



Somma

FAITS
MARQUANTS
2018

NOS
CHIFFRES-CLÉS

GRAND ENTRETIEN
CLAUDE STRASSER
& SERGE ALLEGREZZA

NOTRE STRATÉGIE À
L'HORIZON 2022

À PROPOS DE POST
LUXEMBOURG

NOTRE DÉMARCHE RSE

NOTRE DÉMARCHE RESPECT:

- RENTABILITÉ
- EMPLOYABILITÉ
- SÉCURITÉ
- PRODUITS
- ÉTHIQUE
- CONNAISSANCES
- TERRE

NOS 3 MÉTIERS

ANNEXES

À PROPOS DE
CE RAPPORT
INTÉGRÉ

04

08

10

14

16

22

28

98

104

140

aire

Pourquoi nous sommes là ...

Notre mission est, chaque jour, de créer du lien entre des personnes, des organisations.

De leur permettre de communiquer, d'échanger des données, de transférer des lettres, des colis ou de réaliser des transactions financières et, au final, de les rapprocher.

De partager de l'émotion aussi.

Cette place de choix au cœur de vos vies et de vos activités, nous l'occupons depuis 175 ans, en l'assumant de manière responsable.

Responsable de protéger les données qui nous sont confiées et de simplifier la vie de nos clients.

Responsable de proposer des produits et services utiles et de développer des technologies de pointe qui permettront de répondre aux besoins de connectivité de demain.

Responsable de contribuer au développement économique du pays et d'être un employeur de choix dont le modèle social repose sur l'emploi de qualité, la diversité et l'égalité des chances.

Responsable, enfin, d'optimiser l'impact que nous avons, par nos activités, sur l'environnement.

Créer du lien, c'est aussi partager avec vous ce rapport. En toute transparence, sans être obligés de le faire, mais parce que nous croyons au dialogue.

Faits marquants 2018

DÉCONSTRUCTION EN IMAGES



LES TRAVAUX DU FUTUR SIÈGE DE POST LUXEMBOURG DÉBUTENT

01/03/2018

Le plus important chantier de construction jamais mené par POST Luxembourg démarre avec, dans un premier temps, la démolition de l'ancien centre postal à Luxembourg-Gare.

POSTLAF

11/03/2018

2.426 participants franchissent la ligne d'arrivée de la course à pied (Postlaf) organisée par POST à Luxembourg-Gasperich. 13.000 euros sont collectés et reversés à Caritas pour aider les enfants défavorisés au Luxembourg.



POSTTV SOUFFLE SES 10 BOUGIES

12/03/2018

10 ans déjà que POST lançait son offre TV, une offre qui a évolué au fil des années jusqu'à séduire plus de 50.000 clients.



POST LANCE SES *MAGIC MOMENTS* : DES ÉVÉNEMENTS EXCLUSIFS POUR SES CLIENTS

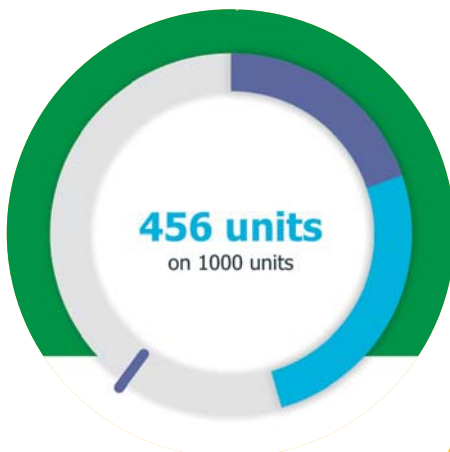
05-07/ 2018

Le premier, nommé « *Live the final* », permet à cinq gagnants de s'envoler pour Moscou afin d'assister à la finale de la Coupe du monde de football.

DEUX NOUVEAUX ESPACES POST OUVRENT LEURS PORTES À LUXEMBOURG-VILLE ET À DUDELANGE

05-07/ 2018

VISITEZ UN ESPACE POST



L'APPLICATION MOBILE MYPOST TELECOM EST LANCÉE

20/06/2018

Celle-ci permet aux clients mobiles de POST Telecom de suivre leur consommation et de gérer leurs forfaits directement depuis leur téléphone.

POST S'INSTALLE AU FINDEL

31/07/2018

Le Vice-Premier ministre et ministre de l'Economie, Etienne Schneider, visite les installations de POST Luxembourg au Findel. C'est là que sont concentrées nos activités logistiques, notamment avec l'Asie.



PREMIER HACKATHON LUX4GOOD

12 - 13/10/2018

Notre filiale InTech organise le premier hackathon Lux4Good dont l'objectif est de mettre les technologies du numérique au service des enjeux sociétaux. S.A.R. la Grande-Duchesse Maria Teresa est membre du jury.

MÖBIUS

27/10/2018

Les données de plus de 500.000 clients télécoms sont transférées, en une nuit, de plusieurs plates-formes IT vers une nouvelle plate-forme unique (projet interne Möbius).



EN VOITURE AVEC POST

16/11/2018

POST Luxembourg fait partie du consortium 5GCroCo, sélectionné par l'Union européenne, pour réaliser des tests avec des voitures autonomes dans la zone transfrontalière entre le Luxembourg, la France et l'Allemagne.



NOUVEAU CENTRE LOGISTIQUE À ROOST (DÉDIÉ À NOS INFRASTRUCTURES TÉLÉCOMS)

01/12/2018

POST déménage une partie de ses halls de stockage dans le nord du pays et réduit les déplacements pour ses collaborateurs des régions nord, est et ouest qui peuvent y récupérer directement le matériel nécessaire à leurs chantiers et installations.



POST TELECOM GAGNE POUR LA 10^e FOIS L'AWARD DE « *TELECOM PROVIDER OF THE YEAR* » DÉCERNÉ PAR IT ONE

04/12/2018

En parallèle, EBRC est nommé *Managed Services Provider of the Year* et Ainos, *IT Development Company of the Year*.

NOUVEAU RECORD DE COLIS AU CENTRE DE TRI AVANT LES FÊTES DE FIN D'ANNÉE

10/12/2018

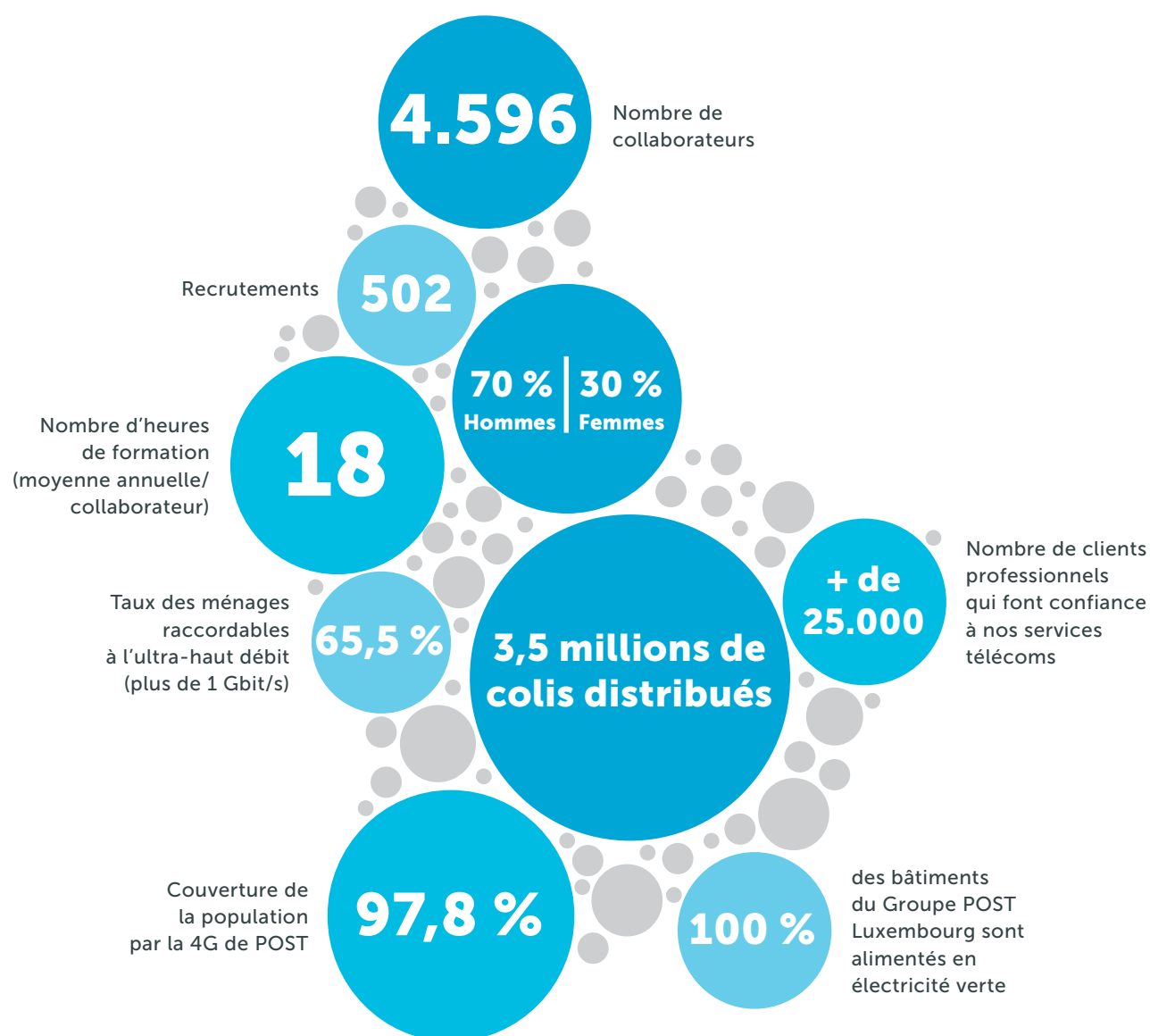
Quelque 400.000 colis transitent par le centre de tri national en un mois avec un pic de plus de 25.000 colis en un jour, c'est un nouveau record. Une cinquantaine de collaborateurs de l'entreprise se portent volontaires pour prêter main forte aux équipes du tri.

DÉCOUVREZ NOS FAITS MARQUANTS

**2018 EN
IMAGES**

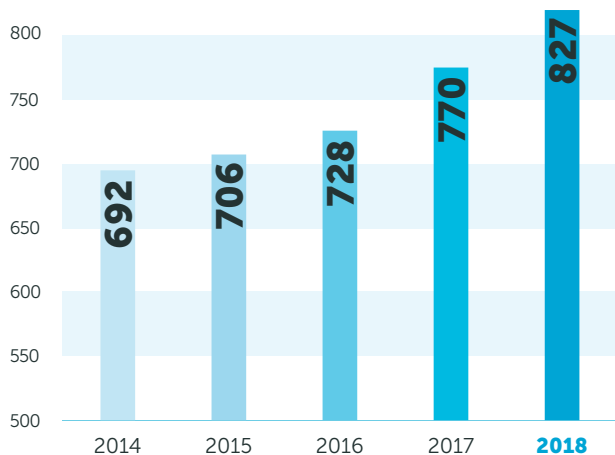


Nos chiffres-clés 2018 en un coup d'œil

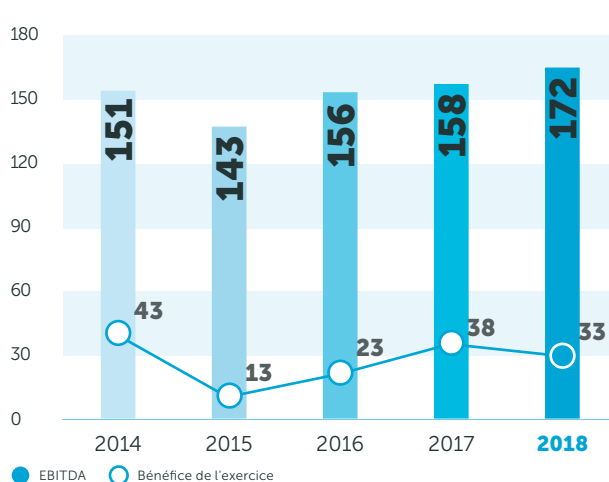


Chiffre d'affaires

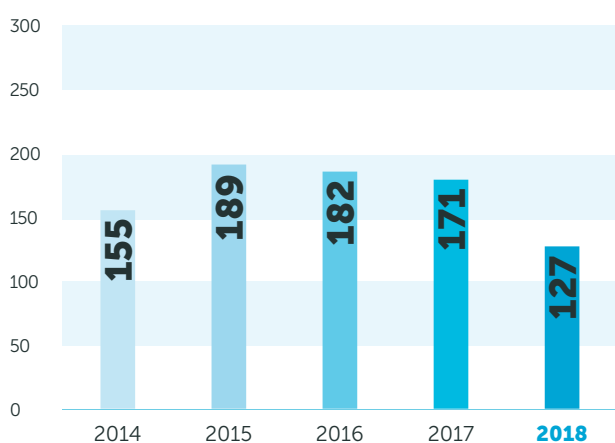
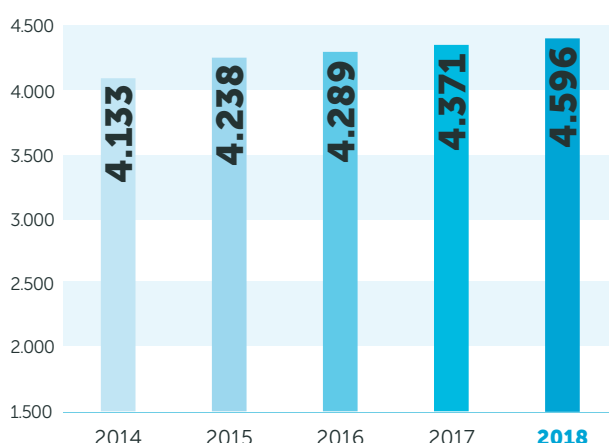
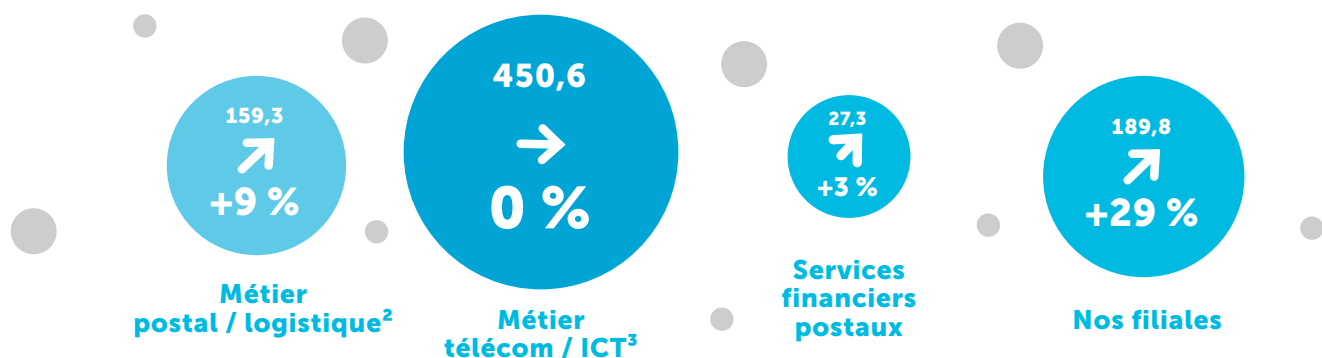
(en MEUR)

**EBITDA et bénéfice de l'exercice**

(en MEUR)

**Investissements corporels et incorporels**

(en MEUR)

**Emploi¹****CONTRIBUTION AU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL (MEUR)**

¹ Le chiffre de l'emploi est considéré dans la totalité du périmètre de consolidation financière du Groupe POST Luxembourg. Nombre moyen de collaborateurs.

² POST Courier / Michel Greco SA
³ POST Technologies / POST Telecom SA

DÉVELOPPEMENT DURABLE, CE QU'ILS EN DISENT ...



« Mieux répondre aux besoins de demain et repenser notre mode de fonctionnement nous permettra de nous réinventer, comme nos prédécesseurs l'ont fait depuis 175 ans. »

Claude Strasser,
directeur général du Groupe POST Luxembourg

Grand entretien

« Améliorer l'expérience de nos clients est notre principale priorité »

Claude Strasser, directeur général du Groupe POST, revient sur les résultats de l'année 2018. Il évoque les efforts et investissements consentis pour faire évoluer les activités ainsi que les grands défis pour l'avenir.

Quel regard portez-vous sur les résultats du Groupe en 2018 ?

Nous avons atteint des résultats bien meilleurs qu'espérés. Par rapport à 2017, nous avons réussi à augmenter le résultat opérationnel et à stabiliser le bénéfice net, sans événements exceptionnels. En cela, 2018 est une belle surprise.

Quels sont les événements à l'origine de ces bons résultats ?

Les volumes de courrier sont restés relativement stables en 2018, en partie à cause des envois liés à la réglementation sur la protection des données personnelles et aux élections.

Il y a eu, en plus, des surprises plutôt agréables comme nos activités logistiques avec l'Asie qui ont dépassé toutes nos prévisions en termes de chiffre d'affaires.

Au niveau télécoms, nous avons gagné des parts de marché en mobile et en TV auprès des clients particuliers mais notre véritable vecteur de croissance en 2018 a été le marché B2B (clients professionnels). Nous avons lancé en 2018 une offre intégrée téléphonie et Internet (ConnectedOffice) pour les PME-PMI, un secteur sur lequel POST peut encore se développer.

Quels chantiers ont été menés l'an passé ?

Au niveau de nos infrastructures, nous avons continué à investir massivement pour améliorer la qualité de nos réseaux fixe et mobile. Notre réseau fibre optique couvre déjà près de 2/3 des ménages et notre réseau 4G atteint une couverture quasiment complète de la population. Nous assurons actuellement la migration vers la technologie IP (Internet Protocol) qui est un chantier majeur pour POST, avec l'objectif de proposer 100 % de nos services de télécommunications en all-IP à l'horizon 2025. En parallèle, nous préparons l'arrivée de la nouvelle génération de standard pour la téléphonie mobile, la 5G.

De quoi êtes-vous le plus fier en 2018 ?

Nous avons réalisé un projet de migration IT de grande ampleur – il concernait la mise en place d'une plate-forme de facturation destinée à remplacer différents outils de gestion pour le métier télécom et à nous offrir de nouveaux débouchés sur le marché B2B. Le point d'orgue a été la migration des données de près de 500.000 clients télécoms qui ont été transférées, en une nuit, sans accroc, de plusieurs plates-formes IT vers cette plate-forme unique. Plus de 400 personnes

(shops, back office, contact center, etc.) ont été formées à l'utilisation de ce nouvel outil.

Les équipes ont travaillé des mois, plusieurs week-ends et des nuits. C'était un projet IT d'une ampleur jamais égalée pour POST, mais nous sommes arrivés au bout, parce que nous avons tous à cœur de le réussir ensemble.

Quels sont les principaux enjeux de 2019 ?

Nous sommes, depuis 2013, en train de nous transformer d'un opérateur de connectivité vers un opérateur ICT. Nous avons consenti de nombreux efforts pour moderniser et simplifier nos processus et pour monter en compétence dans des domaines très spécifiques comme la cybersécurité, le cloud ou l'Internet of things. Ces efforts des dernières années vont nous permettre, en 2019, de proposer des produits de nouvelle génération à nos clients particuliers et professionnels.

Comment avance la digitalisation des services ?

Notre stratégie digitale a démarré en 2015. Nous avons modernisé notre environnement informatique et construit une « architecture » IT

flexible qui nous permettra, à terme, d'offrir une véritable expérience client omnicanale¹. Lancée en 2018, l'application MyPost, a poussé plus loin la digitalisation de nos services. Demain, nous voulons qu'il soit possible de devenir client POST en un simple clic et que nos clients puissent interagir, via des interfaces digitales, avec nos services, des télécoms aux colis.

Qu'en est-il de l'expérience client ?

Améliorer l'expérience de nos clients est notre priorité n° 1 et sera l'enjeu de notre nouvelle stratégie. Même si depuis 2013, l'image de POST auprès de nos clients a déjà changé, nous devons accélérer nos efforts. Nous avons jusqu'à présent travaillé avec des projets pilotes ciblés (lors des déménagements, des installations Internet, etc.). Nous voulons donner à notre vision de l'expérience client un côté viral et en faire une priorité pour chacun chez POST. Cette transformation sera un défi humain car elle suppose de développer les compétences de nos collaborateurs

pour qu'ils rencontrent les besoins de nos clients. Le facteur est un bon exemple : si, depuis toujours, il passe chaque jour devant chaque maison pour remettre des lettres, demain, ce sera aussi pour apporter des colis.

Voyez-vous évoluer POST à l'international ?

Nous le faisons déjà. Nous avons des clients professionnels dans toute l'Europe. Le développement de nos activités logistiques avec l'Asie, l'implantation de Victor Buck Services également là-bas ou des missions dans le domaine de la cybersécurité au Moyen-Orient, sont d'autres exemples. Il est clair que nous n'allons pas y développer des réseaux mais nous offrons nos services ICT et notre expertise sur des marchés de niche à des clients professionnels.

Quelle est votre ambition pour POST à plus long terme ?

Nous voulons rester ce que nous sommes : une entreprise « sui generis »². Ce côté unique fait notre

force. Nous sommes fiers de notre histoire qui a montré combien des hommes ont su au fil des époques s'adapter pour que POST soit encore là 175 ans plus tard. Nous avons besoin de performance économique et financière pour garantir notre avenir, mais nous avons aussi un engagement social et sociétal fort qui conditionne la manière dont nous assumons notamment nos missions de service public et notre rôle d'employeur responsable. Concilier ces enjeux, en tant que direction, n'est pas évident mais c'est notre particularité et nous en sommes fiers.

BÂTIR NOTRE AVENIR AU COEUR D'UN MONDE QUI CHANGE

Nos trois métiers – le courrier, les télécoms et les services financiers – sont dans une phase de transformation.



Au niveau du courrier, la baisse des volumes de courrier est très importante (de l'ordre de 22 millions de lettres entre 2014 et 2018) et nous pousse à chercher de nouvelles sources de revenus, dans la distribution de colis et la logistique.



Chez POST Finance, notre portefeuille de produits se limite aux comptes courants et aux cartes de paiement. Depuis 2016, il a été complété par la gamme des produits de notre partenaire Banque Raiffeisen. Le modèle historique de POST Finance est mis à mal par la conjoncture de taux d'intérêt très bas depuis une dizaine d'années, ce qui implique de trouver pour ce métier également d'autres relais de croissance.



Enfin, du côté des télécoms, nous assurons la transition du monde des télécoms (connectivité) vers celui de l'ICT.

¹ Tous les canaux de contact et de vente possibles avec nos clients sont utilisés et mobilisés.

² Unique en son genre

« Assurer une rentabilité acceptable pour le Groupe »

Serge Allegrezza, président du Conseil d'administration de POST Luxembourg, évoque l'exercice stratégique qui a été mené durant l'année 2018.

Que reprenez-vous de 2018 ?

Notre maîtrise des technologies a encore progressé, nous rendant capables de gérer en toute autonomie, et avec beaucoup plus de flexibilité, des infrastructures ICT aussi complexes que les nôtres. Un autre fait marquant de 2018 est l'utilisation des méta-données dont nous disposons qui nous permettent, en les analysant, de mieux cerner les besoins de nos clients. Ces nouvelles compétences que nous développons présentent des opportunités inédites.

Que reprenez-vous de l'exercice stratégique qui a animé 2018 ?

Mener un tel exercice est fondamental. Cela nous pousse à réfléchir à la place que POST veut occuper à l'avenir et quels sont les moyens à mobiliser dès maintenant pour y arriver. Cette réflexion a été réalisée à deux niveaux et en deux temps, au sein du Conseil d'administration et au sein du Comité exécutif, avant de converger et d'aboutir à un projet stratégique, imprégné des réflexions des uns et des autres. Celui-ci a été validé à l'unanimité en décembre 2018. De cet exercice, je garde en mémoire des échanges libres et exigeants, qui reflètent notre engagement commun à prendre notre avenir en mains.

Quels sont les grands enjeux ?

Un des principaux enjeux sera d'atteindre un niveau de rentabilité « acceptable » à l'échelle du Groupe. Nous évoluons, en effet, dans un environnement extrêmement concurrentiel, générant de faibles marges et exigeant, dès lors, un strict contrôle des coûts. La stratégie est ambitieuse par les pistes et actions concrètes qu'elle propose, notamment concernant la monétisation des données (« big data ») ou la mise en place d'une stratégie d'innovation pour le Groupe.

Quelle est la force du Groupe POST Luxembourg ?

Nous tenons notre force de la diversité et de la complémentarité des compétences dont nous disposons. Ces compétences doivent interagir encore plus intensément pour nous

permettre de créer une offre de services intégrée et à forte valeur ajoutée pour nos clients. L'enjeu à l'avenir sera de favoriser l'osmose au sein du Groupe POST Luxembourg.



« L'enjeu à l'avenir sera de favoriser l'osmose au sein du Groupe POST Luxembourg. »

Serge Allegrezza,
président du Conseil d'administration
de POST Luxembourg

Notre stratégie à l'horizon 2022

Les femmes et les hommes qui travaillent chez POST contribuent, jour après jour, à faire de notre raison d'être une réalité : rapprocher les gens, mettre à disposition tous les outils et services de communication qui permettent à chacun d'établir, de maintenir et d'enrichir les liens dont il dispose.

Parce que l'engagement de nos collaborateurs est la clé de son succès, notre stratégie à l'horizon 2022 se nomme
« **Mir sinn d'POST** », littéralement « POST, c'est nous ».



ENSEMBLE, NOTRE AMBITION EST DE FAIRE DE POST, UNE ENTREPRISE...

...HUMAINE ET DIGITALE

Premier employeur au Luxembourg en 2018, POST souhaite rester une entreprise humaine pour ses collaborateurs comme pour ses clients. Bien plus qu'une nécessité, le digital est une formidable opportunité pour offrir un meilleur service à nos clients. Garantir un parcours client optimal, via nos canaux digitaux, auprès de nos facteurs et installateurs ainsi qu'au sein de nos points de vente, guichets postaux ou contact centers, est notre priorité.

...FIABLE ET PASSIONNÉE

Au fil du temps, POST a construit sa renommée sur la qualité de ses produits et de ses prestations. Nous souhaitons ajouter à cette confiance que nous accordent nos clients le plaisir d'être servis par des personnes engagées et passionnées par ce qu'elles font au quotidien.

...TRADITIONNELLE ET INNOVANTE

Nos 175 années d'expérience nous ont permis de développer un savoir-faire dont nous sommes fiers aujourd'hui. Nous voulons continuer à nous appuyer sur notre ancrage luxembourgeois, sur nos valeurs et notre culture, tout en continuant ce que nous faisons depuis toujours : évoluer, nous adapter aux grandes tendances et développer des services innovants basés sur des technologies de pointe.



LES TROIS LEVIERS DE NOTRE STRATÉGIE



L'expérience
du client



L'engagement
de tous nos
collaborateurs



La rentabilité

Le succès de notre projet d'entreprise repose sur l'engagement de nos collaborateurs à faire de l'expérience client leur priorité et à agir pour garantir la rentabilité de nos activités

Pour réaliser cette ambition, POST s'appuiera sur 3 leviers qui seront déclinés dans tous nos métiers :

- **L'expérience de nos clients** qui est placée au cœur de toutes nos actions ;
- **L'engagement de tous nos collaborateurs** à faire de l'expérience client une priorité et à soutenir notre stratégie et nos enjeux de transformation ;
- **La rentabilité**, qui nous permettra de garantir l'avenir de l'entreprise et celui de nos collaborateurs.

Plus concrètement, les principaux chantiers qui seront menés d'ici à 2022, afin de contribuer à faire de notre ambition une réalité, viseront à :

- **Saisir les opportunités de la technologie pour simplifier la vie de nos clients et de nos collaborateurs**
Nous voulons faire du numérique un levier de transformation au service de l'expérience client et des modes de travail au sein de POST. Nous nous concentrons sur la digitalisation de la relation client, de nos services et de nos processus pour simplifier la vie de nos clients et celle de nos collaborateurs.
- **Diversifier nos activités afin de compenser la baisse des volumes et de revenus de nos métiers traditionnels**
Nous poursuivons la transformation de nos métiers traditionnels vers de nouvelles activités porteuses d'avenir. Nous prévoyons de :
 - passer d'un distributeur de courrier à un opérateur intégré de courrier, colis et activités logistiques,
 - devenir une banque directe proche de ses clients,
 - continuer à investir dans des réseaux ultra-performants et hautement sécurisés qui

permettront d'accompagner l'explosion des besoins de connectivité de demain.

- **Développer un maximum de cohérence et de synergies entre les activités des différentes entités du Groupe POST Luxembourg**
Nous nous engageons à créer de la valeur ensemble en tant que Groupe afin de développer de nouveaux services innovants qui répondent aux besoins de nos clients aujourd'hui et demain. Notre objectif est de proposer une gamme de produits plus complète mais aussi de profiter de synergies pour éviter les redondances et augmenter notre capacité à répondre rapidement aux nouveaux besoins du marché.

Nos valeurs MOSEL (Modernité – Ouverture – Simplicité – Engagement – Luxembourg) et notre démarche RSE (Responsabilité Sociale d'Entreprise) constituent les fondements de nos actions. Elles participent à notre culture commune et nous guident dans nos prises de décisions.

À propos de POST Luxembourg

QUI SOMMES-NOUS ?

Créée en 1842 sous la forme d'une administration, POST Luxembourg est, depuis 1992, une **entreprise publique** dont le propriétaire est l'État luxembourgeois. Nos missions et nos statuts sont définis par la loi modifiée du 10 août 1992¹.

Premier opérateur de services postaux et de télécommunications du pays, POST Luxembourg offre aussi, à ses clients particuliers et professionnels, des **services ICT, financiers et logistiques**.

Le Groupe POST Luxembourg compte une vingtaine de **filiales**² dont les activités complémentaires à celles de POST Luxembourg lui permettent de proposer des produits et des services performants et à haute valeur ajoutée notamment au niveau ICT.

Au cours des dernières années, POST a investi de manière importante afin de **moderniser ses infrastructures et de contribuer à la promotion du**

pays comme pôle d'excellence au niveau technologique et logistique.

Avec sa renommée bien établie et son ancrage luxembourgeois depuis plus de 175 ans, POST Luxembourg est un Groupe composé d'entreprises innovantes, ouvertes sur le monde par leurs métiers en constante évolution et par la richesse de leurs quelque 4.600 collaborateurs de plus d'une quarantaine de nationalités différentes. Premier employeur du pays, le Groupe POST Luxembourg offre du travail à tous, avec ou sans qualifications.



i

BON À SAVOIR

POST Luxembourg est un modèle unique en Europe. Partout ailleurs, les activités postales, financières et télécoms sont séparées.

¹ La dernière mise à jour date du 15 mars 2016.

² Faisant partie du périmètre de consolidation financière



100% des réunions de notre Conseil d'administration font l'objet d'une communication interne à tous nos collaborateurs résumant les principaux sujets abordés et les décisions prises.

NOS ORGANES DE DIRECTION

Le Conseil d'administration

16 membres

8 Représentants de l'État (actionnaire unique)	6 Représentants du personnel	2 Administrateurs indépendants
---	--	--

3 comités spécialisés émanant du Conseil d'administration : Comité d'audit, Comité de gestion des risques, Comité de nomination et de rémunération

Ses missions :

- définir les grandes orientations de POST Luxembourg et la stratégie du Groupe POST Luxembourg
- contrôler la gestion du directeur général et de son Comité exécutif.

Nombre de réunions en 2018

12	Conseil d'administration dont 7 réunions consacrées à la stratégie 2018-2022
7	Comité d'audit
2	Comité de gestion des risques
6	Comité de nomination et de rémunération

Taux d'assiduité

94,72 % au Conseil d'administration

90,65 % aux Comités spécialisés

Le directeur général et son Comité exécutif

En charge de la gestion journalière de POST Luxembourg
6 membres

Claude Strasser

Directeur général

Hjoerdis Stahl

Directrice générale adjointe
Directrice POST Courrier & Bâtiments
et Facility Management

Pierre Zimmer

Directeur général adjoint
Chief Strategy Officer

Valérie Ballouhey-Dauphin

Directrice POST Finance & RSE

Gaston Bohnenberger

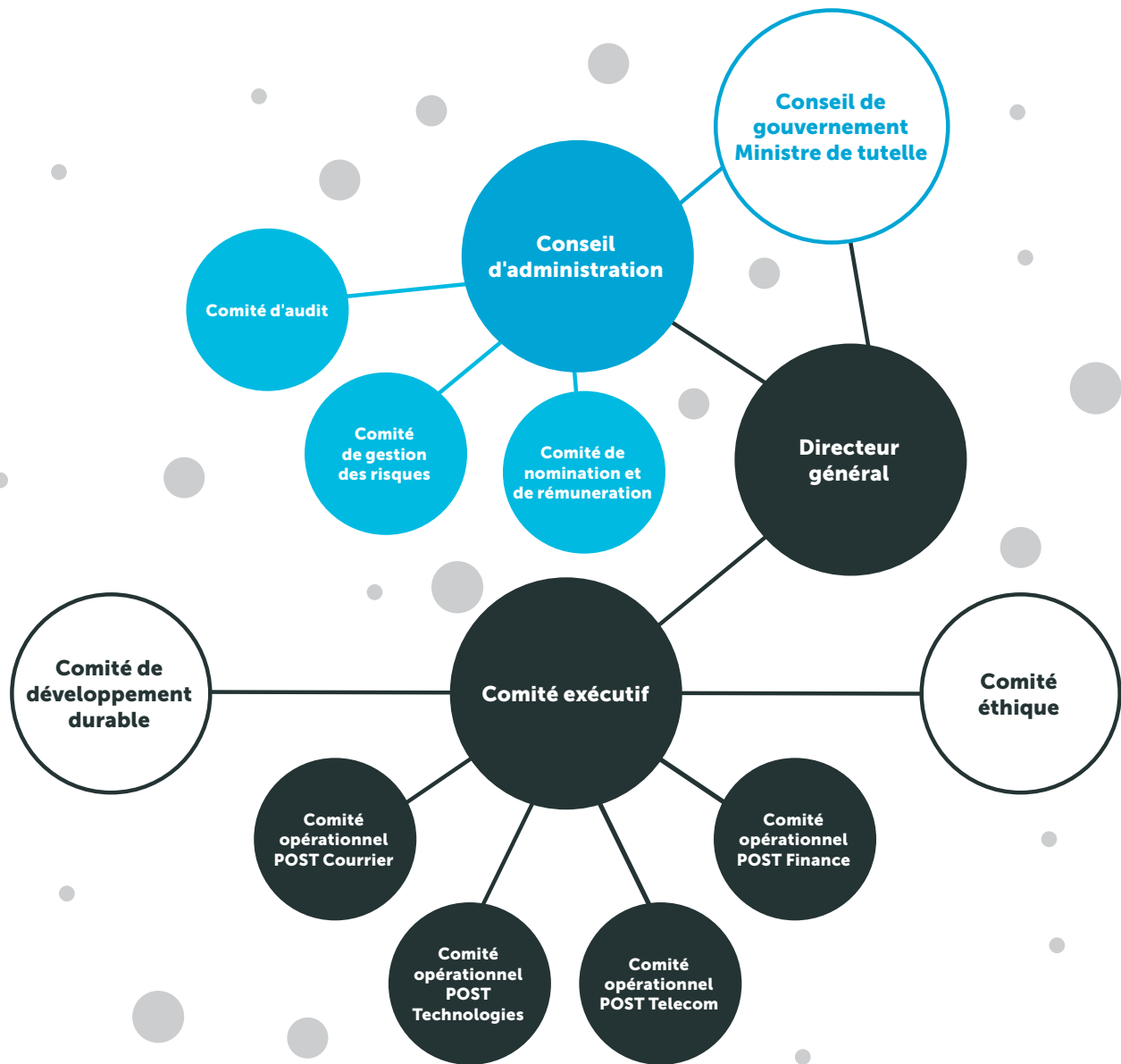
Directeur POST Technologies
(infrastructures télécoms)

Cliff Konsbruck

Directeur POST Telecom
(commercialisation de nos produits
et services télécoms) & IT



De g. à d. : Claude Strasser, Valérie Ballouhey-Dauphin, Pierre Zimmer, Cliff Konsbruck, Hjoerdis Stahl, Gaston Bohnenberger



Gouvernance de POST Luxembourg

Les organes de direction sont le Conseil d'administration et le directeur général. Le Comité exécutif est chargé d'assister le directeur général dans l'exercice de son mandat. Le directeur général délègue aux membres du Comité exécutif la responsabilité d'exercer certaines de ses attributions dont la direction des différents métiers. Des Comités opérationnels (dont font partie les directeurs responsables) assurent la gestion journalière de chaque métier et se réunissent, à l'instar du Comité exécutif, de manière hebdomadaire.

Les sociétés filiales de POST Luxembourg sont gérées, chacune, par un Conseil d'administration et une direction.

Notre structure interne de gouvernance de la Responsabilité Sociale

d'Entreprise (RSE) s'articule autour de 4 fonctions et entités-clés :

- Une directrice RSE, membre du Comité exécutif, qui rend régulièrement compte de nos actions RSE à la direction et au Conseil d'administration,
- Une responsable RSE et développement durable,
- Un Comité de développement durable au sein duquel chacun de nos métiers (Courrier, Finance, Telecom) et certaines activités transversales sont représentés (RH, Achats, Garage, Bâtiments, etc.),
- Chaque société filiale intégrée à ce rapport a un délégué RSE.

Nouveau en 2018

DEUX FEMMES AU COMITÉ EXÉCUTIF DE POST LUXEMBOURG

Hjoerdis Stahl, déjà responsable de POST Courrier depuis 2013 et membre du Comité exécutif depuis 2016, devient directrice générale adjointe. Valérie Ballouhey-Dauphin, directrice de POST Finance depuis 2016, rejoint le Comité exécutif en janvier 2018.

Le nombre de femmes parmi les directeurs et chefs de département a doublé depuis 2013 pour atteindre 6 femmes dans le top management de l'entreprise fin 2018.

Au Conseil d'administration, début 2018, 2 nouvelles administratrices rejoignent Marie-Josée Ries et Anne-Catherine Ries dans les rangs de notre Conseil. Il s'agit de Ginette Jones et Sandra Denis.

LEADERSHIP AU FÉMININ



LA DIVERSITÉ, UNE PRIORITÉ RH

Dans la gestion de notre capital humain, nous veillons à accorder un traitement égal à tous. Cela passe par une absence de différence de rémunération entre nos collaborateurs et nos collaboratrices à fonction égale. Tous nos postes sont ouverts tant aux hommes qu'aux femmes, même si, dans certaines filières, les femmes ou les hommes sont largement majoritaires : nos collaboratrices sont, par exemple, plus présentes dans nos « services généraux » et moins au niveau télécoms. La diversité de genre est, depuis plusieurs années, un objectif RH chez POST Luxembourg.

LES FEMMES CHEZ POST, C'EST :

1/3
de notre effectif

14 %
des fonctions dirigeantes¹
sont occupées par des femmes

¹ Fonctions de directrices et chefs de département (POST Luxembourg et POST Telecom).



En 2018, nous avons récolté le premier miel POST issu de nos six ruches installées à la Cloche d'Or. Le miel produit à travers cette belle initiative en faveur de la biodiversité est partagé avec nos collaborateurs et avec nos clients. Plus symboliquement, l'abeille, par son rôle de pollinisateur nous rappelle que c'est dans l'action collective, que nos initiatives en faveur du développement durable ont le plus d'impact ...

Notre démarche RSE

Nous visons une croissance responsable du Groupe qui n'est pas seulement financière mais aussi sociale et environnementale. Nous agissons en tant que Groupe en évaluant l'impact que nous avons sur l'environnement, la société et le développement économique du pays et de nos parties prenantes. Notre démarche, initiée en 2012, s'ancre, au fil des années, dans nos processus opérationnels, notre manière de servir nos clients ou d'interagir avec nos fournisseurs et via l'implication de nos collaborateurs.

EN 2018, NOTRE DÉMARCHE RSE A ÉTÉ MARQUÉE PAR TROIS INITIATIVES :

1 Agir avec RESPECT

Plus que jamais, notre démarche articulée autour de l'acronyme RESPECT est porteuse de sens. Parce qu'elle couvre 7 enjeux prioritaires (Rentabilité – Employabilité – Sécurité – Produits – Ethique – Connaissances – Terre) et ne se concentre pas sur la seule durabilité environnementale, notre démarche est transversale et inclusive. Présentée comme un des enjeux de notre stratégie 2018-2022, elle montre l'importance que POST accorde à créer de la valeur par sa responsabilité sociale d'entreprise.

Les 7 domaines d'action de POST Luxembourg au niveau RSE

Rentabilité	Employabilité	Sécurité	Produits	Ethique	Connaissances	Terre
Rentabilité et croissance durable	Egalité des chances	Sécurité de l'information et des données	Accessibilité	Gouvernance	Partage de savoirs et bonnes pratiques	Constructions durables
Contribution au tissu économique et social national	Bien-être au travail	Sécurité des équipements et des infrastructures	Qualité	Compliance	Support à l'éducation et à l'apprentissage	Emissions de CO ₂
Marchés, concurrence et régulation	Diversité	Sécurité au travail	Utilité sociale et éco-responsabilité	Chartes et codes de conduite	Engagement RSE local et international	Déchets
Gestion des risques	Mobilité interne			Politique d'achats responsables	Patrimoine immobilier	Biodiversité
				Ethique des affaires		

2 Notre choix en faveur des Objectifs du développement durable

Les 17 Objectifs du développement Durable (ODD) adoptés par les Nations unies en 2015 représentent une approche holistique visant à stimuler et identifier toutes les actions entreprises afin de répondre aux défis mondiaux, tels que ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice.

Parce qu'ils sont interconnectés et supposent une action collective pour être atteints, les objectifs sont applicables aussi bien aux Etats, aux organismes publics ou aux entreprises. Le Luxembourg l'a compris en formalisant, en 2017, le plan national de développement durable autour des Objectifs du développement durable. Nous avons suivi le mouvement en alignant, pour la première fois dans ce rapport intégré 2018, notre démarche RESPECT sur 9 des 17 Objectifs du développement durable auxquels nous considérons pouvoir contribuer :



Donner les moyens de vivre une vie saine et promouvoir le bien-être de tous, à tous les âges est essentiel pour le développement durable.



Etablir des modes de consommation et de production durables.



Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.



Contribuer par ses initiatives à la lutte contre les changements climatiques et leurs répercussions.



Améliorer l'accès à des technologies et à des carburants propres, faire progresser l'intégration des énergies renouvelables dans les bâtiments, les transports et l'industrie.



Sensibiliser, promouvoir et former aux enjeux des Droits Humains, protéger la vie privée des consommateurs et assurer la sécurité de leurs données. Parer aux conflits d'intérêts et à la corruption. Soutenir la mise en place d'institutions efficaces, responsables et transparentes.



Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.



Des partenariats efficaces entre les gouvernements, le secteur privé et la société civile sont nécessaires pour un développement durable réussi. Ces partenariats inclusifs, construits sur des principes et des valeurs, une vision commune et des objectifs communs, plaçant les peuples et la planète au centre, sont nécessaires au niveau mondial, régional, national et local.



Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation.

3 Une nouvelle consultation de nos parties prenantes

Parce que le dialogue avec nos parties prenantes nous permet d'orienter nos décisions et nos engagements, comme en 2017, une enquête de matérialité a été réalisée début 2019 par POST Luxembourg (maison-mère) et ses filiales. Elle a consisté à demander à nos parties prenantes de définir la priorité à donner, selon elles, aux domaines de responsabilité considérés comme importants par POST. Cet outil est essentiel car il nous

permet de croiser les priorités exprimées par nos parties prenantes internes (nos collaborateurs, nos dirigeants, nos organes de direction) et externes : nos clients, nos fournisseurs, nos partenaires, notre actionnaire (via les représentants de l'Etat au sein de notre Conseil d'administration).

Le questionnaire a évolué depuis 2016, répondant au feedback de nos parties prenantes, pour devenir plus accessible et plus simple. Il a été construit collégialement par des membres du Comité de développement durable de POST et des représentants RSE de nos filiales, en prenant comme fil rouge notre démarche RESPECT.

Plus de 830 participants, soit 66% de plus qu'en 2016



POST Luxembourg et EBRC sont labellisées ESR - Entreprise Responsable (label décerné par l'INDR)

TÉMOIGNAGE

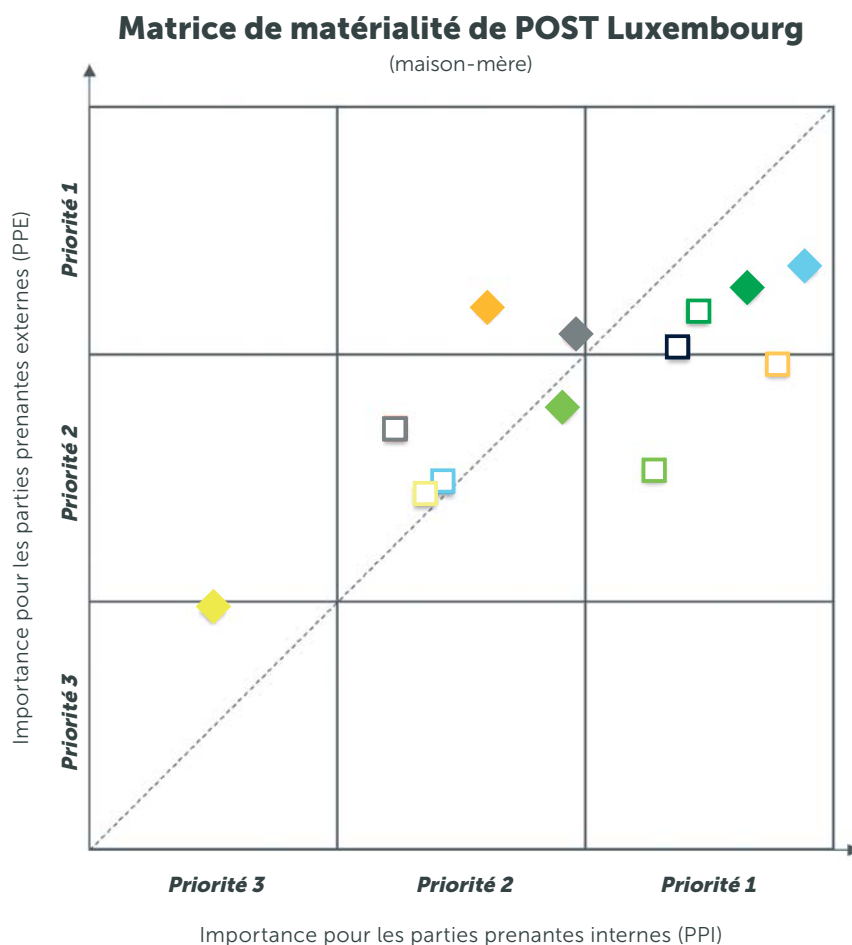
« Chacun de nos gestes prend un sens nouveau »

Laure Rupp, déléguée RSE, Victor Buck Services

Victor Buck Services a mis en place un réseau d'ambassadeurs RSE. Sur base volontaire, ces ambassadeurs ont comme mission de faire connaître en interne les initiatives RSE de Victor Buck Services et de collecter de nouvelles idées. Les écogestes proposés vont du recyclage d'anciens GSM à la journée sans e-mails. La création d'une communauté de collaborateurs engagés en faveur du développement durable permet à Victor Buck Services de se rapprocher de son objectif à plus long terme : devenir 100% écoresponsable.



Groupe POST Luxembourg | Rapport intégré 2018



L'analyse de matérialité

La matrice de matérialité est un outil qui identifie les priorités des thématiques reprises dans la démarche RSE du Groupe POST Luxembourg. Elle permet de mieux comprendre les attentes des parties prenantes et de voir si elles sont alignées avec le développement actuel des activités du Groupe ainsi qu'avec la vision de la direction.

Les matrices ont été développées sur base de deux dimensions, la première reprenant les priorités des parties prenantes internes (axe des x) et la seconde, celles des parties prenantes externes (axes des y).

Lors de l'exercice 2018 de revue de la matérialité du Groupe POST Luxembourg, sept matrices ont été conçues ; une matrice pour les activités de POST Luxembourg, une matrice pour chacune des 5 filiales et une matrice consolidée.

Dans ce rapport, nous nous attarderons sur la présentation des résultats pour la matrice POST Luxembourg et la matrice consolidée (maison-mère et filiales).

Comment lire la matrice ?

- La priorité 1 est à considérer comme la priorité la plus importante. Suivent les priorités 2 et 3.
- Les sujets prioritaires apparaissent dans le coin supérieur droit : ces sujets révèlent une plus grande attente pour POST et pour ses principales parties prenantes.
- Les sujets importants mais dont la priorité est jugée moins élevée par l'une et/ou l'autre des parties prenantes (internes/externes) apparaissent dans les trois coins restants.

Rentabilité

- Développement et rentabilité
- ◆ Mission de service public

Employabilité

- Promouvoir et faciliter la diversité
- Développement des compétences

Sécurité

- Prévention des risques
- ◆ Sécurisation des données personnelles

Produits

- Commercialisation de produits et services responsables / durables
- Innovation constante des infrastructures

Éthique

- Éthique dans la conduite des activités

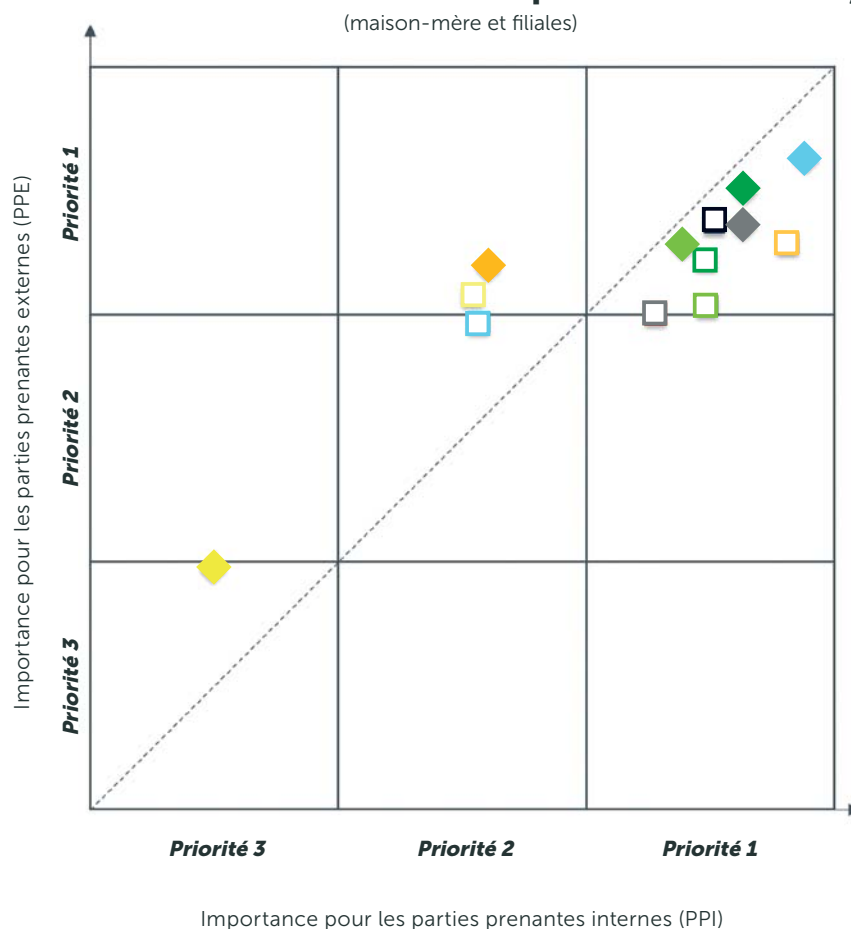
Connaissances

- Partage de savoirs et des bonnes pratiques
- ◆ Gestion du patrimoine immobilier et culturel

Terre

- Optimisation de notre impact en faveur de l'environnement
- Contribution aux efforts d'adaptation aux changements climatiques

Matrice de matérialité du Groupe POST Luxembourg



Pour la constitution de cette matrice consolidée, nous avons accordé le même poids à POST et à chacune de nos filiales du périmètre RSE. Les questions relatives aux missions de service public et à la gestion du patrimoine immobilier et culturel concernent POST Luxembourg uniquement (elles n'ont pas figuré dans le questionnaire des filiales car jugées non pertinentes pour ces dernières).

Les trois priorités principales identifiées pour toutes les parties prenantes sont (i) **le développement des compétences** des collaborateurs, (ii) **la sécurisation des données** et (iii) **le développement et la rentabilité** de POST. **La prévention des risques** (accidents du travail, pannes, etc.) et **l'éthique** dans la conduite des activités de POST sont aussi d'une grande importance pour les parties prenantes.

Les parties prenantes internes considèrent l'optimisation de l'impact de POST sur l'environnement comme important. Par contre, les parties prenantes externes mettent l'accent sur l'innovation constante des infrastructures ainsi que sur la mission de service public de POST.

La contribution aux efforts d'adaptation aux changements climatiques, le partage de savoirs et des bonnes pratiques en dehors de l'entreprise, la promotion de la

diversité au sein de ses équipes ainsi que la commercialisation de produits et services toujours plus responsables et durables sont considérés comme une priorité secondaire tant pour les parties prenantes internes qu'externes.

Finalement, les parties prenantes considèrent la gestion du patrimoine immobilier et culturel comme une priorité moins importante.

LES 3 SUJETS PRÉSENTANT LA PLUS HAUTE PRIORITÉ POUR NOS PARTIES PRENANTES SONT DONC :

- 1 Le développement des compétences**
- 2 Le développement et la rentabilité de POST**
- 3 La sécurisation des données personnelles**

Rentabilité

SOUS-THÈMES

Rentabilité et croissance durable

Contribution au tissu économique et social national

Marchés, concurrence et régulation

Gestion des risques

UNE INSTALLATION TÉLÉCOM EN IMAGES



JOB DAY EN IMAGES



En quoi la rentabilité du Groupe POST Luxembourg est-elle impérative ?

Acteur de référence de l'économie nationale, le Groupe POST Luxembourg a la responsabilité d'offrir des services et produits utiles, fiables et performants, tout en relevant un défi de taille du fait de la très grande diversité de nos clients (ménages, entreprises, institutions nationales et internationales, tous secteurs d'activité confondus). Assurer une croissance raisonnable de nos métiers et entités dans des secteurs hautement concurrentiels implique la poursuite de nos stratégies de diversification et d'innovation au sein de chacune de nos activités. Tout en considérant que nos investissements dans les infrastructures servent l'avenir du pays et que notre position en tant que premier employeur du pays nous rend responsable de l'employabilité de nos collaborateurs, notre Groupe se doit de rester attentif à préserver sa rentabilité dans une perspective à moyen-long terme.

Un effort collectif pour réduire nos délais d'installation

Quand un projet pilote permet d'améliorer l'expérience client

Chez POST Luxembourg, nous plaçons l'expérience de nos clients au cœur de nos préoccupations. Conscients qu'elle doit être améliorée en continu, nous menons des projets pilotes qui y contribuent. Un projet, dont l'expérimentation a démarré en février 2018, a permis :

La diminution du délai d'installation télécom de 3 semaines à quelques jours

20 % d'efficacité en plus

Plus de flexibilité dans la prise de rendez-vous avec nos techniciens



Uti Meier, en charge des projets Expérience Clients et Marc Schwickert, responsable des installations PME, PMI et résidentielles, évoquent la démarche qui a conduit à ces résultats.

Comment expliquez-vous le succès de ce projet collaboratif ?

Uti Meier : Trop souvent, la tendance est de concevoir une approche et de vouloir la déployer immédiatement dans toute l'entreprise. Mais ce qui semble fonctionner en théorie ne produit pas toujours le résultat escompté dans la pratique. C'est pourquoi nous privilégions les projets pilotes ciblés où la parole est donnée aux collaborateurs qui sont quotidiennement au contact de nos clients. Cela demande une grande implication de leur part, une grande ouverture aussi pour s'écarter de ce qu'ils connaissent et améliorer le parcours de nos clients. Ce sont des moments d'échanges très constructifs. Pour les installations, nous avons mené une expérimentation avec une équipe de 15 collaborateurs et environ 300 clients. Cette expérimentation nous a permis de connaître ce qui impacte la satisfaction de nos clients de manière significative.

Qu'attendez-vous comme retour de cette expérience client ?

Uti Meier : Nous visons une expérience client exceptionnelle pour créer un lien émotionnel avec la marque POST. Le but est d'avoir un retour d'expérience de 10/10 donné par 60 % des clients du projet pilote. Ce n'est qu'à partir de ce moment-là qu'on estime que le projet pilote est un succès et qu'on envisage son déploiement à plus grand échelle.

Quelles étapes ont conduit à la diminution du délai d'installation ?

Marc Schwickert : L'expérience client est une succession d'éléments qui commence avec l'arrivée de notre client en shop et qui se termine avec l'installation. Il a donc fallu aller sur le terrain repérer toutes les pistes d'amélioration depuis la commande en shop jusqu'à l'installation, en faisant abstraction de tout ce qui existe comme contraintes.

Ensuite, place à l'expérimentation. On teste en mode « laboratoire » un nouveau processus impliquant les feedbacks de nos clients et des collaborateurs. Celui-ci est encore modifié jusqu'à ce que le parcours idéal soit trouvé.

Comment êtes-vous parvenus à réduire le nombre de techniciens présents sur place ?

Marc Schwickert : Grâce aux différents workshops réalisés, on s'est rendu compte que, dans la plupart des cas, un seul technicien sur place était suffisant. Dans le cas où un second technicien est nécessaire, pour tirer un câble par exemple, le technico-commercial fait appel à un « jumper »¹ qui se rend sur le lieu du raccordement au moment opportun.

Quelles sont les questions que se posent systématiquement les clients ?

Marc Schwickert : Ils veulent savoir quand aura lieu l'installation pour

¹ Les jumpers sont un ensemble de techniciens disponibles en renfort auprès du technico-commercial. Ils se trouvent généralement à proximité de la zone d'installation.



Ricardo Figueiredo Costa
et Tim Nothum,
POST Luxembourg

UNE INSTALLATION TÉLÉCOM EN IMAGES



qu'ils puissent profiter de leurs services (fibre, PostTV et téléphone fixe), combien de temps elle va durer et surtout combien elle va coûter.

Quels sont les améliorations qui plaisent le plus ?

Marc Schwickert : La prise de rendez-vous à court terme, le devis exact du technicien et l'exécution immédiate des travaux sont les attentions qui touchent le plus nos clients. Avec **une note moyenne de 9/10**, nous avons réussi à montrer aux clients qu'ils étaient au centre de nos préoccupations.

Quels sont les bénéfices que POST a pu tirer de ce projet ?

Marc Schwickert : Grâce à la simplification des procédures, nous avons gagné en efficacité dans la gestion des rendez-vous et des équipes. En envoyant une personne plutôt que deux systématiquement pour un raccordement télécom, les disponibilités sur le terrain ont augmenté de 15 %, le recours à la sous-traitance

a fortement diminué et la prise de rendez-vous pour chaque installateur est optimisée. Cette optimisation profite à tous les acteurs télécoms, puisque POST gère une majeure partie des infrastructures du pays.

BON À SAVOIR



LE MULTIMÉDIA PASS, PREUVE DE PRISE DE VALEUR D'UN BIEN !

Si notre client dispose d'une maison entièrement câblée, POST lui remet un certificat « Multimédia Pass ». Il pourra le présenter à un futur locataire ou à un acheteur comme preuve de la valorisation de son bien grâce à l'installation réalisée.

L'INSTALLATION REPENSÉE EN 5 ÉTAPES

1. Un contact unique pour nos clients

Une seule personne prend en charge la responsabilité de l'ensemble du processus de l'installation. Il s'agit du technico-commercial. Avant de partir, le technico-commercial remet sa carte de visite à nos clients. Ils savent ainsi à qui ils peuvent s'adresser en cas de question, de dysfonctionnement ou s'ils souhaitent apporter des modifications à leur installation.

2. Un rendez-vous en quelques jours

Le technico-commercial se rend chez nos clients dans les jours qui suivent leur commande en shop.

3. Un devis précis sur place

Ce n'est qu'une fois sur place que le devis des clients peut être établi de manière précise. Le client reçoit une vue globale de son installation future. Le devis comprend tout : le câblage ou la mensualisation des frais de câblage et les équipements.

4. Une flexibilité hors pair

La nouvelle procédure prévoit une flexibilité de la prise de rendez-vous mais également au niveau du choix du produit. Le client est libre de changer d'avis et peut modifier sa commande sur place.

5. Internet et PostTV au 1^{er} rendez-vous

Dès la fin du 1^{er} rendez-vous, le client profite de ses nouveaux services. Si le technico-commercial estime que l'installation ne pourra pas être effectuée de suite, il met en place une solution temporaire pour permettre au client de profiter de la télévision et d'Internet.

Le Groupe POST Luxembourg en 2018

Confrontée à des marchés matures et concurrentiels, POST poursuit, depuis plusieurs années, une stratégie de diversification de ses activités. Investir dans des marchés de niche porteurs de croissance et créer des partenariats complémentaires à nos activités de cœur de métiers, nous permet de proposer des services à plus haute valeur ajoutée à nos clients.

Fin 2018, POST Luxembourg contrôlait ou détenait une participation majoritaire dans une vingtaine de sociétés. Les principales prestations proposées au sein du Groupe (hors maison-mère) sont des solutions ICT, de transport express, des services d'accès Internet, de stockage digitalisé et sécurisé de données, de distribution et d'archivage d'informations confidentielles.

L'innovation est issue de la synergie entre notre entreprise et les filiales du Groupe POST Luxembourg

CE QUI A CHANGÉ EN 2018

- Fusion entre **POST Telecom S.A.** et **POST Telecom PSF S.A.** (POST Telecom PSF ayant été intégré dans POST Telecom S.A.). Cette fusion a permis une meilleure efficacité opérationnelle et administrative ainsi qu'une simplification de nos processus. Elle a été suivie par l'octroi de l'agrément de PSF de support par le ministère des Finances à POST Telecom S.A.
- POST Luxembourg entre dans le capital du Groupe **Encevo**, société-mère de Creos et Enovos, ce qui marque un rapprochement du secteur des télécommunications avec celui de l'énergie. Les synergies portent sur la planification des infrastructures et le développement des réseaux d'énergie dits intelligents.
- POST crée, avec trois des principales banques de détail luxembourgeoises, une entité légale commune **LUXHUB S.A.**, dans le but de relever, ensemble, les défis et de bénéficier des opportunités liées à la mise en œuvre opérationnelle des exigences de la directive européenne Payment Services Directive 2 (PSD2). Celle-ci prévoit notamment le droit d'accès aux comptes des clients bancaires à d'autres prestataires du secteur financier.
- Déjà actionnaire majoritaire via la structure d'investissement POST Capital S.A., POST Luxembourg prend le contrôle à 100 % de l'opérateur mobile virtuel luxembourgeois, **JOIN**. Didier Rouma devient le nouveau CEO de JOIN Experience en février 2018.
- POST Luxembourg rachète les 10 % restants de participation à son fondateur **Michel Greco** et détient ainsi 100 % de la société de livraison express.
- **Digora**, entreprise de service numérique spécialiste de la gestion des données et des infrastructures IT et filiale d'EBRC, entre dans le périmètre de consolidation du rapport intégré 2018. Présente au Luxembourg, en France et au Maroc, Digora emploie une centaine de salariés.

TÉMOIGNAGE

« POST est un acteur luxembourgeois qui respecte l'humain, fait confiance aux entrepreneurs et possède l'envie de se développer et de s'imposer dans les nouvelles technologies. »

Dominique Peiffer, General Manager et co-fondateur d'Elgon, société qui fêtait ses 10 ans en 2018

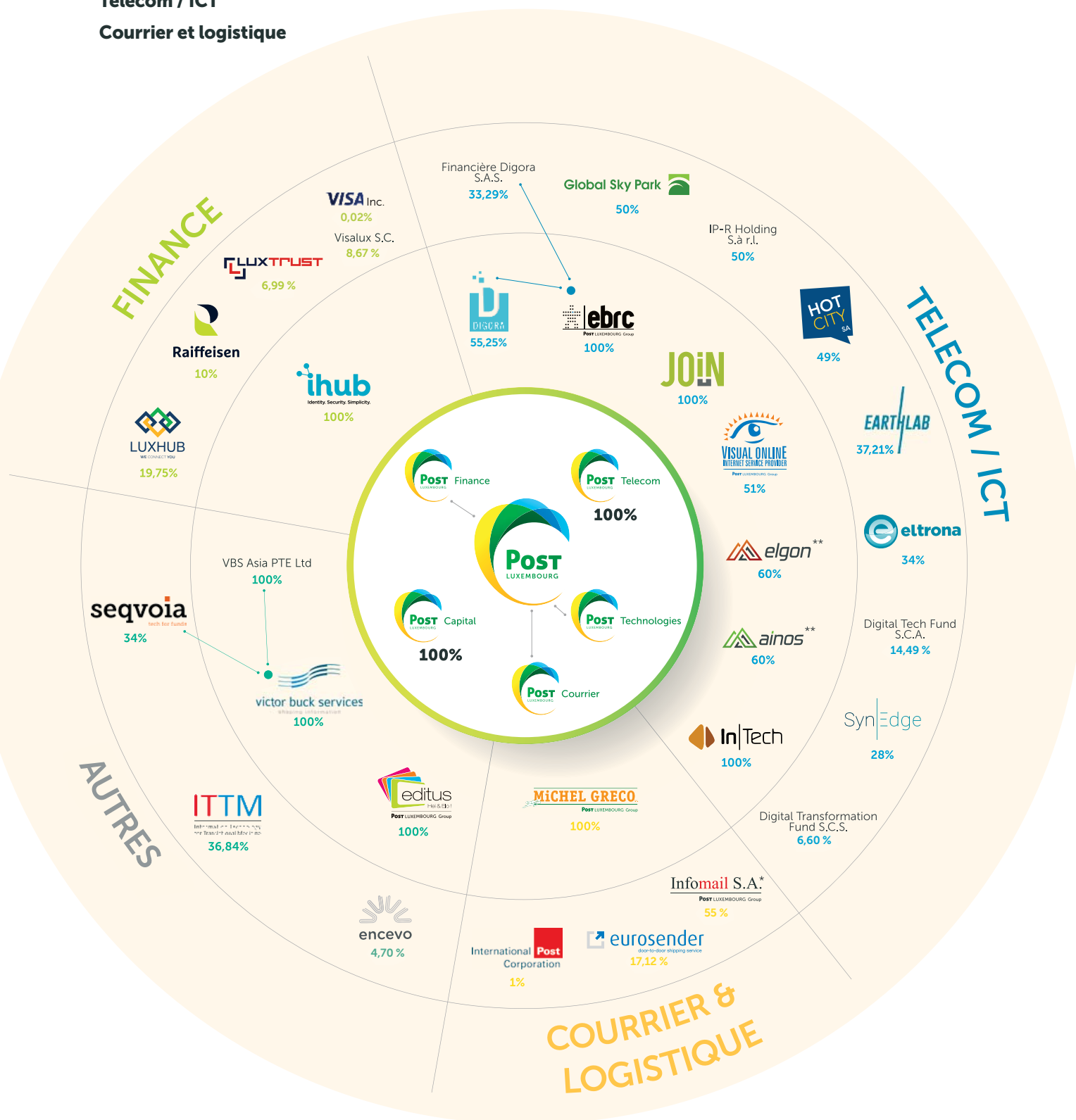


LE GROUPE POST LUXEMBOURG EST ACTIF DANS TROIS PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ :

Finance

Télécom / ICT

Courrier et logistique



* Y compris une participation de 10% détenue par Editus dans Infomail

** POST Luxembourg détient 60% dans K2 Consult S.A. Cette société détient à son tour 90,67% dans Elgon et 100% dans Ainos

Les résultats financiers 2018

L'analyse de Luca Tagliabue, Chief Financial Officer



Le Groupe POST Luxembourg réalise un bon résultat d'ensemble et clôture l'exercice 2018 sur un **bénéfice consolidé de 33,4 MEUR**, en baisse de 4,3 MEUR par rapport à l'exercice précédent. Corrigé de l'effet positif des éléments exceptionnels de l'exercice précédent, le bénéfice consolidé de l'exercice 2018 enregistre une hausse à laquelle contribuent tous les métiers historiques dans un environnement pourtant de plus en plus difficile.

En dépit de la baisse structurelle des produits voix fixe et la disparition des frais d'itinérance mobile en Europe depuis juin 2017 dans le métier télécom, la baisse continue des volumes du courrier traditionnel dans le métier postal et la situation tendue persistant sur les marchés financiers et des capitaux avec des taux d'intérêts négatifs dans le métier finance, le **chiffre d'affaires consolidé** augmente de 57,4 MEUR (+7%) pour s'établir à **826,9 MEUR**.

Une gestion rigoureuse permet de limiter l'augmentation des **dépenses (Opex)** à 44,2 MEUR pour atteindre 697,8 MEUR, nonobstant la hausse structurelle des frais de personnel suite à la dernière tranche indiciaire et l'accord salarial de la fonction publique. A périmètre constant, alors que le chiffre d'affaires augmente de 20,5 MEUR (+3%), les dépenses (Opex) sont stables à **653,6 MEUR**.

Outre les investissements dans les infrastructures télécoms, le Groupe réalise d'importants investissements en immeubles d'exploitation. Suite à la mise en production des bâtiments Mercier, Weierbaach et Roost en 2017, le **volume d'investissements (Capex)** atteint **126,5 MEUR** contre 171,4 MEUR l'exercice précédent. La construction du centre postal et la rénovation de l'Hôtel des Postes ainsi que le développement du réseau 5G seront réalisés au cours des prochaines années.

Métier télécom / ICT

Nonobstant la baisse structurelle des produits voix fixe qui cèdent 12 % par rapport à l'exercice précédent et le manque à gagner suite à la disparition des frais d'itinérance mobile depuis juin 2017, la contribution du métier télécom au chiffre d'affaires consolidé du Groupe est stable à 450,6 MEUR. Cette évolution s'explique par l'augmentation de ventes des produits et des raccordements large bande ainsi que de l'infrastructure passive qui, ensemble, enregistrent une augmentation de 17 % par rapport à l'exercice précédent. Enfin, une gestion plus rigoureuse des dépenses permet au métier télécom d'augmenter davantage sa contribution au bénéfice du Groupe.

Métier postal / logistique

Bien que moins importants que prévu, les effets de substitution électronique ainsi que le changement du comportement de communication menacent le marché historique du courrier adressé qui accuse des baisses successives des volumes. S'il est vrai que les produits courriers classiques contribuent encore à réaliser la majeure partie du chiffre d'affaires du métier postal, il importe de poursuivre les efforts déjà entamés en vue de diversifier l'offre existante en développant les activités logistiques qui profitent de l'essor du commerce en ligne. Ainsi, le métier postal parvient à augmenter de 9 % à 159,3 MEUR sa contribution au chiffre d'affaires consolidé et à stabiliser sa contribution au bénéfice du Groupe.

Métier finance

Le déséquilibre financier du métier finance est caractéristique de la limite du modèle économique historique de ce métier, consistant à restreindre son activité à la seule tenue de comptes courants et la fourniture de moyens de paiement. Par ailleurs, la situation

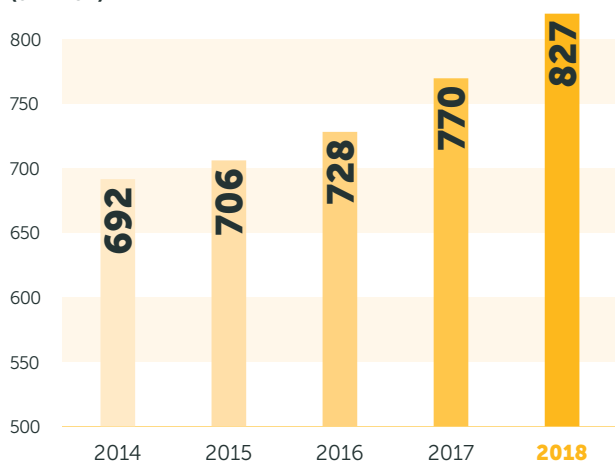
tendue persistant sur les marchés financiers et des capitaux, avec des taux d'intérêts négatifs, met le métier finance face à des défis de plus en plus difficiles. La contribution du métier finance au chiffre d'affaires consolidé du Groupe s'établit à 27,3 MEUR, en hausse de 3% par rapport à l'exercice précédent, notamment suite à la hausse tarifaire depuis avril 2017. Alors que son résultat d'exploitation demeure négatif, la perte poursuit cependant une tendance à la résorption.

Nos filiales

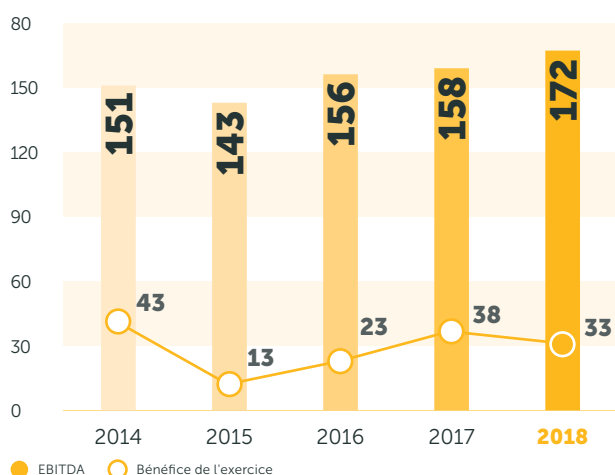
Outre le métier télécom (comprenant POST Technologies et POST Telecom S.A.), le métier postal (comprenant POST Courrier et Michel Greco S.A.) et le métier finance, le Groupe POST Luxembourg compte une vingtaine de filiales notamment EBRC S.A., Victor Buck Services S.A., Editus Luxembourg S.A., InTech S.A. et Elgon S.A. Enfin, depuis 2018, les 'groupes' Digora et JOIN sont également consolidés par intégration globale. Au même titre que les trois métiers historiques, les filiales augmentent leur contribution au chiffre d'affaires consolidé de 29% pour atteindre 189,8 MEUR (respectivement +4% à périmètre constant) et augmentent leur contribution au bénéfice du Groupe.

Chiffre d'affaires

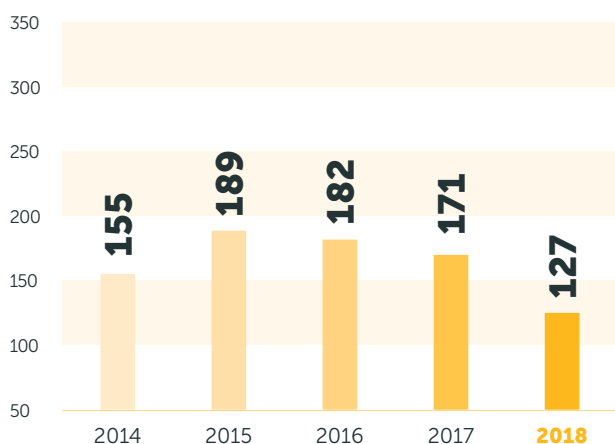
(en MEUR)

**EBITDA et bénéfice de l'exercice**

(en MEUR)

**Investissements corporels et incorporels**

(en MEUR)

**33,4**
MEURLe bénéfice de
l'exercice 2018**824**
MEURInvestis
en cinq ans

POST crée de la valeur pour ses parties prenantes

Nos activités et nos projets créent de la valeur pour nos parties prenantes (nos clients, nos collaborateurs, notre actionnaire, nos partenaires, etc.).

Parce que nos relations commerciales avec nos fournisseurs impactent leur chiffre d'affaires, parce que nos services aident d'autres entreprises à croître, parce que les salaires que nous versons à nos collaborateurs sont réinvestis dans l'économie, POST crée de la valeur socio-économique qui se matérialise en 2018 comme suit :

CHIFFRE D'AFFAIRES

827 MEUR

Services fournis par le Groupe

Clients du Groupe POST
(particuliers, entreprises et opérateurs)

BÉNÉFICES ESSENTIELS POUR NOS PARTIES PRENANTES

341 MEUR

Salaires et charges

Charges brutes

127 MEUR

Investissements nets

Territoires
Innovation

123 MEUR

Achats externes

Fournisseurs
Partenaires

56 MEUR

Taxes et licences décaissées

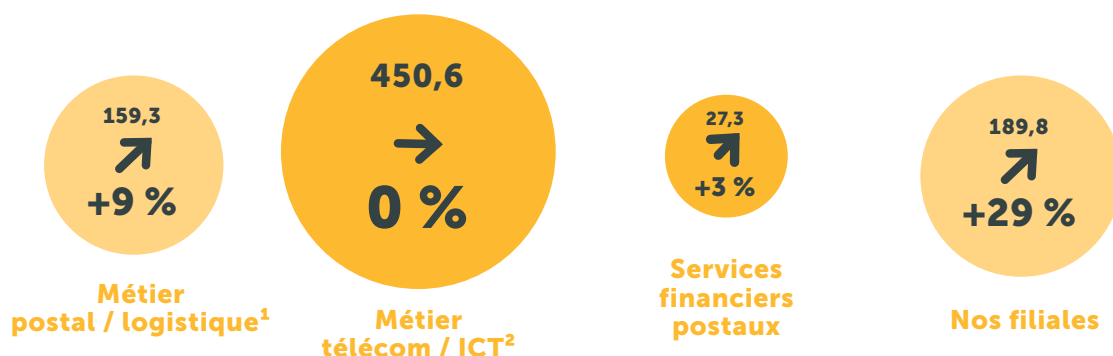
Sphère publique

20 MEUR

Flux avec les apporteurs de capitaux

Actionnaire
Créanciers

CONTRIBUTION AU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DE NOS MÉTIERS ET DE NOS FILIALES (MEUR)



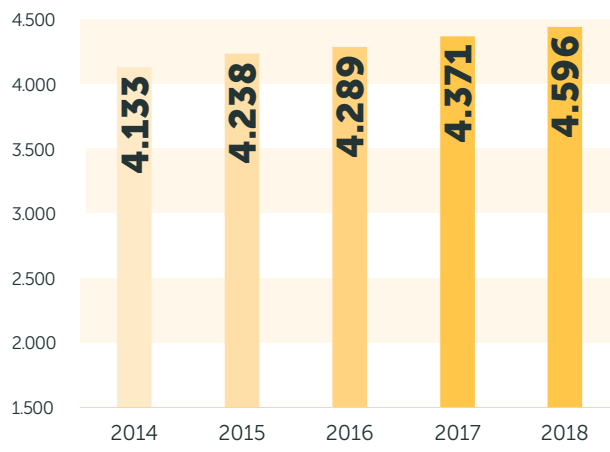
¹POST Courrier / Michel Greco SA

²POST Technologies / POST Telecom SA

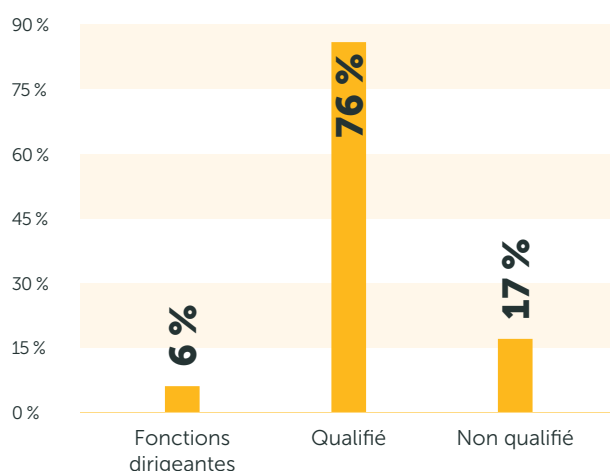
Les chiffres de l'emploi

Avec 502 recrutements en 2018 et 4.596 collaborateurs au total, le Groupe POST Luxembourg a consolidé, en 2018, sa place de **premier employeur du pays**. Le capital humain est la première richesse de POST. Optimiser cette masse salariale est plus que jamais crucial pour la maîtrise de notre rentabilité. C'est pourquoi la mobilité interne des collaborateurs est privilégiée par rapport au recrutement de nouveaux profils externes. L'augmentation marquée de nos effectifs en 2018 est principalement due à l'intégration dans le périmètre de consolidation des filiales Digora (via une participation d'EBRC) et de JOIN (intégré globalement en 2018). En parallèle, POST Luxembourg et POST Telecom ont réduit légèrement leurs effectifs entre 2017 et 2018.

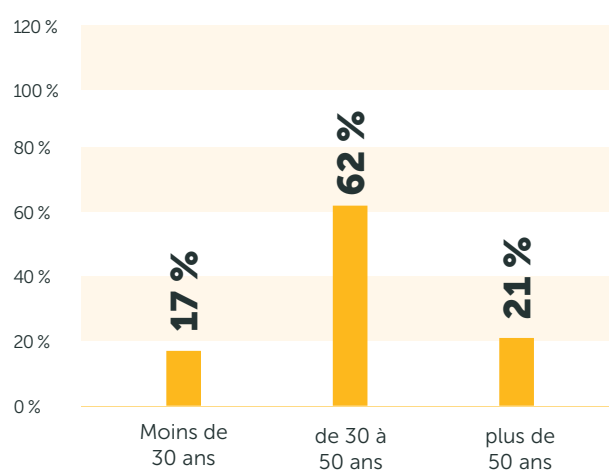
Emploi¹



Niveaux de qualifications



Répartition âge



OÙ SE TROUVENT-ILS ?

4.596
collaborateurs
dans le Groupe

70 % | **30 %**
Hommes | Femmes

42
ans
Âge moyen²

38 %
statut public²

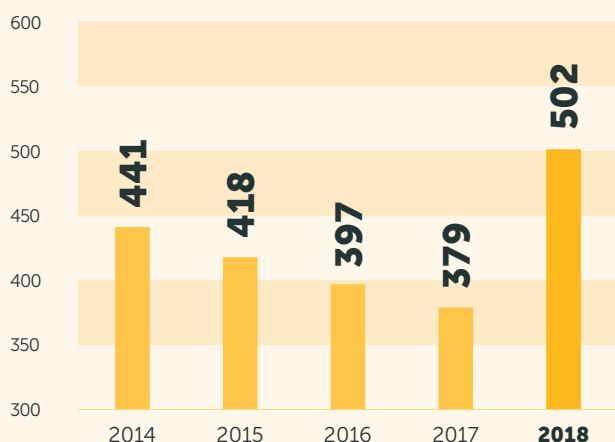
62 %
statut privé²

¹Le chiffre de l'emploi est considéré dans la totalité du périmètre de consolidation financière du Groupe POST Luxembourg. Nombre moyen de collaborateurs.

²POST Luxembourg / POST Telecom

L'évolution de nos effectifs en 2018

Recrutements



502 Recrutements

463 Départs

4.164
collaborateurs en CDI

soit
97 %
de notre effectif total¹

BON À SAVOIR



POST reçoit quelque 11.000 candidatures par an, soit plus de 30 par jour ! Pour faciliter le processus de traitement des CV, nous avons initié, en 2018, le recrutement 100 % digital via le site www.postgroup.lu

FAVORISER L'EMPLOI DES JEUNES

62 %

des nouveaux collaborateurs embauchés en 2018 avaient moins de 30 ans

571

stagiaires et étudiants accueillis en 2018

31

contrats pour jeunes demandeurs d'emploi (stages mesures ADEM / apprentis)²

¹ Sur base de l'effectif total pour le périmètre RSE (POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Editus, InTech, Michel Greco SA, Victor Buck Services) de 4.305 collaborateurs.

² POST Luxembourg / POST Telecom (uniquement)

« Nous nous engageons en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes »

3 questions à Claude Olinger, DRH

Quels profils recherchez-vous ?

En 2018, chez POST Luxembourg (maison-mère), nous avons recruté 266 nouveaux collaborateurs, en remplacement de collaborateurs qui quittent l'entreprise ou pour faire face à notre croissance continue. Les profils recherchés sont très diversifiés, ils vont du porteur de journaux jusqu'au spécialiste ICT. Le Luxembourg, caractérisé par son multiculturalisme, nous pousse à recruter des candidats polyglottes. C'est un atout indispensable pour nous. POST a cette particularité de proposer une grande diversité de fonctions. De plus, via la mobilité interne, nos collaborateurs peuvent changer de métier tout en restant dans la même entreprise.

Quelle place accordez-vous à l'emploi des jeunes ?

Nous nous engageons en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes, notamment à la recherche d'un emploi. C'est le cas des contrats d'initiation à l'emploi (CIE) – en lien avec l'ADEM (l'agence pour le développement de l'emploi) – qui permettent d'offrir aux jeunes demandeurs d'emploi de moins

de 30 ans et inscrits à l'ADEM une réelle perspective d'emploi à la fin du contrat. POST est aussi patron-formateur dans le cadre d'apprentissages. Enfin, nous avons développé une formation modulaire sur plusieurs mois, appelée Léierbud, permettant à des jeunes recrues sortant de l'école d'acquérir les qualifications techniques nécessaires pour rejoindre nos équipes.

Comment recrutez-vous ?

Depuis un certain temps, nous acceptons uniquement des candidatures via notre site Internet, ce qui nous pousse à avoir une grande présence digitale via les jobboards¹ et les réseaux sociaux. Mais nous travaillons aussi en partenariat avec l'ADEM, la FEDIL, des écoles et universités. Ces dernières sont pour nous un vivier de talents. La relation est win-win : nous leur apportons une vision concrète du marché et, de leur côté, les étudiants, en travaillant avec nos collaborateurs, gagnent en expertise, tout en nous faisant profiter de leur regard neuf et créatif sur certains projets.



Claude Olinger,
DRH

POST LANCE LE SPEED DATING DE L'EMPLOI

Instaurés pour la 1^{ère} fois en 2018, les **Job Days** (sorte de speed dating de l'emploi) ont conduit à l'engagement de 17 personnes, facteurs ou collaborateurs du contact center (8002-8004). Plus efficace et moins coûteux qu'une campagne de recrutement, l'organisation d'un Job Day permet également de concentrer en une journée tout un processus de recrutement, généralement long et complexe (présentation de l'entreprise, questionnaires, tests linguistiques et entretiens). Par ailleurs, mobiliser les candidats concernés une seule journée permet d'organiser une entrée conjointe et accompagnée au sein de l'entreprise.

JOB DAY EN IMAGES



En 2018 :

- 3 Job Days
- 130 candidats intéressés
- 45 participants sélectionnés pour les Job Days
- 17 candidats engagés

¹ Un jobboard est un site web qui met en ligne des offres d'emploi



Rentabilité

SOUS-THÈMES	OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE	OBJECTIF 2018
Rentabilité et croissance durable		<ul style="list-style-type: none"> Assurer une rentabilité durable Diversifier les activités Relier performance financière et extra-financière 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats financiers acceptables Croissance organique et externe Cohérence entre performance financière et extra-financière 	Poursuivre la stratégie de croissance et de diversification (Groupe POST Luxembourg)
Contribution au tissu économique et social national	 	<ul style="list-style-type: none"> Investir dans l'économie Soutenir l'entrepreneuriat et l'innovation Recruter les profils requis 	<ul style="list-style-type: none"> Investissements réalisés Initiatives réalisées Nombre de recrutements 	
Marchés, concurrence et régulation		<ul style="list-style-type: none"> Etre leader sur nos marchés en respectant le cadre légal et réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de sanctions 	
Gestion des risques		<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la culture du risque dans l'entreprise Déployer une stratégie de gestion des risques efficace 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'heures de formation, sensibilisation à la gestion des risques Mesure de la variation des risques rapportés 	

En quoi la rentabilité du Groupe POST Luxembourg est-elle impérative ?

Acteur de référence de l'économie nationale, le Groupe POST Luxembourg a la responsabilité d'offrir des services et produits utiles, fiables et performants tout en relevant un défi de taille du fait de la très grande diversité de nos clients (ménages, entreprises, institutions nationales et internationales, tous secteurs d'activité confondus). Assurer une croissance raisonnable de nos métiers et entités dans des secteurs hautement concurrentiels implique la poursuite de nos stratégies de diversification et d'innovation au sein de chacune de nos activités. Tout en considérant que nos investissements dans les infrastructures servent l'avenir du pays et que notre position en tant que premier employeur du pays nous rend responsable de l'employabilité de nos collaborateurs, notre Groupe se doit de rester attentif à préserver sa rentabilité dans une perspective à moyen-long terme.

RÉALISATIONS 2018

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME


<ul style="list-style-type: none"> • Hausse des résultats hors effet d'éléments exceptionnels (croissance du chiffre d'affaires dans tous nos métiers et croissance de l'EBITDA) • Stabilisation des charges Opex¹ à périmètre constant² • Nouveau plan stratégique 2018-2022 accompagné de perspectives financières sur 5 ans • Accent mis sur les gains en efficience et contrôle de nos dépenses (Opex et Capex) • Nouvelles pistes de diversification : i-Hub / logistique / 5G / big data • 2^e rapport intégré 	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurer des chiffres-clés dont le ROCE³ annuel (suivi évolution de la rentabilité) • Continuer des efforts d'amélioration de la performance financière (gestion des dépenses Opex, recherche de gains en efficience, optimisation de nos processus) • Poursuivre le développement commercial de notre filiale i-Hub • Développer une activité autour du spatial (InTech)
<ul style="list-style-type: none"> • 127 millions d'euros d'investissements • 4.596 collaborateurs • 502 recrutements en 2018 / 463 départs / taux de rotation de 10,8 % • Programme d'accompagnement des nouveaux collaborateurs (appelé « Moien ») qui vise à garantir une bonne prise de fonction et une bonne intégration² • Nouvelles initiatives de recrutement (« Job Day »)² 	
<ul style="list-style-type: none"> • Aucune sanction en 2018 	
<ul style="list-style-type: none"> • Recrutement d'un nouveau Chief Risk Officer⁴ • Refonte du cadre de gestion des risques inspiré de la norme internationale ISO 31000 (management du risque) et adapté au contexte de POST • Définition d'une nouvelle structure de gouvernance pour la gestion des risques chez POST • Renforcement des processus d'appréciation des risques (organisation, acteurs/intervenants, outils, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer la culture du risque • Déployer une stratégie de gestion des risques efficace

¹ Opex : dépenses d'exploitation, charges courantes et Capex : dépenses d'investissement

² POST Luxembourg (maison-mère uniquement)

³ « Return On Capital Employed » est une mesure de la rentabilité qu'une entreprise réalise en fonction des capitaux investis

⁴ POST Luxembourg / POST Telecom / POST Capital



Employabil

SOUS-THÈMES

Egalité des chances

Bien-être au travail

Diversité

Mobilité interne

LEIERBUD EN IMAGES



ité



Pourquoi l'employabilité de nos collaborateurs est-elle une priorité ?

Parce que dans un monde qui évolue rapidement, nous sommes convaincus qu'il est essentiel de développer les compétences de chacun. Nous offrons des opportunités de développement professionnel et personnel via des formations internes ou externes et grâce à la mobilité interne. Nous investissons dans le bien-être au travail en promouvant un environnement sain, performant et convivial ainsi que la diversité et l'égalité des chances.

La transmission des compétences entre générations : un enjeu-clé

S'assurer que le savoir-faire ne s'évapore pas au gré des renouvellements des équipes est la condition pour que le niveau de qualité de POST puisse être maintenu et amélioré.

Parce que les métiers des technologies de la communication évoluent vite et nécessitent des compétences de plus en plus spécifiques, nous avons décidé de recruter nos futurs techniciens télécoms directement à la sortie du lycée. Accueillis au sein d'une « promo », dans un centre de formation où ils alternent cours pratiques et théoriques pendant 3 mois, ces jeunes vont y gagner les premières clés pour décrocher leur job de demain. Initiative visant aussi à assurer un transfert de compétences entre les générations dans nos services techniques, elle est une manière de garantir la pérennité de nos activités, à l'heure où les profils techniques se font de plus en plus rares.

Une formation modulaire dotée d'une excellente réputation

La formation modulaire mise en place par POST il y a 4 ans vise à instaurer un partage de connaissances, soigneusement orchestré par notre centre de formation, entre nos techniciens expérimentés et de jeunes recrues.

Étalée sur trois mois, cette formation s'adresse à des diplômés au profil technique, appelés pour renforcer sur le terrain nos différents services de télécommunications (installation des lignes, ICT, delivery, technologie de transport, etc.). Elle se compose de

différents modules.

Chaque participant suit les cours de base (tronc commun) puis un programme individuel, selon les compétences propres aux besoins des services techniques qui recrutent.

En 2018, ils étaient 9 jeunes, entre 20 et 24 ans, pour la plupart diplômés de l'école secondaire ou avec une courte expérience professionnelle à intégrer notre « Léierbud » (centre de formation professionnelle).



Yves Schlüter,
Responsable du centre de formation de POST

Yves Schlüter, responsable du centre de formation de POST Luxembourg, nous explique comment les jeunes recrues sont rapidement intégrées.

Comment recrutez-vous ces nouveaux collaborateurs ?

Pour recruter les profils techniques, nous participons à des foires étudiantes et nous nous rendons dans les écoles. Une fois sur place, nous présentons le Léierbud¹ aux jeunes pour leur donner envie de venir chez nous à la sortie du lycée. **Il devient très difficile de trouver de bons éléments tant les profils techniques se font rares.** Et puis surtout, nous ne sommes

pas les seuls à les attirer, d'autres sociétés recherchent également ces profils. Ce qui nous distingue, c'est la promesse d'une formation réputée et d'un CDI dès le 1^{er} jour de la formation.

Quels bénéfices retirent les jeunes de la formation ?

Le fait d'être accompagnés et encadrés par des collègues expérimentés facilite grandement leur

¹ Le Léierbud est le centre de formation professionnelle de POST



Lis Bourg, participante au Léierbud 2018

En assurant une formation de qualité à ses nouvelles recrues, POST s'entoure de collaborateurs parfaitement formés aux nouveautés technologiques et aux dernières normes en vigueur.

LÉIERBUD EN IMAGES



Max Natile

apprentissage. En plus d'acquérir les connaissances du métier, ils gagnent en autonomie très rapidement.

La pratique est-elle la base de la formation ?

L'équilibre entre la théorie et la pratique est très apprécié par les élèves.

Un formateur, pour concrétiser une thématique, va se rendre dans notre atelier où nous pouvons tout simuler : les élèves peuvent tirer des câbles, utiliser les différents répartiteurs¹, etc.

Qui se charge de la formation ?

Environ 90 % de la formation est

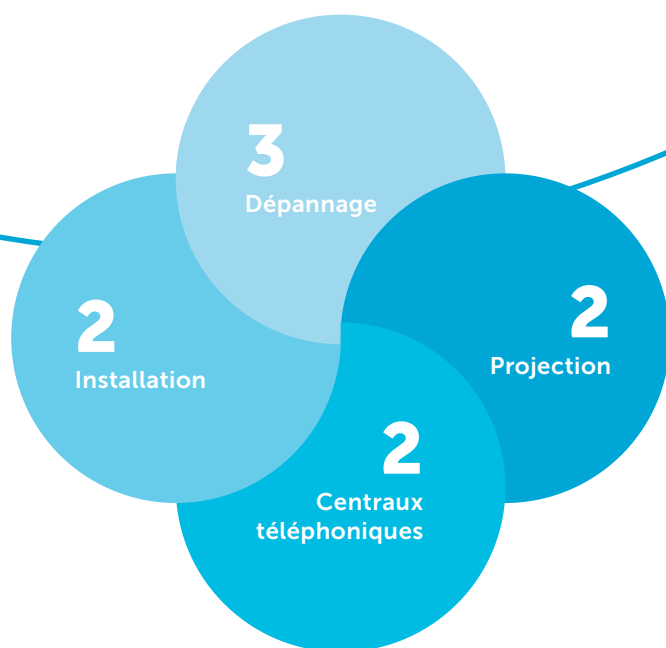
réalisée par les formateurs du centre de formation, 5 % par d'autres experts internes et 5 % par des experts externes. Les participants apprennent non seulement à enrichir leurs compétences techniques mais également des softskills comme la communication.

Et après la formation ?

Ils sont directement intégrés aux équipes et travaillent en binôme pendant 6 mois. De cette manière, le processus de transfert de connaissances continue. Les plus anciens valorisent ainsi leur expérience en la transmettant et, au final, cela les pousse à continuer à s'investir pleinement dans leur travail.

¹ Les répartiteurs ont pour but de répartir les câbles principaux vers les câbles de moindre taille qui vont jusqu'au domicile de nos clients.

DANS QUELS SERVICES LES JEUNES FORMÉS AU LÉIERBUD ONT-ILS ÉTÉ INTÉGRÉS EN 2018 ?



Près de 20 cours dispensés dans le cadre de la formation modulaire sont ouverts à tous les collaborateurs de POST.

Parmi les cours proposés :

Installation client

Utilisation des matériaux de travail

Introduction aux réseaux

Comportement personnel

Travaux sur chantiers réels

Exercices réseaux souterrains



Tim Nothum et Vincent Targa, POST Luxembourg

Qualité de vie au travail

Elgon / Ainos et InTech ont été primées en 2018 lors des awards « Best Workplaces Luxembourg »

InTech est arrivée 2^e dans la catégorie « Grandes entreprises » de plus de 100 salariés

- **97 % des collaborateurs sont fiers de déclarer à d'autres qu'ils travaillent pour InTech**
- **86 % des collaborateurs pensent qu'il y a un esprit de famille chez InTech**

Elgon (avec Ainos) a décroché la 4^e place des entreprises de taille moyenne (de 55 à 99 salariés)

- **82 % des salariés pensent que Elgon/Ainos est une entreprise où il fait bon travailler**

Ces awards récompensent les efforts de nos trois filiales qui, malgré un essor rapide, portent une attention particulière au bien-être de leur personnel, tout en travaillant en continu pour améliorer la qualité de vie au travail et pour encourager le management participatif.



InTech



Chez POST Luxembourg, les résultats de la dernière enquête de climat interne datent de 2018. Menée avec TNS-ILRES, cette enquête – la 2^e du genre pour l'entreprise – vise à recueillir l'opinion de nos collaborateurs par rapport à leur environnement de travail.

L'édition 2018, c'était :

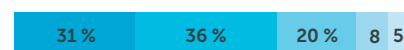
- Un taux de participation en hausse à 60 %
- 32 questions volontairement simplifiées pour une meilleure compréhension et traitant de l'organisation, des objectifs & de la stratégie, du leadership, de l'engagement et de la RSE.
- 4 engagements définis par des groupes de travail impliquant, à la fois des collaborateurs et des managers,

suite à l'enquête. Ils visent à apporter des solutions là où des améliorations sont attendues par les collaborateurs à savoir :

- Une amélioration de l'expérience client interne
- Une meilleure communication et concertation intra-service ou département
- La reconnaissance de la performance des collaborateurs
- Des objectifs de service et de département alignés sur les objectifs annuels de l'entreprise

Quelques résultats :

Dans mon service/ma section quand les décisions sont prises, on les met rapidement en œuvre



Le personnel de POST Luxembourg est considéré équitablement quelle que soit sa diversité



Mes collègues au sein de mon service/ma section vont souvent au-delà de ce qu'ils doivent faire



Connaissez-vous la démarche RSE de POST Luxembourg ?



- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni d'accord / ni en désaccord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord

¹ POST Är Meenung est le nom de l'enquête de climat interne de POST Luxembourg (2 éditions : 2015 & 2017-2018)

Les initiatives de Victor Buck Services en faveur de l'égalité des chances ont été saluées par le prix « actions positives » du ministère de l'Égalité des chances en 2018. Engagé depuis 2014 en faveur de l'égalité des sexes (gender blindness policy), Victor Buck Services s'est vue récompensée pour ses actions en faveur d'une plus grande flexibilité du temps de travail.



Favoriser le développement de compétences

Un programme de formation riche et la mobilité interne permettent à chaque collaborateur de développer ses compétences tout au long de sa carrière. S'assurer que chacun de nos collaborateurs continue de se développer en fonction de ses aptitudes et aussi de nos besoins en tant qu'employeur est un enjeu important vu nos métiers en pleine transformation.

Chaque poste vacant fait l'objet d'une annonce de recrutement interne avant d'être publiée en externe.

Sur les 242 vacances de postes en CDI en 2018, 51 % ont été comblées par des mobilités internes et 49 % ont été pourvues par des recrutements externes¹. A noter aussi qu'en 2018, la mobilité a concerné des dirigeants, de manière transversale, entre des métiers ou domaines d'activité très différents.

Capitaliser sur l'humain et nos collaborateurs, en soutenant leurs aspirations de développement, est un élément fort de notre culture interne.

TÉMOIGNAGE



« C'est valorisant de capitaliser sur ce que l'on a appris dans un métier afin d'en faire profiter d'autres. Et aussi découvrir de nouvelles facettes d'une entreprise qui nous tient à cœur. »

Claude Hansen, passé de POST Courrier chez POST Finance

TÉMOIGNAGE

« La mobilité interne, il faut la vivre comme une nouvelle opportunité : sortir de sa zone de confort, se projeter malgré les doutes, apprendre. Et finalement, grandir. »

Marco Cabral, passé de POST Technologies vers BES (Business Enablement Services)



¹ POST Luxembourg / POST Telecom uniquement

Diversité@ POST

POST valorise la diversité de son personnel. Cette mixité permet de répondre à la diversité des besoins de nos clients qui viennent eux aussi de tous les horizons et nous apporte la créativité et l'innovation nécessaires au développement de nos trois métiers (télécom, courrier et services financiers).

En 2012, POST Luxembourg figurait parmi les premiers signataires de la Charte de la Diversité au Luxembourg. Sur le plan pratique, la promotion de la diversité fait partie intégrante de notre stratégie Ressources Humaines. Et nous célébrons chaque année le « Diversity Day » en interne par une action de sensibilisation.

69 % de nos collaborateurs pensent que chacun est considéré équitablement quelle que soit sa diversité (POST Är Meenung¹, 2018)

En 2018 :

2^e édition des petits-déjeuners de la diversité organisés lors de la semaine du **Diversity Day Lëtzebuerg** (journée nationale de la diversité au Luxembourg).

Concept : chaque collaborateur/trice amène le jour J un plat ou un aliment qui lui correspond et qui reflète sa diversité (liée à sa nationalité, à une caractéristique alimentaire, par ex. gluten free, fait maison, etc.) et le partage avec ses collègues.

Objectif : montrer la diversité des collaborateurs POST, que ce soit par leur origine, leurs goûts ou encore leur régime alimentaire.

¹ POST Är Meenung est le nom de l'enquête de climat interne de POST

Formations en libre-service

POST Luxembourg a lancé, en 2018, une plateforme LMS (Learning Management System). Son objectif ? Proposer des modules de formation en e-learning pour que chacun puisse se former depuis son PC. POST explore ainsi de nouvelles méthodes d'apprentissage, incluant des tutoriels vidéo ou des contenus interactifs. Ces contenus peuvent être offerts en accompagnement de formations en présentiel ou, en fonction des sujets, comme contenus indépendants à disposition d'une population ciblée.

18 cours ont été proposés en ligne et ont enregistré, au total, près de 4.000 participations. Les thèmes 2018 concernaient de nouveaux outils internes mis à disposition des collaborateurs (le nouvel intranet POST Telecom, ZSmart), des obligations réglementaires (AML) ou de nouveaux produits ou équipements (ConnectedOffice Essentials).

Cette formule est particulièrement bien adaptée à nos forces de vente et contact centers (nos collaborateurs qui répondent au numéro d'appel unique 8002 8004), qui peuvent, sans se déplacer, suivre une formation directement depuis leur PC sur leur lieu de travail, en ayant la possibilité de l'interrompre et de la reprendre plus tard.



TÉMOIGNAGE



« J'ai participé au petit-déjeuner de la diversité pour faire connaître la culture gastronomique de ma Catalogne natale. Des points de vue différents apportent beaucoup en entreprise car ils témoignent de la réalité démographique du Luxembourg. »

Oscar de Luis, collaborateur chez POST Technologies

TÉMOIGNAGE





« J'ai suivi plusieurs sessions d'e-learning dédiées aux lancements de produits et services. L'avantage principal de ce système de formation est son interactivité (tableau de bord, gestion du temps, etc.). J'apprécie beaucoup de pouvoir revenir sur un point si je le juge nécessaire. »

Filipa Costa, collaboratrice du contact center chez POST Telecom





Employabilité

SOUS-THÈMES	OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE	OBJECTIFS 2018
Egalité des chances		<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'égalité des chances Contribuer au développement personnel des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Egalité de rémunération hommes/femmes Egalité d'accès aux fonctions Nombre moyen d'heures de formation 	Formation des collaborateurs (compétences métiers et comportementales) <ul style="list-style-type: none"> Petits-déjeuners annuels pour célébrer la diversité Label Great Place to Work (InTech)
Bien-être au travail		<ul style="list-style-type: none"> Assurer un bon environnement de travail Garantir la santé au travail 	<ul style="list-style-type: none"> Investissement dans l'environnement de travail Taux d'absentéisme 	
Diversité		<ul style="list-style-type: none"> Encourager la diversité 	<ul style="list-style-type: none"> Répartition de l'effectif par genre, âges... 	
Mobilité interne		<ul style="list-style-type: none"> Faciliter la mobilité interne des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de collaborateurs ayant bénéficié de la mobilité interne 	

Pourquoi l'employabilité de nos collaborateurs est-elle une priorité ?

Parce que dans un monde qui évolue rapidement, nous sommes convaincus qu'il est essentiel de développer les compétences de chacun. Nous offrons des opportunités de développement professionnel et personnel via des formations internes ou externes et grâce à la mobilité interne. Nous investissons dans le bien-être au travail en promouvant un environnement sain, performant et convivial ainsi que la diversité et l'égalité des chances.

RÉALISATIONS 2018

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

• 83 % de salariés couverts par une convention collective

- Nouvelle convention collective pour POST Telecom (proche de celle de POST Luxembourg) offrant les mêmes conditions de travail pour tous
- Engagement de Victor Buck Services dans le programme d'actions positives du ministère de l'Égalité des Chances

• 18 heures de formation en moyenne par an et par collaborateur

• 88 % du personnel POST a bénéficié d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

- Nomination d'un formateur dédié pour le métier postal et d'un formateur dédié pour les guichets (accompagnement des nouveaux collaborateurs)¹
- POST lance les premières formations en e-learning dans le domaine télécoms (18 cours ayant enregistré près de 4.000 participations)¹
- Nouvelle offre de formations centralisée et accessible à tous les collaborateurs avec un accent mis sur le développement de soft skills (249 formations contre 25 auparavant)¹
- Poursuite de nos réalisations en termes de gestion du changement avec la constitution d'un Change Net (réseau d'ambassadeurs du changement) plus étendu et plus représentatif¹

- Standardiser les descriptions de poste des quelque 200 fonctions existantes au sein de POST¹

- Intégrer systématiquement dans les grands projets, réorganisations, déménagements, la dimension « change management »¹

- Elgon /Ainos & InTech récompensés par des awards Great Place to Work

- 2^e enquête de climat interne POST Är Meenung (communication des résultats & plan d'actions réalisés en 2018)¹

- Nombre de congés parentaux en 2018 : 71 hommes / 30 femmes¹

- 23 % des collaborateurs de POST Luxembourg travaillent à temps partiel¹

- 61 personnes sont bénéficiaires, en 2018, d'un reclassement interne¹

- Préparer la mise en place des conditions pour le télétravail (POST, InTech)

- Elaborer une charte en matière de conciliation vie privée / vie professionnelle¹

• Taux d'absentéisme de 5 %

- Nos actions santé 2018¹ : 152 vaccins antigrippe, 127 dossiers traités par l'équipe d'Assistance psycho-sociale interne, 29 check-up santé gratuits pour les 50+, 73 séances individuelles d'ergonomie au poste de travail et nouvelle offre d'assurances maladie complémentaires à tarif préférentiel pour le personnel

- Plan de prévention et de réduction de l'absentéisme¹

• Les chiffres de la diversité : 47 nationalités, 30 % de femmes – 70 % d'hommes, âge : 17 % (<30 ans) / 62 % (30 à 50 ans) / 21 % (>50 ans)

- Petits-déjeuners annuels de célébration de la diversité en présence, en mai 2018, de la ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen¹
- 28 collaborateurs en situation de handicap bénéficiant de dispositions spécifiques pour une bonne intégration
- Engagement pris avec l'ADEM à rechercher proactivement, dans nos recrutements, des candidats en situation de handicap¹

• 124 mobilités internes¹

- Nouveauté 2018 : 2 dirigeants ont fait l'objet d'une mobilité d'un métier vers un autre métier¹

¹ POST Luxembourg/ POST Telecom uniquement



Sécurité

SOUS-THÈMES

Sécurité de l'information et des données

Sécurité des équipements et infrastructures

Sécurité au travail

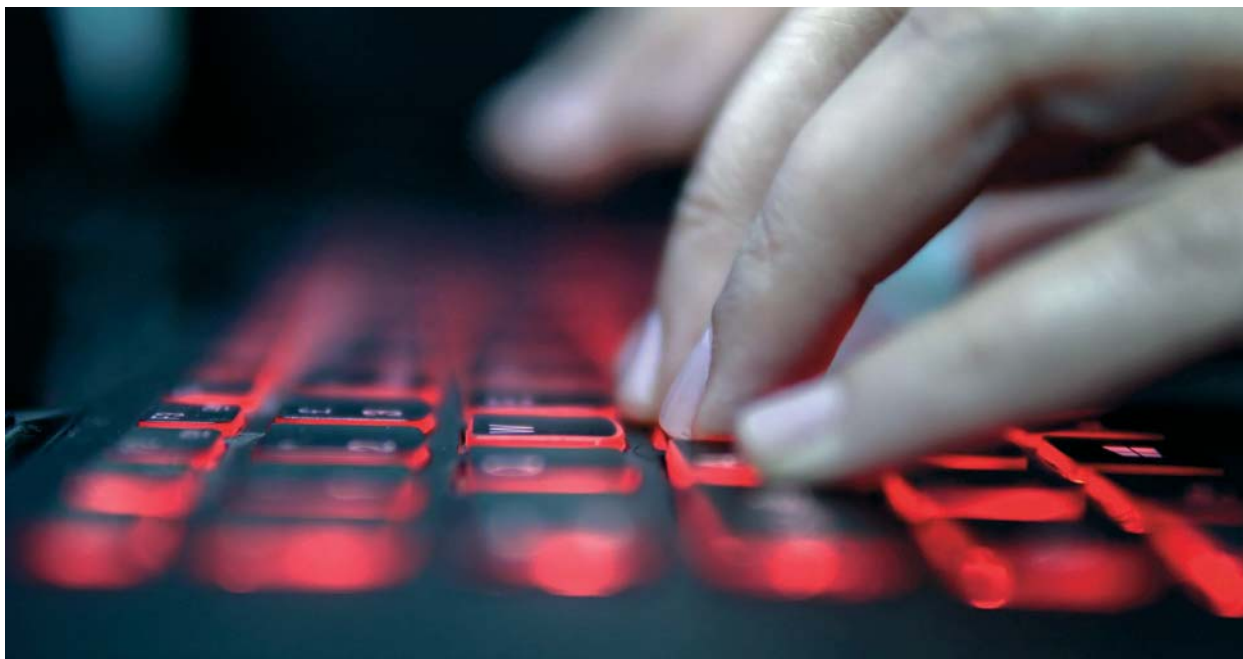


FAST & CURIOUS AVEC ERIC CHASSARD



Pourquoi la sécurité est-elle un élément-clé de la réussite du Groupe POST Luxembourg ?

Parce que la nature des risques liés à nos activités évolue et que la criminalité informatique représente une menace croissante. Parce qu'il est tout aussi capital d'assurer la sécurité sur les lieux de travail, la sécurité de nos équipements et de nos infrastructures que de sécuriser l'information et les données de nos clients. Nous adaptons continuellement nos équipements et procédures internes pour renforcer cette sécurité et voulons rester pour nos clients un partenaire de confiance.



La meilleure défense passe aussi par l'attaque

La sécurité est un pilier essentiel de la transformation numérique de l'économie. Avec la volonté d'être et de rester un acteur de confiance essentiel au cœur de l'économie luxembourgeoise, le Groupe POST Luxembourg a développé son propre centre de compétences en cybersécurité. Au cœur de celui-ci, des experts tentent en permanence d'exploiter les failles des systèmes... pour mieux les protéger.

Toujours mieux gérer leurs risques de sécurité, pour les entreprises qui sont de plus en plus interconnectées, est devenu un enjeu vital. C'est pourquoi investir dans le digital, comme le fait le Groupe POST Luxembourg, implique, également, d'être en mesure de bien appréhender de nouveaux risques. « Une organisation comme POST Luxembourg est un acteur critique pour l'économie luxembourgeoise. Beaucoup d'entreprises s'appuient sur notre infrastructure et nos services, explique Eric Chassard, ethical hacker¹ chez POST Luxembourg. La sécurité se doit donc d'être au cœur de nos préoccupations. La transformation digitale de toute activité ne peut se faire sans une bonne gestion des risques et des menaces liés notamment au traitement des données et une protection optimale des systèmes informatiques. » Cybersécurité et transformation digitale constituent les deux faces d'une même pièce. L'une ne va pas sans l'autre.

Vecteur de confiance

Pour répondre à ces défis, le Groupe POST Luxembourg a mis en place, dès janvier 2014, un département dédié à la gestion de la sécurité des systèmes d'information, nommé Cybersécurité. « Nous avons développé notre propre centre de compétences autour de ces enjeux. C'est aujourd'hui un vecteur de confiance essentiel pour nos clients et partenaires, explique Alexandre De Oliveira, Telecom Security Researcher. Il s'agit d'apporter des réponses concrètes aux défis de sécurité auxquels nous sommes confrontés et de garantir une protection optimale de l'ensemble des activités du Groupe mais aussi de nos clients. »

FAST & CURIOUS AVEC ERIC CHASSARD



¹ Un « ethical hacker » (hacker « éthique ») est un expert en sécurité informatique qui simule des attaques réalisées par de véritables hackers. Il utilise pour cela les mêmes méthodes, outils, et façon de penser.

Le but étant d'assurer la sécurité des systèmes d'information d'une organisation : identifier et corriger les faiblesses avant qu'elles ne soient exploitées par de véritables attaquants.

Cybersécurité et transformation digitale constituent les deux faces d'une même pièce. L'une ne va pas sans l'autre.

Révéler les failles à tous les niveaux

Garantir la sécurité des opérations au quotidien, face notamment à une menace qui évolue sans cesse, exige de se remettre en question en permanence. Les cybercriminels sont réputés pour ne pas se reposer. Ceux qui sont chargés de déjouer leurs stratagèmes doivent eux aussi rester sur le qui-vive.

Dans l'optique de se préparer à toute éventualité, le département Cybersécurité de POST Luxembourg a opté pour une organisation singulière, en trois équipes. La première, offensive, baptisée « Security Red Team », a pour objectif de déceler les failles, quels que soient les moyens pour le faire. La seconde, défensive, « Service Intelligence Team », aussi appelée « Blue Team », a pour mission d'améliorer la sécurité. Entre les deux, une équipe neutre, « Information Security Management », veille aux enjeux de gouvernance et de compliance ainsi qu'à une gestion optimale des risques.

Jusqu'à fouiller les poubelles

« Au cœur de la Red Team, nous agissons comme le feraient de réels (cyber)criminels. Notre mission est d'attaquer le système, en mobilisant tous les moyens que nous jugerons utiles », explique Eric Chassard. La Red Team peut intervenir sur l'ensemble du périmètre d'activités de POST Luxembourg et de ses filiales, en cherchant en permanence à pénétrer les systèmes ou encore à les paralyser. Pour cela, elle a évidemment recours à des moyens technologiques mais pas seulement. « Souvent, les

failles existantes ne relèvent pas de l'informatique mais d'autres éléments. On peut obtenir des informations critiques simplement en fouillant les poubelles, en se faisant passer pour quelqu'un d'autre au téléphone ou en se présentant à l'accueil, en ramassant des documents laissés sur les bureaux, poursuit Eric Chassard. L'origine d'une cyberattaque se trouve souvent dans une négligence humaine qui peut se produire à divers niveaux de l'organisation. »

Révéler les failles pour mieux protéger

Si le Groupe POST Luxembourg a choisi de s'exposer aux attaques de cette équipe commando de hackers éthiques, c'est justement pour mieux identifier les failles existantes et pouvoir apporter les mesures utiles pour les éliminer.

Au sein de ce département dédié à la sécurité, à côté de l'équipe chargée d'attaquer le système, les membres de la Blue Team ont pour mission de garantir une défense optimale. Si les objectifs des deux équipes peuvent sembler opposés, elles contribuent ensemble à élever le niveau global de protection de l'organisation. « Nous travaillons effectivement main dans la main, précise Alexandre De Oliveira. Au départ des failles, risques et menaces identifiés par la Red Team, il est possible de mieux imaginer les nouvelles mesures de protection à mettre en place. »

Solutions de protection innovantes

La Blue Team conçoit des solutions innovantes contribuant à renforcer le niveau de sécurité. Dans cette optique, elle intègre notamment des experts en data science et met en œuvre les technologies les plus récentes. « Nous avons, par exemple, développé et mis en place un outil recourant à la technologie du machine learning. Il permet de détecter des attaques consistant à inciter des clients à rappeler des numéros surtaxés à l'étranger, explique Cu Nguyen, data scientist, membre de la Blue Team. La technologie, au-delà de la

détection rapide des tentatives de fraudes, permet de bloquer pro-activement les appels vers ces numéros afin de protéger nos clients. »

Un vecteur de croissance

Grâce à ce jeu d'attaque-défense, le Groupe POST Luxembourg est parvenu à développer une expertise poussée dans le domaine de la cybersécurité.

La démarche a d'ailleurs été honorée en 2018 par un award Security Project of the Year.

L'expertise de POST en la matière est aujourd'hui reconnue à l'international. « La manière avec laquelle nous appréhendons la cybersécurité est aussi devenue un vecteur de développement de l'activité. Les services et produits que nous sommes amenés à développer pour notre propre protection peuvent ensuite être proposés à nos clients. Dans cette optique, nous travaillons avec les divers départements et filiales du Groupe, comme EBRC, spécialisée dans la gestion de la donnée sensible, pour offrir des services innovants », précise Alexandre De Oliveira. Par ailleurs, cette expertise s'exporte désormais à l'étranger, par exemple au Moyen-Orient où une équipe de POST Luxembourg a été sollicitée, en 2018, pour partager ses connaissances avec un autre opérateur et l'aider ainsi à renforcer la sécurité de son réseau télécom.



L'équipe Cybersécurité de POST Luxembourg a reçu en 2018 l'award Security Project of the Year²

² Award remis lors des Information Security Awards 2018 (Luxembourg)

Autres réalisations 2018

En 2018, POST a réalisé **un diagnostic de sûreté de fonctionnement** qui est d'ores et déjà suivi d'un plan d'actions. Celui-ci prévoit, entre autres, la mise en place d'une structure sûreté/sécurité transversale, rapportant directement à la direction du Groupe, la revue de la gestion des accès physiques ou encore des réflexions quant aux dispositifs de sécurisation des bancomats.

POST comme d'autres banques a fait face à une criminalité nouvelle au Luxembourg. Un bancomat POST a été attaqué au gaz en 2018 à Niederaanven.

Il s'agit là de risques opérationnels que nous intégrons dans nos processus de prévention.



EBRC a obtenu, en 2018, l'agrément d'hébergeur de données de santé :

cette certification, reconnue en France, se fonde principalement sur les normes ISO 20000 (respect de normes de qualité) et ISO 27001:2013 (sécurité des systèmes d'information), tout en ajoutant des exigences supplémentaires, principalement en termes de sécurisation des données des patients. Les services proposés par EBRC consistent en des services Data Centre permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé. Ceci permet à EBRC d'approcher de nouveaux acteurs sur le territoire français dans le secteur des soins de santé, un des segments de marché cible pour notre filiale.

TÉMOIGNAGE

« Le monde digital a besoin de confiance et le Luxembourg dispose d'une excellente image, notamment à l'international, en termes de gestion des risques, de protection des données et en matière de cybersécurité. Depuis 18 ans, chez EBRC, nous n'avons jamais enregistré une seule seconde d'interruption de service de nos data centres, qui sont parmi les plus sécurisés au monde. »

Yves Reding, CEO d'EBRC



EBRC a reçu l'award 2018
« Excellence in Cloud Service
Award with local impact »¹



¹ Data Cloud Europe, juin 2018, Monte-Carlo

« Protéger la donnée visible est notre priorité »

3 questions à Edith Magyarics, CEO de Victor Buck Services

E-mailing sécurisé, extraits de compte ou résultats d'analyses médicales sont autant de données qui sont traitées en toute sécurité et en toute confidentialité par Victor Buck Services pour le compte de ses clients.

La sécurité, un enjeu vital ?

Nous gérons des données sensibles. Les protéger est notre priorité. Notre mission est de traiter les données que nous confient nos clients, de leur collecte jusqu'à leur distribution partout dans le monde. Nous garantissons leur sécurité ici au Luxembourg lors du traitement des données mais aussi dans les flux que nous avons avec nos partenaires au Royaume-Uni, à Hong Kong, à Sydney ou avec notre filiale à Singapour qui sont chargés, pour nous, de l'impression des documents et de leur distribution au niveau international.

Imprimé ou digital ?

Les informations, qu'elles soient sur support papier ou digitales, ont toujours été au cœur de notre activité et sont traitées avec le même niveau de confidentialité. A l'heure actuelle, 99 % des données nous parviennent sous format électronique, le dernier pourcent représente les données sur support papier qui nous sont transmises pour digitalisation. Au niveau de la diffusion des informations, nous assistons aussi à une diminution des volumes récurrents d'impressions de masse qui laissent la

place à une mise à disposition en ligne des données couplée à des productions plus ponctuelles, plus personnalisées sur support papier. Le papier n'est donc pas mort !

Nous recevons chaque jour des millions de données hautement confidentielles que nous allons transformer, enrichir et compiler avant de les distribuer à travers le monde.

Et la conservation ?

Victor Buck Services est certifié PSDC¹, nous permettant de pratiquer la dématérialisation et l'archivage à valeur légale. Ce qui veut dire que tout document dématérialisé et /ou archivé via le dispositif PSDC a la même valeur

juridique que l'original qui peut, dès lors, être détruit. Par rapport à l'archivage physique, c'est un gain financier et un gain en temps pour les entreprises qui peuvent accéder à leurs documents archivés à tout moment et la garantie de maintenir le caractère probant des documents stockés dans ce « coffre-fort » numérique.



Edith Magyarics,
CEO de Victor Buck Services

¹ Prestataires de services de dématérialisation ou de conservation. Statut délivré par l'ILNAS (Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services).



Sécurité

SOUS-THÈMES

OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIFS PRIORITAIRES

CRITÈRES DE PERFORMANCE

OBJECTIFS 2018

Sécurité de l'information et des données



- Assurer une sécurité optimale de l'information et des données

- Nombre de plaintes adressées à la CNPD pour manquements en relation avec le RGPD

Sécurité des équipements et infrastructures



- Assurer la sécurité des équipements et infrastructures

- Nombre d'incidents graves (nombre de ruptures de continuité de service)

Sécurité au travail



- Garantir la sécurité sur les lieux de travail

- Nombre d'accidents de travail/trajets/maladies professionnelles

- Sensibilisation en termes de sécurité de l'information et de protection des données
 - Recrutement d'un data protection officer
- Préparation à l'entrée en application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Pourquoi la sécurité est-elle un élément-clé de la réussite du Groupe POST Luxembourg ?

Parce que la nature des risques liés à nos activités évolue et que la criminalité informatique représente une menace croissante. Parce qu'il est tout aussi capital d'assurer la sécurité sur les lieux de travail, la sécurité de nos équipements et de nos infrastructures que de sécuriser l'information et les données de nos clients. Nous adaptions continuellement nos équipements et procédures internes pour renforcer cette sécurité et voulons rester pour nos clients un partenaire de confiance.

RÉALISATIONS 2018

- **2 plaintes fondées pour manquements en relation avec le RGPD¹**
- Déploiement d'un programme de mise en conformité avec le RGPD
- Renforcement de la gouvernance interne liée à la sécurité de l'information via la nomination d'« Information Security Officers » et des « Local Security Committees » mis en place²
- Certification ISO 27001 pour l'information security management environnement de POST Telecom
- POST reçoit l'award du Security Project of the Year
- EBRC devient hébergeur de données de santé

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

- Cybersécurité : regrouper les compétences au sein d'une structure commune et lancer une offre complète pour les clients professionnels
- Extension de la certification ISO 27001 à d'autres activités de Victor Buck Services
- Protection des données personnelles :
A moyen terme, promouvoir des pratiques quotidiennes transparentes et exemplaires en termes d'éthique et de respect de la vie privée. Sur le plus long terme, obtenir la reconnaissance formelle de notre éthique par une certification de nos pratiques

- **Trois incidents signalés à l'ILR dans le domaine des infrastructures mobiles**
- Re-sensibilisation des collaborateurs aux fondamentaux en matière de sécurité tels que le port du badge obligatoire et la « clean desk policy »³ dans tous les bâtiments de POST
- Analyse de sûreté de tous les bancomats POST (emplacement & gestion)⁴

- **Taux global d'accidents de travail et de trajet : 5 %⁵**
- **Près de 5.000 heures de formation à la prévention des risques santé et sécurité, etc.**
- Réalisation d'un diagnostic exhaustif sur la sûreté dans l'Entreprise et réalisation d'un plan d'actions²

- Déploiement d'un plan d'actions sûreté ainsi que sécurité au travail²

¹ RGPD est le Règlement Général de Protection des Données personnelles entré en application le 25 mai 2018.

² POST Luxembourg / POST Telecom uniquement

³ Politique en matière de rangement au bureau consistant à laisser son espace de travail sans papiers et rangé à la fin de la journée.

⁴ La sûreté se réfère aux actes de malveillance et la sécurité aux événements accidentels.

⁵ Ce taux est calculé en faisant la somme des accidents de trajets et des accidents de travail et en la divisant par l'effectif total du périmètre RSE (POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Editus, InTech, Michel Greco SA, Victor Buck Services)



Produits

SOUS-THÈMES

Accessibilité

Qualité

Utilité sociale et écoresponsabilité de nos produits et services



LE RÉSEAU FIBRE DE POST LUXEMBOURG



Le Groupe POST Luxembourg est prestataire de services publics et universels qui s'adressent à toute la population et soutiennent le développement économique. Face à l'évolution des habitudes et des modes de consommation, nous voulons améliorer l'expérience client en mettant l'accent sur l'accessibilité et la qualité de nos services et produits. Nous voulons aussi nous différencier de la concurrence en innovant et en intégrant les notions d'utilité sociale et d'écoresponsabilité.



Connecter des objets et offrir de nouveaux services

POST innove notamment à travers la technologie. Les possibilités offertes par le numérique nous permettent aujourd'hui de proposer de nouveaux services, utiles et innovants, aux citoyens et aux acteurs économiques au Luxembourg. L'Internet des objets (Internet of Things ou IoT, en anglais) en fait partie. Connecter des objets nous permet d'imaginer de nombreux nouveaux usages, de réduire les coûts et de générer de la valeur dans nombreux secteurs de l'économie réelle.

Laurent Rapin, expert IoT au sein de POST Luxembourg, évoque les opportunités liées aux objets connectés.

Quelle est la finalité de l'IoT ?

Dans l'IoT, un objet peut aussi bien être un véhicule, qu'une machine industrielle ou encore une place de parking. Il interagit avec son environnement par le biais de capteurs : température, vitesse, humidité, vibration, etc. L'IoT peut faire parler tout ce que vous voulez.

Optimisation des déplacements, meilleure maîtrise de la consommation électrique, amélioration de la gestion des ressources... les bénéfices de l'Internet des objets sont nombreux.

Nos clients sont-ils conscients du potentiel de l'IoT ?

Il s'agit de co-création avec le client ou le métier qui en a besoin. C'est du sur-mesure. On s'adapte aux besoins de nos clients en leur offrant une solution IoT qu'ils ne connaissent généralement pas.

Au-delà du premier niveau d'information demandé par nos clients, nous savons que les informations créées par les capteurs en ont apporté d'autres qui créent la vraie valeur ajoutée. **Une sorte d'effet secondaire.** Par exemple, le compteur d'eau connecté permet initialement de

Dans chaque cas, le détecteur a amené une information qui dépasse le besoin initial

prendre les relevés à distance. Le second niveau d'information est la détection d'une fuite en cas d'une surconsommation anormale. Dans chaque cas, le capteur a amené une information qui, avec un peu d'analyse, a dépassé le besoin initial.

Quels sont les secteurs de l'IoT qui se sont le plus développés en 2018 ?

Nous avons fait la part belle au secteur de l'environnement. Suite aux précédentes inondations, POST installe différents détecteurs de crues dans la vallée de l'Ernz. Grâce à l'utilisation de ces capteurs (hauteur des niveaux et température de l'eau, pluviomètre et sonde du taux d'humidité dans le sol), nous collectons de nombreuses données qui vont servir à créer un modèle de prédiction de crues avec une mise en place d'alertes. Il est également envisagé d'en installer au Mullerthal.

En quoi le déploiement de capteurs IoT participe-t-il à la protection de l'environnement ?

Concilier nouvelles technologies et RSE est possible et même indispensable ! Grâce aux données des capteurs IoT et à l'analyse qui en sera tirée, nous allons, par exemple, optimiser



Laurent Rapin,
Expert IoT au sein de POST
Luxembourg

le parcours d'une flotte de camions d'une société de transport pour influencer leur consommation en carburant. Un technicien ne devra plus se déplacer pour relever un compteur d'eau puisqu'il pourra dorénavant le faire à distance. Ainsi, notre client optimise à la fois son impact sur l'environnement et ses coûts.

Qu'en est-il de la durée de vie de ces capteurs ?

Le grand défi reste la gestion de la consommation énergétique de ces capteurs qui ont une batterie intégrée. Pour la faire durer, il faut optimiser sa durée de vie en choisissant le meilleur réseau et la meilleure granularité d'envoi des données car chaque envoi de données entame un peu plus l'énergie de la batterie. Pour les ruches connectées par exemple, **la batterie tiendra 10 ans avec un envoi par jour.**

BON À SAVOIR

Les 40 antennes du réseau Sigfox (réseau basse fréquence) installées par POST permettent de couvrir 100 % du pays. Le réseau Sigfox est un réseau international qui permet de connecter des capteurs à très faible consommation même dans des endroits peu accessibles ou sur des objets en mouvement.



Nos principales réalisations IoT 2018

RUCHES CONNECTÉES

Lire ci-contre

GEOMARKETING

POST livre pour une banque des statistiques anonymisées concernant le nombre de GSM connectés aux alentours de ses agences, permettant ainsi d'optimiser les heures d'ouverture et de prévoir le nombre de collaborateurs adéquat.

SERVICES TÉLÉMATIQUES

POST a équipé les camions d'un de ses clients de dongles¹ et de cartes SIM afin d'optimiser le parcours des chauffeurs concernés.

IoT by POST

SMART WATER

POST a déjà équipé une commune de compteurs d'eau intelligents. Les capteurs, communiquant via le réseau Sigfox, relèvent les valeurs automatiquement une fois par jour.

FLASH FLOOD DETECTION

POST est également impliqué dans un projet de recherche nationale pour la détection de crues.

SMART BUILDING

POST a mis en oeuvre une solution de people counting pour signaler tout dépassement du nombre de personnes autorisées dans le bâtiment d'un client.

SMART PARKING

POST optimise l'accès et la gestion de son parking visiteur de 14 places à la Cloche d'Or avec sa caméra Smart Parking.

BON À SAVOIR



POUR UN USAGE RESPONSABLE DES DONNÉES

Dans une optique d'éthique et de confiance, nous ne communiquons jamais d'informations nominatives ou d'informations permettant d'identifier une personne.

¹ Le dongle est un petit boîtier qui se connecte sur la prise de diagnostic d'un véhicule et qui fournit des coordonnées GPS.

Ruches connectées par POST

Situées sur le campus de la Cloche d'Or, 3 de nos 6 ruches sont dotées de capteurs de poids, d'humidité et de température.

En utilisant la plateforme IoT Cumulocity de POST, l'apiculteur qui gère les ruches accède aux informations dont il a besoin sans se déplacer. La gestion à distance des ruches a un impact positif direct sur son rendement et la préservation de la santé des ruches. L'apiculteur parvient à en gérer deux à trois fois plus.

TÉMOIGNAGE

« Dès le début de la saison, en avance sur mon planning, j'ai pu voir grâce aux capteurs que le poids de la ruche avait augmenté. Je suis donc intervenu plus tôt pour placer mon module de récolte et éviter ainsi que l'essaim ne s'en aille. »

Hugo Zeler, apiculteur urbain



Les autres secteurs d'avenir pour POST Luxembourg

La logistique, success story de POST

L'activité logistique a été lancée en 2017 dans l'objectif de compenser la chute des volumes de courrier et de dégager de nouvelles sources de revenus. Concrètement, POST s'occupe de la réception de petits colis issus de l'e-commerce en provenance d'Asie à destination d'autres pays européens. Après avoir procédé à leur dédouanement au Luxembourg, POST organise un transfert groupé vers leur destination finale en camion à travers toute l'Europe. Fin décembre 2018, ce sont plus de 5 millions de colis envoyés par nos clients asiatiques qui ont transité par notre centre logistique situé au Findel, avec une moyenne de 20.000 colis par jour.

A cela s'ajoutent depuis peu des services de Pick&Pack, c'est-à-dire de stockage, de préparation de commande et d'envoi aux particuliers qui commandent en ligne. Un service que POST offre à des entreprises luxembourgeoises et internationales du secteur de l'ameublement, du jouet ou de la grande distribution.

Une filiale créée en mode start-up

Son nom : **i-Hub**. Lancée par POST (actionnaire unique) en 2017, cette filiale vise à offrir une solution de mutualisation des obligations de KYC à des professionnels du secteur financier. Le KYC (pour Know Your Customer), c'est le processus de vérification approfondie de l'identité d'un client et sa mise à jour en continu, qui ont été rendus obligatoires en milieu bancaire dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. La valeur ajoutée d'i-Hub consiste à délivrer une solution de sous-traitance de la maintenance continue du KYC à des clients du secteur financier, tout en facilitant pour les clients finaux de ces banques et acteurs de l'industrie des fonds, la mise à jour de leurs données personnelles en un endroit unique, sécurisé et mutualisé. La solution entièrement développée au sein du Groupe POST est hébergée au Luxembourg dans les data centres « Tier IV » d'EBRC.

L'utilisation des métadonnées

Le **big data** ou comment valoriser l'important gisement d'informations que nous collectons pour les enrichir et en dégager de la connaissance.

Un exemple : en agrégeant de façon anonymisée les données de signalisation de nos antennes GSM, nous pouvons définir quels sont les flux de mobilité au Luxembourg. Ces données peuvent être utiles tant en termes d'aménagement du territoire que dans divers secteurs où les études de marché sont nécessaires pour prendre des décisions d'implantation, d'organisation et de marketing.

En les croisant avec d'autres données (informations publiques démographiques, topographiques, etc. issues du Statec ou du geoportail), elles gagnent encore en valeur et deviennent une source d'information intéressante pour des acteurs publics ou privés, soucieux de développer des services adaptés aux besoins des citoyens et des consommateurs.



Nos halls logistiques au Findel

L'expertise POST au service de la connectivité du Luxembourg

Nous travaillons en continu pour améliorer la qualité de nos réseaux fixe et mobile. L'enjeu d'une connectivité performante est de répondre à l'explosion des volumes de données et d'appréhender au mieux les besoins de demain comme l'Internet des objets, les voitures autonomes, le big data ou l'intelligence artificielle.

LA 5G

Source d'innovation et de productivité, la 5G est le point de départ d'une évolution technologique qui va permettre le développement de nouveaux usages mobiles.

Le Luxembourg parmi les pionniers de la 5G

En lien avec l'ambition du gouvernement de positionner le Luxembourg parmi les pionniers de la 5G, POST prépare dès maintenant le déploiement de cette nouvelle technologie. Son déploiement progressif se fera entre 2020 et 2025 sur tout le territoire. La transition vers la 5G va nous permettre de répondre à l'évolution croissante de la demande de consommation de données mobiles avec des débits allant jusqu'à plus de 1Gbit/s en bande passante. Même si la technologie est encore au stade de l'expérimentation,

nous réfléchissons déjà avec nos clients et partenaires aux nouveaux services innovants qu'elle permettra demain via la connectivité des objets.

POST teste la voiture autonome

Afin de soutenir de nouveaux développements dans ce domaine, POST a rejoint un consortium européen composé de 24 sociétés différentes (opérateurs de télécommunications, constructeurs automobiles, sociétés innovantes, instituts de recherche) dont la mission est de tester la conduite autonome sur un territoire transfrontalier. POST installera notamment la bande passante de la section luxembourgeoise du tronçon d'autoroute reliant Metz, Merzig et Luxembourg.

BON À SAVOIR



La 5G va permettre à nos clients de profiter d'une expérience mobile encore plus fluide grâce à des débits jusqu'à 100 fois plus rapides que la 4G.

La bande passante de la 5G s'approche de celle d'une ligne fixe. Ce sera un moyen de garantir une connectivité ultra-haut débit aux localités qui ne sont pas desservies par la fibre.

4G, OÙ EN EST-ON ?

Le déploiement de la 5G ne signifie pas pour autant la fin du réseau 4G. Les deux réseaux vont coexister pendant plusieurs années. Bien que ce ne soit pas avec les mêmes vitesses que celles qui seront offertes par la 5G, **le réseau 4G permet déjà de répondre à la plupart des besoins en connectivité mobile** et restera encore en place au cours des 10 prochaines années. Nous continuons à investir dans la 4G et 4G¹, en remplaçant des antennes par de plus performantes, pour améliorer notre couverture réseau et ainsi l'expérience de nos clients.

La couverture de notre réseau mobile fin 2018

4G Territoire 94,1 %	4G Population 97,8 %	4G+ ¹ Territoire 39,7 %	4G+ Population 73,9 %
----------------------------	----------------------------	--	-----------------------------

¹ La 4G+ est une évolution du réseau 4G qui répond au développement des usages de l'Internet mobile les plus exigeants comme la vidéo en streaming.

LE RÉSEAU MOBILE DE POST LUXEMBOURG

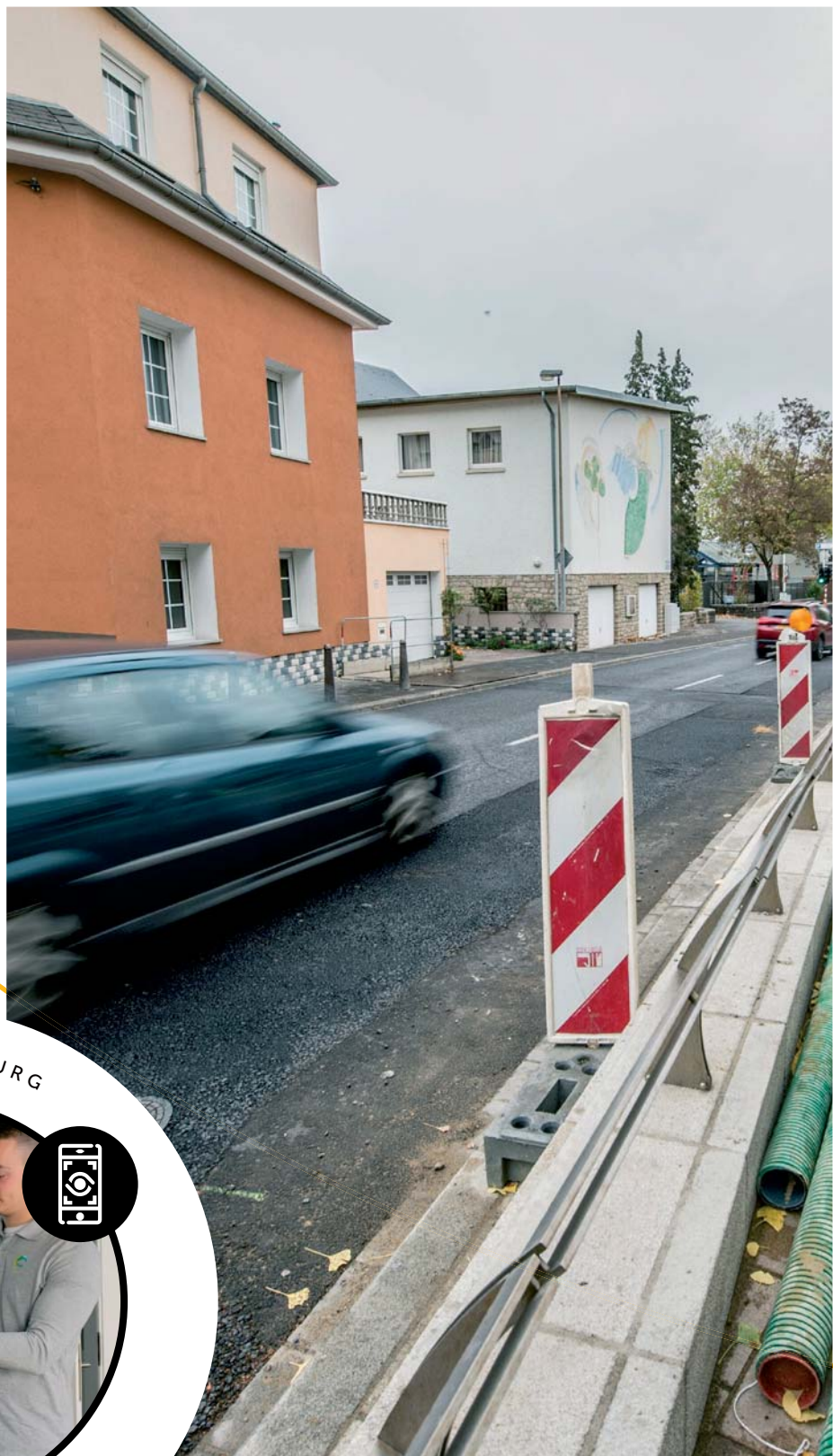


La fibre optique

Au Luxembourg, dès 2010, une stratégie ultra-haut débit a été mise en place. **Avec 65,5 % des ménages raccordables à la fibre fin 2018**, le Luxembourg fait figure de bon élève et dispose d'une longueur d'avance sur ses pays voisins.

Près de 23.000 km
de câbles en fibre optique
et hybrides ont été déployés
par POST, soit 64 fois
le tour du pays

65,5 %
des ménages sont
raccordables à la fibre



LE RÉSEAU FIBRE DE POST LUXEMBOURG





Stratégie all-IP

Le secteur des télécommunications vit depuis plusieurs années une phase de transition technologique.

Qu'il s'agisse de téléphonie, de télévision ou d'Internet, tous les canaux communiqueront bientôt entre eux exclusivement via le protocole IP qui est la technologie la plus utilisée dans le monde pour transmettre la voix et les données (images, musique, films, etc.) et cela, peu importe le réseau sur lequel elle transite : cuivre, fibre, etc.

Notre objectif chez POST est de faire bénéficier l'ensemble de nos clients des avantages de l'IP. **Notre stratégie all-IP prévoit d'ailleurs que tous nos produits et services soient exclusivement proposés en IP dès 2025.**

Cette technologie offre aussi de nombreux avantages en termes de flexibilité d'utilisation (communication possible depuis n'importe où avec n'importe quel appareil), de fonctionnalités (de nouveaux services sont proposés) et de compatibilité entre les différents équipements (téléphone fixe, mobile, TV). Grâce à elle, nous maintenons un service plus flexible que la téléphonie traditionnelle mais avec une qualité supérieure (voix en HD par exemple) à prix égal.

Accessibilité de nos produits et services

Depuis 2015, POST vise l'optimisation de l'expérience de ses clients indépendamment du canal de communication choisi. **La présence physique de POST Luxembourg va évoluer, sans pour autant diminuer. Au contraire, POST veut amplifier sa présence grâce à une diversification de ses canaux.** En faisant évoluer notre réseau de vente physique et nos canaux digitaux, nous nous adaptons aux modes de vie actuels et voulons satisfaire nos clients en demande d'accessibilité et d'horaires étendus. Et nos clients nous montrent que ces choix correspondent à leurs besoins. **En 2018, nous avons enregistré une augmentation**

de 15 % des transactions dans les Points POST partenaires.

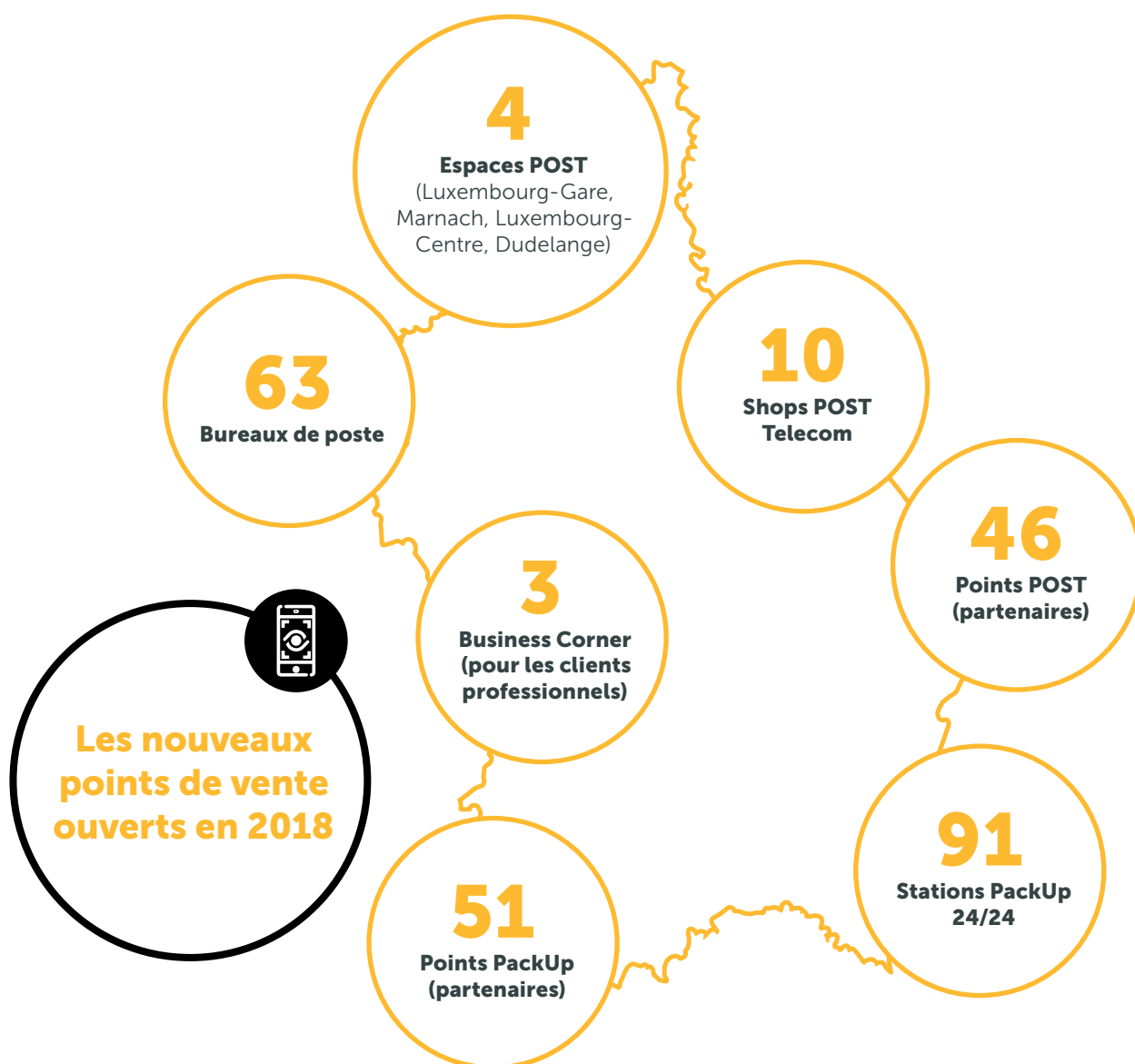
Nous misons sur un maillage complémentaire entre nos différents canaux de distribution de nos produits et services :

- les Espaces POST offrant un contact avec nos collaborateurs experts pour tous les produits et services de POST Luxembourg (Telecom, Courrier et Finance) ;
- les Points POST auprès de partenaires nous permettant d'offrir à nos clients des horaires étendus (ex. : Cactus, Cactus Shoppi, stations-service,

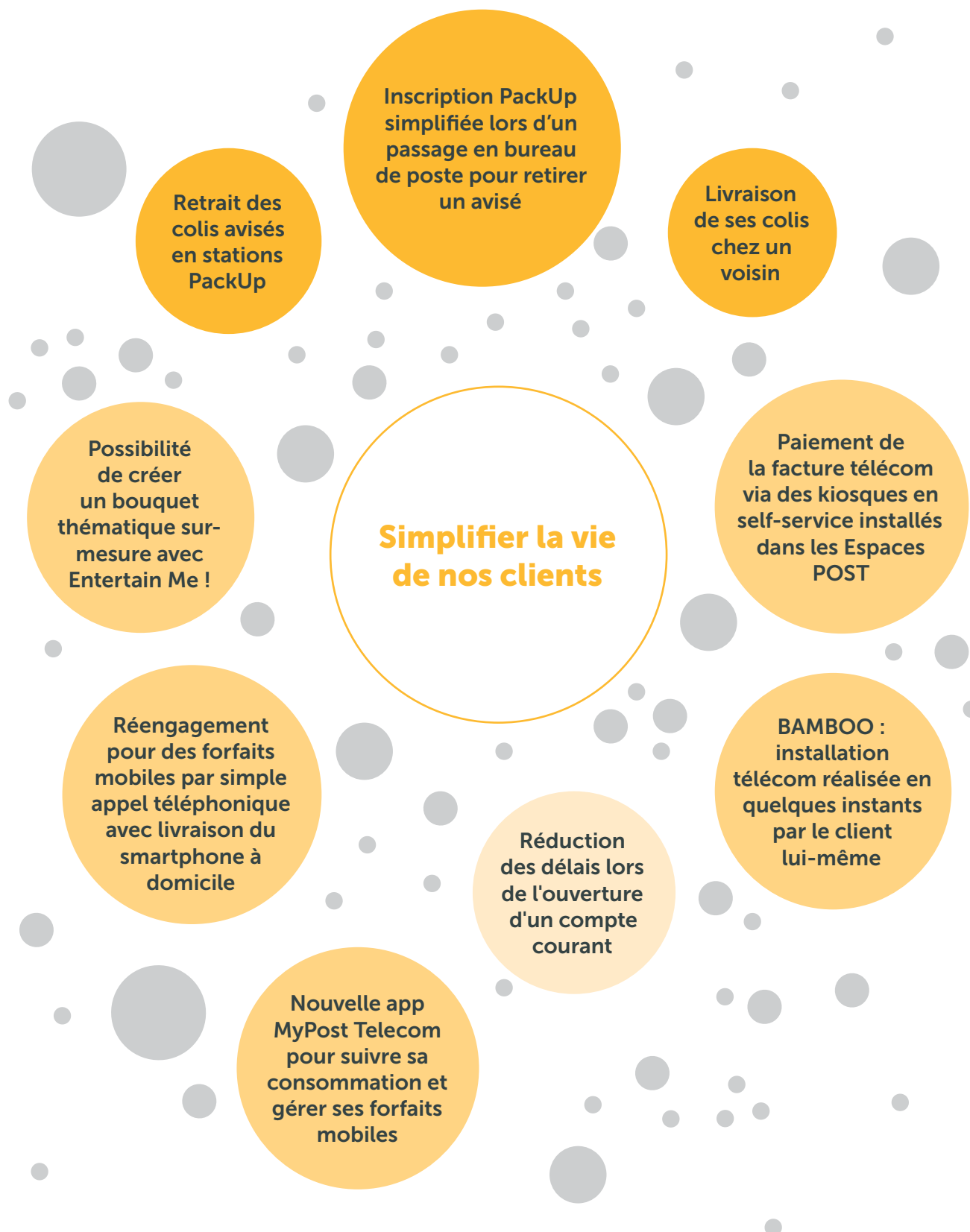
autres exploitants de commerce) ;

- les solutions « self-POST » via des automates qui permettent d'acheter en self-service dans nos Espaces POST, des stations PackUp 24/24 pour y retirer ses colis à tout moment et des sites web et applications ;
- nos facteurs (ex. : vente de timbres, d'enveloppes prépayées, d'emballages pour des colis, acceptation de recommandés,...).

AU 31 DÉCEMBRE 2018, NOTRE RÉSEAU DE VENTE COMPTAIT :



Nos initiatives 2018 pour simplifier nos produits et services et les rendre plus accessibles





Produits

SOUS-THÈMES	OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE	OBJECTIF 2018
-------------	------------------------------------	------------------------	-------------------------	---------------

Accessibilité



- Développer l'accessibilité à nos produits et services
- Diversité des accès (physiques/en ligne/ mobiles)

- Degré de couverture géographique de services-clés et du réseau d'interfaces clients

- Compréhension/ utilisation aisée des produits et services

Promouvoir une offre de services et de produits responsables permettant de se démarquer de la concurrence

Qualité



- Maintenir une haute qualité de nos services et produits
- Evolution des indicateurs de qualité

Utilité sociale et éco-responsabilité de nos services et produits



- Inventorier les services et produits socialement utiles et écoresponsables
- Elaborer des critères RSE à intégrer dans la conception et le développement des services et produits
- Evolution du nombre de services et produits intégrant des critères RSE dans leur conception, développement et diffusion

Le Groupe POST Luxembourg est prestataire de services publics et universels qui s'adressent à toute la population et soutiennent le développement économique. Face à l'évolution des habitudes et des modes de consommation, nous voulons améliorer l'expérience client en mettant l'accent sur l'accessibilité et la qualité de nos services et produits. Nous voulons aussi nous différencier de la concurrence en innovant et en intégrant les notions d'utilité sociale et d'écoresponsabilité.

RÉALISATIONS 2018

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

<ul style="list-style-type: none"> • 1.700.000 opérations dans les bancomats POST. Les opérations financières dans les guichets diminuent de 8,9 % • 37.200 téléchargements de l'application mobile MyPOST permettant un suivi de sa consommation en temps réel et l'activation d'options • 7 nouvelles stations PackUp 24/24 et 13 points POST supplémentaires (soit 13% d'heures d'ouverture en plus) en 2018 • 85 % de nos points de vente sont accessibles aux personnes à mobilité réduite 	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration des services fixes et mobiles sur une plate-forme de gestion et de facturation unique • Proposer une expérience client omnicanale¹ et des interactions digitales et / ou humaines fluides avec nos clients • Faire évoluer l'expérience online banking de POST Finance
<ul style="list-style-type: none"> • 97,8 % de la population est couverte par la 4G de POST • 65,5 % ménages sont raccordables à la fibre optique (avec accès Internet allant jusqu'à 1 Gbit/s) et 94,5 % peuvent profiter de vitesses jusqu'à 100 Mbit/s • Près de 23.000 kilomètres de câbles en fibre optique et hybrides posés par POST fin 2018 dans le pays • Près de 100.000 lignes utilisent déjà la technologie IP (Internet Protocol) • Plus de 50.000 clients PostTV • Prestation du service universel (distribution du courrier 5j/7) pour une prochaine période de sept ans à partir de 2020 • Continuité du partenariat avec Banque Raiffeisen et offre de nouveaux services à nos clients des services financiers postaux (demandes de prêts en ligne, infos prêts logement, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer la nouvelle génération de services télécoms, ICT et cybersécurité • Mettre en place le réseau 5G (réseau mobile) et optimiser le déploiement de la fibre (réseau fixe) • Multiplier les points de vente ayant des heures d'ouverture élargies • Proposer le retrait des colis dans les centres de distribution • Développer des synergies opérationnelles (distribution, tri, logistique, transport, y inclus Michel Greco SA) pour répondre aux volumes croissants de colis
<ul style="list-style-type: none"> • 6.200 installations télécoms (Bamboo²) réalisées par nos clients eux-mêmes (Do It Yourself) 	
<ul style="list-style-type: none"> • POST nommé "Telecom Provider of the Year" en 2018 (pour la 10^e fois), EBRC "Managed Services Provider of the Year" et Ainos "IT Development Company of the Year" • Distribution de 96,8% du courrier en J+2 (le surlendemain du jour de dépôt) et de 99 % du courrier en J+3 • Renouvellement pour 3 ans du certificat d'excellence du centre de tri par l'International POST Corporation • Facilitation de la relation client via le contact center³ (POST Courrier et POST Finance) avec 68% de nos clients qui sont prêts à recommander POST • Délai moyen inférieur à 2 jours pour les dépannages télécoms (en amélioration par rapport à 2017) et réduction des délais d'installation à quelques jours 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer tous nos produits et services télécoms en all-IP d'ici 2025 • Implémentation d'une gestion proactive et structurée de la qualité au niveau des services financiers postaux • Améliorer la qualité de service client au contact center de POST Courrier³
<ul style="list-style-type: none"> • Nos évolutions au niveau IoT⁴ : + 110.000 cartes SIM en 2018 • Services financiers : application de la loi de transposition de la Payment Account Directive qui prévoit la mise en place du compte de base, l'affichage des tarifs de POST Finance dans le comparateur de prix de la CSSF⁵, la facilitation de la mobilité bancaire de nos clients (in/out) 	<ul style="list-style-type: none"> • POST participera au premier test transfrontalier de conduite autonome • Déclinaison de l'acronyme RESPECT lors de nouveaux projets ou du développement de nouveaux produits (InTech / Victor Buck Services) • Poursuite des échanges avec les acteurs de la micro-finance au Luxembourg

¹ La stratégie omnicanale repose sur une optimisation de l'ensemble des canaux de communication et de distribution avec nos clients afin d'améliorer leur expérience.

² Internet haut débit/télévision/téléphonie fixe

³ Le contact center est le centre d'appel unique pour nos clients (8002 8004)

⁴ Internet of Things, Internet des objets

⁵ La CSSF désigne la Commission de surveillance du secteur financier qui est l'autorité de surveillance luxembourgeoise du secteur financier.

Ethique

SOUS-THÈMES

Gouvernance

Compliance

Chartes et codes de conduite

Politique d'achats responsables

Ethique des affaires



QUELQUES CONSEILS POUR PROTÉGER SES DONNÉES



Pourquoi l'éthique est-elle importante pour le Groupe POST Luxembourg ?

Parce que nous sommes attentifs à ce que la conduite de nos affaires soit conforme au cadre légal et réglementaire, comme aux règles de conduite définies au sein de l'entreprise. L'éthique, ce sont aussi des critères responsables qui guident nos achats et le choix de nos fournisseurs. Enfin, l'éthique pour nous, c'est améliorer continuellement l'efficacité et la transparence de notre gouvernance.

Faire d'une obligation légale une opportunité

De nos jours, la réputation d'une organisation ne repose plus seulement sur la qualité de ses produits et services, mais également sur le respect des normes et obligations qui s'imposent à elle et la place qu'elle accorde à l'éthique dans son fonctionnement interne. La confiance qui en découle auprès de ses clients constitue un véritable avantage compétitif.

Dans ses trois métiers, POST est soumise à un nombre élevé de lois et réglementations nationales ou internationales. Evoluer dans un environnement si réglementé nécessite une vigilance constante. C'est notamment le rôle des compliance officers¹ de s'assurer que POST est en ordre vis-à-vis de ces obligations.



En 2018, la protection des données personnelles au cœur des préoccupations

Applicable depuis le 25 mai 2018, le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)² vise à mieux encadrer l'utilisation des données à caractère personnel par les entreprises et à donner plus de droits aux citoyens pour en garder le contrôle. Les données à caractère personnel ne peuvent être collectées que pour des objectifs appropriés, définis à l'avance et communiqués aux personnes de manière simple et

claire. Chaque citoyen peut demander à accéder à ses données, à les corriger, à les supprimer ou à les transmettre à des tiers.

POST Luxembourg traite, depuis toujours, un nombre très important de données à caractère personnel. Les enjeux du RGPD ne sont, pour nous, pas neufs, même s'ils ont nécessité un travail de conformité supplémentaire, notamment pour rendre nos pratiques plus transparentes vis-à-vis de nos clients, collaborateurs et partenaires.

« Les clients sont davantage préoccupés par l'usage qui est fait de leurs données »

Stéphane Omnes, data protection officer, nous explique comment POST Luxembourg veille à la protection des données personnelles de l'ensemble de ses clients.



Comment POST s'est-elle préparée à l'arrivée de la réglementation RGPD ?

L'entrée en application du RGPD a davantage été vécue comme une évolution plutôt qu'une révolution. La culture de la protection des données de nos clients était déjà bien ancrée chez POST (secret des

lettres, secret bancaire, régulation télécom, sensibilisation à la sécurité de l'information, etc.). Avec le nouveau règlement, nous avons simplement formalisé, harmonisé et mis à niveau ce que nous faisons déjà. Nous avons également sensibilisé nos collaborateurs sur le sujet.

Quelle est l'attitude de nos clients vis-à-vis du traitement de leurs données ?

Avec l'arrivée du RGPD, une réelle prise de conscience des citoyens s'est opérée. Les efforts intenses de communication ont payé et la culture de la « data privacy »³ augmente. Les clients sont davantage

¹ Un compliance officer assure, dans une entreprise, les contrôles et veille au respect des règles en interne.

² Le Règlement Général sur la Protection des Données s'applique depuis le 25 mai 2018 aux organismes établis

sur le territoire de l'Union européenne (UE), ainsi qu'à ceux situés hors UE qui traitent des données de personnes se trouvant sur le territoire de l'UE.

³ Data privacy fait référence à la manière dont les entreprises exploitent les données personnelles dans le respect de la vie privée des personnes concernées.

préoccupés par l'usage qui est fait de leurs données. Ils ont besoin d'être rassurés et attendent des entreprises qu'elles soient transparentes. **Cela se concrétise notamment chez POST par une augmentation du nombre de demandes d'exercice de droit. Nous avons traité 56 demandes sur 7 mois en 2018, alors qu'en 2017, nous avions totalisé seulement 5 demandes.**

La bonne gestion des données rime-t-elle avec rentabilité ?

Oui, il y a un lien indirect. **Plus nos clients auront confiance dans notre approche éthique, plus ils nous permettront d'exploiter leurs données.** L'optimisation de l'usage de ces données nous permettra de mieux connaître nos clients et de leur proposer des services plus pertinents et plus adaptés à leurs besoins. Nous sommes dans une démarche durable d'exploitation des données.

La gestion du RGPD est-elle l'apanage de la direction Juridique et Compliance ?

Non, bien au contraire. Les données à caractère personnel sont utilisées partout dans une entreprise comme POST : par les départements opérationnels, mais aussi par les directions de support transversal.

Les données personnelles se retrouvent dans de nombreux documents papier ou encore, dématérialisées, au cœur de nos systèmes d'information. Le sujet n'est pas seulement juridique. Il concerne toutes les fonctions d'une organisation et, donc, chaque collaborateur amené à traiter des données à caractère personnel au sein de l'entreprise. **C'est pourquoi, chez POST, plus de 346 collègues ont reçu une formation à ce sujet en 2018.**

Des sanctions sont-elles prévues en cas de non-respect de la réglementation ?

Oui, le régulateur européen a prévu un dispositif gradué de sanctions : simple rappel à la loi, injonction de mise en conformité, interdiction de traiter les données personnelles, et enfin, amende, en cas de manquement grave. Mais surtout, en pareille situation, il faut considérer l'atteinte à l'image de marque de l'entreprise et, par voie de conséquence, une perte de confiance durable de ses clients. Celle-ci pourrait directement impacter le chiffre d'affaires et le résultat de l'entreprise.

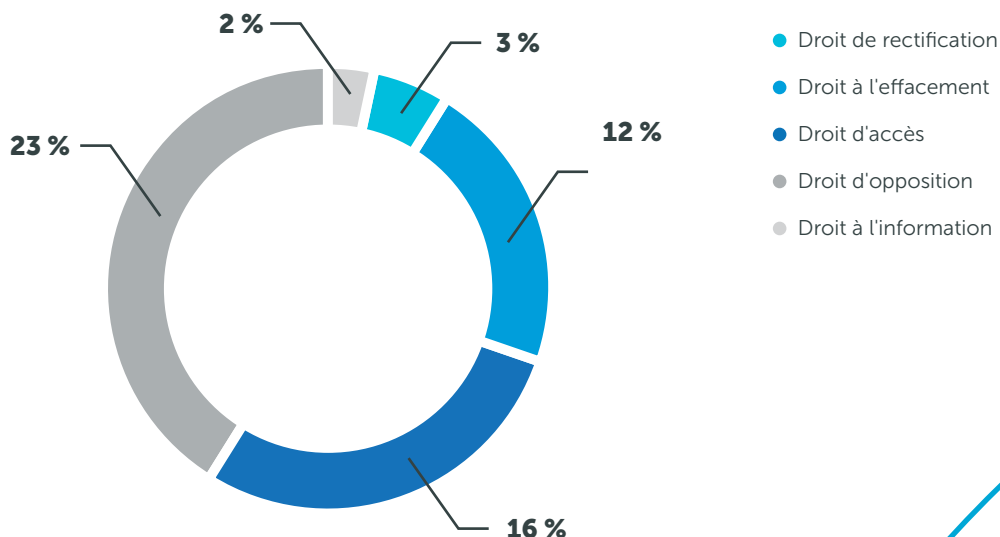
La suite ?

Nous allons mettre en place un vrai cycle d'amélioration continue de nos pratiques internes. En 2018, nous avons

défini nos politiques et mis en place une organisation adaptée, déployé les processus permettant de répondre aux principales obligations et formé nos collaborateurs. Nous voulons maintenant mesurer la maturité de nos pratiques par la mise en place d'un plan de contrôle interne. Nous visons l'amélioration continue et durable de nos pratiques quotidiennes et voulons contribuer à renforcer la reconnaissance de POST comme partenaire de confiance auprès de ses clients et de ses collaborateurs.

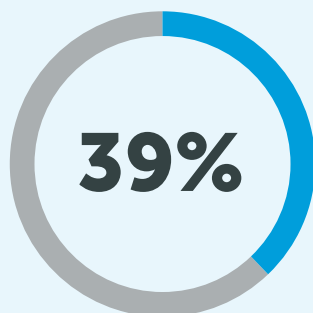
100 % des demandes ont été traitées dans le respect des délais imposés par la réglementation. Le délai moyen de réponse aux demandes des clients est de 19 jours pour l'ensemble de l'année 2018.

56 DEMANDES REÇUES EN 2018

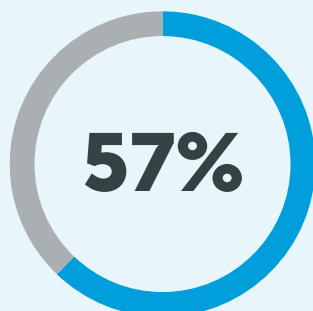


Le saviez-vous ?

Le RGPD responsabilise les entreprises et donne des moyens de contrôle aux consommateurs, qui sont désormais amenés à prendre des décisions en fonction de l'utilisation qui est faite de leurs données personnelles par les entreprises. Selon une enquête⁴ menée en Europe auprès de 6.000 consommateurs et 1.000 cadres d'entreprise au sujet des opportunités qui découlent du RGPD :



39 % des clients interrogés déclarent avoir déjà dépensé et acheté davantage de produits des entreprises dont ils sont convaincus qu'elles protègent leurs données personnelles.



En Europe, 57 % des répondants affirment qu'ils prendront des mesures à l'encontre d'une entreprise (réduction des dépenses) s'ils apprennent qu'elle ne protège pas correctement leurs données personnelles.

COMBIEN DE DONNÉES CIRCULENT CHAQUE JOUR SUR NOS RÉSEAUX MOBILES ?

QUIZ



Nos missions de service universel

Une partie de nos missions relève du service universel que nous a confié l'Etat pour répondre à un besoin d'intérêt général. Notre engagement en faveur de la société va de pair avec ces missions de service universel que nous assumons, de manière éthique et responsable, dans les domaines postaux et des communications électroniques.

Au niveau postal

POST a été désigné prestataire du service universel postal par la loi du 26 décembre 2012 et ce, jusqu'en 2019. Notre mission est d'assurer **la levée et la distribution du courrier 5j/7** auprès de tous les citoyens et les entreprises du pays. POST assume aussi des services d'intérêt économique généraux (les SIEG contractualisés avec l'Etat) qui sont relatifs au **transport et à la distribution des journaux et de la presse** et aux **envois ATR**⁵.

Au niveau des communications électroniques

Bien qu'aucune désignation officielle n'ait eu lieu à ce jour car POST preste « de facto » le service universel des communications électroniques, POST fournit aux citoyens du pays :

- un service téléphonique,
- des postes téléphoniques payants publics,
- un annuaire téléphonique,
- un service de renseignements téléphoniques.



⁴ Rapport 2018 de Capgemini «Seizing the GDPR Advantage : From mandate to high-value opportunity»

⁵ ATR pour affranchissement à tarif réduit (pour les asbl et les fondations)

BON À SAVOIR

POST Finance avait, dans ses missions de service public, l'obligation de permettre à chaque citoyen d'accéder à un compte bancaire et à des services de base, à titre gratuit ou moyennant des frais raisonnables. Depuis juin 2017, POST Luxembourg partage cette obligation avec quatre autres banques de détail luxembourgeoises.

Même si elle preste des services d'intérêts généraux, POST agit surtout sur des marchés concurrentiels.

Des critères d'achats responsables

POST collabore avec quelque 2.000 fournisseurs. Notre objectif est de sensibiliser nos fournisseurs pour qu'ils intègrent eux aussi les dimensions sociales et environnementales dans leur fonctionnement, et ainsi améliorer la chaîne de production de nos produits et services, dans son ensemble.

Nous avons commencé en 2018 à intégrer des critères d'achats responsables, au cas par cas, dans la sélection de nos fournisseurs. Nous continuons, en parallèle, à promouvoir notre code de conduite des fournisseurs qui précise nos attentes auprès de nos fournisseurs et sous-traitants, dans les domaines environnementaux, sociaux, éthiques et de sécurité.



Nouveaux sacs en papier recyclé

EXEMPLES D'INITIATIVES RESPONSABLES AU NIVEAU DES ACHATS EN 2018

- Achat de sachets recyclés pour nos shops : changement du plastique pour une matière 100% recyclée.
- Récupération du marc de café pour l'utiliser comme engrais dans l'agriculture biologique.
- Infrastructures :
 - Application du critère de consommation d'énergie comme axe essentiel pour la sélection du fournisseur de produits d'infrastructure de notre réseau télécom.
 - Changement du packaging (plastique vers carton) pour des composants de notre réseau télécom.



Ethique

SOUS-THÈMES	OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE	OBJECTIF 2018
Gouvernance		<ul style="list-style-type: none"> Avoir une gouvernance efficace 	<ul style="list-style-type: none"> Taux décisionnel et d'information des réunions du Conseil d'administration Diversité dans la composition du Conseil d'administration et du Comex (genre, âge, nationalités, secteurs représentés) 	Finalisation de critères d'achats responsables
Compliance		<ul style="list-style-type: none"> Respecter le cadre légal et réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de sanctions pour non-respect du cadre légal/réglementaire 	
Chartes et codes de conduite		<ul style="list-style-type: none"> Faire respecter les règles 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'affaires 	
Politique d'achats responsables		<ul style="list-style-type: none"> Acheter local si possible Développer les pratiques d'achats responsables 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage d'achats locaux 	
Ethique des affaires	 	<ul style="list-style-type: none"> Parer aux conflits d'intérêt et à la corruption 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de cas de non-respect des dispositions législatives et règles internes 	

Pourquoi l'éthique est-elle importante pour le Groupe POST Luxembourg ?

Parce que nous sommes attentifs à ce que la conduite de nos affaires soit conforme au cadre légal et réglementaire, tout comme aux règles de conduite définies au sein de l'entreprise. L'éthique, ce sont aussi des critères responsables qui guident nos achats et le choix de nos fournisseurs. Enfin, l'éthique pour nous, c'est améliorer continuellement l'efficacité et la transparence de notre gouvernance.

RÉALISATIONS 2018

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

• Taux décisionnel et d'information des réunions du Conseil d'administration (100 % en 2018)¹

- Représentativité au Comité exécutif : 6 membres dont 2 femmes, 3 nationalités et 3 secteurs d'activités représentés.
- Représentativité au sein du Conseil d'administration : 16 membres dont 4 femmes, 8 représentants de l'Etat, 6 représentants du personnel, et 2 administrateurs indépendants, 4 nationalités et 7 secteurs d'activités représentés.

- Aucune sanction pour non-respect de la réglementation
- POST Telecom obtient le statut de PSF de support²
- Mise en conformité avec les circulaires CSSF³ (POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Victor Buck Services, Michel Greco S.A.)
- Nouvelles conditions générales de vente pour les services financiers postaux, apportant plus de clarté et de transparence sur nos produits et services

- 7 dossiers soumis au Comité éthique de POST Luxembourg
- Instauration d'une procédure de prévention du harcèlement

• 61 % d'achats locaux du volume d'achat global⁵

- Application de critères d'achats responsables (POST) et optimisation des achats responsables (Victor Buck Services)

- POST Finance : veiller à la mise en conformité réglementaire (PSD2 et AML4)⁴
- POST Telecom/POST Courrier : maintien de la conformité au cadre réglementaire
- Tous métiers : maintenir une relation de confiance avec les autorités

- Revue de la politique d'achats afin d'y renforcer les aspects liés au Règlement Général sur la Protection des Données

¹ Taux décisionnel : pourcentage de décisions prises par rapport aux propositions de décisions soumises (efficacité) / Taux d'information : pourcentage de réunions ayant donné lieu à une information aux collaborateurs (transparence)

² POST Telecom a reçu l'agrément de « Professionnel du secteur financier (PSF) de support », lui permettant de prêter des services pour les acteurs du secteur financier

³ La CSSF désigne la Commission de Surveillance du Secteur Financier qui est l'autorité de surveillance luxembourgeoise du secteur financier.

⁴ La PSD2 (Payment Services Directive 2, en français « Directive sur les Services de Paiement ») prévoit un cadre légal commun pour le développement de services de paiement pour la zone euro et prévoit l'ouverture de ce marché à d'autres acteurs que les institutions

financières et AML4 (4^e EU Anti Money Laundering Directive ou 4^e directive européenne contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme)

⁵ Ce pourcentage est calculé en divisant le total des dépenses avec les fournisseurs locaux par le montant total des dépenses.

Connaissance

SOUS-THÈMES

Partage de savoirs et bonnes pratiques

Support à l'éducation et à l'apprentissage

Engagement RSE local et international

Patrimoine immobilier

nces



TÉMOIGNAGES : CÉLINE BARDET ET JEAN LASAR



Quel est le lien entre connaissances et responsabilité sociale ?

Partager notre savoir en interne et avec le monde extérieur aide chacun à mieux comprendre les enjeux de l'entreprise et du monde qui nous entoure. Le Groupe POST s'y emploie en encourageant le dialogue en interne, en partageant ses bonnes pratiques avec des écoliers, en accueillant des étudiants en stage et en développant des partenariats avec le monde éducatif. Nous sensibilisons aussi les communautés locales au développement durable.

Du mécénat de compétences actif au service de l'innovation sociale

InTech, la filiale du Groupe POST spécialisée dans l'innovation numérique, a mis en place un programme de mécénat de compétences. Elle contribue à la réalisation de projets au service, par exemple, d'entreprises à impact social ou d'organisations humanitaires. Tout en donnant du sens à la démarche d'innovation, l'approche permet aux équipes d'InTech de parfaire leur maîtrise des technologies les plus récentes.



Fabrice Croiseaux (InTech), Céline Bardet (ONG We are not Weapons of War), Nicolas Sanitas (InTech)

TÉMOIGNAGES : CÉLINE BARDET ET JEAN LASAR



Des compétences expertes dans de nombreux domaines existent au sein du Groupe POST Luxembourg. Et ces connaissances méritent d'être largement partagées. InTech, spécialisée dans l'innovation technologique, a notamment mis en place un programme de mécénat de compétences. « *Nous développons des partenariats avec des sociétés, des associations ou des ONG travaillant sur des problématiques sociales et/ou environnementales. Notre volonté, en mettant en œuvre nos services gracieusement, est de permettre à ces structures de profiter de la technologie pour mieux atteindre leurs objectifs* », précise Nicolas Sanitas, manager au sein d'InTech, en charge du développement et du suivi de ces partenariats.

InTech est également partenaire de ShareIT, ONG qui agit en faveur de l'innovation sociale et a ses bureaux dans la Station F à Paris, le plus grand campus de start-up au monde.

De cette manière, l'expertise technologique développée par InTech peut être mobilisée au service de projets à impact, c'est-à-dire en lien

avec l'environnement, l'éducation, la coopération au développement, la lutte contre la discrimination ou encore l'éradication de la pauvreté.

Une application pour lutter contre les crimes de guerre

Parmi les projets remarquables auxquels InTech a pu contribuer, il y a d'abord celui porté par Céline Bardet, juriste et enquêtrice spécialisée dans le domaine des crimes de guerre. Son ONG « We are not Weapons of War » (WWoW) entend éduquer et informer sur le viol en tant qu'arme dans les zones sensibles, accompagner les institutions locales dans le processus judiciaire, soutenir les victimes. « *Pour WWoW, nous avons développé une plate-forme permettant de signaler des exactions et de faire remonter les preuves en vue d'une instruction judiciaire*, explique Nicolas Sanitas. *A terme, la plate-forme sera hébergée au Luxembourg, au sein d'EBRC. Les données sont, de cette manière, hautement protégées. Leur intégrité est, en outre, garantie grâce à l'utilisation de la technologie blockchain, afin d'éventuellement pouvoir être présentées le cas échéant devant un tribunal.* » Ce projet a d'ailleurs été récompensé aux Trophées de la Transformation Numérique 2018 à Paris.

Faire de l'innovation utile

L'approche de mécénat de compétences mise en place par InTech se veut pragmatique. « *On s'investit dans ces projets comme on le ferait pour d'autres clients. Nous prenons la*

main sur les aspects technologiques, avec la volonté de les conseiller au mieux, mais aussi de mettre à leur profit les solutions qui nous semblent les plus adaptées, confie Nicolas Sanitas. *Cette démarche nous permet de faire de l'innovation que nous qualifions d'utile, de mettre nos compétences et la technologie au service de projets générant des bénéfices qualitatifs tangibles. Si l'on juge que la blockchain ou que l'intelligence artificielle sont les technologies les plus à même de répondre aux besoins identifiés, nous les mettrons en œuvre.* »

Une monnaie virtuelle pour dé-carboniser

Plus récemment, au Luxembourg, InTech a choisi de prendre part au projet Survcoin, initié par Jean Lasar, fondateur de Climate Action Blockchain. « *Dans une optique de dé-carbonisation, l'idée poursuivie est de pouvoir récompenser toute personne qui mène une action favorable à la préservation de l'environnement en lui attribuant des survcoins*, explique Nicolas Sanitas. *Fonctionnant selon un système semblable à celui des crypto-monnaies, un survcoin constitue une monnaie d'échange qui pourra être valorisée au sein d'un écosystème local, contre des produits ou des services contribuant eux aussi à cet enjeu de dé-carbonisation.* »

Ce projet, InTech l'a découvert à travers son initiative Lux4Good, le premier hackathon (concours de développement informatique) dédié à l'entrepreneuriat à impact organisé

au Luxembourg. Pendant deux jours, à l'invitation d'InTech, des experts se sont mobilisés pour développer des solutions numériques au service d'entreprises ou associations à finalité sociale, sociétale ou environnementale. *« Si le projet survcoin n'a pas été retenu par les équipes participantes au concours, il a néanmoins suscité l'intérêt de nos collaborateurs. Nous avons donc décidé de lui faire profiter de notre approche de mécénat de compétences, en développant avec lui la plate-forme de gestion et de distribution automatique des survcoins »*, indique Nicolas Sanitas.

Une démarche valorisante

Par rapport à toute formation théorique, une telle démarche est beaucoup plus valorisante. *« L'idée est systématiquement de sortir de la technologie pour la technologie, en apprenant à toujours mieux la placer au service de projets qui créent de l'impact, poursuit Nicolas Sanitas. On constate un enthousiasme réel au sein des équipes pour cette démarche pro bono. C'est valorisant pour les collaborateurs d'InTech de contribuer à ces projets porteurs de sens, qui génèrent des impacts positifs pour la société dans son ensemble. En outre, c'est une approche win-win : l'investissement réalisé à travers ce mécénat contribue grandement au développement de nos connaissances et de notre expertise, au bénéfice de l'ensemble de nos clients. »*



Back up, l'application développée par InTech pour l'ONG We are not Weapons of War, permet aux victimes de violences sexuelles de se signaler.

DES LOGEMENTS DANS D'ANCIENS BUREAUX DE POSTE

POST a signé avec le Fonds du logement une convention portant sur la vente de 6 anciens bureaux de poste pour y aménager des logements subventionnés. Notre responsabilité sociale s'inscrit jusque dans la valorisation de notre patrimoine immobilier, que nous voulons juste et utile pour la société luxembourgeoise.



Kayl

DUODAY : TRAVAILLEURS VALIDES ET HANDICAPÉS EN DUO

L'action, lancée par l'ADEM, pour la première fois au Luxembourg en 2018, a permis à cinq personnes porteuses d'un handicap de passer une journée en binôme avec un collaborateur POST. L'action vise à sensibiliser les entreprises au handicap et à favoriser l'inclusion.



Nos collaborateurs et leurs binômes d'un jour

FORMER AU DIGITAL

Editus était mentor en 2018 de la formation Fit4Coding, mise en place par Webforce3 Luxembourg¹, NumericALL², l'Adem³, le Fonds social européen⁴ et de nombreuses entreprises engagées dans la transformation digitale du Luxembourg. Fit4Coding permet l'apprentissage accéléré du métier de développeur / intégrateur web en 3 mois et demi pour des demandeurs d'emploi.



Formation bootcamp « Fit4Coding »



STAGES EN ENTREPRISE, UNE RELATION WIN-WIN

Le Groupe POST a accueilli 571 stagiaires et étudiants en 2018, offrant ainsi à de nombreux jeunes une première expérience professionnelle.

TÉMOIGNAGE

« Etablir des liens entre la vue académique universitaire et celle de la réalité en entreprise est riche, non seulement pour l'étudiant mais également pour POST car source d'innovation, d'échanges et d'apprentissages communs. Un stage de longue durée permet souvent de mieux évaluer le potentiel d'un étudiant qu'un processus de recrutement classique qui se limite à quelques entretiens ponctuels et rapprochés. » Eric Maillet



¹ Centres de formation aux métiers du web et de l'informatique en moins de 3 mois.

² Ecole de codage à Luxembourg

³ Agence pour le développement de l'emploi

⁴ Fond structurel qui promeut l'emploi et l'inclusion sociale

BON À SAVOIR



Les timbres luxembourgeois sont très prisés par les collectionneurs étrangers, 2/3 de nos ventes se font à l'international.




DÉCOUVREZ LES MEILLEURES VENTES 2018



POST Luxembourg a émis 28 timbres en 2018, témoins de l'histoire et du patrimoine luxembourgeois.



Connaissances

SOUS-THÈMES	OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE	OBJECTIF 2018
Partage de savoirs et bonnes pratiques		<ul style="list-style-type: none"> Développer le partage de savoirs et bonnes pratiques en interne et en externe 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'heures consacrées aux initiatives de partage 	Sensibilisation des collaborateurs à la RSE
Support à l'éducation et à l'apprentissage		<ul style="list-style-type: none"> Proposer des stages 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de stages proposés 	
Engagement RSE local et international		<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les communautés locales aux enjeux du développement durable Développer nos relations avec les ONG et des plates-formes métiers responsables 	<ul style="list-style-type: none"> Investissements au profit des associations et communautés locales Participation à des échanges de bonnes pratiques responsables 	
Patrimoine immobilier		<ul style="list-style-type: none"> Préserver notre patrimoine immobilier 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de bâtiments classés monument/patrimoine national 	

Quel est le lien entre connaissances et responsabilité sociale ?

Partager notre savoir en interne et avec le monde extérieur aide chacun à mieux comprendre les enjeux de l'entreprise et du monde qui nous entoure. Le Groupe POST s'y emploie en encourageant le dialogue en interne, en partageant ses bonnes pratiques avec des écoliers, en accueillant des étudiants en stage et en développant des partenariats avec le monde éducatif. Nous sensibilisons aussi les communautés locales au développement durable.

RÉALISATIONS 2018

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

<ul style="list-style-type: none"> • 765 jours consacrés par les collaborateurs à des partages de compétences externes (par ex. cours donnés dans les écoles, partage d'expériences lors de foires de recrutement, etc.) • Hello Future : roadshow organisé avec la Fedil¹ pour promouvoir les métiers de l'ICT dans les lycées² • Relation continue avec plus de 10 écoles et partenariats (EBRC, InTech et POST Luxembourg) • Deux partenariats avec l'Université du Luxembourg : l'un, portant sur la mise en valeur de l'histoire de notre entreprise (« 175 Joër POST ») et, le second, sur les algorithmes de « machine learning » dans le contexte de la cybersécurité² • Mécénat de compétences sur plusieurs projets dont Survcoin (LU) et We are not Weapons of War (FR) et développement de nouveaux services dans le domaine de l'économie sociale et solidaire (InTech) • Deux hackathons : « Tech4Good »³ et « Act in Space »⁴ organisés au Luxembourg (InTech) 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un éco-système Tech4Good au Luxembourg (InTech)
<ul style="list-style-type: none"> • 571 stagiaires et étudiants accueillis en 2018 	
<ul style="list-style-type: none"> • 466.000 euros investis dans les communautés locales (dons, sponsorings et autres contributions) • Convention avec le Fonds du logement concernant la vente de 6 bureaux de poste 	
<ul style="list-style-type: none"> • 26 lycéens accueillis lors de la journée DayCare de découverte du monde du travail (POST, InTech) • 5 personnes en situation de handicap accueillies dans nos équipes lors du Duoday (en lien avec l'ADEM)² • Mentoring des étudiants dans le cadre de l'opération Fit4Coding (ADEM) permettant à des demandeurs d'emploi de se former en 3 mois aux métiers de développeurs et intégrateurs web (Editus) 	
<ul style="list-style-type: none"> • 11 bâtiments détenus par POST classés monument national, figurant sur l'inventaire des Sites et Monuments ou protégés au niveau communal (PAG) 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un projet pour l'Hôtel des Postes dans le respect de ce patrimoine luxembourgeois • Sauvegarder la façade Accinauto dans le projet de futur siège de POST à Luxembourg-Gare

¹ Fédération des industriels luxembourgeois

² POST Luxembourg (maison-mère uniquement)

³ Les initiatives Tech4Good ont pour ambition de mettre

l'innovation numérique au service de projets impactants sur les plans sociaux et/ou sociétaux.

⁴ Centré sur les technologies de l'aéronautique et du spatial

Terre



SOUS-THÈMES

Constructions durables

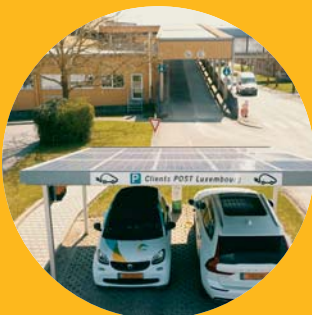
Emissions de CO₂

Déchets

Biodiversité



NOS CONSEILS EN ÉCO-CONDUITE



Pourquoi le Groupe POST Luxembourg se préoccupe-t-il de son impact sur l'environnement ?

Le changement climatique crée des opportunités que nous entendons bien saisir, que ce soit en optimisant nos émissions de CO₂ liées à nos véhicules, nos data centres ou nos autres bâtiments, voire en diminuant nos consommations en énergie et nos déchets. Sans compter que toute économie en CO₂ se traduit par une réduction de nos coûts.

Réduire notre empreinte carbone et être un acteur du changement

Parce que l'énergie que nous consommons impacte l'environnement, POST, en tant qu'entreprise responsable, souhaite faire de l'optimisation de son empreinte carbone, une priorité. Nous avons fait les choix, entre autres, d'investir dans de nouveaux bureaux dits passifs et de privilégier la déconstruction étape par étape d'un bâtiment plutôt que sa destruction. Par cet engagement, POST veut être acteur de la transition écologique.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DE NOS BUREAUX LES PLUS PERFORMANTS

L'empreinte carbone indiquée concerne uniquement la partie consommation d'énergie des bâtiments.



KAYL

Classe A
Pompe à chaleur alimentée par les
déperditions thermiques du data centre de
Kayl / chaudière de condensation à gaz

2,13
Kg/m² par an

En comparaison,
nos bâtiments à
Luxembourg - Cloche d'Or :

BIAN 1

Classique isolé
Chaudière de condensation à gaz

32,65
Kg/m² par an

MINERAIS

Classique
Chauffage à gaz

44,42
Kg/m² par an

**WEIERBAACH**

Classe A
Chauffage par pompe à chaleur / bac à glace

1,44
Kg/m² par an

**MERCIER**

Classe A
Chauffage urbain



Sustainable building
DGNB Certificate
in Platinum

3,98
Kg/m² par an

DÉCONSTRUCTION DU CENTRE POSTAL GARE

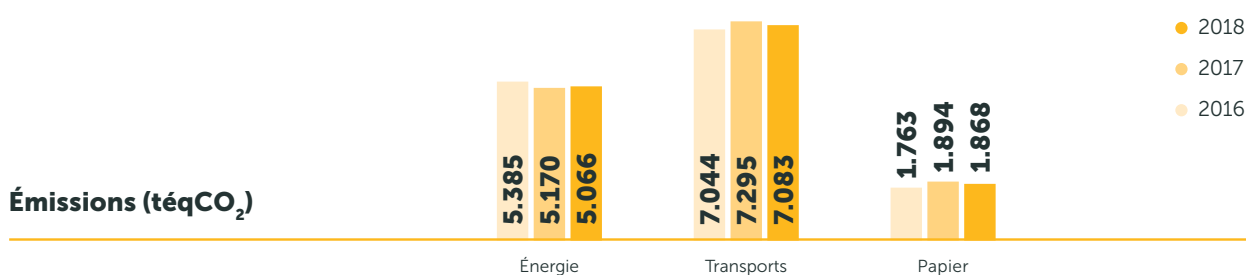
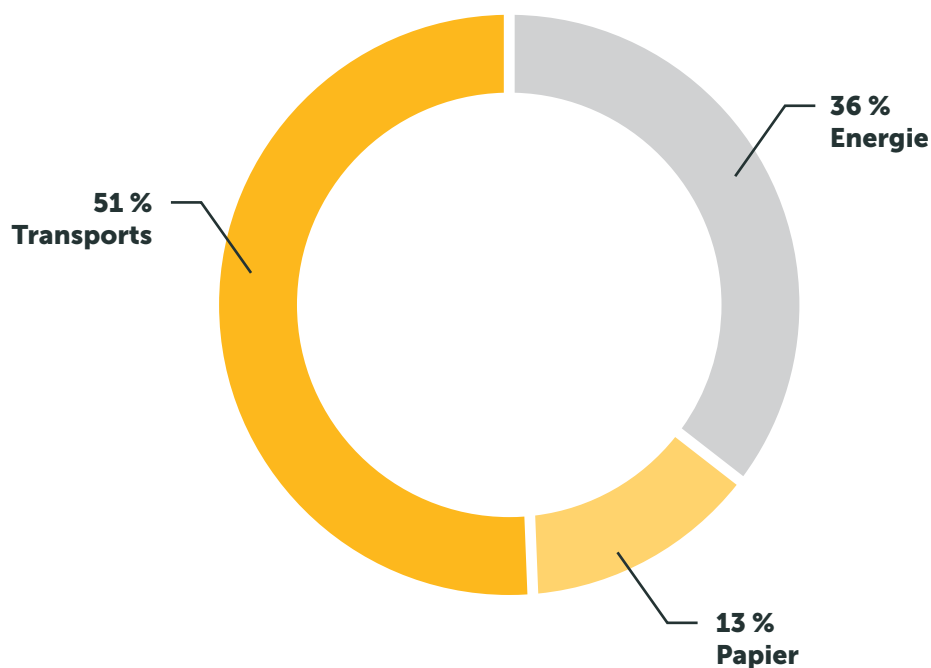
Taux de recyclage de la déconstruction

Matériaux	Tonnage	Taux de recyclage
Acier	3400	95 %
Béton	9800	95 %
Papier	2	95 %
Verre	4	95 %
Roofing	7	90 %
Bois	145	90 %
Déchets électroniques	3	75 %
Refrigérateurs	0,06	75 %
Polystyrène	1	50 %
Déchets goudron	134	50 %
Déchets ménagers	119	40 %
Plâtres	177	0 %
Laine minérale	48	0 %
TOTAL	13840	
TOTAL recyclé	12799	

92,5 %
du tonnage total
recyclé

Pré-certification



RÉPARTITION DES ÉMISSIONS CO₂ EN 2018¹

200
(técO₂)

la réduction de nos émissions de CO₂ liées au transport (dont 100 tonnes attribuables à nos véhicules électriques)

400.000
km

la distance parcourue par nos véhicules électriques en 2018

38.400
litres

l'économie de carburant réalisée, en 2018, avec les véhicules électriques

¹ Ces pourcentages se rapportent aux émissions CO₂ directes de POST Luxembourg

² Les émissions liées au transport concernent POST Luxembourg uniquement.

Pour optimiser notre impact, chaque geste compte

Réduire notre empreinte carbone est un défi. Pour atteindre cet objectif, nous tentons de limiter nos émissions de CO₂, notamment liées au transport qui est responsable, à lui seul, de la moitié de nos émissions.

Eco-conduite : apprendre à consommer mieux

Entre 2016 et 2018, **260 collaborateurs ont suivi une formation à l'éco-conduite**. Ce sont les collaborateurs qui sont le plus fréquemment sur les routes qui ont été les premiers à suivre cette formation : les facteurs et les équipes d'installations télécoms. Ils ont appris, durant cette formation, les avantages de l'éco-conduite tels que la réduction de la consommation, de carburant et la réduction des émissions de CO₂ mais également l'influence positive de l'éco-conduite sur la sécurité routière. Une fois le contenu théorique assimilé, les cours pratiques ont concrétisé l'apprentissage.

Voitures électriques

POST a été parmi les premières entreprises au Luxembourg à investir dans la mobilité électrique. **50 véhicules (13 de plus en 2018) composent cette flotte plus propre**, utilisée quotidiennement par nos collaborateurs.

30 % de nos tournées de facteurs sont réalisées en mode doux (à pied ou avec un véhicule électrique).

BON À SAVOIR



En plus de prolonger la durée de vie du véhicule, l'éco-conduite diminue d'environ 10 % la consommation de carburant par véhicule.









La particularité de la borne de recharge extérieure est d'être recouverte de panneaux photovoltaïques. L'électricité produite par les panneaux n'alimente pas directement les bornes mais est injectée dans le réseau de Creos.

NOS CONSEILS EN ÉCO-CONDUITE





Terre

SOUS-THÈMES	OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE	OBJECTIFS 2018
Constructions durables	 	<ul style="list-style-type: none"> • Construire durablement 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de bâtiments certifiés durables ou construits selon des règles de durabilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation des collaborateurs à la RSE • Optimisation de l'empreinte liée aux transports et à la flotte de véhicules • Poursuite des efforts de réduction des consommables et sensibilisation des collaborateurs aux écogestes • Poursuite du programme d'efficacité énergétique (EBRC)
Emissions de CO₂	 	<ul style="list-style-type: none"> • Diminuer nos émissions de CO₂ et nos consommations (énergie, transports, papier, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Évolution des émissions de CO₂ et des consommations (énergie, transports, papier, etc.) 	
Déchets		<ul style="list-style-type: none"> • Gérer au mieux et réduire les déchets 	<ul style="list-style-type: none"> • Évolution des déchets recyclés et non recyclés 	
Biodiversité		<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la protection des écosystèmes et des espèces 	<ul style="list-style-type: none"> • Initiatives prises 	

Pourquoi le Groupe POST Luxembourg se préoccupe-t-il de son impact sur l'environnement ?

Le changement climatique crée des opportunités que nous entendons bien saisir, que ce soit en optimisant nos émissions de CO₂ liées à nos véhicules, nos data centres ou nos autres bâtiments, voire en diminuant nos consommations en énergie et nos déchets. Sans compter que toute économie en CO₂ se traduit par une réduction de nos coûts.

RÉALISATIONS 2018

- 3 de nos bâtiments sont certifiés ou pré-certifiés selon les principes du DGNB¹. 2 sont certifiés "Platine". Tous nos nouveaux bâtiments sont aménagés afin de limiter leur impact sur l'environnement et être économes en énergie.
- Les data centres, gérés par EBRC, sont certifiés ISO 14001 (management environnemental) et ISO 50001 (management de l'énergie) et font l'objet d'un programme d'efficacité énergétique (EBRC)
- **100 % de nos bâtiments et data centres sont alimentés en électricité verte (issue de sources renouvelables)**

- **260 collaborateurs formés à l'éco-conduite en 3 ans**
- **30 % de tournées de facteurs en mode doux (à pied ou en véhicules électriques)**
- 200 tonnes équivalent CO₂ d'émissions liées au transport en moins en un an
- 50 véhicules électriques ayant parcouru quelque 400.000 km en 2018 (POST) et acquisition des 2 premiers véhicules électriques et hybrides (InTech)
- Projet pilote d'optimisation de la flotte automobile sur le site de Fischbach (POST)
- Editus adapte chaque année sa production d'annuaires à la distribution et a réduit, en 5 ans, la consommation de papier de 42 %
- Réduction de la consommation de papier de 20 % depuis 2016³
- Migration de 80 % de la production d'imprimés vers une machine jet d'encre, fonctionnant à l'eau, améliorant les conditions de travail (moins de bruit, de particules émises) avec un rendement d'impression largement supérieur (Victor Buck Services)
- Mise en place d'un réseau interne des ambassadeurs RSE et sensibilisation aux écogestes (Victor Buck Services) / sensibilisation des collaborateurs au tri des déchets (EBRC)

- **Recyclage de 92,5 % du tonnage total de matériaux de l'ancien centre postal (en déconstruction)**
- 2 nouveaux sites SuperDrecksKëscht⁶ sur un total de 62 sites engagés dans le tri des déchets
- Signature du manifeste «**zéro plastique à usage unique**» de l'IMS⁷ (Victor Buck Services)
- Tri, recyclage d'anciens équipements IT et renouvellement par des appareils moins énergivores (Editus, POST, Victor Buck Services)

- Installation de 6 ruches à Luxembourg-Cloche d'Or (POST) et parrainage d'une ruche « Un toit pour les abeilles » (FR) (InTech)

OBJECTIFS À MOYEN / LONG TERME

- Certification DGNB pour le futur siège de POST à Luxembourg-Gare
- Poursuite des installations d'éclairage LED²
- Suivi des consommations et coaching individuel afin de garantir un effet positif des formations éco-conduite²
- Insertion de directives RSE dans la car policy⁴ de POST
- Mise en place et promotion de systèmes de visioconférence afin d'éviter les déplacements entre les sites²
- Tenir l'engagement Lean & Green⁵ pris pour diminuer de 20 % l'empreinte CO₂ de notre flotte automobile d'ici à fin 2020 (par rapport à 2014)

- Introduction de sachets papier 100 % recyclés dans nos shops et nos guichets

¹ Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen, organisation allemande pour la construction durable

² POST Luxembourg (maison-mère uniquement)

³ POST Luxembourg / POST Telecom

⁴ Politique de gestion des voitures de société

⁵ Le programme Lean & Green vise l'amélioration des processus ainsi que la réduction des émissions de CO₂ émanant d'activités logistiques.

⁶ Le label de la SuperDrecksKëscht fir Betriber (LU) est octroyé aux entreprises qui gèrent leurs déchets dans le respect de l'environnement.

⁷ Institut pour le mouvement sociétal, Luxembourg



POST Luxembourg, nos 3 métiers

Les services financiers postaux

Nos services financiers postaux proposent des services de tenue de comptes courants et un large choix de cartes bancaires. Avec nos solutions e-banking (web et mobile), nos clients peuvent en toute simplicité et autonomie gérer leur argent et leurs données dès qu'ils le souhaitent et là où ils en ont besoin. En complément, les clients de POST Finance disposent également d'un accès simplifié à la palette complète de services bancaires de notre partenaire Banque Raiffeisen.

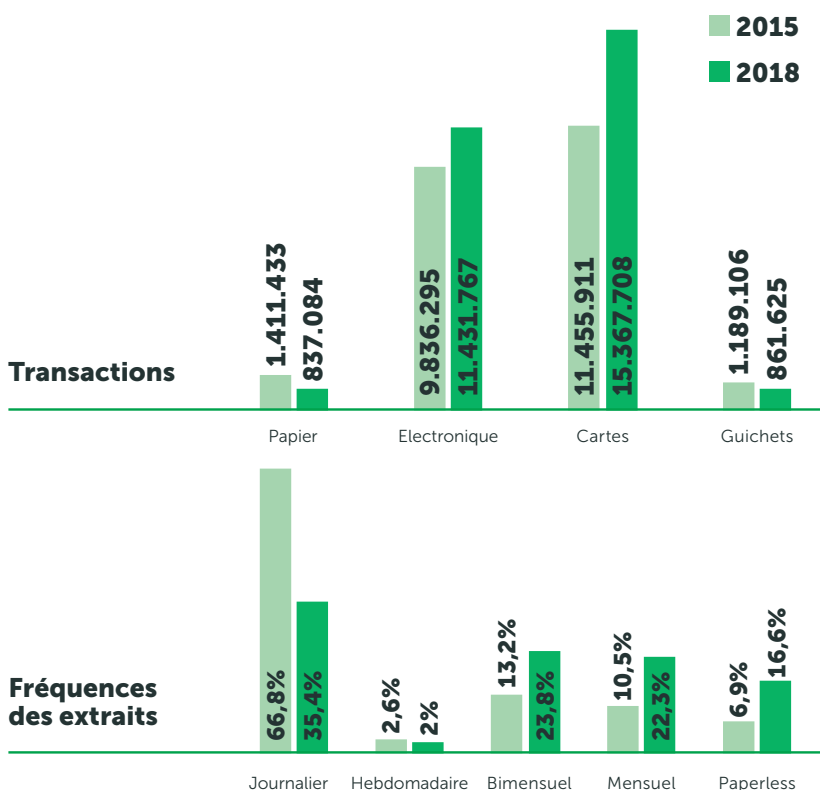


+4 %DU NOMBRE
DE COMPTES**+11 %**DU VOLUME DES DÉPÔTS
ENTRE 2017 ET 2018**43,3 %**DE TAUX D'ÉQUIPEMENT
E-BANKING DE NOS
CLIENTS**RÉALISATIONS 2018**

- Un traitement accéléré des demandes d'ouverture de compte ;
- Une amélioration de la qualité d'accueil au contact center de POST Finance (8002-8004) ;
- La simplification et l'adaptation réglementaire des conditions générales et particulières de POST Finance pour une meilleure compréhension par nos clients ;
- L'organisation, dans nos locaux, d'une conférence sur le logement animée par les experts de Banque Raiffeisen pour répondre aux questions de futurs nouveaux propriétaires ;
- La possibilité pour tous les citoyens ressortissants de l'Union européenne d'ouvrir un compte de base afin de permettre l'inclusion bancaire conformément à la loi de transposition de la PAD (Payment Account Directive) ;
- La poursuite de la convention avec l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI) visant à fournir un compte POST et une carte de débit aux réfugiés ou demandeurs de protection internationale ;
- Le maintien de notre approche non discriminante quant aux gestes commerciaux accordés à nos clients ;
- Une diminution des extraits de compte sur support papier ;
- Le redressement prononcé et continu de la situation financière de POST Finance grâce à une gestion proactive des coûts, des gains en efficacité et une politique tarifaire adaptée ;
- La prise de participation de POST Luxembourg dans LUXHUB, entité légale de mutualisation créée avec trois banques de détail de la place, permettant de se conformer aux exigences de la deuxième directive sur les services de paiement (PSD2) ;

AMBITIONS STRATÉGIQUES

- Développement commercial d'i-Hub, notre filiale spécialisée en KYC (Know Your Customer)¹ ;
- Proposition d'une nouvelle expérience client online, rendant nos clients toujours plus autonomes, en partenariat avec Banque Raiffeisen.

CHIFFRES-CLÉS

¹ Know your customer est le processus permettant de vérifier l'identité de nos clients.



Notre métier postal / logistique

Nos services postaux assurent la distribution du courrier 5 jours/7 dans tout le pays, acheminent les colis et les envois express, gèrent un réseau de plus de 100 points de vente (propres ou via des partenaires) et distribuent les quotidiens luxembourgeois dans tout le pays avant 6h30. Confrontées à une baisse des volumes de lettres liée à la digitalisation des échanges, nos activités de distribution de POST Courrier cèdent de plus en plus le pas aux activités logistiques et de distribution des colis.



357

TOURNÉES ASSURÉES
PAR 465 FACTEURS
(Y COMPRIS DES FACTEURS
« REMPLAÇANTS »)

51

FACTEURS
EMBAUCHÉS

+27 %

DE COLIS

-1,9 %

DE LETTRES AU COURS
DE L'ANNÉE 2018

25 %

DES COLIS SONT LIVRÉS
EN STATIONS PACKUP
24/24 (SOIT 700.000 COLIS)

RÉALISATIONS 2018

- Partenariat signé entre POST Luxembourg et DHL Parcel pour faciliter la livraison transfrontalière de colis au niveau européen ;
- Mise à disposition des colis DHL dans une partie de nos stations PackUp ;
- Plus de confort et plus de choix pour nos clients dans les options de réception de leurs paquets à la maison avec la « livraison chez un voisin » de PackUp Home ;
- Décentralisation des avisés dans plusieurs bureaux à Luxembourg-Ville (afin de faciliter leur retrait) ;
- Distribution des plus petits paquets directement dans les boîtes aux lettres par les facteurs ;
- Meilleur service client grâce aux 675 nouveaux terminaux portables, l'outil numérique de nos facteurs et chauffeurs Michel Greco S.A. ;
- Rapprochement des équipes opérationnelles Michel Greco S.A. et POST Courier et prise de contrôle totale de Michel Greco S.A. par POST Luxembourg ;
- Belle performance de notre activité logistique avec l'Asie (passée d'environ 1 million de colis en 2017 à plus de 4,8 millions de colis en 2018).

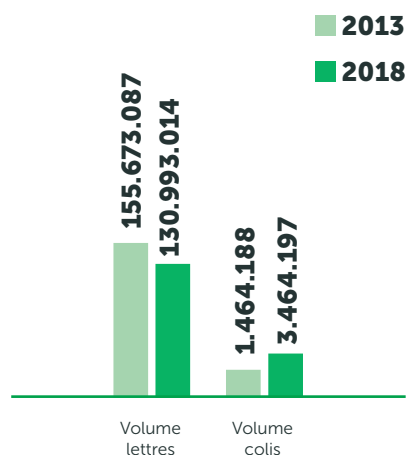
AMBITIONS À MOYEN/ LONG TERME

- Améliorer la qualité du service client au contact center¹ de POST Courier (8002-8004) ;
- Développer une solution pour prévenir nos clients de la livraison de leurs colis ;
- Adapter nos infrastructures et nos processus aux volumes croissants de colis ;
- Poursuivre le développement de nos activités logistiques en proposant des solutions intégrées comme des plates-formes de vente en ligne et des services de gestion, préparation et envoi de commandes ;
- Poursuivre le développement de notre réseau alternatif de points POST et ouvrir de nouveaux Espaces POST.

BON À SAVOIR



En décembre 2018, POST a distribué 400.000 colis, soit le double d'un mois normal. Quant aux lettres, c'est le 2 janvier qui est la journée record (le double d'une journée normale).



¹ Le contact center est le centre d'appels pour nos clients



Notre métier télécom / ICT

Le métier télécom / ICT se compose de 2 entités :

- POST Technologies qui développe et exploite les réseaux fixes et mobiles et qui est en charge de la vente des produits de gros dans son ensemble aux autres opérateurs.
- POST Telecom S.A. (filiale à 100 % de POST Luxembourg) qui s'occupe de la vente des produits et services télécoms et ICT aux particuliers et aux professionnels.



+ 110.000

CARTES SIM EN 2018
POUR LES SERVICES M2M¹

15 %

LA CONTRIBUTION
DE L'ICT AU CHIFFRE
D'AFFAIRES DE POST
TELECOM

+ 25.000

CLIENTS PROFESSIONNELS
QUI NOUS FONT
CONFIANCE AU NIVEAU
TÉLÉCOMS

40.000

CLIENTS MYPOST
(APPLICATION MOBILE)

RÉALISATIONS 2018

- Lancement de l'application MyPOST Telecom pour suivre sa consommation, consulter sa facture ou acheter des options ;
- Généralisation du WiFi Calling (appel voix sur le réseau WiFi), sans supplément de prix, dans les principales offres mobiles ;
- PostTV : ajout de nouvelles chaînes dans le bouquet de base et lancement de bouquets payants dynamiques que nos clients peuvent composer selon leurs envies ;
- Diffusion en livestream des séances du Bundesrat allemand depuis Berlin ;
- Organisation d'un premier événement consacré à l'Internet of things ;
- Participation au consortium 5GCroCo (aux côtés de représentants européens des télécoms et de l'industrie automobile), afin de réaliser des tests sur la 5G et la conduite autonome dans une zone transfrontalière ;
- Nouveaux contrats M2M¹ (p. ex. dans le cadre de la gestion de bornes de recharges électriques, de l'optimisation de la conduite de voitures) ;
- Archivage et partage d'imagerie médicale pour les hôpitaux luxembourgeois ;
- Lancement du produit DDOS pour protéger les entreprises contre les attaques malveillantes volumétriques par déni de service ;
- Lancement de l'offre ConnectedOffice Essentials pour les petites et moyennes entreprises.

AMBITIONS À MOYEN/ LONG TERME

- Mettre en place le réseau 5G ;
- Finaliser la migration all-IP² d'ici 2025 ;
- Optimiser le déploiement de la fibre optique (FTTH³) ;
- Faire évoluer nos services fixes, mobiles et TV en y intégrant davantage de fonctionnalités innovantes, en proposant toujours plus de qualité ;
- Pour nos clients professionnels, développer nos services ICT⁴, cloud et cybersécurité ;
- Développer des synergies et rapprocher les équipes courrier et télécom au niveau du réseau de vente.

¹ Machine-to-machine

² All-IP est une technologie de transmission des données basée sur un standard universel

³ Fiber to the home ou fibre optique jusqu'au domicile

⁴ Information and communication technologies ou technologies de l'information et de la communication

Annexes



Notre bâtiment Weierbaach à Luxembourg-Cloche d'Or



Nos organes de gouvernance

POST Luxembourg a la particularité d'être une entité multi-métiers, dont chacun est régulé et évolue dans des secteurs hautement concurrentiels.

Ceci augmente sensiblement la complexité de la gouvernance, qui se voit confrontée à des défis inédits pour des entreprises d'une taille comparable, ayant des structures plus monolithiques. Il s'agit, en effet, d'instaurer une excellente coordination entre les différentes entités de l'organisation et ses partenaires, le tout en respectant les règlements officiels, normes et statuts très variés des différents métiers.

Alors que pour les métiers du courrier et des télécommunications, POST est considérée comme étant l'opérateur dominant sur le marché national, elle occupe plutôt une niche dans son métier finance. Ceci ne la dispense cependant pas de mettre en place et d'assurer le contrôle et la conformité réglementaire requise pour pouvoir opérer sur un marché très bancarisé.

La présence simultanée sur plusieurs marchés concurrentiels, aux tendances d'évolution très différentes, pose un défi particulier à la gouvernance pour assurer la profitabilité à géométrie variable de toutes les entités de l'entreprise.

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de POST Luxembourg définit la politique générale de l'entreprise. Il privilégie une gestion responsable et orientée sur le long terme pour développer les activités de l'entreprise dans un souci d'en assurer la rentabilité. Ses décisions tiennent compte des intérêts légitimes de l'Etat (actionnaire unique), des clients et des collaborateurs de POST Luxembourg.

Membres du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est constitué de 16 membres, dont huit représentent l'actionnaire unique, six sont des représentants du personnel élus parmi le personnel de l'entreprise et deux sont des administrateurs indépendants issus de la société civile.

Le Conseil d'administration est composé des membres suivants, nommés par le gouvernement :

Serge Allegrezza

PRÉSIDENT
Représentant de l'Etat



Jean-Luc Kamphaus

VICE-PRÉSIDENT
Représentant de l'Etat



Günter Mirkes

MEMBRE
Représentant du personnel



Marie-Josée Ries

MEMBRE
Représentante de l'Etat



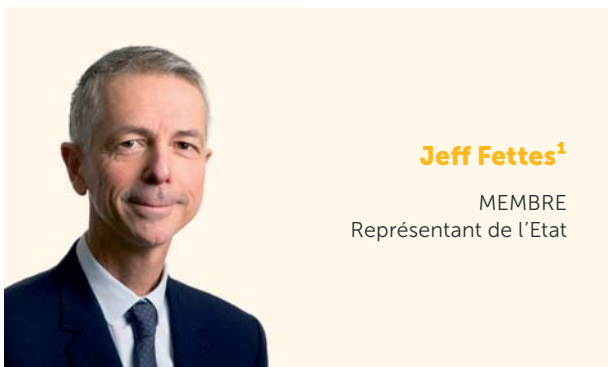
Udo Fell

MEMBRE
Représentant du personnel



Jeff Fettes¹

MEMBRE
Représentant de l'Etat



Jean-Marie Heyder

MEMBRE
Représentant du personnel



¹ Jeff Fettes a remplacé Jean-Paul Zens au sein du Conseil d'administration à partir de 2019. Jean-Paul Zens était administrateur de POST depuis 1993, ancien président du Conseil d'administration. Il a pris sa retraite fin 2018.



Au-delà de sa grande et nécessaire diversité au plan des secteurs d'activités représentés, le Conseil d'administration de POST se caractérise par une représentativité de femmes à hauteur de 25 % pour 75 % d'hommes.

Etant donné que les mandats de tous les administrateurs étaient venus à échéance au 31 décembre 2017, un nouveau Conseil d'administration a pris ses fonctions le 1^{er} janvier 2018. A cette occasion, les mandats de la moitié des administrateurs ont été renouvelés alors que huit nouveaux administrateurs ont pris leurs fonctions au sein du Conseil d'administration.

Activités du Conseil d'administration en 2018

Le Conseil d'administration a, au cours de l'année 2018, élaboré, avec le Comité exécutif, une nouvelle stratégie pour POST Luxembourg, y inclus les perspectives financières pour les années 2019 à 2022.

Le Conseil d'administration a discuté et pris des résolutions en relation avec tous les sujets pertinents, en particulier avec ceux concernant les comptes annuels statutaires et consolidés 2017 de POST et du Groupe POST Luxembourg.

Le Conseil d'administration a analysé les différents rapports et recommandations qui lui ont été soumis par ses comités spécialisés et par le Comité exécutif et a pris des décisions en relation avec notamment les acquisitions, respectivement les cessions de participations financières et les développements stratégiques.

Le Conseil d'administration attache

de l'importance au développement continu et au perfectionnement de ses membres. Le Conseil d'administration se soumet à une auto-évaluation annuelle. Des formations sur des sujets pertinents sont organisées régulièrement.

Comités spécialisés

Afin d'assurer que le Conseil d'administration puisse prendre de façon optimale des décisions dans l'intérêt de POST Luxembourg, plusieurs comités spécialisés qui préparent les décisions du Conseil d'administration ont été mis en place. Ces comités spécialisés se recrutent parmi les membres du Conseil d'administration.

Activités des Comités spécialisés en 2018

Comité d'audit

Président : Hans-Ulrich Hügli
Vice-président : Serge Allegrezza,
Jean-Luc Kamphaus,
Anne-Catherine Ries,
Marie-Josée Ries

Le Comité d'audit a suivi l'activité de la fonction « compliance », de POST Finance, les projets Möbius et BETR (optimisation de nos interfaces clients – mobiles et fixes), le respect des consignes liées à l'Equivalence of Input (garantie par POST d'un traitement identique de l'ensemble des opérateurs au niveau des produits de gros d'accès large bande) et la mise en place de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

Il a accompagné la mise en place des recommandations de l'Audit interne et de la lettre des recommandations

du réviseur d'entreprises.

Le Comité d'audit a avisé les comptes annuels statutaires et consolidés de POST et du Groupe POST Luxembourg de l'exercice 2017, la proposition d'affectation du bénéfice et les projets de budget pour 2019.

Il a aussi avisé l'état des effectifs pour 2019.

Comité de gestion des risques

Président : Hans-Ulrich Hügli
Vice-président : Serge Allegrezza
Jean-Marie Heyder,
Jean-Luc Kamphaus,
Anne-Catherine Ries,
Marie-Josée Ries

Le Comité de gestion des risques a suivi les risques majeurs de POST Luxembourg et, en particulier, les risques liés à la sécurité de l'information.

Comité de nomination et de rémunération

Président : Serge Allegrezza
Vice-président : Jean-Luc Kamphaus,
Ginette Jones,
Gaston Stronck,
Jeff Fettes

Le Comité de nomination et de rémunération a procédé à la revue du système de bonus des membres du Comité exécutif.

Il a établi un plan de succession pour les directeurs et arrêté un plan de pension complémentaire pour les membres du Comité exécutif.

Rémunération

Rémunération des membres du Conseil d'administration

La structure de rémunération des membres du Conseil d'administration pour l'exercice de leurs mandats au sein de POST Luxembourg est caractérisée par l'allocation d'une indemnité fixe et de jetons de présence, dont les montants sont fixés par le gouvernement en conseil, sur base d'une proposition du Comité de nomination et de rémunération, transmise par le Conseil d'administration au gouvernement.

Les membres du Conseil d'administration siégeant dans des comités spécialisés bénéficient également de jetons de présence.

Rémunération des membres du Comité exécutif

La rémunération des membres du Comité exécutif est déterminée par le Conseil d'administration, sur proposition du Comité de nomination et de rémunération. Elle se compose

d'une rémunération fixe et d'une partie variable, dont le montant est fixé, sur base d'une évaluation réalisée annuellement par le Comité de nomination et de rémunération et par le Conseil d'administration.

Aucune personne ne peut être impliquée dans les travaux du Comité de nomination et de rémunération concernant sa propre rémunération.

Le directeur général et le Comité exécutif

Le directeur général a le pouvoir de prendre toutes les décisions nécessaires ou utiles concernant l'objet¹ de POST Luxembourg, sous réserve des approbations requises par la loi, dont celles du Conseil d'administration.

Le Comité exécutif est chargé d'assister le directeur général dans l'exercice de son mandat. Le directeur général délègue aux membres du Comité exécutif la responsabilité d'exercer certaines de ses attributions, par exemple, la direction des différents métiers ou encore de différentes fonctions de support.

Membres du Comité exécutif

Le Comité exécutif est constitué du directeur général, qui en est également le président, de deux directeurs généraux adjoints et d'au moins deux directeurs.

Le Comité exécutif est composé des membres suivants :



Le Comité exécutif est entouré de directeurs en charge d'activités transversales :

Gabriel de La Bourdonnaye
Claude Olinger
Luca Tagliabue
Luc Welter

Directeur Juridique et Compliance ;
Directeur des Ressources Humaines ;
Directeur financier ;
Directeur Brand et Communication.

¹ Selon l'article 3 de la loi du 10 août 1992 (telle que modifiée par la suite), l'objet de POST Luxembourg prévoit la prestation des services postaux, de télécommunications et des services financiers postaux.

Principales participations POST Luxembourg

DANS LE PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

REPRÉSENTANTS DE POST LUXEMBOURG DANS LES CONSEILS D'ADMINISTRATION

POST Telecom S.A.	100 %	Composition du Conseil de surveillance de POST Telecom identique au Conseil d'administration de POST Luxembourg
POST Capital S.A.	100 %	Le Conseil d'administration de POST Capital est composé de 8 administrateurs, tous membres du Conseil d'administration de POST Luxembourg.
EBRC S.A.	100 %	Claude Strasser Pierre Zimmer Gaston Bohnenberger Cliff Konsbruck
Editus Luxembourg S.A.	100 %	Claude Strasser Pierre Zimmer Hjoerdis Stahl Luc Welter
InTech S.A.	100 %	Claude Strasser Cliff Konsbruck Marco Van Maris Pierre Zimmer
Victor Buck Services S.A.	100 %	Claude Strasser Pierre Zimmer Hjoerdis Stahl Valérie Ballouhey-Dauphin
i-Hub S.A.	100 %	Claude Strasser Pierre Zimmer Valérie Ballouhey-Dauphin
Michel Greco S.A.	100 % (depuis 31/12/2018)	Hjoerdis Stahl Claude Hansen Achim Taylor
Ainos S.A.	60,00 %	Pierre Zimmer Cliff Konsbruck
Elgon S.A.	60,00 %	Pierre Zimmer Cliff Konsbruck
Visual Online S.A.	51,00 %	Gaston Bohnenberger Gabriel de La Bourdonnaye
JOIN Experience S.A.	100 % (depuis 30/07/2018)	Claude Strasser Gabriel de La Bourdonnaye Romain Lanners Pierre Zimmer Marc Rosenfeld
Digora Luxembourg S.à r.l.	55,26 % (via EBRC)	Pierre Zimmer

Principales associations professionnelles où POST est représentée

NOM DE L'ASSOCIATION	ENTITÉ
ABBL (Association des Banques et Banquiers, Luxembourg)	POST Luxembourg
AMCHAM - American Chamber of Commerce	POST Luxembourg
British Chamber of Commerce	POST Telecom
CdC - Chambre de Commerce	POST Telecom
CLC - Confédération Luxembourgeoise du Commerce	POST Telecom
Cluster for logistics Luxembourg	POST Luxembourg
EATA - European Automotive and Telecom Alliance	POST Luxembourg
ETNO - European Telecommunications Network Operator's Association	POST Luxembourg
Fédération des Artisans	POST Telecom
FEDIL - Fédération des Industriels Luxembourgeois	POST Luxembourg
Finance & Technology Luxembourg	POST Telecom
GIE Dubai 2020	POST Luxembourg
GLAE - Groupement Luxembourgeois de l'Aéronautique et de l'Espace	POST Luxembourg
ILA - Institut Luxembourgeois des Administrateurs	POST Luxembourg
ILEA - Industrie Luxembourgeoise des Equipementiers de l'Automobile	POST Telecom
IMS Luxembourg - Institut pour le Mouvement Sociétal	POST Luxembourg
IPC - International Post Corporation	POST Luxembourg
INDR - Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises	POST Luxembourg
LHoFT - Luxembourg House of Financial Technology	POST Luxembourg
LU-CIX - Luxembourg Commercial Internet eXchange	POST Luxembourg
MLQE - Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence	POST Luxembourg
PostEurop	POST Luxembourg
STI - Service de Santé au Travail de l'Industrie	POST Telecom
TECHNOPORT S.A.	POST Luxembourg

Évaluation externe de ce rapport

Lettre du Comité d'évaluation par les parties prenantes externes (CEPPE)

Le Comité d'évaluation par les parties prenantes externes, ci-après dénommé « CEPPE » a le plaisir de partager ses conclusions d'analyse du Rapport intégré 2018 du Groupe POST Luxembourg. Cette lettre présente l'opinion des membres, en tant qu'experts. Le comité s'est réuni avec la directrice RSE, le directeur financier, la responsable RSE & Développement durable de POST Luxembourg le 29 avril 2019 afin de rendre compte de ses observations et recommandations sur le Rapport intégré 2018 du Groupe POST Luxembourg.

Pour information, l'édition 2018 du Rapport intégré du Groupe POST Luxembourg a été élaborée pour répondre à 3 enjeux :

- **Augmenter son accessibilité** auprès de ses parties prenantes – collaborateurs, particuliers, clients professionnels et tous ceux qui sont intéressés par les activités du Groupe POST Luxembourg,
- **Faciliter la compréhension et la lisibilité du rapport** : absence de jargon, mise en valeur des réalisations sous forme de tableaux de bord (dashboards), utilisation d'interviews pour faciliter la lecture,
- À l'instar du Plan national de développement durable, **aligner progressivement la démarche RESPECT du Groupe POST Luxembourg sur les Objectifs du développement durable des Nations unies.**

A propos du processus d'évaluation

Convaincue de l'approche d'évaluation par les parties prenantes initiée pour les cinq dernières publications de son Rapport RSE (2013 à 2016) ou intégré (2017), POST Luxembourg a décidé pour la troisième année consécutive d'élargir la consultation à d'autres parties prenantes externes, en intégrant le Groupe La Poste France.

Le périmètre pris en compte dans le processus d'évaluation est fondé sur le périmètre du Rapport intégré 2018, tel que défini dans le présent document.

Cette évaluation n'inclut pas la vérification des données chiffrées.

Le Comité d'évaluation est composé en 2018 des experts suivants :

- Mme Emmanuelle Besson, Directrice du Reporting et des Relations avec les Agences de Notation, La Poste, France,
- M. Erny Huberty, Responsable Corporate Marketing, Enovos Luxembourg S.A., Luxembourg,
- M. Mark Harrison, Responsable Marchés, International Post Corporation, Belgique,
- M. Norman Fisch, Secrétaire Général, Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR), Luxembourg,
- M. Pieter Reitsma, Responsable durabilité, International Post Corporation, Belgique.

Pour sa sixième édition, le processus d'évaluation du rapport par un échantillon de parties prenantes externes, a porté son attention sur les trois questions prioritaires suivantes :

1. Qualité du contenu :
Le Rapport intégré 2018 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de définition de contenu et de pertinence des thématiques présentées ?
2. Qualité du rapport :
Le Rapport intégré 2018 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de qualité ?
3. Recommandations :
Les recommandations énoncées lors du comité d'évaluation en 2017 par le CEPPE ont-elles été prises en compte dans le Rapport intégré 2018 ?

Quels sont les principaux points de satisfaction et de développement pour les prochaines publications ?

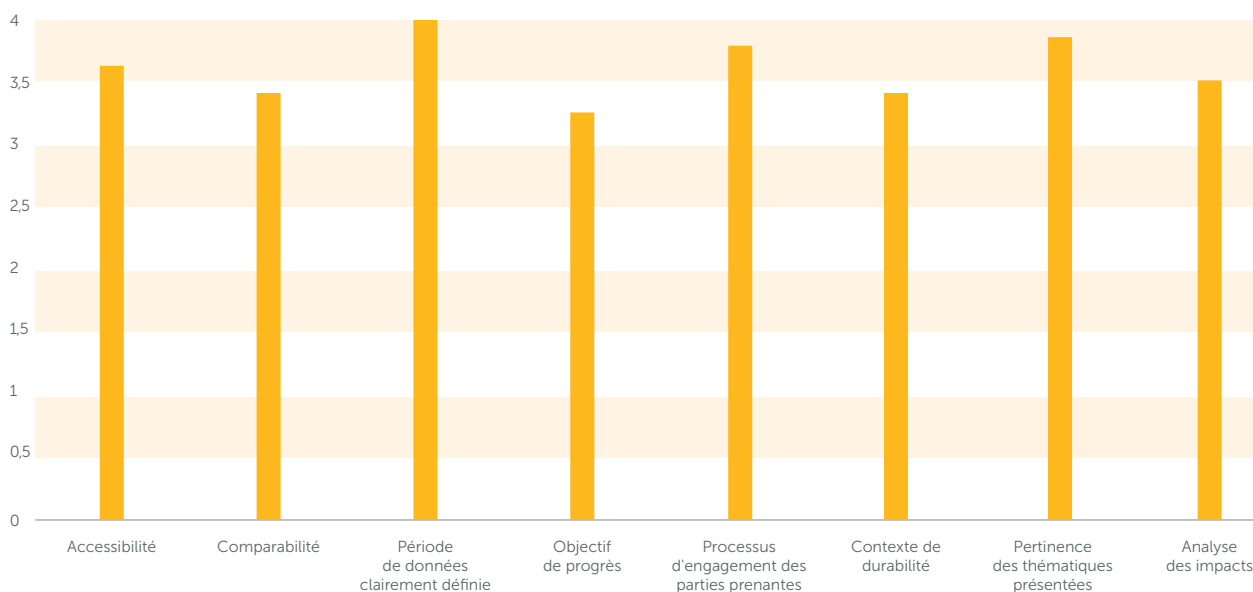
Synthèse des observations et recommandations du CEPPE

Les membres du CEPPE s'accordent pour relever les points d'attention suivants quant au Rapport intégré :

1. La qualité du support est soulignée : le Rapport intégré 2018 est agréable à lire et accessible à tous. Les points forts soulignés sont les chiffres-clés mis en évidence, les cas concrets présentés, les témoignages de collaborateurs permettant d'incarner les réalisations du Groupe, l'accent mis sur les initiatives concrètes menées.
2. L'ancrage de la RSE dans la stratégie et les principes et orientations clairs au niveau de la démarche sont appréciés.
3. Le choix des informations présentées pour chaque dimension du mot « RESPECT » sous forme de « main stories » est pertinent et le recours à des tableaux de bord (« dashboards ») facilite la compréhension de l'état de mise en œuvre et d'avancement des objectifs et le suivi. Les tableaux de bord ont été introduits pour répondre à la recommandation du CEPPE 2017 et seront reproduits dans les futures publications.
4. Les membres du CEPPE ont apprécié l'implication importante des parties prenantes dans la consultation de matérialité réalisée par le Groupe POST Luxembourg.
5. Suite à la recommandation du CEPPE 2017, la contribution aux Objectifs du développement durable des Nations unies (SDG, Sustainable Development Goals) est intégrée et facilite la lisibilité/comparabilité universelle via les pictogrammes standards.

Répartition du score moyen par critères évalués par les membres du CEPPE

Scores reçus lors de l'engagement de la CEPPE



RECOMMANDATIONS

Les recommandations émises en 2018 s'adressaient à la revue exclusive du rapport extra-financier du Groupe POST Luxembourg. Leur prise en considération dans le présent Rapport intégré est globalement jugée satisfaisante. Il est compréhensible que le niveau de détail accordé soit moins accentué que l'exigerait un rapport exclusivement extra-financier.

Les critères de qualité et de contenu du rapport ont été évalués sur une échelle de 1 à 4 (de 1-pas du tout d'accord à 4-tout à fait d'accord) avec une moyenne de satisfaction de **3,59 sur 4** quant à la qualité du contenu et de la qualité de l'information, soit une légère diminution par rapport à la note moyenne obtenue pour le rapport intégré de 2017 (3,79/4).

Malgré le niveau de maturité élevé évalué par les experts, chacun a pris soin d'identifier pour le prochain

Rapport intégré du Groupe POST Luxembourg des recommandations visant à améliorer le Rapport intégré tel que présenté :

- Questionner la pertinence de certains objectifs et définir des objectifs clairs dont l'avancement devrait être mesuré par des indicateurs associés à moyen et long terme ;
- Travailler la clarté des informations publiées dans les dashboards (lien entre objectifs, indicateurs et résultats atteints) ;
- Ajouter, dans la dimension Terre en particulier, un positionnement de la performance du Groupe POST Luxembourg comparée à ses pairs (notamment en valorisant les bons résultats de POST Courrier figurant dans le benchmark d'IPC pour le domaine postal) ;
- Evaluer la pertinence d'intégrer dans les annexes une grille de concordance

avec le standard Global Reporting Initiative ;

- Présenter le lien entre les Objectifs du développement durable et les stratégies métiers et globalement, améliorer la vision des enjeux métiers.

Chacun souligne l'excellence de ce deuxième Rapport intégré du Groupe POST Luxembourg, tout en attirant l'attention sur l'intérêt que pourrait représenter la mise à disposition d'une version en anglais afin de gagner encore en accessibilité.

Comptes annuels consolidés 2018

Rapport du réviseur d'entreprise agréé

RAPPORT SUR L'AUDIT DES COMPTES CONSOLIDÉS

Opinion

Nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de POST Luxembourg (le «Groupe») comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2018 ainsi que le compte de profits et pertes consolidé, pour l'exercice clos à cette date, et les notes aux comptes consolidés, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

A notre avis, les comptes consolidés ci-joints présentent sincèrement dans tous leurs aspects significatifs la situation financière consolidée du Groupe au 31 décembre 2018, ainsi que ses résultats consolidés pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des comptes consolidés en vigueur au Luxembourg.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit en conformité avec la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit (la loi du 23 juillet 2016) et les normes internationales d'audit (ISA) telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces loi et normes sont plus amplement décrites dans la section «Responsabilités du Réviseur d'Entreprises Agréé pour l'audit des comptes consolidés» du présent rapport. Nous sommes également indépendants du Groupe conformément au code de déontologie des professionnels comptables du conseil des normes internationales de déontologie comptable (le Code de l'IESBA) tel qu'adopté pour le Luxembourg par la CSSF ainsi qu'aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des comptes consolidés et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Responsabilités du Conseil d'administration et des responsables du gouvernement d'entreprise pour les comptes consolidés

Le Conseil d'administration est responsable de l'établissement et de la présentation fidèle de ces comptes consolidés conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des comptes consolidés en vigueur au Luxembourg, ainsi que du contrôle interne qu'il [elle] considère comme nécessaire pour permettre l'établissement de comptes consolidés

ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, c'est au Conseil d'administration qu'il incombe d'évaluer la capacité du Groupe à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si le Conseil d'administration a l'intention de liquider le Groupe ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à lui.

Responsabilités du Réviseur d'Entreprises Agréé pour l'audit des comptes consolidés

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et de délivrer un rapport du Réviseur d'Entreprises Agréé contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des comptes consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Groupe ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que les informations y afférentes fournies par ce dernier ;
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par le Conseil d'administration du

principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du Groupe à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les comptes consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Cependant, des événements ou situations futurs pourraient amener le Groupe à cesser son exploitation ;

- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la forme et le contenu des comptes consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les comptes consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle ;
- Nous obtenons des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'information financière des entités et activités du Groupe pour exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit du Groupe, et assumons l'entière responsabilité de notre opinion d'audit.

Nous communiquons aux responsables du gouvernement d'entreprise notamment l'étendue et le calendrier

prévu des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Nous fournissons également aux responsables du gouvernement d'entreprise une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles de déontologie pertinentes concernant l'indépendance et leur communiquons toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir des incidences sur notre indépendance ainsi que les sauvegardes connexes s'il y a lieu.

Parmi les questions communiquées aux responsables du gouvernement d'entreprise, nous déterminons quelles ont été les plus importantes dans l'audit des comptes consolidés de la période considérée : ce sont les questions clés de l'audit. Nous décrivons ces questions dans notre rapport sauf si des textes légaux ou réglementaires en empêchent la publication ou si, dans des circonstances extrêmement rares, nous déterminons que nous ne devrions pas communiquer une question dans notre rapport parce que l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que les conséquences négatives de la communication de cette question dépassent les avantages pour l'intérêt public.

Pour Deloitte Audit,
Cabinet de Révision Agréé

Georges Kioes,
Réviseur d'Entreprises Agréé
Partner

Le 30 avril 2019.

ACTIF	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
B. FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	4	0,00	0,00
C. ACTIF IMMOBILISÉ		2.163.374.136,12	1.989.375.705,34
I. Immobilisations incorporelles	5	78.080.603,06	68.056.850,80
1. Frais de développement		3.056.208,88	611.070,69
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été		54.161.113,85	27.846.539,40
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3		52.966.509,53	27.396.268,42
b) créés par l'entreprise elle-même		1.194.604,32	450.270,98
3. Fonds de commerce, dans la mesure où il a été acquis à titre onéreux		399.327,18	727.563,43
4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours		4.699.123,26	22.294.800,62
5. Écarts d'acquisition positifs		15.764.829,89	16.576.876,66
II. Immobilisations corporelles	6	1.041.092.588,23	1.059.862.507,92
1. Terrains et constructions		404.907.416,16	415.356.591,18
2. Installations techniques et machines		505.060.518,02	478.112.330,84
3. Autres installations, outillage et mobilier		25.270.365,35	21.855.893,93
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours		105.854.288,70	144.537.691,97
III. Immobilisations financières	7	1.044.200.944,83	861.456.346,62
1. Parts dans des entreprises liées		381.000,50	2.063.241,50
3. Participations (dont mise en équivalence)		8.307.765,51	9.661.106,31
4. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		2.000,00	305.000,00
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		1.034.599.379,96	848.639.889,03
6. Autres prêts		910.798,86	787.109,78
D. ACTIF CIRCULANT		1.590.506.251,45	1.561.494.214,18
I. Stocks		33.368.994,16	34.599.523,27
1. Matières premières et consommables		18.947.013,80	18.769.352,25
2. Produits en cours de fabrication		697.641,30	399.624,71
3. Produits finis et marchandises		13.645.824,61	14.012.575,76
4. Acomptes versés		78.514,45	1.417.970,55
II. Créances		253.306.422,52	227.191.830,25
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		225.125.982,63	190.901.055,52
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		225.125.982,63	190.901.055,52
2. Créances sur des entreprises liées		5.692,19	255.085,08
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		5.692,19	255.085,08
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		131.649,98	275.055,51
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		131.649,98	275.055,51
4. Autres créances		28.043.097,72	35.760.634,14
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		28.043.097,72	35.760.634,14
III. Valeurs mobilières	8	136.159.964,19	158.329.021,52
3. Autres valeurs mobilières		136.159.964,19	158.329.021,52
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	9	1.167.670.870,58	1.141.373.839,14
E. COMPTES DE RÉGULARISATION	10	71.904.014,78	66.656.967,03
TOTAL DU BILAN (ACTIF)		3.825.784.402,35	3.617.526.886,55

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes annuels consolidés.

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
A. CAPITAUX PROPRES		1.443.601.458,42	1.431.993.226,18
I. Capital souscrit	11	631.848.607,41	631.848.607,41
IV. Réserves consolidées	12	779.328.807,41	763.435.269,57
VI. Résultat de l'exercice - part du Groupe -	12	32.391.568,79	36.668.946,79
VIII. Subventions d'investissement en capital		32.474,81	40.402,41
A. BIS INTÉRÊTS MINORITAIRES		4.476.768,08	3.363.121,52
B. PROVISIONS		52.930.565,71	57.594.512,74
1. Provisions pour pensions et obligations similaires		862.000,00	862.000,00
3. Autres provisions	13	52.068.565,71	56.732.512,74
C. DETTES		2.294.460.309,32	2.093.857.648,36
2. Dettes envers des établissements de crédit		84.398.875,79	32.386.703,30
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		72.899.483,27	18.403.538,22
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		11.499.392,52	13.983.165,08
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte		5.640,00	0,00
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		5.640,00	0,00
4. Dettes sur achats et prestations de services	14	123.595.388,38	153.260.903,81
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		123.595.388,38	153.260.903,81
6. Dettes envers des entreprises liées		723.468,14	687.087,65
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		723.468,14	687.087,65
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		438.282,58	377.453,78
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		438.282,58	377.453,78
8. Autres dettes		50.453.622,54	40.790.001,93
a) dettes fiscales		28.054.504,49	16.125.240,64
b) dettes au titre de la sécurité sociale		6.532.200,50	6.111.838,25
c) autres dettes		15.866.917,55	18.552.923,04
i. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		15.043.256,39	12.846.645,49
ii. dont la durée résiduelle est supérieure à un an		823.661,16	5.706.277,55
10. Dettes en CCP		2.034.845.031,89	1.866.355.497,89
E. COMPTES DE RÉGULARISATION	15	30.315.300,85	30.718.377,75
TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)		3.825.784.402,35	3.617.526.886,55

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes annuels consolidés.

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
1. Chiffre d'affaires net	16	826.952.524,56	769.567.156,87
2. Variation du stock de produits finis et en cours de fabrication		(991.726,92)	176.490,47
3. Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif		13.772.258,95	14.014.843,77
4. Autres produits d'exploitation	17	24.997.215,86	24.872.167,14
5. Matières premières et consommables et autres charges externes		(318.367.107,73)	(308.039.472,15)
a) Matières premières et consommables		(226.118.086,96)	(214.053.470,22)
b) Autres charges externes	18	(92.249.020,77)	(93.986.001,93)
6. Frais de personnel	19	(340.649.773,00)	(318.146.917,76)
a) Salaires et traitements		(300.671.071,88)	(283.571.512,68)
b) Charges sociales		(39.709.166,39)	(33.330.959,75)
i) Couvrant les pensions		(21.208.746,02)	(20.893.251,51)
ii) Autres charges sociales		(18.500.420,37)	(12.437.708,24)
c) Autres frais de personnel		(269.534,73)	(1.244.445,33)
7. Corrections de valeur		(137.260.047,80)	(171.525.909,18)
a) Sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles		(133.665.661,03)	(172.075.057,99)
b) Sur éléments de l'actif circulant		(3.594.386,77)	549.148,81
8. Autres charges d'exploitation	20	(33.222.686,30)	(24.678.886,07)
9. Produits provenant de participations		0,00	7.656.130,60
a) Provenant d'entreprises liées		0,00	71.095,86
b) Provenant d'autres participations		0,00	7.585.034,74
10. Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et de créances de l'actif immobilisé	21	7.371.400,63	52.995.100,01
b) Autres produits ne figurant pas sous a)		7.371.400,63	52.995.100,01
11. Autres intérêts et autres produits		3.807.964,60	1.604.166,99
b) Autres intérêts et produits financiers		3.807.964,60	1.604.166,99
12. Quote-part dans le résultat des entreprises mises en équivalence		668.779,44	798.109,10
13. Correction de valeur sur immobilisations financières et sur valeur mobilières faisant partie de l'actif circulant		(2.695.120,23)	259,49
14. Intérêts et autres charges financières		(2.905.561,40)	(2.724.682,50)
a) Concernant des entreprises liées		(270,83)	(583,20)
b) Autres intérêts et charges financières		(2.905.290,57)	(2.724.099,30)
15. Impôts sur le résultat	22	(5.172.201,28)	(6.260.531,93)
16. Résultat après impôts sur le résultat		36.305.919,38	40.308.024,85
17. Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.	23	(2.873.247,35)	(2.657.947,31)
18. Résultat de l'exercice		33.432.672,03	37.650.077,54
a) Profit de l'année – Quote-part groupe		32.391.568,79	36.668.946,79
b) Profit de l'année – Intérêts minoritaires		1.041.103,24	981.130,75

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes annuels consolidés.

NOTE 1 – GÉNÉRALITÉS

1.1. Informations sur le Groupe

POST Luxembourg « la Maison-Mère » est la tête du Groupe de POST Luxembourg (ci-après « le Groupe »). POST Luxembourg, anciennement dénommée « Entreprise des Postes et Télécommunications », est un établissement public qui jouit de l'autonomie financière et administrative, doté de la personnalité juridique et créé par la loi du 10 août 1992 et modifiée par la loi du 10 juillet 2011 et la loi du 15 mars 2016. L'entreprise est placée sous la haute surveillance du membre du Gouvernement ayant l'Economie dans ses attributions. Depuis le premier trimestre 2017, son siège a été transféré de l'ancienne adresse 8a, avenue Monterey, L-2163 Luxembourg, à l'adresse actuelle 20, rue de Reims, L-2417 Luxembourg.

1.2. Objet du Groupe

Le Groupe a pour objet la prestation, seule ou en participation :

- a) de services postaux, en ce compris la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois de colis, de quelque nature qu'ils soient, et les services logistiques y associés ;
- b) de services de télécommunications et, plus généralement, de services de communications électroniques, ainsi que de services en matière de technologies de l'information et de la communication ; et
- c) de services financiers postaux.

Le Groupe peut en outre accomplir toutes prestations et opérations commerciales, financières, industrielles, immobilières et mobilières se rattachant directement ou indirectement à son objet ou qui sont de nature à promouvoir son développement, au Luxembourg ou à l'étranger. Les opérations du Groupe sont réputées être des actes de commerce.

Le Groupe peut être chargé de l'accomplissement de toutes autres missions par des lois ou des règlements ou qui lui sont confiées par décision du Gouvernement en conseil conformément aux dispositions européennes et nationales applicables. Ces dernières missions font l'objet de conventions à conclure entre l'Etat et l'entreprise qui pourront prévoir une indemnisation des services rendus.

1.3. Comptes annuels consolidés

L'exercice coïncide avec l'année civile, du 1er janvier au 31 décembre de chaque année.

Avant la fin du premier trimestre de chaque année, le Directeur Général soumet les comptes annuels consolidés du Groupe, arrêtés au 31 décembre de l'année précédente, à l'approbation du Conseil d'administration du Groupe en y joignant le rapport du ou des réviseurs d'entreprises.

Pour le 30 avril au plus tard, le Conseil d'administration soumet les comptes annuels consolidés du Groupe à l'approbation du Gouvernement en conseil qui les transmet à la Chambre des députés et les fait publier au Mémorial.

NOTE 2 – BASE DE PRÉPARATION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

2.1. Principes généraux

Les comptes annuels consolidés sont établis conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur au Luxembourg selon la méthode du coût historique. L'utilisation de la méthode de la juste valeur pour les instruments financiers et certaines catégories d'actifs n'est pas retenue.

Les politiques comptables et les principes d'évaluation sont, en dehors des règles imposées par la loi du 19 décembre 2002 telle que modifiée, déterminées et mises en place par le Conseil d'administration.

2.2. Estimations comptables déterminantes

La préparation des comptes annuels consolidés implique le recours à un certain nombre d'estimations comptables déterminantes. Elle impose aussi au Conseil d'administration d'exercer leur jugement dans l'application des principes comptables. Tout changement dans les hypothèses peut avoir des répercussions significatives sur les comptes annuels de la période durant laquelle ces hypothèses ont changé. Le Conseil d'administration estime que les hypothèses sous-jacentes sont adéquates et que les comptes annuels donnent ainsi une image fidèle de la situation financière et des résultats de du Groupe.

Le Groupe fait des estimations et hypothèses qui ont une incidence

sur les montants repris à l'actif et au passif au cours de la période suivante. Les estimations et les jugements sont évalués de façon continue et se basent sur l'expérience passée et d'autres facteurs, dont des anticipations d'événements futurs jugés raisonnables dans ces circonstances.

L'utilisation des estimations concernant principalement les évaluations suivantes :

- la détermination de la durée d'utilisation des immobilisations corporelles et incorporelles ;
- l'estimation de la réduction des valeurs recouvrables des actifs dépréciés ;
- l'évaluation des provisions, dont les avantages du personnel ;
- l'estimation des charges à régulariser à l'actif du bilan.

2.3. Chiffres comparatifs

Afin d'assurer la comparabilité avec les chiffres de l'exercice 2018, les chiffres de l'exercice 2017 des postes suivants ont été reclassés :

	31/12/2017 (EUR)
Obligations gardée à échéance	
De « Valeurs mobilières »	-817.660.000,00
Vers « Immobilisations financières »	817.660.000,00
Compte CCP Rémunéré	
De « Valeurs mobilières »	-15.460.465,45
Vers « Avoir en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse »	15.460.465,45
Slaires payés d'avance	
De « Comptes de régularisation - actif »	-7.229.416,89
Vers « Créances »	7.229.416,89
Valeurs nettes comptables d'immobilisations corporelles cédées	
De « Autres charges d'exploitation »	4.207.652,35
Vers « Autres produits d'exploitation »	-4.207.652,35
Valeurs nettes comptables d'immobilisations financières cédées	
De « Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et de créances de l'actif immobilise et « Produits provenant de participations »	-7.129.222,49
Vers « Intérêts et autres charges financières »	7.129.222,49

2.4. Base de consolidation

Les comptes consolidés comprennent les comptes de POST Luxembourg 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 conclu 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).

2.5. Périmètre de consolidation

NOM DE LA SOCIÉTÉ	Siège 2018	Pourcentage de contrôle 2018	Pourcentage d'intérêt 2018	Pourcentage d'intérêt 2017	Méthode de consolidation 2018
POST Luxembourg	Luxembourg	Maison-Mère	-	-	-
P&T Immobilière S. à r.l.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
P&T Ré S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
POST Telecom S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
e-Business & Resilience Centre S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
POST Capital S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
Bâtiment Mercier S. à r.l.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
Editus Luxembourg S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
Intech S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
Victor Buck Services S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
Join Experience S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
Join Infrastructure S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
Join Experience Belgique S.A.	Belgique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
i-Hub S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	IG
Michel Greco S.A.	Luxembourg	100,00 %	90,00 %	90,00 %	IG
K2-Consult S.A.	Luxembourg	60,00 %	60,00 %	60,00 %	IG
Ainos S.A.	Luxembourg	60,00 %	60,00 %	60,00 %	IG
Elgon S.A.	Luxembourg	60,00 %	60,00 %	60,00 %	IG
Digora Luxembourg S. à r.l.**	Luxembourg	55,25 %	55,25 %	-	IG
Infomail S.A.	Luxembourg	55,00 %	55,00 %	55,00 %	IG
Visual Online S.A.	Luxembourg	51,00 %	51,00 %	51,00 %	IG
Global Sky Park GmbH	Allemagne	50,00 %	50,00 %	50,00 %	MEE
Hotcity S.A.	Luxembourg	49,00 %	49,00 %	49,00 %	MEE
Eltrona Interdiffusion S.A.	Luxembourg	34,00 %	34,00 %	34,00 %	MEE
Financière Digora S.A.S**	France	33,29 %	33,29 %	-	IG
Digora S.A.S.**	France	32,00 %	32,00 %	-	IG
Digora Maroc S. à r.l.**	Maroc	30,42 %	30,42 %	-	IG
Synedge Luxembourg S.A.	Luxembourg	28,00 %	28,00 %	28,00 %	MEE
POST Telecom PSF S.A.*	Luxembourg	-	-	100,00 %	IG
IG : Intégration globale					
MEE : Mise en équivalence					

*Le 8 janvier 2018, la Société POST Telecom S.A. a absorbé la société POST Telecom PSF S.A. (fusion par absorption) avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2018.

**Première intégration par intégration globale

2.6. Sociétés exclues du périmètre de consolidation

NOM DE LA SOCIÉTÉ	Siège 2018	Pourcentage de contrôle 2018	Pourcentage d'intérêt 2018	Pourcentage d'intérêt 2017	Méthode de consolidation 2018
Inconsult S.A.*	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	NC
VBS Asia PTE Ltd*	Singapour	100,00 %	100,00 %	90,00 %	NC
IP-R Holding S.à r.l.*	Luxembourg	50,00 %	50,00 %	50,00 %	NC
Active SmartHome S.A., en liquidation ¹⁾	Luxembourg	50,00 %	50,00 %	50,00 %	NC
Earthlab Luxembourg S.A. ¹⁾	Luxembourg	37,21 %	37,21 %	37,21 %	NC
ITTM S.A. ¹⁾	Luxembourg	36,84 %	36,84 %	36,84 %	NC
SEQVOIA S.A. ¹⁾	Luxembourg	34,00 %	34,00 %	34,00 %	NC
LuxHub S.A.	Luxembourg	19,75 %	19,75 %	-	NC
Eurosender Limited	Royaume-Uni	17,12 %	17,12 %	17,12 %	NC
Digital Tech Fund SCA	Luxembourg	14,49 %	14,49 %	14,49 %	NC
Banque Raiffeisen S.C.	Luxembourg	10,00 %	10,00 %	10,00 %	NC
Visalux S.C.	Luxembourg	8,67 %	8,67 %	3,09 %	NC
Luxtrust Development S.A.	Luxembourg	6,99 %	6,99 %	-	NC
Digital Transformation Fund SCS	Luxembourg	6,60 %	6,60 %	-	NC
LU-CIX Management GIE	Luxembourg	5,55 %	5,55 %	6,25 %	NC
Encevo S.A.	Luxembourg	4,70 %	4,70 %	-	NC
Coöperative Vereniging International Post Corporation U.A.	Bruxelles, B	1,00 %	1,00 %	1,00 %	NC
Visa Inc	San Francisco, USA	0,02 %	0,02 %	0,02 %	NC
FS-B S. à r.l.	Luxembourg	-	-	6,15 %	NC
FS-T S. à r.l.	Luxembourg	-	-	6,15 %	NC
Luxtrust S.A.	Luxembourg	-	-	7,52 %	NC
Eurogiro A/S	Copenhague, DK	-	-	4,32 %	NC

NC : non consolidé

*Société non consolidée pour des raisons d'intérêts négligeables

2.7. Conversion

Les comptes annuels de toutes les sociétés incluses dans le périmètre de consolidation sont exprimés en EUR à l'exception des comptes annuels de la société Digora Maroc S. à r.l., lesquels sont exprimés en MAD. Pour des raisons de présentation, les actifs et les passifs de cette société sont converti en EUR au taux de conversion à la date de clôture de l'exercice. Les produits et les charges sont convertis au taux moyen de l'exercice. Les différences de change sont classées dans les réserves consolidées du Groupe.

2.8. Intérêts minoritaires

La part des intérêts minoritaires dans les fonds propres et dans le résultat net de l'exercice est indiquée séparément dans le bilan consolidé et le compte de profits et pertes.

2.9. 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, après réévaluation à leur valeur de marché des actifs et des passifs.

La différence de première consolidation, si elle est positive, est portée à l'actif à la rubrique « Ecart d'acquisition positifs » 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.

NOTE 3 – PRINCIPES ET MÉTHODES COMPTABLES

3.1. Frais d'établissement

Les frais d'établissement sont pris

en charge durant l'exercice de leur survenance.

3.2. immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition qui comprend les frais accessoires, ou au coût de revient, déduction faite des amortissements et corrections de valeur cumulés.

Lorsque le Groupe considère qu'une immobilisation incorporelle a subi une diminution de valeur de nature durable, une réduction de valeur complémentaire est effectuée de manière à refléter cette perte. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui les ont motivées ont cessé d'exister.

Les immobilisations incorporelles, hormis les acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours, sont amorties linéairement sur base de leur durée d'utilisation estimée.

Les immobilisations incorporelles sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

	Durée d'amortissement (ans)
Frais de développement	3
Droits de câbles	10
Droits dans les Groupements d'Intérêts Économiques	6
Logiciels informatiques	3/4/5
Fonds de commerce	3/5
Ecart d'acquisition positifs	8

3.3. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition qui comprend les frais accessoires, ou au coût de revient, déduction faite des amortissements et corrections de valeur cumulés.

Lorsque le Groupe considère qu'une immobilisation corporelle a subi une diminution de valeur de nature durable, une réduction de valeur complémentaire est effectuée de manière à refléter cette perte. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui les ont motivées ont cessé d'exister.

Les immobilisations corporelles, hormis

les terrains, les acomptes versés et immobilisations corporelles en cours, sont amorties linéairement sur base de leurs durées d'utilisation estimées.

Les immobilisations corporelles sont amorties linéairement sur les durées suivantes:

	Durée d'amortissement (ans)
Terrains et constructions	
Terrains	non amortis
Droit de superficie (selon durée du contrat)	50
Gros oeuvres	50
Halls industriels	25
Installations techniques et sociales	10
Stations hertziennes	10
Sécurité bâtiments	7
Installations techniques et machines :	
Réseaux souterrains	20/40
Réseaux d'accès	10
Installations : transmission et commutation téléphoniques, stations hertziennes et sites radio, installations GSM, stations terriennes, tri postal	4/5/6/7/10
Equipements : guichets postaux, cabines téléphoniques, postes téléphoniques, imprimerie, cantine, POST Philately, garage, instruments de mesure, machines	3/5
Autres installations, outillage et mobilier :	
Matériel roulant - véhicules lourds	8
Matériel roulant - véhicules légers	5
Mobilier et matériel de bureau	5
Matériel informatique	3/4

3.4. Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif

Les dépenses en relation avec le déploiement de la fibre optique, créés par la Maison-mère elle-même, ainsi que les dépenses en relation avec le développement des logiciels, sont enregistrées dans le compte de profits et pertes durant l'année sous la rubrique « Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif ». Elles figurent au bilan au poste « Immobilisations ».

3.5. Immobilisations financières

Les participations non consolidées sont enregistrées au coût d'acquisition. Les prêts accordés aux entreprises avec lesquelles la Maison-Mère a un lien de participation sont repris à leur valeur nominale.

En cas de dépréciation qui, de l'avis du Conseil d'administration, revêt un caractère durable, ces immobilisations financières font l'objet de corrections de valeur afin de leur donner la valeur inférieure qui est à leur attribuer à la date de clôture du bilan. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

3.6. Stocks

Les stocks sont évalués au plus bas du prix d'acquisition déterminé sur base des prix moyens pondérés ou leur valeur de réalisation. 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 les ont motivées ont cessé d'exister.

3.7. Créances

Les créances sont enregistrées à leur valeur nominale. Elles font l'objet de corrections de valeur lorsque leur recouvrement est compromis. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues si les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

Les créances comprennent la créance envers l'Etat, représentant le découvert pour assurer certaines missions spéciales postales.

3.8. Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières sont évaluées au plus bas de leur coût d'acquisition, incluant les frais accessoires, et déterminé selon la méthode des prix moyens pondérés ou de leur valeur de marché à la date d'arrêt des comptes

annuels, exprimée dans la devise de préparation des comptes annuels, correspondant à la valeur de marché au dernier cours disponible le jour de l'évaluation pour les valeurs mobilières admises à la cote officielle d'une bourse de valeurs ou sur un autre marché réglementé.

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.

3.9. Comptes de régularisation - Actif

Ce poste comprend les charges comptabilisées pendant l'exercice mais qui sont imputables à un exercice ultérieur.

3.10. Provisions

Les provisions ont pour objet de couvrir des charges ou des dettes qui sont nettement circonscrites quant à leur nature mais qui, à la date de clôture du bilan, sont ou probables ou certaines mais indéterminées quant à leur montant ou quant à leur date de survenance.

Des provisions sont également constituées pour couvrir des charges qui trouvent leur origine dans l'exercice ou dans un exercice antérieur et qui sont nettement circonscrites quant à leur nature mais qui, à la date de clôture du bilan, sont ou probables ou certaines mais indéterminées quant à leur montant ou quant à la date de leur survenance. Les provisions afférentes

aux exercices antérieurs, n'ayant plus d'objet, sont reprises en résultat.

3.11. Dettes

Les dettes sont enregistrées à leur valeur de remboursement.

Les dettes comprennent notamment les frais terminaux postaux sortants, estimés sur base des envois postaux internationaux pesés et valorisés individuellement à la quote-part du tarif national de terminaison en vigueur, ainsi que les dépenses internationales de télécommunications et les frais de roaming et d'interconnexion terminés dans les réseaux étrangers, estimés sur base du trafic mesuré et des prix de terminaison en vigueur.

3.12. Comptes de régularisation - Passif

Ce poste comprend les produits perçus durant l'exercice et qui sont imputables à un exercice ultérieur.

3.13 Chiffre d'affaires net

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 du Groupe, 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.

NOTE 4 – FRAIS D'ÉTABLISSEMENT

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

en EUR	TOTAL
Valeurs brutes au début de l'exercice	474.251,10
Variations de périmètre	68.176,00
Entrées au cours de l'exercice	-
Sorties au cours de l'exercice	(196.998,63)
Transferts de l'exercice	-
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	345.428,47
Corrections de valeur au début de l'exercice	(474.251,10)
Variations de périmètre	(51.057,98)
Dotations de l'exercice	(17.118,02)
Reprises de l'exercice	196.998,63
Transferts de l'exercice	-
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(345.428,47)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice courant	-
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	-

NOTE 5 – IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

en EUR	Frais de développement	Concessions, brevets, licences, marques, droits et valeurs similaires	Fonds de commerce	Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	Écarts d'acquisition positifs (cf. Note 2.5 et 2.9)	TOTAL
Valeurs brutes au début de l'exercice	15.366.255,92	107.227.319,64	1.810.293,08	23.094.800,62	53.984.612,79	201.483.282,05
Variations de périmètre	(215.277,82)	4.271.161,15	367.370,06	-	-	4.423.253,39
Entrées au cours de l'exercice	1.981.476,38	6.027.692,29	45.000,00	15.358.910,59	1.845.859,23	25.258.938,49
Sorties au cours de l'exercice	(12.413.607,58)	(9.028.826,37)	-	(17.818,40)	-	(21.460.252,35)
Transferts de l'exercice	1.815.818,52	31.120.951,03	2.905.259,17	(33.736.769,55)	-	2.105.259,17
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	6.534.665,42	139.618.297,74	5.127.922,31	4.699.123,26	55.830.472,02	211.810.480,75
Corrections de valeur au début de l'exercice	(14.755.185,23)	(79.380.780,24)	(1.082.729,65)	(800.000,00)	(37.407.736,13)	(133.426.431,25)
Variations de périmètre	286.844,02	(2.518.089,66)	-	-	-	(2.231.245,64)
Dotations de l'exercice	(1.411.917,69)	(12.585.651,81)	(740.606,31)	-	(2.657.906,00)	(17.396.081,81)
Reprises de l'exercice	12.400.313,81	9.028.826,37	-	-	-	21.429.140,18
Transferts de l'exercice	1.488,55	(1.488,55)	(2.905.259,17)	800.000,00	-	(2.105.259,17)
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(3.478.456,54)	(85.457.183,89)	(4.728.595,13)	-	(40.065.642,13)	(133.729.877,69)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice courant	3.056.208,88	54.161.113,85	399.327,18	4.699.123,26	15.764.829,89	78.080.603,06
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	611.070,69	27.846.539,40	727.563,43	22.294.800,62	16.576.876,66	68.056.850,80

NOTE 6 – IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les mouvements de l'exercice
se présentent comme suit :

en EUR	Terrains et constructions	Installations techniques et machines	Autres installations, outillage et mobilier	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	TOTAL
Valeurs brutes au début de l'exercice	728.268.656,64	1.548.848.555,74	96.598.383,11	146.845.654,82	2.520.561.250,31
Variations de périmètre	-	116.961,78	(1.460.664,14)	-	(1.343.702,36)
Entrées au cours de l'exercice	7.076.670,86	53.323.135,11	8.394.797,84	34.366.628,73	103.161.232,54
Sorties au cours de l'exercice	(14.216.595,05)	(26.945.595,05)	(5.488.023,44)	(24.998,27)	(46.675.211,81)
Transferts de l'exercice	22.070.611,34	47.602.683,17	3.785.487,93	(75.332.996,58)	(1.874.214,14)
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	743.199.343,79	1.622.945.740,75	101.829.981,30	105.854.288,70	2.573.829.354,54
Corrections de valeur au début de l'exercice	(312.912.065,46)	(1.070.736.224,90)	(74.742.489,18)	(2.307.962,85)	(1.460.698.742,39)
Variations de périmètre	-	(34.151,49)	3.163.661,54	-	3.129.510,05
Dotations de l'exercice	(31.539.037,24)	(74.049.547,75)	(10.440.090,20)	(223.786,01)	(116.252.461,20)
Reprises de l'exercice	6.862.167,89	26.912.481,96	5.436.063,24	-	39.210.713,09
Transferts de l'exercice	(702.992,82)	22.219,45	23.238,65	2.531.748,86	1.874.214,14
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(338.291.927,63)	(1.117.885.222,73)	(76.559.615,95)	-	(1.532.736.766,31)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice courant	404.907.416,16	505.060.518,02	25.270.365,35	105.854.288,70	1.041.092.588,23
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	415.356.591,18	478.112.330,84	21.855.893,93	144.537.691,97	1.059.862.507,92

NOTE 7 – IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

en EUR	Parts dans des entreprises liées	Participations (dont mise en équivalence)	Créances sur des entreprises liées	Titres ayant le caractère d'immobilisations	Autres prêts	TOTAL
Valeurs brutes au début de l'exercice	2.063.241,50	9.667.356,31	305.000,00	849.656.414,03	787.109,78	862.479.121,62
Variations de périmètre	-	-	-	1.500,00	133.669,13	135.169,13
Entrées au cours de l'exercice	-	500.000,00	-	211.878.851,34	10.863,16	212.389.714,50
Résultat des entreprises mises en équivalence	-	668.779,44	-	-	-	668.779,44
Dividendes de l'exercice	-	(119.000,01)	-	-	-	(119.000,01)
Sorties au cours de l'exercice	(1.682.241,00)	-	(11.000,00)	(26.937.385,41)	(20.843,21)	(28.651.469,62)
Transferts de l'exercice	-	-	-	-	-	-
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	381.000,50	10.717.135,74	294.000,00	1.034.599.379,96	910.798,86	1.046.902.315,06
Corrections de valeur au début de l'exercice	-	(6.250,00)	-	(1.016.525,00)	-	(1.022.775,00)
Dotations de l'exercice	-	(2.403.120,23)	(292.000,00)	-	-	(2.695.120,23)
Reprises de l'exercice	-	-	-	1.016.525,00	-	1.016.525,00
Transferts de l'exercice	-	-	-	-	-	-
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	-	(2.409.370,23)	(292.000,00)	-	-	(2.701.370,23)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice courant	381.000,50	8.307.765,51	2.000,00	1.034.599.379,96	910.798,86	1.044.200.944,83
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	2.063.241,50	9.661.106,31	305.000,00	848.639.889,03	787.109,78	861.456.346,62

Tel que mentionné dans la note 2.3. Chiffres comparatifs, les valeurs brutes des « Titres ayant le caractère d'immobilisations » au début de l'exercice comportent un reclassement.

Les principales participations non consolidées sont les suivantes :

NOM DE LA SOCIÉTÉ	Devise	Pourcentage de détention	Capitaux propres à la date de clôture de la société concernée (en devise)	Résultats du dernier exercice (en devise)	Valeur nette des titres de participation (en Euro)
Inconsult S.A. ²⁾	EUR	100,00 %	34.873,94	(5.688,90)	31.000,00
VBS Asia PTE Ltd ²⁾	SGD	100,00 %	345.943,00	649.988,00	350.000,50
IP-R Holding S.à r.l. ²⁾	EUR	50,00 %	(415,48)	(7.466,43)	-
Active SmartHome, en liquidation ²⁾	EUR	50,00 %	74.968,43	163.100,07	-
Earthlab Luxembourg S.A. ²⁾	EUR	37,21 %	32.404,53	(1.377.809,92)	-
ITTM S.A. ²⁾	EUR	36,84 %	(219.725,15)	(420.542,79)	-
Seqvoia S.A. ²⁾	EUR	34,00 %	1.405.413,53	257.374,05	408.000,00
LuxHub S.A. ²⁾	EUR	19,75 %	-	-	790.000,00
Eurosender Limited ²⁾	GBP	17,12 %	1.292.229,00	(5.797,00)	1.000.000,00
Digital Tech Fund SCA ³⁾	EUR	14,49 %	2.890.759,39	869.013,46	645.000,00
Banque Raiffeisen S.C. ²⁾	EUR	10,00 %	223.591.135,69	8.577.485,18	27.777.777,78
Visalux S.C. ²⁾	EUR	8,67 %	11.690.729,00	401.408,00	153.273,62
Luxtrust Development S.A.	EUR	6,99 %	-	-	436.248,00
Digital Transformation Fund SCS	CHF	6,60 %	-	-	1.116.420,02
LU-CIX Management GIE ²⁾	EUR	5,55 %	356.749,21	53.879,55	20.000,00
Encevo S.A. ²⁾	EUR	4,70 %	710.535.412,00	36.498.177,00	49.900.000,00
Coöperative Vereniging International Post Corporation U.A. ²⁾	EUR	1,00 %	14.260.290,00	325.887,00	3.486,00
Visa Inc ¹⁾	USD	0,02 %	34.006.000,00	10.301.000,00	80.674,54

¹⁾ Comptes annuels au 30.09.2018

²⁾ Comptes annuels au 31.12.2017

³⁾ Comptes annuels au 30.06.2018

NOTE 8 – VALEURS MOBILIÈRES

Les « Valeurs mobilières », évaluées au plus bas du coût d'acquisition ou de la valeur du marché, se présentent comme suit :

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Obligations	109.958.677,34	130.866.891,06
Actions	26.201.286,85	27.462.130,46
	136.159.964,19	158.329.021,52

NOTE 9 – AVOIRS EN BANQUES, AVOIRS EN COMPTE DE CHÈQUES POSTAUX, CHÈQUES ET ENCAISSE

Les « Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse » se présentent comme suit :

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Avoirs sur comptes à terme	602.000.000,00	620.000.000,00
Avoirs sur comptes de liaison	3.904.421,67	2.841.030,06
Avoirs sur comptes courants	540.091.159,10	492.501.307,08
Avoirs en caisse	21.675.289,81	26.031.502,00
	1.167.670.870,58	1.141.373.839,14

NOTE 10 – COMPTES DE RÉGULARISATION - ACTIF

Les « Comptes de régularisation de l'actif » sont constitués d'agios payés d'avance sur obligations et d'autres charges payées d'avance.

NOTE 11 – CAPITAL SOUSCRIT

Au 31 décembre 2018, de même qu'au 31 décembre 2017, le capital de la Maison-mère se chiffre à EUR 631.848.607,41. Le capital appartient à l'Etat.

NOTE 12 – MOUVEMENTS DE L'EXERCICE SUR LES POSTES DE « RÉSERVES CONSOLIDÉES » ET « RÉSULTATS DE L'EXERCICE – PART DU GROUPE » RÉGULARISATION - ACTIF

Les mouvements de l'exercice 2018 sur les postes « Réserves consolidées » et « Résultats de l'exercice – part du Groupe » se présentent comme suit :



en EUR	Réserves consolidées	Résultat de l'exercice - Part du Groupe
Solde au 31 décembre 2017	763.435.269,57	36.668.946,79
Distribution des dividendes	(20.000.000,00)	-
Transfert aux réserves	36.668.946,79	(36.668.946,79)
Résultat de l'exercice	-	32.391.568,79
Reprise plus-value immunisée	(1.032.006,62)	-
Autres	256.597,67	-
Solde au 31 décembre 2018	779.328.807,41	32.391.568,79

NOTE 13 – AUTRES PROVISIONS

Les « Autres provisions » se composent principalement d'une provision pour AGDL et une provision pour congé non pris en fin d'année.

La Maison-mère était membre de l'association sans but lucratif « Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg » (AGDL). En 2015, ce système de garantie des dépôts, géré préalablement par l'AGDL, a été remplacé par un nouveau système appelé « Fonds de Garantie des Dépôts

Luxembourg » (FGDL). Depuis 2016 et conformément à la circulaire CSSF 14/599, les primes FGDL annuelles sont compensées par une reprise partielle de la provision AGDL du même montant.

NOTE 14 – DETTES SUR ACHATS ET PRESTATIONS DE SERVICES

Les « Dettes sur achats et prestations de services » se composent comme suit :



en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Fournisseurs	69.567.526,88	75.393.380,59
Factures à recevoir	54.027.861,50	77.867.523,22
	123.595.388,38	153.260.903,81

NOTE 15 – COMPTES DE RÉGULARISATION - PASSIF

Les « Comptes de régularisation du passif » sont constitués principalement des produits perçus d'avance, notamment dans le cadre d'un projet de télécommunications d'envergure, ainsi que dans une moindre mesure de disagos perçus d'avance sur obligations.

NOTE 16 – CHIFFRE D'AFFAIRES NET

Le « Chiffre d'affaires net » se compose comme suit :



en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Services postaux	159.324.906,03	145.666.556,47
Services financiers	27.284.994,76	26.587.983,06
Services de télécommunications	450.556.206,38	450.641.719,38
Autres	189.786.417,39	146.670.897,96
	826.952.524,56	769.567.156,87

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Chiffre d'affaires national	798.635.035,94	740.587.056,38
Chiffre d'affaires international	28.317.488,62	28.980.100,49
	826.952.524,56	769.567.156,87

NOTE 17 – AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION

Cette rubrique comprend principalement les facturations diverses, n'entrant pas dans le cadre du chiffre d'affaires, les loyers et les indemnités d'assu-

rances perçus, les ventes de POST Philatélie, une reprise sur plus-value immunisée ainsi que les produits de cession d'actifs de la Maison-mère de EUR 12.966.507,21 (2017 : EUR 6.879.998,48) déduction faite de leurs

valeurs nettes comptables de EUR 7.412.898,27 (2017 : 4.156.546,9).

NOTE 18 – AUTRES CHARGES EXTERNES

Les « Autres charges externes » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Sous-traitance, entretien et réparations	31.527.671,82	30.081.005,03
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	19.991.653,07	24.156.059,91
Loyers et charges locatives	17.559.845,45	13.236.806,76
Frais de marketing et publicité	10.766.449,01	10.672.662,80
Assurances	5.416.036,76	5.555.293,50
Autres	6.987.364,66	10.284.173,93
	92.249.020,77	93.986.001,93

Les honoraires (hors TVA) du Réviseur d'Entreprises Agréé se présentent comme suit :

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Contrôle légal des comptes annuels statutaires et consolidés	566.696,53	310.585,73
Autres services d'assurance	20.400,00	50.000,00
	587.096,53	360.585,73

NOTE 19 – FRAIS DE PERSONNEL

Au courant de l'exercice 2018, le Groupe a employé 4 259 (2017 : 4 053) personnes Equivalents Temps Plein et en moyenne, réparties de la manière suivante :

	2018	2017
Salariés	3.006	2.711
Fonctionnaires et assimilés	1.253	1.342
	4.259	4.053

NOTE 20 – AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION

Le Groupe a alloué les indemnités suivantes aux différents membres des organes de gestion et de surveillance :

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Conseil d'Administration	786.865,83	772.753,42
Comité d'Audit	12.084,61	11.774,74
Comité de Nomination	9.605,72	1.239,45
Comité de Gestion des Risques	4.028,20	4.647,94
	812.584,36	790.415,55

NOTE 21 – PRODUITS PROVENANT D'AUTRES VALEURS MOBILIÈRES, D'AUTRES TITRES ET CRÉANCES DE L'ACTIF IMMOBILISÉ

Les « Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et créances de l'actif mobilisé » comprennent notamment les produits de cession d'actifs de la Maison-mère de EUR 1.515.939,41

(2017 : EUR 49.168.875,49) déduction faite de leurs valeurs nettes comptables de EUR 1.354.871,41 (2017 : EUR 4.407.088,28).

à l'impôt foncier ainsi qu'à l'impôt commercial communal.

Les « Impôts sur le résultat » se composent comme suit :

NOTE 22 – 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,

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Impôts sur le revenu des collectivités de l'exercice	3.646.907,46	3.845.817,46
Impôt commercial communal de l'exercice	1.954.838,56	2.166.201,75
Retenue à la source impôts luxembourgeois	30.650,02	0,00
Retenue à la source pour les impôts étrangers	8.709,21	506.235,86
Impôts de l'exercice	5.641.105,25	6.518.255,07
Régularisation d'impôt sur le résultat des exercices antérieurs	(468.903,97)	(257.723,14)
	5.172.201,28	6.260.531,93

NOTE 23 – AUTRES IMPÔTS

Les « Autres impôts » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Impôt sur la fortune - exercice courant	3.474.796,75	3.234.491,31
Impôts Autres	4.659,00	0,00
Impôts de l'exercice	3.479.455,75	3.234.491,31
Régularisation d'impôt sur la fortune - exercices antérieurs	(606.209,00)	(576.544,00)
	2.873.246,75	2.657.947,31

NOTE 24 – TRANSACTIONS AVEC DES PARTIES LIÉES

Au cours de l'exercice, les transactions avec des parties liées ont été conclues aux conditions normales de marché.

NOTE 25 – AVANCES ET CRÉDITS ACCORDÉS AUX MEMBRES DES ORGANES DE GESTION ET DE SURVEILLANCE

Le Groupe n'a pas accordé de crédits ou avances aux membres des organes de gestion et de surveillance, et n'a pas d'engagement pour leur compte au titre de garantie.

NOTE 26 – ENGAGEMENTS HORS-BILAN

La nature et l'objectif commercial des opérations significatives non inscrites au bilan se composent comme suit :

en EUR	31/12/2018	31/12/2017
Commandes d'achat passées	56.968.270,60	58.756.670,29
Crédit-bail	16.285.263,42	23.159.662,87
Investissements financiers	10.087.523,75	2.355.000,00
Garanties bancaires	4.988.310,47	4.823.314,67
Loyers futurs	0,00	-
Garantie bonne fin d'exécution de travaux	104.067,00	104.067,00
Contrats de change à terme	0,00	846.000,00
	88.433.435,24	90.044.714,83

NOTE 27 – EVÈNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Il n'y a pas d'évènement postérieur à la date de clôture ayant un impact significatif sur les comptes annuels au 31 décembre 2018.

Les chiffres-clés du métier postal / logistique

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018/17
Points de vente POST Courrier						
Nombre de bureaux de poste	97	97	63	63	63	0 %
Nombre de Points POST	11	16	26	33	46	39 %
Total points de vente POST Courrier	108	113	89	96	109	14 %
Nombres d'heures d'ouverture par semaine						
Bureaux de poste	2.623	2.623	2.292	2.306	2.316	0 %
Point POST	945	1.338	2.379	2.929	3.604	23 %
Total nombre d'heures d'ouverture par semaine	3.568	3.961	4.671	5.235	5.920	13 %
PackUp						
PackUp Points (partenaires et POST)	78	76	51	51	51	0 %
Stations PackUp 24/24	29	32	72	84	91	8 %
Total PackUp Points et Stations PackUp 24/24	107	108	123	135	142	5 %

INDICATEURS PRODUITS & SERVICES	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018/17
Volume de lettres (nb)	152.914.055	146.735.816	139.386.790	133.540.324	130.993.014	-2 %
Volume de colis (nb)	1.827.000	2.095.241	2.367.071	2.732.138	3.464.197	27 %
Volume logistique (nb)	N/A	N/A	N/A	1.131.860	4.000.892	253 %

INDICATEURS QUALITÉ	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018/17
Durée d'acheminement des envois postaux						
Service national						
J + 2 (objectif 85 % des envois*)	99,78	99,68	99,67	99,40	96,80	-3 %
J + 3 (objectif 99 % des envois*)	99,95	99,99	99,93	99,90	99,00	-1 %
Service intracommunautaire**						
J + 3 (objectif 85 % des envois*)	90,60	89,00	83,20	79,50	78,70	-1 %
J + 5 (objectif 97 % des envois*)	97,80	97,10	95,20	94,20	94,40	0 %
Durée d'acheminement des colis						
Service national						
J + 1 (objectif interne 98 % des envois)	97,90	97,70	98,10	96,40	97,30	1 %
Service intracommunautaire						
J + n	93,30	91,00	90,10	91,40	84,50	-8 %

* Uniquement POST Luxembourg

** Performance de traitement des colis luxembourgeois à destination des pays de la "Communauté européenne" (dépendante aussi de la performance de traitement dans les pays de destination)

Les chiffres-clés des services financiers postaux

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018/17
Distributeurs automatique de billets (nb)						
POST	56	57	57	59	56	-5 %
Banque Raiffeisen	N/A	N/A	54	53	54	2 %
Total	56	57	111	112	110	-2 %
Points de vente POST Finance						
Bureaux de poste	97	97	63	63	63	0 %
Agences Banque Raiffeisen	N/A	N/A	40	39	38	-3 %
Total	97	97	103	102	101	-1 %
Heures d'ouverture par semaine (nb)						
Bureaux de poste	2.623	2.623	2.292	2.306	2.316	0 %
Agences Banque Raiffeisen	N/A	N/A	1.096	1.102	1.072	-3 %
Total nombre d'heures d'ouverture par semaine	2.623	2.623	3.388	3.408	3.388	-1 %
Taux d'équipement (%)						
Taux d'équipement CCP Connect (comparé au nombre de clients particuliers)	38,8	38,5	39,3	41,5	43,3 %	4 %
Taux d'équipement Multiline (comparé au nombre de clients corporate)	16,5	18,8	18,7	21,7	23,4 %	8 %

INDICATEURS PRODUITS & SERVICES	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018/17
Transactions (nb)						
Transactions papier	1.487.626	1.411.433	1.323.968	1.019.270	837.084	-18 %
Transactions électroniques	9.318.340	9.836.295	9.782.778	10.920.542	11.431.767	5 %
Transactions cartes	10.680.920	11.455.911	12.348.744	13.931.533	15.367.708	10 %
Transactions guichets	1.307.660	1.189.106	1.145.402	905.813	861.625	-5 %
Taux en termes de choix de fréquence d'extrait (%)						
Journalier	70,8	66,8	66,6	43,5	35,4 %	-19 %
Hebdomadaire	2,4	2,6	2,6	2,2	2,0 %	-9 %
Bimensuel	13,0	13,2	13,2	22,1	23,8 %	8 %
Mensuel	7,7	10,5	10,6	19,5	22,3 %	14 %
Paperless	6,1	6,9	7,0	12,7	16,6 %	31 %

Les chiffres-clés du métier télécom /ICT

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018/17
Points de vente POST Telecom						
Shops POST Telecom	12	12	12	12	14	42 %
POP (Point of Presence fibre optique)						
POP (nouvelle construction)	29	37	49	56	74	32 %
POP (dans CT/DLU existant)	22	23	33	38	45	18 %
Total POP	51	60	82	94	119	27 %

INDICATEURS PRODUITS & SERVICES	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018/17
Internet						
Couverture Internet 30 Mbit/s (% des ménages)	96,0	96,0	96,0	97,6	97,9	0 %
Couverture Internet 100 Mbit/s (% des ménages)	82,0	85,0	86,0	88,4	94,5	7 %
Couverture fibre optique (% des ménages)	43,0	50,0	56,0	61,8	65,5	6 %
Réseau mobile						
Couverture 2G de la population (%)	99,0	99,0	99,9	99,9	99,9	0 %
Couverture 3G de la population (%)	94,0	94,0	91,3	89,9	89,9	0 %
Couverture 4G de la population (%)	93,0	96,0	95,8	97,0	97,8	1 %
Longueur câbles (km)						
Câbles fibres (km)	10.931	13.044	14.903	16.568	18.123	9 %
Câbles hybrides (km)	4.334	4.505	4.617	4.682	4.713	1 %
Total câbles avec fibres (km)	15.265	17.549	19.520	21.250	22.836	7 %
Longueur fibres (km)						
Fibres dans câbles fibres (km)	698.637	833.006	967.534	1.082.231	1.196.224	11 %
Fibres dans câbles hybrides (km)	77.682	81.815	84.019	85.487	85.947	1 %
Total fibres dans câbles (km)	776.319	914.821	1.051.553	1.167.718	1.282.171	10 %
Couverture Fibre						
Immeubles raccordés en fibre	60.715	72.622	81.467	89.879	97.023	8 %
Immeubles raccordés en fibre (%)	39,8	47,0	52,2	57,1	61,1	7 %
Unités dans immeubles raccordés en fibre	109.974	145.230	166.120	175.173	187.378	7 %
Unités dans immeubles raccordés en fibre (%)	43,1	50,2	55,7	61,8	65,5	6 %

INDICATEURS QUALITÉ	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018/17
Réseau fixe						
Taux de réparation de raccordements téléphoniques plus petit ou égal à 2 jours (%)	N/A	N/A	66,7	72,7	74,7	3 %
Taux de réparation de raccordements large bande plus petit ou égal à 2 jours (%)	N/A	N/A	57,0	65,0	65,5	1 %
Dépannage						
Délai de résolution en nombre de jours	N/A	2,0	2,2	1,7	1,6	-6 %
Réseau mobile						
Taux de coupure des appels voix mobile	1,06	0,90	0,86	0,89	0,88	-1 %
Centre d'appels 8002 8004						
% d'appels qui ont été pris dans les 20 secondes	69,1	79,8	69,3	71,8	77,2	8 %

Les chiffres-clés de la RSE

RENTABILITÉ	2014	2015	2016	2017	2018
CHIDA	692	706	728	770	827
EBITDA	151	143	156	158	172
Bénéfice de l'exercice	43	13	23	38	33
Investissements (corporels, incorporels)	155	189	182	171	127
Nombre de recrutements	441	418	397	379	502

EMPLOYABILITÉ	2014	2015	2016	2017	2018
Répartition de l'effectif par sexe (F/H)	31/69	31/69	30/70	30/70	30/70
Taux d'absentéisme (%)	5,0	5,4	5,3	4,7	5,0
Nombre de bénéficiaires de la mobilité interne *	N/A	113	185	133	124
Nombre d'heures de formation (moyenne annuelle/collaborateur)	33	34	23	20	18

SÉCURITÉ	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de plaintes pour atteinte à la vie privée/perte de données	0	0	0	0	2
Taux global d'accidents de travail et de trajet (%)	3,0	2,9	2,4	4,9**	5
Nombre d'heures de formation à la prévention des risques (santé et sécurité au travail, protection des données, blanchiment...)*	N/A	N/A	6.535	8.005	4.967

PRODUITS	2014	2015	2016	2017	2018
Points de vente de nos produits accessibles aux personnes à mobilité réduite (%/total)	N/A	N/A	N/A	85 %	85 %

ÉTHIQUE	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de cas traités par le Comité éthique *	N/A	N/A	N/A	18	7
Achats locaux (achats facturés au Luxembourg) (%)	67 %	63 %	63 %	64 %	61 %

CONNAISSANCES	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de jours consacrés par les collaborateurs/trices à des partages de compétences à des personnes externes à l'Entreprise *	N/A	N/A	N/A	768**	765
Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis *	450	450	582	637**	571
Volume d'investissements dans les communautés locales (dons, sponsoring...) (MEUR)	0,68	0,69	0,90	0,69	0,47

TERRE	2014	2015	2016	2017	2018
Énergie (consommation en téqCO ₂)	6.403	4.963	5.385	5.170**	5.066
Papier (consommation en téqCO ₂)	1.781	1.911	1763	1.894**	1.868
Transports (consommation en téqCO ₂)	6.516	6.895	7.044	7.295	7.083
Transports (% de km parcourus avec des véhicules électriques) *	N/A	2,2	1,9	2,3	2,4

* Uniquement POST Luxembourg

** Chiffre recalculé pour 2017

Tableau des performances extra-financières

INTITULÉ	Unité	2014	2015	2016	2017		2018
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, homme	Nb. Personnes / %	2.816/67,2	2.901/67,8	2.931/68,1	2.901/67,8	↗	2.918
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, femme	Nb. Personnes / %	1.242/29,6	1.274/29,8	1.247/29,0	1.218/28,5	↗	1.246
Effectifs sous contrat à durée déterminée, homme	Nb. Personnes / %	88/2,1	63/1,5	77/1,8	95/2,2	↘	85
Effectifs sous contrat à durée déterminée, femme	Nb. Personnes / %	45/1,1	41/1,0	47/1,1	62/1,5	↘	56
Total des effectifs	Nb. Personnes / %	4.246	4.316	4.302	4.276	↗	4.305
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps plein	Nb. Personnes	3.217	3.345	3.397	3.318	↗	3.326
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps partiel	Nb. Personnes	841	830	781	801	↗	838
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps plein	Nb. Personnes	33	87	85	69	↗	103
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps partiel	Nb. Personnes	100	17	39	88	↘	38
Répartition de l'effectif total par région et par sexe	Nb. Personnes	100 % Luxembourg/ 69 % H-31 % F	100 % Luxembourg/ 69 % H-31 % F	100 % Luxembourg/ 70 % H-30 % F	100 % Luxembourg/ 70 % H-30 % F	○	100 % Luxem- bourg 70 % H 30 % F
Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	%	83 %	83 %	83 %	82 %	↗	83 %
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, homme	Nb. Personnes	154	119	139	158	↗	226
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, femme	Nb. Personnes	56	67	39	56	↗	86
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, homme	Nb. Personnes	166	176	164	109	↗	145
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, femme	Nb. Personnes	55	43	41	46	↘	33
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, homme	Nb. Personnes	7	10	11	10	↘	9
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, femme	Nb. Personnes	3	3	3	0	↗	3
Nombre total d'embauches	Nb. Personnes	441	418	397	379	↗	502
Taux de recrutement, moins de 30 ans, homme	%	3,7 %	2,8 %	3,2 %	3,7 %	↗	5,2 %
Taux de recrutement, moins de 30 ans, femme	%	1,3 %	1,6 %	0,9 %	1,3 %	↗	2,0 %
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, homme	%	4,0 %	4,1 %	3,8 %	2,5 %	↗	3,4 %
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, femme	%	1,3 %	1,0 %	1,0 %	1,1 %	↘	0,8 %
Taux de recrutement, plus de 50 ans, homme	%	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0,2 %	○	0,2 %
Taux de recrutement, plus de 50 ans, femme	%	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	↗	0,1 %
Taux de recrutement global	%	10,6 %	9,8 %	9,3 %	8,9 %	↗	11,7 %
Nombre de départs, moins de 30 ans, homme	Nb. Personnes	24	51	42	60	↗	119
Nombre de départs, moins de 30 ans, femme	Nb. Personnes	11	11	13	19	↗	33
Nombre de départs, entre 30-50 ans, homme	Nb. Personnes	39	58	64	78	↗	142
Nombre de départs, entre 30-50 ans, femme	Nb. Personnes	21	21	26	30	↗	46
Nombre de départs, plus de 50 ans, homme	Nb. Personnes	3	7	3	3	↗	99
Nombre de départs, plus de 50 ans, femme	Nb. Personnes	5	3	1	3	↗	24
Nombre total de départs	Nb. Personnes	103	151	149	193	↗	463
Taux de rotation moins de 30 ans, homme	%	7,0 %	11,6 %	9,2 %	15,1 %	↗	22,8 %
Taux de rotation moins de 30 ans, femme	%	8,3 %	5,7 %	9,8 %	14,5 %	↗	16,5 %

INTITULÉ	Unité	2014	2015	2016	2017		2018
Taux de rotation entre 30-50 ans, homme	%	3,4 %	4,5 %	4,5 %	5,7 %	↗	7,5 %
Taux de rotation entre 30-50 ans, femme	%	3,7 %	4,3 %	5,2 %	5,3 %	↗	5,9 %
Taux de rotation plus de 50 ans, homme	%	1,0 %	13,9 %	9,0 %	13,3 %	↗	16,9 %
Taux de rotation plus de 50 ans, femme	%	3,2 %	13,6 %	7,1 %	13,8 %	↘	7,3 %
Taux de rotation général	%	3,8 %	7,3 %	6,3 %	8,7 %	↗	10,8 %
Taux d'accidents de trajet, homme	%	1,6 %	1,9 %	1,4 %	1,5 %	↘	1,3 %
Taux d'accidents de trajet, femme	%	2,9 %	2,8 %	2,2 %	2,0 %	↗	2,3 %
Taux d'accidents de travail (hors trajet), homme	%	3,7 %	3,3 %	2,9 %	2,6 %	↗	3,1 %
Taux d'accidents de travail (hors trajet), femme	%	4,9 %	4,6 %	3,2 %	4,8 %	↘	4,1 %
Taux d'accident global	%	3,0 %	2,9 %	2,4 %	4,9 %*	↗	5,0 %
Taux d'absentéisme	%	5,0 %	5,4 %	5,3 %	4,7 % ⁹⁸	↗	5,0 %
Décès par accident de travail	Nb.	0	0	0	0	○	0
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, homme	h	32	33	48	18	↘	17
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, femme	h	17	32	44	48	↘	26
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, homme	h	34	63	43	25	↗	28
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, femme	h	39	47	61	33	↗	42
Nombre moyen d'heures de formation, salariés qualifiés, homme	h	34	36	26	24	↘	21
Nombre moyen d'heures de formation, salariés qualifiés, femme	h	38	40	25	21	↘	18
Nombre moyen d'heures de formation, salariés non qualifiés, homme	h	40	18	8	6	↘	5
Nombre moyen d'heures de formation, salariés non qualifiés, femme	h	12	11	5	4	↘	1
Nombre moyen d'heures de formation	h	32,6	34	23	20	↘	18
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, homme	%	72 %	81 %	89 %	89 %	↘	72 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, femme	%	75 %	75 %	83 %	83 %	↘	80 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, homme	%	82 %	88 %	93 %	97 %	↘	95 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, femme	%	88 %	90 %	76 %	95 %	↘	91 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés qualifiés, homme	%	91 %	94 %	93 %	94 %	○	94 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés qualifiés, femme	%	90 %	92 %	91 %	96 %	↘	94 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés non qualifiés, homme	%	87 %	52 %	54 %	57 %	↘	49 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés non qualifiés, femme	%	100 %	100 %	100 %	100 %	○	100 %
Pourcentage global de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière	%	91,6 %	89,6 %	89,0 %	91 %	↘	88 %
Membres du conseil d'administration, moins de 30 ans, homme	Nb. Personnes	0	0	0	0	○	0
Membres du conseil d'administration, moins de 30 ans, femme	Nb. Personnes	0	0	0	0	○	0
Membres du conseil d'administration, entre 30-50 ans, homme	Nb. Personnes	11	12	9*	14*	↘	12
Membres du conseil d'administration, entre 30-50 ans, femme	Nb. Personnes	3	3	2*	5*	↘	4
Membres du conseil d'administration, plus de 50 ans, homme	Nb. Personnes	16	21	21*	15*	↗	16
Membres du conseil d'administration, plus de 50 ans, femme	Nb. Personnes	0	1	2	1	↗	4
Membres du comité de direction, moins de 30 ans, homme	Nb. Personnes	0	0	0	0	○	0
Membres du comité de direction, moins de 30 ans, femme	Nb. Personnes	0	0	0	0	○	0

* Recalcul opéré pour 2016 et/ou 2017

INTITULÉ	Unité	2014	2015	2016	2017		2018
Membres du comité de direction, entre 30-50 ans, homme	Nb. Personnes	17	19	17*	16*	↘	11
Membres du comité de direction, entre 30-50 ans, femme	Nb. Personnes	6	7	8*	7*	↘	4
Membres du comité de direction, plus de 50 ans, homme	Nb. Personnes	8	8	11*	14*	○	14
Membres du comité de direction, plus de 50 ans, femme	Nb. Personnes	1	1	1	2*	○	2
Utilisation de papier recyclé/FSC/PEFC	téqCO ₂	1.819	1.907	1.761	1.894*	↘	1.868
Utilisation d'autres types de papier	téqCO ₂	0	0	0	0	○	0
Utilisation totale de papier	téqCO₂	1.819	1.925	1.761	1.894	↘	1868
Consommation totale de combustible provenant de sources non renouvelables	téqCO ₂	4.015	3.450	3.782	3.508*	↘	3.340
Consommation totale d'électricité	téqCO ₂	2.235	1.365	1.438	1.565*	↗	1.622
Consommation totale de chaleur	téqCO ₂	146	107	121	37*	↘	35
Consommation totale de froid	téqCO ₂	7	41	44	60*	↗	69
Consommation totale d'énergie	téqCO₂	6.403	4.963	5.385	5170	↘	5.066
Intensité énergétique des bâtiments et infrastructures	kgéqCO ₂ /km	21	16	17	17*	↘	16
Quantité de papier non recyclé	kg	541	0	0	0	○	0
Quantité de film plastique non recyclé	kg	3.000	0	0	0	○	0
Quantité de toners non recyclés	Nb de cartons	0	0	0	0	○	0
Quantité de tubes lumineux non recyclés	Nb de cartons	0	0	1	0	○	0
Quantité de batteries non recyclées	Nb de cartons	0	0	0	0	○	0
Quantité de papier recyclé	t	1.343	1.222	1.018	1.245	↗	1.406
Quantité de film plastique recyclé	t	14,7	15,0	8,0	7,3	↘	6,9
Quantité de toners recyclés	Nb de cartons	996	1.297	1.377	1.399	↘	1.168
Quantité de tubes lumineux recyclés	Nb de cartons	64	212	174	338	↘	161
Quantité de batteries recyclées	Nb de cartons	162	109	485	532	↘	527
Émissions de CO ₂ liées au transport	téqCO ₂	6.516	6.895	7.044	7.295	↘	7.083
Intensité énergétique de la mobilité par kilomètre parcouru	kgéqCO ₂ /km	0,22	0,22	0,21	0,21	↗	0,22
Investissement dans les communautés locales	€	681.431	690.587	895.364	690.980	↘	466.257
Pourcentage du volume d'achats alloué aux fournisseurs locaux	%	67 % ⁹³	63 %	63 %	64 %	↘	61 %
Nombre total de catégories de produits/services ayant un impact sur la santé et la sécurité	Nb	2	N/A**	N/A**	N/A**		N/A**
Nombre total de catégories de produits/services évaluées	Nb	3	N/A**	N/A**	N/A**		N/A**
Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients		0	0	0	0	↗	2
Montant des amendes substantielles	€	0	0	0	0	○	0
Nombre de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations c/ la mise à disposition et l'utilisation de produits et services	Nb	0	0	0	0	○	0
Nombre total de sanctions pour abus de position	Nb	0	0	0	0	○	0
Sanctions pour non-respect de la réglementation	Nb	0	0	0	0	○	0

* Chiffre recalculé pour 2016 et/ou 2017

** Not available – non disponible

À propos de ce rapport

Période couverte :

01/01 - 31/12/2018

Périodicité :

annuelle

Périmètre couvert :

Le périmètre de reporting extra-financier est identique à celui de l'exercice 2017.

POST Luxembourg ¹

POST Telecom S.A.

EBRC S.A. ²

Michel Greco S.A. ³

Victor Buck Services S.A. ⁴

Editus S.A. ⁵

InTech S.A. ⁶

Pour les autres filiales, elles figurent au titre du reporting financier mais ne sont pas considérées s'agissant de leur performance extra-financière.

Toutes les filiales faisant partie du périmètre de reporting ont contribué à ce rapport. Elles sont entièrement responsables des données communiquées pour les besoins du rapport.

DÉMARCHE RSE

Pour la 7e année consécutive, POST Luxembourg et ses principales filiales rendent compte de leur démarche RSE.

Rapport RSE 2012 publié le 04.07.2013,

Rapport RSE 2013 publié le 01.07.2014,

Rapport RSE 2014 publié le 25.06.2015,

Rapport RSE 2015 publié le 31.05.2016,

Rapport RSE 2016 publié le 07.07.2017

Rapport intégré 2017 publié le 18.05.2018

Rapport intégré 2018 publié le 21.05.2019

¹ www.post.lu / www.postgroup.lu

² www.ebrc.com

³ www.greco.lu

⁴ www.victorbuckservices.com

⁵ www.editus.lu

⁶ www.intech.lu

Terminologie :

Dans ce rapport, la dénomination « POST Luxembourg » couvre, outre les entités/métiers POST Group, POST Courrier, POST Finance et POST Technologies, également POST Telecom S.A. La dénomination « POST Group » couvre les activités de support transversales (Corporate) de POST Luxembourg.

La dénomination « Groupe POST Luxembourg » couvre les activités de POST Luxembourg (maison-mère) et des sociétés filiales.

Activités :

Courrier/Logistique, Finance, Télécommunications/ICT

Méthodologie :

Même si nous restons fidèles à notre méthode de reporting extra-financier, nous avons fait le choix d'articuler ce rapport 2018 autour des **Objectifs du développement durable** et de ne plus solliciter une vérification auprès du Global Reporting Initiative.

Nous recherchons ainsi à rendre ce rapport simple et accessible et poursuivons ainsi notre approche consistant à rendre compte publiquement, en toute transparence, et de manière volontaire, de nos performances et réalisations.

La référence aux Objectifs de développement durable, nous permet de créer aussi de la cohérence avec le Plan national de développement durable du Luxembourg, comme l'ont déjà fait d'autres grandes entreprises luxembourgeoises. Cela facilitera, selon nous, la lecture de l'impact des actions de tous les acteurs du pays, partageant les mêmes enjeux.

Afin de nous améliorer en continu, nous avons également, comme chaque année, soumis ce rapport aux vérifications et validations internes du Comité exécutif et du Comité de développement durable de POST Luxembourg et à nos filiales faisant partie du périmètre de reporting. Il a également fait l'objet d'une revue externe par

un « Comité d'évaluation par les parties prenantes externes » (CEPPE) composé d'experts RSE nationaux et internationaux, dont l'opinion et les remarques pertinentes nous invitent à nous améliorer chaque année.

Le présent rapport intégré est à disposition de nos parties prenantes sur notre intranet et sur notre site internet (www.postgroup.lu).

CONTACTS :

Valérie Ballouhey-Dauphin

Directrice POST Finance & RSE
POST Luxembourg

Cécile Jacquemart

Responsable Développement durable et RSE
POST Luxembourg

rse@post.lu

Notes



Direction artistique et réalisation graphique / expérience digitale
Vanksen

Photos
Maison Moderne – pages 6, 10, 43, 47, 49, 61, 66, 68, 69
Remerciements à Anthony Dehez (DB Création), Michael Massart, Willi,
Studio POST Technologies

Impression et mise en page
Imprimerie Centrale

Ce document a été imprimé sur du papier :
Couverture: Munken Polar, bouffant 1.13, FSC Mix blanc 300 g/m2
Intérieur: Munken Polar, bouffant 1.13, FSC Mix blanc 130 g/m2
La version électronique est disponible sur www.postgroup.lu

