environnement de travail où chacun peut être lui-même, s'épanouir et travailler en toute sécurité.

## Diversité, égalité et inclusion

Chez PostNL, nous croyons en la force de la diversité. Nous nous efforçons d'être le reflet de la société dans laquelle nous travaillons. C'est pourquoi nous menons une politique active en matière de diversité, d'égalité et d'inclusion.

Nous créons des opportunités égales pour tous et :

- Nous nous efforçons d'obtenir une structure d'âge équilibrée et l'égalité des sexes.
- Nous favorisons l'afflux et la progression des talents multiculturels.
- Nous encourageons l'acceptation de la communauté LGBTQ+.
- Nous offrons des opportunités aux personnes éloignées du marché du travail.
- Nous valorisons les différents modes de pensée et les différentes perspectives.
- Nous prêtons attention à d'autres formes de diversité, telles que la neurodiversité, l'inclusion financière et numérique.

Les équipes diversifiées sont plus performantes. Grâce à la diversité de notre main-d'œuvre, nous exploitons pleinement nos talents et créons un lieu où chacun se sent chez lui, à tous les niveaux de l'entreprise. Un environnement de travail inclusif nous permet de mieux comprendre les souhaits et les besoins de nos clients et des autres parties prenantes, ce qui accroît notre flexibilité et notre capacité d'innovation.

Le conseil de surveillance s'efforce d'assurer la diversité au sein du comité exécutif, du conseil d'administration et du conseil de surveillance en termes d'âge, de sexe, d'expertise, d'expérience et de nationalité, et remplit ainsi un rôle exemplaire important. Nous formons nos recruteurs et nos responsables pour qu'ils soient conscients des préjugés inconscients et nous les aidons à développer des compétences pour réunir efficacement des personnes de cultures différentes.

## Santé et sécurité

Le bien-être de nos collaborateurs passe avant tout. Par conséquent, nous garantissons un environnement de travail sûr et sain à toutes les personnes qui travaillent pour ou avec PostNL, conformément à la loi sur les conditions de travail.

Notre politique en matière de santé et de sécurité est axée sur :

- Identifier, résoudre ou limiter les risques professionnels.
- Impliquer les employés et la direction dans la sécurité.
- Obtenir des améliorations grâce à des mesures ciblées.
- Contrôler l'efficacité au moyen d'évaluations et d'audits.
- Respecter les normes internationales (ISO 45001 et directives de l'OIT).



Nous travaillons avec un système d'amélioration continue qui permet d'améliorer les situations de travail existantes. Une attention particulière est également accordée à la sécurité et à la santé au travail dans les nouveaux développements au sein de l'organisation.

La sécurité et la santé au travail font partie de notre processus de base. Nous accordons une attention particulière aux instructions pour un travail sûr et sain, afin de remplir notre devoir de diligence. PostNL veille activement au respect de la loi sur les heures de travail afin d'éviter toute surcharge.

## Développement et formation

Nous encourageons nos employés et nos partenaires à continuer à apprendre et à se perfectionner. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'évolution de nos activités, comme la numérisation, et garantit que les personnes peuvent continuer à travailler avec compétence, motivation, et en bonne santé. Nous encourageons également la mobilité interne et les possibilités d'avancement.

Nous offrons des opportunités pour :

- La formation professionnelle et l'éducation.
- Le développement personnel.
- La mobilité interne et les possibilités d'avancement.
- Acquérir de nouvelles compétences.

En investissant dans le développement de nos collaborateurs, nous construisons une organisation à l'épreuve du temps où les talents peuvent s'épanouir.

## Lutte contre la discrimination, l'intimidation et la violence

Chez PostNL, nous traitons tout le monde sur un pied d'égalité et ne pratiquons aucune discrimination fondée sur des caractéristiques personnelles. Nous n'acceptons aucune forme de discrimination, d'intimidation, de brimades ou de violence.

Nous définissons la **discrimination** comme : toute forme de traitement inégal ou injuste, d'exclusion ou de désavantage de personnes sur la base de caractéristiques qui ne sont pas liées à leur performance au travail ou à leurs qualifications professionnelles. Il s'agit notamment de la race ou de l'origine ethnique, de la couleur de peau, de la nationalité, du sexe, de l'identité ou de l'expression sexuelle, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de la religion ou des convictions, du handicap ou de la maladie chronique, de la situation matrimoniale, du milieu socio-économique, des convictions politiques ou de la relation de travail (temps plein/temps partiel ou permanent/temporaire, par exemple).



Les discriminations directes et indirectes en font toutes deux partie. Les comportements ou expressions qui ont pour objet ou pour effet de créer un environnement de travail hostile, offensant, humiliant ou intimidant sont également considérés comme des discriminations.

Nous attendons de tous nos employés, superviseurs et partenaires qu'ils contribuent à un environnement de travail inclusif et respectueux, où les différences sont valorisées et où chacun bénéficie de chances égales.

Nous définissons comme **agression et violence** : tous les actes verbaux et physiques par lesquels un employé est harcelé, menacé ou attaqué psychologiquement ou physiquement dans des circonstances directement liées à l'exécution de son travail.

Nous définissons comme **brimades** : toutes les formes de comportement intimidant à caractère structurel. Ce comportement émane d'un ou de plusieurs employés (collègues, superviseurs) et est dirigé contre un employé ou un groupe d'employés qui ne peuvent pas se défendre contre ce comportement.

**L'intimidation sexuelle** est : toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique à connotation sexuelle, ayant pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne.

Nous sommes conjointement responsables d'une bonne compréhension mutuelle et d'une atmosphère de travail agréable. Si un tel comportement se produit, des mesures appropriées seront prises. La manière dont PostNL traite les formes d'interaction (non) souhaitées est décrite dans une directive comportementale spécifique qui permet aux superviseurs et aux employés d'orienter le comportement souhaité.

## **Parler et écouter (communication ouverte)**

La communication ouverte est à la base de notre culture d'entreprise. Nous encourageons chacun à partager ses idées, ses préoccupations et ses commentaires.

Nous estimons qu'il est important que notre comportement reste un sujet de discussion. N'hésitez pas à :

- Vous adresser les uns aux autres.
- Poser des questions sur les bons choix.
- Faites part de vos préoccupations à votre supérieur hiérarchique ou à d'autres personnes de contact.

Ensemble, nous représentons PostNL. Nous discutons continuellement de ce que nous attendons les uns des autres afin de renforcer notre équipe et nos services.

Nous attendons des superviseurs qu'ils :

- Écoutent attentivement les préoccupations exprimées.
- Prennent ces préoccupations au sérieux.
- Protègent la confidentialité.
- Prennent des mesures si nécessaire.

# 4. Comment nous travaillons

PostNL souhaite mener ses activités de manière équitable. Cela nécessite des opérations commerciales financièrement prudentes, éthiques et transparentes. Nous respectons les lois et les règlements et agissons conformément à nos valeurs fondamentales.

## Concurrence loyale

Nous croyons en une concurrence loyale et en des relations commerciales transparentes. Nos clients peuvent compter sur nous pour mener nos affaires de manière équitable et transparente en toutes circonstances.

En pratique, cela signifie que :

- Nous n'utilisons pas de pratiques contraires à l'éthique pour obtenir un avantage concurrentiel.
- Nous respectons toute la législation pertinente en matière de concurrence loyale, de corruption et de pots-de-vin.
- Nous respectons la législation internationale, notamment la loi britannique sur la corruption (UKBA), la convention de l'OCDE et la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (US Foreign Corrupt Practices Act).
- Nous nous efforçons d'offrir à nos clients les solutions les plus fiables et les plus efficaces pour leurs activités (de commerce électronique) et pour le transport et la distribution de leur courrier et de leurs colis.

## Prévenir les conflits d'intérêts

Notre intégrité et notre réputation dépendent largement du comportement de nos employés. Nous évitons donc (toute apparence de) conflit d'intérêts et agissons de manière éthique.

Des conflits d'intérêts peuvent survenir lorsque des intérêts personnels interfèrent avec les intérêts de PostNL. Par exemple :

- Relations personnelles avec des fournisseurs, des clients ou des concurrents.
- Les postes ou activités secondaires qui entrent en conflit avec votre poste chez PostNL.
- Intérêts financiers dans les entreprises avec lesquelles PostNL fait des affaires.
- Utiliser les informations de l'entreprise à des fins personnelles.

Si vous identifiez un conflit d'intérêts (potentiel) :

- Signalez-le directement à votre supérieur hiérarchique.
- Abstenez-vous de prendre des décisions dans le domaine concerné.
- Coopérez avec les mesures visant à résoudre le conflit.

## Gestion des cadeaux et de l'hospitalité

Nous ne pouvons pas être soudoyés. Nous n'exigeons pas, ne payons pas et n'acceptons pas de pots-de-vin ou de cadeaux personnels inappropriés.

Directives concernant les cadeaux et l'hospitalité :

- Des cadeaux ou des invitations modestes peuvent parfois être acceptés ou offerts s'ils servent un

objectif professionnel légitime.

- Les cadeaux ne peuvent jamais être offerts ou acceptés pour influencer les décisions.
- Tous les cadeaux et les marques d'hospitalité doivent être transparents et faire l'objet d'un rapport conformément à notre politique.
- Nous ne donnons pas de contributions caritatives et de fonds de parrainage qui servent de moyen de corruption.

En cas de doute, consultez toujours d'abord votre superviseur ou le service de l'intégrité.

## Protection des biens de l'entreprise

Les ressources de l'entreprise sont confiées aux employés pour leur permettre d'exercer leur fonction. Nous n'utilisons pas ces ressources à des fins personnelles.

Nous protégeons :

- Les biens matériels (bâtiments, véhicules, équipements).
- Les ressources financières.
- La propriété intellectuelle.
- Les informations et les données de l'entreprise.
- Le courrier et les colis qui nous sont confiés.

Nos clients peuvent compter sur nous pour traiter le courrier et les colis qui nous sont confiés avec soin, discrétion et conformément aux accords conclus. Nous traitons les informations qui nous sont communiquées à titre confidentiel comme telles en toutes circonstances et ne les rendons pas publiques.

## Des rapports financiers corrects

Nous fournissons des informations complètes, honnêtes, précises et opportunes dans nos rapports. Nous préparons les rapports externes conformément aux exigences légales et aux normes internationales applicables.

En pratique, cela signifie que :

- Nous enregistrons toutes les transactions financières de manière correcte et complète.
- Nous sommes transparents sur nos résultats financiers.
- Nous respectons les règles de la bourse sur laquelle PostNL est cotée.

- Nous prévenons et combattons activement la fraude.
- Nous publions rapidement des informations financières vérifiées.

## Sécurité de l'information et protection de la vie privée

La confidentialité est garantie dans notre entreprise. PostNL fait tout ce qui est nécessaire pour protéger et sécuriser les données personnelles.

Nous traitons avec soin :

- Les données personnelles des clients et des employés.
- Les informations confidentielles de l'entreprise.
- La propriété intellectuelle.

En tant qu'individu, vous avez également une responsabilité : si vous ne traitez pas la vie privée avec prudence, vous pouvez nuire aux intérêts de PostNL. Les informations confidentielles sont et restent confidentielles. Cela signifie que les informations confidentielles ne sont pas partagées en présence de tiers, que ce soit dans les communications numériques, orales ou écrites.

## Action numériquement responsable

Chez PostNL, les solutions numériques doivent être éthiques, transparentes dans leur fonctionnement et développées en tenant compte de la diversité, de l'égalité et de l'inclusion.

Nous veillons à ce que nos solutions numériques :

- Ne fassent pas de discrimination.
- Soient placées sous surveillance humaine pour en contrôler l'impact.
- Soient ouverts à la discussion sur l'opportunité et les effets.
- Bénéficient à PostNL, les personnes et la planète.
- Favorisent les droits de l'homme.
- Respectent les normes relatives à la confidentialité des données, à la cybersécurité et aux droits de propriété intellectuelle.

Nous assumons la responsabilité de l'impact de nos technologies et agissons rapidement en cas de conséquences négatives.

# 5. Nos relations avec les parties prenantes

PostNL est une grande entreprise qui compte de nombreux employés, différentes unités commerciales et un réseau international. Nous entretenons des relations avec diverses parties prenantes : les clients, les consommateurs, notre personnel, les comités d'entreprise, les marchés financiers, les agences gouvernementales, les fournisseurs, les partenaires commerciaux, les médias, les syndicats, la société et d'autres acteurs du marché.

Nous organisons chaque année un dialogue structuré avec nos parties prenantes sur différents thèmes sociaux. Ces conversations fournissent des informations précieuses, des priorités et des attentes qui nous aident à déterminer les sujets sur lesquels nous devons nous concentrer.

## Nos clients (entreprises et consommateurs)

### Clients d'affaires

Nous attendons de nos clients qu'ils respectent notre code de conduite. Nous ne recourons pas à des pratiques contraires à l'éthique pour obtenir un avantage concurrentiel, et nos clients peuvent compter sur nous pour mener nos activités de manière équitable et transparente dans le cadre de la politique de l'UE en matière d'environnement en toutes circonstances.

Nous nous efforçons d'offrir à nos clients les solutions les plus fiables et les plus efficaces. Les clients peuvent compter sur nous pour rechercher en permanence les solutions les plus efficaces et les plus fiables pour soutenir leurs activités (de commerce électronique) et pour transporter et distribuer leur courrier et leurs colis.

### Consommateurs

Notre Référence Orange influence notre culture et notre comportement et nous fournit une approche

unifiée. Cela nous aide à guider l'organisation et à créer un environnement dans lequel les employés peuvent travailler efficacement.

Nous nous efforçons d'offrir aux consommateurs et aux clients les meilleures options de livraison, tant sur le marché du commerce électronique que dans le domaine de la livraison du courrier. Notre personnel engagé joue un rôle crucial dans la réalisation et, si possible, le dépassement des promesses que nous faisons à nos clients.

## Nos partenaires (de livraison)

PostNL s'engage en faveur de conditions de travail favorables et sociales pour tous ceux qui travaillent pour ou avec nous. Les partenaires de livraison et les entreprises de transport jouent un rôle important dans notre chaîne logistique.

Nous attendons de tous nos partenaires de livraison, de leur personnel, de leurs intermédiaires et de leurs fournisseurs qu'ils :

- Respectent le code de conduite.
- Respectent les normes que nous avons établies.
- Respectent toutes les lois et réglementations applicables, notamment en ce qui concerne les droits de l'homme, les substances dangereuses, la sécurité routière, les performances environnementales et les conditions de travail.

- Disposent de tous les permis nécessaires.
- Paient les salaires, les impôts et les cotisations sociales conformément à la loi.
- Respectent l'ensemble de la législation anti-corruption.

PostNL ne tolère pas le travail des enfants. Les partenaires de livraison ne sont pas autorisés à laisser des mineurs (personnes de moins de 18 ans) monter et/ou travailler dans des véhicules dans le cadre de leur travail pour PostNL, sauf exceptions autorisées par la loi et explicitement mentionnées dans le contrat de transport. En cas de comportement inacceptable, nous évaluerons la relation avec le partenaire commercial concerné, conviendrons de plans d'amélioration et/ou mettrons fin au contrat si nécessaire.

Des directives ont été établies pour les partenaires de livraison. Ces dernières, comme l'ensemble des directives pour les fournisseurs, sont fondées sur les directives de l'OCDE en matière de diligence raisonnable pour une conduite responsable des entreprises. Il s'agit de promouvoir et de sécuriser la réflexion et l'action en matière de responsabilité sociale des entreprises au sein de la chaîne.

## Nos fournisseurs

Conformément à nos directives pour une gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement, nous attendons de nos fournisseurs non seulement qu'ils mettent de l'ordre dans leurs affaires au sein de leur propre organisation, mais aussi qu'ils prennent leurs responsabilités au sein de leur chaîne d'approvisionnement.

Nous attendons de tous nos fournisseurs qu'ils :

- Respectent les droits de l'homme fondamentaux.
- Traitent chaque employé avec dignité et respect, en prêtant attention à la santé et à la sécurité.
- Respectent toutes les lois et réglementations applicables.
- Disposent de tous les permis nécessaires.
- Adoptent une approche proactive et innovante pour améliorer les aspects sociaux, environnementaux, de santé et de sécurité et les aspects éthiques.
- Fassent preuve de transparence en ce qui concerne leur politique et leurs activités en matière de RSE.
- Empêchent toute entrave au libre-échange, à l'exception des restrictions légales.

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive mais vise à orienter les principaux domaines d'attention de

l'ensemble des directives pour les fournisseurs utilisées dans la passation de marchés avec les fournisseurs.

## Nos partenaires commerciaux

Tous les partenaires détaillants de notre réseau sont tenus de respecter les normes énoncées dans le présent code de conduite et dans l'accord de vente au détail conclu avec PostNL, sans exception.

Nos partenaires détaillants sont une extension importante de nos services aux consommateurs. Grâce à une étroite collaboration, nous garantissons ensemble une expérience optimale pour le client.

## Actionnaires et investisseurs

PostNL publie ses résultats financiers tous les trimestres. Nous informons le marché financier du respect de règles telles que l'égalité de traitement des investisseurs et la prévention des délits d'initiés.

Nous avons régulièrement des contacts bilatéraux avec les investisseurs existants et intéressés afin d'investir dans une relation à long terme avec la communauté des investisseurs. La transparence et l'exactitude des informations sont primordiales à cet égard.

## Gouvernement néerlandais et autorités de surveillance

Afin de garantir la disponibilité et l'accessibilité d'un ensemble de services de transport postal de base, PostNL a été désigné comme prestataire du service postal universel (UPS) aux Pays-Bas.

L'Autorité pour les consommateurs et les marchés (ACM) supervise la mise en œuvre de l'UPS. Nous travaillons de manière constructive avec les agences gouvernementales et les superviseurs et nous nous conformons à toutes les obligations légales et réglementaires.

# 6. Notre responsabilité sociale d'entreprise

Nous prenons nos responsabilités dans tout ce que nous faisons. En tant qu'acteur important du secteur de la logistique, nous nous sentons responsables de contribuer activement à une société durable. Nous voulons contribuer à la transition vers une société où l'impact négatif sur les personnes, l'environnement et la société est réduit au minimum.

Notre stratégie de développement durable vise à réduire l'impact négatif sur les personnes, l'environnement et la société, en mettant l'accent sur les thèmes du climat, de l'habitabilité et de la circularité. Cette stratégie est soutenue par des objectifs et des initiatives concrets. Nous agissons conformément aux directives de l'OCDE.

## Droits de l'homme

PostNL se veut être un partenaire commercial responsable et un bon employeur. Nous nous engageons à respecter et à faire respecter les droits de l'homme internationalement reconnus, tant dans nos propres activités que dans celles de nos filiales. Nous exigeons de nos relations commerciales sur lesquelles nous comptons qu'elles respectent ces valeurs.

Nous agissons en fonction de :

- La Charte internationale des droits de l'homme.
- La Déclaration de l'OIT (Organisation internationale du travail) sur les droits fondamentaux du travail.
- Les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (« UNGP »).
- Les Directives de l'OCDE pour une conduite responsable des entreprises.

PostNL est signataire du Pacte mondial des Nations unies depuis 2012. Nous nous engageons à garantir une culture où les droits de l'homme sont inconditionnellement respectés et où les violations sont strictement évitées.

Nous garantissons :

- Une rémunération équitable.
- La promotion de la diversité, l'égalité et l'inclusion.
- La prévention du travail des enfants.
- La prévention de la discrimination.
- La protection de la vie privée.
- Le respect des droits du travail.

## Objectifs climatiques

Notre principal objectif en matière de climat est de parvenir à une consommation nette zéro d'ici 2040, conformément à la norme de l'initiative Science Based Targets (SBTi). Cela signifie que nous réduirons nos émissions de CO<sub>2</sub> de 90 %.

Pour 2030, nous visons une réduction de 45 % de nos émissions totales de CO<sub>2</sub> (par rapport à 2021), en mettant l'accent sur les émissions directes et indirectes. Ces objectifs sont fermement ancrés dans notre stratégie d'entreprise et guident nos opérations et nos investissements quotidiens.

Notre approche :

- Nous prenons des mesures pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> à court terme en utilisant des carburants renouvelables tels que le biogaz et le HVO100, ainsi que des véhicules électriques.
- Nous investissons dans des mesures d'économie d'énergie, telles que des centres de tri à haut

rendement énergétique et l'installation d'un système de panneaux solaires.

- Nous nous concentrons sur un transport plus efficace grâce à l'optimisation des itinéraires et à la réduction des trajets à vide.
- D'ici à 2030, nous aspirons à pouvoir distribuer l'ensemble du courrier et des colis aux Pays-Bas et en Belgique sans émissions, du centre de tri à l'adresse de livraison, en collaboration avec nos partenaires de distribution.
- Nous utilisons des carburants renouvelables dans la mesure du possible pour les véhicules qui ne sont pas encore électriques.
- Notre consommation d'électricité et de gaz est 100 % verte.

## L'habitabilité des villes et des quartiers

Nous limitons notre impact sur le cadre de vie en réduisant les émissions et en améliorant l'habitabilité des villes. Nous aspirons à pouvoir livrer tous nos colis et notre courrier du lieu de tri à l'adresse de livraison sans émissions d'ici à 2030.

Notre approche :

- Nous déployons des véhicules électriques légers de transport de marchandises pour un environnement urbain plus sain, moins de nuisances sonores et de pollution de l'air.
- Nous développons les points PostNL et les machines à colis en tant que lieux de livraison alternatifs, réduisant ainsi le nombre de kilomètres de livraison.
- Lors de la construction de nouveaux centres de tri, nous tenons compte de la flore et de la faune locales.
- Nous favorisons la biodiversité en installant, par exemple, des toits verts.

## Économie circulaire

Notre objectif est de parvenir à zéro déchet d'ici 2040, ce qui signifie que nous n'aurons pas de déchets résiduels et que tous nos déchets seront traités de manière circulaire. En prolongeant la durée de vie des matériaux et en évitant les déchets, nous contribuons à une économie circulaire.

Notre approche :

- Nous remplaçons des pièces spécifiques des produits plutôt que le produit entier, ce qui prolonge

considérablement leur durée de vie.

- Nous développons des solutions avec des partenaires pour des emballages qui peuvent être utilisés plusieurs fois.
- Nous utilisons de préférence des matériaux réutilisables dans nos processus logistiques.

## Achats durables

La réduction de l'impact négatif sur les personnes, l'environnement et la société est un élément essentiel de notre politique d'achat.

Notre approche de la passation de marchés se concentre sur :

- Réduire les effets sur l'environnement, y compris les émissions de CO2 dans notre chaîne d'approvisionnement.
- Prolonger la durée de vie des ressources de production par la réparation et la réutilisation.
- Optimiser l'utilisation des matériaux grâce à la collecte et au recyclage.
- Choisir des produits fabriqués à partir de matériaux recyclés ou réutilisables.

Nous attendons de nos fournisseurs et de leurs sous-traitants qu'ils :

- Respectent les accords internationaux sur le changement climatique et la biodiversité.
- Travaillent de manière proactive à l'amélioration de leurs performances environnementales.
- Ne s'engagent pas dans des activités qui ont un impact négatif sur la biodiversité ou qui conduisent à la déforestation.
- S'engagent activement dans une chaîne d'approvisionnement exempte de conversion et de déforestation, en accordant une attention particulière aux écosystèmes sains.

# 7. Si vous voulez faire un signalement

PostNL offre de nombreuses possibilités permettant aux employés d'exprimer leurs préoccupations ou de poser des questions sur le respect du code de conduite de PostNL. Nous estimons qu'il est important que chacun se sente libre de le faire et nous garantissons un environnement sûr où les signalements sont pris au sérieux.

## **Vous avez des préoccupations ou des questions concernant le respect du code de conduite de PostNL ?**

Les employés peuvent contacter :

- Leur superviseur.
- Le point de signalement des comportements indésirables.
- Un collaborateur des ressources humaines.
- Un conseiller confidentiel.
- Le service d'audit et de sécurité.

## **Comment faire un signalement ?**

Les employés peuvent signaler eux-mêmes les violations (présumées) du code de conduite via :

- Le formulaire de signalement sur l'Intranet.

Ou au service d'audit et de sécurité via :

- E-mail.
- Téléphone.
- Courrier.

Bien que les signalements puissent être faits de manière anonyme, nous encourageons les auteurs à s'identifier. Avec un signalement totalement anonyme, sans autres indications, contexte ou preuves, les possibilités d'intervention sont, dans la plupart des cas, limitées.

La direction est tenue de signaler toutes les violations (présumées) du code de conduite et/ou les atteintes à l'intégrité par le biais du canal désigné.

Les tiers peuvent également soumettre des signalements lorsqu'ils estiment qu'il y a non-respect :

- De l'ensemble des directives pour les fournisseurs (SoG)
- De la directive pour les partenaires de livraison
- Du présent code de conduite par des personnes travaillant pour nous

## **Réalisation d'enquêtes**

Après avoir reçu un signalement, PostNL (Audit et sécurité) évalue si le signalement justifie une enquête. Les enquêtes menées par PostNL Security se déroulent conformément au code de conduite sectoriel des agences d'enquête privées.

Si une enquête révèle une violation du code de conduite, PostNL déterminera les mesures de suivi. Si l'auteur de la violation est un employé, celui-ci peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.



## Confidentialité

Tout au long de la procédure d'enquête, PostNL gardera les signalements aussi confidentiels que possible et conformément à sa capacité à mener une enquête complète et équitable et à agir dans l'intérêt de l'entreprise et des personnes impliquées et conformément à ses obligations légales.

Le respect de la vie privée des personnes impliquées dans un incident ou qui en sont témoins est une considération importante dans le traitement des signalements, qui contiennent souvent des informations personnelles et d'autres informations sensibles.

## Réglementation et protection en matière de dénonciation

La procédure de dénonciation du groupe PostNL est disponible pour les employés et les tiers et vise à signaler les actes répréhensibles (présumés).

Toute partie prenante de PostNL qui signale un acte répréhensible présumé, dont la partie prenante est raisonnablement convaincue ou peut être convaincue qu'il s'agit d'un signalement justifié, a droit à une protection en ce qui concerne ce signalement. Cette protection signifie que PostNL ne licenciera pas, ne rétrogradera pas, ne suspendra pas, ne menacera pas, ne harcèlera pas et ne fera pas de discrimination à

l'encontre de la partie prenante en ce qui concerne ses conditions d'emploi.

PostNL ne permet pas que des menaces soient proférées de quelque manière que ce soit, que des représailles soient exercées ou que des mesures soient prises à l'encontre d'une partie prenante de PostNL qui a signalé des actes répréhensibles présumés ou qui a aidé à déposer un tel signalement. Les menaces, les représailles ou les mesures prises en raison d'un signalement doivent être immédiatement signalées au directeur de l'Audit et de la sécurité de PostNL.

## Contact pour les signalements

### Vous souhaitez faire un signalement ?

- Envoyez un e-mail à : [integriteit@postnl.nl](mailto:integriteit@postnl.nl) ou [integrity@postnl.com](mailto:integrity@postnl.com)
- Ou appelez le +31 88 86 86 116 (pendant les heures de bureau)

### En savoir plus

- [cliquez ici pour voir la procédure de groupe sur la dénonciation](#)

# 8. Références et outils

Dans ce chapitre, vous trouverez une vue d'ensemble des documents de politique importants et des outils pratiques pour appliquer le code de conduite dans votre travail quotidien.

## Principaux documents de politique par thème

### Nos collaborateurs

- Politique du groupe en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.
- Politique du groupe en matière de santé et de sécurité.
- Politique du groupe en matière de ressources humaines.
- Procédure de groupe sur le contrôle préalable à l'embauche.
- Procédure de groupe pour les comportements (non) souhaitables.

### Activités commerciales

- Politique du groupe en matière d'intégrité.
- Procédure de groupe sur la prévention de la fraude.
- Procédure de groupe sur les conflits d'intérêts.
- Procédure de groupe sur les cadeaux et l'hospitalité.
- Politique du groupe en matière de prévention des délits d'initiés.
- Politique du groupe en matière de protection de la vie privée.

### Relations avec les parties prenantes

- Ensemble des directives pour les fournisseurs.
- Directives à l'intention des partenaires de livraison.
- Conditions générales du service postal universel (UPS).

### Responsabilité sociale des entreprises

- Politique du groupe en matière de droits de l'homme.
- Engagement de l'ONU en matière d'impact mondial.
- Politique environnementale.

### Intégrité et signalements

- Procédure de groupe sur la dénonciation.
- Procédure de groupe sur les signalements d'incidents.



## Outils pratiques et listes de contrôle

### Liste de contrôle pour la prise de décisions éthiques

Posez-vous les questions suivantes :

1. Est-ce que je fais toujours ce qu'il faut ?
2. Est-ce que je traite les autres comme j'aimerais être traité ?
3. Me sentirais-je à l'aise si mes actes étaient publiés dans les médias ?

Si vous ne pouvez pas répondre à l'une de ces questions par un « oui » sincère, réfléchissez-y à deux fois ou consultez un collègue, un superviseur ou l'un des canaux de signalement.

### Formation et développement

Une formation annuelle sur l'intégrité est proposée.

- Des formations spécifiques sont disponibles pour différentes fonctions et responsabilités.

### Faites en sorte qu'il soit possible d'en discuter

Nous estimons qu'il est important que notre comportement reste un sujet de discussion. Et que chacun se sente libre d'évoquer quelque chose qui le surprend. S'adresser les uns aux autres ou poser des questions sur les bons choix.

Ensemble, nous représentons PostNL. Les clients nous font confiance chaque jour. Nous devons donc continuer à discuter de ce que nous attendons les uns des autres. Et être conscient des conséquences de notre comportement. Tous les jours.

## Coordonnées

### Intégrité de PostNL

E-mail : [integriteit@postnl.nl](mailto:integriteit@postnl.nl) ou [integrity@postnl.com](mailto:integrity@postnl.com)

Téléphone : +31 88 86 86 116 (pendant les heures de bureau)