



À travers ce rapport, nous partageons notre quotidien. Nous vous en donnons un aperçu. L'envie peut-être de nous rejoindre ? Dans tous les cas, des clés pour nous comprendre.

Bonne lecture !



p. 4

Grand entretien

Claude Strasser, directeur général et
Serge Allegrezza, président du Conseil
d'administration de POST Luxembourg

Le Groupe POST Luxembourg en 2019

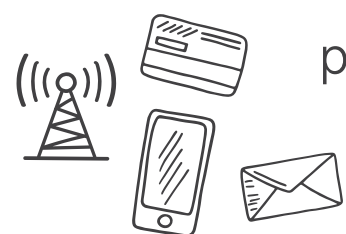
3 secteurs d'activités et une multitude
de savoir-faire



p. 10

Notre stratégie « Mir sinn d'POST »

Initiatives réalisées en 2019



p. 12

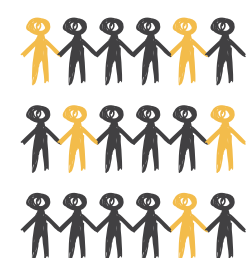
Tendances et réalisations de nos lignes métiers

Métier télécom & ICT	p. 12
Métier courrier & logistique	p. 28
Métier finance	p. 42

Nos réalisations RSE en 2019

p. 54

Rentabilité	p. 56
Employabilité	p. 58
Sécurité	p. 60
Produits	p. 62
Éthique	p. 64
Connaissances	p. 66
Terre	p. 68



p. 72

Notre gouvernance

- Le Conseil d'administration
- Le directeur général et le Comité exécutif

Notre gestion des risques p. 78

- Quels sont les principaux risques
de l'entreprise ?
- Comment les gérons-nous ?



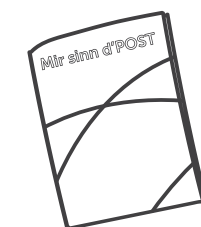
p. 80

Nos reconnaisances et certifications

11 awards décrochés en 2019 et
de nombreuses certifications professionnelles

Évaluation externe de ce rapport p. 82

POST soumet chaque année ses réalisations
extra-financières à l'avis d'experts RSE



p. 84

À propos de ce rapport

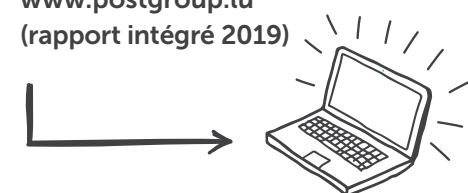
Annexes

- Principales participations de POST Luxembourg
- Nos engagements RSE : réalisations 2019
et objectifs à moyen / long terme
- Principales associations professionnelles
où POST et ses filiales sont représentées
- Les chiffres-clés du métier télécom & ICT
- Les chiffres-clés du métier courrier & logistique
- Les chiffres-clés du métier finance
- Chiffres-clés de la RSE et tableau des
performances extra-financières

+

Comptes annuels 2019 consolidés et rapport du réviseur d'entreprises agréé

Disponibles uniquement
au format digital sur
www.postgroup.lu
(rapport intégré 2019)



Pourquoi nous sommes là ...

Notre mission est de tisser, jour après jour, un lien entre des personnes,
des organisations.

De leur permettre de communiquer, d'échanger des données,
d'expédier 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 plus de 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 un emploi de qualité, la diversité et l'égalité des chances.

Responsable, enfin, de réduire l'empreinte que nous laissons,
par nos activités, sur l'environnement.

AVIS AUX LECTEURS

La publication du présent rapport intégré est traditionnellement réservée aux
résultats financiers et extra-financiers de l'année précédente. Il nous semble
cependant important de mentionner que ce rapport 2019 a été rédigé avant,
finalisé et distribué pendant, la crise sanitaire causée par le COVID-19.

Nous saisissons ici l'opportunité de rappeler que, malgré le confinement et
les mesures de sécurité sans précédent, le travail assuré dans chaque ligne métier
de POST Luxembourg pendant cette période a été exemplaire. C'est le résultat
de l'engagement et du dévouement de chacun de nos collaborateurs avec un
objectif commun, celui d'assurer, en toutes circonstances, les services essentiels
à la population et aux entreprises.

Nous tenons à remercier chacun de nos collaborateurs personnellement.

Sommaire

Grand entretien

INVESTIR POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES CITOYENS ET ASSURER LA PÉRENNITÉ ET LE SUCCÈS DU GROUPE

— Serge Allegrezza, président du Conseil d'administration, et Claude Strasser, directeur général du Groupe POST, reviennent sur les résultats de l'année 2019. Ensemble, ils évoquent les grandes tendances qui impactent les métiers de POST Luxembourg et expliquent les défis auxquels l'entreprise est confrontée.

« Si nous considérons la cybercriminalité comme un danger, la protection contre celle-ci représente pour le Groupe POST une véritable opportunité. Nous avons développé une expertise dans ce domaine depuis un certain temps. »

CLAUDE STRASSER, directeur général du Groupe POST



SERGE ALLEGREZZA, président du Conseil d'administration, et CLAUDE STRASSER, directeur général du Groupe POST

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR 2019 ?

Serge Allegrezza (SA) : Pour moi, deux tendances majeures se sont dégagées en 2019. Tout d'abord, la digitalisation de l'économie qui impacte les trois activités principales de POST et, ensuite, la transformation complète du monde financier, tributaire d'une conjoncture de taux d'intérêt négatifs.

Au niveau des infrastructures, pour un pays comme le Luxembourg qui connaît une forte croissance démographique, les investissements pour soutenir la digitalisation sont très importants. La contribution de POST est considérable en participant notamment au développement des infrastructures de télécommunications.

Claude Strasser (CS) : Ces tendances ne jouent pas vraiment en faveur du modèle d'affaires historique de POST. La digitalisation intensifie le déclin du volume de courrier.

Elle induit également le basculement des moyens de télécommunications classiques tels que la voix fixe vers de nouveaux modes de communication.

POST Finance est, quant à elle, particulièrement exposée à la conjoncture des taux d'intérêt négatifs.

Malgré ces tendances plutôt défavorables, le bilan financier 2019 de POST est plutôt positif, avec une nette progression par rapport à 2018.

QUELS FAITS MARQUANTS RETENEZ-VOUS DE L'EXERCICE PASSÉ ?

CS : En 2019, notre métier télécom a été très sollicité en coulisses, par exemple, avec la préparation du réseau 5G. Nous avons également réussi à développer de manière significative notre activité B2B avec des solutions de télécommunications et, au sens plus large, des solutions ICT pour nos clients professionnels. Côté POST Courrier, le service postal universel au Luxembourg nous a été

réattribué pour une période de 10 ans. Si c'est une bonne nouvelle pour POST Courrier, il faudra anticiper et bien gérer le déclin des volumes qui risque de s'accroître dans les années à venir. Pour POST Finance, la préparation de l'arrivée du nouvel ebanking « eboo » a été au centre des préoccupations. Après une phase de test réussie fin 2019 auprès de nos collaborateurs, tous nos clients CCP ont pu bénéficier de cette nouvelle application début 2020.

AVEZ-VOUS CONSTATÉ UNE ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ? COMMENT L'AVOIR ANTICIPÉE ?

SA : La digitalisation crée de plus en plus de données qui peuvent être centralisées, traitées et analysées. Une fois anonymisées, ces données constituent un véritable trésor. Elles peuvent être utilisées pour identifier des tendances intéressantes et fournir des informations précieuses afin d'orienter notamment des prises de décisions au

niveau des entreprises ou même du pays.

CS : Absolument ! Cela a conduit à la création d'un nouveau secteur d'activité regroupant des profils de mathématiciens, de statisticiens et d'informaticiens spécialisés dans l'analyse des données. Il y a peu d'entreprises au Luxembourg qui exploitent autant de données que nous. Cela implique une grande responsabilité, car nos clients exigent que nous garantissons une sécurité absolue dans le traitement de ces données. À cet égard, POST applique de manière stricte les règlements du RGPD¹. En 2019, le chargé de la protection des données de POST a été le tout premier à se voir décerner le prix de « DPO de l'année ». C'est un grand honneur pour le Groupe et cela souligne les efforts que nous faisons pour assurer le respect de la vie privée de nos clients.

SA : Si nous sommes un très petit opérateur mobile à l'échelle européenne, nous pouvons nous targuer d'être un

¹ Règlement général sur la protection des données

opérateur très polyvalent avec notamment un réseau fixe et mobile complet, converti de l'analogique vers le numérique, prêt pour aller vers le « all-IP »¹, sans oublier la cybersécurité, un domaine dans lequel nous nous sommes beaucoup développés.

CS : La cybersécurité est omniprésente. Nous avons développé une expertise dans ce domaine depuis un certain temps déjà, ne serait-ce que pour protéger nos propres systèmes et réseaux. Si nous considérons la cybercriminalité comme un danger, la protection contre celle-ci représente une véritable opportunité. Dès 2019, ces compétences ont été regroupées au sein du Groupe POST et nous proposons désormais notre expertise à d'autres entreprises au Luxembourg et à l'international. Également identifiée comme vecteur de croissance dans notre stratégie, la distribution des colis a sensiblement augmenté grâce à l'e-commerce. Pour répondre à une croissance de 20 % des colis distribués au Luxembourg, nous avons installé une nouvelle trieuse à Bettembourg et la centième station PackUp 24/24 en décembre dernier.

SA : On rencontre un phénomène paradoxal, car la digitalisation qui est à la fois notre plus grand défi constitue aussi notre plus grande opportunité. Les volumes de lettres chutent, comme partout dans le monde, mais en parallèle, les facteurs distribuent, grâce à cette baisse d'activité, une part grandissante de colis. Les deux tendances sont fortement liées et inversement proportionnelles.

QUELLES ONT ÉTÉ LES PRINCIPALES RÉALISATIONS AU SERVICE DE NOS CLIENTS ?

CS : L'amélioration du service à la clientèle et l'expérience client sont au cœur de notre stratégie. Ces dernières années, nous avons sensiblement amélioré la qualité de notre contact center (8002 8004) et nous proposons de plus en plus de services en ligne. La présence physique de POST Luxembourg évolue aussi et nous améliorons notre représentation sur le territoire grâce à la diversification de notre réseau de vente.

SA : Notre devoir est d'offrir le meilleur service possible à tous nos clients :

résidents, frontaliers, expatriés et visiteurs. Et alors que nous fermons certains bureaux de poste, nous avons développé davantage de présence dans des emplacements stratégiques. Il s'agit d'endroits où les gens passent régulièrement comme les magasins de journaux, les supermarchés, les centres commerciaux ou encore les stations-service. Preuve en est, par rapport à 2015, le nombre total des heures d'ouverture des points de vente POST a augmenté de plus de 60 %.

QUELLES INFLUENCES LES ASPECTS ESG (ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE) ONT-ILS SUR LA STRATÉGIE DU GROUPE ?

SA : Le changement climatique est un défi pour chaque entreprise et pour chaque citoyen. POST s'est investie dès le début pour être éco-responsable et socialement responsable. Et si on parle d'éco-responsabilité, on parle aussi de notre présence dans les différents quartiers de la Ville de Luxembourg. Ainsi, notre présence dans le quartier de la gare, avec le siège de POST, contribue indéniablement à animer ce quartier.

CS : Concernant la gestion de notre parc immobilier, tous les immeubles que nous avons construits récemment répondent aux plus hauts niveaux d'exigences ESG. Mais il y a encore une autre dimension. Celle de notre approche en termes de préservation du patrimoine culturel. Conscients de sa valeur historique et urbanistique, nous avons travaillé de manière intense à l'élaboration, en 2019, d'un projet ambitieux pour l'Hôtel des Postes. Nous avons également l'un des plus grands parcs automobiles du pays et nous parcourons beaucoup de kilomètres pour assurer les services de distribution et d'installation chez nos clients. Nous sommes conscients que nous avons encore un énorme potentiel d'amélioration même si nous disposons déjà d'un grand nombre de véhicules électriques. La transformation de la mobilité sera un grand enjeu pour nous.

SA : En tant que plus grand employeur du pays, nous avons également une grande responsabilité sociale. Nous sommes une entreprise participative où les collaborateurs sont bien représentés, même au Conseil d'administration.

Cependant, nous ne sommes pas à l'abri des changements liés à la digitalisation. Certains métiers n'existeront plus sous leur forme actuelle d'ici 5, 10 ou 15 ans. Nous assumons cette responsabilité et anticipons ce cas de figure en formant nos collaborateurs en continu afin de pouvoir leur offrir des perspectives dans le futur. Si la digitalisation met en cause certains postes, elle va aussi pouvoir en créer des nouveaux si nous y sommes préparés.

CS : Nous souhaitons offrir des conditions de travail intéressantes à nos collaborateurs parce que nous avons comme ambition d'être à la fois un employeur de choix tout en attirant de nouveaux talents pour, ensemble, faire avancer POST. Ce qui nous démarque de la plupart des autres entreprises, c'est que nous recherchons des collaborateurs de tous les niveaux quels que soient leurs backgrounds, avec ou sans diplôme. Chacun peut trouver un emploi et évoluer chez POST... à condition d'être motivé ! Ce qui nous importe, c'est que celui qui est prêt à s'investir, peut se construire une belle carrière chez POST.

SA : N'oublions pas qu'en tant qu'entreprise publique, nous contribuons au développement économique du pays. Les enjeux sont financiers, entre autres par la taille de nos investissements, mais aussi environnementaux et sociaux. En conséquence, et bien au-delà d'un bon bilan financier pour 2019, nous sommes fiers d'œuvrer pour le bien de la société dans son ensemble.

¹ Le protocole IP est la technologie la plus utilisée pour transmettre la voix et les données. Notre stratégie « all-IP » prévoit que tous nos produits et services soient exclusivement proposés en IP d'ici 2025.

« En conséquence, et bien au-delà d'un bon bilan financier pour 2019, nous sommes fiers d'œuvrer pour le bien de la société dans son ensemble. »

SERGE ALLEGREZZA, président du Conseil d'administration de POST

Le Groupe POST Luxembourg en 2019

CE SONT 3 PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉS ET UNE MULTITUDE DE SAVOIR-FAIRE.

3 QUESTIONS À PIERRE ZIMMER

Directeur général adjoint et Chief Strategy Officer de POST Luxembourg

QUELS SONT LES ATOUTS DU GROUPE ?

Nous œuvrons à l'image d'un écosystème d'entreprises : la maison-mère POST (et ses trois lignes métiers) autour de laquelle gravitent une dizaine de filiales qui interagissent, parfois au quotidien, avec ce noyau central. Faire grandir et fédérer ces expertises nous permet de générer de la valeur, de bout en bout, au service du client, en nous appuyant sur la technologie et les possibilités qu'elle offre aujourd'hui. Notre volonté de cultiver la diversité de notre expertise et de la mettre au défi au quotidien permettra de faire la différence.

POUVEZ-VOUS CITER DES EXEMPLES ?

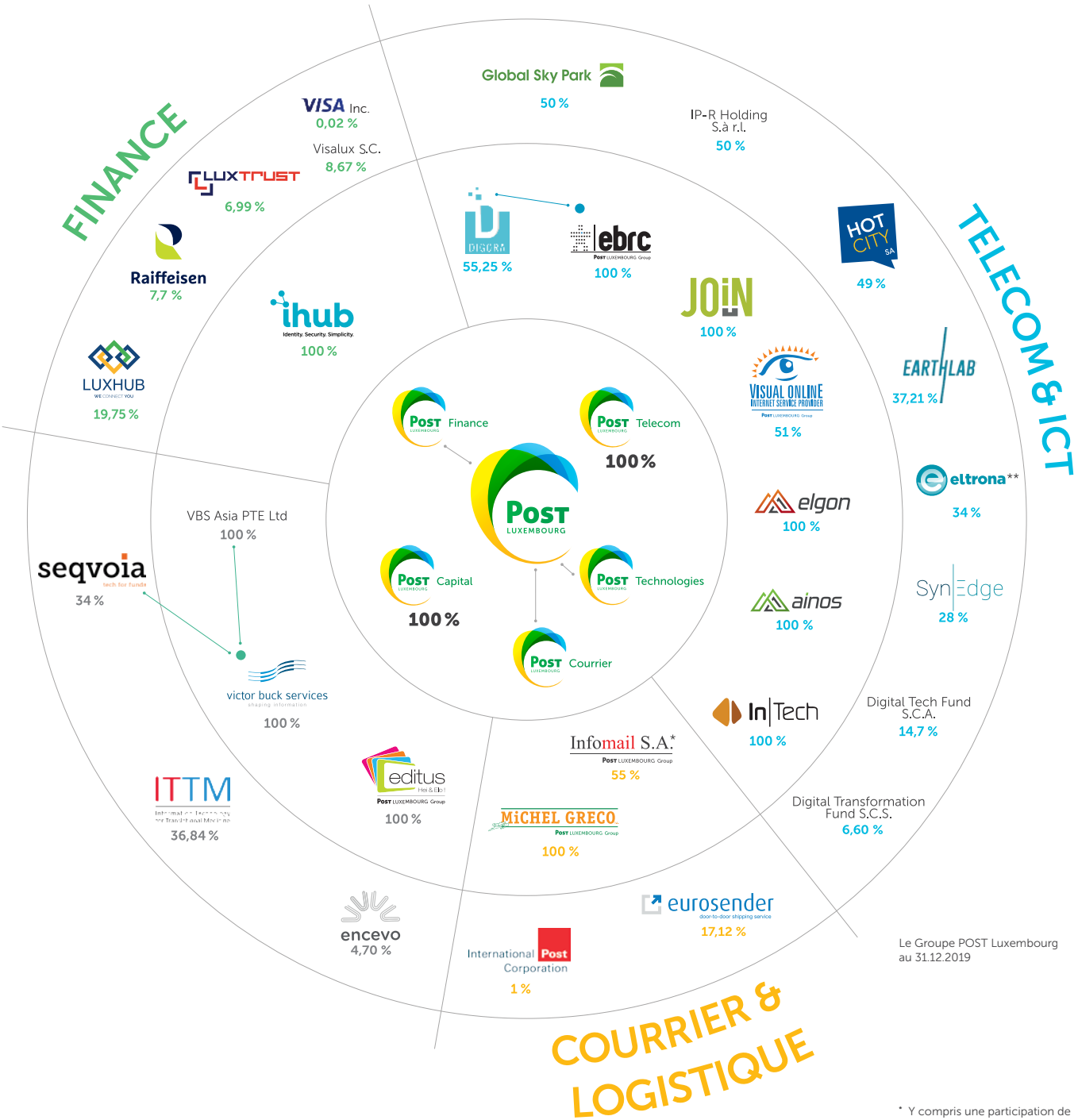
L'équipe Cyberforce créée en 2019 à partir des expertises de EBRC et de POST, a développé un produit innovateur

d'attaque-défense, auquel font appel des clients situés aux quatre coins du monde. Nous travaillons aussi avec Editus et nos data scientists internes, de manière à générer de l'information à valeur ajoutée et notamment dans le domaine de la mobilité de demain.

COMMENT STIMULEZ-VOUS CETTE INNOVATION ?

Une stratégie d'innovation ne se décide pas du jour au lendemain, elle nécessite un terreau fertile pour se développer. Ce terreau, ce sont de nouvelles méthodes de travail plus agiles et des pratiques managériales qui encouragent la prise de risque, la créativité et qui reposent sur la confiance. Mon rôle est de fédérer les forces en présence et de concrétiser cette innovation Groupe pour qu'elle corresponde aux besoins réels de nos clients.

Pierre Zimmer



* Y compris une participation de 10 % détenue par Editus dans Infomail
** La participation dans Eltrona a été vendue début 2020

2019

Janvier
EBRC rejoint les entreprises signataires du Cybersecurity Tech Accord visant à renforcer la sécurité, la stabilité et la résilience du cyberspace.

Mars

- Installation des équipes JOIN dans nos bâtiments et reprise des services aux clients professionnels par POST
- Isidro Lopes devient le nouveau CEO de Michel Greco S.A.
- Editus lance Editus Insight, une offre de marketing intelligence reposant sur l'analyse de données.

Mai
Acquisition et intégration par Victor Buck Services de la start-up luxembourgeoise Docunify IP Company

Septembre

- Elgon & Ainos ouvrent une académie et lancent le programme ACT pour leurs futurs stagiaires.
- Création d'une équipe Cyberforce regroupant les expertises de POST de EBRC

Octobre

- 2^e hackathon Lux4Good (POST & InTech) mettant en lien des développeurs et des porteurs de projets à impact
- Acquisition de 100 % des parts dans les sociétés Elgon & Ainos

2020

« Mir sinn d'POST », notre stratégie 2018-2022

— 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 ».



LES ACTIONS MENÉES EN 2019

1

EXPLIQUER ET DONNER DU SENS

Notre stratégie « Mir sinn d'POST » définie fin 2018 est certes ambitieuse mais surtout porteuse de sens, car elle vise avant tout à garantir notre avenir. L'expliquer était un prérequis à sa mise en place. Plus de 50 roadshows (des rencontres direction-collaborateurs) consacrés à la stratégie se sont déroulés entre février et juin 2019. Un effort sans précédent mené

par Claude Strasser, le directeur général, qui a tenu à aller en personne, avec ses collègues directeurs, à la rencontre de tous les collaborateurs de POST Luxembourg pour leur expliquer les pistes stratégiques retenues à l'horizon 2022. Ces rencontres ont suscité des discussions ouvertes qui alimentent les réflexions en lien avec la stratégie. « Pour nous,

directeurs, ces rencontres avec les collaborateurs sont très précieuses, explique Claude Strasser, directeur général. Les questions et les remarques formulées durant les roadshows nous donnent des renseignements très utiles pour nos futures décisions. »

2

DÉFINIR ENSEMBLE NOS PLANS D'ACTION

En 2019, nous avons invité quelque 300 collaborateurs à partager avec nous leur vision – à la fois de collaborateur mais aussi de client – sur nos thèmes stratégiques. Ces ateliers transversaux – impliquant tous les collaborateurs concernés par la thématique (y compris les fonctions de support) – ont servi de base à la définition de plans d'action spécifiques pour chacun des thèmes retenus.

« Les axes de développement qui permettront à nos trois métiers de poursuivre leur croissance sont le fruit d'analyses et de nombreuses discussions au sein de notre Conseil d'administration. Mais une fois cet exercice fait, qui mieux que nos managers et nos experts internes sur le terrain, peut nous guider pour organiser la mise en œuvre de notre stratégie ? », poursuit Claude Strasser. Cette démarche de consultation et de réflexion collective sur la mise en œuvre des pistes stratégiques à si grande échelle était une première dans l'histoire de POST Luxembourg. Elle a fait l'objet de nombreuses réactions enthousiastes des collaborateurs ayant été invités à s'exprimer. Elle confirme aussi l'engagement de nos collaborateurs à participer au projet de l'entreprise.

3

CONCRÉTISER LES 3 LEVIERS

Pour POST, l'expérience de nos clients, l'engagement de nos collaborateurs et la rentabilité sont les facteurs-clés pour concrétiser notre stratégie et assurer notre pérennité. Nous les appelons « nos leviers ».



L'expérience client

Elle est au cœur des actions menées par la direction « Expérience client » qui poursuit son travail autour de projets pilotes (cinq en 2019). Au-delà de ces projets, l'ambition est de généraliser cet état d'esprit à toute l'entreprise. Notre objectif est que nos clients soient satisfaits de nos services au point d'avoir envie de recommander POST.



L'engagement de tous nos collaborateurs

L'engagement de nos collaborateurs à s'informer, à s'approprier la stratégie et à comprendre comment y contribuer est le deuxième levier. Concrètement, l'engagement a été décliné en comportements, en lien avec nos cinq valeurs d'entreprise (Modernité, Ouverture, Simplicité, Engagement, Luxembourg),

qui servent de référence pour les évaluations, les promotions, les recrutements. Car c'est seulement en avançant ensemble dans la même direction que nous réussissons notre transformation.



La rentabilité

Faisant l'objet d'une attention particulière, la rentabilité est ce qui garantit à l'entreprise de pouvoir continuer à investir, à innover, à se moderniser, à être pérenne et à garantir l'emploi de nos 4.652 collaborateurs. Pour cela, nous travaillons, d'une part, à améliorer notre efficacité et nos marges bénéficiaires et, d'autre part, à stabiliser nos coûts.

LES GRANDES LIGNES DE NOTRE STRATÉGIE « MIR SINN D'POST »

Pour garantir notre avenir, POST doit capitaliser sur le fait d'être une entreprise à la fois :

HUMAINE ET DIGITALE

FIABLE ET PASSIONNÉE

TRADITIONNELLE ET INNOVANTE

Pour concrétiser notre stratégie, POST s'appuie sur trois leviers principaux décrits ci-dessus : l'expérience client, l'engagement de nos collaborateurs et la rentabilité.

Notre entreprise dispose pour y parvenir, d'une culture d'entreprise forte, façonnée

par nos valeurs MOSEL¹ et notre démarche RESPECT² de responsabilité sociale d'entreprise, qui intègre les enjeux de l'Agenda 2030 et des objectifs de développement durable.

**OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE**

voir page 54 →

¹ MOSEL : Modernité - Ouverture - Simplicité - Engagement - Luxembourg

² RESPECT : Rentabilité - Employabilité - Sécurité - Produits - Éthique - Connaissances - Terre

Mir sinn d'POST en 2019

18

chantiers prioritaires définis

6

ateliers stratégiques pour sa mise en œuvre ayant

rassemblé 300

participants

96 %

des collaborateurs ont participé à l'une

des 51

sessions de présentation de la stratégie (roadshows)

86 % des appels à notre
contact center télécom
sont pris dans
les 20 secondes

Souscription
en ligne
de forfaits
mobiles
(nouveau depuis 2019)

Près de 85.000
téléchargements
de l'app MYPOST
(suivi des consommations,
commande d'options, etc.)


Plus de 13.000 clients
ont installé l'app
PostTV Go
sur leur smartphone en 2019

98 %
de la population
couverte par
la 4G de POST


Télécom & ICT

Télécom & ICT


NOS SAVOIR-FAIRE




Infrastructures réseaux




Services télécoms fixes et mobiles



ICT Cloud M2M¹



Cybersécurité



Connectivité pour les entreprises

LES ACTEURS

	PARTICIPATION POST	STAFF (headcount moyen)	CONTRIBUTION AU CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE	CLIENTÈLE	PÉRIMÈTRE DE REPORTING
POST Luxembourg via la ligne métier « POST Technologies » ² 	100 %	773	55,2 MEUR	Opérateurs	Rapport intégré Rapport financier
	100 %	607	408,7 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport intégré Rapport financier
	100 %	200	89,5 MEUR	Entreprises	Rapport intégré Rapport financier
	100 %	124	9,3 MEUR	Entreprises	Rapport intégré Rapport financier
	100 %	45	6,9 MEUR	Particuliers	Rapport financier
 	100 %	92	10 MEUR	Entreprises	Rapport financier
	51 %	19	4,8 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport financier

¹ Le M2M (machine-to-machine) correspond aux solutions de télécommunications permettant à des objets de communiquer.
² POST Technologies est l'une des trois lignes métiers de POST Luxembourg, aux côtés de POST Courrier et de POST Finance. POST Technologies développe et exploite les réseaux fixes et mobiles, ainsi que les services de télédiffusion et est en charge de la vente des produits de gros dans son ensemble aux autres opérateurs.

³ POST Telecom S.A. (filiale à 100 % de POST Luxembourg) s'occupe de la vente des produits et services télécoms et ICT aux particuliers et aux professionnels.
⁴ Au sens Groupe (y compris les sociétés liées)

Autres participations de POST Luxembourg dans le secteur ICT : voir page 9 ➔

« Les zones reculées du nord du pays sont un véritable défi pour nos antennes. Le prochain réseau 5G améliorera-t-il la couverture des régions rurales du pays ? »

— Conny Schuh
PRÉPOSÉE DU CENTRE DE DISTRIBUTION DE FISCHBACH

Investir dans notre infrastructure et fournir des services qui vont au-delà de la connectivité

— Nous vivons dans un monde hyperconnecté, où la frontière entre la vie privée et la vie publique est de plus en plus ténue, où l'exploitation des données prend de plus en plus de valeur. Dans ce contexte, notre objectif chez POST est d'être et de rester, pour nos clients, le partenaire préféré pour la sécurité et la fiabilité, en particulier dans les secteurs télécoms et ICT.

TENDANCES ET CONTEXTE GLOBAL

1

LA DIGITALISATION DE L'ÉCONOMIE

Chaque acteur économique est concerné par la digitalisation et peut profiter de ses nombreux bénéfices tant au niveau de la productivité que de l'expérience client. La digitalisation trouve d'ores et déjà de nombreuses applications dans le domaine des télécommunications, de la finance, de la santé, de l'industrie manufacturière, de la mobilité, de l'agriculture ou encore de la logistique. Sans aucun doute, les performances supplémentaires qu'offrira la prochaine génération de réseaux mobiles (5G) amplifieront encore cette réalité.

2

MOBILE FIRST

Les smartphones et les tablettes sont devenus les outils de la digitalisation de notre quotidien. Ils offrent une connectivité permanente, des partages avec nos proches ou encore un accès, à tout moment, à l'information. C'est pourquoi les applications et le contenu disponibles en ligne sont aujourd'hui conçus, en premier lieu, pour les appareils mobiles dont l'utilisation explose, tant au niveau professionnel que privé.

3

HAUSSE EXPONENTIELLE DU VOLUME DES DONNÉES

Le recours grandissant aux appareils et objets connectés ainsi que la digitalisation des services font en sorte que les volumes de données échangés au quotidien ne cessent de croître. Ainsi, le volume lié à l'Internet mobile au Luxembourg augmente chaque année de plus d'un tiers. Cette croissance exponentielle de données échangées, tant au niveau des particuliers que des professionnels, impose de pouvoir disposer de réseaux fixes et mobiles de plus en plus sûrs et performants.

3 QUESTIONS À

CLIFF KONSBRUCK ET GASTON BOHNENBERGER

Directeur POST Telecom

Directeur POST Technologies

COMMENT POST RÉPOND-ELLE AUX EXIGENCES LIÉES À LA CROISSANCE DES ÉCHANGES DE DONNÉES ?

Pour gérer cette hausse des données qui transitent, surtout au niveau du mobile, nous investissons en permanence dans nos infrastructures : la mise en place de notre réseau 4G est achevée et la couverture du pays est considérée comme quasiment complète. Le réseau mobile 5G permettra d'offrir plus de capacité et de fonctionnalités poussant encore plus loin la convergence du mobile et du fixe en ouvrant ainsi des nouvelles possibilités tant aux professionnels qu'aux particuliers.

En parallèle, POST poursuit le développement de l'accès fixe par la fibre optique, offrant des débits bien supérieurs et un temps de latence¹ fortement réduit.

Notre objectif est de proposer à chaque citoyen et entreprise la meilleure expérience client possible, indépendamment du lieu et de la technologie d'accès.

QUELLE EST LA CONTRIBUTION DE POST À LA DIGITALISATION DE L'ÉCONOMIE LUXEMBOURGEOISE ?

Le déploiement continu d'infrastructures mais aussi d'une connectivité nationale et internationale contribue directement au développement économique du pays et à son positionnement international comme pôle d'excellence au niveau ICT. Nous continuons à investir massivement – plus de 50 millions d'euros par an dans nos réseaux de télécommunications – pour répondre aux objectifs fixés par

¹ La latence désigne le délai de transit d'une donnée entre le moment où elle est envoyée et celui où elle est reçue.

² Le protocole IP est la technologie la plus utilisée pour transmettre la voix et les données. Notre stratégie « all-IP » prévoit que tous nos produits et services soient exclusivement proposés en IP d'ici 2025.

le gouvernement luxembourgeois et l'Union européenne, notamment en ce qui concerne la stratégie nationale 5G et le passage du réseau fixe traditionnel vers la technologie « all-IP² ». En nous appuyant intégralement sur des ressources et des compétences internes, nous voulons garantir une disponibilité, une fiabilité et une sécurité optimales de nos réseaux pour nos clients. En tant que fournisseur de services ICT, POST contribue également au processus de digitalisation au sein des entreprises. De surcroît, POST dispose d'une expertise qui englobe l'ensemble des maillons de la digitalisation, à savoir la cybersécurité.

QUELS DÉFIS RESTE-T-IL À RELEVER AU NIVEAU TÉLÉCOMS & ICT ?

En plus d'un cadre réglementaire exigeant et d'une très forte pression concurrentielle, POST est confrontée à un marché qui évolue rapidement au niveau technologique. S'y ajoute une baisse du chiffre d'affaires dans les activités traditionnelles de la téléphonie fixe que POST doit compenser par d'autres revenus.

Tout en continuant à investir dans nos réseaux, nous sommes particulièrement attentifs, d'une part, à développer de nouveaux produits innovants en y intégrant les aspects liés à la cybersécurité, et d'autre part, à offrir la meilleure expérience à nos clients.



Cliff
Konsbruck

Gaston
Bohnenberger

Les réseaux fixe et mobile, investissements-clés pour une économie et une société digitales

— La digitalisation du quotidien a fait évoluer les usages de nos concitoyens. Désormais, chacun estime naturel d’accéder instantanément à ses contenus et services partout, tout le temps, et sur n’importe quel support, avec la même fluidité dans toutes ses interactions digitales.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE TOUT UN PAYS AU TRAVERS DE NOS INVESTISSEMENTS

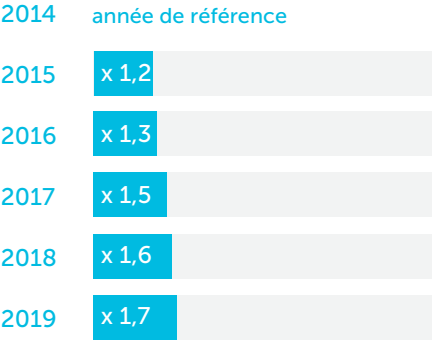
L’avenir digital du Luxembourg, de ses habitants et de ses entreprises passe par une connectivité performante et évolutive. Pour répondre à cet accroissement des données et aux usages toujours plus digitaux, POST continue à investir dans ses réseaux en augmentant les capacités du réseau 4G, en préparant la 5G et en poursuivant le déploiement de la fibre optique.

Avec plus de 250 millions investis dans les réseaux de télécommunications en cinq ans, POST est l’un des principaux acteurs de la digitalisation au Luxembourg et contribue à placer le pays dans le peloton de tête européen en matière de connectivité.

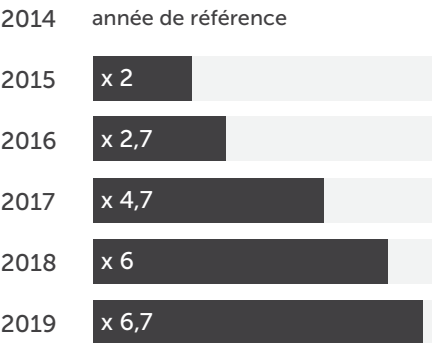
L’investissement continu dans nos infrastructures fixes et mobiles nous a permis de faire fortement évoluer, en l’espace de cinq ans, les débits proposés à nos concitoyens.

Évolution du débit maximal théorique depuis 2014 :

Réseaux fixes

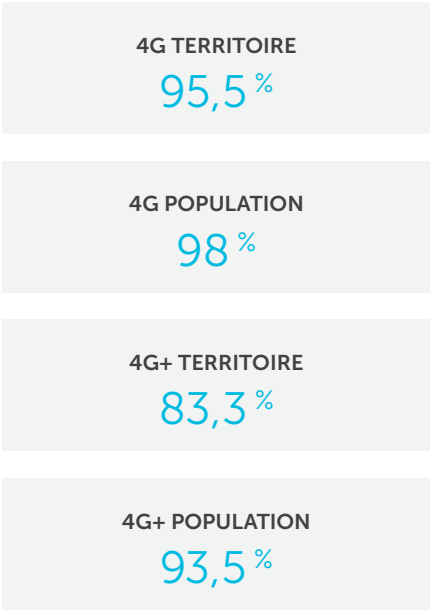


Réseaux mobiles



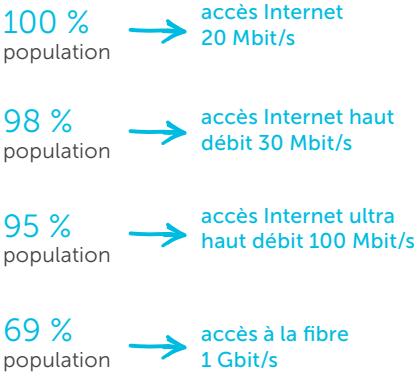
AU LUXEMBOURG, LA COUVERTURE DES RÉSEAUX FIXE ET MOBILE EST PROCHE DE 100 %

En tant que premier opérateur télécoms du pays, nous avons l’ambition de connecter chaque citoyen à un réseau mobile de qualité, à tout instant, où qu’il soit.



95 % DE LA POPULATION PROFITE D’UN INTERNET FIXE D’UNE VITESSE D’AU MOINS 100 MBIT/S

Grâce aux efforts fournis depuis 1997 pour déployer la fibre optique dans le pays, en 2019, 69 % des ménages sont raccordables à un accès Internet jusqu’à 1 Gbit/s. Le Luxembourg se place parmi les meilleurs élèves en Europe au niveau de la connectivité très haut débit¹.



RACCORDEMENT DES ZONES RURALES

Pour accélérer le déploiement de l’ultra haut débit dans les régions rurales, POST Technologies prévoit d’installer la fibre en ayant recours à différentes technologies. La technologie 5G complètera les déploiements dans les zones difficilement accessibles. Elle offrira ainsi un réseau de qualité en attendant l’arrivée de la fibre optique dans ces zones.

ALL-IP : UNE MIGRATION AUX NOMBREUX AVANTAGES

Une page de l’histoire des télécommunications se tourne avec la migration progressive de la téléphonie classique vers la voix sur IP (VoIP)². En effet, l’ancienne technologie de téléphonie sur laquelle sont basées les lignes téléphoniques analogiques³ et les lignes téléphoniques ISDN⁴ arrive en fin de vie.

La nouvelle technologie utilisée afin de garantir la téléphonie fixe est le protocole IP (Internet Protocol). Ce protocole est très répandu aujourd’hui dans nos réseaux fixe et mobile pour les accès Internet, PostTV et d’autres applications de streaming. La convergence des solutions sur ce protocole IP a permis de développer des services (de téléphonie et PostTV) disponibles aussi bien dans nos offres d’accès fixe (ex. BAMBOO, Connected Office) que mobiles (ex. SCUBIDO). Cette transformation de tous nos raccordements de téléphonie classique vers la voix sur IP devrait arriver à terme d’ici 2025.



¹ Digital Economy and Society Index Report 2019 (Connectivity)
² Technique qui permet de transmettre la voix sur des réseaux IP filaires (câble/ADSL/fibre optique) ou non (satellite, WiFi et réseaux mobiles), qu’il s’agisse de réseaux privés ou Internet.
³ Une ligne analogique désigne un type de ligne téléphonique analogique, incluant un numéro géographique national, qui

permet de transporter la voix ou des données de façon limitée (ex. fax) pour les conversations téléphoniques à travers le réseau de téléphonie public.
⁴ Une ligne ISDN (Integrated Services Digital Network) désigne un type de ligne téléphonique digitale, incluant un ou des multiples numéros géographiques nationaux, qui permet de

transporter la voix ou des données de façon limitée (ex. fax) pour les conversations téléphoniques à travers le réseau de téléphonie public.

Exploiter les données et les rendre « smart » : bienvenue dans l'ère de l'IoT et du big data ...

— Les technologies digitales nous permettent de développer des « smart solutions¹ » pour mieux gérer les bâtiments, les consommations d'énergie ou la mobilité. Intelligence artificielle, big data, Internet des objets sont autant d'innovations qui permettent de donner de la valeur aux données dont le Groupe POST Luxembourg dispose.

L'IoT, CES OBJETS QUI COMMUNIQUENT

Concrètement, l'Internet des objets (IoT) est un réseau créé à partir d'appareils dits « intelligents » (munis de capteurs ou de puces) qui collectent et échangent de l'information entre eux et avec nous, via Internet. L'accès en temps réel aux données collectées par les objets permet d'identifier des axes d'amélioration, de créer de la valeur et de réduire les coûts. En 2019, POST a mené pas moins de 12 projets IoT pour ses clients et a organisé un événement sur ce thème à Luxembourg qui a rassemblé plus de 200 personnes.

Les trois domaines d'application prioritaires de l'IoT sont :

FACILITY TOOLS

Outils autonomes de mesure et de supervision, pour une meilleure gestion des bâtiments : compteur d'eau, CO₂, humidité, localisation, etc.

ASSET TRACKING

Solutions avancées de tracking indoor et outdoor des biens pour améliorer la gestion de l'inventaire, augmenter l'efficacité opérationnelle et les protéger contre le vol.

SPACE MANAGEMENT

Optimisation de l'usage des espaces bureaux et parkings grâce à une analyse en temps réel de leur utilisation.

Eco-geste



LE +

Moins énergivore qu'un réseau cellulaire classique, le réseau Sigfox permet aux objets connectés de voir leur autonomie augmentée de 6 mois à 10 ans. Les capteurs utilisés sont, en effet, au repos la plupart du temps. Lorsqu'ils se rallument, la reconnexion au réseau basse fréquence SigFox demande beaucoup moins d'énergie à l'appareil qu'une reconnexion à un réseau cellulaire (3G ou 4G).



¹ Solutions créées à partir d'appareils dits « intelligents » qui collectent et échangent de l'information entre eux et avec nous, via Internet.

NOS CLIENTS TÉMOIGNENT²



« En équipant nos containers avec des capteurs, nous avons pu connaître le taux de remplissage de nos poubelles à distance sans intervention de nos clients, savoir quand il faut procéder à la vidange et ainsi réduire les kilomètres parcourus – jusqu'à 100.000 par an - et nos coûts de déplacement. »

OLIVIER MULOT, Polygone

« Des capteurs ont été installés en 2019 le long de l'Ernz Blanche, cours d'eau du canton de Diekirch. Ils mesurent le niveau de l'eau, la pluviométrie et le taux d'humidité dans le sol. Lors d'un épisode de fortes pluies, le réseau de capteurs réagit comme un cerveau et adapte sa cadence d'enregistrement, allant jusqu'à une minute. Les données suivent quasi en temps réel l'évolution des niveaux d'eau. Le but ultime du projet de recherche est de prévenir des crues subites dans un futur plus ou moins proche. »

CHRISTINE BASTIAN, Administration de la gestion de l'eau



« Il y a 20 ans, pour compter les véhicules, nous mettions des fils sur les chaussées, plus tard, des plaques magnétiques et du personnel de comptage, aujourd'hui, des radars et des caméras. En utilisant à l'avenir les données des antennes GSM, il sera possible de réaliser des études de trafic et des projets d'infrastructures sur base d'informations plus complètes : points de départ et de destination, disponibilité des données dans le temps, etc. »

JEAN-LUC WEIDERT, Schroeder & Associés

« En plaçant des capteurs dans les bureaux et salles de réunion, on obtient une vue très claire du niveau d'occupation de ces différents espaces. En monitorant de la sorte l'utilisation de ces espaces, on peut proactivement les reconfigurer et anticiper les besoins de nos utilisateurs. »

KANHA POU, Banque européenne d'investissement



² Événement IoT organisé par POST, 5 novembre 2019, Luxembourg

LE BIG DATA, CES DONNÉES QUI DEVIENNENT CONNAISSANCE

Le big data, c'est valoriser l'important gisement d'informations que nous collectons au sein du Groupe POST Luxembourg pour les enrichir et en ressortir de la connaissance.

En 2019, Editus a lancé Editus Insight¹, qui s'adresse tant au secteur public (villes, administrations, acteurs du tourisme et de la mobilité) qu'aux entreprises.

Editus utilise des données qualifiées et totalement anonymisées de géolocalisation, d'âge, de genre, de villes d'origine des abonnés télécoms luxembourgeois. Ces données sont croisées à d'autres données d'Editus, liées à l'économie des entreprises par zone géographique et aux usages anonymisés des utilisateurs Editus dans ces zones. D'autres open data² liées aux transports ou issues d'acteurs publics comme le STATEC et le Géoportail, viennent s'ajouter aux données du Groupe POST. Editus effectue ensuite des analyses de fréquentation de sites géographiques, heure par heure, en ressortant, de ces

analyses, des personae³ par tranche d'âges, temps passé sur place, ville de provenance et de destination, ainsi que leurs comportements de déplacement et leurs intentions.

Les données sont ensuite présentées sous forme d'insights ou plus communément, d'études de marché.

Quelques exemples d'usages concrets :

- Aider une enseigne à choisir son implantation géographique par l'analyse de sa zone de chalandise et des habitudes de consommation, par l'identification de la pression concurrentielle environnante et par la prévision d'un chiffre d'affaires potentiel ;
- Augmenter l'attractivité d'un lieu ou d'un événement par une meilleure compréhension de la provenance des visiteurs et de leurs intentions pour une mise en adéquation du géomarketing et de l'offre de services environnante ;
- Penser l'avenir de la mobilité et du territoire luxembourgeois en identifiant mieux

les difficultés actuelles de déplacement⁴ et en imaginant des solutions alternatives de transport ou d'aménagement de nouveaux territoires résidentiels/professionnels, dont on peut simuler et prédire les impacts pour la population.

Le Groupe POST veille à ce que les exigences en matière de protection des données personnelles soient parfaitement respectées. Nous anonymisons toutes les données de nos clients, ce qui rend impossible l'identification d'une personne, et ce, de manière irréversible. La finalité est purement statistique et non basée sur l'individu.

Une dizaine de collaborateurs, spécialistes de la data, travaillent au sein de POST Luxembourg et d'Editus. Ensemble, ils ont créé un « data lab » où sont assemblées des données, de manière à tester de nouveaux cas de figure qui, demain, serviront à créer de la valeur. Editus dispose d'un accès à une plateforme de données anonymisées commune au Groupe POST : cet accès est sécurisé et audité ; seulement des experts en data (de Editus et de POST) y ont accès sous NDA⁵ et dans le cadre d'un contrat intragroupe autorisant un périmètre strict d'analyse.



¹ Editus est une filiale 100 % POST Luxembourg. La société Editus est chargée par POST Luxembourg, en tant que partenaire marketing des entreprises luxembourgeoises, de répondre aux besoins en études de marché fondées sur l'analyse de données de géolocalisation anonymisées et croisées à d'autres datasets économiques, propres à

Editus. Cet échange de données est encadré par un contrat intragroupe spécifiant le périmètre strict des analyses.

² Les données ouvertes ou open data sont des données numériques dont l'accès et l'usage sont laissés libres aux usagers.

³ Personne fictive dotée d'attributs et de caractéristiques

sociales et psychologiques, représentant un groupe cible.
⁴ 200.000 frontaliers (français, allemands et belges) traversent quotidiennement la frontière luxembourgeoise.

⁵ Non disclosure agreement – accord de non-divulgaration

UN PROJET EUROPÉEN DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE POUR LE GROUPE POST

POST Luxembourg et InTech participent conjointement à un projet d'envergure européenne d'amélioration de la sécurité routière par le biais des données issues des véhicules connectés. L'objectif est ambitieux : réduire de moitié le nombre de morts sur les routes européennes. Pour cela, les données jouent un rôle crucial. Les tests, actuellement en cours, consistent à démontrer notre capacité à collecter les données provenant de véhicules équipés de « smart sensors » et de cartes SIM, toutes marques confondues. Ces données seront ensuite exploitées afin d'en extraire des informations fiables relatives à des incidents actuels ou futurs sur les routes, et à avertir les conducteurs, grâce aux GPS ou autres applications d'infos trafic.

« Couplées à des algorithmes d'intelligence artificielle, les données permettent notamment d'anticiper les tendances de demain. »

NICOLAS ANDRE, InTech

« Notre force dépend de notre capacité à comprendre la donnée et surtout à la croiser avec d'autres pour créer de la connaissance. »

NICOLAS VIVARELLI, POST Luxembourg

CYBERFORCE

La cybersécurité est la condition *sine qua non* pour une transformation digitale responsable

Pour élargir leurs perspectives et profiter de nouvelles opportunités, les entreprises, tous secteurs confondus, se sont engagées dans un processus de digitalisation de leurs métiers. Cette hyperconnectivité (intelligence artificielle, big data, cloud, etc.) les expose *de facto* aux cyberattaques. De plus en plus ingénieux pour déjouer les défenses des entreprises, les hackers ne se limitent plus aux piratages des données, ils peuvent être à l'origine d'intrusions susceptibles de paralyser l'entreprise tout entière. Face à une telle intensité des attaques (près de 200.000 attaques sont détectées par jour dans le monde), les solutions de sécurité classiques ne suffisent plus pour protéger les entreprises.

PAS DE TRANSFORMATION DIGITALE SANS CYBERSÉCURITÉ

Dans cet environnement complexe, la cybersécurité est la condition *sine qua non* pour une transformation digitale responsable. C'est pourquoi POST a adopté une stratégie ambitieuse en matière de cybersécurité et a regroupé en 2019 toutes les compétences du Groupe POST au sein d'une seule équipe, nommée « POST Cyberforce ».

Résultat de la convergence des compétences et des connaissances dans le domaine de la cybersécurité de POST et de EBRC, Cyberforce accompagne la stratégie de digitalisation de POST et celle de ses clients face aux cybermenaces en offrant une défense en profondeur des systèmes d'information¹.

¹ Services proposés par POST Cyberforce : Advisory Service, Forensics & Offensive Security Services, solutions de sécurité professionnelle et CyberDefense.



« Nous sommes l'un des rares acteurs à posséder une maîtrise sur l'ensemble de la chaîne de valeur et à pouvoir apporter des garanties sur les diverses couches la constituant. Notre ambition est de devenir le leader en cybersécurité au Luxembourg et de nous développer à l'international dans quelques domaines niches. Il s'agit d'innover et de concevoir des solutions adaptées aux besoins du marché, de prendre en charge la gestion opérationnelle de notre sécurité et de celle de nos clients pour, *in fine*, leur assurer une protection optimale. »

MOHAMED OURDANE, responsable du département Cyberforce

« ILS ONT CARTE BLANCHE POUR MENER LES ATTAQUES »

POST Cyberforce dispose d'architectes sécurité pour définir et implémenter des solutions de protection globale, de « data scientists » améliorant les algorithmes de détection ainsi que d'une « COS team² » composée de hackers éthiques. L'objectif de cette équipe est de tester en permanence les systèmes par tous les moyens possibles. POST dispose aujourd'hui d'une des plus importantes équipes de pentesters³ du Luxembourg. Son expertise apporte les réponses les plus avancées aux menaces auxquelles POST et ses clients sont confrontés.

Selon Mohamed Ourdane, responsable du département Cyberforce, « les tests d'intrusion peuvent être pratiqués depuis les locaux de POST avec ou sans accès préalable au réseau, mais également depuis l'extérieur avec une simple connexion Internet. Nos collaborateurs ont carte blanche pour être au plus près d'une situation réelle que ce soit au niveau IT ou télécoms car les attaques visent aussi bien les PC que les smartphones. Ils mettent ainsi à l'épreuve nos capacités techniques de détection par notre SOC (Security Operation Center) et de réaction permettant de continuellement nous améliorer. »

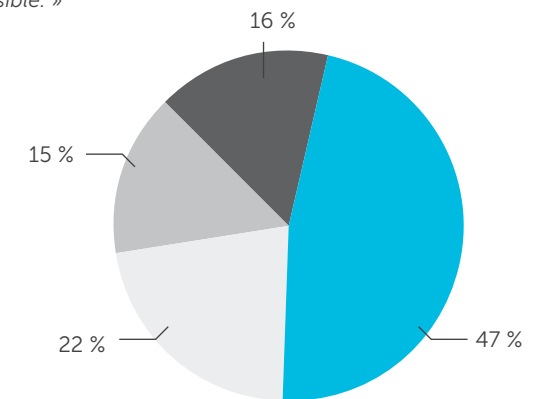
Nos équipes mènent aussi régulièrement des missions pour des clients issus de secteurs très variés (banque, assurance, santé, industrie, etc.) au Luxembourg et à l'étranger.

PARCE QUE RIEN NE SERAIT POSSIBLE SANS L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

L'engagement des collaborateurs est le facteur-clé du succès du département Cyberforce. Selon Pierre Zimmer, directeur général adjoint, « cette synergie entre les équipes a créé la motivation et surtout la montée en compétences des collaborateurs. Nous apprenons tous les uns des autres. La multiculturalité de nos experts et la pluralité de nos points de vue créent cette atmosphère de travail positive qui rend tout possible. »

TYPES D'ATTAQUES SUBIES PAR POST EN 2019

- Phishing par e-mail et SMS
- Contenu indésirable (SPAM)
- Fraude (e-mail et téléphonique)
- Autres



UN SEUL UTILISATEUR COMPROMIS EST SUFFISANT POUR QU'UN ATTAQUANT PUISSE MENER À BIEN SON OBJECTIF

POST a développé une expertise forte de lutte contre la fraude opérée à travers les réseaux mobiles, notamment contre les tentatives de phishing par SMS. Et ses tests, l'équipe Cyberforce les réalise également en interne. Une campagne de sensibilisation a ciblé en 2019 les propres collaborateurs de POST. L'objectif de cette action était de tester les réflexes des collaborateurs face à des attaques d'ingénierie sociale (phishing).



Les experts en cybersécurité de POST (en bas de g. à d. : Abdeldjalil Bourouis, Cu Duy Nguyen, Roman Kryvchenko, Aurélie Da Silva, en haut de g. à d. : Khalid Essalmi, Sebastian Serwin, Sébastien Girard, Basile Mathieu)

² Cyberforensic and Offensive Security

³ Le/la pentester réalise des tests d'intrusion pour tester la sécurité informatique des entreprises et leur proposer des solutions pour réduire leur degré de vulnérabilité.

La 5G comme pilier de la digitalisation du Luxembourg

— C'est avec l'objectif de positionner le Luxembourg en tant que pays leader de la société numérique européenne que le gouvernement grand-ducal a lancé sa stratégie de digitalisation « Digital Luxembourg ». Cette stratégie définit le cadre général pour le déploiement de l'infrastructure 5G en veillant à ce qu'elle soit la plus bénéfique possible tant pour les citoyens que pour les entreprises. Un déploiement rapide de la 5G attirera les investisseurs, offrira de nouvelles opportunités et profitera à l'ensemble de l'économie nationale.

Outre cette perspective de développement économique, si POST investit massivement dans son réseau 5G, c'est également pour répondre à l'augmentation des échanges de données consommées qui suit une courbe exponentielle. Les nouveaux usages quotidiens tels que le streaming, la vidéo 4K, l'e-gaming, la multiplication des objets connectés, etc. exigent, en effet, un temps de latence réduit et des débits toujours plus élevés auxquels il faut répondre.

DES OPPORTUNITÉS TANT POUR LES CITOYENS QUE POUR LES ENTREPRISES

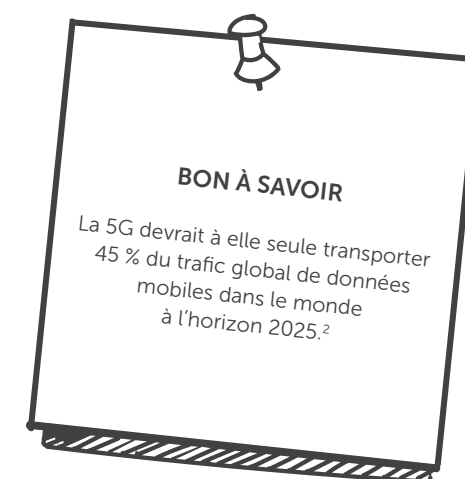
La 5G vient consolider l'économie luxembourgeoise en permettant au pays d'être un terrain attractif pour la création de nouvelles générations d'entreprises. Cette hyperconnectivité ouvrira les portes à de nouveaux marchés et créera des services innovants dans de nombreux domaines. La 5G permettra de nouveaux cas d'usages dans différents secteurs. Les voitures deviennent plus sûres par la conduite assistée avant de devenir autonomes,

le suivi médical pourra se faire à distance, les diagnostics automatiques alerteront le médecin si besoin (IoMT¹), et la productivité industrielle sera beaucoup plus précise et efficace. Cette nouvelle phase de la digitalisation représente pour le Luxembourg une avancée socio-économique majeure, pour les particuliers comme pour les entreprises.

UNE RÉGLEMENTATION PARMİ LES PLUS STRICTES D'EUROPE

Dans la phase initiale du déploiement du réseau 5G au Luxembourg, les bandes de fréquence utilisées seront proches de celles de la 2G, 3G ou 4G. Par la suite, de nouvelles bandes d'une fréquence plus élevée pourront être utilisées en fonction des besoins en performance et capacité. Le passage de la 4G à la 5G ne va pas s'effectuer à la manière d'un basculement. Les technologies 4G et 5G vont coexister pendant plusieurs années. Le réseau 5G fonctionnera grâce à un nouveau type d'antennes permettant de diriger le signal radio uniquement vers les utilisateurs quand ils en ont besoin au lieu d'être émis dans toutes les directions de manière constante.

¹ Internet of Medical Things



« Le 5G fera naître des nouvelles applications et des cas d'usages inconnus jusqu'à présent. Un écosystème d'innovations se créera autour de la 5G avec des start-up qui développent des applications et qui aident les entreprises dans leur transformation digitale. »

CLIFF KONSBRUCK, directeur POST Telecom

POST, READY FOR 5G

POST suit la stratégie 5G du gouvernement luxembourgeois et le plan d'action 5G de la Commission européenne qui prévoient des projets pilotes 5G en 2020.

PREMIERS TESTS PROMETTEURS

POST a réalisé les premiers tests 5G sur son réseau en octobre 2019. Le réseau de POST a atteint des vitesses de pointe de 1,3 Gbit/s, avec des latences inférieures à 10 millisecondes. Ces performances placent POST dans le peloton de tête européen.

EXPERIENCE CENTER 5G

Afin de faire découvrir les avantages du réseau 5G, POST a mis en place un « Experience Center 5G » dans l'Espace POST situé à Luxembourg-Gare. Cet endroit immersif, installé jusqu'à la commercialisation de la 5G, permet à l'ensemble des personnes qui le souhaitent, de venir tester en avant-première la 5G au travers de différents cas d'usages. En effet, il est possible de tester la connectivité 5G

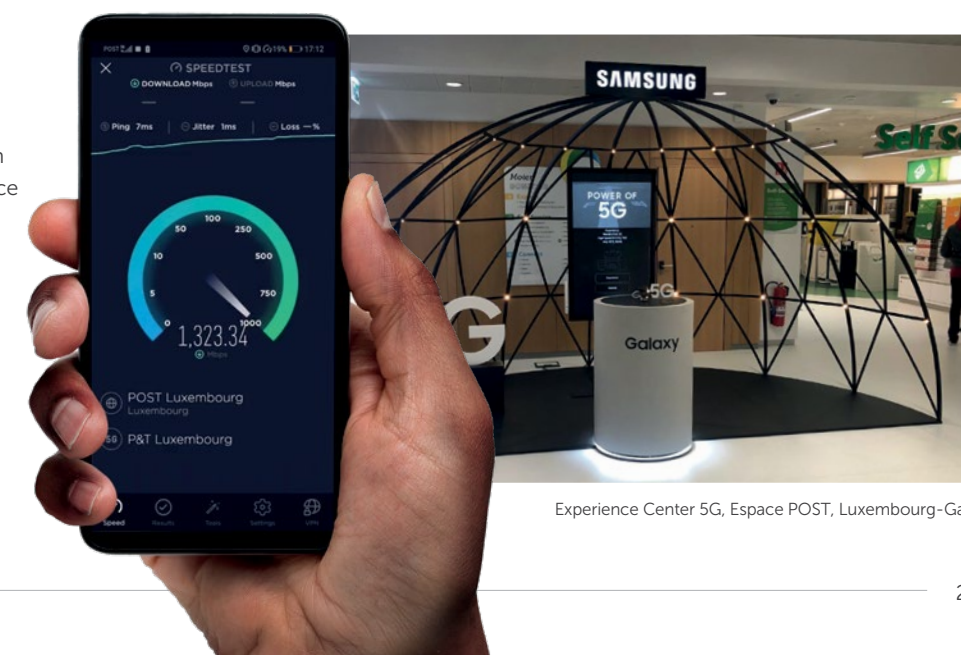
² Rapport d'Ericsson sur la mobilité, novembre 2019

sur smartphone, mais également via une connexion depuis un routeur 5G (FWA – Fixed Wireless Access). Les utilisateurs peuvent ainsi se rendre compte par eux-mêmes des améliorations en termes de débit mais également de latence que cette nouvelle technologie apporte.

ORGANISER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

Afin de soutenir de nouveaux développements dans ce domaine, POST a rejoint un consortium européen, 5GCroCo, composé

de 24 sociétés différentes (opérateurs de télécommunications, constructeurs automobiles, instituts de recherche) dont la mission est de tester la conduite autonome sur un territoire transfrontalier. Après une importante phase de planification du réseau ainsi que de coordination avec les autres membres du consortium en 2019, POST installera le réseau de la section luxembourgeoise du tronçon d'autoroute reliant Metz, Merzig et le Luxembourg. Les premiers tests seront effectués dès septembre 2020.



Experience Center 5G, Espace POST, Luxembourg-Gare

$\frac{3}{4}$ du courrier envoyé
reste au Luxembourg

Jusqu'à 886.000 lettres
et 30.000 colis triés
en une journée en 2019,
sans compter les 50.000 colis
qui arrivent d'Asie chaque jour
en transit vers le reste
de l'Europe

Ready2Post en
papier 100 %
recyclé ou
en Tyvek®

126 millions
de lettres
distribuées en 2019


+ 1.100
boîtes jaunes
levées quotidiennement

+ 250.000 boîtes
aux lettres
desservies
dans le pays


Courrier & Logistique

Courrier & Logistique


NOS SAVOIR-FAIRE




Courrier




Colis




Journaux



Publicité non adressée





Logistique



E-commerce fulfillment¹

LES ACTEURS

	PARTICIPATION POST	STAFF (headcount moyen)	CONTRIBUTION AU CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE	CLIENTÈLE	PÉRIMÈTRE DE REPORTING
POST Luxembourg via la ligne métier « POST Courrier » ²					
	100 %	1.329	180,1 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport intégré Rapport financier
	100 %	264	8,4 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport intégré Rapport financier
	55 %	0	3,9 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport financier
AUTRE PARTICIPATION DÉTENUE PAR POST DANS LE SECTEUR LOGISTIQUE :					
	17,12 %				

¹ Réception et stockage de marchandises, préparation et expédition de commandes
² POST Courrier est l'une des trois lignes métiers de POST Luxembourg, aux côtés de POST Technologies et de POST Finance.
³ Activité de publicité non adressée (toutes-boîtes)
⁴ Entreprise de logistique en ligne proposant un comparatif des prix demandés pour l'envoi de colis par les opérateurs disponibles

« On reçoit de moins en moins de lettres dans nos boîtes et l'e-commerce se développe de plus en plus. À terme, comment va évoluer l'activité postale ? »

— Eric Guillaume
DÉPARTEMENT OPÉRATIONS, POST FINANCE

Transformer les défis du marché en opportunités pour le métier

— Depuis plusieurs années, les habitudes de consommation et de communication ont profondément changé. D'un côté, les lettres sont remplacées par des e-mails et d'autres messages digitaux. D'un autre côté, les achats sur Internet ont la cote, ce qui se traduit par une hausse continue des volumes de colis à distribuer. Ces changements ont un impact profond sur notre métier postal et son fonctionnement.

TENDANCES ET CONTEXTE GLOBAL

1

LE DÉCLIN IRRÉMÉDIABLE DU COURRIER ET DES JOURNAUX

Les volumes de courrier baissent de quelque 4 % chaque année depuis 2015 au Luxembourg, avec une accélération depuis l'été 2019. En ce qui concerne les journaux, le nombre d'abonnés décline d'environ 4 % annuellement dans le pays.

2

LA DIGITALISATION

Elle est à l'origine, à la fois, de la substitution électronique du courrier et du boom des volumes de colis dopés par l'e-commerce. Les technologies de l'information sont aussi devenues le quotidien du métier postal : machines automatisées au centre de tri, scanner des facteurs, algorithmes d'intelligence artificielle pour mieux exploiter les données, etc.

3

LA CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE

Le Grand-Duché connaît la plus grande croissance démographique d'Europe. Entre 1981 et 2018, la population du pays a augmenté de 65 %. Une progression en partie due à un solde migratoire important. Le Luxembourg abritait ainsi 253.000 ménages en 2018. Le STATEC prévoit que, d'ici 2060, le pays comptera entre 462.000 et 539.000 ménages, dépendant notamment de l'évolution du PIB luxembourgeois.

4

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les émissions de carbone liées aux transports représentent environ 20 % des émissions mondiales. Les opérateurs postaux se sont engagés de longue date à réduire leur empreinte écologique et à se mobiliser pour une distribution la plus efficace possible des envois, c'est-à-dire la plus adaptée au nombre de clients à desservir et au nombre de kilomètres à parcourir.

126

millions d'unités



-4 %

par rapport à 2018

4

millions d'unités



+17 %

par rapport à 2018

3 QUESTIONS À HJOERDIS STAHL

Directrice générale adjointe et directrice POST Courrier

COMMENT L'ÉVOLUTION DES HABITUDES DE CONSOMMATION INFLUENCE-T-ELLE NOTRE RÉSEAU DE VENTE ?

Les habitudes de consommation de nos clients changent : leur attention se porte principalement sur les colis commandés sur Internet. Cela nous pousse à revoir notre stratégie « réseau de vente ». Nous essayons de diversifier les points de contact par rapport au traditionnel bureau de poste ouvert quelques heures en journée. Nous voulons proposer des points de vente facilement accessibles, avec des horaires d'ouverture étendus (jusqu'à 12 heures par jour) et disposant de parking, car c'est ce que nos clients nous demandent. Nous disposons du plus vaste réseau de vente au Luxembourg avec 111 points de contact (Espaces POST, bureaux de poste, commerces partenaires), sans compter la centaine de stations PackUp accessibles 24h/24. Les facteurs assurent aussi un service de proximité en proposant les services les plus courants, de l'achat de timbres au dépôt ou à la garde de courrier, à toutes les personnes qui sont isolées chez elles et ne peuvent se déplacer. La diversification de notre réseau de vente nous a déjà permis d'augmenter les heures d'ouverture de 62 % depuis 2015. Nous offrons plus de 6.000 heures d'accès hebdomadaire à nos points de vente (POST ou partenaires) y compris les week-ends. Notre objectif est de poursuivre dans cette voie et de renforcer l'accessibilité à nos services.

COMMENT POST COURRIER S'ADAPTE AU DÉFI DE LA CHUTE DES VOLUMES DE COURRIER ?

La substitution électronique va encore s'intensifier à l'avenir. Le déclin du courrier est irréversible. Actuellement, cette évolution à la baisse représente pour POST Courrier jusqu'à 6 millions de chiffre d'affaires annuel en moins, sur une activité qui compte pour 60 % de nos revenus. En outre, nos coûts fixes restent inchangés puisque nous assurons le service universel. Nous passons, du lundi au vendredi, chaque jour, devant chaque maison du Luxembourg, qui connaît, par ailleurs, une importante croissance démographique. D'où la nécessité pour POST, de gagner en efficacité afin de maîtriser ses coûts et de trouver de nouvelles sources de revenus. C'est ainsi que nous avons développé toute une gamme de services logistiques que nous offrons à nos clients de l'e-commerce.

QUELS IMPACTS CES TRANSFORMATIONS DU MÉTIER ONT-ELLES AU NIVEAU HUMAIN ?

Les conditions de travail ont changé, car les services postaux (délivrés par les facteurs ou nos bureaux de poste) ont évolué eux aussi. Les opérateurs postaux – historiquement d'anciennes administrations de service public – sont confrontés aux règles de la libéralisation depuis de nombreuses années. La pression sur la rentabilité et sur les coûts a été crescendo, nécessitant une adaptation de nos

méthodes de travail. Il n'y aura, à l'avenir, plus cette dualité entre, d'une part, les facteurs qui apportent le courrier et, d'autre part, les livreurs qui apportent le colis. Il y a déjà des tournées hybrides là où c'est le plus efficace, notamment en milieu rural. Cette flexibilité et cette adaptabilité à la fois de nos processus et des compétences de nos collaborateurs sont nécessaires pour assurer l'avenir du métier postal, pour préserver le travail de tous sur le long terme, pour gagner en efficacité et rendre chaque kilomètre utile.



Hjoerdis
Stahl

Demain, le facteur distribuera à nouveau des colis

— Le métier de facteur a évolué au fil des ans sans pour autant perdre son caractère vital au cœur des échanges qui sont davantage orientés vers les colis.

Les chiffres sont clairs : depuis 2015, les volumes de courrier baissent chaque année de quelque 4 %, poussés par la digitalisation des échanges (SMS, e-mails, messageries, etc.). Comment, dans ce contexte, assurer l'employabilité de nos facteurs et la rentabilité du service universel qui nous impose de passer, 5 jours sur 7, devant chaque maison ?

« Le métier de facteur n'est pas en danger et il ne va pas fondamentalement changer, mais il sera orienté autour du colis qui

devient le produit phare », explique Angelo Piras, responsable des opérations et de la distribution du courrier. À terme, des facteurs assureront des tournées spécialisées « courrier », d'autres, des tournées « colis » ou encore « hybrides », incluant à la fois du courrier et des colis. L'avenir des facteurs passera donc par les colis, dont la croissance a été de 27 % en 2018 et de 17 % en 2019. L'e-commerce a fortement progressé au cours des trois dernières années au Luxembourg et le potentiel reste encore énorme car

seulement 7 % du commerce de détail au Luxembourg se fait en ligne¹. Ainsi, depuis 2018, à Fischbach (centre de distribution en zone rurale au nord du pays), la majorité des colis a été réintégrée aux tournées des facteurs.

« À ce stade, le plus difficile est de prévoir exactement le nombre de colis injectés quotidiennement dans les tournées facteurs et le volume que cela représente, poursuit Angelo Piras. Cela nous oblige à être créatifs et flexibles chaque jour. » L'utilisation d'un scanner volumétrique et son paramétrage devront à terme permettre de gérer les flux de la manière la plus adaptée, jusqu'au mode de distribution : soit via un facteur, soit via un chauffeur de Michel Greco S.A.

POST Courrier veut également rendre les nombreuses données liées à la distribution « intelligentes » et créer de la valeur tant pour POST que pour ses clients.

De nouveaux métiers devraient aussi voir le jour aux côtés des facteurs : logisticiens, agents de tri ou de distribution.

« La stratégie que nous avons développée vise à préserver l'employabilité de chacun », explique Angelo Piras.

¹ IPC Global Postal Industry Report 2018

NOTRE OBJECTIF : METTRE L'HUMAIN AU CENTRE

Le recrutement et la formation continue des facteurs sont des enjeux cruciaux de la transformation du métier postal. Malgré les volumes en baisse, POST Luxembourg embauche. Le service universel prévoit, en effet, qu'un facteur passe chaque jour devant chaque maison, peu importe le volume de lettres à distribuer. En recrutant, POST prépare aussi l'avenir car, pour être à l'aise dans une tournée, plus d'une année est parfois nécessaire à un facteur débutant. D'où les efforts du management, pour remettre l'humain au centre, pour encadrer et former les nouveaux arrivants,

pour dialoguer avec les équipes lors de séances régulières d'information et d'échanges (appelées en interne « roadshows ») et pour apporter des améliorations, concertées en groupes de travail, au niveau des heures supplémentaires, de l'absentéisme ou de la mobilité interne. Ces efforts seront poursuivis car les enjeux de qualité sont importants. Dictés par les régulateurs européen et national, ou intégrés dans les contrats signés avec les grands acteurs de l'e-commerce, ces engagements de qualité nécessitent une attention constante de tous les acteurs de la chaîne de distribution.

Le métier en quelques chiffres

352
tournées facteurs
et 150
tournées journaux
programmées chaque
jour.

25 %
des facteurs et des
porteurs de journaux
ont moins de 5 ans
d'ancienneté.



LES COLIS DANS LES TOURNÉES FACTEURS

Fier de son métier, Paul Bourkel l'est. Ancien militaire, formé au métier de facteur dans les années 1980 à la caserne à Diekirch, il a vu le nombre de lettres diminuer au fil des années dans sa tournée à Fischbach. Il a aussi été le premier facteur à réintégrer dans sa tournée les colis.

Jusque dans les années 2000, les facteurs assuraient la livraison du courrier et des colis. Mais avec l'essor de l'e-commerce, POST a fait le choix en 2001 de prendre une participation dans la société Michel Greco S.A. et de lui confier la logistique de cette nouvelle activité.

Le projet de tournée « mixte », testé en 2018, visait à rassembler la distribution des envois (courrier et colis) de manière à rendre chaque kilomètre utile dans cette région rurale du nord du pays.

Distribuer au premier passage, c'est tout l'enjeu : remettre son colis en mains propres, éviter ainsi les avisés, le mécontentement des clients et les déplacements inutiles. « Nos clients attendent leurs colis, beaucoup moins leur courrier. Ils m'interpellent, veulent savoir si je leur amène leur colis », explique Paul.

Paul connaît bien ses clients, il sait où habitent les parents ou grands-parents, s'il peut déposer le colis chez le voisin (service PackUp Home). Paul rend aussi toute une série de services à ses clients (particuliers et PME) : prise de courrier, vente de timbres, transactions financières, sans compter la levée des boîtes jaunes. « Oui, il ne faut pas traîner pour assurer la distribution, explique Paul. Mais mon métier, c'est d'offrir le meilleur service à chacun de mes clients et je prends le temps nécessaire pour le faire. »



MARVIN VERBAARSHOT, facteur

« Mon métier, c'est d'offrir le meilleur service à chacun de mes clients et je prends le temps nécessaire pour le faire. »

PAUL BOURKEL, facteur

Le cap des 100 stations PackUp 24/24 franchi en 2019

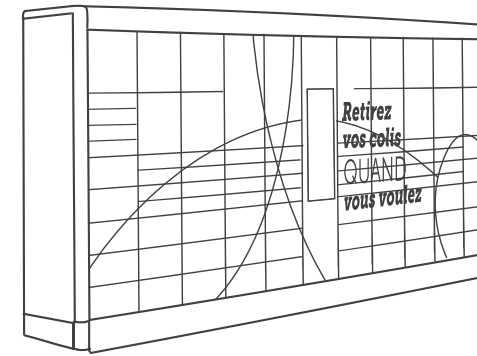
Avec les nouvelles habitudes de consommation, en particulier la hausse des achats en ligne et la flexibilité souhaitée par nos clients pour récupérer leurs colis, l'engouement pour les stations PackUp ne faiblit pas. Les clients qui travaillent et sont absents au moment du passage du facteur ne sont plus contraints de se rendre, par après, au bureau de poste. Ils peuvent décider de retirer leur colis dans un point POST (station-service, commerce de proximité), dans une station PackUp accessible 24h/24 ou encore d'utiliser PackUp Home et de se faire livrer à l'endroit de leur choix (devant la porte, sur la terrasse, chez leur voisin, etc.).

Les stations PackUp 24/24 nous permettent de livrer les colis au premier passage, d'améliorer la satisfaction client et de réduire notre impact sur l'environnement.



BON À SAVOIR

Pour choisir ou changer votre station, il suffit de retenir le code postal inscrit en grand sur la station et de l'indiquer dans l'adresse de livraison de votre prochaine commande en plus de votre numéro d'identification personnel. Un SMS vous confirmera l'arrivée de votre colis directement là-bas !

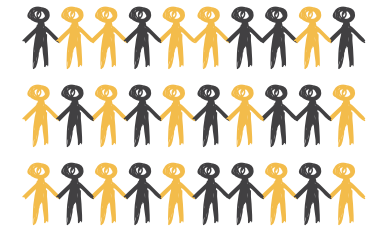


100^e

station PackUp mise en service en 2019

x3

Le nombre de stations a plus que triplé en 4 ans (entre 2015 et 2019).



+ 1000

nouveaux clients PackUp chaque mois



Le Luxembourg dans le

Top 3

des pays disposant du plus important nombre de stations PackUp 24/24 par habitant dans l'Union européenne¹



La plus grande

Luxembourg-Gare avec 268 casiers



La plus petite

Marnach avec 41 casiers



La plus fréquentée

POST Mersch avec plus de 30.000 colis distribués en 2019



+ 1 million

de colis remis via le réseau PackUp (stations et partenaires), soit près d'un quart des volumes de colis distribués en 2019



22 heures

le temps moyen de transit d'un colis en station PackUp

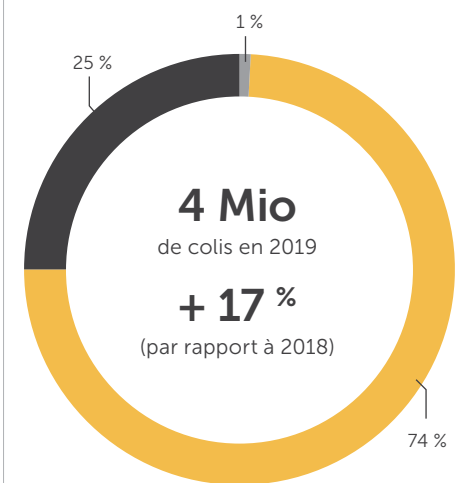


7 jours

le temps maximum de disponibilité en station PackUp (avant transfert dans un point de vente POST)

CANAUX DE DISTRIBUTION DE NOS COLIS

Actuellement, 25 % de nos colis sont remis via l'intégralité du réseau PackUp (stations et partenaires). POST Courrier vise 38 % de remise via le réseau PackUp d'ici 2025.



- Livraison à domicile
- PackUp
- Autres (boîtes postales, etc.)

PackUp, c'est aussi :

PACKUP IMPORT

Importation de colis via deux adresses de livraison en France et en Allemagne pour un tarif unique par colis livré, certains sites d'e-commerce n'assurant pas la livraison au Luxembourg. En 2019, un colis sur cinq en PackUp était un colis PackUp Import.

RETOURS GRATUITS

Les retours concernent 4 % des colis. Il est possible de retourner son colis via les stations PackUp sans être inscrit mais simplement en scannant l'étiquette de retour pré-payée.

PACKUP HOME

Option de livraison de son colis dans un endroit sûr (porte d'entrée, terrasse, voisin, etc.). Plus de 10.000 clients déjà inscrits !

Eco-geste

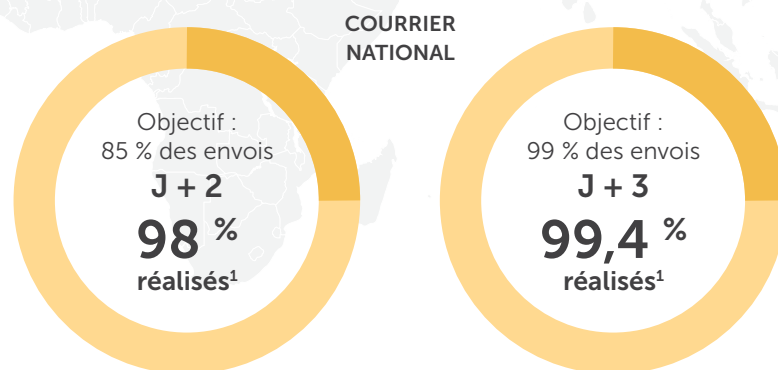
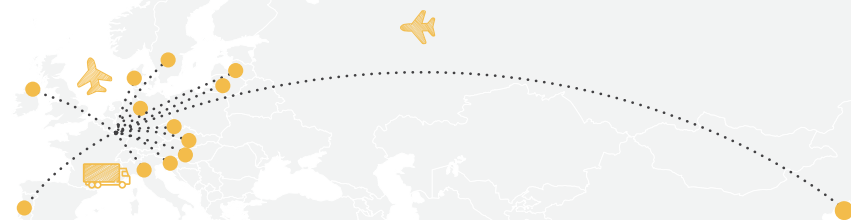
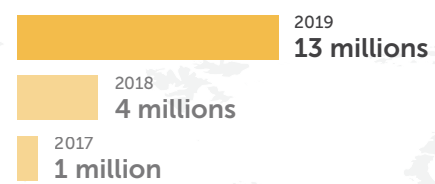


Nous avertissons nos clients par SMS ou e-mail de la livraison de leur paquet en lieu sûr. Depuis juillet 2019, le papier est supprimé.

¹ IPC Global Postal Industry Report 2018

Les succès 2019

Volume annuel de colis en provenance d'Asie



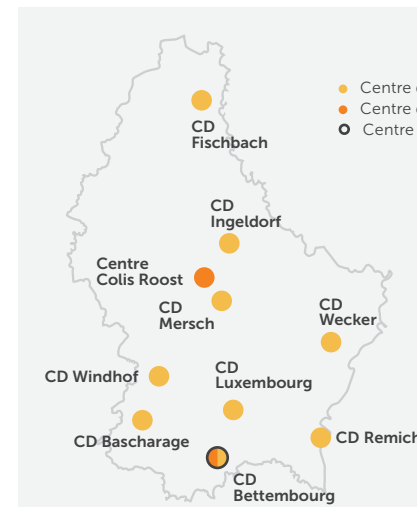
¹ La mesure nationale a été effectuée par Spectos GmbH.

1 L'ACTIVITÉ LOGISTIQUE EN PLEIN ESSOR

Encouragée par l'essor de l'e-commerce et à la recherche de diversification pour ses activités, POST Luxembourg s'est lancée avec succès, en 2017, dans la logistique des petits colis en provenance d'Asie. Cette activité, hébergée à proximité de l'aéroport national du Findel, consiste à réceptionner ces colis, à les dédouaner sur le sol luxembourgeois puis à les acheminer partout en Europe. Quelque 50.000 colis y transitent chaque jour.

2 PLUS DE QUALITÉ

98 % du courrier envoyé depuis le Luxembourg vers un destinataire au Luxembourg est distribué le surlendemain de son expédition (J+2) et 99,4 % dans les trois jours (J+3). Ce qui est supérieur aux obligations réglementaires fixées par l'Institut luxembourgeois de régulation et en amélioration par rapport à 2018.



COMPRENDRE LA DISTRIBUTION

Quelque 40 % des colis² et près de la totalité du courrier qui transitent dans le pays passent par le centre de tri national situé à Bettembourg. Ils sont pré-triés en fonction des codes postaux et des rues et ensuite acheminés, de nuit, par camion, vers chacun des neuf centres de distribution régionaux où les facteurs vont ensuite assurer la livraison aux clients. La distribution d'environ 2/3 de nos colis (les plus volumineux et les colis « sameday » livrés le jour de leur réception au centre de tri) est assurée par les chauffeurs de Michel Greco S.A. au départ des deux centres : Roost pour le nord et Bettembourg pour le sud du pays.

3 LE DÉPLOIEMENT DES TOURNÉES MIXTES (COLIS-COURRIER)

Depuis 2018, les colis ont été réintégrés aux tournées des facteurs. À l'heure actuelle, les facteurs distribuent :



DU COURRIER DES RECOMMANDÉS DES PUBLICITÉS DES PÉRIODIQUES DES COLIS

PETITS FORMATS

(rentrant dans une boîte aux lettres)
Tous les facteurs les distribuent dans le pays depuis 2015-2016.

AUTRES COLIS (TOUT FORMAT)

triés selon le code postal et distribués, depuis 2019, par les facteurs de six des neuf centres de distribution (Bascharage, Fischbach, Mersch, Remich, Wecker et Windhof).

4 POST CONFIRMÉE POUR 10 ANS

POST Luxembourg a été choisie par l'Institut luxembourgeois de régulation pour assurer la mission du service postal universel pour une nouvelle durée de 10 ans. C'est une fierté pour POST et la confirmation que notre travail en tant qu'opérateur historique assumant le service universel depuis 2012 est un travail de qualité.

² Parts de marché POST

Comme par le passé, POST Luxembourg assurera donc la distribution du courrier 5j/7 dans toutes les localités du pays, tout en respectant les normes de qualité imposées par le régulateur. Plus précisément, la mission de service universel comprend la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg et des colis jusqu'à 10 kg. Il s'agit également de distribuer les colis provenant d'un autre pays européen jusqu'à 20 kg et d'offrir des services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Les volumes historiques diminuant de façon structurelle et irrévocable rendent plus complexe la prise en charge du service postal universel. La problématique de la maîtrise des coûts liés à ce service reste un défi pour un opérateur efficient. Pourtant, POST Luxembourg a toujours veillé à assurer un service universel de qualité et économiquement viable sans appel au fonds de compensation prévu par l'art. 22 de la loi du 26 décembre 2012. La confirmation de cette mission pour 10 ans renforce notre engagement social à assumer un service essentiel à la population et créateur de liens.

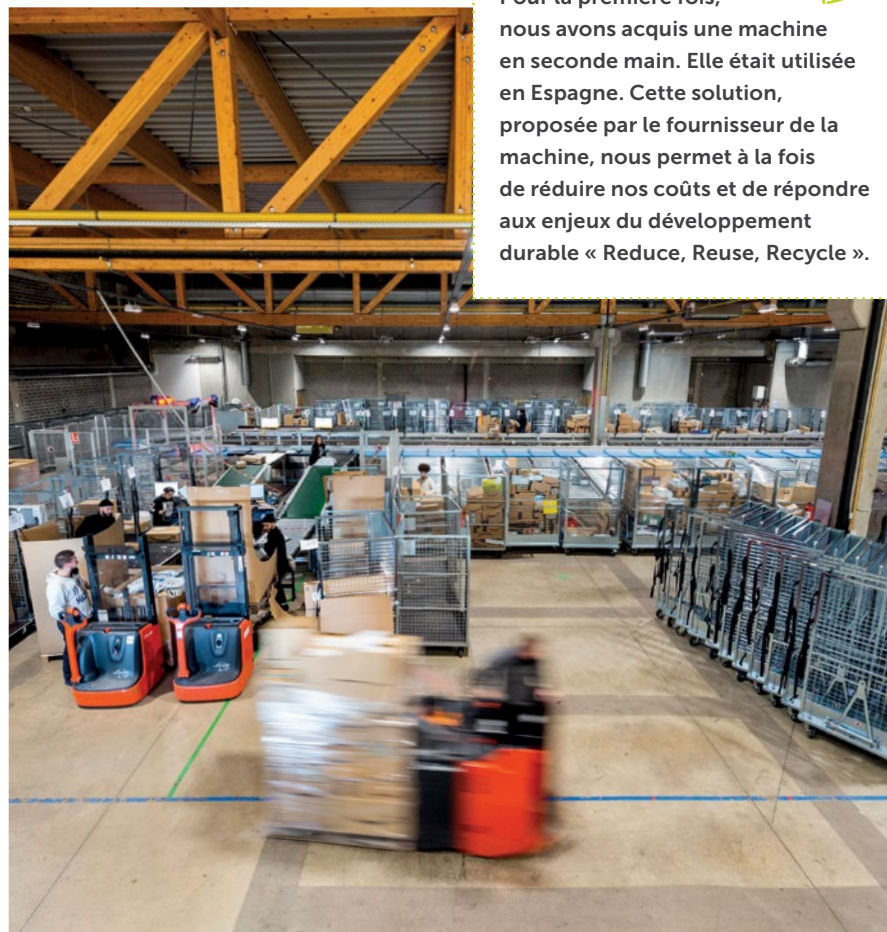
Quand la technologie s'invite chez les facteurs

— Les nouvelles technologies font partie intégrante de la transformation du métier postal. Demain, la distribution de colis par drone ou la présence de robots de tri dans les halls logistiques seront sans doute des réalités. Mais déjà aujourd'hui, des algorithmes d'intelligence artificielle aident à l'optimisation des 352 tournées des facteurs de POST Courrier. À l'avenir, ces algorithmes prendront en compte les souhaits d'horaires de livraison des clients et intégreront en temps réel les conditions de trafic.

L'AUTOMATISATION AU SERVICE DU TRI

Nouveau cap franchi en 2019 avec plus de quatre millions de colis traités. Ces volumes en constante hausse imposent à nos équipes d'être toujours en quête de solutions pour adapter nos équipements et permettre à nos collaborateurs de travailler dans de bonnes conditions. La solution : l'automatisation.

En 2019, POST a investi dans une trieuse, qui permet de traiter jusqu'à 4.000 pièces par heure, tout en améliorant le travail manuel qui reste indispensable, à l'entrée et sortie de la machine. « Sans l'automatisation et la digitalisation, nous ne pourrions pas être aussi rapides », explique Michael Billert, responsable colis, qui évoque aussi l'échange de données constant via des interfaces informatiques avec certains grands acteurs de l'e-commerce qui permettent aux clients de suivre leur colis presque en temps réel (track & trace). POST Courrier, qui prévoit de traiter neuf millions de colis en 2022, prépare déjà l'agrandissement de ses installations à Bettembourg.



Nouvelle machine de tri

Eco-geste

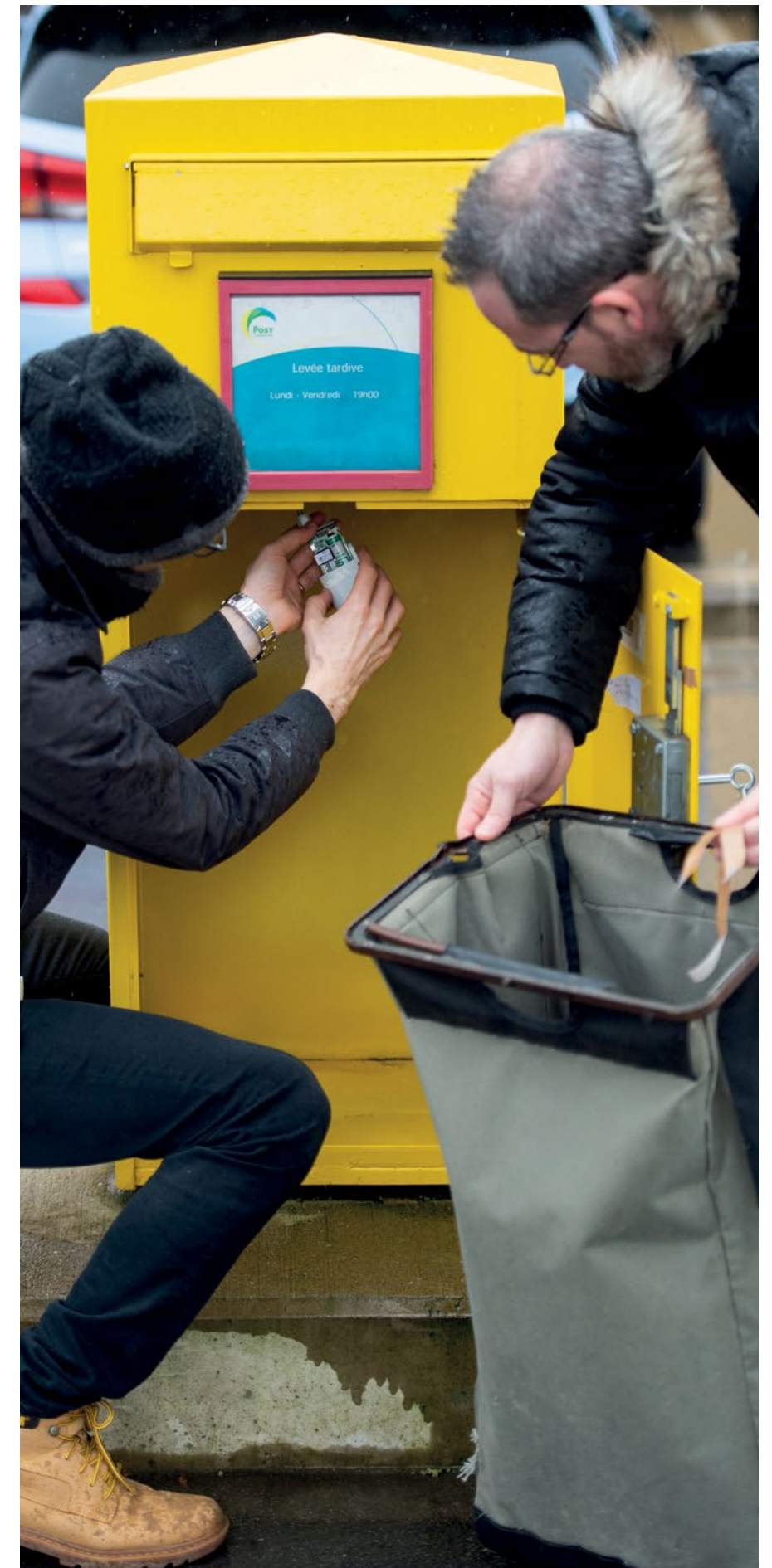


Pour la première fois, nous avons acquis une machine en seconde main. Elle était utilisée en Espagne. Cette solution, proposée par le fournisseur de la machine, nous permet à la fois de réduire nos coûts et de répondre aux enjeux du développement durable « Reduce, Reuse, Recycle ».

DES BOÎTES AUX LETTRES CONNECTÉES

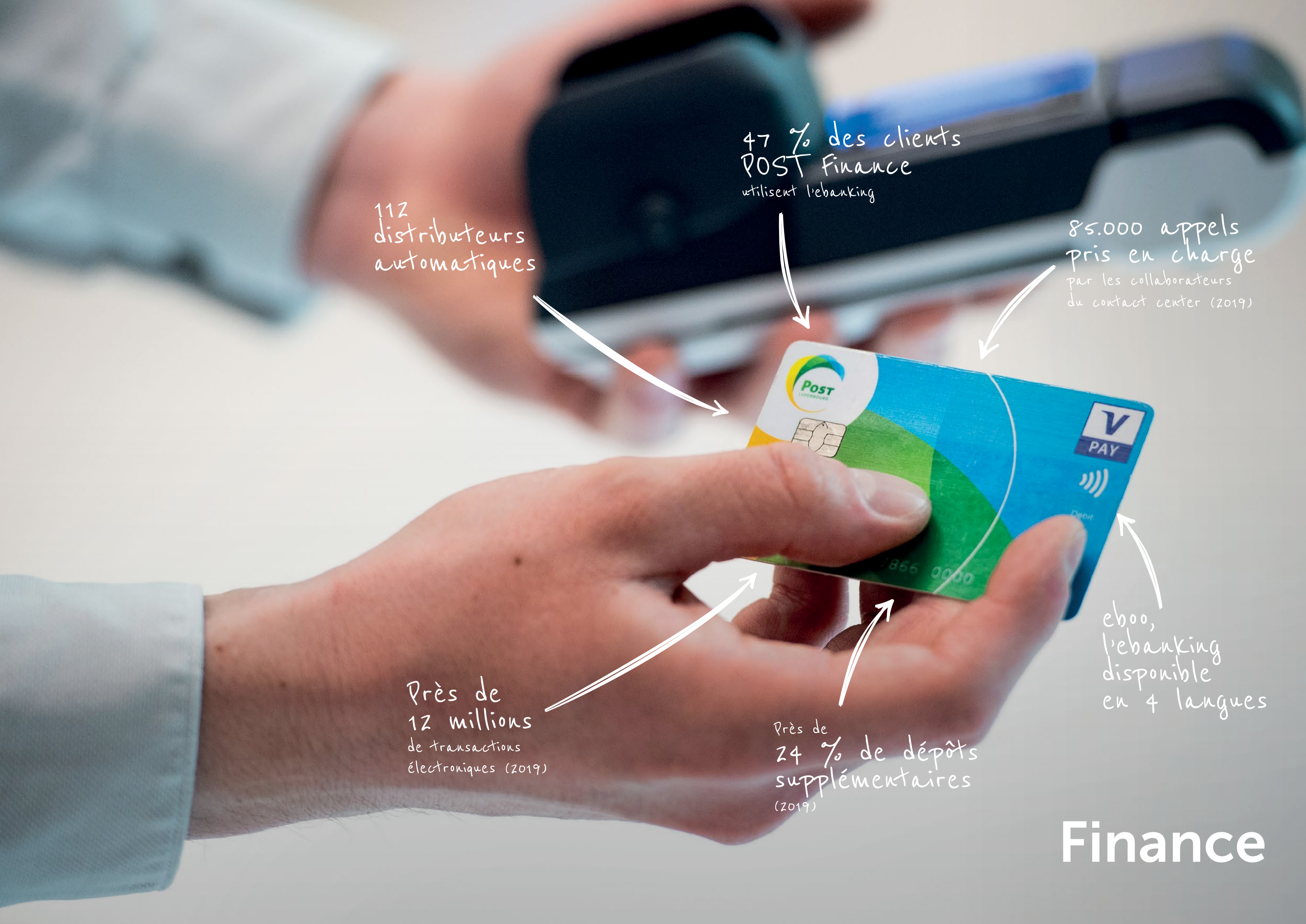
Le Luxembourg compte 1.130 boîtes aux lettres jaunes et rouges (pour les levées tardives), un réseau parmi les plus denses au niveau européen. Le Luxembourg se positionne, en effet, 6^e en termes de nombre de boîtes par habitant¹. Pour évaluer si du courrier se trouve dans la boîte et attester de l'heure de la levée (engagement de qualité), les premières boîtes ont été équipées de capteurs détectant l'ouverture du clapet et l'ouverture de la porte. C'est le fruit d'une collaboration entre POST Telecom et POST Courrier. À terme, les capteurs devraient aussi permettre de signaler au facteur si une boîte doit être levée ou non, ou si une boîte pleine doit être levée avant l'heure. Une analyse de la répartition des boîtes aux lettres publiques a démarré en 2019 afin de redimensionner notre réseau de boîtes jaunes, en prenant en compte un certain nombre de critères : l'analyse des volumes, la répartition géographique, la synergie avec d'autres points de contact POST, la facilité d'accès et les points d'intérêt à proximité (maison de retraite, camping, etc.).

Découvrez nos autres projets IoT en page 20 ➔



ALESSANDRO DALLA TORRE et JÉRÔME MARTIN, équipe IoT, POST Telecom

¹ Données postales, Union européenne, 2018



47 % des clients
POST Finance
utilisent l'e banking

112
distributeurs
automatiques

85.000 appels
pris en charge
par les collaborateurs
du contact center (2019)

Près de
12 millions
de transactions
électroniques (2019)

Près de
24 % de dépôts
supplémentaires
(2019)

eboo,
l'e banking
disponible
en 4 langues

Finance

Finance

NOS SAVOIR-FAIRE



Comptes courants



Moyens de paiement





ebanking



KYC¹

LES ACTEURS

	PARTICIPATION POST	STAFF (headcount moyen)	CONTRIBUTION AU CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE	CLIENTÈLE	PÉRIMÈTRE DE REPORTING
POST Luxembourg via la ligne métier « POST Finance » ² 	100 %	87	27,6 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport intégré Rapport financier
 <small>Identity. Security. Simplicity.</small>	100 %	19	0,2 MEUR	Institutions financières Particuliers	Rapport financier

AUTRES PARTICIPATIONS DÉTENUES PAR POST LUXEMBOURG DANS LE SECTEUR FINANCIER :

 <small>LUXHUB WE CONNECT YOU</small>	19,75 %
 Raiffeisen	7,7 %
 LUXTRUST	6,99 %
Visalux S.C.	8,67 %
 VISA Inc.	0,02 %

¹ KYC pour « know your customer », processus de vérification approfondie de l'identité d'un client et sa mise à jour en continu
² POST Finance est l'une des trois lignes métiers de POST Luxembourg, aux côtés de POST Courrier et de POST Technologies.

« De nouveaux acteurs, tels que les banques en ligne, arriveront un jour sur le marché luxembourgeois. Comment POST Finance pourra-t-elle rivaliser ? »

— Shenglan Hu
DÉPARTEMENT CYBERFORCE, POST LUXEMBOURG



Profiter de l'évolution des habitudes de consommation pour nous concentrer sur la simplification de l'expérience client

— L'arrivée de nouvelles technologies, telles que le big data et l'intelligence artificielle, et le poids de la réglementation contribuent, depuis plusieurs années, à transformer les services bancaires. Ces facteurs font aussi profondément évoluer le rapport que les clients entretiennent avec leur(s) banque(s).

TENDANCES ET CONTEXTE GLOBAL

1

VERS UN MODÈLE PLUS DIRECT ET AUTONOME

L'adoption des technologies dans notre vie de tous les jours a entraîné un changement dans les attentes des clients. Désormais, les clients ne se contentent plus seulement de produits bancaires classiques. Ils attendent de leurs banquiers davantage d'innovations qui leur permettront de leur proposer des services mieux adaptés à leur mode de vie. Le véritable enjeu des banques traditionnelles est de délivrer un niveau d'excellence sur l'ensemble du parcours client, quel que soit le canal préféré par ce dernier.

2

L'INFLUENCE DES NOUVEAUX ENTRANTS

Suite à l'entrée en vigueur de la réglementation PSD2¹, l'ère de l'open banking² s'installe progressivement. De nouveaux acteurs non bancaires profitent de cette ouverture pour se différencier des banques traditionnelles grâce à des parcours clients performants. Ces nouveaux entrants³ ont modifié l'expérience que le client s'attend à trouver, et ce, même dans le secteur bancaire.

3

ÉVOLUTION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE

La réglementation vise à protéger le client et l'établissement bancaire lui-même. Force est de constater que la collecte des informations et l'augmentation de la sécurité des transactions peuvent pénaliser l'expérience client. Pour les acteurs traditionnels du secteur, assurer le bon niveau d'implication pour garantir cette mise en conformité permanente doit parfois se faire prioritairement à l'investissement en innovation.

4

BAISSE DES TAUX D'INTÉRÊT

Depuis 2008, la conjoncture baissière des taux est une tendance lourde. L'industrie dans son ensemble en subit les dommages. Les banques peuvent rencontrer des difficultés pour distribuer leurs produits et services de façon soutenable. Pour faire face à cette situation, les acteurs du secteur doivent redoubler d'agilité dans la gestion des liquidités.

3 QUESTIONS À

VALÉRIE BALLOUHEY-DAUPHIN

Directrice POST Finance et RSE

EN QUOI L'ÉVOLUTION DES COMPORTEMENTS ET ATTENTES DES CLIENTS VISANT À PLUS D'AUTONOMIE CONSTITUE-T-ELLE UNE OPPORTUNITÉ POUR POST FINANCE ?

Ce principe d'autonomie des clients est un des axes majeurs de la transformation de notre ligne métier. Notre modèle évolue, car le passage à un guichet ne correspond plus nécessairement au mode de vie de nos clients. La transition vers une banque plus directe nous permet de proposer des services à valeur ajoutée, au sein desquels l'autonomie des utilisateurs est centrale. Le client choisit le canal qu'il préfère, il n'a plus de contraintes. En nous adaptant à leurs besoins et à l'évolution de leurs usages, nous restons proches de nos clients. Notre nouvelle application bancaire eboo permet aux clients d'anticiper divers types de situations en gérant leurs comptes quand et où ils le souhaitent. Nous restons à leur disposition grâce à une messagerie sécurisée ou par téléphone directement depuis l'application, et ceci, dans la langue (luxembourgeois, français, allemand, anglais) qui leur convient le mieux.

EN QUOI POST FINANCE EST-ELLE BIEN POSITIONNÉE POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES RÉGLEMENTATIONS ?

Nous profitons de l'évolution permanente du cadre réglementaire pour mettre le client au cœur de nos réflexions. Nous analysons comment transformer ces contraintes en opportunités avec

un objectif final : simplifier la vie des clients tout en assurant un très haut niveau de sécurité. Au cours de ces deux dernières années, POST a investi dans deux start-up⁴ qui visent à aider l'ensemble de l'écosystème bancaire à tirer parti de l'évolution des directives. La réglementation devient une opportunité à partir du moment où elle permet de créer de la mutualisation entre les professionnels du secteur financier et d'optimiser l'expérience de nos clients.

EN QUOI LA CONJONCTURE DES TAUX IMPACTE-T-ELLE POST FINANCE ?

La conjoncture des taux affecte directement notre rentabilité. Elle est, de surcroît, un défi vu notre modèle d'affaires qui se limite aux comptes courants et aux moyens de paiement. Face à cette situation et dans un souci permanent de garantir un modèle soutenable, nous redoublons de vigilance en matière de politique de placements, de gestion des coûts et de politique tarifaire.

Valérie
Ballouhey-Dauphin

¹ Directive sur les services de paiement

² Ouverture des systèmes d'information des banques et le partage de leurs données

³ Nouveaux entrants tels que les GAFAM : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft

⁴ POST est propriétaire à 100 % de i-Hub et possède une participation à hauteur de 19,75 % dans LUXHUB.

Simplifier la vie de nos clients

— L'adoption des nouvelles technologies a changé les habitudes de consommation. Dorénavant, les clients veulent utiliser les services bancaires aussi facilement que des applications de type Amazon, Uber ou Spotify. Plus qu'un changement générationnel, il s'agit d'une modification globale des comportements qui induit un plus grand besoin d'autonomie de la part des clients et donc davantage de simplicité. Pour faire face à ces nouveaux comportements, POST Finance a mis le client au cœur de sa stratégie. Rester à la fois humainement proche de la clientèle, tout en offrant une expérience digitale simplifiée dans un contexte réglementaire complexe, c'est le défi que POST Finance doit relever.

RESTER PROCHE ET ACCESSIBLE POUR RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ DE NOS CLIENTS

Dans la concrétisation de la stratégie de POST Finance, nous ne devons pas perdre de vue l'importante diversité de clients qui fait appel à nos services (notamment en matière d'âge, de catégorie socio-professionnelle, de style de vie et de langue). Il s'agit là du reflet de la diversité de la population résidant et/ou travaillant au Luxembourg. Faire vivre le réseau traditionnel (Espaces POST, bureaux de poste, agences Banque Raiffeisen, etc.)

parallèlement à nos services digitaux nous permet de répondre aux besoins de l'ensemble de nos clients. Ceux souhaitant plus d'autonomie se dirigent vers la nouvelle version de notre ebanking, eboo, tandis que ceux désirant privilégier le contact humain disposent d'un véritable réseau physique de proximité. C'est ainsi que POST Finance favorise le dialogue et les interactions avec ses clients.

Les points de contact physique de POST Finance avec ses clients :



Quelque **85.000**
appels au contact center
de POST Finance en 2019



3.240 heures
d'ouverture par semaine (POST
et Banque Raiffeisen)



57
points de vente POST
permettant des transactions
financières



112
distributeurs automatiques
d'argent
(POST et Banque Raiffeisen)



« Même si l'application digitale est aujourd'hui devenue incontournable dans le secteur bancaire, nous croyons fermement qu'il ne faut pas délaisser l'interaction humaine. Nous devons tenir compte de la diversité de nos clients. Certains ressentent le besoin de s'adresser à un collaborateur en chair et en os pour poser leurs questions. »

VALÉRIE BALLOUHEY-DAUPHIN,
directrice POST Finance et RSE

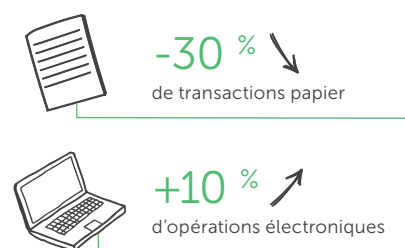


Offrir un quotidien bancaire simple et intuitif

L'EXPÉRIENCE CLIENT COMME DÉFI N°1

Dans un contexte concurrentiel et réglementaire complexe, POST optimise l'expérience digitale pour s'adapter davantage aux styles de vie et aux nouveaux standards de l'expérience client. Avec le constat qu'aujourd'hui la majorité des clients favorise le digital pour entrer en contact avec POST Finance, fournir un service d'ebanking performant et fluide est crucial. En 2019, 47 % des clients particuliers de POST Finance avaient souscrit au service d'ebanking.

Entre 2017 et 2019



UNE SOLUTION DIGITALE À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS

Bien que les technologies actuelles permettent d'automatiser une grande partie des opérations courantes et d'accroître ainsi l'autonomie des clients, le besoin de conseil et d'accompagnement ne doit pas être minimisé. Même les clients les plus à l'aise avec le digital veulent, dans certains

cas, avoir la possibilité d'échanger de vive voix avec un conseiller ou un expert. Ces interactions humaines doivent être valorisées. C'est pourquoi dans notre nouvelle solution ebanking eboo, nous offrons la possibilité à chaque client de dialoguer avec l'un de nos collaborateurs, à travers une messagerie sécurisée ou en lançant un appel à partir de l'application mobile. Offrir une telle disponibilité et une réactivité participe à accroître la confiance du client envers sa banque.



LA SÉCURITÉ, NOTRE PRIORITÉ !

L'authentification forte du client est une exigence renforcée à l'échelle européenne (PSD2) en matière de régulation visant à réduire la fraude et à rendre les paiements en ligne plus sûrs. Pour être en accord avec la directive, une étape supplémentaire d'authentification a été ajoutée aux flux de paiement.

Depuis 2019, l'authentification du client doit utiliser au minimum deux des trois éléments suivants :



Un élément connu du client (mot de passe)



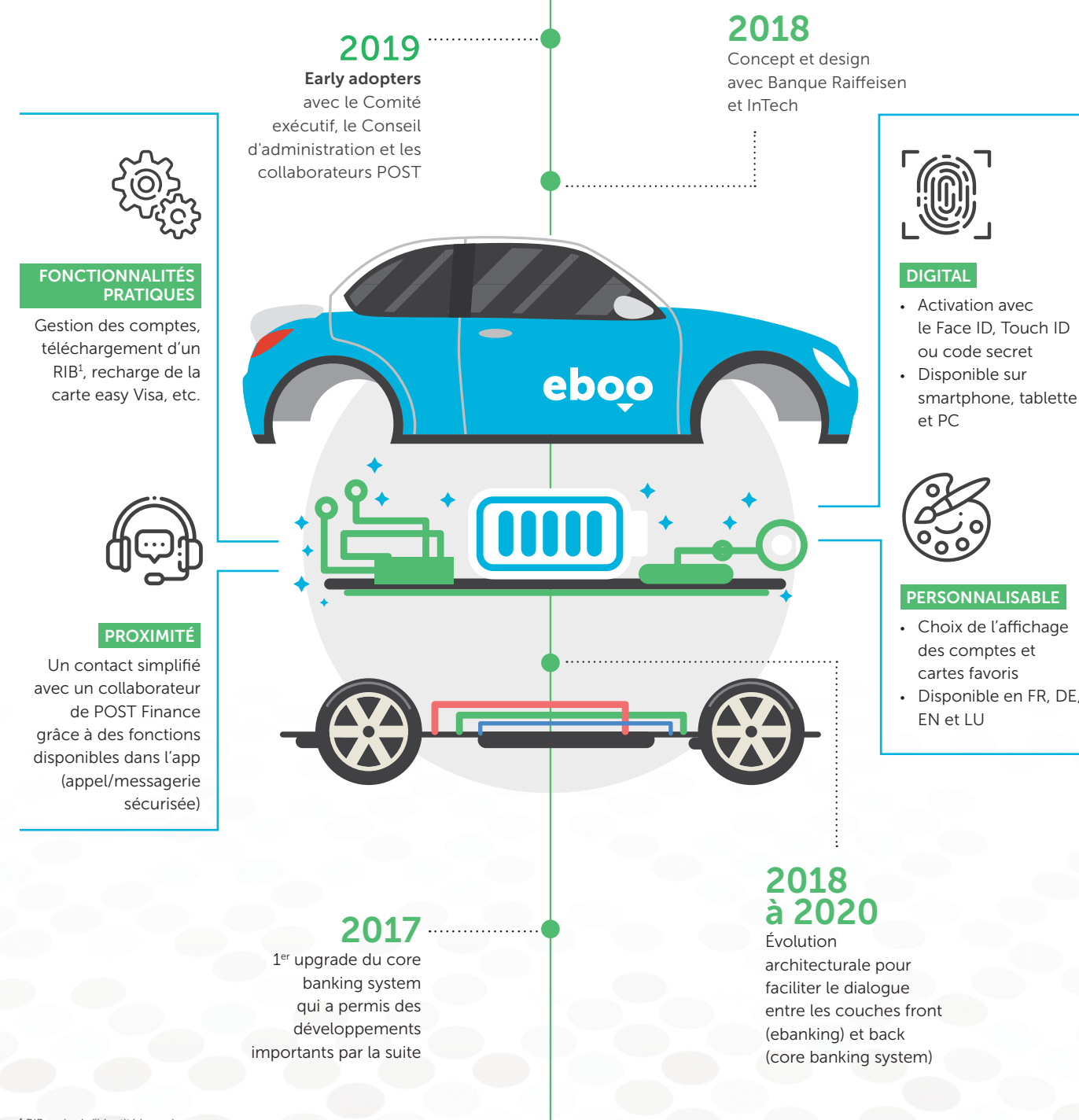
Un élément détenu par le client (token)



Un élément définissant le client (empreinte digitale ou reconnaissance faciale)

eboo, LE NOUVEAU SOUFFLE DE POST FINANCE QUI SIMPLIFIE LA VIE DE SES CLIENTS

Pour se réinventer dans un environnement en mouvement perpétuel, POST Finance a investi dans l'expérience client. Un levier qui nécessite une prise en compte globale de nombreux facteurs, tant humains que techniques et organisationnels.



i-Hub, une start-up made in POST Luxembourg

PROFITER DE L'ÉVOLUTION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE POUR CRÉER DE LA VALEUR, C'EST L'HISTOIRE DE LA START-UP I-HUB.

En réponse aux exigences réglementaires, imposées par le régulateur européen, en matière d'identification des personnes dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, i-Hub offre à ses clients professionnels du secteur financier la capacité de sous-traiter la mise à jour permanente des données et documents d'identification de leurs clients. Au plan pratique, i-Hub met à leur disposition un accès permanent à un dossier personnel numérique sécurisé permettant le stockage des informations de chaque client et leur partage auprès de professionnels régulés (PSF¹). Grâce à une surveillance proactive de l'environnement réglementaire, i-Hub vise à aider l'ensemble de l'écosystème bancaire à tirer parti de l'évolution des directives et à assurer leur conformité.

SIMPLIFIER LA VIE DES CLIENTS

Grâce à i-Hub, le client final (particulier et/ou entreprise) qui le désire peut dorénavant regrouper l'ensemble de ses données et documents KYC² (carte d'identité,

certificat de résidence, extrait du registre de commerce, statuts coordonnés, etc.) en un seul endroit, sur la plateforme digitale de i-Hub. Une fois vérifiés, ceux-ci sont directement disponibles pour les professionnels du secteur financier, qui auront été autorisés au préalable par le client (banques, sociétés de gestion, assureurs, etc.). Grâce à cette plateforme, le client final ne doit télécharger qu'une seule fois ses documents d'identification, qui lui sont normalement demandés lors de chaque ouverture de compte ainsi que pour certaines autres procédures. Il est également libre de modifier les documents dès que cela est nécessaire.

Pour les professionnels du secteur financier, cette plateforme leur offre la perspective à terme de baisser les coûts de traitement liés au KYC. En outre, cette centralisation unique des données améliore la qualité des documents et des données partagés.

92 %

des banques se disent prêtes à mutualiser leurs données et

71 %

des banques pensent que les données de type KYC/AML^{2/3} constituent un avantage compétitif⁴.

¹ Professionnel du secteur financier : ce statut permet de prêter des services pour les acteurs du secteur financier.

² KYC pour « know your customer », processus de vérification approfondie de l'identité d'un client et sa mise à jour en continu

³ AML pour « anti-money laundering », lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

⁴ Enquête ABBL, novembre 2019

i-Hub offre plus de transparence, puisque chaque client dispose d'une vue précise des informations que chaque établissement du secteur financier possède le concernant, en toute sécurité.

I-HUB, NÉE DE L'EXPERTISE DU GROUPE POST LUXEMBOURG



Logiciel de chiffrement des documents
Tests de pénétration de la solution (cybersécurité)
PC et logiciels pour les collaborateurs
Téléphone et accès Internet
Service juridique, audit et comptabilité Groupe



Hébergement de la solution informatique (logiciel + base de données)



Développement informatique de la solution



Dématérialisation des documents papier et envoi de courrier



Source de données sur les sociétés

« Nous avons utilisé les compétences du Groupe pour construire la solution i-Hub. Aujourd'hui, i-Hub est reconnue comme étant d'un intérêt opérationnel évident par la plupart des grandes banques au Luxembourg. POST Finance est d'ores et déjà en production, certaines sont encore en réflexion, d'autres vont entrer en production dans les prochains mois. C'est un vrai changement d'approche pour ces banques et leurs clients. »

PASCAL MOROSINI, CEO de i-Hub

RESPECT

NOTRE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

— 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.

AGIR AVEC RESPECT

Notre démarche RSE couvre sept domaines d'action. Elle porte l'acronyme « RESPECT ».

SÉCURITÉ

Sécurité de l'information et des données

Sécurité des équipements et des infrastructures

Sécurité au travail

CONNAISSANCES

Partage de savoirs et bonnes pratiques

Support à l'éducation et à l'apprentissage

Engagement RSE local et international

Patrimoine immobilier

RENTABILITÉ

Rentabilité et croissance durable

Contribution au tissu économique et social du pays

Marchés, concurrence et régulation

Gestion des risques

PRODUITS

Accessibilité

Qualité

Utilité sociale et éco-responsabilité

TERRE

Constructions durables

Émissions de CO₂

Déchets

Biodiversité

EMPLOYABILITÉ

Développement des compétences

Qualité de vie au travail

Diversité

Recrutement et mobilité interne

ÉTHIQUE

Gouvernance

Compliance

Éthique des affaires

Politique d'achats responsables

LES ENJEUX PRIORITAIRES DÉFINIS PAR NOS PARTIES PRENANTES EN 2019

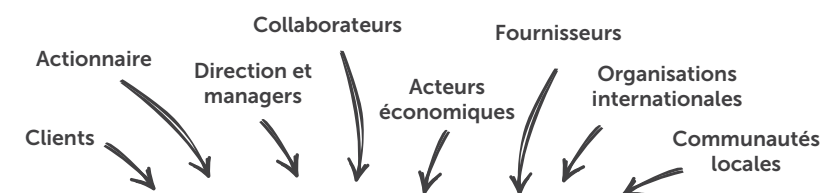
L'enquête de matérialité réalisée début 2019 nous a permis d'identifier les enjeux prioritaires suivants pour l'ensemble de nos parties prenantes :

- Rentabilité**
 - Développement et rentabilité de POST
 - ◆ Mission de service public
- Employabilité**
 - Promouvoir et faciliter la diversité
 - ◆ Développement des compétences de nos collaborateurs
- Sécurité**
 - Prévention des risques sur nos infrastructures (pannes, etc.)
 - ◆ 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

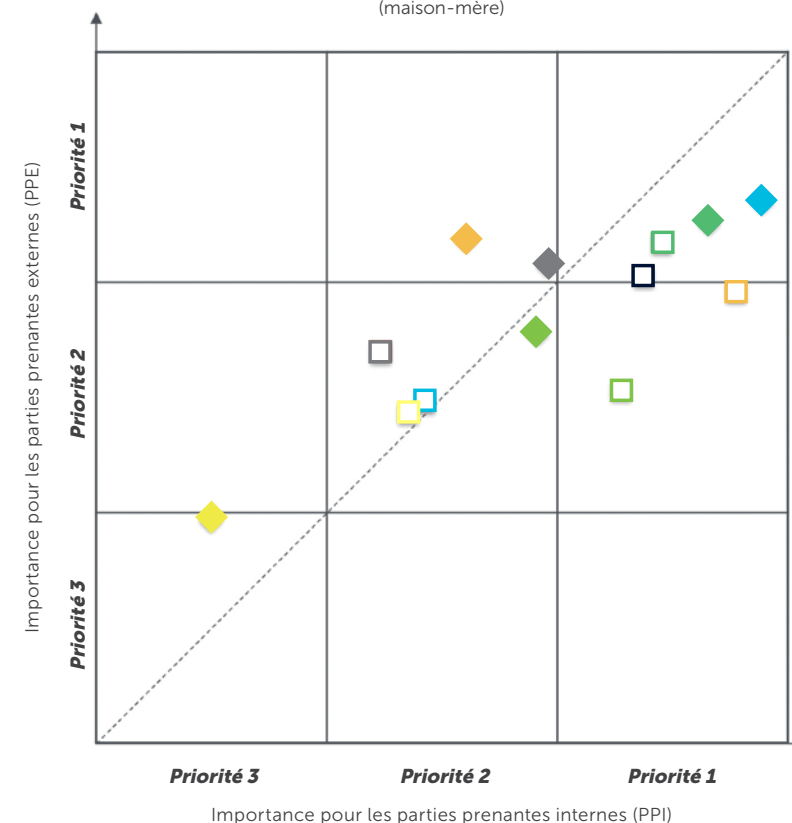
NOTRE CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous avons choisi d'aligner notre démarche RESPECT sur les objectifs de développement durable des Nations unies, dans un souci de cohérence avec le projet de plan national de développement durable et les engagements pris par les organisations professionnelles internationales dont POST Luxembourg est membre¹.

¹ PostEurop, International Post Corporation, European Telecommunications Network Operators' Association



MATRICE DE MATÉRIALITÉ DE POST LUXEMBOURG (maison-mère)



Nos domaines d'action	Les objectifs de développement durable concernés	Les cinq enjeux prioritaires de nos parties prenantes
Rentabilité	8 TRAVAIL DÉCENT ET ÉCONOMIQUE, 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	Développement et rentabilité de POST □
Employabilité	3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE, 4 ÉDUCATION DE QUALITÉ	Développement des compétences de nos collaborateurs ◆
Sécurité	8 TRAVAIL DÉCENT ET ÉCONOMIQUE, 16 PARTENARIATS POUR LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE	• Sécurisation des données personnelles ◆ • Prévention des risques sur nos infrastructures (pannes, etc.) □
Produits	9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE, 11 INDUSTRIES DURABLES, 12 CONSOMMATION RESPONSABLE	
Éthique	8 TRAVAIL DÉCENT ET ÉCONOMIQUE, 16 PARTENARIATS POUR LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE	Éthique dans la conduite des activités □
Connaissances	4 ÉDUCATION DE QUALITÉ, 17 PARTENARIATS POUR LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE	
Terre	7 ÉNERGIE PROPRE ET NON POLLUANTE, 11 INDUSTRIES DURABLES, 13 VILLES ET COMMUNITÉS DURABLES	

Rentabilité

Parce que nous voulons assurer la pérennité de notre Groupe et nos emplois.

Enjeux prioritaires¹ :



Développement et rentabilité de POST

Objectifs de développement durable :



« Nos résultats sont en constante progression depuis cinq ans. Cependant, notre marge bénéficiaire demeure faible. C'est sur ce ratio que nous devons travailler à l'avenir en augmentant la productivité de nos ressources et en diminuant nos dépenses. »

LUCA TAGLIABUE,
directeur financier



LES RÉSULTATS FINANCIERS 2019

L'analyse de Luca Tagliabue, directeur financier

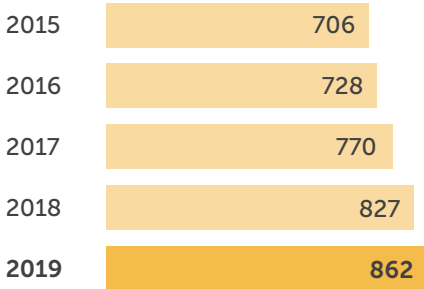
Le Groupe POST Luxembourg a réalisé en 2019 des ventes de 861,9 millions d'euros (MEUR). Portée par les métiers télécom et courrier & logistique qui connaissent une progression soutenue malgré un contexte difficile, la croissance organique des ventes est de 5,2 %. Le résultat opérationnel (EBITDA) augmente de 6,1 % à 183 MEUR par rapport au résultat déjà en hausse en 2018. Le bénéfice net s'élève à 37,8 MEUR, en hausse de 13,2 %.

CROISSANCE SOUTENUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le Groupe POST Luxembourg a atteint ses objectifs de vente et clôturé l'exercice 2019 sur un chiffre d'affaires de 861,9 MEUR en constante augmentation depuis plusieurs années, principalement grâce au métier postal dont l'activité logistique remporte un vif succès et au métier télécom qui renforce son positionnement dans l'activité ICT. Dans des conditions

de marché difficiles qui se traduisent par l'érosion durable de la marge d'intérêts, le métier finance parvient à stabiliser son chiffre d'affaires. Outre les trois métiers historiques, le Groupe compte un réseau d'une vingtaine de filiales acquises dans le cadre du développement de sa stratégie dont le chiffre d'affaires réalisé en 2019 est en baisse par rapport à l'exercice précédent.

Chiffre d'affaires (en MEUR)



Sur un marché des télécommunications caractérisé par une mutation durable, notamment le déclin structurel du téléphone fixe historique et l'introduction de la 5G, une saturation croissante et une

concurrence intense, le **métier télécom** enregistre en 2019 des résultats en hausse pour la deuxième année consécutive. Soutenu par l'augmentation du nombre de lignes mobiles, par la croissance de l'activité ICT au-delà des objectifs de l'année ainsi que par l'augmentation des clients BAMBOO, le chiffre d'affaires au détail s'élève à 408,7 MEUR, en hausse de 2,7 %, et ce, malgré la baisse de la voix fixe de 7,2 MEUR. Dans le cadre de la stratégie nationale ultra haut débit, le métier télécom déploie depuis plusieurs années un réseau fibre optique. En 2019, le volume d'investissements dans la fibre demeure important avec 19 MEUR. Le taux de couverture fin 2019 est de 69 %, en ligne avec les objectifs. Porté par la substitution des lignes cuivre par la technologie IP et la hausse des commandes pour la fibre dégroupée, le taux d'adoption de la fibre continue d'augmenter. En vue de la commercialisation de la nouvelle norme de communication mobile 5G annoncée pour 2020, le métier télécom a adapté son réseau de transport et s'est doté d'un environnement de data centres.

Grâce au développement de l'activité logistique, le **métier courrier** réussit à surcompenser la baisse du volume des lettres adressées de 4 %. En 2019, son chiffre d'affaires s'élève à 198,9 MEUR, en hausse de 17,1 %, respectivement de 12,9 % hors prise en compte de l'augmentation tarifaire depuis mai 2019. Le volume de colis importés d'Asie ne cesse de croître. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de ces envois a triplé pour atteindre 12,8 millions traités en 2019. En complément des bureaux de poste au nombre de 57 en fin d'année, le réseau de vente alternatif compte 45 partenaires respectivement 103 stations PackUp ainsi que 54 autres structures de vente. Ce réseau alternatif constitue la réponse aux besoins des clients qui recourent de plus en plus souvent aux services postaux en dehors des horaires d'ouverture des guichets.

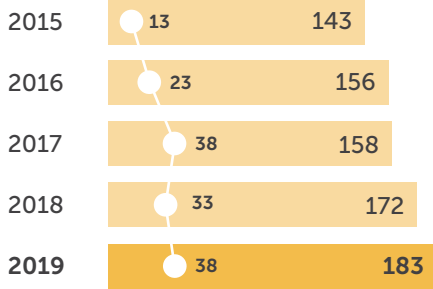
Les opérations d'intérêts et de commissions sont les deux principales sources de revenus du **métier finance**. Alors que les premières enregistrent une baisse en conséquence de la faiblesse persistante des taux d'intérêt, les secondes augmentent suite aux adaptations de prix depuis mai 2019.

PROGRESSION DES RÉSULTATS

Le résultat opérationnel du Groupe progresse de 6,1 % et s'élève à 183 MEUR contre 172,7 MEUR en 2018. La rentabilité opérationnelle atteint 21,2 % contre 20,9 % en 2018 alors même que les frais de personnel augmentent structurellement et que la marge de l'activité logistique en pleine expansion est intrinsèquement faible. Le résultat net du

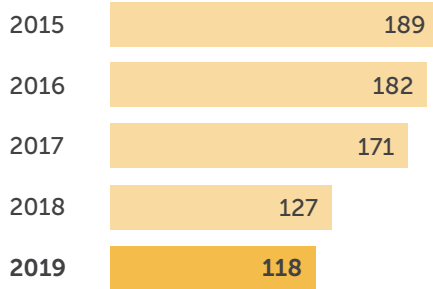
Groupe s'établit à 37,8 MEUR contre 33,4 MEUR en 2018, soit une hausse de 13,2 %.

EBITDA et bénéfice net de l'exercice (en MEUR)



Les investissements opérationnels se maintiennent à un niveau élevé de 118,4 MEUR contre 126,5 MEUR en 2018. Ils sont consacrés, pour l'essentiel, à l'extension des infrastructures et à la modernisation des architectures informatiques des télécommunications et, dans une moindre mesure, à la valorisation du parc immobilier avec la construction du futur siège social de POST Luxembourg.

Investissements corporels et incorporels (en MEUR)



PERSPECTIVES

Conformément à sa stratégie, le Groupe entend défendre à moyen / long terme ses parts de marché dans les segments de la téléphonie fixe et mobile et saisir les opportunités de croissance de l'activité ICT. Dans cette dynamique de développement, le principal enjeu du métier télécom sera d'optimiser ses coûts pour atteindre un niveau de rentabilité satisfaisant.

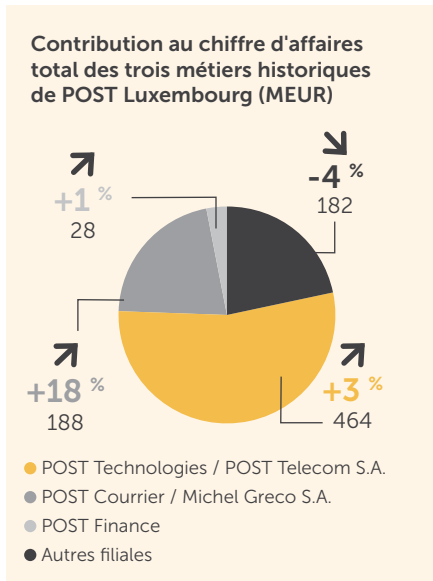
La baisse accélérée du volume de lettres adressées et le coût du réseau de vente représentent les défis majeurs du métier postal. Le redimensionnement des guichets en faveur de canaux de vente alternatifs, le développement de l'activité logistique et la reconversion du métier de facteur face au défi de la baisse du courrier représentent les leviers d'action pour pérenniser les résultats du métier au niveau postal.

Enfin, l'ambition du métier finance est d'optimiser les produits d'intérêts dans un contexte de faiblesse persistante des taux.

NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019 :

- Augmentation soutenue de notre chiffre d'affaires organique
- Vive croissance de nos activités ICT et logistiques
- Maîtrise de l'état des effectifs
- Amélioration de l'EBITDA et du bénéfice net

En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p. III)
(Comptes annuels 2019 consolidés)



La baisse accélérée du volume de lettres adressées et le coût du réseau de vente représentent les défis majeurs du métier postal. L'activité logistique est un des leviers d'action pour pérenniser les résultats au niveau postal.

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55

Employabilité

— Parce que dans un monde qui évolue rapidement, il est important de développer les compétences de chacun et la diversité.

Enjeux prioritaires¹ :



Développement des compétences de nos collaborateurs

Objectifs de développement durable :



L'AVIS DE NOTRE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

Claude Olinger revient sur quatre initiatives RH initiées en 2019.



1 NOUVEAU MODÈLE DE COMPORTEMENTS ET DE COMPÉTENCES

« Parce que POST est une entreprise en pleine transformation, le modèle de comportements et de compétences, réalisé en 2019, sert de socle de référence à tous les collaborateurs pour savoir comment faire pour aller ensemble dans la direction prévue par la stratégie « Mir sinn d'POST ». Les comportements attendus découlent du bon sens et sont déjà adoptés, pour la plupart, par nos collaborateurs. Mais parfois, quelques ajustements seront nécessaires et faciliteront la conduite du convoi à bon port. »

2 POSTALENTS

« POSTalents est un projet pilote de longue durée. C'est la première fois que nous mettons en place un programme d'accompagnement de carrière ouvert

à tous. Rien n'est préconçu. Nous allons construire les modules en fonction des participants et de leurs besoins. Je suis heureux de l'engouement qu'a suscité l'inscription au programme POSTalents. Nous nous attendions à 150 participants, nous en avons finalement près de 300, de toutes les entités et de tous les horizons. »

3 NOUVEAUX FORMATS DE FORMATION

« La formation est fondamentale : nos métiers évoluent et il nous faut garantir l'employabilité de nos collaborateurs. Les formats de formation s'adaptent au contexte professionnel de chacun. Nous avons lancé des formules en e-learning ayant enregistré plus de 3.000 participations en 2019 et un nouveau concept de formation de courte durée pendant la pause déjeuner qui rencontre un vif succès. Au final, le nombre d'heures de formation par collaborateur est certes en baisse mais avec ces nouveaux formats, plus de

collaborateurs ont accès à nos formations : 78 % (+ 7 % en un an) ont eu accès à au moins une formation en 2019. »

4 PROGRAMME D'OPTIMISATION DE LA PRÉSENCE AU TRAVAIL

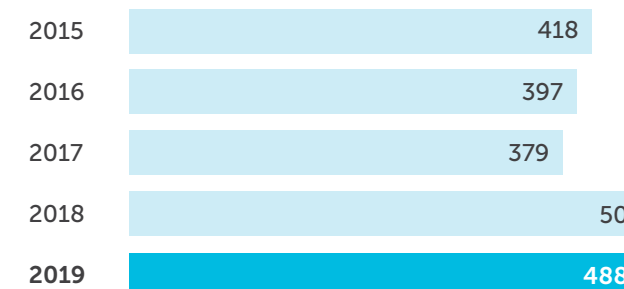
« Il ne s'agit en aucun cas de culpabiliser le collaborateur malade, mais d'identifier ensemble des solutions afin d'améliorer la présence au travail. L'objectif est de travailler sur l'engagement des collaborateurs et de réduire les coûts importants liés à l'absentéisme. Pour cela, nous travaillons, à la fois, en préventif sur l'environnement de travail et, à la fois, en développant des outils pour permettre aux managers de proximité d'avoir un meilleur suivi des absences dans leurs équipes. »

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55

En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p.V)



Recrutements



488
recrutements

418
départs

59 %
des nouveaux collaborateurs embauchés en 2019 avaient moins de 30 ans.



14 heures
de formation
en moyenne
en 2019 par
collaborateur

Emploi²



97 %
CDI

3 %
CDD

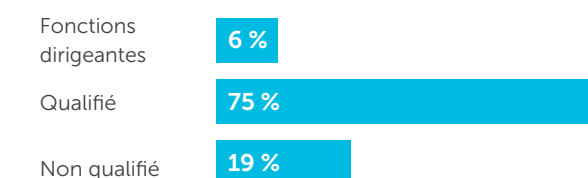
79 %
temps plein

21 %
temps partiel

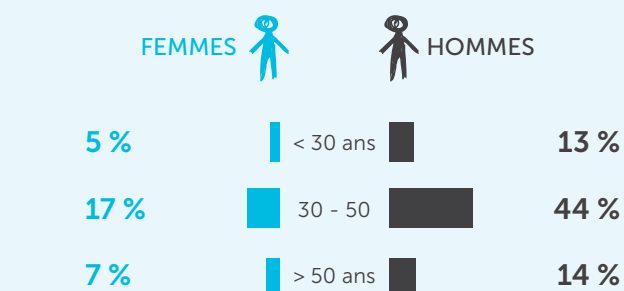
72 %
statut privé

28 %
statut public

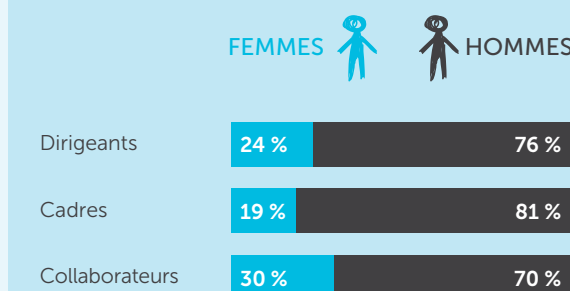
Niveaux de qualification



Répartition par âge

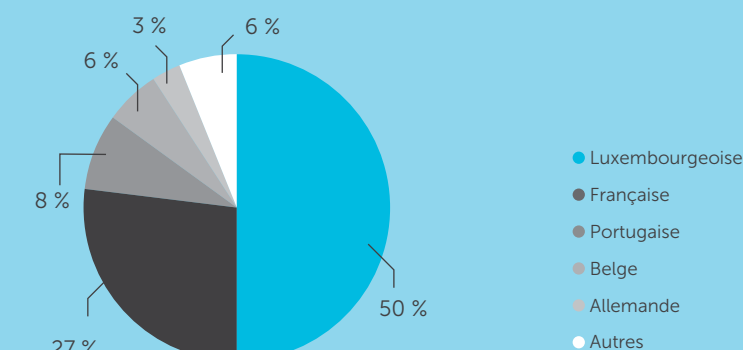


Diversité de genre



Nationalités

50
nationalités



² Le chiffre de l'emploi est considéré dans la totalité du périmètre de consolidation financière du Groupe POST Luxembourg. Nombre moyen de collaborateurs. Les autres données RH de cette page sont les données du périmètre de reporting extra-financier, à savoir POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Editus, InTech, Victor Buck Services et Michel Greco S.A.

Sécurité

Parce que nous tenons à garantir un niveau optimum de sécurité à travers l'ensemble de nos lignes métiers pour tous nos clients et nos collaborateurs.

Enjeux prioritaires¹ :



Prévention des risques sur nos infrastructures (panes, etc.)



Sécurisation des données personnelles

Objectifs de développement durable :



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS CLIENTS ET DE NOS COLLABORATEURS

La réputation d'une organisation ne repose pas seulement sur la qualité de ses produits et services, mais également sur le respect des normes et obligations qui s'imposent à elle. La protection des données personnelles de nos clients est au cœur de nos préoccupations depuis de nombreuses années.

Applicable depuis le 25 mai 2018, le RGPD (Règlement général sur la protection des données) 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. POST Luxembourg traite, depuis toujours, un nombre très important de données à caractère personnel. Les enjeux du RGPD ne sont pas neufs pour POST 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.

En ce qui concerne la protection des données personnelles, POST Luxembourg a d'ores et déjà mis en œuvre sa conformité vis-à-vis des exigences suivantes :

- Définition d'une politique de protection des données à caractères personnel et mise en place de la gouvernance associée ;
- Implémentation d'une plateforme dédiée à la documentation de la conformité au RGPD ;
- Adaptation et renforcement des mesures de sécurité portant sur les données personnelles ;

- Désignation d'un data protection officer (DPO) auprès de l'autorité de contrôle, la Commission nationale pour la protection des données (CNPd) ;
- Formation et sensibilisation des collaborateurs ;
- Adaptation de nos conditions générales de vente et publication d'une charte de protection de la vie privée sur nos sites ;
- Mise en conformité contractuelle de nos sous-traitants ;
- Déploiement d'un système de management de la protection des données complet, incluant un programme de contrôle interne.

En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p. VII)



¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55



3 awards reçus en termes de sécurité :

Mohamed Ourdane « IS Personality of the Year »,
Stéphane Omnes « DPO of the Year »
et EBRC « Data Center CyberSecurity Award »

voir page 80 →



Sensibilisation continue en 2019 à la protection des données à caractère personnel,

à la sécurisation des mots de passe et à la « clean desk policy »

* Campagne de sensibilisation auprès des collaborateurs POST pour promouvoir l'attitude « clean desk »

Regroupement des compétences en termes de cybersécurité (POST & EBRC)

et création de la marque Cyberforce



Taux d'accidents de travail et de trajet en baisse à 3,8 %

4 plaintes enregistrées auprès de la CNPD par des personnes physiques pour manquements en relation avec le RGPD³

et 36 demandes d'exercice de droits traitées avec une réponse dans les 18 jours en moyenne

³ CNPD : Commission nationale pour la protection des données / RGPD : Règlement général sur la protection des données



Nomination d'un data legal advisor chez Editus

et
d'un data protection officer chez Victor Buck Services

Produits

Parce que nous voulons améliorer l'expérience de nos clients et proposer des produits et services utiles et responsables.

Objectifs de développement durable :

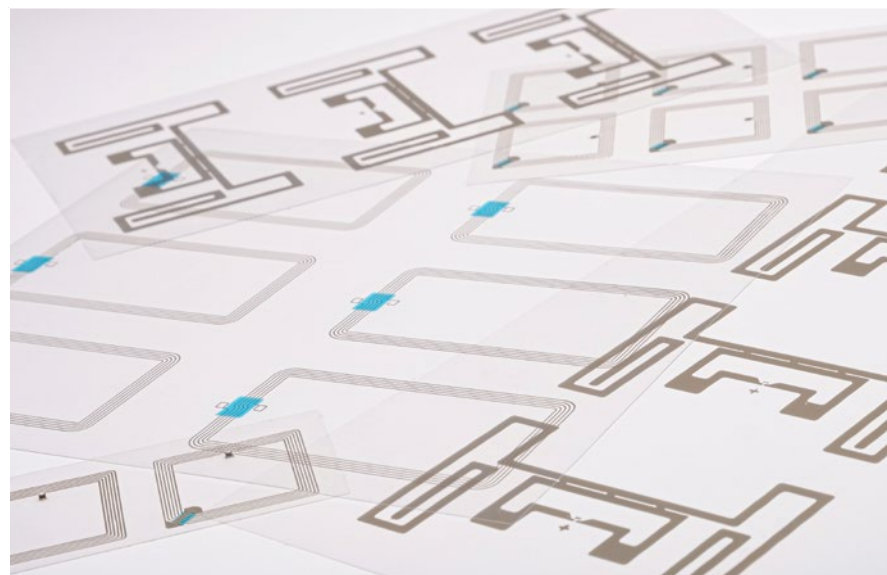


ÉCOCONCEPTION

Victor Buck Services lie innovation et écoresponsabilité en initiant, en 2019, un projet d'électronique imprimée.

Victor Buck Services, notre filiale spécialisée dans la gestion multicanale et sécurisée d'informations et de documents, a lancé un projet d'impression industrielle d'antennes RFID / BLE¹ sur papier. Destinées à diverses applications telles que la traçabilité des produits ou encore leur authentification, ces antennes seront produites de A à Z au Luxembourg. Toute la chaîne de valeur de cette nouvelle activité est aussi étudiée pour en limiter au maximum l'impact environnemental.

¹ radio frequency identification / bluetooth low energy



En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p. IX)



Pour suivre l'augmentation continue du volume des colis (4 millions en 2019), POST Courrier a installé, en 2019,

12 stations PackUp 24/24 supplémentaires

UN CONTACT HUMAIN PRIMORDIAL

Nos clients profitent de plus de

6.400 heures d'accès à nos points de vente

(Espaces POST, bureaux de poste et commerces partenaires) dont le nombre reste stable.



86 % des appels

au 8002 8004 sont pris dans les 20 secondes au contact center télécom qui reçoit en moyenne quelque 1.300 appels quotidiens et est disponible 7j/7 et 24h/24.

FILIPA COSTA, contact center, POST Telecom

PLUS D'INNOVATIONS

+ 76.000 cartes SIM

supplémentaires dédiées à l'Internet des objets (IoT) en 2019 et 12 projets clients menés pour mieux gérer les bâtiments, les consommations d'énergie ou la mobilité.



Plus de 100.000 lignes utilisent déjà la

technologie IP

(Internet Protocol). Notre objectif : 100 % d'ici 2025.



Premiers tests 5G

au Luxembourg et participation au projet transfrontalier de conduite autonome dans le cadre du consortium européen 5GCroCo.

Pour connecter le pays tout entier à la fibre, POST Technologies dispose de

127 points de présence (PoP)

dédiés à la fibre optique au Luxembourg. Depuis 2019, **50 localités sont fibrées à 100 %** et **69,3 % des ménages** sont raccordables à l'ultra haut débit (1 Gbit/s).



PLUS D'AUTONOMIE POUR NOS CLIENTS

Lancement de **eboo**

la nouvelle application ebanking auprès des collaborateurs de POST Luxembourg (2019). 47 % de nos clients CCP utilisent eboo.

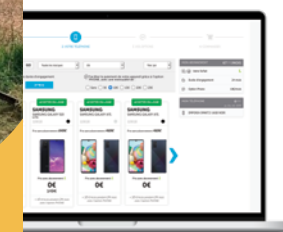


6.000 heures

de vidéos consommées en moyenne par jour sur l'application PostTV Go

85.000 clients

ont téléchargé l'app MyPOST (+ 142 % en un an) pour suivre leur consommation mobile et commander des options.



Possibilité offerte depuis 2019

de commander un forfait de téléphonie mobile SCOUBIDO / carte SIM en ligne avec livraison à domicile ou dans une station PackUp

3.400 installations BAMBOO

(Internet haut débit/télévision/téléphonie fixe) réalisées par nos clients eux-mêmes (Do it yourself) en 2019

Éthique

Parce que nous nous engageons à respecter le cadre légal, les règles de conduite individuelle et à appliquer des critères responsables d'achats.

Enjeux prioritaires¹ :



Éthique dans la conduite des activités

Objectifs de développement durable :



VEILLER AU TRAITEMENT IDENTIQUE DE TOUS LES OPÉRATEURS TÉLÉCOMS

En tant que fournisseur d'infrastructures réseau, la ligne métier POST Technologies offre de nombreux services à notre filiale POST Telecom ainsi qu'aux autres opérateurs. Depuis 2015, la fourniture de certains produits de gros² est soumise à une obligation de non-discrimination entre notre filiale POST Telecom et les autres opérateurs. Ce dispositif réglementaire, aussi dénommé « Equivalence of Input » (Eoi), garantit à tous les opérateurs des conditions et un traitement identiques dans l'accès aux produits de gros large bande.

• Une charte garante de la non-discrimination

Afin de garantir que la ligne métier POST Technologies traite les opérateurs alternatifs

(« other alternative operators » ou OAO) de la même manière que notre filiale POST Telecom, une charte de compliance a été rédigée. Selon le principe de « l'Equivalence of Input », la ligne métier POST Technologies est en effet obligée de fournir aux opérateurs alternatifs et à POST Telecom un même niveau de service. En contre-partie, le dispositif accorde à POST une certaine flexibilité dans la détermination du prix de gros d'accès à la fibre optique. Le non-respect de l'Eoi exposerait POST à l'intervention de l'ILR (Institut luxembourgeois de régulation). Celle-ci pourrait se matérialiser par l'imposition de mesures réglementaires contraignantes.

• La transparence par un rapport annuel de conformité Eoi

POST apporte à l'ILR et aux autres opérateurs la preuve du respect de l'Eoi par le biais d'un rapport de conformité annuel et par la fourniture de cinq indicateurs (de

gouvernance, de performance, financier, liés aux processus et relatifs aux contrats / offres de référence). Le contrôle du respect de cette non-discrimination s'effectue principalement au niveau opérationnel, c'est-à-dire au niveau des collaborateurs et du management. C'est en effet à eux qu'appartient en premier lieu d'appliquer les processus de contrôle de l'Eoi. Leur engagement quotidien est déterminant pour assurer un haut niveau de conformité et prévenir les comportements illégaux. Grâce à l'engagement au jour le jour de toutes les équipes métiers concernées et à l'appui d'un contrôle interne efficace par la fonction de conformité Eoi, la conformité a pu être atteinte et reconnue par l'ILR. Depuis l'entrée en vigueur de l'Eoi au 30 septembre 2015, l'ILR n'a reçu aucune plainte officielle des opérateurs alternatifs portant sur un non-respect de l'Eoi au sein de POST.

En savoir +
postgroup.lu/

(Rapport intégré 2019, Annexes p. XI)



¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55
² L'accès au large bande permet aux autres opérateurs télécoms d'avoir accès à nos infrastructures en vue d'offrir directement à leurs clients finaux (clients résidentiels et clients professionnels) des services à large bande (par exemple l'accès à l'Internet à haut débit ou le téléphone).

Aucune sanction

pour non-respect de la réglementation



Une formation sur "l'Equivalence of Input"

(lire ci-contre) et une formation sur la réglementation télécom développées au format e-learning et rendues obligatoires pour tous les collaborateurs du métier télécom et ICT.

Au niveau national, 4 organes de supervision pour POST Luxembourg et POST Telecom :

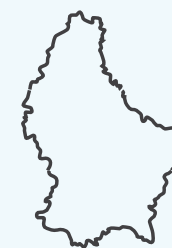
Pour le secteur financier
CSSF

Pour le secteur postal et télécom
ILR

Pour la protection des données à caractère personnel
CNPD³

Le Conseil de la concurrence³

³La supervision exercée par la Commission nationale pour la protection des données et le Conseil de la concurrence se fait a posteriori.



64 % d'achats locaux

du volume d'achat global (+3 %)

6 dossiers soumis au Comité éthique en 2019



Code de conduite pour les collaborateurs/trices de POST Luxembourg

Version mars 2018



Un Comité éthique veille au respect du cadre légal et réglementaire et aux règles de conduite individuelle. En signant son contrat de travail, chaque nouveau collaborateur s'engage à respecter le code de conduite de l'entreprise qui contient des éléments en lien avec le respect, la confidentialité, la santé, la sécurité et la propriété intellectuelle.

Traitement identique de tous les opérateurs



Mêmes processus

Mêmes informations

Mêmes prix de gros

Mêmes produits de gros

Une facturation identique

Des fournitures identiques

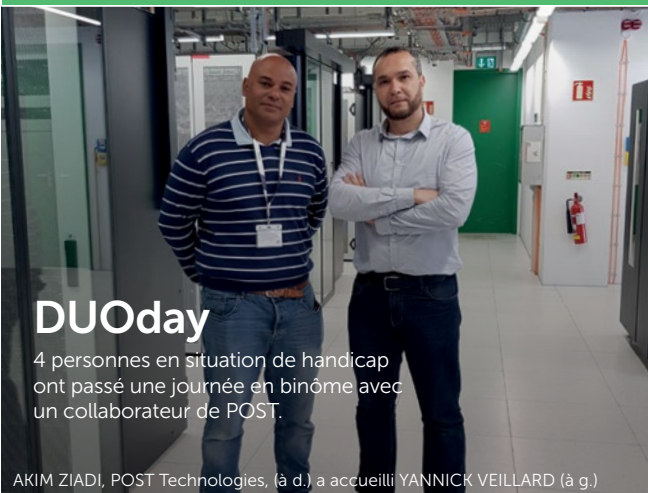


Autres opérateurs

Connaissances

Parce que partager notre savoir aide chacun à mieux comprendre les enjeux de POST et du monde qui nous entoure.

Objectifs de développement durable :



DUOday

4 personnes en situation de handicap ont passé une journée en binôme avec un collaborateur de POST.

AKIM ZIADI, POST Technologies, (à d.) a accueilli YANNICK VEILLARD (à g.)

Lëtzböx

Premier PostPack confié à un artiste luxembourgeois, Alain Welter, et édité à 5.000 exemplaires



- Le prix du **design award** pour le bloc timbre de **John Grün**
- La publication d'un nouveau livre « **Dat ass Lëtzebuerg!** » n°7
- **2 timbres Europa** avec la fonction réalité virtuelle
- Plus de **22.000 euros** remis à la Fondation Grande-Duchesse Charlotte suite à la vente des timbres et cartes de Noël

En 2019, la philatélie, c'est :

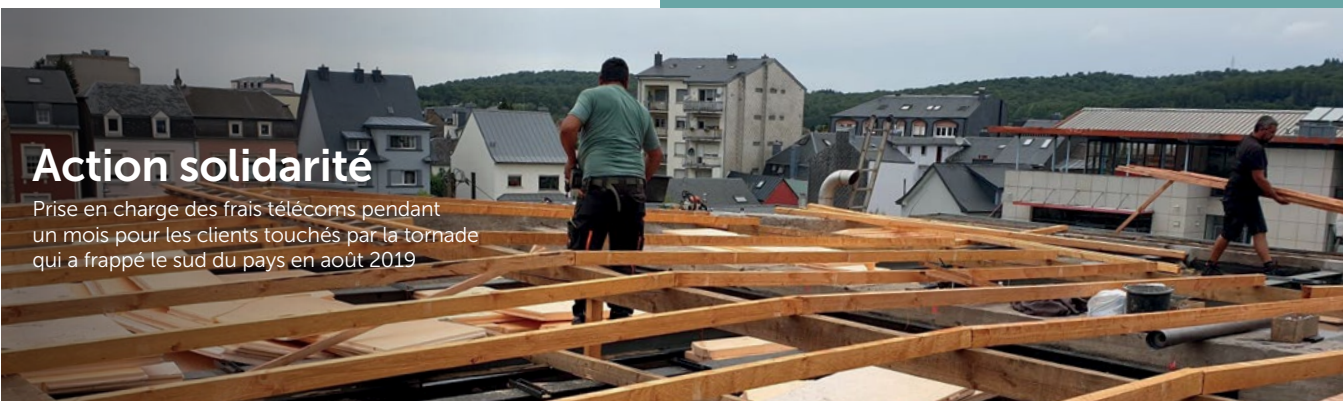
HACKATHON LUX4GOOD

2^e hackathon « Lux4Good »

pour mettre les nouvelles technologies au service de projets à impact social ou environnemental

Action solidarité

Prise en charge des frais télécoms pendant un mois pour les clients touchés par la tornade qui a frappé le sud du pays en août 2019



POST a mené une grande action de solidarité qui a permis de collecter et d'assembler 472 mètres de tricot,

transformés ensuite en couvertures à destination du centre d'accueil Norbert Ensich de la Croix-Rouge. Dix euros étaient versés par POST pour chaque mètre tricoté et de nombreux collaborateurs ont cédé leurs chèques-cadeaux de fin d'année en faveur de l'association.



POST et InTech ont soutenu le Forum *Stand, Speak, Rise Up* qui s'est tenu à Luxembourg.

InTech, en collaborant avec l'ONG *We are NOT Weapons of War* de l'avocate française, Céline Bardet, et en développant une application permettant aux victimes de se signaler, contribue à améliorer la réponse aux violences sexuelles dans les zones sensibles.

Via l'application Phil27 développée par InTech, POST offre la possibilité à tous les jeunes jusqu'à 27 ans, d'acheter des tickets à prix réduit pour la Philharmonie.

En 2019, 332 jeunes en ont bénéficié.

Phil27
PHILHARMONIE

125.000 colis de l'e-commerce non réclamés ou non retournés

par les destinataires ont été remis à la Spëndchen, le centre national de collecte et de tri pour les dons vestimentaires.



588 

stagiaires et étudiants accueillis en 2019



769 jours

consacrés par les collaborateurs à des partages de compétences externes (par ex. cours donnés dans les écoles)

En savoir +
postgroup.lu/
(Rapport intégré 2019, Annexes p. XIII)



En 2019, 31 cabines téléphoniques ont été données aux communes

et ont trouvé une nouvelle vie pour collecter des dons ou des livres.



— Parce que nous nous préoccupons de l'impact de nos activités sur l'environnement.

Objectifs de développement durable :



POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE DU NOUVEAU SIÈGE DE POST LUXEMBOURG

D'ici 2022, près de 1.000 collaborateurs intégreront le nouveau siège de POST Luxembourg. Le bâtiment, d'une surface d'environ 28.000 m² (hors sol), comportera 9 étages et 4 sous-sols. Il accueillera des bureaux et un Espace POST au rez-de-chaussée.

POST LUXEMBOURG INVESTIT DANS LE DURABLE

Le nouveau bâtiment de POST s'inscrit parfaitement dans la stratégie RSE (responsabilité sociale d'entreprise) du Groupe, en respectant des critères de construction écologique très stricts

comme l'intégration d'une climatisation via des dalles actives, la récupération des eaux de pluie, la gestion automatisée des éclairages, l'utilisation de matériaux naturels et un soin apporté à l'acoustique. Grâce à une solution d'avant-garde utilisant un bac à glace de 2.110 m³ ainsi que la récupération de chaleur du data centre voisin, le nouveau siège de POST Luxembourg sera, avec le bâtiment Weierbaach à la Cloche d'Or, le deuxième immeuble du Groupe sans émissions carbone directes. POST Luxembourg vise avec cet immeuble pour la troisième fois, après les bâtiments Mercier et Editus, une certification de la DGNB¹.

NOS PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS IMMOBILIERS :

- Luxembourg-Cloche d'Or (bâtiment Weierbaach)
- Luxembourg-Gare - bâtiment Mercier - futur siège en construction
- Centre logistique (Roost)

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



TRADITIONNEL ET INNOVANT

Le nouveau bâtiment représentera le trait d'union entre le traditionnel et le contemporain, la façade classée des années 1950 du bâtiment Accinauto étant conservée en l'état.



En 2019, lors du premier **Green Postal Day**, POST Luxembourg et d'autres postes ont annoncé avoir atteint leur objectif de réduction de leurs émissions de CO₂ cumulées de 20 % (par rapport à 2008). Les efforts dans ce sens seront poursuivis.



2.114 anciens GSM et smartphones collectés en 2019

dans nos points de vente pour leur donner une seconde vie ou être recyclés (campagne eReUse menée avec Caritas)

JOSIANE PROBST, POST Courrier



10 nouveaux Paxster électriques

commandés en 2019 vont nous aider à réduire nos émissions de CO₂.

30 % de nos tournées facteurs se font à pied ou avec un véhicule électrique.

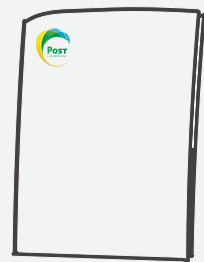


Remplacement de nos anciens éclairages par du LED

En 2019 : bâtiment Bian (Luxembourg-Cloche d'Or) - centre de tri - data centre Betzdorf

Un nouveau procédé pour le traitement des eaux

du système de refroidissement de nos data centres, plus économe en eau et en produits d'entretien



Plus de la moitié de nos clients

(téléphonie mobile) ont opté pour une facture électronique.

Les extraits de compte papier sont de moins en moins sollicités

par les détenteurs d'un compte chèque postal (-42% en un an).



Des vélos électriques

permettent à nos collaborateurs de se déplacer entre nos sites de Luxembourg-Gare et Cloche d'Or.



+ de 1 tonne de marc de café

a été collectée en 2019 dans nos bureaux et sert d'engrais à Co-Labor.

Signataire du manifeste « Zéro plastique à usage unique »

Victor Buck Services



Les fontaines à eau

dans nos bureaux sont alimentées par l'eau de distribution.



Nos PostPack, nos enveloppes et les sacs de nos shops sont produits avec du papier certifié d'origine durable ou recyclé.

63 sites de POST Luxembourg engagés dans

le tri sélectif des déchets.



Le toit de notre centre de tri a été équipé d'un champ de panneaux photovoltaïques d'une puissance de 740 kWp,

ce qui correspond à la consommation annuelle de plus de 170 ménages.

¹ kWp : kilowatt-peak ou kilowatt-crête est la puissance maximale d'un dispositif

Notre gouvernance

POST Luxembourg est un établissement public qui est régi par la loi du 10 août 1992 portant création de l'entreprise des postes et télécommunications telle qu'elle a été modifiée par la suite. Cet établissement public a une vocation commerciale et financière, ce qui le distingue de tous les autres établissements publics au Luxembourg.

POST 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, en comparaison à une entreprise 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 postal et télécom, POST est considérée comme étant l'opérateur prépondérant 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

16 membres

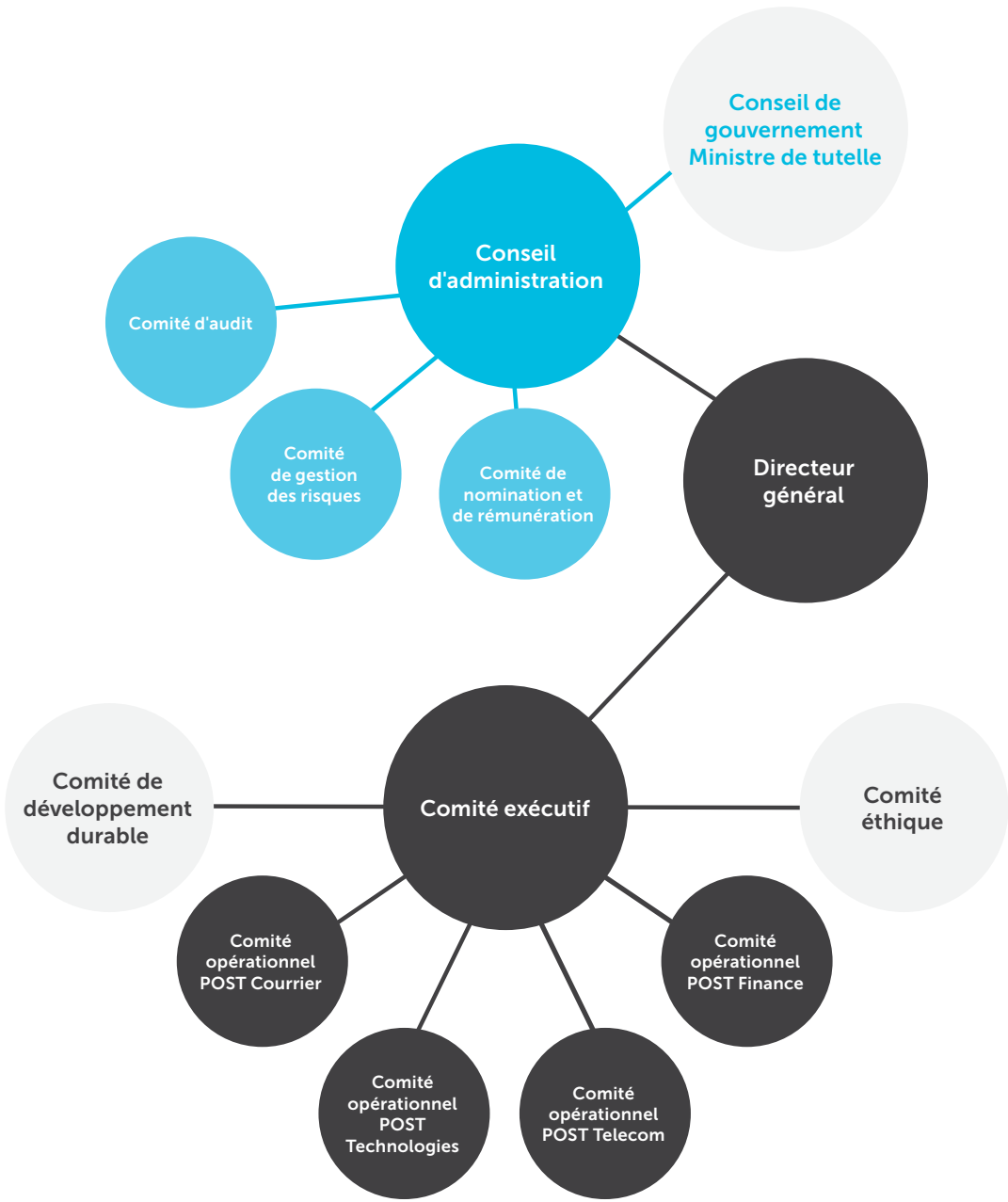
8	6	2
Représentants de l'État (actionnaire unique)	Représentants du personnel	Administrateurs indépendants
3 comités spécialisés émanant du Conseil d'administration : Comité d'audit, Comité de gestion des risques, Comité de nomination et de rémunération		
Ses missions :		
• définir les grandes orientations 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 2019

10	Conseils d'administration dont 2 réunions consacrées au suivi de la mise en œuvre de la stratégie 2018-2022
7	Comités d'audit
3	Comités de gestion des risques
3	Comités de nomination et de rémunération

Taux d'assiduité

96,87 %	au Conseil d'administration
87 %	aux Comités spécialisés



Les organes de gouvernance 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 quatre 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, entrée en fonction en juin 2019, qui a notamment coordonné la réalisation des rapports intégrés 2018 et 2019 ;
- Un Comité de développement durable au sein duquel chacune de nos lignes métiers (Courrier, Finance, Technologies,

Telecom) et certaines activités transversales sont représentées (RH, Achats, Garage, Bâtiments, etc.) ;

- Chaque société filiale intégrée à ce rapport a un délégué RSE.

Le Comité de développement durable et les délégués RSE de nos filiales ont tout particulièrement contribué à la réalisation de ce rapport intégré.

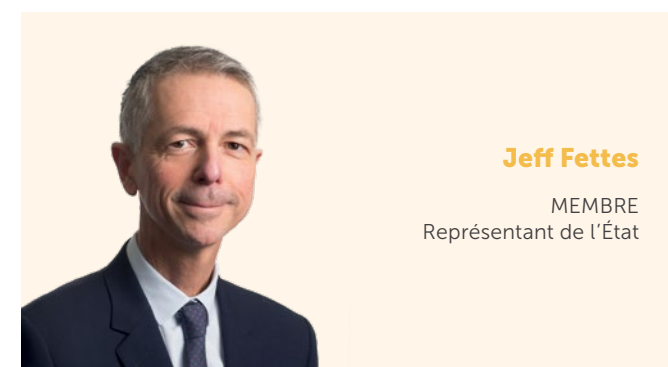
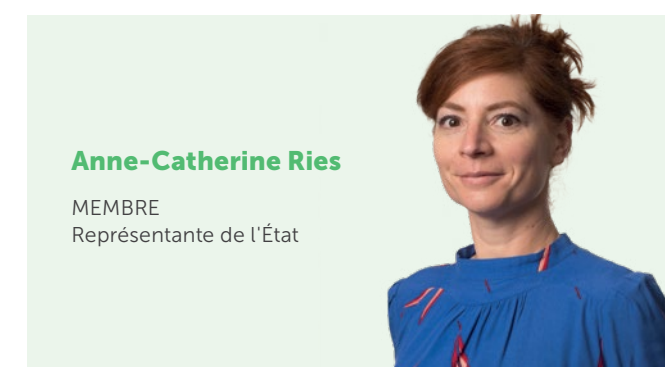
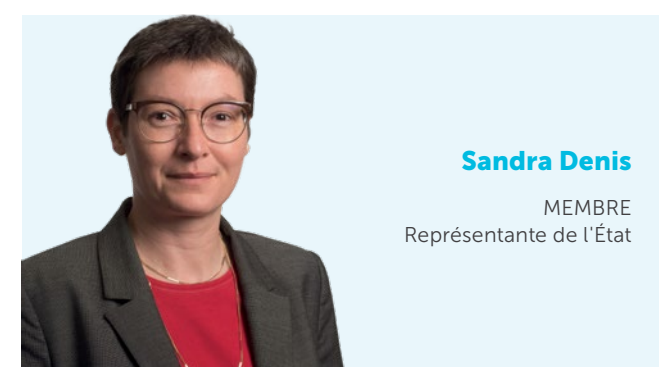
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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 le souci d'en assurer la rentabilité. Ses décisions tiennent compte des intérêts légitimes de l'État (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 les collaborateurs 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 :



¹ Gilbert Goergen et Sylvie Lucas ont remplacé, respectivement, Claude Ruckert et Gaston Stronck, au sein du Conseil d'administration de POST Luxembourg le 01/10/2019.

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 31 % pour 69 % d'hommes.

Activités du Conseil d'administration en 2019

Le Conseil d'administration a, au cours de l'année 2018, élaboré, avec le Comité exécutif, un plan d'action pour la mise en œuvre et le suivi de la nouvelle stratégie de POST Luxembourg.

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 2018 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.

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 sont composés de membres du Conseil d'administration.

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.

Comité d'audit

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

Le Comité d'audit analyse et avise les comptes annuels du Groupe POST Luxembourg, de POST Luxembourg et de POST Telecom. Il avise les budgets et fait le suivi de son exécution au niveau du Groupe.

En 2019, le Comité d'audit a suivi l'activité de la fonction « compliance » de POST Finance, 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.

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.

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.

Comité de nomination et de rémunération

Président : Serge Allegrezza
Vice-président : Jean-Luc Kamphaus, Ginette Jones, Sylvie Lucas, Jeff Fettes

Le Comité de nomination et de rémunération a validé les modifications au système de rémunération des membres du Comité exécutif. Il a évalué la performance du directeur général et avisé celle des autres membres du Comité exécutif.

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 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 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.



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

Le 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

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

Claude Olinger
Gabriel de La Bourdonnaye
Isabelle Faber
Luc Welter
Luca Tagliabue

Directeur des Ressources Humaines
Directeur Juridique et Compliance
Directrice Brand et Communication²
Directeur Expérience client
Directeur financier

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.
² Depuis le 1^{er} avril 2020

Notre gestion des risques

— POST, en tant qu’entreprise fournissant des activités essentielles pour le maintien des intérêts vitaux de la population et du pays, est inévitablement exposée à une multitude de risques qui peuvent affecter la réalisation de ses objectifs, sa capacité à fournir les produits et services auprès de ses clients, voire porter atteinte à sa réputation. Pour identifier et répondre proactivement à ces risques, POST s’est dotée d’un système de gestion des risques dont l’objectif est double :

Se prémunir contre les événements indésirables ayant une incidence sur notre stratégie, nos processus opérationnels ainsi que sur notre conformité aux lois et règlements en vigueur

Identifier et se saisir des opportunités pour générer de la valeur à la fois pour l’entreprise, mais aussi pour ses clients et partenaires

LE DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES

POST a défini et déployé un système de gestion des risques inspiré des lignes directrices de la norme internationale ISO 31000:2018 (management des risques), qui permet d’évaluer et de traiter de manière systématique et efficace l’ensemble des risques de l’entreprise, qu’ils soient stratégiques, opérationnels, financiers, légaux ou liés à la sécurité de l’information. Ce dispositif a été revu et mis à jour en 2019 afin de l’aligner sur les meilleures pratiques du marché.

Le chief risk officer (CRO), directement rattaché au directeur général, est chargé de la coordination de la gestion des risques dans l’entreprise. Il est notamment

responsable d’encadrer le déploiement du dispositif de gestion des risques (définition du cadre, sensibilisation, etc.) et de superviser la bonne exécution du processus d’identification, d’évaluation et de reporting des risques à tous les niveaux de l’entreprise. Pour cela, il s’appuie sur un réseau d’« operational risk managers » dont le rôle consiste à coordonner les analyses au niveau de leur métier respectif. Cette organisation décentralisée permet une approche à la fois transversale et spécifique à chaque métier.

Les risques significatifs sont identifiés et priorisés en termes d’impacts et de probabilité. Le processus d’identification, de priorisation et de traitement est réalisé lors de sessions d’examen régulières avec les responsables opérationnels de

chaque métier concernant les risques d’entreprise et avec les gestionnaires de projets concernant les risques liés aux projets stratégiques. Ces registres de risques sont discutés au sein des comités opérationnels de chaque métier et au sein des comités de pilotage des grands projets.

La liste agrégée des risques significatifs qui en résulte est ensuite revue par le directeur général et soumise au Comité exécutif. Les principales conclusions sont communiquées et discutées avec le Comité de gestion des risques du Conseil d’administration. Ces étapes du processus assurent un lien solide entre les structures opérationnelles et les organes de gouvernance de l’entreprise.

LES RISQUES DE L'ENTREPRISE

La gestion des risques est étroitement liée aux piliers stratégiques définis par la direction :

Expérience client	L'évolution rapide des attentes des clients, des modes de consommation, des technologies ainsi que la demande de produits et services personnalisés augmentent la difficulté à offrir une qualité de service suffisante dans un contexte de pression concurrentielle et d'optimisation des ressources.
Engagement	Nos collaborateurs sont notre principale ressource. Disposer des savoir-faire et des compétences nécessaires pour garantir l'efficacité de nos processus et satisfaire nos clients est clé. Une pénurie de ressources, un défaut d'attractivité/de rétention et/ou un manque d'engagement des collaborateurs peut avoir une incidence majeure sur nos activités.
Rentabilité	Outre son statut d'opérateur historique, POST évolue dans un environnement particulièrement concurrentiel et opère des services en pleine croissance, matures ou en déclin. Cette situation génère autant de risques que d'opportunités qu'il est essentiel de mesurer afin de garantir la croissance du chiffre d'affaires et la préservation des marges.

Du point de vue opérationnel, POST fait face à certains risques majeurs inhérents à ses activités :

Continuité d'activités	Défaillances techniques, erreurs opérationnelles, cyberattaques, épidémies, dommages aux infrastructures ou perte de ressources critiques ne sont que quelques scénarios pouvant conduire à une perte de qualité ou à une interruption des services et / ou produits et, par ce biais, avoir un impact sérieux sur nos revenus et notre réputation. La survenance de tels événements n'est pas toujours sous le contrôle de POST. C'est pourquoi il est essentiel de déployer des mesures de continuité sur les processus critiques. En ce sens, un système de gestion de la continuité des activités (BCMS) performant est primordial.
Cybersécurité	De par sa propre transformation digitale et la nature des services de POST, les cyberattaques constituent une menace croissante pour la sécurité de POST et l'ensemble de ses clients. Consciente de ces enjeux, POST déploie et améliore constamment les mesures de détection, de protection et de réaction afin de prévenir les risques et de limiter l'impact d'atteinte malveillante visant à voler ou détruire des données, altérer le fonctionnement normal des systèmes ou réaliser des opérations illégitimes.
Chaîne d'approvisionnement	Le succès opérationnel de POST dépend en grande partie de ses fournisseurs et partenaires-clés. Les chaînes d'approvisionnement deviennent de plus en plus complexes et globales, les événements indésirables le long de ces chaînes d'approvisionnement peuvent avoir un impact sur la livraison en temps opportun des produits et services fournis et sur leur qualité et / ou quantité. Un système de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement permet de mieux se prémunir d'un défaut de ses fournisseurs.
Protection des données	Assurer la protection des données à caractère personnel et un traitement de ces données dans le respect strict des droits des personnes concernées est une priorité absolue pour POST. Le risque de manquements ponctuels à la réglementation RGPD ¹ pourrait avoir des conséquences importantes sur la crédibilité et sur l'image de marque de l'entreprise.

¹ Règlement général sur la protection des données

Nos reconnaissances et certifications

NOUVEAU EN 2019

CISCO Partner Awards 2019 :

« **Partner of the Year Belux** »
POST Telecom S.A.

« **Meraki Partner of the Year** »
POST Telecom S.A.

ICT Luxembourg Awards 2019 :

« **Inspirational ICT Personality of the Year** » (Special Jury Awards)
Pierre Zimmer,
POST Luxembourg

« **Cloud Innovation Provider of the Year** »
EBRC S.A.

« **ICT Business Partner of the Year** »
POST Telecom S.A.

Information Security Day Luxembourg :

« **IS Personality of the Year** »
Mohamed Ourdane,
POST Luxembourg

DataCloud Global Awards 2019 :

« **Data Center CyberSecurity Award** »
EBRC S.A.

Cybersecurity Week Luxembourg :

« **DPO of the Year** »
Stéphane Omnes,
POST Luxembourg

Leaders League, Trophées du Droit 2019
(Suisse/Luxembourg) :
« **Meilleure Direction Juridique** »
direction Juridique & Compliance
POST Luxembourg

Media Awards 2019 (TV/Cinéma) :

« **GOLD** », campagne PackUp
POST Luxembourg

Best Workplaces 2019 :

2^e dans la catégorie
« **Grandes Entreprises** »
InTech S.A.



Digital Communication Award :
« **Best CR¹ & Annual Report** »
Rapport intégré 2018
POST Luxembourg

¹ Corporate Responsibility

Sécurité

- DataCloud Global Awards 2019 : « Data Center CyberSecurity Award », EBRC S.A. **NEW**
- ISO 27001 : Information Security Management, POST Telecom S.A. + Victor Buck Services S.A. + EBRC S.A.
- ISO 22301 : Business Continuity Management, EBRC S.A.
- ISO 27018 : Cloud Privacy, EBRC S.A.
- Hébergeur de Données de Santé (HDS) : EBRC S.A.
- 3 data centres certifiés Tiers IV Design (Uptime Institute/ USA) : EBRC S.A.

Employabilité

- Best Workplaces 2019, 2e dans la catégorie Grandes Entreprises (Great Place to Work/L) : InTech S.A. **NEW**
- Actions Positives – Agir pour l'égalité des femmes et des hommes au travail (Gouvernement du Grand-Duché du Luxembourg – Ministère de l'Égalité/L) : Victor Buck Services S.A.
- Charte de la Diversité (Institut pour le mouvement sociétal/L) : POST Luxembourg + POST Telecom S.A. + EBRC S.A.



Nos autres certifications :

- Entreprise Socialement Responsable (Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité d'Entreprise, L) : POST Luxembourg + EBRC S.A.
- UN Global Compact (ONU) : Victor Buck Services S.A.

Éthique

- Agrément PSF (CSSF/L) : Victor Buck Services S.A. + POST Telecom S.A. + Michel Greco S.A. + POST Finance + EBRC S.A.
- Fairtrade Zone (Fairtrade Lëtzebuerg/L) : POST Luxembourg

Produits

- CISCO Partner Awards 2019 : « Partner of the Year Belux », POST Telecom S.A. **NEW**
- CISCO Partner Awards 2019 : « Meraki Partner of the Year », POST Telecom S.A. **NEW**
- ICT Luxembourg Awards 2019 : « ICT Business Partner of the Year », POST Telecom S.A. **NEW**
- ICT Luxembourg Awards 2019 : « Cloud Innovation Provider of the Year », EBRC S.A. **NEW**
- ISO 9001 : Quality Management System, EBRC S.A.
- ISO 20000 : Information Technology Service Management, EBRC S.A.
- Microsoft Gold Partner – Application Development, Editus S.A.
- Microsoft Silver Partner – Data Analytics option Data Analytics, Editus S.A.
- Kentico Gold Partner, Editus S.A.
- Google Partner Premier, Editus S.A.
- PSDC (Prestataire de Services de Dématérialisation ou de Conservation) (ILNAS, Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services/L) : Victor Buck Services S.A.
- Made In Luxembourg (Chambre de Commerce/L) : Victor Buck Services S.A. + Editus S.A.
- Datacore Partner (USA) : POST Luxembourg

Terre

- ISO 50001 (système de management de l'énergie), EBRC S.A. **NEW**
- ISO 14001 (système de management environnemental), EBRC S.A.
- DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen, D) : bâtiments Mercier + Kayl, pré-certification du nouveau siège social à Luxembourg-Gare : POST Luxembourg
- SuperDrecksKëscht (Ministère du Développement durable et des Infrastructures/L) : POST Luxembourg + EBRC S.A. + Editus S.A. + Victor Buck Services S.A. + POST Telecom S.A.
- FSC (Forest Stewardship Council) : POST Luxembourg + EBRC S.A. + Victor Buck Services S.A. + Editus S.A.
- Lean&Green (Cluster for Logistics/L) : POST Luxembourg

* En vigueur au 31.12.2019

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 2019 du Groupe POST Luxembourg. Cette lettre présente l'opinion des membres, en tant qu'experts. Le comité s'est réuni le 22 avril 2020 avec la directrice RSE, le directeur financier, la chargée de communication liée au projet et la responsable RSE de POST Luxembourg, afin de rendre compte de ses observations et recommandations sur le rapport intégré 2019 du Groupe POST Luxembourg.

Pour information, l'édition 2019 du rapport intégré du Groupe POST Luxembourg a été élaborée pour répondre à trois enjeux :

- Augmenter la transparence et la visibilité sur nos enjeux métiers et sur notre stratégie 2018-2022 « Mir sinn d'POST » ;
- Proposer une vue plus concrète sur la création de valeur à nos différentes parties prenantes et montrer le caractère d'intérêt vital et unique de nos métiers, qui sont tous confrontés à des environnements très concurrentiels et au défi de maintenir la rentabilité de leurs activités ;
- Garantir l'accessibilité du support (démarche initiée en 2018) auprès de

nos parties prenantes – collaborateurs, particuliers, clients professionnels et tous ceux qui sont intéressés par les activités du Groupe POST Luxembourg.

À propos du processus d'évaluation

Convaincue de l'approche d'évaluation par les parties prenantes initiée en 2013 pour son premier rapport RSE, POST Luxembourg a soumis, à nouveau, son rapport intégré 2019 à la consultation de ses parties prenantes externes.

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

Le Comité d'évaluation était composé, en 2020, des experts suivants :



M. Erny Huberty,
responsable Corporate Marketing,
Enovos Luxembourg S.A.;



M. Jean-François Rodriguez,
directeur du pilotage et de la performance RSE, Groupe La Poste, France ;



M. Norman Fisch,
secrétaire général de l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR), Luxembourg.

Pour cette édition comme pour les

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

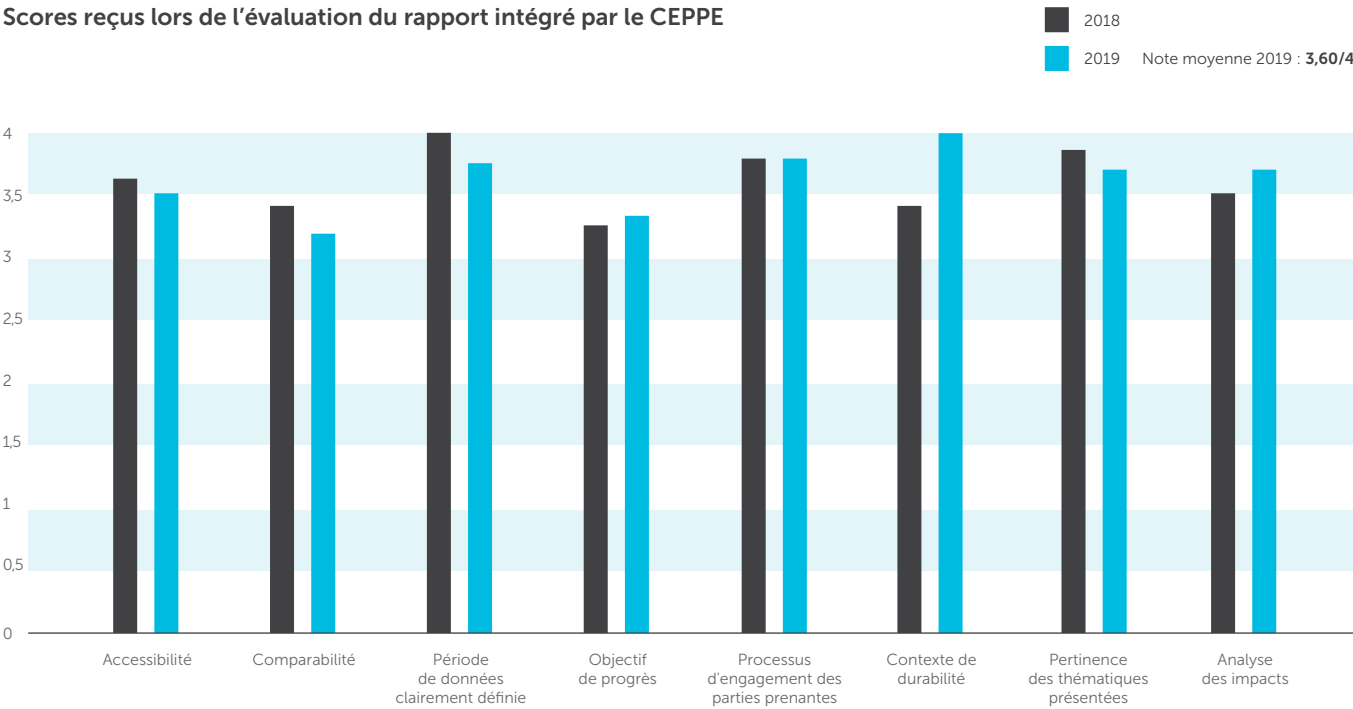
- 1. Qualité du contenu :**
Le rapport intégré 2019 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de définition de contenu et de pertinence des thématiques présentées ?
- 2. Qualité du rapport :**
Le rapport intégré 2019 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de qualité ?
- 3. Recommandations :**
Les recommandations énoncées lors du comité d'évaluation pour le rapport intégré 2018 par le CEPPE ont-elles été prises en compte dans le rapport intégré 2019 ?
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 :
 - a. les témoignages apportent une authenticité au contenu ;
 - b. le style journalistique avec des interviews facilite la lecture (même si la

Scores reçus lors de l'évaluation du rapport intégré par le CEPPE



compréhension nécessite un certain niveau de connaissance) ;
c. la structuration du rapport, fondamentale pour une entreprise multi-métiers donne, ici, une vision d'entreprise intégrée malgré des secteurs d'activités différents ;

2. Le contexte de durabilité est établi dans l'interview de Claude Strasser et de Serge Allegrezza, attestant que la RSE est portée au plus haut niveau de la hiérarchie ;
3. La volonté d'établir des liens entre les évolutions des marchés et les stratégies métiers, jusqu'aux objectifs et réalisations RSE en intégrant les ODD est réussie. Les enjeux métiers ont été décrits, notamment suite aux remarques du CEPPE sur le rapport intégré 2018 ;
4. Ce rapport intégré présente une « transparence financière raisonnable » ;
5. L'ajout d'une double page sur la gestion des risques est considéré comme une valeur ajoutée, de même que l'implication très claire qui y est décrite des lignes métiers dans la prise en compte de ces risques au plan des offres mises à disposition (ex. cybersécurité).

RECOMMANDATIONS

Les recommandations émises en 2019 s'adressaient à la revue du rapport intégré 2018 du Groupe POST Luxembourg. Leur

prise en considération dans le présent rapport intégré est en progression mais nécessite de poursuivre nos efforts, plusieurs recommandations étant déjà présentes dans le rapport 2018, voire dans les rapports précédents.

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 **3,60 sur 4** quant à la qualité du contenu et à la qualité de l'information, soit une note équivalente par rapport à la note moyenne obtenue pour le rapport intégré 2018 (3,59/4).

Malgré le niveau de maturité élevé mentionné 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 tel que présenté et la démarche RESPECT de manière plus générale :

- Approfondir encore les liens entre la démarche RESPECT, les objectifs de développement durable et les stratégies métiers et présenter le business model de création de valeur pour nos parties prenantes ;
- Gagner en pédagogie au niveau des acronymes internes et de leur imbrication (la démarche RSE RESPECT, les valeurs MOSEL, la stratégie « Mir sinn d'POST »), le lecteur ne percevant pas nécessairement leur portée respective ;

• Comparer nos résultats à des benchmarks équivalents (par exemple, au niveau employabilité en utilisant des indicateurs nationaux) ou, à défaut de trouver des benchmarks adaptés à POST au niveau comparabilité, définir et communiquer – *a minima* pour les indicateurs-clés de POST – des objectifs clairs et chiffrés, à moyen et long terme, dont l'évolution sera présentée d'une année à l'autre ;

• Affirmer plus distinctement, dans la dimension Terre en particulier, comment nous fixons nos cibles à atteindre et comment nous évaluons notre performance environnementale pour les deux dimensions-clés que sont, pour POST, les bâtiments et la mobilité. S'inspirer pour cela des bonnes pratiques (système de management environnemental, ISO 14001. etc.) pour tout ou une partie de nos activités.

Une nouvelle fois, POST tient à remercier les parties prenantes externes pour ces échanges constructifs qui nous permettent à la fois d'améliorer notre reporting extra-financier d'année en année mais également notre feuille de route RSE. Ces échanges nourrissent nos réflexions sur les principaux enjeux du Groupe POST. L'avis et les recommandations du CEPPE sont partagés avec le Comité exécutif ainsi qu'avec le Comité de développement durable qui pilote la feuille de route RSE.

Nous remercions nos clients et nos collaborateurs qui ont contribué à la réalisation de ce document.

À PROPOS DE CE RAPPORT :

Il s'agit du troisième rapport intégré de POST Luxembourg qui s'attache à présenter notre vision à long terme et notre stratégie. Copiloté par l'équipe RSE et l'équipe communication, ce rapport rend compte des performances et réalisations du Groupe pour l'exercice 2019. **Il vise à renforcer le dialogue avec l'ensemble de nos parties prenantes, dans une démarche volontaire de transparence et de sensibilisation à nos enjeux de responsabilité sociale d'entreprise.**

Les informations présentées sont arrêtées au 31 décembre 2019.

Le périmètre du reporting extra-financier est identique à celui de l'exercice 2018, à savoir :

POST Luxembourg ¹, en tant que maison-mère, et ses filiales :

EBRC S.A. ²
Editus S.A. ³
InTech S.A. ⁴
Michel Greco S.A. ⁵
POST Telecom S.A. ¹
Victor Buck Services S.A. ⁶

Les résultats des autres filiales figurent au titre du reporting financier uniquement. 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 extra-financier. 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 (lire en p. 82).

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

Conception et rédaction
 POST Luxembourg

Réalisation artistique et graphique
 Vanksen

Crédits photo
 Anthony Dehez (DB Création), pages 8, 15, 17, 19, 22, 23, 25, 28, 31, 33, 35, 36, 40, 41, 42, 45, 47, 48, 53, 74, 75, 77
 Dominique Gaul, page 21
 FreeLens, pages 5 et 7
 Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable
 Administration de la gestion de l'eau, page 63 (capteur IoT)
 Luxemburger Wort – Pierre Matgé, page 69

Maison Moderne, page 57
 Wili, page 12

Relecture
 Talk2u

À PROPOS DE L'IMPRESSION DE CE RAPPORT :

Le rapport intégré 2019 a été imprimé à 400 exemplaires par l'imprimerie REKA, qui s'est engagée à compenser son impact environnemental.

Toutes les copies papier ont été transmises à des partenaires et clients de POST Luxembourg. Le choix a été fait cette année de ne pas imprimer les annexes et les comptes annuels consolidés qui sont uniquement disponibles en version digitale.

Retrouvez sur
www.postgroup.lu



Rapport intégré 2019
du Groupe POST Luxembourg
et ses annexes
 +
Comptes annuels 2019
consolidés



¹ www.post.lu / www.postgroup.lu
² www.ebrc.com
³ www.editus.lu
⁴ www.intech.lu
⁵ www.greco.lu
⁶ www.victorbuckservices.com



NOTES

NOTES

