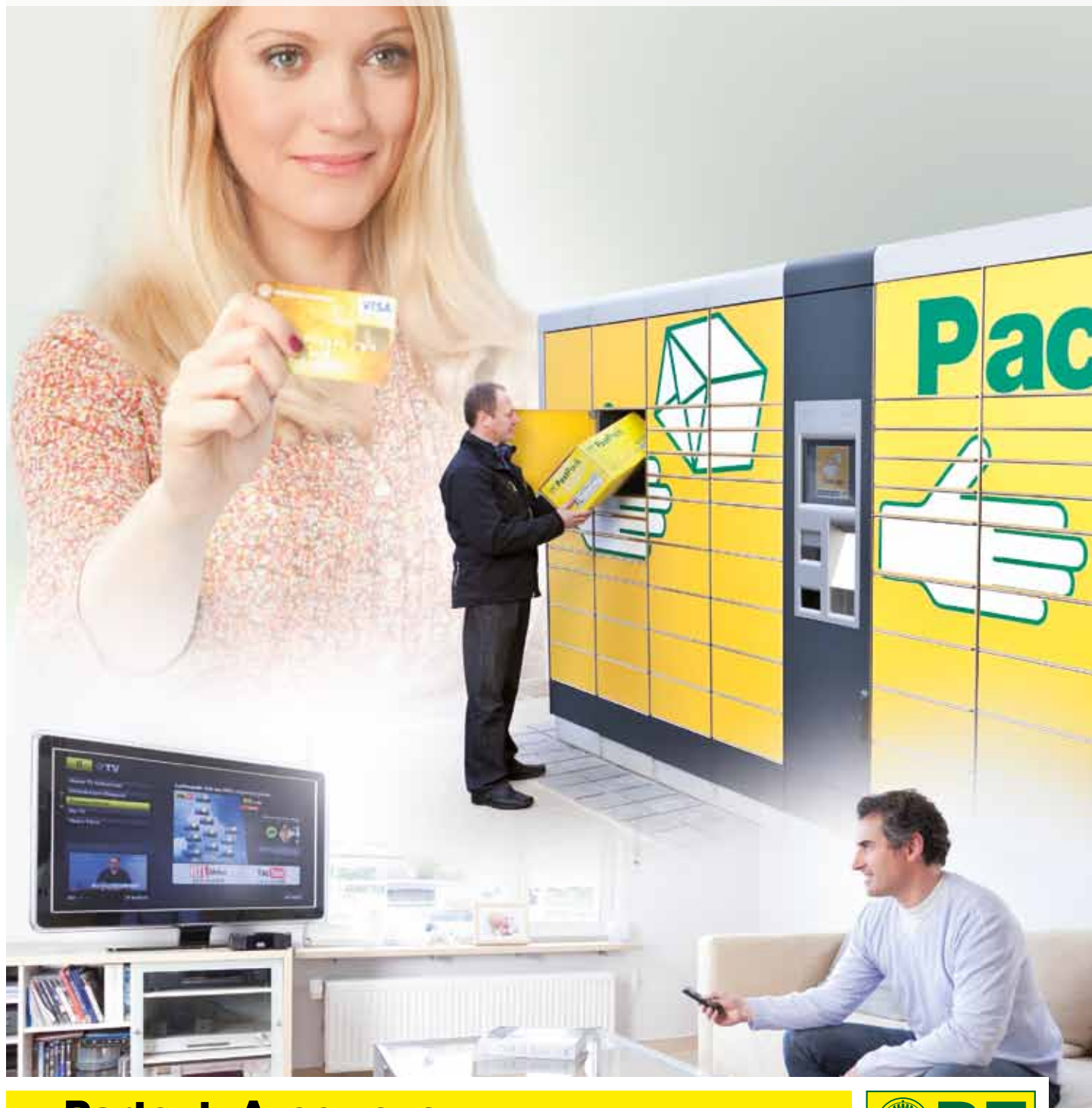


Rapport annuel 2011

P&T innove pour vous.



Partout. Avec vous.



// SOMMAIRE

Les organes de l'Entreprise	4	La philatélie	34
Le Conseil d'Administration	5	Meng.post.lu	35
Le Comité de Direction	5	Foires et expositions	35
		Émissions philatéliques	36
Le thème photographique	6	PostMusée	36
P&T innove pour vous	7		
		Nos ressources	38
Le rapport du Comité de Direction	9	Les ressources humaines	39
L'Entreprise des P&T	9	L'informatique	40
Le Groupe P&T	12	La communication interne et externe	40
		Les bâtiments et le matériel	41
Chiffres clés	14		
Les événements en 2011	16	Le développement durable	42
Nos métiers	21	L'Entreprise des P&T	43
		Le Groupe P&T	44
Les services postaux	22		
Préface	23	Indicateurs de la qualité de service	47
Envois postaux	24	Services des télécommunications	47
Lettres	24	<i>Réseau fixe</i>	47
Qualité	24	<i>Réseau mobile</i>	48
PostMarketing	24	Services postaux	49
Colis	25	<i>Poste aux lettres</i>	49
Envois publicitaires Direct Mail non adressés	25	<i>Colis postaux</i>	49
Business Post	25		
Messagerie postale	25	Les filiales de l'Entreprise des P&T	51
Actualité européenne	25	LUXGSM	51
		Netcore	51
Les services financiers postaux	26	Editus	52
Préface	27	Visual Online	53
Comptes	28	P&T Consulting	54
E-banking	28	Eltrona	55
Cartes bancaires	29	ebrc	55
Western Union	29	TNT Express Luxembourg	56
		Infomail	57
Les services de télécommunications	30	Michel Greco	57
Préface	31	HOTCITY	57
Téléphonie	31	Learch	58
Backbone national	32	regify	58
Backbone international	32		
Services réseaux d'entreprises	32	Glossaire	60
Contrats grands comptes	32	Comptes annuels statutaires 2011	63
La Télé des P&T	32	Comptes annuels consolidés 2011	87
Les accès Internet	33		
2011: une année marquée par l'ultra haut débit	33		
Les faits marquants réglementaires en 2011	33		
Les services en gros offerts aux opérateurs	33		



// LES ORGANES DE L'ENTREPRISE

Le Conseil d'Administration

(à la date du 31/12/2011)

Président

Gaston REINESCH

Représentant de l'État

Vice-Président

Serge ALLEGREZZA

Représentant de l'État

Administrateurs

Pierre AHLBORN
Michel BRACHMOND
Paul DHUR
Edouard FÉLIX
Romain FOUARGE
Gilbert GOERGEN
Georges HEINRICH
Raymond HENCKS
Jean-Marie HEYDER
Eugène KIRSCH
Axel LUDWIG
Anne-Catherine RIES
Marie-Josée RIES
Jean-Paul ZENS

Représentant du secteur privé
Représentant du secteur privé
Représentant de l'État
Représentant du personnel
Représentant de l'État
Représentant du personnel
Représentant de l'État
Représentant du personnel
Représentant du personnel
Représentant du personnel
Représentante de l'État
Représentante de l'État
Représentant de l'État

Le Comité de Direction

(à la date du 31/12/2011)

Président

Marcel GROSS

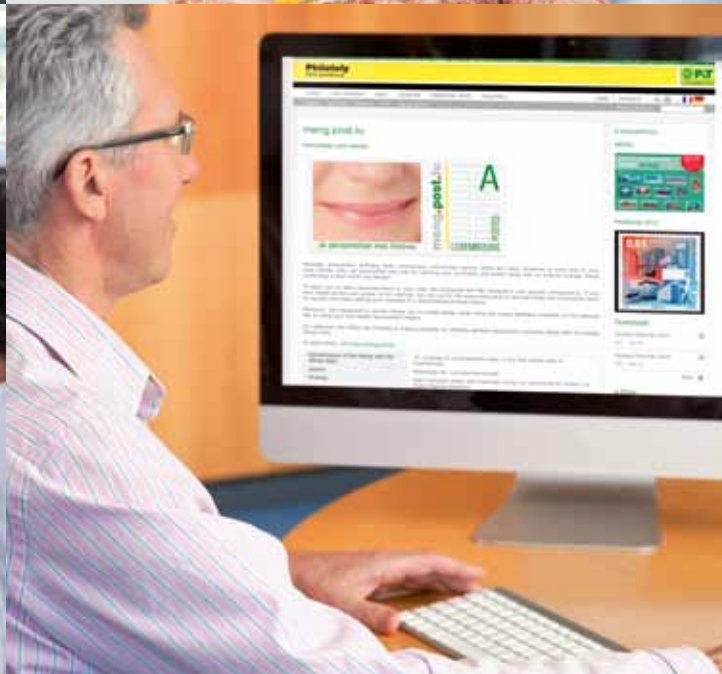
Directeur Général

Membres

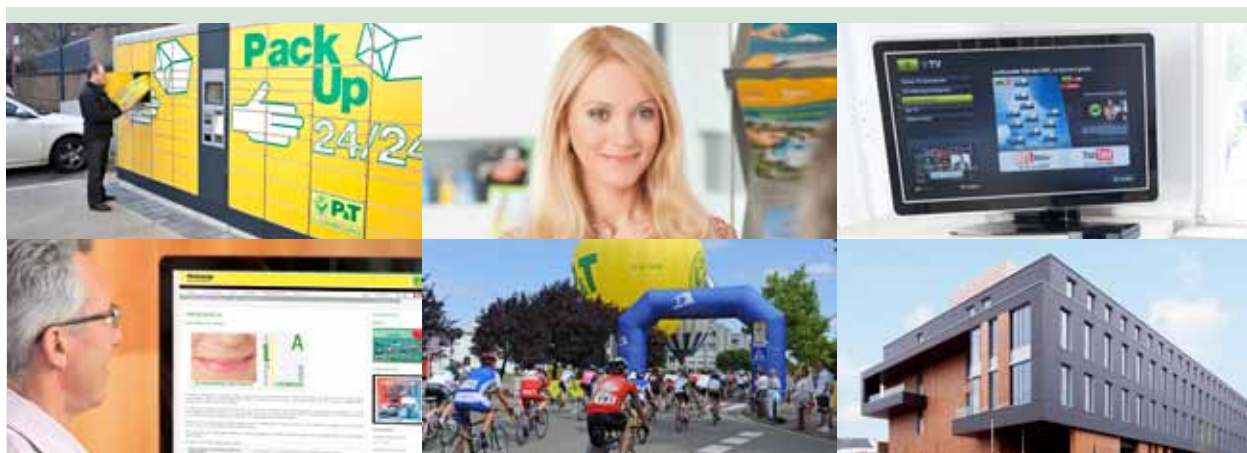
Jos GLOD
Jean-Marie SPAUS
Paul PECKELS
Marc ROSENFELD

Directeur Général adjoint
Directeur Général adjoint
Directeur
Directeur

// LE THÈME PHOTOGRAPHIQUE



// LE THÈME PHOTOGRAPHIQUE



P&T innove pour vous

Face à une concurrence croissante, l'Entreprise dispose, outre la compétence de son personnel, d'un atout majeur: la qualité de ses infrastructures et services. Le moteur de cette qualité est l'innovation permanente.

Qu'il s'agisse des points Pack Up 24/24 permettant de réceptionner des colis 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, de la nouvelle version de l'e-banking CCP Connect, du déploiement de la fibre optique à travers le pays ou encore la nouvelle version du service meng.post.lu (timbres et cartes personnalisés), l'Entreprise ne cesse d'innover pour ses clients.

Il s'agit là de quelques exemples seulement des solutions innovantes lancées par l'Entreprise en 2011 dans ses divers métiers.

C'est aussi le thème photographique de ce Rapport Annuel 2011: P&T innove pour vous.

// LE RAPPORT DU COMITÉ DE DIRECTION

L'Entreprise des P&T

Après l'année 2010 caractérisée par une lente reprise des activités économiques et commerciales à la suite de la crise et des turbulences des marchés financiers qui ont fini par affecter l'économie réelle, l'année 2011 a été marquée par une nouvelle crise des marchés financiers et plus particulièrement par la crise de la dette de certains états souverains.

Dans cet environnement économique difficile, l'Entreprise des Postes et Télécommunications a globalement réussi, après des années de stagnation du montant net du chiffre d'affaires (2010: -0,14%, 2009: -0,21%, 2008: -0,01%), à stabiliser voire à augmenter légèrement le chiffre d'affaires de 2,60% pour atteindre 524,3 MEUR (2010: 511,0 MEUR), grâce notamment à la complémentarité de ses trois métiers: les services postaux, financiers et des télécommunications.

L'exercice 2011 est par ailleurs marqué par une hausse des «Autres produits d'exploitation» et par la nouvelle rubrique de la production immobilisée due à l'activation des frais des agents de la Division des Télécommunications dans le cadre du projet de déploiement de la fibre optique ainsi qu'un produit exceptionnel élevé de 31,1 MEUR. Ainsi, l'évolution du total des produits est globalement en hausse (+1,73%) pour tabler fin 2011 sur un montant record de 603,4 MEUR.

Services Postaux

En ce qui concerne le métier postal, le chiffre d'affaires connaît une hausse de 6,82% (2010: +3,30%) pour atteindre 136,3 MEUR. Cette hausse est le résultat d'une augmentation des prix de certains envois depuis septembre 2010, couplée à une diminution globale structurelle du volume postal.

Rappelons qu'à ce stade, le chiffre d'affaires postal ne tient pas compte des compensations accordées par l'État en faveur du maintien du service public (distribution des journaux, périodiques et autres imprimés).

Services Financiers Postaux

Le chiffre d'affaires des services financiers reste pratiquement stable à 29,6 MEUR (2010: 29,9 MEUR). Même si les avoirs déposés sur les comptes clients sont en hausse, le léger recul est dû aux taux d'intérêt historiquement bas pour les placements, et qui ont conduit à des conditions de transformation d'échéances moins favorables sur les opérations du marché. Les recettes de commissions perçues augmentent de +6,3% suite à une augmentation sensible du nombre de transactions effectuées courant 2011.

Service des Télécommunications

Après une légère baisse l'année passée du chiffre d'affaires des télécommunications (2010: -1,0%), ce dernier progresse de nouveau en 2011 de +1,4% pour atteindre 358,4 MEUR. Au niveau des différents services de télécommunications, la restructuration des ventes en faveur de nouveaux produits et au détriment des services classiques se poursuit en 2011; le téléphone analogique est en léger recul de même que le téléphone digital ISDN. Suite au développement de services télématiques mobiles dans le domaine de l'automobile, le chiffre d'affaires du service mobile LUXGSM augmente de nouveau (+4,5%) par rapport à une diminution au cours de l'exercice antérieur (2010: -2,0%). À noter que le produit IPTV, lancé en 2008, continue son essor en 2011. Le produit LuxFibre offrant au client résidentiel des débits d'accès Internet jusqu'à 100 Mbs, et commercialisé pour la première fois en septembre 2011, génère des premiers revenus.

La libéralisation du secteur des télécommunications implique la prestation de services d'interconnexion aux nouveaux opérateurs. Le décompte d'interconnexion avec les autres opérateurs fixes et mobiles s'est traduit par une recette globale en hausse de 13,4%.

La rubrique de la production immobilisée représente l'activation des frais de personnel interne des techniciens de la Division des Télécommunications en charge de la coordination et de la mise en œuvre des différents projets dans le cadre de l'extension du réseau large bande en fibre optique (FTTH-Fiber To The Home).

Autres produits d'exploitation

Les autres produits d'exploitation, représentant essentiellement les loyers perçus d'immeubles ou de logements loués, augmentent de 21,5%.

Produits financiers

Suite aux taux de placement historiquement bas, les produits financiers sont en recul de -13,6%.

Produits exceptionnels

Les produits exceptionnels reculent, notamment en raison de la reprise en 2011 de provisions fiscales des années 2008, 2009 et 2010 dans le contexte de l'accord par l'État de l'allègement fiscal se rapportant aux sommes correspondant à l'incidence financière des missions spéciales imposées à l'Entreprise. Pour rappel, en 2010, un produit exceptionnel de 37,3 MEUR avait été comptabilisé suite au changement du principe de reconnaissance du chiffre d'affaires postal et de télécommunications, qui avait généré un revenu additionnel exceptionnel d'un mois de chiffre d'affaires. Le reste des produits exceptionnels représentent les ventes de divers immeubles, de matériel (roulant) et d'équipements divers, ainsi que le remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement d'une banque islandaise de la place. Par ailleurs, les produits exceptionnels constituent également des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux et infrastructures de l'Entreprise.

Charges

Après une hausse en 2010, les charges d'exploitation continuent leur augmentation (+1,8%) par rapport à l'année précédente.

Les charges de matières consommables stagnent (-0,4%). Dans le cadre de la mise en conformité avec le nouveau plan comptable national, un certain nombre de comptes ont ainsi dû être reclassés, dont notamment toutes les charges en relation directe avec le chiffre d'affaires, qui ont été classées sous la rubrique des charges de matières consommables.

En raison de la hausse des prix des carburants et combustibles, les fournitures de consommables ont globalement augmenté de 12,1%, compensées cependant par la régression de l'achat de biens destinés à la vente (-36,6%) suite au transfert en mai 2011 de l'exploitation des téléboutiques à LUXGSM.

Globalement, les prestations de tiers dans le trafic international, frais directement liés au chiffre d'affaires, continuent à reculer: les frais internationaux pour services postaux de -1,8%, ceux des services financiers de -2,4% et ceux du trafic international de télécommunications de -8,0%. Cette dernière diminution est notamment liée aux baisses de prix de gros entre opérateurs, et plus particulièrement à la suite de la chute des prix roaming imposée notamment par la CE. Finalement, les

frais d'interconnexion augmentent fortement à la suite de proportions de trafic mobile plus élevées.

Les autres charges externes augmentent également (+4,0%). Hormis le recul des dépenses d'entretien et de réparation, des assurances, des frais de marketing et de publicité, toutes les autres charges externes progressent: les loyers et charges locatives, les frais de déplacement, le transport de biens et du personnel et, dans une moindre mesure, les frais de formation et de documentation.

En dépit d'une légère hausse en 2011 du nombre d'agents de +1,2%, les dépenses de personnel accusent globalement une baisse de -0,2%, due notamment à un recul important des provisions pour vacances à prendre, heures supplémentaires et des remboursements sur salaires comptabilisés en 2011. En 2011, le total des frais de personnel représente ainsi 49,7% des charges d'exploitation hormis les corrections de valeur. Par ailleurs, l'Entreprise a dû faire appel en 2011 au travail intérimaire pour pallier les insuffisances passagères.

Suite à la réalisation de projets d'investissement d'envergure (déploiement de la fibre optique, construction de Datacenter et modernisation de nos principaux systèmes informatiques), le montant total des corrections de valeur sur les immobilisations corporelles et incorporelles, ainsi que sur les éléments de l'actif circulant, augmentent de +9,0%.

Finalement, les autres charges d'exploitation reculent en 2011 (-1,6%). Si la TVA en amont non récupérable augmente, cette hausse est compensée par la baisse des redevances ILR ainsi que des frais pour licences informatiques.

Les charges financières représentent essentiellement des corrections de valeur sur les immobilisations financières et les valeurs mobilières, ainsi que dans une moindre mesure des frais bancaires et des pertes de change.

Les charges exceptionnelles s'expliquent par des ventes de bâtiments, d'équipements, de câbles et de matériel roulant de l'actif immobilisé avant leur amortissement complet.

Une hausse en 2011 des produits d'exploitation (+4,6%), compensée par une faible hausse du coût d'achat (+0,5%, accentuée encore par la stagnation de la masse salariale (-0,2%), aboutit ainsi à un excédent brut d'exploitation (EBITDA) en hausse de 17,2%.

L'excédent brut d'exploitation, à savoir la marge brute avant impôts, taxes et dépréciation (EBITDA) atteint 157,7 MEUR en hausse de 17,2%. La hausse de la charge des amortissements (+9,0%) réduit cet écart au niveau du résultat d'exploitation (EBIT) qui atteint un montant de 65,2 MEUR (2010: 49,7 MEUR). Le résultat financier de 23,1 MEUR, en baisse de -5,7 MEUR

et un résultat exceptionnel de 29,1 MEUR, en recul de -10,6 MEUR, génèrent un résultat avant impôts de 117,5 MEUR, en recul de -0,6% (2010: +11,1%).

Par rapport à l'exercice 2010 au cours duquel la charge d'impôts était particulièrement importante en raison d'une part d'une provision d'impôts couvrant la mise en suspens par l'État de la bonification d'impôts pour missions spéciales, et incorporant d'autre part une provision d'impôts liée au changement de reconnaissance du chiffre d'affaires, la charge pour impôts baisse substantiellement en 2011 pour atteindre 4,0 MEUR (2010: 22,3 MEUR).

Un résultat d'exploitation en hausse, partiellement atténué par un résultat financier en recul, un résultat exceptionnel toujours important couplé à une faible charge d'impôts, conduit à un résultat après impôts qui progresse de 18,2% pour s'établir à 113,5 MEUR (2010: 96,0 MEUR).

Luxembourg, le 29 mars 2012

Le Comité de Direction

Le Groupe P&T

L'exercice 2011 a été marqué par une seule modification au niveau du périmètre de consolidation.

En date du 30 mars 2011, l'Entreprise a pris une participation de 34,00% dans la société Luxembourg e-archiving S.A. Cette filiale est consolidée selon la méthode dite de mise en équivalence. La part de 34% du Groupe P&T dans le résultat de l'exercice est reprise dans la rubrique «Quote-part dans le résultat des sociétés MEE» du compte de profits et pertes consolidés. Une comparaison des chiffres de 2011 avec 2010 pour toutes les autres rubriques du compte de profits et pertes, n'est donc pas influencée par ce changement dans le périmètre de consolidation.

Le montant net du chiffre d'affaires du Groupe P&T (664,18 MEUR; 2010: 633,35 MEUR) a enregistré une hausse importante pour l'année en cours (+4,87%). Les filiales ont réalisé une hausse du chiffre d'affaires de 18,67 MEUR (+9,19%). La plus belle performance a été enregistrée par la filiale de télécommunication mobile LUXGSM S.A., active dans un secteur très concurrentiel. Elle a pu augmenter sa contribution de 14,51 MEUR. Les filiales Netcore (+3,05 MEUR) et ebrc (+2,14 MEUR) complètent le top 3 des meilleures performances.

Les charges d'exploitation augmentent à raison de 4,77% par rapport à l'année précédente, pour atteindre un montant de 606,86 MEUR (2010: 579,26 MEUR).

Les charges de matières premières ainsi que les autres charges externes, s'élèvent à 256,33 MEUR (2010: 239,41 MEUR).

Avec un chiffre d'affaires qui a progressé considérablement et des charges de matières premières et autres charges externes également en hausse mais à un niveau moindre, le Groupe P&T a pu augmenter sa valeur ajoutée de 23,04 MEUR, soit une augmentation de 5,75%.

Les frais de personnel accusent globalement une hausse de 0,75% pour atteindre 233,32 MEUR au 31 décembre 2011. Au cours de l'exercice 2011, le Groupe P&T a employé 3 676 personnes.

Au niveau des produits financiers, totalisant un montant de 16,52 MEUR (2010: 19,03 MEUR), la baisse de 13,19% est essentiellement liée à une diminution de revenus des valeurs mobilières ainsi qu'à une diminution d'intérêts sur dépôts de la maison mère.

Les produits exceptionnels de 31,11 MEUR proviennent principalement d'une reprise en 2011 de provisions fiscales des années 2008, 2009 et 2010 de la maison mère. Les produits exceptionnels élevés de 2010 étaient liés à un changement de reconnaissance du chiffre d'affaires sur la date de prestation de services et plus sur la date de facturation. Ce changement a entraîné un revenu additionnel d'un mois de chiffre d'affaires, lequel a été mis en produits exceptionnels en 2010.

Le résultat après impôts du Groupe P&T atteint 115,85 MEUR (2010: 99,21 MEUR), lié à une hausse importante du chiffres d'affaires (+4,87%), ainsi qu'à une augmentation de la production immobilisée. La contribution des filiales a régressé malgré une hausse importante de leur contribution au chiffre d'affaires. Elle s'élève désormais à 10,69 MEUR (2010: 12,51 MEUR).

Luxembourg, le 29 mars 2012

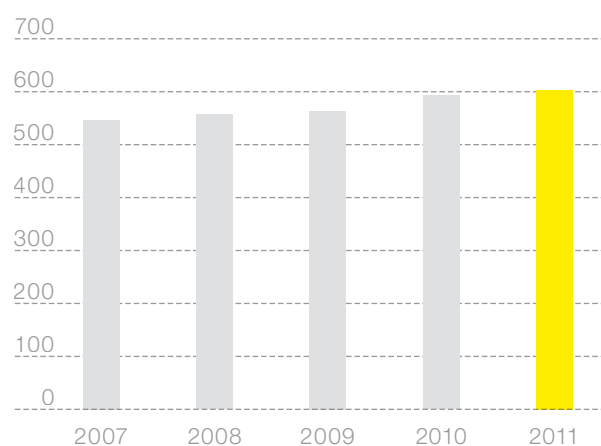
Le Comité de Direction

// CHIFFRES CLÉS

Total produits

(en millions €)

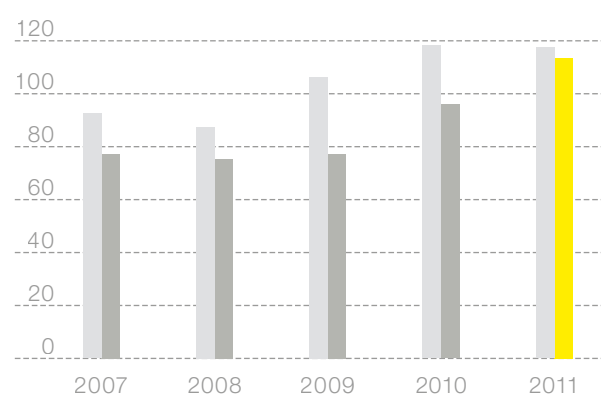
2007	546,81
2008	556,84
2009	564,17
2010	593,14
2011	603,40



Résultat

(en millions €)

	avant impôts	après impôts
2007	92,62	77,32
2008	87,54	75,41
2009	106,36	77,36
2010	118,22	95,96
2011	117,50	113,45



Comptes annuels de l'Entreprise des P&T (2007-2011)

CHIFFRES CLÉS / EN MILLIONS D'EUROS	2007	2008	2009	2010	2011	VARIATION 2011/2010
Total produits	546,81	556,84	564,17	593,14	603,40	1,73%
- Services postaux*	124,15	124,61	123,56	127,64	136,34	6,82%
- Services financiers postaux	35,29	38,50	31,19	29,85	29,59	-0,88%
- Télécommunications	353,39	349,69	356,99	353,53	358,37	1,37%
- Autres produits	34,00	44,05	52,43	82,13	79,09	-3,70%
Résultat d'exploitation	64,20	68,94	68,62	49,26	65,24	32,44%
Résultat avant impôts	92,62	87,54	106,36	118,22	117,50	-0,61%
Résultat après impôts	77,32	75,41	77,36	95,96	113,45	18,23%
Somme bilantaire	2.827,19	3.135,35	3.040,80	3.059,53	3.233,12	5,67%
Investissements en immo- bilisations incorporelles, corporelles et financières	107,22	136,51	181,50	136,09	161,47	18,65%
Personnel:						
nombre moyen d'agents	2.910	2.905	2.919	2.895	2.915	0,69%

* Hors compensations pour missions spéciales (Art. 50 de la loi modifiée du 10 août 1992)



«L'Entreprise et LUXGSM sont partenaires de **l'Innovation Camp 2011** organisé par **l'a.s.b.l. Jonk Entrepreneuren Luxembourg.**»

P&T INNOVE POUR VOUS.

// LES ÉVÈNEMENTS EN 2011



Janvier

- L'Entreprise fête en 2011 le 100^e anniversaire du Postchèque («100 Joer Postchèque»).
- LUXGSM enregistre un nouveau record avec 3,7 millions de SMS envoyés à l'occasion du Nouvel An.
- Aménagement d'une nouvelle station de tri de déchets au Centre Postal à Luxembourg-Gare.
- L'Entreprise organise son premier workshop PostMarketing Academy dans le cadre de ses nouvelles activités de marketing direct (autres workshops en cours d'année).
- L'Entreprise organise une conférence TERALINK à Tel-Aviv visant à présenter Luxembourg comme une plate-forme de développement pour les start-up israéliennes en Europe.

Février

- TNT Express combine le transport routier et ferroviaire pour les envois entre le Luxembourg et l'Espagne.
- Aastra, numéro un au Benelux sur le marché des communications d'entreprise, et Netcore PSF signent un accord de partenariat afin de mieux répondre aux exigences du marché luxembourgeois.
- Carrard Services, un des leaders français du marché de la propreté, choisit la solution SaaS2B Remote Badging de P&T Consulting.
- 3^e place pour la campagne easy VISA au Grand Prix paperJam Communication Marketing Design.

Mars

- Présentation officielle de la filiale P&T Capital, le véhicule d'investissement de l'Entreprise.
- Exposition philatélique «Zackeg a Pickeg» au Post-Musée.
- Participation record à la 16^e édition du Postlaf avec plus de 2 250 athlètes.
- Inauguration officielle de l'enseigne commerciale P&T/LUXGSM à Ettelbruck.
- LUXGSM signe un contrat de sponsoring avec la Fédération Luxembourgeoise de Football (FLF).
- Stand de l'Entreprise au Festival des Migrations à Luxexpo.
- Remises officielles des timbres-poste commémoratifs «50 ans Amnesty International», «50 ans Fédération des Quilleurs» et «75 ans Journée du Timbre».
- L'Entreprise est élue meilleur fournisseur de PSA Peugeot Citroën dans la catégorie «Qualité de service».
- L'Entreprise et Luxembourg e-Archiving S.A. (Learch) annoncent un partenariat stratégique dans le domaine du tiers archivage de documents électroniques.
- Engagée dans une démarche de développement durable, l'Entreprise a transformé deux prés en vergers à Junglinster et Beckerich en collaboration avec l'association Hëllef fir d'Natur.

Avril

- PostEurop publie son «Rapport environnemental 2010» annonçant que, de 2007 à 2009, les 16 opérateurs postaux européens qui participent au programme de réduction des gaz à effet de serre, dont l'Entreprise, ont enregistré une réduction collective de 15% de leurs émissions de CO₂.
- L'Entreprise participe à la Randonnée de la Foire de Printemps.
- L'Entreprise lance «Timbres en ligne», un service Internet permettant d'imprimer des timbres chez soi, sur sa propre imprimante.
- L'Entreprise et sa filiale ebrc posent la première pierre de leur Resilience Centre East à Betzdorf, leur 5^e data-centre au Luxembourg.
- Remise officielle du timbre-poste «Année européenne du bénévolat».

Mai

- Lancement de la nouvelle version du online Banking «CCP Connect» et des cartes VISA Gold et Prestige.
- ebrc reçoit l'award 2011 de la Commission européenne pour le «Code of Conduct for Data Centres» dans la catégorie «existing datacentre» pour son datacentre «Resilience Centre West» à Windhof ainsi qu'un award «Cloud» au Gala Golden-I.
- L'Entreprise et LUXGSM sont partenaires de l'Innovation Camp 2011 organisé par l'a.s.b.l. Jonk Entrepreneuren Luxembourg.
- Stand commun de l'Entreprise et de LUXGSM à la Foire de Printemps.
- Lancement de la réorganisation de la distribution postale.
- Editus lance en partenariat avec RTL l'émission HabiterTV sur RTL Télé Lëtzebuerg.
- Editus et la Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers du Grand-Duché de Luxembourg (HORESCA) signent une convention de partenariat permettant aux membres de la fédération de profiter d'avantages exclusifs sur les supports Editus.
- Remises officielles des timbres-poste «Europa 2011», «20 ans Crémant de Luxembourg» et «100 Joër Wënzerverband».
- LUXGSM lance ses forfaits dédiés aux utilisateurs iPad d'Apple.
- L'Entreprise et DTAG (Deutsche Telekom AG) concluent un accord de partenariat portant sur la fourniture de services de connectivité fixe et mobile.
- L'Entreprise organise le workshop international TERA-LINK «Online Business, your one-stop shop in Luxembourg» (autres workshops en cours d'année).

Juin

- L'Entreprise organise un «Workshop FTTH» autour de la fibre optique et accueille des représentants d'opérateurs et de fournisseurs du monde des télécommunications européen.
- ebrc obtient la certification «Payment Card Industry - Data Security Standard».
- L'Entreprise participe aux Réiser Pärdsdeeg.
- ebrc obtient la «certification Tier IV Designs – Fault Tolerant» de l'Uptime Institute (US) pour le «Resilience Centre South» (RCS), à Kayl et devient le premier acteur mondial à disposer de deux datacentres certifiés Tier IV.
- Inauguration officielle de l'enseigne commerciale P&T/LUXGSM à Mersch.
- L'Entreprise et ebrc participent au 2^e salon ICT Spring Europe à Luxexpo.

Juillet

- Première édition des «6 Stonne Velo mat der Post an der Stad» à Luxembourg-Cloche d'Or.
- Une délégation de Saudi Telecom (STC) s'informe auprès des experts de la Division des Télécommunications au sujet du réseau d'accès xDSL.
- Nouveau décor, plus aéré, aux couleurs et design des enseignes communes P&T/LUXGSM pour la Téléboutique Luxembourg-Gare.
- Exposition «Voitures postales d'antan» au PostMusée.
- L'Entreprise participe au Blues'n Jazz Rallye à Luxembourg.
- Le Président de la Chambre des députés, Laurent Mosar, visite le Centre de Tri de l'Entreprise à Bettembourg.
- Remise officielle du bloc de timbres «De leschte Ritter», lors du Festival International de la BD à Contern.
- Public Viewing du Tour de France au Knuedler sponsorisé par «La Télé des P&T».
- Stand de l'Office des Timbres au Gala Tour de France à Luxembourg et émission de quatre timbres-poste personnalisés et de cartes-vues montrant divers cyclistes luxembourgeois.
- L'Entreprise met en circulation deux véhicules Peugeot iOn 100% électriques.
- L'Entreprise participe au LUXGSM World Balloon Trophy 2011 à Echternach.

Août

- L'Entreprise annonce le lancement prochain de son offre d'accès Internet à ultra haut débit «LuxFibre» jusqu'à 100 Mbit/s.
- L'Entreprise participe à la deuxième édition de «Yester-years» au Fond-de-Gras.
- ebrc obtient la certification ISO 14.001.
- Dans le cadre du 100^e anniversaire du Postchèque, l'Entreprise organise une croisière sur la Méditerranée.

Septembre

- L'Entreprise participe au «Bëschfest» à Munshausen.
- L'Entreprise lance son offre Internet ultra haut débit «LuxFibre» dans la commune de Leudelange.
- L'Entreprise et Alcatel-Lucent établissent avec la connexion IP 100 Gbit/s entre Luxembourg et Francfort un des réseaux de données les plus rapides en Europe.
- Un expert de Netcore devient le premier certifié Cisco CCIE Voice au Luxembourg.
- L'Entreprise raccorde le Parc Naturel de l'Our, à Hosingen, à son réseau fibre optique.
- Editus distribue les annuaires téléphoniques 2012.
- Remise officielle des timbres-poste «Cercle Cité», «SEPAC – La corniche de la Ville de Luxembourg» et «50^e anniversaire de l'ULC».
- L'Entreprise fête ses 5 ans de certification «Super-DrecksKëscht fir Betriber» témoignant ainsi de sa contribution active et continue au tri des déchets.

Octobre

- L'Entreprise accueille 10 nouveaux stagiaires dans le cadre du projet commun avec l'Administration de l'Emploi et le Centre National de Formation Professionnelle Continue.
- L'Entreprise et Editus inaugurent à Kayl le bâtiment administratif d'Editus, précertifié Gold par la DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen).
- Remise officielle des timbres-poste «SIDA» et «200^e anniversaire de la naissance de Franz Liszt».
- L'Entreprise organise un workshop BlackBerry pour les clients grands comptes.
- L'Entreprise fête officiellement le 100^e anniversaire des Comptes Chèques Postaux lors d'une séance académique à Luxexpo.
- L'Entreprise et LUXGSM lancent le nouveau portail Internet mobile «Web'n'Walk».
- Stand P&T/LUXGSM à la Foire d'Automne à Luxexpo.
- L'Entreprise est désignée «Best Direct Marketing Operator» au Gala Marketers pour son service PostMarketing.
- L'Entreprise lance l'évolution de l'offre de télévision «La Télé des P&T» qui apporte une nouvelle expérience télévisuelle pour les téléspectateurs en termes de fonctionnalités, de fluidité, de simplicité, d'ergonomie et de contenus interactifs.
- Visite du ministre délégué au Développement durable et aux Infrastructures, Marco Schank, au datacentre P&T/ebrc en construction à Betzdorf.

Novembre

- Stand de l'Entreprise à la Foire de l'Étudiant à Luxexpo.
- Lancement des distributeurs automatiques de colis Pack Up 24/24 qui complètent le réseau Pack Up.
- L'Entreprise organise une semaine santé pour son personnel.
- Stand P&T/LUXGSM au salon multimédia au centre commercial Belle Étoile.
- Le PostMusée lance sa page sur le réseau social Facebook.

Décembre

- Concert «PostClassic» à la Philharmonie.
- L'Entreprise et l'Amicale des P&T organisent une matinée cinéma pour le personnel et leurs enfants à l'occasion de la Saint-Nicolas.
- Lors des ICT Awards 2011, P&T/LUXGSM est désigné pour la cinquième fois consécutive «Best Telecom Services Provider».
- Exposition philatélique «Bonne Année et Meilleurs Vœux» au PostMusée.
- Remise officielle des timbres-poste «Procession Dan-sante», «100 Joer Postchèque», «Bienfaisance 2011 – Les métiers d'antan 2» et du carnet philatélique «Architecture».
- ebrc remporte à Paris le prix européen «Best Cloud Business Case, Public Sector» décerné par l'Euro-cloud Europe.
- En 2011, l'Entreprise a traité 1 167 039 colis, un nouveau record.

// NOS MÉTIERS



L'Entreprise compte trois métiers de base: les services postaux, les services financiers postaux et les services des télécommunications. S'y ajoutent les services philatéliques ainsi que, au sein du Groupe P&T, les activités complémentaires assurées par les filiales.

En 2011, dans un environnement marqué par une concurrence croissante, les activités de l'Entreprise et des filiales ont globalement évolué de manière positive.



«Pack Up 24/24, c'est la distribution de vos colis par P&T **quand et où vous les voulez, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.**»

P&T INNOVE POUR VOUS.

// LES SERVICES POSTAUX

www.pt.lu/postes



Préface

L'année 2011 a été marquée par l'essor des activités de marketing direct de la Division des Postes, regroupées sous l'enseigne PostMarketing. Il s'agit de promouvoir les bonnes pratiques du marketing direct grâce à l'organisation de workshops et de proposer à nos clients des solutions complètes pour réaliser et diffuser leurs projets de communication directe.

Belle consécration: PostMarketing a été élu « Best Direct Marketing Operator » par les professionnels du métier lors des Luxembourg Marketing & Communication Awards en octobre 2011.

Dans un contexte d'habitudes de consommation changeantes des produits et services postaux, le timbre en ligne a été lancé en avril 2011. Grâce au gestionnaire online sur www.eservices.lu, le client peut désormais commander, payer et imprimer lui-même ses timbres-poste.

Enfin, les deux premières stations automatisées permettant le retrait de colis 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ont été intégrées dans le réseau Pack Up en fin d'année. D'autres sites Point Pack Up 24/24, sont en cours de mise en place dans les agglomérations du pays.

Envois Postaux

Le volume total de l'ensemble des catégories de courrier adressé et non adressé traité par l'Entreprise se chiffre à 251 millions d'envois en 2011, ce qui représente une réduction de 1,5% par rapport à 2010.

Lettres

La baisse des volumes est plus sensible pour les lettres adressées – service national, import et export: 3,6% d'envois en moins sur une année.

Qualité

La qualité de service du courrier national mesurée par une enquête TNS ILReS atteste un taux de 97,38% des envois distribués au destinataire le lendemain de leur remise (objectif 95%).

Pour le courrier international, l'étude UNEX commanditée par l'International Post Corporation constate que 96,1% des lettres prioritaires expédiées en Europe parviennent au destinataire luxembourgeois en 3 jours ouvrables (J+3). Le délai moyen d'acheminement est de 2,2 jours ouvrables.

PostMarketing

Le centre de compétences sur le marketing direct instauré par la Division des Postes propose la consultance, la réalisation et la diffusion notamment de mailings publicitaires adressés et non adressés. Sous l'enseigne PostMarketing, ces activités ont pris un essor important en 2011. De nombreux clients-annonceurs ont ainsi confié leur projet de communication à l'un des spécialistes en marketing direct du Département Commercial.

Pour diffuser les bonnes pratiques du marketing direct, une série de workshops a été organisée pour les responsables d'entreprise et autres clients professionnels.

En parallèle, un cycle de cinq séminaires PostMarketing Academy destinés aux responsables marketing et communication et animés par un expert reconnu a rencontré un vif succès. Ces ateliers pratiques et interactifs impliquent activement les participants, favorisant ainsi l'échange d'idées et le networking dans une atmosphère conviviale.

Enfin, PostMarketing a été élu «Best Direct Marketing Operator» par les professionnels du marketing lors des Luxembourg Marketing & Communication Awards en octobre 2011.

Colis

Avec plus de 1,1 million de colis au départ et à l'arrivée (en provenance des réseaux postaux étrangers) en 2011, ce segment de marché connaît une croissance de 11,2% par rapport à l'année précédente. Les habitudes de consommation de profiter de plus en plus du commerce électronique sont à l'origine de cette hausse.

Envois publicitaires Direct Mail non adressés

En raison de la bonne tenue du marché publicitaire, le nombre d'envois non adressés distribués dans les boîtes aux lettres affiche une progression de 1% par rapport à 2010.

Près de 48 millions d'envois Direct Mail Select / Classic et I-Mail ont été distribués en 2011 par le réseau postal.

Business Post

Les recettes générées par les services sur mesure et à valeur ajoutée de la gamme Business Post destinée au marché professionnel, augmentent de 5,2%.

Messagerie postale

Le nombre de quotidiens nationaux distribués par la messagerie postale est en hausse de 3% par rapport à 2010, soit au total 27,4 millions de journaux contre 26,6 millions l'année précédente.

Les volumes de périodiques sont en hausse de 5,9% sur une année et atteignent un volume total de 16,1 millions d'exemplaires en 2011.

Actualité européenne

Après l'adoption de la Directive 2008/06/CE visant la libéralisation complète du marché des services postaux par le Parlement européen en date du 20 février 2008, la plupart des marchés postaux européens sont désormais entièrement ouverts à la concurrence. Le Luxembourg bénéficie, à côté de la Grèce et de quelques pays de l'Europe de l'Est, d'un délai prolongé jusqu'au 31 décembre 2012. D'ici là, le service réservé est maintenu pour les envois nationaux et internationaux jusqu'à 50 grammes.

Le projet de loi N°6160 visant la libéralisation complète du marché postal a été publié en juillet 2010. Depuis, ce texte parcourt les diverses étapes du processus législatif.

Pour l'Entreprise, la future loi postale doit s'aligner sur ces directives postales qui revendiquent des conditions équitables pour tous les opérateurs postaux, tout comme le maintien d'un service universel postal de qualité au plein bénéfice des citoyens et autres utilisateurs des services postaux.

L'Entreprise continue son engagement proactif dans différents groupes de travail de l'Union Postale Universelle (UPU), de PostEurop et d'International Post Corporation (IPC) sur des sujets légaux, réglementaires, stratégiques, sociaux, financiers et environnementaux. Depuis mai 2010, l'Entreprise siège au Conseil d'Administration d'IPC.



«Les nouvelles cartes **VISA Gold et Prestige de P&T** offrent plus de confort de paiement et plus d'assistance lors de vos voyages.»

P&T INNOVE POUR VOUS.

// LES SERVICES FINANCIERS POSTAUX

www.pt.lu/ccp



Préface

L'année 2011 a été une année phare pour les services financiers de l'Entreprise: le Compte Chèque Postal a fêté son 100^e anniversaire! En effet, le service du Compte Chèque Postal a été lancé en octobre 1911 par le Directeur général des Finances, M. Mathias Mongenast, en charge des services postaux, télégraphiques et téléphoniques. 100 ans plus tard et fidèles à l'idée d'origine de proposer un compte à tout un chacun, les services financiers de l'Entreprise attirent toujours de nombreux clients grâce à une politique tarifaire très avantageuse et à une large gamme de produits.

Tout au long de l'année 2011, l'Entreprise a fêté cet événement par de nombreuses manifestations: la croisière «100 Joer Postchèque» organisée en août, un grand concours SMS en mai avec des prix attractifs ou encore la séance académique en octobre 2011 en présence de nombreuses personnalités avec une conférence très appréciée.

Au niveau des produits, deux nouvelles cartes de crédit VISA ont été lancées durant l'année du centenaire: la carte VISA Gold et la carte VISA Prestige avec de nombreux avantages liés aux cartes.

Enfin, l'année 2011 a aussi été l'année de la modernisation interne avec la mise en production d'un nouveau logiciel bancaire plus flexible permettant de réagir plus rapidement aux évolutions du marché. Parallèlement, l'application bancaire online «CCP Connect» a été modernisée.





Comptes

En 2011, le Compte Chèque Postal a séduit plusieurs milliers de nouveaux clients avec ses avantages. Dans un contexte économique peu favorable, les avoirs déposés par nos clients sur leurs comptes ont augmenté de 5% en 2011 par rapport à l'année précédente.

E-banking

Les applications bancaires online «CCP Connect» (pour les clients particuliers) et «Multiline» (pour les clients professionnels) connaissent toujours des essors importants avec une augmentation considérable du nombre d'utilisateurs.

La nouvelle version de l'application «CCP Connect», lancée en mai 2011, se présente de manière encore plus conviviale et intuitive pour le client. Outre de nouvelles fonctionnalités comme la gestion des ordres de domiciliation, «CCP Connect» peut désormais être personnalisé par l'utilisateur grâce à des raccourcis, un ordre d'affichage flexible ou encore le changement de nom des comptes dans «CCP Connect».

«Avec **la nouvelle version de CCP Connect**, l'e-banking de P&T est devenu plus sûr que jamais.»

P&T INNOVE POUR VOUS.

Cartes bancaires

Les services financiers de l'Entreprise proposent aux clients une gamme complète de cartes bancaires qui a encore été élargie en 2011.

Les cartes de débit «MyCash» et «Postchèque» permettent de retirer de l'argent à tout moment aux distributeurs de billets en Europe et de payer dans les magasins dans la même zone. Les cartes «MyCash» et «Postchèque» fonctionnant avec le système Bancomat/Maestro ont été remplacées en novembre 2011 par tous les émetteurs de cartes au Luxembourg pour fonctionner dorénavant avec le système V PAY. Ce changement a été très bien accepté par les utilisateurs. La carte «MyCash» fonctionnant avec V PAY présente des facilités d'utilisation largement améliorées par rapport à précédemment, sans augmentation de prix.

Les cartes «VISA Classic» et «easy», la carte VISA pré-payée, continuent leur essor. Exclusivement commercialisée par l'Entreprise au Luxembourg, «easy» séduit un large public et de nombreux nouveaux adhérents tous les mois grâce à sa simplicité et à sa flexibilité d'utilisation.

Deux nouvelles cartes VISA ont été lancées en mai 2011: la carte «VISA Gold» et la carte «VISA Prestige». Outre des plafonds plus élevés et une facilité de crédit permanent, ces cartes proposent toute une série d'assurances et de services d'assistance qui rendent la vie de leur détenteur plus facile. Avec des prix très compétitifs sur le marché luxembourgeois, ces cartes ont touché rapidement leur cible et continuent de séduire de nouveaux clients.

Western Union

Le système Western Union, qui permet d'envoyer et de recevoir de l'argent de manière rapide dans plus de 200 pays, continue à attirer les clients. Presque 100 000 transferts Western Union ont été effectués en 2011 au départ et à l'arrivée de l'Entreprise.

Les nouvelles Cartes Gold & Prestige
Avoir des privilèges n'est plus un privilège

CCP Offrez-vous plus de confort et d'assistance.

P&T LUXEMBOURG

Division des Services Financiers Postaux - L-2997 Luxembourg - Téléphone gratuit : 8002-4334 - www.pt.lu

EC + P&TLuxembourg : acteur du développement durable.



« La Nouvelle Télé des P&T **apporte une toute autre expérience de télévision** en termes de fonctionnalités, fluidité, simplicité, ergonomie et interactivité de contenus. »

P&T INNOVE POUR VOUS.

// LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

www.pt.lu/telecom



Préface

Cette année encore, les clients ont clairement fait confiance aux produits et services de l'Entreprise. Dans un contexte économique difficile donnant lieu à une pression importante de la part de la concurrence, le marché reconnaît la valeur de l'Entreprise qui a reçu, pour la cinquième année consécutive, le prix de «Best Telecom Services Provider» lors des ICT Awards.

Toujours leader sur la plupart des marchés de la télécommunication, l'Entreprise poursuit ses investissements à la pointe du progrès et rend la technologie accessible au plus grand nombre.

Au fil des ans, l'Entreprise a su montrer son implication dans le développement des télécommunications au Luxembourg par la mise à disposition de produits et solutions innovants.

Cette année fut marquée par le lancement de la nouvelle Télé des P&T mais également par les produits LuxFibre basés sur la fibre optique.



TELECOM & INTERNET PROVIDER OF THE YEAR

Téléphonie

La téléphonie fixe classique connaît un léger recul depuis quelques années. Les comportements changent. Les clients utilisent de plus en plus leurs forfaits mobiles illimités pour téléphoner au détriment de leur ligne fixe.

Dans le cadre du produit LuxFibre lancé cette année, l'Entreprise propose pour la première fois à ses clients résidentiels une solution de téléphonie sur IP.

La téléphonie traditionnelle évolue et converge avec le mobile. Les clients professionnels profitent depuis 2011 d'une offre de convergence fixe/mobile appelée MyTeam, qui permet d'appeler en illimité sans frais de communication en national entre fixes et mobiles LUXGSM de l'entreprise et entre mobiles LUXGSM de l'entreprise.

Backbone national

En ce qui concerne le backbone national, il faut distinguer le backbone traditionnel basé sur la technologie SDH (Synchronous Digital Hierarchy) d'une part, du backbone moderne basé sur la technologie IP d'autre part. Ces deux réseaux dorsaux coexistent à l'heure actuelle et assurent l'interconnexion des 50 sites de télécommunications de l'Entreprise répartis sur le territoire national. Lesdits réseaux reposent entièrement sur des câbles à fibres optiques. Afin de garantir la redondance, chacun de ces centres est desservi par au moins deux câbles à tracés entièrement distincts.

Le réseau de transmission SDH national supporte la quasi-totalité des services classiques offerts par l'Entreprise, notamment le service téléphonique analogique, l'ISDN, les lignes louées...

La technologie SDH permet l'implémentation de mécanismes automatiques de protection en cas de rupture de câble.

Le backbone national IP constitue un réseau dorsal de type IP-MPLS qui permet le déploiement, d'une part de solutions évoluées basées sur IP pour les besoins des clients professionnels et, d'autre part de services triple play (voix, accès Internet et Télé des P&T) en plein essor auprès des clients particuliers qui utilisent des bandes passantes de plus en plus importantes.

Backbone international

Afin de gagner en autonomie, en compétitivité et en flexibilité, et afin de répondre aux besoins de l'économie nationale en matière d'accès aux nœuds d'interconnexion et aux points d'échange Internet les plus importants d'Europe, l'Entreprise a lancé fin 2006 ledit réseau de transmission transeuropéen: TERALINK.

Déployé sur plus de 4 000 km et regroupant 16 points de présence (PoP), TERALINK relie Amsterdam, Bruxelles, Londres, Slough, Paris, Francfort, Kehl et Strasbourg à Luxembourg. Chaque ville est connectée via des routes dédoublées, ce qui garantit une redondance totale.

Afin d'augmenter encore la redondance de ce réseau et afin de réaliser des temps de latence courts, une liaison additionnelle a été réalisée au cours de 2011, à savoir une liaison directe Luxembourg-Francfort. Tandis que dans le passé, les liaisons TERALINK étaient dotées de débits à 40 Gbit/s, cette nouvelle liaison a été équipée pour une exploitation à 100 Gbit/s, une première en Europe.

Services réseaux d'entreprises

Les services liés aux réseaux d'entreprises ont continué à connaître une progression durant l'année 2011. Cette progression s'illustre principalement par la demande de nos clients pour des services à plus grande valeur ajoutée; l'augmenta-

tion du nombre de connexions de type IP-VPN et l'évolution du Service Level Agreement démontrent bien cette tendance.

La progression de la demande pour les produits de connectivité optique tels que D-line confirme l'existence d'un besoin d'interconnexion de sites destinés à l'échange de données et de services de sécurisation des données auprès de nos clients les plus importants.

À noter une stagnation de la connectivité «layer 2» (E-LAN et E-line) suite à la mise sur le marché par P&T/LUXGSM de sa nouvelle gamme de produits d'interconnexion réseaux (Ethernet-line, Ethernet-network et IP-network).

Contrats grands comptes

Soucieuse d'offrir à ses clients un rapport qualité-prix compétitif, l'Entreprise gère plus de 800 clients sous contrat.

Les contrats grands comptes permettent de répondre au mieux aux attentes des clients en termes financiers en leur proposant des formules tarifaires adaptées à leur volume et profil de consommation. La signature d'un contrat commercial assure aux clients un contact privilégié et personnalisé avec un chargé de compte qui les conseille au mieux dans le choix des solutions télécoms appropriées à leurs activités.

La Télé des P&T

Avec une augmentation de 7 000 clients en 2011, la Télé des P&T poursuit sa «success story». Une nouvelle version de la Télé des P&T a été lancée en octobre 2011. Grâce à une meilleure ergonomie, la navigation dans les différents menus est plus fluide et plus simple. Le changement de chaîne est plus rapide et de nouveaux services sont venus s'ajouter à l'offre: catalogues VOD supplémentaires, Media center, nouvelle chaîne permettant d'accéder à plus de 50 000 radios. Autres nouveautés: la HD et l'enregistrement d'une 2^e chaîne sont disponibles automatiquement et gratuitement.

La nouvelle Télé des P&T a été présentée à la Foire d'Automne et l'accueil réservé par nos clients a été très positif.



Les accès Internet

Le produit LuxFibre qui propose l'Internet à ultra haut débit sur VDSL2 et fibre optique, a été lancé en septembre 2011. Le produit d'entrée LuxFibre 30 (avec une bande passante pouvant atteindre 30 Mbit/s en download) est d'ores et déjà disponible pour 85% de la population. Un tel débit permet de multiplier les utilisations simultanées au sein d'un même foyer, et en particulier d'augmenter le nombre de postes TV disponibles pour la Télé des P&T.

Fin 2011, LuxFibre avait déjà été plébiscité par près de 3 000 clients précurseurs.

Alors que LuxFibre faisait des débuts prometteurs sur le marché, LuxDSL est resté le produit de référence pour les services d'accès Internet auprès des particuliers. Avec un taux de pénétration très élevé dans l'accès Internet large bande, P&T/LUXGSM se différencie de ses concurrents par la qualité de son service et conserve une progression constante pour pratiquement atteindre les 110 000 clients en 2011.

2011: une année marquée par l'ultra haut débit

L'année 2011 a été marquée par le lancement réussi des offres de gros et de détail très haut débit basées sur la technologie de la fibre optique.

En plus de permettre aux consommateurs et aux entreprises de bénéficier des nouvelles potentialités offertes par la fibre optique, le but à terme est de positionner le Grand-Duché en tant qu'acteur de référence à l'échelle européenne dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Cette approche favorisera l'implantation de nouvelles sociétés pour lesquelles la disponibilité de réseaux ultra-modernes à très haut débit revêt un caractère cardinal.

Le déploiement par l'Entreprise d'un réseau en fibre optique ouvert à la concurrence contribue au renforcement de la compétitivité de l'économie luxembourgeoise pour le plus grand bénéfice de la population.



Les faits marquants réglementaires en 2011

Au niveau réglementaire, l'année 2011 a été marquée par les négociations et l'approbation par le régulateur luxembourgeois (ILR), le 29 juillet 2011, des offres de référence de l'accès à un débit binaire RDSLO (Reference DSL Offer) et ORATH (Offre de référence Accès Très Hauts Débits sur FTTH) de l'Entreprise. Cette approbation des offres de gros a permis le lancement commercial du produit LuxFibre, ainsi que des offres de gros à l'intention des opérateurs alternatifs.

Dans le cadre de la conformité réglementaire, l'Entreprise a lancé courant 2011 de nouvelles offres de gros telles que l'offre dégroupage de la fibre optique (Fiber Access Offer), l'offre de colocation (Area POP Co-location Offer) respectivement l'offre bistream (débit binaire) et l'offre IPTV transport.

Le second semestre de l'année a quant à lui vu la poursuite par l'ILR des analyses de marché portant sur les marchés 4 (fourniture en gros d'accès [physique] à l'infrastructure du réseau – y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé – en position déterminée) et 5 (fourniture en gros d'accès à large bande).

En matière d'itinérance internationale (roaming), de nouveaux plafonds tarifaires pour la voix et le data sont entrés en vigueur au 1^{er} juillet 2011, conformément au second Règlement européen sur l'itinérance (Roaming II) entré en vigueur en 2010.

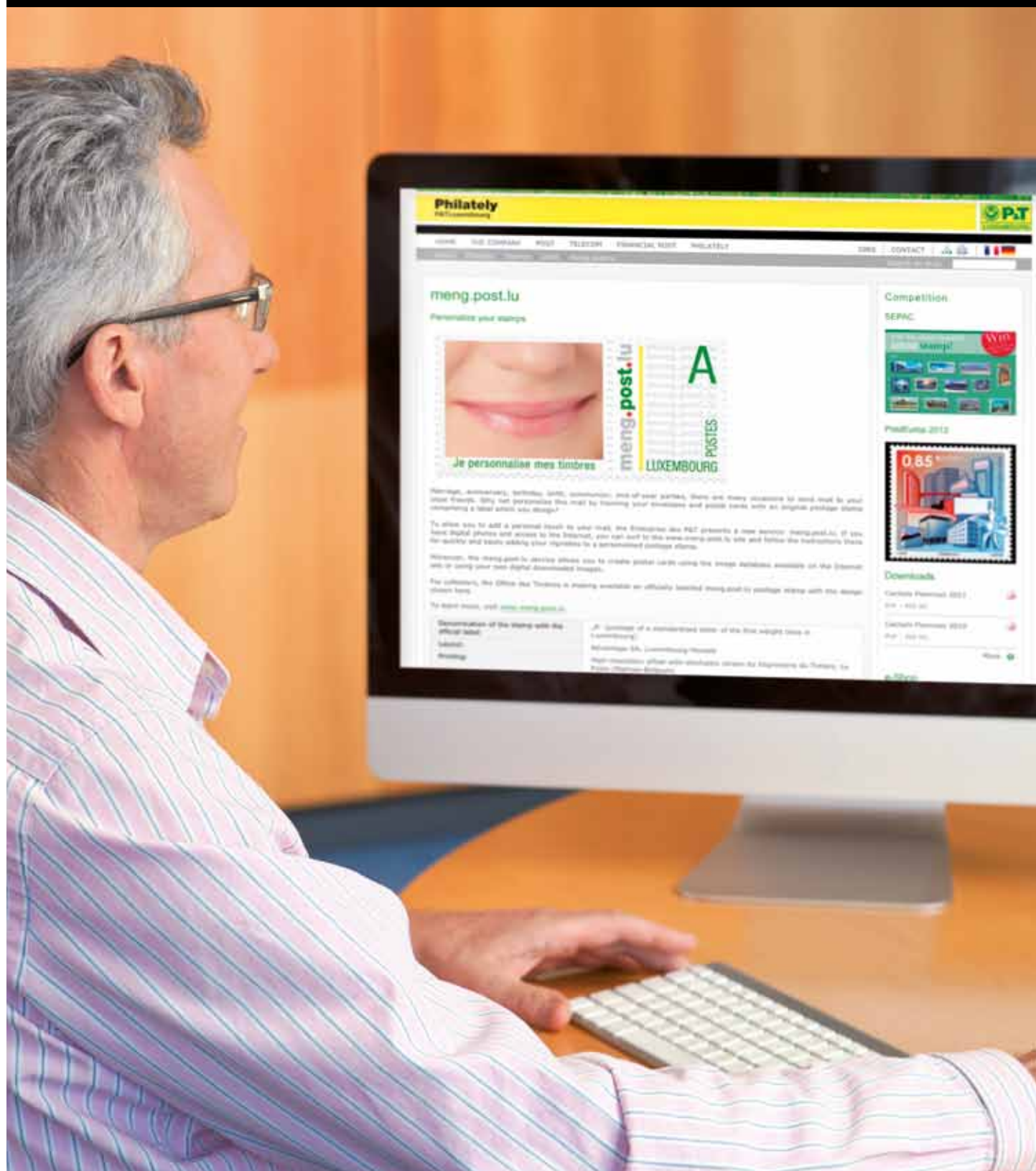
La Commission européenne, qui doit revoir les règles en matière de roaming pour le 30 juin 2012, estime qu'à terme la différence entre le roaming et les tarifs nationaux devrait s'atténuer davantage. Elle recherche des «solutions structurelles permanentes» pour rendre le marché du roaming plus concurrentiel.

Notons enfin que l'année 2011 a vu l'adoption par le parlement luxembourgeois de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques transposant en droit national le 3^e paquet télécoms adopté par le Parlement européen. Dans ce contexte, la protection des consommateurs constitue l'une des priorités de l'Entreprise pour les années à venir.

Les services en gros offerts aux opérateurs

Parmi les services offerts aux OAO, il y a lieu de mentionner la croissance substantielle des services de dégroupage de la boucle locale avec un volume de lignes dégroupées en hausse de l'ordre de 20% entre décembre 2010 et décembre 2011.

En ce qui concerne les services internationaux, l'Entreprise a, tout comme en 2010, pu observer en 2011 une demande soutenue aussi bien pour les produits vocaux que pour ses services de connectivité.

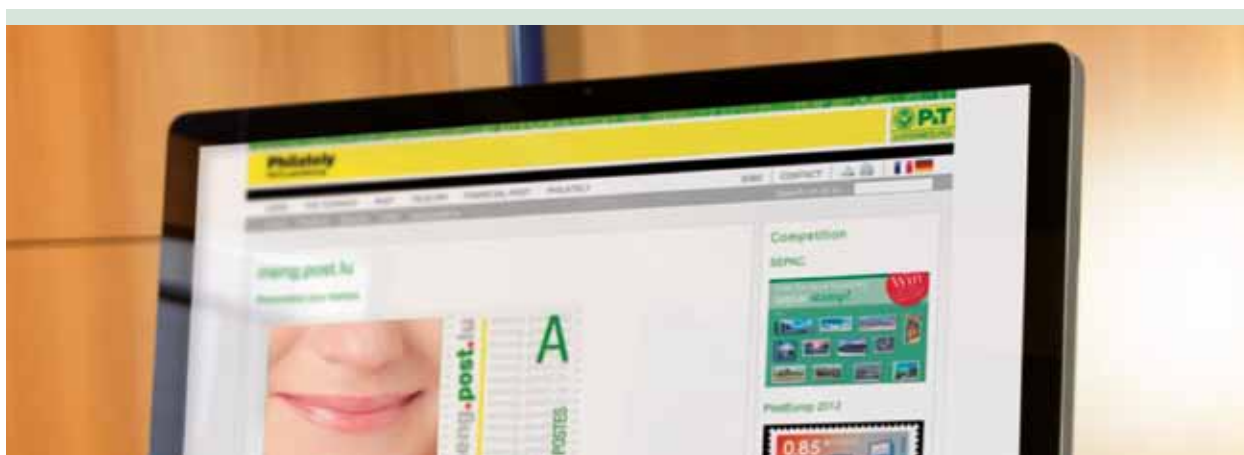


« Avec la **nouvelle version de meng.post.lu**, les clients de P&T ont encore **plus de possibilités et de choix pour créer** leurs timbres personnalisés. »

P&T INNOVE POUR VOUS.

// LA PHILATÉLIE

www.pt.lu/philatelie



Meng.post.lu

En 2011, le service de timbres personnalisés meng.post.lu a changé de look et lancé deux nouvelles fonctionnalités. Les timbres personnalisés sont désormais des timbres autocollants. L'autre nouveauté est la formule «all-in-one»: le timbre proprement dit n'est plus séparé de la vignette mais les deux volets sont intégrés sur un seul support. La technologie de la micro-écriture, déjà utilisée dans l'impression des billets de banque, permet de protéger les timbres contre toutes les contrefaçons. L'utilisation du microtexte par un procédé d'impression digitale sur des timbres est une première mondiale. De plus, la nouvelle version du timbre personnalisé offre désormais le choix entre les formats «paysage» ou «portrait», la possibilité de créer un layout attractif avec au choix plusieurs tailles et styles de lettres, valeurs faciales et décors des bords par des dessins et photos personnels.

Foires et expositions

Au niveau national, l'Office des Timbres était présent avec un stand de promotion et de vente à la Foire de Printemps, au congrès de la FSPL à Kleinbettingen, à la Journée du timbre à Wiltz ainsi qu'aux expositions EXPHIMO à Mondorf-les-Bains et à la Journée Maximaphile à Mamer. L'Office des Timbres a également assisté aux expositions organisées par les cercles philatéliques d'Ettelbruck, Tétange, Dommeldange, Bettembourg, Dudelange et les philatélistes cheminots ainsi qu'au Festival de la BD à Contern ou encore au Gala Tour de France. Au niveau international, l'Office des Timbres a rencontré ses clients lors des foires à Anvers, Essen, Sindelfingen, Milan, Monaco et Paris.

Émissions philatéliques

À l'instar des années précédentes, 2011 a été l'occasion de commémorer les anniversaires de personnages, associations et événements nationaux. Citons d'abord le 90^e anniversaire de S.A.R. le Grand-Duc Jean et du 30^e anniversaire de S.A.R. le Prince Guillaume, Grand-Duc Héritier. Par ailleurs, l'Office des Timbres a émis des timbres à l'occasion des anniversaires suivants: 200^e anniversaire de la naissance de Franz Liszt, 100^e anniversaire de la Fédération des associations viticoles du Grand-Duché de Luxembourg, 75^e anniversaire de la Journée du timbre, 50^e anniversaire d'Amnesty International, de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs et de la Fédération Luxembourgeoise des Quilleurs ainsi que le 30^e anniversaire de la lutte contre le SIDA et le 20^e anniversaire du Crémant de Luxembourg. Un anniversaire cher à l'Entreprise a été le 100^e anniversaire des Comptes Chèques Postaux (CCP).

L'inauguration de l'ensemble Cercle Cité et l'Année européenne du bénévolat, ont été deux autres thèmes en 2011. Les personnages de la BD «De leschte Ritter» ont été les héros d'un bloc de quatre timbres autocollants réalisé par le dessinateur Andy Genen. Un deuxième bloc a honoré l'inscription de la procession dansante d'Echternach sur la liste représentative du patrimoine culturel immatériel de l'UNESCO. Le sujet traité en 2011 pour la série Europa était l'«Année internationale des forêts» et pour la série Sepac, une vue de la Corniche de la ville de Luxembourg.

En fin d'année, l'Office des Timbres a émis le deuxième volet de la nouvelle série de timbres-poste de bienfaisance consacrée aux métiers d'antan. Cette émission présentait les métiers du tailleur de pierres, du potier, du menuisier et de l'imprimeur. Le timbre de Noël 2011 a été réalisé par l'artiste luxembourgeoise Muriel Moritz. Un carnet de timbres-poste autocollants a eu pour thème l'architecture rurale au Luxembourg.

PostMusée

Depuis le 21 novembre 2011, le PostMusée est présent sur Facebook. La page regroupe des informations générales ainsi que des photos. L'objectif est de communiquer sur tout ce qui a trait au PostMusée et notamment sur les expositions qui s'y déroulent. Les expositions temporaires de la saison 2011 étaient: «Zackeg a Pickeg» avec comme sujet les roses luxembourgeoises, «Voitures postales d'antan» sur les voitures postales historiques et d'origine luxembourgeoise et, le 1^{er} décembre 2011, «Bonne Année et Meilleurs Vœux» où l'artiste Muriel Moritz, créatrice du timbre de Noël et de la Neijoersdaagspost de 2011, a présenté ses œuvres.

«Depuis novembre 2011, le **PostMusée** a sa page sur **Facebook** afin de communiquer encore mieux notamment sur les expositions qui s'y déroulent.»

P&T INNOVE POUR VOUS.

Le 16 juillet 2011, le PostMusée accueillait les participants de la randonnée «Télévie Oldtimer Stärentour».

Le dimanche 7 août 2011, plus de 3 500 visiteurs se sont déplacés au Fond-de-Gras pour découvrir dans le cadre de la deuxième édition de «Yesteryears» les voitures historiques de la Police, de la Douane, des Sapeurs-Pompiers et de l'Entreprise sur le magnifique site du Parc Industriel et Ferroviaire.







« 450 cyclistes amateurs ont participé à la première édition de la course relais **6 Stone Velo mat der Post an der Stad** organisée par la section cyclisme de l'Amicale des P&T. »

P&T INNOVE POUR VOUS.

// NOS RESSOURCES



Les ressources humaines

Depuis 2009, l'Entreprise a mis en place un programme intitulé «Présence et bien-être au travail». L'Entreprise entend, à travers diverses actions, développer la présence au travail et réduire les coûts relatifs aux absences pour raisons de santé.

En 2011, le service Ressources Humaines a élaboré une brochure «Règles et recommandations en matière d'absence» remise à tous les agents lors de l'entretien annuel d'évaluation. Ce livret d'information a pour objectif de responsabiliser chaque collaborateur en le sensibilisant aux conséquences des absences au travail et de lui permettre de gérer au mieux son absence, le tout en conformité avec la loi. Le 28 avril 2011, dans le cadre de la Journée internationale de la santé et de la sécurité au travail, le service Ressources Humaines a organisé des sessions de sensibilisation dédiées à la gestion du stress à l'attention de tous ses agents. Du 21 au 25 novembre 2011, l'Entreprise a organisé la 2^e édition de la Gesondheetswoch. Elle a été orchestrée par le service Ressources Humaines en collaboration avec le service Communication et a pu être menée à bien grâce au soutien de nombreux collaborateurs en interne et notamment du service Matériel et de l'Amicale des P&T. Distribution de fruits, conférence sur la cuisine saine, balade à pied ou stands d'information et menus santé aux cantines: les animations ont été nombreuses.

En 2011, le service Ressources Humaines a poursuivi ses efforts de rationalisation des procédures administratives et d'amélioration du service au client.

Une nouvelle application informatique du portail SAP s'appelant E-Time, a été implémentée. Elle permet aux agents de l'Entreprise de saisir eux-mêmes, par voie électronique, la plupart des données relatives à leur gestion du temps (congrés, erreurs de pointage, changements d'horaires, etc.). Cette application permet également de consulter ces mêmes données tout en gardant un historique des demandes et donne la possibilité au supérieur hiérarchique d'avoir une vue d'ensemble sur les absences au sein de son équipe.

De plus, dans le cadre du projet commun «emploi formation» avec l'Administration de l'emploi (ADEM) et le Centre national de formation professionnelle continue (CNFPC), et suite à la réussite du projet pilote lancé en 2009, 10 nouveaux collaborateurs ont été engagés sous le statut de l'emploi formation. Ils ont suivi durant 3 mois (octobre 2011 à janvier 2012) une formation théorique et pratique adaptée aux besoins de l'Entreprise et assurée par le CNFPC et les formateurs internes. La période de formation ayant été concluante, un contrat a été proposé aux stagiaires.

L'informatique

2011 a été l'année du renouvellement de solutions logicielles dont certaines auront dépassé les douze ans de bons et loyaux services. Ceci est le cas dans les environnements bancaires (clôturé) mais également dans le monde télécom (en cours). Ces transitions ont été l'occasion de s'exercer à de nouvelles formes d'interaction avec les métiers, plus sensibles que jamais aux pressions des marchés et aux besoins d'augmentation d'efficacité et d'efficience. Une nouvelle informatique « collaborative » se dessine ainsi à l'horizon avec son lot de nouvelles opportunités mais aussi de challenges.

Du côté des services de support, des améliorations des processus administratifs ont été déployés au niveau des ressources humaines et des activités de gestion financière via l'implication directe des utilisateurs finaux à travers le portail en amont de la solution ERP.

La recherche de synergies dans l'Entreprise et dans le Groupe P&T reste une préoccupation majeure. Le souci de développement durable continue à être au premier plan tout comme la maîtrise des coûts notamment par la mise en œuvre de datacentres hautement efficaces et de techniques de virtualisation de plus en plus poussées.

La communication interne et externe

En 2011, l'Entreprise a fêté le 100^e anniversaire du Compte Chèque Postal (CCP) en organisant tout au long de l'année des événements et des concours comme par exemple une croisière sur la Méditerranée pour 160 clients. L'année anniversaire a été clôturée par une séance académique en présence de nombreuses personnalités du monde politique, économique et social.

En coopération étroite avec les services marketing des divisions, de l'Office des Timbres et de LUXGSM, la communication contribue à maintenir une forte visibilité des produits et services phares.

L'Entreprise maintient aussi sa notoriété en participant à de nombreux événements grand public comme la Foire de Printemps, les Réiser Pärdsdeeg ou encore le Blues'n Jazz Rallye. Elle s'implique également de manière active dans des événements sportifs organisés par les différentes sections de l'Amicale des P&T tels le Postlaf, la Randonnée de la Foire de Printemps ou les 6 Stonne Velo mat der Post an der Stad.

Diverses actions caritatives ont permis de soutenir des projets contre la malnutrition au Soudan, en Somalie, en Éthiopie et au Kenya.

En 2011, l'Entreprise a poursuivi ses initiatives de sensibilisation du personnel et des clients à la thématique du développement durable. Dans ce contexte, l'Entreprise a distribué pour Pâques des chocolats fairtrade en interne et à des clients, et a soutenu le commerce équitable.

L'Entreprise et LUXGSM furent partenaires de l'Innovation Camp 2011, organisé par l'a.s.b.l. Jonk Entrepreneuren Luxembourg à l'Atelier à Luxembourg-Hollerich. Un « Innovation Camp » est une manière de faire de la promotion pour l'éducation entrepreneuriale et de montrer aux acteurs principaux (professeurs et volontaires du monde privé) comment encourager l'entrepreneuriat dans les classes scolaires. 50 élèves, âgés de 16 à 18 ans de 14 lycées classiques et techniques du pays y ont participé.

Dans le cadre du concours d'idées interne Iddibox, une exposition d'œuvres d'art du personnel fut organisée au Centre de Tri à Bettembourg.

L'Intranet informe régulièrement le personnel sur l'actualité interne et externe de l'Entreprise, notamment à l'aide de vidéos.

La communication interne et externe développe par ailleurs la communication Groupe P&T en concertation avec les filiales.



Les bâtiments et le matériel

À partir des études menées en vue d'une exploitation optimale du parc immobilier de l'Entreprise, une stratégie immobilière répondant aux critères actuels et futurs est en cours de finalisation.

L'intégration des critères de durabilité est devenue un des axes clefs pour l'ensemble des projets immobiliers. Inauguré en 2011, le bâtiment administratif Editus à Kayl est le premier bâtiment construit au Luxembourg avec une certification DGNB Gold (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen).

À Kayl également, des travaux d'extension des salles IT sont exécutés au datacentre tandis qu'à Betzdorf, la construction d'un nouveau datacentre ebrc est poursuivie.

Le volet immobilier urgent du réseau FTTH est mis en œuvre. Il comporte la construction des 15 premières guérites POP en 2011.

«En avril 2011, P&T et ebrc ont posé à Betzdorf **la première pierre du 5^e datacentre** du Groupe P&T.»

P&T INNOVE POUR VOUS.

En 2011, l'imprimerie a traité plus de 700 missions allant du simple panneau à la production de milliers d'imprimés ainsi que les travaux de finissage et d'expédition afférents. L'acquisition d'une 2^e machine de production digitale ainsi qu'un nouveau système de confection de brochures a permis d'augmenter sensiblement les possibilités de l'imprimerie; le papier utilisé est obligatoirement certifié FSC et les papiers recyclés sont utilisés pour des produits ciblés.



En 2011, les cantines ont servi quelque 100 000 plats. Les travaux de préparation relatifs au transfert de la masse d'habillement vers le Centre de Tri ont été entamés en 2011. Dans le domaine de la gestion des déchets, le concept de la «SuperDrecksKëscht fir Betriber» a été étendu au Groupe P&T.



« P&T a inauguré en 2011 à Kayl **un bâtiment très efficient au niveau énergétique**, le premier nouveau bâtiment du pays certifié «Gold» par l'organe de certification allemand DGNB. »

P&T INNOVE POUR VOUS.

// LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

www.pt.lu/développement_durable



L'Entreprise des P&T

Le développement durable a été en 2011 une des préoccupations de l'Entreprise qui a multiplié les initiatives afin de concrétiser la stratégie qu'elle s'est fixée en 2009.

Constructions durables

En 2011, l'Entreprise a inauguré à Kayl un bâtiment efficient au niveau énergétique qui a reçu le pré-certificat Gold, le plus élevé, de l'organe de certification allemand DGNB (Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen). Il s'agit du premier nouveau bâtiment au Luxembourg doté de cette certification.

Outre l'utilisation à 100% d'électricité verte d'origine hydraulique ou éolienne, l'Entreprise veille à augmenter la performance énergétique de son parc immobilier lors des rénovations et des nouvelles constructions.

Les efforts en termes de tri et de recyclage des déchets ont été renforcés avec la labellisation «Super Drecks-Këscht fir Betriber®» en 2011 pour de nouveaux sites de l'Entreprise. Des zones de tri spécifiques ont également été aménagées dans plusieurs bâtiments et la sensibilisation du personnel au tri des déchets s'est poursuivie.

Différentes initiatives visent, en interne, à favoriser la gestion électronique des documents ainsi que la virtualisation des serveurs. Les achats de fournitures et de matériel informatique notamment, sont guidés par les qualités environnementales des produits.

Auprès de son personnel, l'Entreprise mène également une campagne de sensibilisation en faveur du développement durable et diffuse des conseils écologiques et de sensibilisation aux «gestes verts». Du café «fair-trade» est servi dans l'Entreprise, qui met également l'accent sur la mise à disposition de produits locaux.

P&T roule ECO+

En 2011, l'Entreprise a introduit de nouveaux véhicules électriques dans sa flotte afin de réduire l'impact sur l'environnement de ses services de distribution du courrier. Tous les véhicules électriques de l'Entreprise sont alimentés par de l'énergie verte, comme d'ailleurs l'Entreprise dans son intégralité depuis 2009. Consciente que la conduite est déterminante pour diminuer les émissions de CO₂ d'un véhicule, l'Entreprise incite continuellement son personnel à adhérer à l'éco-conduite.



L'Entreprise participe également aux programmes de mesure et de réduction des émissions de CO₂ initiés par des organismes internationaux tels que l'International Post Corporation ou PostEurope. Au niveau des télécoms, l'Entreprise prend part aux discussions de l'Energy Task Team de l'ETNO (European Telecommunications Network Operators), dont le but est de promouvoir des technologies favorables à l'environnement dans le secteur des télécommunications et d'appliquer des méthodes de monitoring pour mesurer leur efficacité.

« En 2011, P&T a introduit de **nouveaux véhicules électriques** dans sa flotte. Ces voitures sont alimentées par de **l'énergie verte** comme l'est d'ailleurs toute l'Entreprise depuis 2009. »

P&T INNOVE POUR VOUS.

Le Groupe P&T

LUXGSM

Opérateur historique de téléphonie mobile au Luxembourg, LUXGSM a contribué dès 1994 à la création de l'a.s.b.l. Ecotrel qui gère la collecte et le recyclage des appareils électroniques au Grand-Duché. L'opérateur communique régulièrement à ses clients les petits gestes qu'ils peuvent mettre en pratique pour contribuer à préserver l'environnement, que ce soit en optant pour la facture par e-mail plutôt que pour sa version papier ou encore en recyclant gratuitement son ancien mobile en le déposant tout simplement dans un shop.

Pour son folder mensuel et la majorité de ses publications, LUXGSM privilégie le papier labellisé FSC qui atteste d'une exploitation responsable des forêts. Titulaire du label «SuperDrecksKëscht fir Betriber®» depuis 2008, qui est venu récompenser sa gestion efficace des déchets, LUXGSM pratique également le tri sélectif dans ses locaux de la Cloche d'Or. Enfin, les produits commercialisés par la société ne sont pas en reste puisqu'elle propose à ses clients de nombreux accessoires et appareils écologiques grâce à leur gestion intelligente de l'énergie.

ebrc

Leader dans les activités «Data Centre», «Cloud» et «ICT Managed Services» dans la Grande Région, ebrc poursuit sa politique de croissance basée sur un développement durable et la recherche d'une réduction drastique de l'impact

CO₂ de la chaîne ICT. Ces engagements sont au cœur de ses valeurs d'entreprise construites à partir de l'acronyme EARTH: Excellence, Agility, Responsibility, Trust et Human.

En 2010, ebrc fut une des premières entreprises au Luxembourg à obtenir le label «Entreprise Socialement Responsable» (ESR), formalisant ses efforts constants dans le développement durable et la responsabilité sociétale de ses activités. En juillet 2011, la certification ISO 14001 (Management Environnemental) est venue renforcer ce positionnement.

ebrc est engagée dans différents programmes, nationaux et internationaux, liés au développement durable, dont «Leed» & «Green Grid».

Editus

En charge de l'édition des annuaires du Luxembourg, Editus privilégie le papier recyclé ou issu de la gestion durable des forêts (FSC) pour l'impression de ses différents supports (annuaires et newsletter). Depuis 2011, Editus possède sa propre certification FSC.

En 2011, Editus a emménagé dans le nouveau bâtiment de l'Entreprise construit à Kayl. Il s'agit de la première nouvelle construction au Luxembourg ayant obtenu la certification Gold de la Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB), la plus complète du point de vue environnemental en Europe.

Infomail

Les dépliants publicitaires I-mail d'Infomail sont distribués dans un emballage entièrement recyclable. En fonction de la quantité de plastique utilisée, Infomail apporte une rétribution financière à Valorlux, l'a.s.b.l. luxembourgeoise chargée de la gestion des déchets d'emballages. Afin de répondre au souhait des personnes désirant limiter davantage leur empreinte écologique, Infomail propose également une édition Web de ses dépliants sur www.imail.lu

Michel Greco

Transporteur de courrier express, Michel Greco veille à limiter la pollution générée par ses activités en remplaçant progressivement ses véhicules par des modèles répondant à la norme européenne d'émissions Euro 5. Tous sont équipés d'un système de géolocalisation permettant de réduire les distances et ainsi la consommation de carburant.

Netcore

À l'heure du Green IT, Netcore PSF fait face aux enjeux qu'implique la réduction de l'empreinte écologique des technologies de l'information et de la communication. Il s'agit à la fois de réduire les nuisances liées à l'utilisa-

tion et à la fin de vie du matériel informatique. Dans ce contexte, l'approche de Netcore PSF s'est orientée vers différentes solutions.

Tout d'abord, la virtualisation de ses serveurs a permis un meilleur taux d'utilisation des plates-formes matérielles. La climatisation de ses salles informatiques a été optimisée grâce à un nouveau système «basse énergie». Le recyclage des cartouches et des toners d'imprimantes entre également dans cette démarche éco-responsable tout comme le tri des déchets. Enfin, une comparaison des spécifications techniques de consommation est réalisée avant chaque nouvel achat. Netcore PSF s'implique à partager ces démarches avec ses clients en leur conseillant, par exemple, de revendre leur ancien matériel informatique à un broker plutôt que de les jeter.

P&T Consulting

P&T Consulting soutient les efforts de l'Entreprise dans le domaine de la mobilité responsable. Dans le cadre du projet d'électromobilité, P&T Consulting a développé un outil de réservation et de suivi des véhicules sur la base de sa plate-forme SaaS (Software as a Service). D'autre part, suite à l'introduction de l'option de télétravail pour les salariés de P&T Consulting, le premier bilan annuel a montré qu'environ un tiers des personnes en profite toutes les semaines, tandis que les autres collaborateurs l'utilisent de façon ponctuelle. Sur toute l'année 2011, la mise en place du télétravail a ainsi permis d'économiser 23 000 km de trajet, réduisant d'autant l'empreinte carbone.

TNT Express Luxembourg

TNT Express Luxembourg combine désormais le transport routier et ferroviaire pour les envois allant de Duiven (Pays-Bas) à Barcelone (Espagne). Tous les envois partant du Grand-Duché pour rejoindre le sud de la France, se font par le train. Cette initiative multimodale, testée avec succès durant l'été 2010, est dorénavant utilisée tous les vendredis. Le train est une des solutions qui s'intègre parfaitement dans le cadre du programme Planet Me de TNT ayant pour objectif de réduire ses émissions en CO₂ de 40% d'ici 2020.

Visual Online

Actif dans le domaine des services Internet, notamment avec des solutions datacentre en Tier Level 2, Visual Online recourt de plus en plus souvent, pour ses besoins propres et pour ceux de ses clients, à la virtualisation de serveurs. Ce procédé consiste à optimiser les ressources d'un serveur «physique» en y faisant fonctionner plusieurs serveurs «virtuels» à la fois. Concrètement, un serveur virtuel permet une utilisation optimisée des ressources, processeur, mémoire et disque, suivant les besoins des utilisateurs. Cette approche a l'avantage

d'éviter d'avoir des serveurs physiques en sous-utilisation pour chaque client. L'empreinte environnementale liée à la consommation d'énergie pour chacun de ces serveurs, s'en trouve considérablement réduite.

HOTCITY

En 2011, HOTCITY S.A. a encore réussi à augmenter le nombre de villes partenaires avec lesquelles elle partage sa plate-forme technique. Ceci permet d'éviter la mise en place de systèmes informatiques dans chacune de ces villes et de limiter la consommation énergétique et les émissions de CO₂ à un strict minimum. Outre le fait que l'application WALKER a été remplacée par l'application HOTCITY, qui est disponible pour tous les appareils Apple et Android afin qu'encre plus d'utilisateurs puissent en profiter, elle a été améliorée en rajoutant les horaires des bus en temps réel. Par ce biais, HOTCITY contribue de façon indirecte à la réduction des émissions de CO₂ liées aux habitudes de mobilité des citoyens et visiteurs des villes mutualisées. Finalement, HOTCITY S.A. motive ses employés à privilégier la mobilité douce ou les transports en commun en leur offrant l'accès aux transports publics ainsi qu'un abonnement vélo! pour leurs déplacements professionnels.

Learch

Learch (Luxembourg e-Archiving), filiale du Groupe P&T promeut l'archivage numérique pérenne à valeur probante. À sa façon, elle encourage la dématérialisation des sources documentaires et contribue de ce fait à préserver notre environnement. En faisant appel aux services de dématérialisation et de conservation offerts par Learch et ses partenaires, l'ensemble de ses utilisateurs, souvent de grandes entreprises ou organisations des secteurs privés et publics, emboîtent le pas à cette démarche axée sur le développement durable, source d'économie de nos réserves naturelles. L'archivage numérique long terme à valeur probante est une des composantes essentielles de la mise en place d'une politique de gestion documentaire «zéro papier». Plus de flux documentaires numériques archivés, c'est moins d'encre pour l'impression ou la réimpression, moins de papier, moins de racks de stockage physique, moins d'émission de CO₂, des forêts préservées, etc.

regify

Avec les services regify, regify offre des solutions dématérialisées comme services postaux et services de communication. Les produits regimail (mails électroniques certifiés), regibill (factures électroniques) et regipay (bulletins de salaire électroniques) contribuent au développement durable et ont un effet positif sur les aspects environnementaux.

// INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Services des télécommunications Réseau fixe

Raccordements

Installations de raccordements	Critères qualité	2008	2009	2010	2011
% moyen d'installation	≥ 90% en 21 jours ouvrables				
Analogique		91,61	98,24	97,76	97,71
ISDN		92,03	99,80	98,49	96,29
Délai moyen d'installation	< 21 jours				
Analogique		12,70	9,35	8,94	9,38
ISDN		11,99	8,67	8,30	9,15

Rendez-vous manqués par le prestataire	Critères qualité				
% moyen de rendez-vous manqués	< 5%	3,16	3,21	3,02	3,22

Dérangements

Levée de dérangements	Critères qualité	2008	2009	2010	2011
% moyen de levée de dérangement	≥ 95% en 16 hrs ouvrables				
Analogique		91,65	95,91	93,50	96,18
ISDN		95,93	97,54	95,95	97,33

Plaintes pour dérangements	Critères qualité				
% moyen de plaintes	< 40%				
Analogique		1,41	2,83	2,80	2,81
ISDN		3,60	3,51	3,37	2,97

Appels non réalisés (national)	Critères qualité				
% moyen d'appels non réalisés	< 1%	0,64	0,66	0,67	1,25

Services des télécommunications

Réseau fixe

Divers

Service assistance téléphonique	Critères qualité	2008	2009	2010	2011
Délai moyen de réponse	< 15 secondes				
Renseignement		12 sec	12 sec	10 sec	11 sec
Assistance Technique		45 sec	34 sec	61 sec	101 sec

Durée moyenne d'établissement de communication	Critères qualité				
Délai moyen					
National*	< 0,5 sec	0,86 sec	0,93 sec	0,95 sec	1,06 sec
Intra-communautaire	< 2,2 sec	2,45 sec	2,46 sec	2,49 sec	2,54 sec
Extra-communautaire	< 2,5 sec	3,11 sec	3,18 sec	2,76 sec	2,91 sec

* Communications établies via les opérateurs alternatifs incluses (CPS, CSC)

Postes téléphoniques publics payants	Critères qualité				
Densité pour 1 000 habitants	> 1%	0,82	0,80	0,78	0,76
Disponibilité de fonctionnement	95% en bon état	99,97	99,97	99,99	99,95

Services des télécommunications

Réseau mobile

Blocage des appels**	Critères qualité	2008	2009	2010	2011
% moyen annuel	< 4%	1,45	1,50	1,12	0,90

** Non-aboutissement des appels

Coupure des appels	Critères qualité				
% moyen annuel	< 2%	0,59	0,73	0,92	0,86

Les critères de qualité et leur niveau respectif minimal à satisfaire ont été définis dans le règlement grand-ducal du 28 mai 1998 sur le service universel des télécommunications. Depuis cette date, l'évolution et la complexité des technologies dans les réseaux et services de communications électroniques exigent la révision du niveau d'exigence de ces critères et au besoin la définition de critères de qualité adaptés à la situation.

Services postaux Poste aux lettres

Réclamations 2011 Régime national

Envois ordinaires et envois avec service spécial	Total	Fondées	Non fondées
Total régime national	523	46	477

Régime international

Envois ordinaires et envois avec service spécial			
Total envois ordinaires	67	67	0
Total envois avec service spécial	796	128	668
Total régime international	863	195	668
Total poste aux lettres	1386	241	1145

(sur un total de 169,16 millions d'envois traités en 2011, les 241 réclamations fondées représentent un taux de 0,00014%)

Services postaux Colis postaux

Réclamations 2011 Régime national

Envois ordinaires et envois avec service spécial	Total	Fondées	Non fondées
Total régime national	8	8	0

Régime international

Envois ordinaires et envois avec service spécial			
Total envois ordinaires	905	810	95
Total envois avec service spécial	51	30	21
Total régime international	956	840	116
Total poste aux colis	964	848	116

(sur un total de 1 113 829 colis traités en 2011, les 848 réclamations fondées représentent un taux de 0,076%)

// LES FILIALES DE L'ENTREPRISE DES P&T

LUXGSM



Être innovant et accessible à tous, développer des solutions concrètes en réponse aux attentes du marché, offrir une technologie de pointe au plus grand nombre et l'accompagner d'un service de qualité, telle est la vocation de LUXGSM.

En tant que premier opérateur mobile du pays, LUXGSM place le client au centre de ses préoccupations afin de lui offrir la meilleure expérience en communication possible.

En ce qui concerne le bilan de l'année 2011, le succès des forfaits mobiles illimités ne se dément pas.

Avec un taux de pénétration du marché de plus en plus important, les smartphones contribuent à l'explosion du trafic data. Les habitudes des clients changent et nombreux sont ceux qui surfent sur Internet avec leur téléphone mobile ou utilisent des applications nécessitant du transfert de données. En conséquence, les forfaits pour les différents types de smartphones connaissent un réel engouement.

Dans ce cadre, LUXGSM a également pensé aux utilisateurs de téléphones de générations précédentes et mis en place le portail mobile Web'n'Walk permettant d'accéder à des contenus mobiles de manière aussi conviviale que sur un smartphone. «Qui peut le moins, peut le plus» et ce portail est donc également disponible pour les possesseurs de smartphones et iPhone.

Nouvelle tendance de l'année: l'apparition de tablettes dans toutes les grandes marques. De nombreux appareils ont été lancés dans le cadre de l'offre myTablet, incluant une tablette tactile, le forfait Internet mobile et le support technique. Très attendue, une offre iPad a également vu le jour en 2011.

Autre évènement à ne pas rater pour tous les accros de la marque à la pomme: l'arrivée de l'iPhone 4S à la rentrée 2011. Et comme cela était prévisible, il a fait sensation.

C'est une première au Luxembourg, LUXGSM a mis en place des distributeurs automatiques de cartes prépayées mais aussi de packs prépayés incluant un téléphone mobile.

L'Entreprise des P&T et LUXGSM présentent désormais leurs produits ensemble, que ce soit lors des salons (Foire de Printemps, Foire d'Automne, Salon des nouvelles technologies) mais aussi au sein du folder «Sélection P&T/LUXGSM» distribué chaque mois à tous les ménages.

www.luxgsm.lu

Netcore



Comprendre et répondre aux besoins spécifiques de ses clients, être un partenaire de confiance à la pointe des évolutions technologiques, tels sont les défis de Netcore, filiale de l'Entreprise et de Systemsgroup S.A.

Suite à la fusion entre ComputerSystems et Netcore en 2010 et afin de parfaire l'accompagnement de ses clients, Netcore a adapté en 2011 son organisation interne. En effet, Netcore a développé deux Business Units: l'une orientée «Data Center Solutions» et l'autre «Unified Communication». L'objectif est de mettre à la disposition des clients des experts qui les guideront à travers leur recherche de solutions.

Netcore continue de développer des services à haute valeur ajoutée en collaboration avec l'Entreprise des P&T: après le succès du Managed PBX, les solutions de Cloud Computing ont également pris de l'ampleur.

Ces différents développements et adaptations tout au long de l'année ont permis à Netcore de dégager en 2011 une croissance à deux chiffres. Cette croissance a, entre autres, été réalisée grâce à des projets d'envergure:

- le projet de téléphonie au sein d'un des principaux acteurs de la grande distribution locale: en collaboration avec CCTL et Aastra, Netcore a développé une solution de téléphonie Voice over IP. Les différents centres commerciaux, magasins et bureaux de cette chaîne sont concernés, d'où l'ampleur de ce projet ainsi que le choix du client pour une solution d'investissement sur le long terme;
- le projet de stockage auprès de trois grands hôpitaux du pays: Netcore a remporté un appel d'offres de stockage complexe auprès de trois hôpitaux luxembourgeois. Avec ses partenaires HP, VMware et Datacore, Netcore s'est démarquée par la pertinence de sa solution et le savoir-faire de ses experts;
- le projet réseaux et cloud computing au sein d'un bâtiment administratif de 10 000 m² neutre en émissions de CO₂: Netcore participe pleinement au défi que constitue le projet de cette construction durable. Basée sur le concept des 4P (People, Planet, Profit, Pedagogy), ce bâtiment développe 4 axes en matière de bien-être de l'occupant, de préservation de la planète, de retour sur investissement et d'outil pédagogique grandeur nature. Outre la partie réseaux, Netcore se charge de la mise à disposition d'une solution de Cloud IT pour les locataires.

Ces différents projets ont en commun la volonté d'optimisation des ressources tout en diminuant l'impact sur l'environnement. À travers le positionnement de ces solutions, Netcore prouve une fois de plus son engagement dans la mouvance du Green IT.

Quant à l'année 2012, les perspectives et les axes de développement s'annoncent intenses. Le défi du Bring Your Own Device et les implications qui en découlent seront évidemment développés tout comme les avancées de la virtualisation. La maîtrise des solutions de vidéosurveillance permettront à Netcore de répondre à de nouveaux projets. De plus, Netcore se dotera en

2012 d'un nouveau site Internet et d'une identité visuelle davantage présente.

www.netcore.lu

Editus



Editus, filiale de l'Entreprise des P&T et de Pages Jaunes Groupe, est depuis plus de 36 ans le leader sur le marché luxembourgeois de la mise en relation. La société a pour mission de faciliter les achats et les ventes des professionnels et des particuliers via des données accessibles partout, par tous et en toutes circonstances. Editus est le spécialiste de la recherche locale.

En tant qu'éditeur des annuaires officiels du Grand-Duché de Luxembourg, Editus produit et gère la base de données de l'ensemble des particuliers et des professionnels du pays et a parallèlement développé un ensemble de services focalisés sur la génération de contacts.

Les moments forts qui ont rythmé le quotidien de la société Editus en 2011:

- emménagement dans son nouveau siège établi à Kayl, dans le premier nouvel immeuble écologique ayant obtenu la pré-certification Gold du DGNB (Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen);
- organisation de la 4^e édition d'Editus on Tour, la tournée nationale de distribution des annuaires qui va à la rencontre du public, avec +67% d'annuaires distribués par rapport à l'édition précédente, soit 40% de la production des annuaires écoulés lors de la tournée;
- application Editus.lu et application Habiter.lu lauréates du concours paperJam Communication Awards et primées dans le top 10;
- lancement d'Annonces.lu, le nouveau métamoteur de recherche de produits sur le Luxembourg, avec un inventaire de départ de près de 19 000 articles englobant des offres de particuliers, de professionnels, des annonces automobiles et immobilières;

- évolution du moteur Editus.lu avec indexation de la nomenclature luxembourgeoise dans le moteur en réponse logique au nombre croissant de requêtes en luxembourgeois;
- segmentation de l'ensemble du portefeuille clients en 14 segments et création d'offres développées en fonction des besoins spécifiques aux segments désignés;
- dans le cadre de sa mission de diffusion de la donnée, création d'une offre multimédia qui positionne le client sur l'ensemble des médias usuels (print, Internet fixe & interne mobile) et permettant ainsi à l'utilisateur de trouver le bon contact partout et à tout moment;
- en moyenne plus de 3,3 millions de pages vues sur l'ensemble des sites Editus en 2011;
- sponsoring de la première sitcom luxembourgeoise Weemseesdet diffusée sur RTL Télé Lëtzebuerg;
- innovation dans le secteur de la recherche immobilière avec le lancement du premier moteur intuitif pour la recherche immobilière sur le Luxembourg à l'occasion du lancement de la nouvelle version d'Habiter.lu;
- lancement du produit myEshop, la vitrine Internet pour promouvoir ses produits et services de manière simple et autonome;
- organisation du premier Editus Business Day, un salon destiné à stimuler la prise de contacts à travers des animations conviviales proposées aux exposants telles que du speed business dating, du networking en limousine ou encore des dégustations de vin et de rhum.

www.editusluxembourg.lu

Visual Online



Sur le marché depuis 1996, Visual Online S.A. fournit des accès, des services et des solutions Internet aux professionnels et aux particuliers.

Visual Online S.A. est l'un des plus importants fournisseurs de services Voice Over IP au Luxembourg et possède son propre Backbone redondant ainsi que sa propre infrastructure de colocation (sur des datacentres Tier Level 2 et Tier Level 4) commercialisée à travers sa plate-forme online (colocation-center.com).

Visual Online S.A. propose également un service d'enregistrement en ligne de noms de domaine pour la plupart des extensions disponibles, notamment les plus connues comme .com, .lu, .de ou .eu (dns-stock.com).

Sa panoplie de services, sans cesse élargie, comprend notamment l'accès Internet sur fibre, les systèmes de téléphonie IP sur site ou hébergés, la location de serveurs dédiés ou virtualisés, la gestion d'e-mails, la création et l'hébergement de sites Web ainsi que l'accès Internet en roaming ou à travers ses hotspots gratuits (hotspot.lu).

En 2011, l'activité a été marquée par une action importante menée en deux phases et un nouveau projet innovant:

- les accès Internet avec l'avènement du service d'accès par fibre optique ouvert aux résidentiels ont suscité une action importante et une grande mobilisation des équipes afin de préparer la commercialisation du service VOfiber. À cet effet, un outil de recherche donnant la possibilité à toute personne intéressée de voir la disponibilité de la solution a été mis en ligne sur le site Web de Visual Online avant tous les autres acteurs du marché. Une communication a été également effectuée en amont auprès des clients existants afin de les préparer à une transition vers ce nouveau service;
- dans sa phase de commercialisation, la société a renforcé ses équipes en 2011 afin de porter une attention particulière à l'assistance technique pour les clients existants qui ont migré vers VOfiber ainsi que pour les nouveaux clients acquis grâce notamment à un effort marketing particulier mené sur divers supports (télé, radio et print);
- avec une évolution naturelle de l'hébergement vers les services Cloud, Visual Online met également à contribution son infrastructure pour développer et porter à son catalogue des nouveaux services. Dans ce cadre, un nouveau projet particulièrement innovant a été développé afin de proposer une solution complète de ticketing à l'intention des salles de concert et lieux d'événements culturels ou sportifs. Un outil d'administration pour l'exploitant et une plate-forme de commande et de paiement pour le public sont mis à disposition en ligne. La gestion des accès et des tickets (papier et e-ticket) se fait sur les lieux de l'événement au moyen de scanners de codes-barres également connectés par wi-fi au service de ticketing en

ligne. L'approche Cloud permet de proposer le service suivant une approche multiutilisateur en faisant appel à des ressources élastiques avec une exigence importante de disponibilité et d'accessibilité. En 2011, ce service a été utilisé notamment à l'occasion du festival d'été OMNI à l'Abbaye de Neumünster.

En 2012, Visual Online S.A. prévoit une poursuite de son engagement dans la commercialisation du service VOfiber à mesure que ce nouveau service sera disponible pour l'utilisateur final, et suivant l'avancée des travaux et le déploiement de la fibre sur l'ensemble du territoire. La disponibilité pour les utilisateurs de plus de bande passante est une opportunité pour soutenir la commercialisation de nombreux services proposés par Visual Online tels que le Voice Over IP et les services Cloud actuels et à venir.

www.vo.lu

P&T Consulting



P&T Consulting propose des solutions et services ICT innovants pour améliorer la performance des entreprises et acteurs publics, en tant que consultant, prestataire «cloud», éditeur de logiciel, intégrateur et facilitateur technologique. P&T Consulting est actif au Luxembourg et sur les marchés européens (15% du chiffre d'affaires). Son offre se construit autour de quatre marques: e Team, Kleverage, Novento et SaaS2B.

L'activité de l'équipe e-Team, experte dans les solutions «Internet et mobilité» sur mesure, s'est inscrite dans la continuité avec notamment la reconduction des contrats de maintenance corrective et évolutive avec l'ensemble des clients, les principaux étant l'Entreprise, LUXGSM et la Ville de Luxembourg. Les principales réalisations consistaient en la mise à disposition de fonctionnalités métier sur un portail Web client en intégration avec l'environnement IT interne du client, comme par exemple l'outil d'éligibilité et de commande LuxFibre et Télé des P&T sur www.pt.lu et l'évolution fonctionnelle et la modernisation de l'interface utilisateur sur www.eservices.lu (Timbres en ligne, éditeur graphique, Pack Up, etc.).

Dans le domaine de la gestion d'infrastructures télécoms, P&T Consulting est active en tant que prestataire de services IT et via sa solution propre Kleverage, qui permet la documentation des réseaux télécoms et d'entreprise, du génie civil à la fibre optique, des équipements jusqu'aux circuits, ainsi que leur présentation sous forme de rapports d'aide à la décision, de schémas ou de vues cartographiques interactives.

Novento est la marque de référence au niveau européen pour l'accréditation, l'impression de badges et la gestion logistique d'événements internationaux.

Le produit Novento a continué sur sa lancée et a su convaincre les autorités hongroises. La Hongrie, qui a assuré la Présidence du Conseil de l'Union européenne durant le premier semestre 2011, a fait confiance à Novento tant au niveau de la solution logicielle que pour les services de support et le conseil métier offert par P&T Consulting pour mener à bien la mission. Ainsi, Novento conforte sa position prépondérante sur ce segment en permettant de coordonner 50% des réunions des présidences depuis la création du logiciel.

Marque de confiance supplémentaire, les autorités du pays ont décidé de prolonger de 2 ans le contrat d'utilisation de Novento pour gérer les accès à des événements et à des bâtiments officiels.

De plus, au cours de l'année 2011, Novento a soutenu les autorités françaises dans l'organisation des sommets du G7 et du G20 Finances.

L'offre «cloud» SaaS2B, un ensemble de solutions d'identification, de localisation et de traçabilité pour les entreprises, est vendue sous forme de «Software as a Service». La présentation du portefeuille SaaS2B a été repensée et se fait dorénavant suivant 3 groupes de services: Traçabilité 1) des personnes 2) du matériel 3) des véhicules.

En ligne avec sa roadmap, SaaS2B s'est enrichi de deux nouveaux services, le Security Guard Tour (suivi en temps réel des rondes des agents de sécurité) et le Delivery Tracking (suivi en temps réel des livraisons et reprises de matériel).

Lors du 1^{er} semestre 2011, SaaS2B Remote Badging a été déployé auprès de différents nouveaux clients dont un groupe français important (6 000 employés) pour le suivi des interventions et du temps de travail de son personnel nomade respectivement pour la géolocalisation et le suivi des containers ainsi que pour la facturation aux clients.

www.pt-consulting.eu

Eltrona



Eltrona Interdiffusion S.A. a été fondée en 1969 et est spécialisée dans les besoins de réception TV par câble, satellite ou faisceau hertzien.

L'année 2011 fut marquée par l'essor de la télévision à haute définition (TVHD), où Eltrona s'est distinguée avec la plus grande offre câble du pays (28 chaînes, fin 2011). 100 000 équipements de réception numérique sont utilisés quotidiennement dans les foyers raccordés aux réseaux de télédistribution interconnectés au centre de réception «Imagin» d'Eltrona. Plus de 200 programmes TV sont à la disposition des clients.

Cet essor a incité Eltrona à optimiser encore davantage son service clientèle en investissant dans un nouveau call-center performant.

Eltrona est également fournisseur de 200 streams IP et de services y afférents, pour la Télé des P&T.

En 2011, Eltrona a continué sa politique d'investissement dans ses réseaux de télédistribution en répondant ainsi aux critères de la stratégie gouvernementale du «ultra haut» débit.

Au-delà des services TV, les activités de renommée d'Eltrona sont:

- la fourniture et la mise en service d'équipements de projection multimédia avec ses panneaux d'écrans tactiles et la sonorisation appropriée;
- la radiocommunication;
- les systèmes d'alarme intrusion, vidéosurveillance et télésurveillance («TeleAlarm®»).

Dans son département Security Systems, Eltrona compte 18 collaborateurs spécialisés et exclusivement dédiés à cette branche d'activités.

Dans le métier du TeleAlarm®, Eltrona est reconnue comme référence dans les maisons de soins. Des innovations permanentes servent à perfectionner ce sys-

tème d'appel à l'aide et à assurer en même temps à ses utilisateurs une grande indépendance. La plupart des bureaux de poste sont équipés avec des équipements de surveillance et de transmission vidéo d'Eltrona.

L'effectif total d'Eltrona est de 130 salariés.

www.eltrona.lu

ebrc

TRUSTED
DATACENTRE
C L O U D
MANAGED
SERVICES

L'engagement d'ebrc est de faire du Luxembourg une capitale européenne incontournable en tant que centre d'excellence ICT.

Pour ebrc, la confiance est au cœur de la relation client: «Trusted Data Centre, Cloud & Managed Services» constitue un service intégré «one-stop-shop» 24/24.

ebrc opère depuis 12 ans, aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale, les services informatiques critiques d'entités du monde bancaire, financier, institutionnel, de l'assurance, des secteurs de la santé, des médias ou encore de l'e-commerce.

Tourné vers l'international, ebrc a signé et lancé la mise en production en 2011 pour plusieurs clients internationaux de renom, dont plusieurs acteurs prestigieux de l'e-commerce. En 2011, ebrc a plus particulièrement focalisé son développement sur les axes suivants:

- extension et renforcement de l'offre «TrustedManaged-Services» qui permet à ebrc de prendre en charge partiellement ou complètement le management de la production informatique. ebrc a obtenu à cet effet la certification ISO 20000 (IT Service Management);
- lancement de l'offre «TrustedCloudEurope»: ebrc a lancé une plate-forme cloud unique, opérée de bout en bout, basée sur une charte qualité;
- ebrc a obtenu en 2011, à Paris, l'award européen du Best Case Study for Public Sector Services 2011 (concours «EuroCloud Europe»);
- extension de l'offre «TrustedDataCentre»: ebrc est devenue en 2011 la première entreprise au monde à

disposer de deux datacentres disposant du plus haut niveau de qualité et de sécurité (certification Tier IV).

Afin de poursuivre son développement sur le marché international face aux géants de l'ICT, ebrc s'impose un niveau de service des plus rigoureux, garanti par les certifications les plus exigeantes.

En 2011, ebrc a ainsi renouvelé sa certification ISO 27001 (sécurité de l'information), a obtenu les certifications ISO 20000 (IT Service Management) et PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ainsi qu'une nouvelle certification Tier IV-Design pour son dernier datacentre.

Ces certifications couvrent l'ensemble des services ebrc et plus particulièrement l'offre «TrustedCloudEurope by ebrc», dont la spécificité repose sur l'engagement d'ebrc au travers d'une charte de qualité en 7 points, depuis la gouvernance en passant par le niveau de service (ICT Managed Services), jusqu'aux «Data Centre Services». Ces contraintes sévères en matière de qualité, de performance et de sécurité ont largement participé à la formalisation de belles réussites commerciales et à l'obtention de plusieurs awards prestigieux.

Dans un contexte hyperconcurrentiel, la compétition fait partie du quotidien d'ebrc qui est amené à se confronter à ce qui se fait de mieux sur le marché. La participation à des awards, locaux et internationaux, permet à ebrc de s'évaluer en permanence face à ses compétiteurs internationaux. Véritable culture d'entreprise, ces distinctions constituent également une reconnaissance du talent de ses équipes. Après avoir obtenu une dizaine d'awards au cours des années 2007-2010 dans les domaines de l'exploitation, de la sécurité et de la gestion, ebrc a gagné en 2011 les distinctions suivantes:

- Best Commitment for European Data Centre services 2011 (IT One Awards)
- Best Case Study for Public Sector Services 2011 (EuroCloud Luxembourg)
- Best Case Study for Public Sector Services 2011 (EuroCloud Europe)
- Prix Luxembourgeois de la Qualité 2011 (Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité)
- European Commission's Code of Conduct award 2011, «existing Data Centre» category

Ce dernier award, lié à l'efficacité énergétique et à la préoccupation environnementale, ainsi que l'obtention de la certification ISO 14001 (management environnemental), sont particulièrement chers à ebrc dans le cadre de ses valeurs.

www.ebrc.lu

TNT Express Luxembourg



TNT Express est le principal fournisseur européen b2b de services de transport express. Chaque semaine, 75 000 collaborateurs expédient par le biais d'un réseau mondial 4,4 millions de documents, colis, palettes et envois de fret vers plus de 220 pays.

TNT Express offre une vaste gamme de services express standard, pour des livraisons dès le premier jour ouvrable ou à une heure précise. À côté de cela, TNT élabore des solutions sur mesure pour une livraison le jour même ou pour le transport d'envois lourds, dangereux ou sensibles à la température. En tant que leader du marché européen, TNT Express dispose du réseau routier et aérien le plus dense pour la livraison de services porte-à-porte en Europe. TNT consent également de considérables investissements dans l'élargissement de ses propres réseaux vers et sur les marchés émergents. C'est ce qu'on appelle le «one-stop-shopping», qui permet de réduire les temps de transit.

Depuis le 26 mai 2011, l'introduction en Bourse de TNT Express s'inscrit dans le cadre de la scission de la société TNT NV de post.nl. Cette nouvelle indépendance permet de construire une nouvelle société TNT Express plus solide et concentrée sur son cœur d'expertise. L'objectif est de consolider ses positions fortes – particulièrement sur le marché express européen et les liaisons Asie-Europe – tout en saisissant des opportunités de croissance dans des marchés domestiques émergents bien sélectionnés.

Au niveau local, dans le cadre de son programme mondial «Planet Me» visant à réduire les émissions de CO₂, TNT Express utilise depuis début 2011 le transport ferroviaire à partir de Bettembourg jusqu'à Le Boulou (sud de la France) pour ses envois de fret vers l'Espagne durant les week-ends. Dans le cadre de son développement commercial et malgré un contexte économique défavorable, les résultats ont été plus qu'encourageants en 2011 avec une croissance du dépôt supérieure à 7%.

www.tnt.lu

Infomail



Infomail S.A., issue d'une joint venture entre l'Entreprise, le groupe Saint-Paul et Editus, est essentiellement connue pour son produit I-mail. Cette enveloppe publicitaire non adressée est distribuée régulièrement dans toutes les boîtes aux lettres du pays. Selon une enquête indépendante, I-mail est depuis des années le premier vecteur publicitaire au Luxembourg.

Depuis 2009, Infomail S.A. propose également la consultation de l'ensemble des informations et actualités de l'enveloppe I-mail par le biais du site Internet www.imail.lu

www.imail.lu

Michel Greco



Avec plus de 120 employés, Michel Greco S.A. a connu en 2011 un succès et une expansion continus sur le marché de la livraison et du transport express de courrier et de petits volumes.

Leader sur le marché national, Michel Greco offre une large gamme de services personnalisés à ses clients. Son réseau de distribution gère quelque 85 000 courses express par an. Avec son équipe de coursiers nationaux et internationaux ainsi que quelque 70 véhicules, Michel Greco S.A. dispose d'une forte présence géographique et d'une grande réactivité.

Les principales prestations proposées par la société sont:

- les remises et enlèvements à domicile du courrier;

- les courses en ville, nationales et internationales, sur appel ou en tournées fixes;
- la distribution nationale et internationale de courrier et de colis en 24h ou 48h;
- la logistique (stockage, préparation, affranchissement et envoi national et international de commandes).

www.greco.lu

HOTCITY



Créée en 2009, la jeune entreprise est aujourd'hui le premier opérateur wi-fi au Luxembourg.

En 2011, HOTCITY S.A. a réalisé une solide performance d'ensemble lui permettant de conforter ses objectifs de croissance: le chiffre d'affaires a connu une hausse de 50% pendant cette période.

Le nombre d'utilisateurs payants a dépassé la barre des 50 000.

La tâche principale de HOTCITY S.A. étant d'assurer la commercialisation du réseau wi-fi, l'entreprise a poursuivi l'année dernière l'élargissement du réseau en collaboration avec d'autres villes et communes, tant au niveau national qu'international.

HOTCITY S.A., tout à fait consciente de l'importance des partenariats pour le développement d'une entreprise, en a noué plusieurs en 2011. Parmi les contrats de collaboration les plus notables et bénéfiques pour ses clients, figurent:

- celui signé avec Skype™ dont les utilisateurs peuvent se connecter aux hotspots de HOTCITY par le biais de leur Skype Account;
- quelque 2 000 clients supplémentaires sont issus du partenariat avec Eschspeed et

- la collaboration avec LUXGSM continue à être un franc succès: les clients ayant souscrit à l'offre mySmartphone de LUXGSM bénéficient d'un accès gratuit au réseau HOTCITY.

www.hotcity.lu

Learch (Luxembourg e-Archiving)

Don't wait for the flood ...



e thic
T ransparency
R eliability
U sability
S ecurity
T rustworthiness

...Learch preserves your records for long!

Grâce à son écosystème renforcé et à la souplesse offerte par son modèle AaaS «Archive as a Service», Learch est désormais capable de mettre en œuvre une solution globale face aux problématiques centrées sur l'archivage.

Learch, membre du Groupe P&T, est la première entreprise du Grand-Duché capable d'aligner à la fois le statut de PSF, spécialiste de l'archivage numérique pérenne et à valeur probante, et la certification ISO 27001 (gestion de la sécurité de l'information). Grâce à ce cumul d'expertise et d'excellence, Learch est devenu de facto l'acteur de confiance et de référence au Grand-Duché dans le domaine de l'archivage numérique. Cela lui permet même d'acquérir une renommée certaine au-delà des frontières puisque de grands noms en France et en Belgique lui font désormais confiance.

Learch fait partie d'une chaîne de valeurs d'exception qui intègre d'autres entités du Groupe P&T, notamment ebric pour la partie hébergée de son infrastructure et de son service d'AaaS (Archive as a Service). Cette chaîne de valeurs unique en Europe s'est vu récompensée par un prix aux E-docs Awards lors du salon Documentation de Paris.

En 2012, Learch espère qu'une nouvelle classe de professionnels de confiance sera introduite par la nouvelle loi sur l'archivage. Learch attend cet événement avec grand intérêt car il lui ouvrira de nouvelles perspectives motivantes.

Le projet de loi qui devrait être déposé à la Chambre des Députés, a pour objectif de rafraîchir la loi de 1986 sur l'archivage électronique. Le statut de Professionnel des Services de Dématérialisation et de Conservation viendra ajouter une couche supplémentaire au socle de confiance que Learch a bâti et lui permettra, moyennant acceptation du dossier par les autorités compétentes,

de présenter Learch comme un tiers de confiance, au même titre que LuxTrust par exemple. Le Luxembourg sera alors le seul pays européen à atteindre ce niveau de garantie. Il pourra se positionner comme le coffre-fort numérique de l'Europe, au sens légal du terme. Learch se profile idéalement dans cette stratégie d'avenir.

www.learch-archiving.com

regify



regify S.A. est fournisseur international d'e-mails sécurisés avec accusé de réception. Fondée en 2006, regify permet l'échange sécurisé de documents et messages de la façon la plus conviviale. Le service regify combine les avantages du courrier papier avec un suivi des e-mails rapide, simple et au moindre coût.

Les utilisateurs de regify envoient et reçoivent des informations confidentielles par leurs services d'e-mail habituels sans effort supplémentaire. regify est le meilleur choix pour tous ceux qui veulent échanger des messages importants en toute sécurité.

regify compte parmi ses clients des sociétés, petites ou grandes, et des services publics. Les utilisateurs s'inscrivent auprès du fournisseur regify de leur choix et peuvent l'utiliser immédiatement. Le service regify a été conçu pour le marché mondial. Qualité de service et facilité d'utilisation sont les clés du succès des clients et de regify.

www.regify.com

Courrier express et logistique



1, rue Julien Vesque - L-2628 Luxembourg
Téléphone 48 73 13 1 - Fax 48 73 13 26
www.greco.lu



Z.A.E. Krackelshaff - L-3290 Bettembourg
Téléphone 35 73 95 1 - Fax 35 73 22/625
www.tnt.lu

Impression digitale



victor buck services
shaping information

13-15 Parc d'Activités Capellen - L-8308 Capellen
Téléphone 49 98 66 1 - Fax 49 98 66 400
info@victorbuckservices.com - www.victorbuckservices.com

Téléphonie mobile



1, rue Emile Bian - L-2996 Luxembourg
Téléphone 2462 1 - Fax 27 92 8000
www.luxgsm.lu

Corporate services et conseil



5, rue Eugène Ruppert - L-2453 Luxembourg
Téléphone 2606 1 - Fax 2606 2090
www.ebrc.lu



13, rue Robert Stümper - L-2557 Luxembourg
Téléphone 40 26 26 1 - Fax 40 24 34
www.pt-consulting.eu



49, rue Baerendall - L-8201 Mamer
Téléphone 31 33 80 1 - Fax 31 33 89
www.netcore.lu



4, rue d'Arlon - L-8399 Windhof (Koerich)
Téléphone 26 30 81 - Fax 26 30 81 81
www.learch-archiving.com



2b, Ennert dem Bierg - L-5244 Sandweiler
Téléphone 26 89 31 1
www.regify.com

Direct mail et annuaires



208, rue de Noertzange - L-3670 Kayl
Téléphone 49 60 51 1 - Fax 49 60 56
www.editusluxembourg.lu

Infomail S.A.

8A, avenue Monterey - BP 909 - L-2019 Luxembourg
Téléphone 4765 4214 - Fax 46 57 23
www.infomail.lu

Multimédia et Internet



4-8, rue de l'Académie - L-1112 Luxembourg
Téléphone 49 94 66 888 - Fax 49 94 66 240
www.eltrona.lu



Z.I. Weiergewan - 6, rue Goell - L-5326 Contern
Téléphone 42 44 11 1 - Fax 42 44 11 44
www.vo.lu



11, avenue Guillaume - L-1651 Luxembourg
Téléphone 26 63 26
www.hotcity.lu

Autres activités

P&T Capital

8A, avenue Monterey - L-2163 Luxembourg

P&T Immobilière S.à r.l.

8A, avenue Monterey - L-2163 Luxembourg

P&T Ré S.A.

74, rue de Merl - L-2146 Luxembourg

// GLOSSAIRE

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line. Technologie à large bande asymétrique (offrant des débits différents pour l'envoi et la réception de données).
Backbone	Réseau de transmission à caractère hiérarchique permettant d'interconnecter et d'intégrer des services voix, data et autres.
Bande passante	Débit de transmission désignant le volume de données pouvant être transmis pendant un temps donné (bit/s, kbit/s, Mbit/s).
CCP	Compte Chèque Postal.
CCP Connect	La solution e-banking de P&T.
Cloud Computing	Concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des stockages et des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste de l'utilisateur.
Direct Mail	Envois publicitaires adressés (et ciblés). Autre terme: publipostage.
D-line	Connexion large bande point à point à base d'une infrastructure spécifique dédiée au client destinée principalement à l'interconnexion de centres de calculs clients.
DSL	Digital Subscriber Line. Ensemble des technologies à large bande permettant de transmettre à grande vitesse des données sur le réseau téléphonique classique.
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing. Technologie de multiplexage optique permettant d'augmenter la bande passante disponible sur une fibre optique en envoyant plusieurs signaux en même temps sur des longueurs d'ondes différentes.
E-LAN	Accès large bande de type Fast-Ethernet sur le réseau Metro-Ethernet de P&T destiné principalement à l'interconnexion de réseaux locaux (LAN) entre plusieurs sites clients.
E-line	Connexion large bande de type Fast-Ethernet point à point à travers le réseau Métro-Ethernet de P&T destiné principalement à l'interconnexion de réseaux locaux (LAN) clients.
Envois adressés	Envois personnels ou publicitaires pourvus d'une adresse.
Envois non adressés	Envois dépourvus d'adresse et distribués en «toutes boîtes».
ILR	Institut Luxembourgeois de Régulation.
ILReS	Institut Luxembourgeois de Recherches Sociales et études de marché.
INTEGRAL	La solution «Tout en 1» (fixe, mobile, Internet) de P&T.
IP	Internet Protocol. Protocole de communication utilisé pour l'interconnexion de sous-réseaux dans l'Internet.
IPC	International Post Corporation. Association regroupant 23 opérateurs postaux publics d'Europe et d'Amérique du Nord. Sa mission principale est l'amélioration de la qualité de service du courrier international.
IPTV	Mode de distribution de la télévision numérique multicanal et de services de contenus vidéo sur le téléviseur via une connexion IP.
IPv4	Internet Protocol version 4. Première version d'Internet Protocol (IP) qui forme la base d'Internet. Chaque interface d'un hôte IPv4 se voit attribuer une ou plusieurs adresses IP codées sur 32 bits.

ISDN	Integrated Services Digital Network. (fr: RNIS - Réseau Numérique à Intégration de Services) Réseau de communication numérique à bande étroite. Grâce à l'utilisation de plusieurs canaux, il est possible d'établir plusieurs communications vocales sur un seul raccordement téléphonique ou de transmettre des données parallèlement à un appel vocal.
J+1	Délai de distribution indiquant que le courrier est distribué un jour ouvrable après avoir été posté.
LAN	Local Area Network. Réseau de communication local mettant en relation à grande vitesse et permanente par des câbles, divers équipements informatiques (micro-ordinateurs, stations de travail, imprimantes et autres périphériques).
LuxDSL	Le service Internet haut débit de P&T.
LUXGSM	Le réseau de téléphonie mobile de P&T.
LuxFibre	Le service Internet à ultra haut débit de P&T.
LuxTrust	Société anonyme constituée par l'État luxembourgeois et plusieurs acteurs du secteur privé, notamment du secteur financier qui délivre et gère des certificats d'authentification et de signature électronique pour l'e-commerce, l'e-banking, ainsi que pour certaines démarches administratives.
PBX	Private Branch Exchange. (anc. PABX) Commutateur privé permettant d'interconnecter des terminaux avec le réseau public.
PoP	Point of Presence. Lieu d'aboutement du réseau d'un opérateur dans le réseau international.
PostEnveloppes	Les enveloppes préaffranchies de P&T.
PostEurop	Association des opérateurs postaux publics européens, une des unions restreintes de l'Union postale universelle.
SDH	Synchronous Digital Hierarchy. Architecture de transmission destinée aux infrastructures de réseaux publics de télécommunication, à base de fibre optique.
SLA	Service Level Agreement. Document qui définit la qualité de service requise entre un prestataire et un client.
TERALINK	Le réseau fibre optique international de P&T.
Triple Play	Offre regroupant la téléphonie, l'Internet à haut débit et la télévision via le raccordement Internet large bande.
UPU	Union Postale Universelle. Organisation spécialisée des Nations Unies regroupant quelque 190 opérateurs postaux.
UNEX	Etude UNEX. L'étude UNEX, mise en place par l'IPC (International Post Corporation), mesure en continu les délais d'acheminement en service prioritaire du courrier international, par l'envoi, chaque année, d'un million de lettres tests de différents formats et types sur l'Europe et l'Amérique du Nord, dans les zones urbaines et rurales.
VDSL	Very High-Speed Digital Subscriber Line. La plus rapide des technologies DSL. Elle permet des débits de transmission pouvant atteindre 25 Mbit/s.
VOD	Video On Demand. Technique de diffusion bidirectionnelle (interactive) de contenus vidéo numériques offerts ou vendus par les réseaux câblés Internet ou les réseaux non câblés, comme la téléphonie 3G.
VPN	VPN Virtual Private Network. Réseau étendu privé établi en créant des liaisons permanentes spécialisées entre réseaux d'entreprises, à travers des réseaux publics, afin de répondre aux besoins de partage des ressources de ses utilisateurs.
VoIP	Voice over Internet Protocol. Protocole de communication permettant de transmettre la voix sous forme de données via Internet.

// COMPTES ANNUELS STATUTAIRES 2011

Rapport du Réviseur d'entreprises agréé

**À la Chambre des députés, au Gouvernement
et au Conseil d'Administration
Entreprise des Postes et Télécommunications
8A, avenue Monterey - L-2020 Luxembourg**

Nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, comprenant le bilan au 31 décembre 2011 ainsi que le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date et un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

Responsabilité du Conseil d'Administration dans l'établissement et la présentation des comptes annuels

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces comptes annuels, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg ainsi que d'un contrôle interne qu'il juge nécessaire pour permettre l'établissement et la présentation de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du Réviseur d'entreprises agréé

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes Internationales d'Audit telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique ainsi que de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les comptes annuels. Le choix des procédures relève du jugement du réviseur d'entreprises agréé, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels comportent

des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs. En procédant à cette évaluation, le réviseur d'entreprises agréé prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation sincère des comptes annuels afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur le fonctionnement efficace du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des comptes annuels.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion

À notre avis, les comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Entreprise des Postes et Télécommunications au 31 décembre 2011, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Autres points d'attention

Les comptes annuels de l'Entreprise des Postes et Télécommunications au 31 décembre 2010 ont été audités par un autre réviseur d'entreprises qui a exprimé une opinion sans réserve sur ces comptes annuels en date du 21 avril 2011.

Luxembourg, le 19 avril 2012

ERNST & YOUNG

Société Anonyme
Cabinet de révision agréé

Jeannot WEYER

// ACTIF / BILAN AU 31/12/2011

ACTIF

	Note(s)	31/12/2011 (EUR)	31/12/2010 (EUR)
C. ACTIF IMMOBILISÉ	III.1	955.415.232,44	889.653.738,82
I. Immobilisations incorporelles	II.2	19.042.503,48	13.982.193,91
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été		12.317.121,83	8.094.104,88
a) acquis à titre onéreux		12.317.121,83	8.094.104,88
4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	III.2	6.725.381,65	5.888.089,03
II. Immobilisations corporelles	II.3	784.841.583,06	726.647.752,62
1. Terrains et constructions	III.3	389.112.077,55	386.590.513,13
2. Installations techniques et machines		291.504.826,86	269.535.384,57
3. Autres installations, outillage et mobilier		13.429.104,27	13.702.495,38
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	III.2	90.795.574,38	56.819.359,54
III. Immobilisations financières	II.4/III.4	145.262.327,93	142.765.974,33
1. Parts dans des entreprises liées		80.144.436,30	78.894.436,30
2. Créances sur des entreprises liées		29.445.491,94	28.347.388,35
3. Parts dans des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation		35.436.959,67	34.636.959,67
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		235.440,02	887.190,01
IV. Patrimoine culturel	II.5/III.5	6.268.817,97	6.257.817,96
D. ACTIF CIRCULANT		2.262.776.857,05	2.153.744.337,31
I. Stocks	II.6/III.6	16.305.607,82	19.000.972,00
1. Matières premières et consommables		15.115.818,98	16.454.846,19
3. Produits finis et marchandises		1.189.788,84	2.546.125,81
II. Créances (dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an)	II.7/III.7	811.508.866,40	742.139.191,46
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		87.245.007,12	80.586.325,11
2. Créances sur des entreprises liées		29.157.940,37	25.721.723,40
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation		1.412.923,82	1.296.150,72
4. Autres créances		55.942.515,70	70.621.573,84
5. Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'État		637.750.479,39	563.913.418,39
III. Valeurs mobilières	II.8/III.8	405.966.561,12	457.732.418,04
3. Autres valeurs mobilières		405.966.561,12	457.732.418,04
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	III.9	1.028.995.821,71	934.871.755,81
E. COMPTES DE RÉGULARISATION	III.13	14.928.512,43	16.133.341,96
TOTAL DE L'ACTIF		3.233.120.601,92	3.059.531.418,09

Les notes font partie intégrante des comptes annuels.

// PASSIF / BILAN AU 31/12/2011

PASSIF

	Note(s)	31/12/2011 (EUR)	31/12/2010 (EUR)
A. CAPITAUX PROPRES	III.10	1.500.675.277,86	1.397.222.907,74
I. Capital souscrit		631.848.607,41	631.848.607,41
IV. Réserves		719.342.741,17	633.382.717,58
4. Autres réserves		719.342.741,17	633.382.717,58
a) Réserve fixe PSF		6.200.000,00	6.200.000,00
b) Réserve pour l'impôt sur la fortune		112.454.500,00	109.209.025,00
c) Réserve pour investissements		181.264.359,52	128.299.719,30
d) Réserves libres		419.423.881,65	389.673.973,28
VI. Résultat de l'exercice		113.452.370,12	95.960.023,59
IX. Plus-values immunisées	II.9	36.031.559,16	36.031.559,16
C. PROVISIONS	II.10/III.11	30.672.023,56	56.464.634,45
2. Provisions pour impôts		3.877.518,00	31.650.000,00
3. Autres provisions		26.794.505,56	24.814.634,45
D. DETTES NON SUBORDONNÉES	II.11/III.12	1.694.295.743,36	1.598.154.261,62
(dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an)			
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte		512.809,79	514.389,79
4. Dettes sur achats et prestations de services		102.491.074,49	92.445.971,66
6. Dettes envers des entreprises liées		5.175.090,18	3.916.173,71
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation		1.408.326,70	770.439,22
8. Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale		6.076.586,53	7.165.554,32
a) Dettes fiscales		2.400.047,96	4.077.256,18
b) Dettes au titre de la sécurité sociale		3.676.538,57	3.088.298,14
9. Autres dettes		8.259.025,92	7.787.438,58
10. Dettes en CCP		1.570.372.829,75	1.485.554.294,34
E. COMPTES DE RÉGULARISATION	III.13	7.477.557,14	7.689.614,28
TOTAL PASSIF		3.233.120.601,92	3.059.531.418,09

Les notes font partie intégrante des comptes annuels.

// COMPTE DE PROFITS ET PERTES AU 31/12/2011

COMPTE DE PROFITS ET PERTES

	Note(s)	2011 (EUR)	2010 (EUR)
A. CHARGES			
1. Consommation de marchandises et de matières premières et consommables		132.179.105,30	132.746.764,30
2. Autres charges externes		47.336.526,27	45.487.533,40
3. Frais de personnel	V.1	193.499.565,58	193.829.859,47
a) Salaires et traitements		171.241.566,93	173.456.381,37
b) Charges sociales couvrant les salaires et traitements		22.257.998,65	20.373.478,10
4. Corrections de valeur		92.510.531,10	84.875.055,57
a) sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	II.3/III.1	90.579.716,76	84.002.693,11
b) sur éléments de l'actif circulant	II.7/III.6/III.7	1.930.814,34	872.362,46
5. Autres charges d'exploitation		16.162.279,34	16.425.320,51
6. Corrections de valeurs et ajustement de juste valeur sur immobilisations financières	III.4	671.999,99	0,00
7. Corrections de valeurs et ajustement de juste valeur sur éléments financiers de l'actif circulant. Moins-values de cession des valeurs mobilières.		1.244.227,72	0,00
8. Intérêts et autres charges financières		349.901,19	607.276,77
9. Charges exceptionnelles	IV.2	1.939.622,26	953.853,85
10. Impôts sur le résultat	III.14	4.049.049,51	22.257.895,14
12. Profit de l'exercice		113.452.370,12	95.960.023,59
TOTAL DES CHARGES		603.395.178,38	593.143.582,60

Les notes font partie intégrante des comptes annuels.

COMPTE DE PROFITS ET PERTES

	Note(s)	2011 (EUR)	2010 (EUR)
B. PRODUITS			
1. Montant net du chiffre d'affaires	II.12/IV.1	524.301.049,04	511.013.691,63
a) Services postaux		136.343.964,05	127.637.272,65
b) Services financiers postaux		29.588.263,78	29.850.574,74
c) Services de télécommunications		358.368.821,21	353.525.844,24
3. Production immobilisée	II.3	7.975.737,00	0,00
5. Autres produits d'exploitation		14.648.743,86	12.056.358,39
6. Produits des immobilisations financières		10.146.405,84	10.809.533,30
7. Produits des éléments financiers de l'actif circulant		5.120.917,95	7.057.931,38
8. Autres intérêts et autres produits financiers		10.133.825,13	11.528.933,54
a) provenant d'entreprises liées		1.399.204,50	1.492.491,34
b) autres intérêts et produits assimilés		8.734.620,63	10.036.442,20
9. Produits exceptionnels	IV.2	31.068.499,56	40.677.134,36
TOTAL DES PRODUITS		603.395.178,38	593.143.582,60

Les notes font partie intégrante des comptes annuels.

// ANNEXE

Annexe des comptes annuels arrêtés au 31 décembre 2011

Note I – Organisation et objet de l'entreprise

L'Entreprise des Postes et Télécommunications (« l'Entreprise ») est un établissement public autonome doté de la personnalité juridique et créé par la loi du 10 août 1992. Par cette loi, l'État concède à l'Entreprise l'exploitation de services réservés à l'État, tels que définis par les lois en vigueur à cette date. L'Entreprise a son siège à Luxembourg, 8a, avenue Monterey, L-2020 Luxembourg.

L'Entreprise a pour objet la prestation de services postaux, financiers postaux et de télécommunications. À cet effet, l'Entreprise exploite entre autres les services réservés à l'État tels que définis par les lois en vigueur. Elle peut en outre fournir toutes autres prestations se rattachant directement à son objet ou tendant à favoriser la réalisation de celui-ci. L'Entreprise est placée sous la haute surveillance du membre du Gouvernement ayant les Postes et les Télécommunications dans ses attributions.

Pour la réalisation de son objet, l'Entreprise peut créer ou acquérir des filiales et établir des succursales, des sièges administratifs régionaux, des bureaux, des agences et des relais.

Les services de télécommunications sont régis par le « paquet Télécom » de la loi du 30 mai 2005 sur les réseaux et les services de communications électroniques. L'Entreprise bénéficie d'une licence « mobile » GSM/DCS depuis le 7 mai 1998, d'une licence « fixe » (infrastructure et service téléphonique) depuis le 20 janvier 1999, ainsi que d'une licence d'exploitation d'un réseau cellulaire numérique de communication mobiles de troisième génération depuis le 22 mai 2002.

En outre, la loi du 15 décembre 2000 établit d'une part, en matière de services postaux, les règles concernant la prestation du service postal universel, réservé et non réservé, et d'autre part, pour les services financiers postaux, la délimitation de cette activité qui peut s'étendre à toutes les activités autorisées pour les professionnels du secteur financier de droit luxembourgeois autres que les établissements de crédit. Depuis le 1^{er} janvier 2001, l'Entreprise est soumise à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier pour le seul domaine de son activité qui a trait à la prestation de services financiers.

L'Entreprise établit des comptes annuels suivant les principes et les modalités de la comptabilité commerciale (art. 45 (1) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, telle que modifiée) et présente les comptes annuels en accord avec les dispositions du titre II de la loi du 19 décembre 2002. Depuis l'exercice 2004, l'Entreprise établit également des comptes consolidés qui font l'objet d'une publication selon les modalités prévues par la loi.

Note II – Résumé des principales règles d'évaluation

Les comptes annuels sont établis par conséquent conformément aux principes de continuité de l'exploitation, de permanence des méthodes d'évaluation et de présentation, de prudence, de non-compensation, de rattachement des charges et produits à l'exercice auxquels ils se rapportent, de l'évaluation distincte des éléments de l'actif et du passif et de l'intangibilité des balances d'ouverture.

Par dérogation au principe de permanence des méthodes, l'Entreprise a décidé de changer la comptabilisation des coûts relatifs à la supervision des travaux réalisés dans le cadre du déploiement de la fibre optique. Ces coûts autrefois enregistrés en charges sont capitalisés depuis l'exercice 2011 (Note II.3c).

En accord avec l'article 4 de la loi du 10 décembre 2010 relative à l'introduction des normes comptables internationales pour les entreprises, l'Entreprise a décidé d'appliquer pour la première fois les modifications apportées par cette loi au contenu et à la présentation des comptes annuels de l'exercice clôturé au 31 décembre 2011, ainsi qu'aux principes comptables et règles d'évaluations afférents. Dans le cadre de la mise en conformité avec le nouveau plan comptable national, un certain nombre de comptes ont ainsi dû être reclassés. Afin de garantir une meilleure comparabilité des résultats avec les chiffres du dernier exercice, les reclassifications ont été effectuées également rétroactivement sur les comptes de l'exercice 2010. Les reclassifications n'ont pas eu d'incidence sur le résultat de l'exercice précédent.

II.1. Conversion des comptes en devises étrangères

L'Entreprise établit les comptes annuels en Euro (EUR).

A la date de clôture du bilan:

- les immobilisations incorporelles, corporelles et financières, exprimées dans une devise autre que l'Euro, sont converties au cours de change historique;
- les avoirs en banques et avoirs en comptes de chèques postaux, exprimés dans une devise autre que l'Euro, sont convertis aux cours de change en vigueur à la date de clôture;
- tous les autres postes de l'actif et du passif, exprimés dans une devise autre que l'Euro, sont convertis au cours de change historique, à moins qu'il ne s'avère nécessaire d'effectuer des corrections de valeur pour pertes de change non réalisées.

Les produits et les charges en monnaies autres que l'Euro sont convertis en Euro au cours de change en vigueur à la date des opérations.

Seuls sont comptabilisés dans les comptes de pertes et profits les gains et pertes de change réalisés et les pertes non réalisées.

II.2. Immobilisations incorporelles

a) Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires

Ces immobilisations incorporelles sont constituées par des droits de câble, des droits dans des Groupements d'Intérêts Economiques ainsi que des logiciels informatiques. Les droits de câble représentent la participation de l'Entreprise dans les coûts de construction et de mise en place des câbles internationaux terrestres et sous-marins.

Les immobilisations incorporelles sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition et sont amorties linéairement sur les durées suivantes:

Droits de câble	5/10 ans
Droits dans des Groupements d'Intérêts Economiques	6 ans
Logiciels informatiques	3 ans

b) Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

Les immobilisations incorporelles en cours sont enregistrées au coût d'acquisition ou au coût de revient réalisé des travaux en cours et comprennent les immobilisations incorporelles qui n'ont pas été mises en service ou achevées au courant de cet exercice.

II.3. Immobilisations corporelles

a) Terrains

Les terrains bâtis et non-bâtis acquis par l'État avant le 1^{er} janvier 1993 ont été apportés à l'Entreprise sur base des valeurs de marché. Les acquisitions effectuées par l'Entreprise après le 1^{er} janvier 1993 sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition. Les terrains ne sont pas amortis. Les droits de superficie sont évalués au prix d'acquisition et amortis sur la durée contractuelle de 50 ans.

b) Constructions

Ce poste comprend les bâtiments et stations hertziennes ainsi que les installations et équipements fixes.

Les constructions effectuées avant le 1^{er} janvier 1993 ont été évaluées à leur valeur de remplacement telle que déterminée par un consortium d'architectes indépendants. Les acquisitions effectuées ultérieurement à cette date et les immeubles en construction sont portés à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition respectivement au coût de construction.

Les constructions sont amorties linéairement sur les durées suivantes:

Bâtiments-Gros œuvres	50 ans
Bâtiments-Halls industriels	25 ans
Bâtiments-Installations techniques et sociales	10 ans
Stations hertziennes	10/15 ans
Sécurité bâtiments	7/10 ans

c) Réseaux de télécommunications

Ce poste comprend les réseaux souterrains et aériens qui ont été portés à l'actif au coût de revient actualisé en ce qui concerne les investissements effectués avant le 1^{er} janvier 1993. Les acquisitions ultérieures à cette date sont portées à l'actif du bilan au prix d'acquisition ou au coût de revient. Depuis l'exercice 2011, les frais de personnel propre impliqués dans les travaux de déploiement des réseaux de télécommunications qui étaient autrefois enregistrés en charges sont capitalisés depuis 2011 dans le compte «Réseaux souterrains». L'impact de ce changement de méthode pour l'année 2011 s'élève à EUR 7,9 mio.

Les réseaux de télécommunications sont amortis linéairement sur les durées suivantes:

Réseaux souterrains	20 ans
Réseaux d'accès	10 ans

d) Installations et équipements techniques

Les installations techniques et machines sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amorties linéairement sur les durées suivantes:

Installations (transmission et commutation téléphoniques, stations hertziennes, Luxgsm, station terrienne, tri postal...)	4/5/7/10 ans
Équipements (guichets postaux, cabines téléphoniques, postes téléphoniques, imprimerie, cantine, musée postal, Office des Timbres, garage, instruments de mesure, Machines & outillage divers...)	3/5 ans

e) Autres installations, outillage et mobilier

Les installations légères, les véhicules et le mobilier sont portés à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amortis linéairement sur les durées suivantes:

Matériel roulant: véhicules lourds	8 ans
Matériel roulant: véhicules légers	5 ans
Mobilier et machines de bureau	5 ans
Matériel informatique	3/4 ans

f) Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours

Ce poste est enregistré au coût d'acquisition ou au coût de revient estimé des travaux en cours. Ce poste comprend les immobilisations réalisées au courant de l'exercice, mais qui ne sont pas mises en service au courant de l'exercice ou qui ne sont pas achevées à la clôture de l'exercice.

II.4. Immobilisations financières

L'Entreprise comptabilise ses participations au coût d'acquisition. Des corrections de valeur sont pratiquées lorsque les participations présentent une moins-value permanente. Les prêts accordés aux entreprises liées sont repris à leur valeur nominale. Des corrections de valeur sont pratiquées lorsque le remboursement est compromis.

II.5. Patrimoine culturel

Ce poste comprend les timbres retenus sur émission, la collection de timbres, les objets historiques du Musée des Postes et Télécommunications ainsi qu'une collection d'objets d'art divers.

La collection de timbres a été évaluée par des experts indépendants lors de l'établissement du bilan d'ouverture au 1^{er} janvier 1993. Cette valeur est maintenue au bilan jusqu'à ce qu'une correction de valeur soit nécessaire, suite à une moins-value durable constatée. Les acquisitions sont enregistrées au prix d'acquisition, sauf pour les nouveaux timbres retenus sur émissions qui sont eux repris avec une valeur nulle.

II.6. Stocks

Les stocks de la Division des Télécommunications, évalués au coût moyen pondéré, se composent de câbles et d'équipements électroniques destinés soit à être intégrés dans les immobilisations de l'Entreprise, soit à usage d'entretien et de réparation, ainsi que de matières consommables, de fournitures et de marchandises destinées à être vendues au sein des téléboutiques.

Les stocks de la Division des Postes, évalués au coût moyen pondéré, se composent essentiellement de timbres destinés à être vendus au sein des bureaux postaux ainsi que par l'Office des Timbres.

Les stocks de matières consommables sont évalués au prix d'acquisition.

En fin d'année, les stocks sont valorisés au plus bas de leur coût (tel que défini ci-dessus) et de leur valeur probable de réalisation.

II.7. Créances

Depuis l'exercice 2010, les créances sont enregistrées à leur date de prestation du service facturé, à l'exception des décomptes du trafic international postal qui sont basés sur des estimations. Elles sont évaluées à leur valeur nominale. Des corrections de valeur ont été enregistrées pour tenir compte des risques de non-recouvrement.

Jusqu'à l'exercice 2009, les créances ont été enregistrées à leur date de facturation.

II.8. Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières sont en principe évaluées au plus bas de leur coût d'acquisition déterminé selon la méthode des prix moyens pondérés. Par ailleurs les valeurs mobilières comprennent une partie de l'excédent de trésorerie placé dans des obligations à revenu fixe. Ces obligations sont liquides et sont évaluées au prix d'acquisition, corrigé par l'amortissement de l'agio, respectivement la proratisation du disagio.

Pour toutes les valeurs mobilières de placement, une correction de valeur est enregistrée lorsque le prix du marché est inférieur au prix d'acquisition. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

II.9. Plus-values immunisées

Ce poste indique les plus-values immunisées en vertu de l'article 54 LIR. Les plus-values en attente de réemploi sont inscrites pour leur valeur initiale. Les plus-values réinvesties sont amorties selon le même principe et sur la même durée que l'actif auquel elles sont associées.

II.10. Provisions

Les provisions pour impôts sont calculées en fonction des estimations de la charge fiscale au titre de l'exercice 2011 et des exercices antérieurs non encore imposés définitivement.

Les autres provisions sont calculées sur base d'estimations et comprennent des provisions pour litiges, une provision pour congés et heures supplémentaires / dépassement du quorum non prises, ainsi qu'une provision AGDL.

II.11. Dettes non subordonnées

Ce poste comprend les dettes (charges et investissements) pour les Divisions des Postes, des Services Financiers Postaux et des Télécommunications, les cautions reçues et les dettes résultant des transactions financières en cours (mandats). Les dettes sont enregistrées à leur valeur nominale et leur durée résiduelle est inférieure à un an.

Depuis 2001, suite à la loi du 15 décembre 2000, sont reprises également sous ce poste les dettes en Comptes Chèques Postaux («CCP») envers l'État ainsi que les dettes en CCP envers des tiers.

II.12. Reconnaissance du chiffre d'affaires

Le montant net du chiffre d'affaires comprend les montants résultant de la vente des produits et de la prestation des services correspondant aux activités ordinaires de l'Entreprise, déduction faite des réductions sur ventes, ainsi que de la taxe sur la valeur ajoutée et d'autres impôts directement liés au chiffre d'affaires.

Le chiffre d'affaires est reconnu lors de la vente ou lors de la réalisation de la prestation de service.

II.13. Transactions effectuées avec les parties liées

Les transactions effectuées avec les parties liées sont réalisées aux conditions normales de marché.

Note III – Informations sur certains postes du bilan

III.1. Mouvements de l'actif immobilisé

Valeur d'acquisition

Libellé	Solde 31/12/2010 EUR	Entrées EUR	Transferts EUR	Total acquisitions EUR	Diminutions EUR
Immobilisations incorporelles					
Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires	28.118.320,74	6.841.445,46	3.193.715,54	10.035.161,00	(1.587.753,20)
Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	5.888.089,03	4.031.008,16	(3.193.715,54)	837.292,62	0,00
Total immobilisations incorporelles	34.006.409,77	10.872.453,62	0,00	10.872.453,62	(1.587.753,20)
Immobilisations corporelles					
Terrains et constructions	541.285.095,89	15.567.905,52	10.501.140,30	26.069.045,82	(110.141,40)
Réseaux de télécommunications	606.504.297,48	32.244.900,11	9.324.975,06	41.569.875,17	0,00
Installations et équipements techniques	538.672.540,05	33.388.228,51	3.322.913,87	36.711.142,38	(12.880.856,60)
Autres installations, outillage et mobilier	38.340.904,31	4.929.567,67	374.309,18	5.303.876,85	(1.726.018,22)
Matériel roulant	13.357.184,85	1.588.271,43	0,00	1.588.271,43	(807.309,08)
Matériel informatique	21.173.264,04	2.967.411,55	374.309,18	3.341.720,73	(803.482,49)
Mobilier et matériel de bureau	3.810.455,42	373.884,69	0,00	373.884,69	(115.226,65)
Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	56.819.359,54	57.626.532,38	(23.523.338,41)	34.103.193,97	(126.979,13)
Total immobilisations corporelles	1.781.622.197,27	143.757.134,19	0,00	143.757.134,19	(14.843.995,35)
Immobilisations financières					
Parts dans des entreprises liées	88.098.501,45	1.250.000,00	0,00	1.250.000,00	0,00
Créances sur des entreprises liées	29.356.612,35	4.756.372,18	0,00	4.756.372,18	(3.658.268,59)
Participations et titres ayant le caractères d'immobilisations financières	35.524.149,68	820.250,00	0,00	820.250,00	0,00
Total immobilisations financières	152.979.263,48	6.826.622,18	0,00	6.826.622,18	(3.658.268,59)
Patrimoine culturel	6.257.817,96	11.000,01	0,00	11.000,01	0,00
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	1.974.865.688,48	161.467.210,00	0,00	161.467.210,00	(20.090.017,14)

Corrections de valeur

Solde 31/12/2011 EUR	Solde 31/12/2010 EUR	Augmentations EUR	Diminutions EUR	Solde 31/12/2011 EUR	Valeur nette 31/12/2011 EUR	Valeur nette 31/12/2010 EUR
36.565.728,54	20.024.215,86	5.809.227,38	(1.584.836,53)	24.248.606,71	12.317.121,83	8.094.104,88
6.725.381,65	0,00	0,00	0,00	0,00	6.725.381,65	5.888.089,03
43.291.110,19	20.024.215,86	5.809.227,38	(1.584.836,53)	24.248.606,71	19.042.503,48	13.982.193,91
567.244.000,31	154.694.582,76	23.535.147,04	(97.807,04)	178.131.922,76	389.112.077,55	386.590.513,13
648.074.172,65	420.962.664,94	21.462.669,31	0,00	442.425.334,25	205.648.838,40	185.541.632,54
562.502.825,83	454.678.788,02	34.216.127,14	(12.248.077,79)	476.646.837,37	85.855.988,46	83.993.752,03
41.918.762,94	24.638.408,93	5.556.545,89	(1.705.296,15)	28.489.658,67	13.429.104,27	13.702.495,38
14.138.147,20	10.095.891,62	1.217.915,07	(792.905,66)	10.520.901,03	3.617.246,17	3.261.293,23
23.711.502,28	11.968.468,64	3.921.620,98	(797.328,84)	15.092.760,78	8.618.741,50	9.204.795,40
4.069.113,46	2.574.048,67	417.009,84	(115.061,65)	2.875.996,86	1.193.116,60	1.236.406,75
90.795.574,38	0,00	0,00	0,00	0,00	90.795.574,38	56.819.359,54
1.910.535.336,11	1.054.974.444,65	84.770.489,38	(14.051.180,98)	1.125.693.753,05	784.841.583,06	726.647.752,62
89.348.501,45	9.204.065,15	0,00	0,00	9.204.065,15	80.144.436,30	78.894.436,30
30.454.715,94	1.009.224,00	0,00	0,00	1.009.224,00	29.445.491,94	28.347.388,35
36.344.399,68	0,00	671.999,99	0,00	671.999,99	35.672.399,69	35.524.149,68
156.147.617,07	10.213.289,15	671.999,99	0,00	10.885.289,14	145.262.327,93	142.765.974,33
6.268.817,97	0,00	0,00	0,00	0,00	6.268.817,97	6.257.817,96
2.116.242.881,34	1.085.211.949,66	91.251.716,75	(15.636.017,51)	1.160.827.648,90	955.415.232,44	889.653.738,82

III.2. Acomptes versés et immobilisations incorporelles et corporelles en cours

Il s'agit d'immobilisations en cours de réalisation et qui ne sont pas encore en service au 31 décembre 2011.

Les immobilisations incorporelles en cours se présentent comme suit:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Acomptes versés	6.040,0	5.044,1
Factures à recevoir	685,4	844,0
	6.725,4	5.888,1

Les immobilisations corporelles en cours se décomposent comme suit:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Acomptes versés	77.138,5	41.113,3
Factures à recevoir	13.657,1	15.706,1
	90.795,6	56.819,4

III.3. Terrains et constructions

La plupart de ces postes ont fait l'objet d'un «rapport du réviseur d'entreprises sur l'évaluation des propriétés domaniales et des bâtiments y construits ou en voie de construction» daté du 26 février 1993, conformément à l'article 34 (1) de la loi du 10 août 1992.

Les constructions ainsi que les terrains bâtis et non-bâtis ont été transcrits et enregistrés au nom de l'Entreprise suite à un acte d'apport du 24 février 1994.

En 1996, un acte d'apport complémentaire a été dressé entre l'État et l'Entreprise, portant sur 3 immeubles (acquis par l'État avant le 1^{er} janvier 1993) évalués à leur valeur de marché ainsi que sur 2 bâtiments (en voie de construction lors de l'apport initial au 1^{er} janvier 1993) évalués au prix d'acquisition.

L'acte d'apport complémentaire a fait l'objet d'un rapport du réviseur d'entreprises sur un apport en nature (article 34(1) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications).

III.4. Immobilisations financières

Au 31 décembre 2011, les immobilisations financières (valeur nette comptable EUR 145.262.327,93) se présentent comme suit:

Entreprises liées (valeur nette comptable EUR 80.144.436,30):

Nom de la société	% détenu 31/12/2011	% détenu 31/12/2010	Fonds propres EUR'000	Résultat du dernier exercice disponible EUR'000	année
P&T Immobilière Sàrl	100,00	100,00	749,65	6,79	2010
P&T Capital S.A.	100,00	100,00	1.209,14	(40,86)	2010
Luxgsm S.A.	100,00	100,00	8.240,30	5.065,65	2010
e-Business & Resilience Centre S.A.	100,00	100,00	7.207,27	1.658,98	2010
P&T Consulting S.A.	100,00	100,00	1.021,30	(747,09)	2010
P&T Ré S.A.	99,90	99,90	5.145,78	52,77	2011
Netcore S.A.	75,00	75,00	5.735,31	(197,22)	2010
Michel Greco S.A.	60,00	60,00	1.397,57	832,09	2010
Editus Luxembourg S.A.	51,00	51,00	6.061,81	3.199,91	2010
Visual Online S.A.	51,00	51,00	2.586,60	178,92	2010

Créances sur entreprises liées pour un total d'EUR 29.445.491,94: il s'agit de prêts et d'avances de trésorerie envers Visual Online (échéance 2019), Netcore (échéance 2012), P&T Immobilière (échéance 2012) et Editus (échéance 2012).

Parts dans des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation (valeur nette comptable EUR 35.436.959,67):

Nom de la société	% détenu 31/12/2011	% détenu 31/12/2010	Fonds propres EUR'000	Résultat du dernier exercice disponible EUR'000	année
TNT Express Luxembourg S.A.	50,00	50,00	4.541,68	366,15	2010
Victor Buck Services S.A.	49,00	49,00	8.367,07	3.387,17	2010
Hotcity S.A.	49,00	49,00	2.114,62	(197,88)	2010
Infomail S.A.	45,00	45,00	801,41	44,81	2010
Eltrona Interdiffusion S.A.	34,00	34,00	24.498,83	1.855,23	2010
Luxembourg e-archiving S.A.	34,00	0,00	105,78	5,78	2010

Titres ayant le caractère d'immobilisation (valeur nette comptable EUR 235.440,02):

Nom de la société	% détenu 31/12/2011	% détenu 31/12/2010
LU-CIX GIE	12,50	12,50
Luxtrust S.A.*	8,20	8,20
Eurogiro A/S	4,32	4,32
Cetrel S.A.	3,21	3,21
Eutelsat Communications S.A.	1,09	1,09
Coöperatieve Vereniging International Post Corporation U.A.	1,00	1,00
Visalux S.C.	0,10	0,00
Visa Europe Ltd.	0,02	0,02
Visa Inc.	0,02	0,02

* Au cours de l'exercice 2011, l'Entreprise a constitué une correction de valeur de 671.999,99 EUR au niveau des immobilisations financières pour une moins-value jugée durable.

III.5. Patrimoine culturel

Ce poste se présente comme suit:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Patrimoine de l'Office des Timbres (dont une collection d'œuvres d'art: EUR 0,5 mio)	6.187,2	6.187,2
Patrimoine du Musée des Postes et Télécommunications	81,6	70,6
	6.268,8	6.257,8

Au 31 décembre 2011, aucune correction de valeur n'a été requise.

III.6. Stocks

Au 31 décembre 2011, les stocks se présentent comme suit:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Câbles et équipements électroniques	13.413,5	14.239,0
Matières consommables	596,7	699,1
Fournitures	1.105,6	1.516,7
Produits finis et marchandises	1.189,8	2.546,1
Valeur nette totale du stock	16.305,6	19.000,9

La valeur nette du stock en fin d'exercice comprend une correction de valeur inscrite au compte de résultat d'un montant de 1.813.648,15 EUR pour l'année 2011 et de 1.065.065,92 EUR pour l'année 2010.

III.7. Créances

La position «Créances résultant de ventes et prestations de services» se décompose comme suit:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Créances résultant des services postaux	44.304,2	33.880,6
Créances résultant des services financiers	7.050,8	7.409,9
Créances résultant des services de télécommunications	35.633,6	39.007,1
Créances résultant de services divers	205,9	255,5
Mandats à l'encaissement	50,5	33,2
Montant net total des créances	87.245,0	80.586,3

Toutes les créances ont une échéance inférieure à un an.

La valeur nette des créances en fin d'exercice comprend une correction de valeur inscrite au compte de résultat d'un montant de 117.166,19 EUR pour l'année 2011 et une reprise de provisions de 192.703,46 EUR pour l'année 2010.

Suivant leur origine, les créances se décomposent comme suit:

en EUR'000	Services postaux	Services financiers	Services de télé- communications	Services divers	Mandats	Total 31/12/2011
Créances nationales	12.959,2	7.050,8	35.525,1	205,9	0,0	55.741,0
Décomptes internationaux	31.345,0	0,0	108,5	0,0	50,5	31.504,0
	44.304,2	7.050,8	35.633,6	205,9	50,5	87.245,0

Les «Créances sur des entreprises liées» et les «Créances sur des entreprises avec lesquelles l'Entreprise a un lien de participation» sont renseignées à part dans les comptes annuels de l'Entreprise.

Les autres créances d'un montant total d'EUR 55.942.515,70 sont essentiellement constituées par des opérations financières en cours.

Le poste «Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'État» résulte d'un dépôt non rémunéré auprès de l'État effectué en vertu de l'art. 31 de la loi du 15 décembre 2000, modifiant la loi du 10 août 1992 et en vertu de la convention du 23 février 2001 entre l'Entreprise et l'État du Grand-Duché du Luxembourg.

III.8. Valeurs mobilières

Cette rubrique indique l'ensemble des portefeuilles d'actifs financiers dont la gestion a été confiée à plusieurs banques de la place, ainsi que des valeurs mobilières à revenu fixe.

III.9. Avoirs en banques

Les avoirs en banques comprennent principalement le réinvestissement des avoirs de tiers placés auprès des CCP (note III.12.10). Les placements se font principalement auprès de banques luxembourgeoises et allemandes.

III.10. Capitaux propres

a) Capital

L'État est l'unique propriétaire de l'Entreprise. Dans l'intérêt de la réalisation de la mission de l'Entreprise, l'État a fait des apports en nature et en numéraire.

La base de l'apport initial est constituée par le bilan d'ouverture au 1^{er} janvier 1993. Le bilan d'ouverture a été approuvé par le Conseil de Gouvernement dans sa réunion du 14 janvier 1994.

Au 31 décembre 2011, de même qu'au 31 décembre 2010, le capital de l'Entreprise se chiffre à EUR 631,85 mio.

b) Autres réserves

Au 31 décembre 2011, les fonds de réserve de l'Entreprise comportent:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Fonds de réserve pour investissements	181.264,4	128.299,7
Réserve fixe PSF	6.200,0	6.200,0
Réserve pour l'impôt sur la fortune	112.454,5	109.209,0
Réserves libres	419.423,8	389.674,0
	719.342,7	633.382,7

Il est prélevé sur le bénéfice disponible (bénéfice net de l'exercice, diminué du report à nouveau négatif éventuel du ou des exercices précédents et des surtaxes perçues pendant l'exercice pour le compte de l'État) une somme pour la formation du fonds de réserve destiné à contribuer au financement des investissements de l'Entreprise.

Le montant de cette dotation obligatoire, dans la mesure où le permet le résultat de l'exercice, doit être déterminé annuellement de façon à ce que la somme de la dotation à la réserve et des dotations aux amortissements de l'exercice de clôture ne puisse être inférieure aux deux tiers du budget d'investissement de l'exercice suivant. Pour le résultat de l'exercice 2010, un tel prélèvement sur le résultat s'est imposé, étant donné que la charge des amortissements en 2010 (EUR 84,0 mio) ne dépasse pas les deux tiers du budget d'investissement 2011 (EUR 205,5 mio).

Du fait de son activité PSF, l'Entreprise a dû constituer une réserve obligatoire.

Répartition du bénéfice 2010		en EUR
Fonds de réserve pour investissements		52.964.640,22
Constitution réserve pour l'impôt sur la fortune 2010		23.750.000,00
Réserve libre		9.245.383,37
Dividendes versés à l'État		10.000.000,00
		95.960.023,59

L'Entreprise a réduit la charge de l'impôt sur la fortune en accord avec la législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (poste « Réserve pour l'impôt sur la fortune ») un montant correspondant à cinq fois le montant d'impôt sur la fortune réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'impôt sur la fortune. En 2011, l'Entreprise a libéré EUR 19.759.025,00 de la réserve impôt sur la fortune 2005 et a constitué à partir des réserves libres une réserve impôt sur la fortune pour l'année 2010 à hauteur de EUR 23.750.000,00.

Au 31 décembre 2011, la réserve pour l'impôt sur la fortune est détaillée comme suit:

	Montant de l'impôt sur la fortune imputé EUR	Réserve indisponible EUR
Exercice 2006	4,235,880.00	21,179,400.00
Exercice 2007	4,240,020.00	21,200,100.00
Exercice 2008	4,565,000.00	22,825,000.00
Exercice 2009	4,700,000.00	23,500,000.00
Exercice 2010	4,750,000.00	23,750,000.00
Total	22,490,900.00	112,454,500.00

c) Plus-values immunisées

En vertu de l'article 54 LIR, certaines plus-values réalisées en 2005 sur des ventes d'actifs ont été immunisées pour une somme de EUR 40.576.144,08, dont un montant de EUR 4.544.584,92 a été investi dans un terrain de l'actif immobilisé, de même qu'un montant de EUR 22.791.709,95 en participations financières. Au cours de l'exercice 2006, le solde restant de EUR 13.239.849,21 des plus-values réalisées en 2005 a été réinvesti en participations financières, acté par l'inscription d'un poste de passif égal à la plus-value transférée ainsi.

Au 31 décembre 2011, elles se composent comme suit:

Valeur d'acquisition	Plus-Values immunisées à réinvestir	Plus-Values immunisées réinvesties en participations financières	Plus-Values immunisées réinvesties en terrains
Au début de l'exercice	0,00	36.031.559,16	4.544.584,92
Entrées au cours de l'exercice	0,00	0,00	0,00
Réinvestissement de la Plus-Value	0,00	0,00	0,00
Valeurs brute/nette à la fin de l'exercice	0,00	36.031.559,16	4.544.584,92

III.11. Provisions

a) Provisions pour impôts

L'Entreprise est soumise à l'impôt sur le revenu des collectivités, à l'impôt sur la fortune, à l'impôt foncier ainsi qu'à l'impôt commercial communal.

Les actes passés au nom ou en faveur de l'Entreprise sont exempts des droits de timbre, d'enregistrement, d'hypothèque et de succession, sauf le salaire des formalités hypothécaires.

L'Entreprise bénéficie d'un allégement fiscal suivant l'art. 167, alinéa 1 (6), de la loi du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu. Cet allégement fiscal se rapporte aux sommes correspondant à l'incidence financière des missions spéciales imposées à l'Entreprise. Ces sommes sont arrêtées chaque année par le Gouvernement en conseil mais ne seront prises en compte qu'au moment de la notification.

Depuis le 1^{er} janvier 2002, l'Entreprise a réduit la charge de l'impôt sur la fortune (IF) en accord avec la nouvelle législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (Réserve pour l'impôt sur la fortune), un montant correspondant à cinq fois le montant de l'IF réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'IF.

Au 31 décembre 2011, le cumul des provisions pour impôts (IRC et ICC) dépassent le cumul des avances payées de sorte qu'un montant net de provision d'EUR 3,88 mio est renseigné au passif du bilan.

Au 31 décembre 2011, l'Entreprise était imposée définitivement jusqu'à l'exercice 2006 inclus. Le dernier décompte fiscal de 2007 a été reçu début 2012.

b) Autres provisions

Au 31 décembre 2011, ce poste comprend:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Provisions pour litiges	1.504,6	703,5
Provision AGDL	18.535,5	15.087,5
Provision pour congés non pris et autre	6.754,4	9.023,6
	26.794,5	24.814,6

Dans le cadre de ses activités courantes, l'Entreprise est impliquée dans un certain nombre de litiges et de procédures légales, arbitrales et administratives. Dans le contexte des litiges, une provision ne peut être constituée que dans le cas où le litige est certain ou probable et que le montant peut être estimé avec une certaine précision.

L'Entreprise est membre de l'association sans but lucratif «Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg» (AGDL). Au 31 décembre 2011, l'Entreprise a constitué plusieurs tranches de la provision régulière en relation avec ce système de garantie mutuelle des dépôts et d'indemnisation des déposants, qui est indépendante de sinistres individuels de membres de l'AGDL.

En outre, l'Entreprise fait face à certaines procédures d'investigation de la part des autorités de régulation sectorielles et de la concurrence qui pourraient résulter dans des sanctions éventuelles.

L'issue de ces procédures ne pouvant être anticipée, le Conseil d'Administration n'est pas en mesure de considérer la constitution d'une provision. De ce fait, aucune provision au titre du passif éventuel pouvant résulter de ces procédures n'a été constituée dans les comptes annuels.

III.12. Dettes non subordonnées

a) Dettes sur achats et prestations de services

Il s'agit des dettes sur achats et prestations de services divers, dont la prestation / livraison a eu lieu en 2011, ainsi que des mandats internationaux. Les dettes ont exclusivement une échéance inférieure à un an.

Le solde se décompose comme suit:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Dettes pour services postaux	50,6	53,0
Assignations, versements et VISA prépayés	689,5	817,0
Fournisseurs (factures reçues)	47.121,5	44.006,1
Fournisseurs (paiements en suspens)	0,0	(3,5)
Factures à recevoir sur stocks	526,0	831,4
Factures à recevoir sur investissements	14.342,5	16.550,0
Factures à recevoir sur charges	39.442,1	29.912,4
Mandats et décomptes à l'encaissement	318,9	279,6
	102.491,1	92.446,0

b) Autres dettes

La rubrique se décompose au 31 décembre 2011 comme suit:

	31/12/2011 EUR'000	31/12/2010 EUR'000
Cautionnements reçus en numéraire	808,7	793,5
Frais de personnel	6.690,5	6.025,1
Autres dettes	759,8	968,8
	8.259,0	7.787,4

c) Dettes en CCP

Ce poste intégré au passif du bilan en 2001 se décompose au 31 décembre 2011 comme suit:

	31/12/2011 EUR'000	31/12.2010 EUR'000
Dettes en CCP envers l'État	689.167,0	645.925,9
Dettes en CCP envers les clients tiers	852.535,0	816.982,4
Comptes transitoires	28.670,8	22.646,0
	1.570.372,8	1.485.554,3

III.13. Comptes de régularisation

a) Comptes de régularisation (actif)

Cette rubrique indique les charges payées d'avance ainsi que les rémunérations payées d'avance aux fonctionnaires et employés publics.

b) Comptes de régularisation (passif)

Cette rubrique indique les produits perçus d'avance, dont notamment les factures émises avant le 31 décembre pour prestations satellitaires à fournir en 2011, ainsi qu'un loyer perçu d'avance sur une filiale.

III.14. Impôts sur le résultat

L'Entreprise est soumise à l'impôt sur le revenu des collectivités, à l'impôt sur la fortune, à l'impôt foncier ainsi qu'à l'impôt commercial communal.

Le poste « Impôts sur le résultat » se décompose de la façon suivante:

	2011 EUR	2010 EUR
Impôt sur le revenu des collectivités pour l'exercice courant	0,00	13.400.000,00
Impôt commercial communal pour l'exercice courant	3.750.000,00	8.500.000,00
Régularisation d'impôt sur le résultat des exercices antérieurs	56.510,18	22.156,11
Retenue à la source pour impôts étrangers	242.539,33	335.739,03
	4.049.049,51	22.257.895,14

En 2011 la bonification d'impôts pour investissements de EUR 14,7 mio ainsi que l'incidence financière des missions spéciales imposées à l'Entreprise de EUR 13,2 mio, imputées sur la quote d'impôts, ont résorbé intégralement le montant de l'impôt sur le revenu des collectivités dû. Un crédit de bonification de EUR 5,4 mio est reporté sur les exercices futurs.

NOTE IV – INFORMATIONS SUR CERTAINS POSTES DU COMPTE DE PROFITS ET PERTES

IV.1. Ventilation du chiffre d'affaires

	Recettes nationales EUR'000	Recettes internationales EUR'000	Totaux EUR'000
Services postaux	119.738,0	16.606,0	136.344,0
Services financiers postaux	28.373,3	1.214,9	29.588,2
Services de télécommunications	338.840,7	19.528,1	358.368,8
Montant net du chiffre d'affaires	486.952,0	37.349,0	524.301,0
Soit en %	92,88%	7,12%	100,00%

N.B.: Recettes nationales: recettes perçues sur les clients au Luxembourg,
y compris les recettes du trafic vers l'étranger.

Recettes internationales: recettes perçues sur les opérateurs étrangers.

IV.2. Produits et charges exceptionnels

Les produits exceptionnels représentent les produits de la vente d'immeubles, de matériel et d'équipements divers, des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux de l'Entreprise par des tiers, de la régularisation de cartes prépayées expirées, ainsi que dans une moindre mesure au remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement de plusieurs banques islandaises de la place. L'augmentation du poste en 2010 s'explique notamment par la reconnaissance du chiffre d'affaires national postal et des télécommunications à la date de prestation du service qui détermine la reconnaissance du chiffre d'affaires et non plus, comme en 2009 et précédemment, la date d'émission de la facture.

Suite à l'approbation par le Conseil de Gouvernement prononcée en 2011, un montant de EUR 28,1 mio a été comptabilisé comme reprise de provisions fiscales constituées dans une approche de prudence en attendant l'approbation par l'État de l'allégement fiscal des années 2008, 2009 et 2010 se rapportant aux sommes correspondant à l'incidence financière des missions spéciales imposées à l'Entreprise pour les exercices 2008, 2009 et 2010.

Les charges exceptionnelles représentent principalement des amortissements exceptionnels sur immobilisations incorporelles et corporelles cédées ou mises au rebut.

NOTE V – AUTRES INDICATIONS

V.1. Personnel

Au courant de l'exercice 2011, l'Entreprise a employé 2.915 (2010: 2.895) personnes en moyenne, réparties de la manière suivante:

	2011	2010
Salariés	1.079	1.005
Fonctionnaires et assimilés	1.831	1.885
Membres du Comité de Direction	5	5
	2.915	2.895

V.2. Rémunérations allouées aux membres des organes d'administration et de surveillance

L'Entreprise a alloué au courant de l'exercice 2011 des indemnités aux membres du Conseil d'Administration d'un montant de EUR 259.046,76 (2010: EUR 247.168,58).

L'Entreprise n'a pas accordé de crédits ou avances aux membres du Conseil d'Administration et du Comité de Direction, ni n'a d'engagements de pension extra-légaux à leur égard.

V.3. Engagements

Un établissement de crédit a octroyé sur l'ordre de l'Entreprise des garanties bancaires non encore échues au 31 décembre 2011 pour un montant total de EUR 0,33 mio, ainsi qu'une ligne de crédit en faveur d'une filiale pour EUR 0,75 mio pour laquelle l'Entreprise est co-débiteur solidaire.

Par ailleurs, l'Entreprise a passé des commandes non encore réalisées au 31 décembre 2011 pour un montant résiduel de EUR 69,1 mio pour des acquisitions de biens immobilisés, ainsi que pour EUR 11,6 mio pour des achats de matériel et prestations de services. En outre des lettres d'engagement fermes pour l'achat de certificats d'investissement audiovisuels (CIAV) ont été signées au 31 décembre 2011 pour un montant nominal global de EUR 35,7 mio.

Dans le cadre de sa stratégie nationale pour les réseaux à ultra haut débit, le Gouvernement a fixé des objectifs quantitatifs et qualitatifs très ambitieux en termes de pénétration nationale des réseaux ultra haut débits d'ici 2020 et l'Entreprise s'est engagée à accélérer la modernisation de son réseau pour se conformer à ce plan. Le Gouvernement a en effet confié un rôle de leader à l'EPT dans la réalisation de ces objectifs:

«Sans négliger le rôle des opérateurs alternatifs dont les investissements projetés à court et moyen terme ne sont pas communiqués, l'EPT est donc appelée à être une force motrice de tout premier ordre pour l'atteinte des objectifs «ultra haut» débit du gouvernement». Stratégie nationale pour les réseaux à ultra haut débit, page 7.

La réalisation de ces objectifs rend nécessaire le déploiement d'un nouveau réseau d'accès fibre optique qui est fortement consommateur en capital. Sans ces objectifs ambitieux du Gouvernement, l'EPT aurait étalé plus dans le temps ses investissements pour bénéficier de possibilités accrues de coordination des travaux de génie civil avec les autres opérateurs d'infrastructures et ainsi réduire le coût de revient du nouveau réseau optique. L'EPT aurait ainsi continué à recourir plus longtemps à son réseau d'accès existant.

Finalement un certain nombre de missions spéciales postales (affranchissements à tarif réduit, distribution des quotidiens et des périodiques, etc.) sont imposées à l'Entreprise sur base de l'article 4 (1) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications dont l'incidence financière doit annuellement être approuvée par le Conseil de Gouvernement.

V.4. Risques généraux de l'Entreprise

L'Entreprise, dans le cadre de ses activités d'exploitation de réseaux mobiles et fixes est exposée à certains risques légaux ou réglementaires :

- Tout comme les autres opérateurs mobiles elle est confrontée à la procédure des demandes d'autorisations *commodo/incommodo* ainsi qu'à des contentieux à la mise en service et l'exploitation de stations radio émettrices GSM et UMTS. Dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, il est impossible de quantifier les risques futurs en relation avec cette activité de sorte qu'il subsiste une incertitude qui ne peut pas être levée ni résolue au niveau des comptes annuels.
- Dans le cadre de ses activités de télécommunications et postales, l'Entreprise se trouve en situation d'opérateur dominant pour certaines activités et fait face à certaines procédures d'investigation de la part des autorités de régulation sectorielles et de la concurrence qui pourraient résulter en des décisions économiquement défavorables ou éventuellement en des sanctions à l'encontre de l'Entreprise.
- L'Entreprise détient une licence pour l'exploitation d'un réseau mobile 2G. Cette licence a été octroyée par le Ministère des Communications et elle arrive à son terme initial au courant de l'exercice 2012. Le contrat afférent prévoit une reconduction tacite, mais une décision de non-renouvellement de la part du Ministère mettrait l'Entreprise, et plus particulièrement sa filiale Luxgsm S.A. qui commercialise le réseau mobile, dans une situation très difficile. Il convient cependant de noter que ce risque est excessivement faible.

V.5. Événements postérieurs à la clôture

Dans le cadre de la convergence des activités de la téléphonie fixe et mobile de l'Entreprise et de Luxgsm S.A., les activités commerciales de téléphonie fixe de l'Entreprise ont été transférées par un apport en nature vers la filiale Luxgsm S.A. en date du 1^{er} janvier 2012.

// COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS 2011

Rapport du Réviseur d'entreprises agréé

**À la Chambre des Députés, au Gouvernement
et au Conseil d'Administration
Entreprise des Postes et Télécommunications
8A, avenue Monterey - L-2020 Luxembourg**

Nous avons effectué l'audit des comptes annuels consolidés ci-joints de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2011 ainsi que le compte de profits et pertes consolidé pour l'exercice clos à cette date et un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

Responsabilité du Conseil d'Administration dans l'établissement et la présentation des comptes annuels consolidés

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces comptes annuels consolidés, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels consolidés en vigueur au Luxembourg ainsi que d'un contrôle interne qu'il juge nécessaire pour permettre l'établissement et la présentation de comptes annuels consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du réviseur d'entreprises agréé

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels consolidés sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes Internationales d'Audit telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique ainsi que de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les comptes annuels. Le choix des procédures relève du jugement du réviseur d'entreprises agréé, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

En procédant à cette évaluation, le réviseur d'entreprises agréé prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation sincère des comptes annuels consolidés afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur le fonctionnement efficace du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des comptes annuels consolidés.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion

À notre avis, les comptes annuels consolidés donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Entreprise des Postes et Télécommunications au 31 décembre 2011, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des comptes annuels consolidés en vigueur au Luxembourg.

Autres points d'attention

Les comptes annuels consolidés de l'Entreprise des Postes et Télécommunications au 31 décembre 2010 ont été audités par un autre réviseur d'entreprises qui a exprimé une opinion sans réserve sur ces comptes annuels consolidés en date du 21 avril 2011.

Luxembourg, le 19 avril 2012

ERNST & YOUNG

Société Anonyme
Cabinet de révision agréé

Jeannot WEYER

// ACTIF / BILAN CONSOLIDÉ AU 31/12/2011

ACTIF

	Note(s)	31/12/2011 (EUR)	31/12/2010 (EUR)
C. ACTIF IMMOBILISÉ		864.396.709,52	798.511.543,83
I. Immobilisations incorporelles	II.7, IV	20.493.577,38	15.543.937,79
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été			
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3		13.513.658,25	9.570.955,84
3. Fonds de commerce, dans la mesure où il a été acquis à titre onéreux		49.578,73	49.578,73
4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours		6.930.340,40	5.923.403,22
II. Immobilisations corporelles	II.8, V	819.568.444,34	760.477.300,85
1. Terrains et constructions		417.843.102,67	416.195.007,00
2. Installations techniques et machines		293.857.362,61	271.607.665,29
3. Autres installations, outillage et mobilier		16.493.996,20	15.779.904,53
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours		91.373.982,86	56.894.724,03
III. Immobilisations financières	II.9, VI	18.065.869,83	16.232.487,23
3. Participations (dont mises en équivalence)		16.798.169,20	15.248.988,00
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		1.235.440,02	887.190,01
6. Prêts et créances immobilisées		32.260,61	96.309,22
IV. Patrimoine culturel	II.10	6.268.817,97	6.257.817,96
D. ACTIF CIRCULANT		2.300.169.738,64	2.189.794.668,61
I. Stocks	II.11, VII	22.592.187,27	23.020.189,40
1. Matières premières et consommables		15.115.818,98	19.000.972,00
3. Produits finis et marchandises		7.137.936,60	3.953.999,14
4. Acomptes versés		338.431,69	65.218,26
II. Créances	II.12, VIII	818.899.178,78	747.169.953,13
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		119.913.657,99	108.525.980,25
a. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		119.913.657,99	108.525.980,25
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		1.716.491,13	1.075.013,18
a. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		1.716.491,13	1.075.013,18
4. Autres créances		59.518.550,27	73.655.541,31
a. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		59.518.550,27	73.655.541,31
5. Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'État		637.750.479,39	563.913.418,39
III. Valeurs mobilières	II.13, IX	416.330.739,06	467.869.339,67
3. Autres valeurs mobilières		416.330.739,06	467.869.339,67
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	X	1.042.347.633,53	951.735.186,41
E. COMPTES DE RÉGULARISATION	XVIII	36.120.020,37	39.799.876,38
TOTAL DE L'ACTIF		3.200.686.468,53	3.028.106.088,82

L'annexe fait partie intégrante des comptes annuels.

// PASSIF / BILAN CONSOLIDÉ

AU 31/12/2011

PASSIF

	Note(s)	31/12/2011	31/12/2010
A. CAPITAUX PROPRES		1.435.874.963,03	1.330.515.859,45
I. Capital souscrit	XI	631.848.607,41	631.848.607,41
IV. Réserves consolidées	XII	652.143.654,93	563.428.958,44
VI. Résultat de l'exercice - part du Groupe -		115.851.141,53	99.206.734,44
IX. Plus-values immunisées	II.14, XIII	36.031.559,16	36.031.559,16
A. Bis INTÉRÊTS MINORITAIRES		5.860.003,40	5.705.609,13
C. PROVISIONS	II.16	45.003.901,38	70.367.845,72
2. Provisions pour impôts	XIV, XXIII	9.797.773,75	40.274.345,13
3. Autres provisions	XV	35.206.127,63	30.093.500,59
D. DETTES NON SUBORDONNÉES	II.17, XVI	1.692.651.586,92	1.602.830.112,40
2. Dettes envers des établissements de crédit		327.870,17	514.592,25
a. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		327.870,17	383.394,74
b. dont la durée résiduelle est supérieure à un an		0,00	131.197,51
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte		512.809,79	8.264,52
a. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		512.809,79	8.264,52
4. Dettes sur achats et prestations de services		110.647.414,20	99.335.840,55
a. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		110.647.414,20	99.335.840,55
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		1.776.945,10	1.012.509,04
a. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		1.776.945,10	1.012.509,04
8. Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale			
a) Dettes fiscales		6.548.519,24	13.339.726,05
b) Dettes au titre de la sécurité sociale		4.999.997,10	4.817.592,15
9. Autres dettes		11.355.315,35	11.047.093,64
a. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		11.355.315,35	11.047.093,64
10. Dettes en CCP		1.556.482.715,97	1.472.754.494,20
E. COMPTES DE RÉGULARISATION	XVIII	21.296.013,80	18.686.662,12
TOTAL PASSIF		3.200.686.468,53	3.028.106.088,82

L'annexe fait partie intégrante des comptes annuels.

// COMPTE DE PROFITS ET PERTES CONSOLIDÉ

AU 31/12/2011

COMPTE DE PROFITS ET PERTES

	Note(s)	2011 (EUR)	2010 (EUR)
A. CHARGES			
1. Consommation de marchandises et de matières premières et consommables		187.594.491,98	173.004.769,45
2. Autres charges externes		68.735.035,96	66.405.166,11
3. Frais de personnel	XVII	233.315.244,86	231.588.313,57
a) Salaires et traitements		206.540.225,60	206.761.802,25
b) Charges sociales couvrant les salaires et traitements		26.555.159,97	24.499.128,14
c) Pensions complémentaires		219.859,29	143.673,98
d) Autres charges sociales		0,00	183.709,20
4. Corrections de valeur			
a) sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles		94.043.237,24	87.909.531,05
b) sur éléments d'actif circulant		2.926.699,10	1.971.291,01
5. Autres charges d'exploitation		20.245.590,82	18.377.009,50
6. Corrections de valeurs et ajustements de juste valeur sur immobilisations financières		671.999,99	0,00
7. Corrections de valeurs et ajustements de juste valeur éléments financiers de l'actif circulant. Moins-values de cession des valeurs mobilières.		1.244.227,72	0,00
8. Intérêts et autres charges financières		40.225,34	683.445,64
b) autres intérêts et charges		40.225,34	683.445,64
9. Charges exceptionnelles	XXI	1.998.080,75	911.491,69
10. Impôts sur le résultat	XIX	8.116.444,74	25.629.828,37
11. Autres impôts ne figurant pas sous les postes ci-dessus		111.992,75	220.577,81
12. Profit de l'exercice			
a) Part du groupe	II.3	115.851.141,53	99.206.734,44
b) Part des tiers	II.3	2.041.529,29	1.791.961,46
TOTAL DES CHARGES		736.935.942,07	707.700.120,10
B. PRODUITS			
1. Montant net du chiffre d'affaires	XXII	664.177.809,92	633.349.955,03
3. Production immobilisée		16.122.047,21	6.988.517,08
5. Autres produits d'exploitation		5.932.797,90	5.996.278,34
6. Produits des immobilisations financières		2.159.024,44	1.463.617,48
7. Produits des éléments financiers de l'actif circulant		5.120.917,95	7.057.931,41
8. Autres intérêts et autres produits financiers		9.243.483,66	10.511.356,48
b) autres intérêts et produits financiers		9.243.483,66	10.511.356,48
9. Produits exceptionnels	XXIII	31.113.947,17	39.859.122,80
11. Quote-part dans le résultat des sociétés MEE		3.065.913,82	2.473.341,48
TOTAL DES PRODUITS		736.935.942,07	707.700.120,10

L'annexe fait partie intégrante des comptes annuels.

// ANNEXE

Annexe des comptes annuels consolidés arrêtés au 31 décembre 2011

Note I – Général

L'Entreprise des Postes et Télécommunications «la Maison Mère» est la Maison Mère du Groupe de l'Entreprise des Postes et Télécommunications («le Groupe»). La personnalité juridique de l'Entreprise en tant qu'établissement public autonome a été créée par la loi du 10 août 1992. Par cette loi, l'État concède à l'Entreprise l'exploitation de services réservés à l'État, tels que définis par les lois en vigueur à cette date.

Note II – Résumé des principales règles d'évaluation

Le Groupe présente ses comptes annuels consolidés en accord avec les dispositions de la loi du 10 août 1915 sur les sociétés commerciales et la loi du 11 juillet 1988 relative à l'établissement des comptes consolidés.

Les comptes annuels consolidés sont établis par conséquent conformément aux principes de continuité de l'exploitation, de permanence des méthodes d'évaluation et de présentation, de prudence et de non compensation.

Par dérogation au principe de permanence des méthodes, l'Entreprise a décidé de changer la comptabilisation des coûts relatifs à la supervision des travaux réalisés dans le cadre du déploiement de la fibre optique. Ces coûts autrefois enregistrés en charges sont capitalisés depuis l'exercice 2011 (Note II.8).

En accord avec l'article 4 de la loi du 10 décembre 2010 relative à l'introduction des normes comptables internationales pour les entreprises, le Groupe a décidé d'appliquer pour la première fois les modifications apportées par cette loi au contenu et à la présentation des comptes annuels de l'exercice clôturé au 31 décembre 2011, ainsi qu'aux principes comptables et règles d'évaluations afférents. Dans le cadre de la mise en conformité avec le nouveau plan comptable national, un certain nombre de comptes ont ainsi dû être reclassés. Afin de garantir une meilleure comparabilité des résultats avec les chiffres du dernier l'exercice, les reclassifications ont été effectuées également rétroactivement sur les comptes de l'exercice 2010. Les reclassifications n'ont pas eu d'incidence sur le résultat de l'exercice précédent.

1) Présentation

Afin de donner une image fidèle du Groupe, les états financiers consolidés regroupent les états financiers de la Maison Mère ainsi que ses participations principales. Les participations dans des sociétés filiales et des sociétés sous contrôle exclusif sont consolidées selon la méthode d'intégration globale, les sociétés sous influence notable sont consolidées selon la méthode de mise en équivalence.

2) Base de consolidation

Les comptes consolidés comprennent les comptes de l'Entreprise des Postes et Télécommunications ainsi que les comptes de ses filiales au 31 décembre de chaque année.

Les filiales font parties du périmètre de consolidation à partir du moment où le contrôle est transféré au groupe. Les filiales sont déconsolidées à partir du moment où le contrôle cesse.

Lorsque le groupe détient directement ou indirectement un contrôle dans une filiale et que ce contrôle n'est pas exclusif, la valeur des intérêts non détenus par le groupe est comptabilisée dans les intérêts minoritaires.

Les sociétés filiales et les sociétés sous contrôle exclusif sont consolidées selon la méthode d'intégration globale. Le contrôle exclusif est d'application lorsque le groupe détient:

La majorité des droits de votes des actionnaires d'une entreprise;

Le droit de nommer ou de révoquer la majorité des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance d'une entreprise et est en même temps actionnaire de cette entreprise;

Des actions d'une entreprise et contrôle seule, en vertu d'un accord conclut avec d'autres actionnaires de cette entreprise, la majorité des droits de vote des actionnaires de celle-ci.

Toutes les transactions intragroupes ont été éliminées.

Les sociétés sous influence notable, sont consolidées selon la méthode dite de mise en équivalence. Il est présumé qu'une entreprise exerce une influence sur une autre entreprise lorsqu'elle a 20% ou plus mais moins de 50% des droits de vote des actionnaires de cette société.

Lorsqu'une entreprise comprise dans la consolidation exerce une influence notable sur la gestion et la politique financière d'une entreprise non comprise dans la consolidation dans laquelle elle détient une participation, cette participation est inscrite au bilan consolidé sous le poste particulier à intitulé correspondant (Participations - dont mise en équivalence).

3) Périmètre de consolidation

Nom de la société	Siège 2011	Pourcentage de contrôle 2011	Pourcentage d'intérêt 2011	Pourcentage d'intérêt 2010	Méthode de consolidation 2011
Entreprise des Postes & Télécommunications	Luxembourg	Maison Mère			
P&T Immobilière Sàrl	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	CG
P&T Ré S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	CG
Luxgsm S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	CG
e-Business & Resilience Centre S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	CG
P&T Capital S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	CG
P&T Consulting S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	CG
P&T Consulting France S.A.S.	France	100,00%	100,00%	100,00%	CG
Netcore S.A.	Luxembourg	75,00%	75,00%	75,00%	CG
Michel Greco S.A.	Luxembourg	60,00%	60,00%	60,00%	CG
Infomail S.A.	Luxembourg	55,00%	50,10%	50,10%	CG
Editus Luxembourg S.A.	Luxembourg	51,00%	51,00%	51,00%	CG
Visual Online S.A.	Luxembourg	51,00%	51,00%	51,00%	CG
TNT Express Luxembourg S.A.	Luxembourg	50,00%	50,00%	50,00%	CME
Victor Buck Services S.A.	Luxembourg	49,00%	49,00%	49,00%	CME
Hotcity S.A.	Luxembourg	49,00%	49,00%	49,00%	CME
Luxembourg e-archiving S.A.	Luxembourg	34,00%	34,00%	0,00%	CME
Eltrona Interdiffusion S.A.	Luxembourg	34,00%	34,00%	34,00%	CME

Consolidation globale: CG

Consolidation par mise en équivalence: CME

4) Sociétés hors du périmètre de consolidation

Nom de la société	Siège 2011	Pourcentage de contrôle 2011	Pourcentage d'intérêt 2011	Pourcentage d'intérêt 2010	Méthode de consolidation 2011
LU-CIX GIE	Luxembourg	12,5%	12,5%	12,5%	NC
Regify S.A.	Luxembourg	11,00%	11,00%	-	NC
Luxtrust S.A.	Luxembourg	8,20%	8,20%	8,20%	NC
Eurogiro A/S	Copenhagen, DK	4,32%	4,32%	4,32%	NC
Cetrel S.C.	Luxembourg	3,21%	3,21%	3,21%	NC
Eutelsat Communications S.A.	Paris, F	1,09%	1,09%	1,09%	NC
Coöperative Vereniging International Post Corporation U.A.	Bruxelles, B	1,00%	1,00%	1,00%	NC
Visalux S.C.	Luxembourg	0,10%	0,10%	-	NC
Visa Europe Ltd	London, UK	0,02%	0,02%	0,02%	NC
Visa Inc	San Francisco, USA	0,02%	0,02%	0,02%	NC

Non consolidé: NC

5) Différence de première consolidation

Les différences de première consolidation correspondent à la différence entre le coût de la participation de la Maison Mère dans les filiales consolidées et la part dans l'actif net de ces sociétés à la date d'entrée dans le périmètre de la participation.

La différence de première consolidation, si elle est positive, est déduite des réserves consolidées à la date à laquelle la société à consolider est incluse pour la première fois dans les comptes consolidés.

La différence de première consolidation, si elle est négative, est portée au compte de profits et pertes lorsque cette différence correspond à la prévision, à la date d'acquisition, d'une évolution défavorable des résultats futurs de l'entreprise concernée ou à la prévision de charges qu'elle occasionnera et dans la mesure où cette prévision se réalise; ou dans la mesure où cette différence correspond à une plus-value réalisée.

6) Frais d'établissement

Les frais d'établissement sont amortis sur 5 ans.

7) Immobilisations incorporelles

- Concessions, brevets, licences, marques, droits et valeurs similaires et fonds de commerce

Les immobilisations incorporelles sont constituées par des droits de câble, des droits dans des Groupements d'Intérêts Économiques, des logiciels informatiques ainsi que d'un fonds de commerce Internet.

Les droits de câble représentent la participation de la Maison Mère dans les coûts de construction et de mise en place des câbles internationaux terrestres et sous-marins.

Les immobilisations incorporelles sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition et sont amorties linéairement sur les durées suivantes:

Droits de câble	5/10/12 ans
Droits dans des Groupements d'Intérêts Économiques	6 ans
Fonds de commerce Internet	5 ans
Logiciels informatiques	3/5 ans

- Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

Les immobilisations incorporelles en cours sont enregistrées au coût d'acquisition ou au coût de revient réalisé des travaux en cours et comprennent les immobilisations incorporelles qui n'ont pas été mises en service ou achevées au courant de cet exercice.

8) Immobilisations corporelles

- Terrains

Les terrains bâtis et non bâtis acquis par l'État avant le 1^{er} janvier 1993 ont été apportés à la Maison Mère sur base des valeurs de marché. Les acquisitions effectuées par la Maison Mère après le 1^{er} janvier 1993 ou faites par les filiales du Groupe sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition. Les terrains ne sont pas amortis. Les droits de superficie sont évalués au prix d'acquisition et amortis sur la durée contractuelle de 50 ans.

- Constructions

Ce poste comprend les bâtiments et stations hertziennes ainsi que les installations et équipements fixes.

Les constructions de la Maison Mère effectuées avant le 1^{er} janvier 1993 ont été évaluées à leur valeur de remplacement telle que déterminée par un consortium d'architectes indépendants. Les acquisitions effectuées ultérieurement à cette date par la Maison Mère ou par les filiales du Groupe et les immeubles en construction sont portés à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition respectivement au coût de construction.

Les constructions sont amorties linéairement sur les durées suivantes:

Bâtiments-Gros œuvres	50 ans
Bâtiments-Halls industriels	25 ans
Stations hertziennes	10/15 ans
Bâtiments-Installations, techniques et sociales	7/10 ans
Sécurité bâtiments	7/10 ans

- Réseaux de télécommunications

Ce poste comprend les réseaux souterrains et aériens qui ont été portés à l'actif au coût de revient actualisé en ce qui concerne les investissements effectués avant le 1^{er} janvier 1993 dans le chef de la Maison Mère. Les acquisitions ultérieures à cette date sont portées à l'actif du bilan au prix d'acquisition ou au coût de revient sans tenir compte des frais de personnel propre impliqué dans les travaux.

Depuis l'exercice 2011, les frais de personnel propre impliqués dans les travaux de déploiement des réseaux de télécommunications qui étaient autrefois enregistrés en charges sont maintenant capitalisés dans le compte «Réseaux souterrains». L'impact de ce changement de méthode pour l'année 2011 s'élève à EUR 7,9 mio.

Les réseaux de télécommunications sont amortis linéairement sur les durées suivantes:

Réseaux souterrains	20 ans
Réseaux d'accès	10 ans

- Installations et équipements techniques

Les installations techniques et machines sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amorties linéairement sur les durées suivantes:

Installations	4/5/7/10 ans
(transmission et commutation téléphoniques, stations hertziennes, LUXGSM, station terrienne, tri postal...)	
Équipements	3/5 ans
(guichets postaux, cabines téléphoniques, postes téléphoniques, imprimerie, cantine, musée postal, Office des Timbres, instruments de mesure, machines & outillage divers...)	

- Autres installations, outillage et mobilier

Les installations légères, les véhicules et le mobilier sont portés à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amortis linéairement sur les durées suivantes:

Matériel roulant: véhicules lourds	8 ans
Matériel roulant: véhicules légers	5 ans
Mobilier et machines de bureau	5 ans
Matériel informatique	3/4 ans

- Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours

Ce poste est enregistré au coût d'acquisition ou au coût de revient estimé des travaux en cours. Ce poste comprend les immobilisations réalisées au courant de l'exercice, mais qui ne sont pas mises en service au courant de l'exercice ou qui ne sont pas achevées durant l'exercice.

9) Immobilisations financières

Les participations non consolidées sont enregistrées au coût d'acquisition. Des corrections de valeur sont pratiquées lorsque les participations présentent une moins-value permanente.

10) Patrimoine culturel

Ce poste comprend les timbres retenus sur émission, la collection de timbres, les objets historiques du Musée des Postes et Télécommunications ainsi qu'une collection d'objets d'art divers.

La collection de timbres a été évaluée par des experts indépendants lors de l'établissement du bilan d'ouverture au 1^{er} janvier 1993. Cette valeur est maintenue au bilan jusqu'à ce qu'une correction de valeur soit nécessaire, suite à une moins-value durable constatée. Les acquisitions sont enregistrées au coût d'acquisition, sauf pour les nouveaux timbres retenus sur émissions qui sont eux repris avec une valeur nulle.

11) Stocks

Ce poste concerne principalement les stocks de la Division des Télécommunications, évalués au coût moyen pondéré, qui se composent de câbles et d'équipements électroniques destinés soit à être intégrés dans les immobilisations, soit à usage d'entretien et de réparation, ainsi que de matières consommables, de fournitures et de marchandises destinées à être vendues.

En fin d'année, les stocks sont valorisés au plus bas de leur coût (tel que défini ci-dessus) et de leur valeur probable de réalisation.

12) Créances

Depuis l'exercice 2010, les créances sont enregistrées à leur date de prestation du service facturé, à l'exception des décomptes du trafic international postal de la Maison Mère qui sont basés sur des estimations. Elles sont évaluées à leur valeur nominale. Des corrections de valeur ont été enregistrées pour tenir compte des risques de non-recouvrement.

13) Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières sont en principe évaluées au plus bas de leur coût d'acquisition déterminé selon la méthode des prix moyens pondérés. Par ailleurs les valeurs mobilières comprennent une partie de l'excédent de trésorerie placé dans des obligations à revenu fixe. Ces obligations sont liquides et sont évaluées au prix d'acquisition, corrigé par l'amortissement de l'agio, respectivement la proratisation du disagio.

Pour toutes les valeurs mobilières, une correction de valeur est enregistrée lorsque le prix du marché est inférieur au prix d'acquisition. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

14) Plus-value immunisées

Ce poste indique les plus-values immunisées en vertu de l'article 54 LIR. Les plus-values en attente de réemploi sont inscrites pour leur valeur initiale. Les plus-values réinvesties sont amorties selon le même principe et sur la même durée que l'actif auquel elles sont associées.

15) Reconnaissance du chiffre d'affaires

Le montant net du chiffre d'affaires comprend les montants résultant de la vente des produits et de la prestation des services correspondant aux activités ordinaires de l'Entreprise, déduction faite des réductions sur ventes, ainsi que de la taxe sur la valeur ajoutée et d'autres impôts directement liés au chiffre d'affaires.

Le chiffre d'affaires est reconnu lors de la vente ou lors de la réalisation de la prestation de service.

16) Provisions

Les provisions pour risques et charges sont calculées sur base d'estimations et comprennent des provisions pour litiges, une provision pour congés non pris, ainsi qu'une provision AGDL.

Les provisions pour impôts sont calculées en fonction des estimations de la charge fiscale au titre de l'exercice 2011 et des exercices antérieurs non encore imposés définitivement.

17) Dettes non subordonnées

Ce poste comprend les dettes (charges et investissements), les cautions reçues et les dettes résultant des transactions financières en cours (mandats) ainsi que les dettes en CCP envers l'État et envers les tiers. Les dettes sont enregistrées à leur valeur nominale et leur durée résiduelle est inférieure à un an.

18) Conversion des comptes en devises étrangères

La monnaie fonctionnelle du Groupe est l'Euro.

À la date de clôture du bilan, les immobilisations incorporelles, corporelles et financières, exprimées dans une devise autre que l'Euro, sont converties au cours de change historique. Les avoirs en banques et avoirs en comptes de chèques postaux, exprimés dans une devise autre que l'Euro, sont convertis aux cours de change en vigueur à la date de clôture. Tous les autres postes de l'actif et du passif, exprimés dans une devise autre que l'Euro, sont

convertis au cours de change historique, à moins qu'il ne s'avère nécessaire d'effectuer des corrections de valeur pour pertes de change non réalisées.

Les produits et les charges en monnaies autres que l'Euro sont convertis en Euro au cours de change en vigueur à la date des opérations.

Seuls sont comptabilisés dans les comptes de pertes et profits les gains et pertes de change réalisés et les pertes non réalisées.

Pour des fins de consolidation, les éléments d'actif et de passif envers les tiers pour les sociétés du Groupe qui reportent dans des devises autres que l'Euro sont convertis au taux de clôture. Le résultat et les éléments du compte de résultat sont convertis au taux de clôture.

Note III – Frais d'établissement

Au 31 décembre 2011, les mouvements des frais d'établissement du groupe se présentent comme suit:

Valeur brute	TOTAL
Au début de l'exercice	80.615,89
Entrées en périmètre	0,00
Entrées au cours de l'exercice	0,00
Sorties au cours de l'exercice	0,00
Transferts de l'exercice	0,00
A la fin de l'exercice	80.615,89
Corrections de valeur	
Au début de l'exercice	(80.615,89)
Entrées en périmètre	0,00
Dotations de l'exercice	0,00
Reprises de l'exercice	0,00
Transferts de l'exercice	0,00
A la fin de l'exercice	(80.615,89)
Valeur nette à la fin de l'exercice	0,00

Note IV - Immobilisations incorporelles // Partie I

Au 31 décembre 2011, les mouvements des immobilisations incorporelles du Groupe se présentent comme suit:

Valeur brute	Concessions, brevets, licences, marques, droits et valeurs similaires	Fonds de commerce à titre onéreux	Acomptes versés
Au début de l'exercice	33.890.336,44	1.395.514,11	5.923.403,22
Entrées en périmètre	0,00	0,00	0,00
Entrées au cours de l'exercice	6.989.925,98	0,00	4.512.526,73
Sorties au cours de l'exercice	(1.602.168,13)	0,00	0,00
Transferts de l'exercice	3.505.589,55	0,00	(3.505.589,55)
À la fin de l'exercice	42.783.683,84	1.395.514,11	6.930.340,40
Corrections de valeur			
Au début de l'exercice	(24.319.380,60)	(1.345.935,38)	0,00
Entrées en périmètre	0,00	0,00	0,00
Dotations de l'exercice	(6.546.839,81)	0,00	0,00
Reprises de l'exercice	1.596.194,82	0,00	0,00
Transferts de l'exercice	0,00	0,00	0,00
À la fin de l'exercice	(29.270.025,59)	(1.345.935,38)	0,00
Valeur nette à la fin de l'exercice	13.513.658,25	49.578,73	6.930.340,40

Note V - Immobilisations corporelles

Au 31 décembre 2011, les mouvements des immobilisations corporelles du Groupe se présentent comme suit:

Valeur brute	Terrains et constructions	Réseaux de télé- communications	Installations techniques, machines, outillages
Au début de l'exercice	581.490.845,43	606.504.297,48	546.974.970,84
Entrées en périmètre	0,00	0,00	0,00
Entrées au cours de l'exercice	5.145.451,42	28.078.963,39	33.621.925,80
Sorties au cours de l'exercice	(110.141,40)	0,00	(13.739.392,3)
Plus-values immunisées réinvesties	0,00	0,00	0,00
Transferts de l'exercice	20.939.162,33	13.490.911,78	4.076.077,38
Au terme de l'exercice	607.465.317,78	648.074.172,65	570.933.581,72
Corrections de valeur			
Au début de l'exercice	(165.295.838,43)	(420.962.664,94)	(460.908.938,09)
Entrées en périmètre	0,00	0,00	0,00
Dotations de l'exercice	(24.424.183,72)	(21.462.669,31)	(34.882.552,71)
Reprises de l'exercice	97.807,04	0,00	13.066.433,29
Transferts de l'exercice	0,00	0,00	0,00
À la fin de l'exercice	(189.622.215,11)	(442.425.334,25)	(482.725.057,51)
Valeur nette à la fin de l'exercice	417.843.102,67	205.648.838,40	88.208.524,21

Note IV - Immobilisations incorporelles // Partie II

TOTAL
41.209.253,77
0,00
11.502.452,71
(1.602.168,13)
0,00
51.109.538,35
(25.665.315,98)
0,00
(6.546.839,81)
1.596.194,82
0,00
(30.615.960,97)
20.493.577,38

Mobilier et matériel roulant	Autres immobilisations corporelles	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	TOTAL
46.960.694,74	1.424.398,76	56.894.724,03	1.840.249.931,28
0,00	0,00	0,00	0,00
6.579.566,89	77.810,74	73.964.520,04	147.468.238,28
(2.915.728,70)	0,00	(126.979,13)	(16.892.241,53)
0,00	0,00	0,00	0,00
852.130,59	0,00	(39.358.282,08)	0,00
51.476.663,52	1.502.209,50	91.373.982,86	1.970.825.928,03
(31.335.982,12)	(1.269.206,85)	0,00	(1.079.772.630,43)
0,00	0,00	0,00	0,00
(6.622.440,33)	(103.877,64)	0,00	(87.495.723,71)
2.846.630,12	0,00	0,00	16.010.870,45
0,00	0,00	0,00	0,00
(35.111.792,33)	(1.373.084,49)	0,00	(1.151.257.483,69)
16.364.871,19	129.125,01	91.373.982,86	819.568.444,34

Note VI - Immobilisations financières

Au 31 décembre 2011, les mouvements des participations de mises en équivalence du Groupe se présentent comme suit:

	2011	2010
Au début de l'exercice	15.248.988,00	14.778.701,93
Entrées au cours de l'exercice	307.964,89	0,00
Résultat de l'exercice	3.065.913,81	2.473.341,48
Dividendes de l'exercice	(1.824.697,50)	(2.003.055,41)
Sorties au cours de l'exercice	0,00	0,00
À la fin de l'exercice	16.798.169,20	15.248.988,00

Les principales participations non consolidées sont les suivantes:

Nom de la société	Devise	Pourcentage de détention	Capitaux propres (en devise)	Résultat de la période (en devise)	Valeur nette des titres de participation (en €)
LU-CIX GIE	EUR	12,5%	63.451,43	(47.603,26)	20.000
Regify S.A.	EUR	11,00%	-	-	1.000.000
Luxtrust S.A. ²⁾	EUR	8,20%	(369.099,16)	(4.634.688,45)	0
Eurogiro A/S ²⁾	DKK	4,32%	20.643.276,00	5.258.038,00	40.194
Cetrel S.A. ²⁾	EUR	3,21%	36.811.495,47	5.872.760,76	151.500
Eutelsat Communications S.A. ¹⁾ (Anciennement Satbirds SAS)	KEUR	1,09%	1.002.401,00	314.225,00	0
Coöperative Vereniging International Post Corporation U.A. ²⁾	EUR	1,00%	10.936.794,00	641.223,00	3.486
Visalux S.C.	EUR	0,10%	3.903.702,20	0,00	20.250
Visa Europe Ltd	EUR	0,02%	574.487.000,00	71.813.000,00	10
Visa Inc ³⁾	USD	0,02%	26.437.000.000,00	3.650.000.000,00	0
Total					1.235.440

1) Comptes annuels au 30.06.2011

2) Comptes annuels au 31.12.2010

3) Comptes annuels au 30.09.2011

Note VII - Stocks

Au 31 décembre 2011, le stock se décompose comme suit:

	2011	2010
Matières premières et consommables	15.115.818,98	19.000.972,00
Produits finis et marchandises	7.137.936,60	3.953.999,14
Acomptes versés	338.431,69	65.218,26
Valeur nette totale du stock	22.592.187,27	23.020.189,40

Le stock de matières premières et consommables se compose essentiellement de câbles et d'équipements électroniques destinés soit à être intégrés dans les immobilisations de la Maison Mère, soit à l'usage d'entretien et de réparation, ainsi que de matières consommables, de fournitures et de marchandises destinées à être vendues.

Note VIII - Créances

Les créances comprennent principalement des créances résultant du dépôt CCP auprès de l'État, dépôt non rémunéré effectué en vertu de l'art. 31 de la loi du 15 décembre 2000, modifiant la loi du 10 août 1992 et en vertu de la convention du 23 février 2001 entre la Maison Mère et l'État du Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que dans une moindre mesure notamment des créances résultant de ventes et de prestations de services.

Au 31 décembre 2011, les créances se décomposent comme suit:

	2011	2010
Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'État	637.750.479,39	563.913.418,39
Créances résultant de ventes et prestations de services	119.913.657,99	108.525.980,25
Créances sur des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation	1.716.491,13	1.075.013,18
Autres créances	59.518.550,27	73.655.541,31
Montant net total des créances	818.899.178,78	747.169.953,13

Note IX - Valeurs mobilières

Cette rubrique indique l'ensemble des portefeuilles d'actifs financiers dont la gestion a été confiée à plusieurs banques de la place, ainsi que des valeurs mobilières à revenu fixe.

Note X - Avoirs en banques

Les avoirs en banques comprennent principalement le réinvestissement des avoirs de tiers placés auprès des CCP (Note XVI). Les placements se font principalement auprès de banques luxembourgeoises et allemandes.

Note XI - Capital souscrit

L'État détient la totalité du capital de la Maison Mère. Dans l'intérêt de la réalisation de la mission de la Maison Mère, l'État a fait des apports en nature et en numéraire. Au 31 décembre 2011, le capital de la Maison Mère se chiffre à EUR 631,85 millions.

Note XII - Réserves consolidées

Les réserves consolidées sont composées des éléments suivants:

	2011	2010
Fonds de réserve de la Maison Mère	719.342.741,17	633.382.717,58
Différence de première consolidation positive	(96.614.888,69)	(96.122.853,55)
Différence de première consolidation négative	4.389.357,59	4.389.357,59
Autres réserves	25.026.444,86	21.779.736,82
	652.143.654,93	563.428.958,44

Le fonds de réserve de la Maison Mère est constitué d'un fonds de réserve pour investissements, destiné à contribuer au financement des investissements de la Maison Mère et constitué en prélevant sur le bénéfice disponible de la Maison Mère (bénéfice net de l'exercice, diminué du report à nouveau négatif éventuel du ou des exercices précédents et des surtaxes perçues pendant l'exercice pour le compte de l'État) une somme pour la formation de ce fonds de réserve, d'une réserve fixe en relation avec l'activité PSF, d'une réserve spéciale impôt sur la fortune, ainsi que d'une réserve libre.

Le montant de la dotation obligatoire du fonds de réserve pour investissements, dans la mesure où le permet le résultat de l'exercice, doit être déterminé annuellement de façon à ce que la somme de la dotation à la réserve et des dotations aux amortissements de l'exercice de la clôture ne puisse être inférieure aux deux tiers du budget d'investissement de l'exercice suivant. Pour le résultat de l'exercice 2010, un tel prélèvement sur le résultat s'impose, étant donné que la charge des amortissements en 2010 (EUR 84,0 mio) ne dépasse pas les deux tiers du budget d'investissement 2011 (EUR 205,5 mio).

Au 31 décembre 2011, les fonds de réserve de la Maison Mère comportent:

	2011	2010
Fonds de réserve pour investissements	181.264.359,52	128.299.719,30
Réserve fixe PSF	6.200.000,00	6.200.000,00
Réserve spéciale IF	112.454.500,00	109.209.025,00
Réserves libres	419.423.881,65	389.673.973,28
	719.342.741,17	633.382.717,58

Du fait de son activité PSF, l'EPT a dû constituer une réserve obligatoire.

Répartition du bénéfice 2010	en EUR
- Fonds de réserve pour investissements	52.964.640,22
- Constitution réserve pour l'impôt sur la fortune 2010	23.750.000,00
- Réserve libre	9.245.383,37
- Dividendes versés à l'État	10.000.000,00
	95.960.023,59

L'Entreprise a réduit la charge de l'impôt sur la fortune en accord avec la législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (poste «Réserve pour l'impôt sur la fortune») un montant correspondant à cinq fois le montant d'impôt sur la fortune réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'impôt sur la fortune. En 2011, l'Entreprise a libéré EUR 19.759.025,00 de la réserve impôt sur la fortune 2005 et a constitué à partir des réserves libres une réserve impôt sur la fortune pour l'année 2010 à hauteur de EUR 23.750.000,00.

Note XIII - Plus-value immunisées

En vertu de l'article 54 LIR, certaines plus-values réalisées en 2005 sur des ventes d'actifs ont été immunisées pour une somme de EUR 40.576.144,08, dont un montant de EUR 4.544.584,92 a été investi dans un terrain de l'actif immobilisé, de même qu'un montant de EUR 22.791.709,95 en participations financières. Au cours de l'exercice 2006, le solde restant de EUR 13.239.849,21 des plus-values réalisées en 2005 a été réinvesti en participations financières, acté par l'inscription d'un poste de passif égal à la plus-value transférée ainsi.

Elles se détaillent comme suite:

Valeur d'acquisition	Plus-values immunisées à réinvestir	Plus-values immunisées réinvesties en participations financières	Plus-values immunisées réinvesties en terrains
Au début de l'exercice	0,00	36.031.559,16	4.544.584,92
Entrées au cours de l'exercice	0,00	0,00	0,00
Réinvestissement de la Plus-Values	0,00	0,00	0,00
Valeur brute/nette à la fin de l'exercice	0,00	36.031.559,16	4.544.584,92

Note XIV - Provisions pour impôts

La Maison Mère ainsi que les sociétés filiales du Groupe sont soumises à l'impôt sur le revenu des collectivités, à l'impôt sur la fortune, à l'impôt foncier ainsi qu'à l'impôt commercial communal.

Les impôts différés sont calculés selon la méthode du report variable pour toutes les différences temporelles entre la valeur comptable inscrite dans les comptes consolidés et la base fiscale des actifs et des passifs du Groupe. Les actifs et passifs d'impôts différés sont évalués aux taux d'impôt dont l'application est attendue sur l'exercice au cours duquel l'actif sera réalisé ou le passif réglé, sur la base des taux d'impôts qui ont entériné ou quasi entériné à la date de clôture. Les actifs d'impôts différés sur les différences temporelles déductibles et sur le report en avant de pertes fiscales non utilisées sont comptabilisés dans la mesure où il est probable que des bénéfices imposables futurs existeront sur lesquels ces pertes fiscales non utilisées pourront être imputées. En 2011, le Groupe n'a pas comptabilisé d'impôts différés.

La Maison Mère bénéficie d'un allègement fiscal suivant l'art. 167, alinéa 1 (5), de la loi du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu. Cet allègement fiscal se rapporte aux sommes correspondant à l'incidence financière des missions spéciales imposées à la Maison Mère. Ces sommes sont arrêtées chaque année par le Gouvernement en conseil mais ne seront prises en compte qu'au moment de la notification.

Depuis le 1^{er} janvier 2002, l'Entreprise a réduit la charge de l'impôt sur la fortune (IF) en accord avec la nouvelle législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (Réserve pour l'impôt sur la fortune), un montant correspondant à cinq fois le montant de l'IF réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'IF.

Au 31 décembre 2011, le cumul des provisions pour impôts (IRC et ICC) dépassent le cumul des avances payées de sorte qu'un montant net de provision d'EUR 9,80 mio est renseigné au passif du bilan.

Note XV - Autres provisions

Dans le cadre de ses activités courantes, la Maison Mère et ses filiales sont impliquées dans un certain nombre de litiges et procédures légales, arbitrales et administratives. Dans le contexte des litiges, une provision est seulement constituée lorsque le litige est certain ou probable et que le montant peut être estimé avec une certaine précision.

La Maison Mère est membre de l'association sans but lucratif «Association pour la Garantie des Dépôts, Luxembourg» (AGDL). Au 31 décembre 2010, l'Entreprise a constitué plusieurs tranches de la provision régulière en relation avec ce système de garantie mutuelle des dépôts et d'indemnisation des déposants, qui est indépendante de sinistres individuels de membres de l'AGDL.

En outre, l'Entreprise fait face à certaines procédures d'investigation de la part des autorités de régulation sectorielles et de la concurrence qui pourraient résulter dans des sanctions éventuelles.

L'issue de ces procédures ne pouvant être anticipée, le Conseil d'Administration n'est pas en mesure de considérer la constitution d'une provision. De ce fait, aucune provision au titre du passif éventuel pouvant résulter de ces procédures n'a été constituée dans les comptes annuels.

Par ailleurs, les autres provisions comprennent une provision pour congés non pris en fin d'année.

Note XVI - Dettes non subordonnées

Les dettes non subordonnées se décomposent comme suit:

	2011	2010
Dettes envers les établissements de crédit	327.870,17	514.592,25
Dettes sur achats et prestations de services	111.160.223,99	99.344.105,07
Dettes envers les entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation	1.776.945,10	1.012.509,04
Dettes fiscales	6.548.519,24	13.339.726,05
Dettes sociales	4.999.997,10	4.817.592,15
Autres dettes	11.355.315,35	11.047.093,64
Dettes en CCP	1.556.482.715,97	1.472.754.494,20
Total	1.692.651.586,92	1.602.830.112,40

Les dettes en CCP de la Maison Mère sont composées d'une part de la dette envers l'État pour un montant de EUR 689,17 mio et, d'autre part, de la dette envers les clients tiers pour un montant de EUR 852,54 mio.

Note XVII - Personnel

Au courant de l'exercice 2011, le Groupe a employé 3.676 personnes en moyenne, réparties de la manière suivante:

	2011	2010
Salariés	1.821	1.715
Fonctionnaires et assimilés	1.831	1.885
Cadres	24	22
	3.676	3.622

Au 31 décembre 2011, le poste des frais de personnel se décompose comme suit:

	2011	2010
Salaires	206.540.225,60	206.761.802,25
Charges sociales	26.555.159,97	24.499.128,14
Pensions complémentaires	219.859,29	143.673,98
Autres charges sociales	0,00	183.709,20
	233.315.244,86	231.588.313,57

Note XVIII - Compte de régularisation

1) Comptes de régularisation (actif)

Cette rubrique indique les charges payées d'avance ainsi que les rémunérations payées d'avance.

2) Comptes de régularisation (passif)

Cette rubrique indique les produits perçus d'avance, dont notamment les factures émises avant le 31 décembre pour prestations satellitaires à fournir en 2011.

Note XIX - Impôts sur le résultat

La Maison Mère et ses filiales sont soumises à l'impôt sur le revenu des collectivités, à l'impôt sur la fortune, à l'impôt foncier ainsi qu'à l'impôt commercial communal.

Le poste «Impôts sur le résultat» se décompose de la façon suivante:

	2011 EUR	2010 EUR
Impôt sur le revenu des collectivités pour l'exercice courant	2.980.414,30	16.263.999,70
Impôt commercial communal pour l'exercice courant	4.828.396,87	9.460.409,09
Régularisation d'impôt sur le résultat des exercices antérieurs	65.069,24	(430.344,45)
Retenue à la source pour impôts étrangers	242.564,33	335.764,03
	8.116.444,74	25.629.828,37

En 2011 la bonification d'impôts pour investissements de EUR 14,7 mio ainsi que l'incidence financière des missions spéciales imposées à la Maison Mère de EUR 13,2 mio, sont imputées sur le montant des impôts. Un crédit de bonification de EUR 5,4 mio est reporté sur les exercices futurs.

Note XX - Rémunérations allouées aux membres des organes d'administration et de surveillance

Le montant des rémunérations allouées au titre de l'exercice aux membres des organes d'administration et de surveillance s'élève à EUR 997.890,47.

La Maison Mère n'a pas accordé de crédits ou avances aux membres des organes d'administration, de direction et de surveillance.

Les honoraires (hors TVA) concernant les prestations délivrées durant l'exercice à la Maison Mère et ses filiales par Ernst & Young S.A. se présentent comme suite:

	31/12/2011 EUR	31/12/2010 EUR
Contrôle légal des comptes annuels et consolidés	136.900,00	168.168,00
Autres services d'assurance	92.000,00	75.100,00
Service de conseil fiscal	000	6.000,00
Total	228.900,00	249.268,00

Note XXI - Charges exceptionnelles

Les charges exceptionnelles proviennent essentiellement des corrections de valeur exceptionnelles sur les immobilisations corporelles et incorporelles cédées ou mises au rebus ainsi que des corrections de valeurs sur créances irrécouvrables.

Note XXII - Chiffre d'affaires

La ventilation du chiffre d'affaires entre produits et territoires se présente comme suit au 31 décembre 2011 en millions d'EUR:

En million d'EUR	Recettes Nationales	Recettes internationales	Totaux
Services de télécommunications	406,66	19,53	426,19
Services postaux	114,63	16,61	131,24
Services financiers postaux	28,38	1,21	29,59
Autres	77,16	0,00	77,16
Total	626,83	37,35	664,18

Les recettes nationales sont perçues sur les clients au Luxembourg, y compris les recettes du trafic vers l'étranger. Les recettes internationales sont perçues sur les opérateurs étrangers.

Note XXIII - Produits exceptionnels

Les produits exceptionnels sont générés principalement par des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux de la Maison Mère par des tiers et par des articles vendus par les bureaux postaux ainsi que par la vente d'immeubles, de matériel et d'équipements divers de la Maison Mère, de la régularisation de cartes prépayées expirées ainsi que dans une moindre mesure au remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement de plusieurs banques islandaises de la place. L'augmentation du poste en 2010 s'explique notamment par la reconnaissance du chiffre d'affaires national postal et des télécommunications à la date de prestation du service qui détermine la reconnaissance du chiffre d'affaires et non plus, comme en 2009 et précédemment, la date d'émission de la facture. Suite à l'approbation par le Conseil de Gouvernement prononcée en 2011, un montant de EUR 28,1 mio a été comptabilisé comme reprise de provisions fiscales constituées dans une approche de prudence en attendant l'approbation par l'État de l'allégement fiscal des années 2008, 2009 et 2010 se rapportant aux sommes correspondant à l'incidence financière des missions spéciales imposées à l'Entreprise pour les exercices 2008, 2009 et 2010.

Note XXIV - Engagements

Pour les opérations de leasing financier un montant de EUR 4,80 mio a été engagé. Quant aux baux de locaux le Groupe s'est engagé pour un montant de EUR 7,78 mio, couvrant la durée restante des baux.

Par ailleurs ont été signées des garanties bancaires pour un montant total de EUR 0,33 mio et des garanties locatives pour un montant total de EUR 0,45 mio. Une ligne de crédit de EUR 0,63 mio a été également accordées pas les banques.

D'autre part, le Groupe EPT a passé des commandes non encore réalisées au 31 décembre 2011 pour un montant résiduel de EUR 80,90 mio pour des acquisitions de biens immobilisés, ainsi que pour des achats de matériel et prestations de services. En outre des lettres d'engagement fermes pour l'achat de certificats d'investissements audiovisuels (CIAV) ont été signé au 31 décembre 2011 pour un montant nominal global de EUR 35,7 mio.

Dans le cadre de l'exécution de différents projets, le Groupe s'est porté garant pour la bonne fin de ceux-ci et ceci pour un montant de EUR 1,70 mio.

Dans le cadre de sa stratégie nationale pour les réseaux à ultra haut débit, le Gouvernement a fixé des objectifs quantitatifs et qualitatifs très ambitieux en termes de pénétration nationale des réseaux ultra haut débits d'ici 2020 et l'Entreprise s'est engagée à accélérer la modernisation de son réseau pour se conformer à ce plan. Le Gouvernement a en effet confié un rôle de leader à l'EPT dans la réalisation de ces objectifs:

«Sans négliger le rôle des opérateurs alternatifs dont les investissements projetés à court et moyen terme ne sont pas communiqués, l'EPT est donc appelée à être une force motrice de tout premier ordre pour l'atteinte des objectifs «ultra haut» débit du gouvernement». Stratégie nationale pour les réseaux à ultra haut débit, page 7.

La réalisation de ces objectifs rend nécessaire le déploiement d'un nouveau réseau d'accès fibre optique qui est fortement consommateur en capital. Sans ces objectifs ambitieux du Gouvernement, l'EPT aurait étalé plus dans le temps ses investissements pour bénéficier de possibilités accrues de coordination des travaux de génie civil avec les autres opérateurs d'infrastructures et ainsi réduire le coût de revient du nouveau réseau optique. L'EPT aurait ainsi continué à recourir plus longtemps à son réseau d'accès existant.

Finalement un certain nombre de missions spéciales postales (affranchissements à tarif réduit, distribution des quotidiens et des périodiques, etc.) sont imposées à l'Entreprise sur base de l'article 4 (1) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications dont l'incidence financière doit annuellement être approuvée par le Conseil de Gouvernement.

Note XXV - Risque généraux

L'Entreprise, dans le cadre de ses activités d'exploitation de réseaux mobiles et fixes est exposée à certains risques légaux ou réglementaires:

- Tout comme les autres opérateurs mobiles elle est confrontée à la procédure des demandes d'autorisations com-modo/incommodo ainsi qu'à des contentieux à la mise en service et l'exploitation de stations radio émettrices GSM et UMTS. Dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, il est impossible de quantifier les risques futurs en relation avec cette activité de sorte qu'il subsiste une incertitude qui ne peut pas être levée ni résolue au niveau des comptes annuels.
- Dans le cadre de ses activités de télécommunications et postales, l'Entreprise se trouve en situation d'opérateur dominant pour certaines activités et fait face à certaines procédures d'investigation de la part des autorités de régulation sectorielles et de la concurrence qui pourraient résulter en des décisions économiquement défavorables ou éventuellement en des sanctions à l'encontre de l'Entreprise.
- L'Entreprise détient une licence pour l'exploitation d'un réseau mobile 2G. Cette licence a été octroyée par le Ministère des Communications et elle arrive à son terme initial au courant de l'exercice 2012. Le contrat afférent prévoit une reconduction tacite, mais une décision de non-renouvellement de la part du Ministère mettrait l'Entreprise, et plus particulièrement sa filiale Luxgsm S.A. qui commerciale le réseau mobile, dans une situation très difficile. Il convient cependant de noter que ce risque est excessivement faible.

Note XXVI - Parties liées

Les transactions avec les parties liées non incluses dans la consolidation sont faites à des conditions normales de marché.

Note XXVII - Évènements postérieures à la clôture

Dans le cadre de la convergence des activités de la téléphonie fixe et mobile de l'Entreprise et de Luxgsm S.A., les activités commerciales de téléphonie fixe de l'Entreprise ont été transférées par un apport en nature vers la filiale Luxgsm S.A. en date du 1^{er} janvier 2012.

