

# Modèle d'affaires

## Nos ressources

### → Nos collaborateurs

- **4 515** collaborateurs
- **+ de 50** nationalités

### → Notre capital financier

- **969 millions d'euros** de chiffre d'affaires
- Un actionnaire unique : l'État.

### → Notre capital matériel

- **+ de 120** bâtiments sont la propriété de POST.
- **22 000** kilomètres de réseau représentant **1,35 million** de kilomètres de fibre
- **650** sites d'antennes mobiles
- Une flotte composée de **2 120** véhicules dont **26 %** de véhicules électriques

### → Notre capital relationnel

- **100** points de vente propres ou via des partenaires
- **3** centres d'appels hébergés au Luxembourg, accessibles en quatre langues
- Services public et universel fournis sur l'ensemble du territoire : droit au compte bancaire, livraison de courrier, ligne téléphonique et Internet
- **100 %** des fournisseurs soumis à un Code de conduite imposant des obligations sociales et environnementales en amont de la chaîne d'approvisionnement<sup>1</sup>
- **450** facteurs et **120** porteurs de journaux parcourent quotidiennement les rues du pays.

### → Notre capital innovation

- Expertise technologique en termes de réseaux de communication, de digitalisation, d'intelligence artificielle et de cybersécurité
- Programmes internes favorisant l'innovation KickBox et NEXT

## Notre ambition

Proposer des produits et services à valeur ajoutée, de qualité et accessibles à tous.

## Notre ADN

- Un partenaire de confiance au service du plus grand nombre
- Établissement public **100 % étatique**
- 3 priorités RSE :**
  - Environnement
  - Numérique responsable
  - Inclusion

## La valeur que nous avons créée en 2023

### → Pour nos collaborateurs

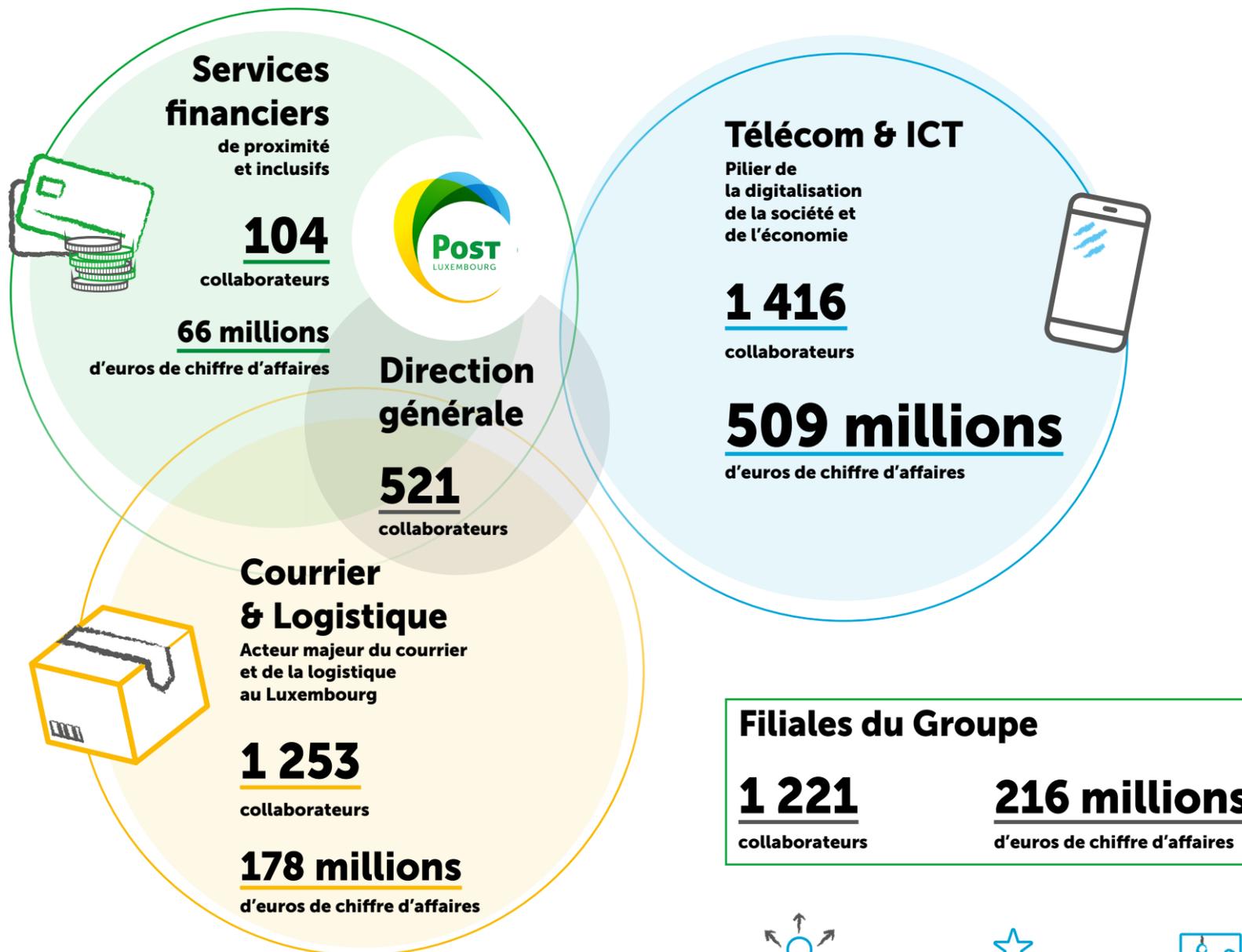
- **450** recrutements
- **74 %** des collaborateurs formés
- **19** heures de formation en moyenne par collaborateur

### → Pour l'environnement

- Objectif de réduction de la consommation d'énergie des réseaux télécom de **15 % d'ici 2025**
- **100 %** Certificats verts pour de l'électricité consommée<sup>1</sup>
- **89 %** des déchets valorisés
- **15 %** de décodeurs reconditionnés installés chez nos clients
- **17 %** de carburant économisé en lien avec l'évolution de la flotte électrique

### → Pour la société

- Préservation de la mémoire collective via l'activité **POST Philately** (timbres, cachets philatéliques, expositions, etc.) et le **service Patrimoine**.
- **2/3** d'achats locaux
- **1,8 million** de visites dans nos Espaces POST, soit : **+12 %** en fréquentation
- **Net Promoter Score relationnel 15,2** contre -1 en 2019, soit une croissance significative<sup>1</sup>
- **84 %** du territoire couvert par la fibre optique
- **94 %** de la population est couverte par la 5G de POST.
- **7,3 millions** de colis et **97 millions** de lettres triés et distribués
- **Environ 30 000** clients de **POST Finance** ne possèdent pas de compte dans d'autres établissements financiers au Luxembourg.



## Nos leviers stratégiques



<sup>1</sup> Concerne uniquement POST Luxembourg