

Rapport annuel 2010

P&T vous connecte



Partout. Avec vous.



RAPPORT ANNUEL 2010





7 Les organes de l'Entreprise

- 7 Le Conseil d'Administration
- 7 Le Comité de Direction

9 Le thème photographique

- 9 P&T vous connecte

11 Le rapport du Comité de Direction

- 11 L'Entreprise des P&T
- 15 Le Groupe P&T

16 Chiffres clés

19 Les faits marquants en 2010

23 Nos métiers

25 Les services postaux

- 25 Préface
- 27 Envois postaux
- 27 Lettres
- 27 Qualité
- 27 PostMarketing
- 27 Colis
- 27 Envois Direct Mail non adressés
- 27 Business Post
- 27 Messagerie postale
- 29 Actualité européenne
- 29 Libéralisation postale
- 29 Relations internationales

31 Les services financiers postaux

- 31 Préface
- 31 Comptes
- 33 E-banking
- 33 Cartes bancaires
- 33 Western Union

35 Les services télécoms

- 35 Préface
- 37 Téléphonie
- 37 Backbone national
- 37 Backbone international
- 38 Services Réseaux d'Entreprises
- 38 Contrats grands-comptes
- 38 INTEGRAL PRO
- 38 Passport
- 39 La Télé des P&T
- 39 INTEGRAL
- 39 Les accès Internet
- 41 2010 : une année marquée par la fibre optique
- 41 Les temps forts réglementaires en 2010
- 41 Les services en gros offerts aux opérateurs

SOMMAIRE



43 La philatélie

- 43 Foires et expositions
- 44 Émissions philatéliques
- 45 meng.post.lu
- 45 PostMusée

47 Nos ressources

- 47 Les ressources humaines
- 47 L'informatique
- 49 La communication interne et externe
- 49 Les bâtiments et le matériel

51 Le développement durable

- 51 L'Entreprise des P&T
- 51 Le Groupe P&T

57 Indicateurs de la qualité de service

- 57 Services des télécommunications
- 57 Réseau fixe
- 58 Réseau mobile
- 59 Services postaux
- 59 Poste aux lettres
- 59 Colis postaux

61 Les filiales des P&T

- 61 LUXGSM
- 61 Netcore
- 62 Editus
- 63 Visual Online
- 64 P&T Consulting
- 65 Eltrona
- 65 eBRC
- 67 Victor Buck Services

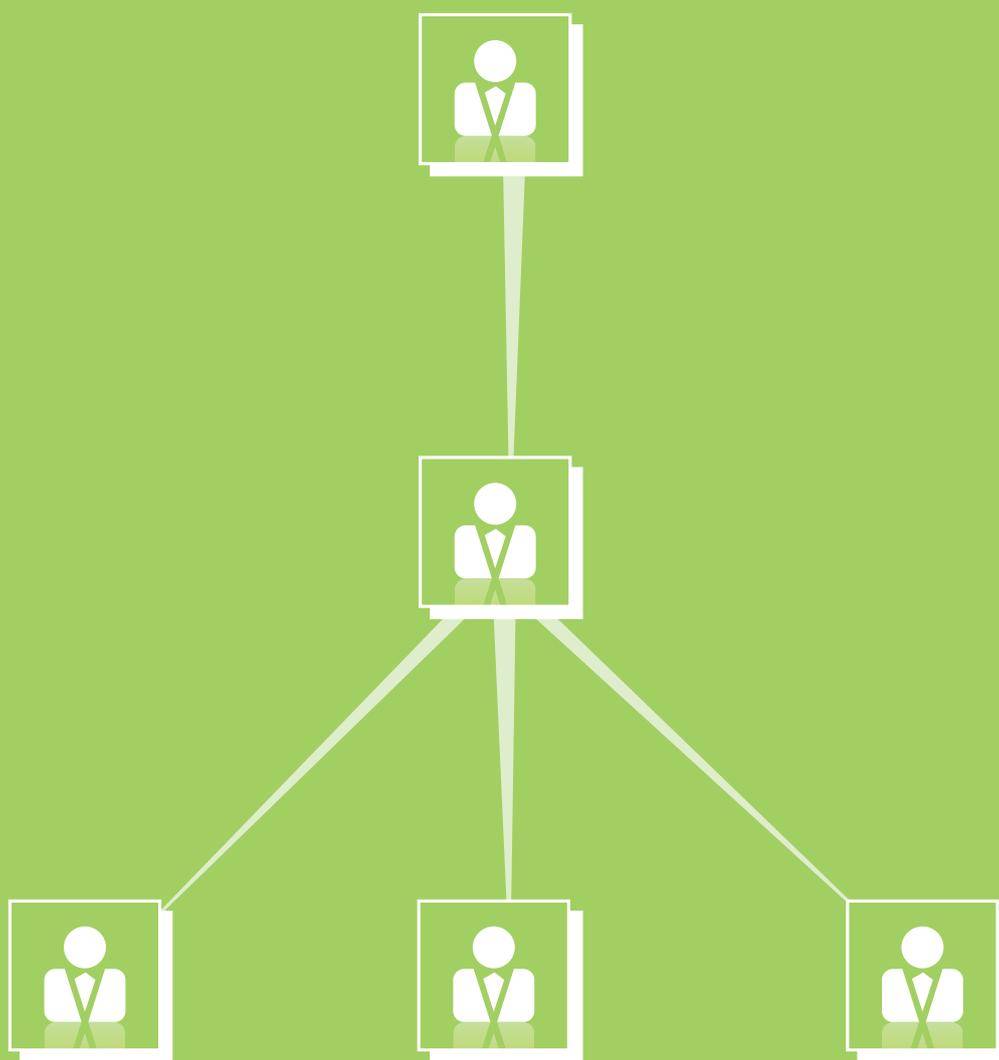
- 67 TNT Express Luxembourg
- 68 Infomail
- 68 Michel Greco
- 69 Hotcity

72 Glossaire

75 Comptes annuels statutaires 2010

99 Comptes annuels consolidés 2010

LES ORGANES DE L'ENTREPRISE



LES ORGANES DE L'ENTREPRISE

Le Conseil d'Administration

(à la date du 31/12/2010)

Président

Gaston REINESCH Représentant de l'Etat

Vice-Président

Serge ALLEGREZZA Représentant de l'Etat

Administrateurs

Pierre AHLBORN	Représentant du secteur privé
Michel BRACHMOND	Représentant du secteur privé
Paul DHUR	Représentant de l'Etat
Edouard FELIX	Représentant du personnel
Romain FOUARGE	Représentant de l'Etat
Gilbert GOERGEN	Représentant du personnel
Georges HEINRICH	Représentant de l'Etat
Raymond HENCKS	Représentant du personnel
Jean-Marie HEYDER	Représentant du personnel
Eugène KIRSCH	Représentant du personnel
Axel LUDWIG	Représentant du personnel
Anne-Catherine RIES	Représentante de l'Etat
Marie-Josée RIES	Représentante de l'Etat
Jean-Paul ZENS	Représentant de l'Etat

Le Comité de Direction

(à la date du 31/12/2010)

Président

Marcel GROSS Directeur Général

Membres

Jos GLOD	Directeur Général adjoint
Jean-Marie SPAUS	Directeur Général adjoint
Paul PECKELS	Directeur
Marc ROSENFELD	Directeur



LE THÈME PHOTOGRAPHIQUE

LE THÈME PHOTOGRAPHIQUE

P&T vous connecte !

A tous points de vue, l'Entreprise est un prestataire de services de connexion: connexions entre l'Entreprise et ses clients, connexions entre clients, connexions entre le Luxembourg et le reste du monde, ...

Expédier une lettre ou un colis: l'Entreprise les prend en charge et les fait parvenir de l'expéditeur au destinataire. Envoyer un SMS ou un courriel: l'Entreprise les achemine d'un client à un autre. Télé des P&T: l'Entreprise connecte ses abonnés à une multitude de chaînes de télévision ou de films proposés en VOD. Fibres optiques: l'Entreprise en pose dans tout le pays pour connecter la population et l'économie aux services du futur. CCP Connect et cartes de crédit: le client bancaire de l'Entreprise effectue ses paiements en ligne, prélève de l'argent et paie ses achats, où qu'il se trouve.

Voilà quelques exemples seulement de services de connexion proposés par l'Entreprise: que ce soit dans le domaine de la distribution du courrier postal et des journaux, de services de téléphonie fixe ou mobile, financiers ou philatéliques, l'Entreprise connecte.



LE RAPPORT DU COMITÉ DE DIRECTION



LE RAPPORT DU COMITÉ DE DIRECTION

L'Entreprise des P&T

Après l'année 2009 qui s'était distinguée mondialement par la crise et les turbulences des marchés financiers qui ont fini par affecter l'économie réelle, l'année 2010 a été caractérisée par une lente reprise des activités économiques et commerciales.

Dans ce contexte de reprise téméraire, l'Entreprise des Postes et Télécommunications a globalement réussi à stabiliser le chiffre d'affaires, notamment grâce à la complémentarité de ses trois métiers : les services postaux, financiers et de télécommunications.

En effet, après une dernière hausse en 2007 du montant net du chiffre d'affaires, l'année 2010 a connu pour la troisième année de suite, une consolidation du chiffre d'affaires (-0,14%) pour atteindre 511,0 MEUR.

Eu égard à une hausse en 2010 des autres produits d'exploitation, et surtout à une augmentation importante des produits exceptionnels, compensée partiellement par un recul des produits financiers, l'évolution du total des produits est globalement en hausse (+5,14%) pour tabler fin 2010 sur un montant de 593,1 MEUR.

Services Postaux

En ce qui concerne le métier postal, le chiffre d'affaires connaît, dans le contexte d'une diminution globale structurelle du volume postal, compensée cependant par le gain des envois postaux de plusieurs nouveaux clients nationaux et internationaux et l'augmentation des prix de certains envois depuis septembre 2010, une hausse de 3,30%.

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

Pour tenir compte des évolutions structurelles, le Gouvernement avait demandé en 2009 de procéder à une révision des procédures de compensation de services d'intérêt général prestés par l'Entreprise. En attendant que les conclusions définitives de cette révision aient été sanctionnées par le Gouvernement en Conseil, les

compensations des exercices 2008 à 2010 à travers des allègements fiscaux ont été gardées en suspens et des provisions fiscales afférentes ont été prévues pour les exercices correspondants.

Services Financiers Postaux

Les avoirs des clients CCP qui, selon la loi sur les services postaux de décembre 2000, sont directement gérés par l'Entreprise, ont augmenté courant 2010 de 7,8% (2009: 12,11%).

La marge nette d'intérêt est en diminution de -5,3% en raison des taux d'intérêt qui ont été en baisse constante pour atteindre des niveaux historiquement bas au cours des dernières années, et qui ont conduit à des conditions de transformation d'échéances moins favorables sur les opérations du marché.

Aussi, sur base de recettes de commissions globalement en stagnation, seules les commissions sur Bancomat et Visa ont progressé de +9,8%, le chiffre d'affaires global des Services Financiers Postaux 2010 est en recul de -4,3% par rapport à l'exercice précédent.

Services des Télécommunications

Après une légère hausse l'année passée du chiffre d'affaires des télécommunications (2009: +2,09%), ce dernier régresse de nouveau en 2010 de -1,0%.

Au niveau des différents services de télécommunications, la restructuration des ventes en faveur de nouveaux produits et au détriment des services classiques se poursuit en 2010: suite à la réduction des prix initiée par la Commission européenne (recettes roaming) et le succès des formules à tarif forfaitaire, le chiffre d'affaires du service mobile GSM régresse par rapport à une hausse au cours de l'exercice passé. A noter que ce chiffre d'affaires comporte également les services télématiques qui commencent à générer en 2010 un revenu certain. Alors que les revenus des lignes louées nationales reculent, les revenus issus des nouvelles technologies commencent à arriver à maturité: le LuxDSL croît encore légèrement, de même que les revenus des « réseaux d'entreprises » se sont légèrement atténués suite à une politique d'investissement plus prudente des clients professionnels à la suite de la crise, ainsi que l'Internet. A noter que le produit IPTV, lancé en 2008, continue son essor en 2010.

Après une hausse en 2009, les revenus des voies louées internationales générés par TERALINK continuent leur progression en 2010. Au niveau des revenus de location de capacités satellitaires, le chiffre d'affaires de 2010 stagne.

La libéralisation du secteur des télécommunications implique la prestation de services d'interconnexion aux nouveaux opérateurs. Le décompte d'interconnexion avec les autres opérateurs fixes et mobiles s'est traduit par une hausse de 17,3%.

Autres produits d'exploitation

Les autres produits d'exploitation, représentant essentiellement les loyers perçus d'immeubles ou logements loués, ainsi que dans une moindre mesure la récupération partielle de frais de personnel et les prestations facturées des cantines, augmentent de 36,2%.

Produits financiers

Au niveau des produits financiers, le recul de -24,0% est imputable à la fois à la baisse des dividendes encaissés des filiales, une diminution des revenus de valeurs mobilières, ainsi que d'un recul des intérêts perçus sur dépôts à terme et autres.

Produits exceptionnels

Finalement, les produits exceptionnels augmentent fortement en 2010, notamment lié au changement du principe de reconnaissance du chiffre d'affaires postal et de télécommunication qui a généré un revenu additionnel exceptionnel d'un mois de chiffre d'affaires. Le reste des produits exceptionnels représentent les ventes de divers immeubles et de matériel (roulant) et d'équipements divers, ainsi que le remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement d'une banque islandaise de la place. Par ailleurs, les produits exceptionnels constituent également des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux et infrastructures de l'Entreprise.

Provisions pour risques

L'Entreprise est exposée à un certain nombre de litiges et de procédures légales, arbitrales, administratives et réglementaires dans le cadre de ses activités d'exploitation de réseaux mobiles et fixes :

- Tout comme les autres opérateurs mobiles, elle est confrontée à la procédure des demandes d'autorisation commodo / incommodo ainsi qu'à des contentieux à la mise en service et l'exploitation de stations radio émettrices GSM et UMTS.

Dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, il est impossible de quantifier les risques futurs en relation avec cette activité de sorte qu'il subsiste une certaine incertitude qui ne peut pas être ni levée, ni résolue au niveau des comptes annuels.

- En ce qui concerne le déploiement d'une infrastructure d'accès fixe très large bande mise en œuvre suite à la publication du plan stratégique du Gouvernement, le régulateur sectoriel ILR a prononcé une interdiction à l'encontre de l'Entreprise d'exploiter et de commercialiser ces services tant que les offres de référence afférentes ne sont pas approuvées par le régulateur.

Le report itératif de l'approbation des différentes offres de référence soumises au régulateur depuis octobre 2008 entraîne pour l'Entreprise une incertitude réglementaire qui est en voie de se traduire par une réduction substantielle du temps de valorisation des investissements effectués dans ce domaine et de réduire significativement les rendements sur investissements.

Une provision ne pouvant être constituée que dans le cas où le risque est certain ou probable et que le montant peut être estimé avec une certaine précision, aucune provision pour risques n'a été constituée pour 2010 dans ce contexte administratif et réglementaire.

Charges

Après une stagnation en 2009, les charges d'exploitation augmentent sensiblement (4,8%) par rapport à l'année précédente.

Les charges de matières consommables progressent de 5,8%, notamment dues à la hausse des prix des carburants et combustibles, ainsi qu'au renchérissement de l'achat de matériel de télécommunication destiné à la vente.

Globalement, les prestations de tiers dans le trafic international, frais directement liés au chiffre d'affaires, continuent de nouveau à augmenter de 2,9% : par rapport à une baisse des frais internationaux pour services financiers et des frais du trafic international de télécommunications (-4,5%), liés aux baisses de prix en gros

entre opérateurs, et plus particulièrement à la suite de la chute des prix roaming, nous constatons une augmentation substantielle des frais internationaux pour services postaux liée à la croissance des envois à destination de l'étranger, notamment due au gain des envois postaux de plusieurs clients nationaux et internationaux, ainsi qu'à l'augmentation des frais terminaux.

Mise à part le recul des frais de publicité et des frais pour formation et documentation, toutes les autres charges externes progressent, dont les hausses les plus importantes sont les autres charges externes liées au chiffre d'affaires (+9,6%), l'interconnexion (+9,9%), ainsi que les dépenses d'entretien et de réparation (+10,6%).

En dépit d'un léger recul en 2010 du nombre d'agents de -0,5%, les dépenses de personnel accusent globalement une hausse de 3,3% due notamment à la dernière tranche indiciaire de +2,5% en juillet 2010, au provisionnement des heures supplémentaires et dépassement du quorum de congé non soldés en fin d'année, ainsi qu'à un recours plus important à une main d'œuvre plus qualifiée. Tous ces éléments contribuent ainsi globalement à un renchérissement des salaires et traitements, ainsi que des charges sociales et pensions. Le total des frais de personnel représente ainsi 49,9% des charges d'exploitation hormis les corrections de valeur.

Suite à la réalisation de projets d'investissement ambitieux (déploiement de la fibre optique, construction de datacentre et de centres de distributions postaux), le montant total des corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles, ainsi que sur éléments de l'actif circulant augmentent de +8,4%.

Finalement, les autres charges d'exploitation augmentent en 2010 (+8,3%). Si la TVA en amont non récupérable recule légèrement, cette baisse est compensée par la croissance des redevances ILR, des provisions pour réparations et autres, ainsi que des divers loyers et locations payés.

Les charges financières représentent essentiellement des frais bancaires et des pertes de change.

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

Une légère hausse en 2010 des produits d'exploitation (+0,5%), compensée par une hausse plus prononcée du coût d'achat (+4,9%), accentuée encore davantage par la hausse de la masse salariale (+3,9%), aboutit ainsi à un excédent brut d'exploitation (EBITDA) en recul de -8,7%.

L'excédent brut d'exploitation, à savoir la marge brute avant impôts, taxes et dépréciation (EBITDA), atteint 134,1 MEUR en baisse de -8,7%. La hausse de la charge des amortissements (+8,4%) accentue encore cet écart au niveau du résultat d'exploitation (EBIT) qui atteint un montant de 49,3 MEUR (2009: 68,6 MEUR). Le résultat financier de 28,8 MEUR, en baisse de 8,1 MEUR, compensé cependant par le résultat exceptionnel de 40,2 MEUR, en augmentation de 39,3 MEUR, fait croître le résultat avant impôts de 11,1% (2009: +21,5%) pour atteindre un montant de 118,2 MEUR.

Par rapport à l'exercice 2009 lors duquel la charge d'impôts était particulièrement importante due à une provision rétroactive sur 2008 couvrant la mise en suspens par l'État de la bonification d'impôts pour missions spéciales, la charge pour impôts 2010 baisse de 23,3% pour atteindre 22,3 MEUR (2009: 29,0 MEUR).

En dépit d'un résultat d'exploitation et financier en recul, la hausse importante du résultat exceptionnel conduit à un résultat après impôts qui progresse de 24,0% pour s'établir à 96,0 MEUR (2009: 77,4 MEUR).

Luxembourg, le 31 mars 2011

Le Comité de Direction

Le Groupe P&T

L'exercice 2010 a été marqué par plusieurs modifications au niveau du périmètre de consolidation.

En date du 7 juillet 2010, l'Entreprise a procédé à une acquisition supplémentaire de 49,07% des parts sociales de P&T Consulting Luxembourg et devient l'actionnaire unique du groupe P&T Consulting Luxembourg et France. Cette acquisition n'a aucun impact sur la méthode de consolidation, les filiales étant déjà intégrées globalement. Vu l'acquisition au milieu de l'année, 49,07% du résultat du premier semestre de ces deux filiales revient au tiers.

L'absorption de Computersystems par Netcore, réalisée rétroactivement au 1^{er} janvier 2010, modifie le périmètre car, par cette absorption, Computersystems sort du périmètre du Groupe P&T. Son Actif et son Passif sont dorénavant intégrés dans l'Actif et Passif de Netcore. Il est à souligner que le goodwill constaté par Netcore et l'amortissement de ce goodwill sont annulés dans la consolidation 2010 (et les années suivantes), étant donné que le goodwill a déjà été acté lors du réaménagement de l'actionnariat en 2009.

Le montant net du chiffre d'affaires du Groupe P&T (633,35 MEUR; 2009: 618,49 MEUR) a enregistré une belle hausse pour l'année en cours (+2,40%). Les filiales ont réalisé une hausse du chiffre d'affaires de 17,56 MEUR (+9,46%). La plus belle performance a été enregistrée par la filiale de télécommunication mobile «LUXGSM S.A.», active dans un secteur très concurrentiel. Elle a pu augmenter sa contribution de 9,35 MEUR. Les filiales ebrc (+4,01 MEUR) et Netcore (+3,79 MEUR) complètent le top 3 des meilleures performances.

Le montant total des transactions intragroupe se chiffre pour l'année 2010 à 101,01 MEUR (2009: 96,60 MEUR) et témoigne d'une importante synergie et complémentarité des services et produits offerts par les sociétés faisant partie du Groupe.

Les charges d'exploitation augmentent à raison de 7,06% par rapport à l'année précédente pour atteindre un montant de 579,71 MEUR (2009: 541,47 MEUR).

Les charges de matières premières ainsi que les autres charges externes s'élèvent à 236,36 MEUR (2009: 218,77 MEUR).

Malgré une hausse importante des charges de matières premières et autres charges externes, le Groupe P&T a pu maintenir sa valeur ajoutée au même niveau que l'année 2009.

Les frais de personnel accusent globalement une hausse de 5,47% pour atteindre 231,56 MEUR au 31 décembre 2010. Les frais de personnel du Groupe P&T ont augmenté de 12,01 MEUR. La part de la maison-mère dans l'augmentation s'élève à 6,12 MEUR. Au cours de l'exercice 2010 le Groupe P&T a employé 3.622 personnes.

Au niveau des produits financiers, totalisant un montant de 19,03 MEUR (2009: 26,06 MEUR), la baisse de 26,97% est essentiellement liée à une diminution de revenus des valeurs mobilières ainsi qu'à une diminution d'intérêts sur dépôts chez la maison-mère.

Les produits exceptionnels de 39,56 MEUR proviennent principalement d'un changement dans la reconnaissance du chiffre d'affaires national postal et télécommunication de la maison-mère. Dorénavant la reconnaissance du chiffre d'affaires est basée sur la date de prestation de services et non plus la date de facturation. Ce changement a entraîné un revenu additionnel d'un mois de chiffre d'affaires, lequel a été mis en produits exceptionnels.

Le résultat après impôts du Groupe P&T atteint 99,21 MEUR (2009: 80,11 MEUR), lié à une hausse importante des produits exceptionnels.

En ce qui concerne la contribution de la maison-mère, elle s'élève à 86,70 MEUR (2009: 67,23 MEUR). En excluant l'augmentation des produits exceptionnels, imposée à 30%, la contribution de la maison-mère serait de 58,7 MEUR, donc en baisse de 8,53 MEUR par rapport à 2009.

La contribution des filiales a légèrement régressé malgré une hausse importante de leur contribution au chiffre d'affaires. Elle s'élève désormais à 12,51 MEUR (2008: 12,88 MEUR).

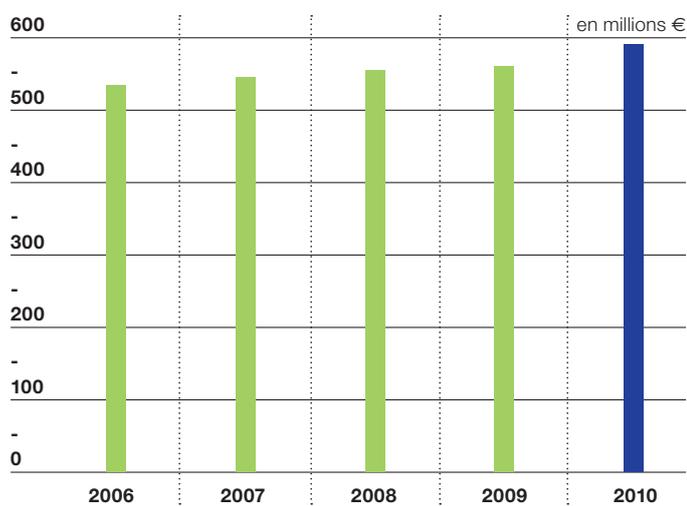
Luxembourg, le 31 mars 2011

Le Comité de Direction

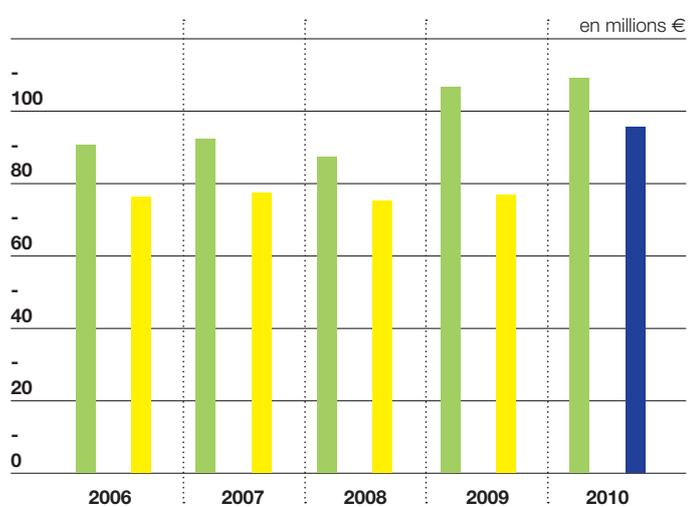
CHIFFRES CLÉS

Total produits

2006	533,19
2007	546,81
2008	556,84
2009	564,17
2010	593,14
	en millions €



	Résultat avant impôts	Résultat après impôts
2006	90,65	76,15
2007	92,62	77,32
2008	87,54	75,41
2009	106,36	77,36
2010	118,22	95,96
	en millions €	



COMPTES ANNUELS DE L'ENTREPRISE DES P&T (2006-2010)

CHIFFRES CLES / EN MILLIONS €	2006	2007	2008	2009	2010	VARIATIONS 2010/2009
Total produits	533,19	546,81	556,84	564,17	593,14	5,14%
- Services postaux*	124,89	124,15	124,61	123,56	127,64	3,30%
- Services financiers postaux	28,76	35,29	38,50	31,19	29,85	-4,28%
- Télécommunications	351,45	353,39	349,69	356,99	353,53	-0,97%
- Autres produits	28,07	34,00	44,05	52,43	82,13	56,63%
Résultat d'exploitation	66,39	64,20	68,94	68,62	49,26	-28,22%
Résultat avant impôts	90,65	92,62	87,54	106,36	118,22	11,15%
Résultat après impôts	76,15	77,32	75,41	77,36	95,96	24,04%
Somme bilantaire	2.944,61	2.827,19	3.135,35	3.040,80	3.059,53	0,62%
Investissements en immobilisations incorporelles, corporelles et financières	136,94	107,22	136,51	181,50	136,09	-25,02%
Personnel: nombre moyen d'agents	2.889	2.910	2.905	2.919	2.895	-0,82%

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



Bâtiment Bian hébergeant depuis début 2010 LUXGSM et les services commerciaux de la division des télécommunications / Cloche d'Or

LES FAITS MARQUANTS EN 2010

Janvier

À l'occasion du tremblement de terre en Haïti, les opérateurs luxembourgeois de téléphonie mobile dont LUXGSM, ont fait appel à leurs clients pour aider les sinistrés. Un chèque de 50.000 € a été remis à Handicap International.

Février

L'Entreprise s'engage avec ETNO (association européenne regroupant les principaux opérateurs de télécommunication) en faveur du développement durable.

LUXGSM et les services commerciaux de la Division des Télécommunications emménagent dans le nouveau bâtiment Bian à la Cloche d'Or.

L'Entreprise propose dans tous ses bancomats de pouvoir choisir le type de coupures désiré.

Le spot de publicité «Télé des P&T» se place dans le Top 10 des Paperjam Awards 2010.

Mars

Participation record à la 15^e édition du Postlaf avec plus de 2.000 athlètes.

Remises officielles des timbres-poste spéciaux «Shanghai 2010», «Countdown 2010» et de la série philatélique «La Vallée de l'Eisch».

L'Entreprise et ses filiales Visual Online et ebrc participent au 1^{er} salon ICT Spring Europe au Centre de Conférence au Kirchberg.

Stand de l'Entreprise au Festival des Migrations.

Michel Greco S.A. réduit les émissions de CO₂ de ses véhicules.

L'Entreprise anime le petit déjeuner EditusXchange en présentant ses services de publipostage Direct Mail.

Avril

L'Entreprise soutient l'action «La Quinzaine du Don» initiée au niveau national par la Croix-Rouge luxembourgeoise.

L'Entreprise organise un workshop sur le service de conférences téléphoniques «P&T Audio Conferencing».

L'Entreprise émet le livre pour enfants «Mam Posti um Tour». TERALINK, le réseau international à très haut débit de l'Entreprise, établit la liaison la plus rapide entre Luxembourg et Francfort.

Mai

Stand commun de l'Entreprise et de LUXGSM à la Foire de Printemps.

Lancement du site Internet «www.tele.lu» dédié à «La Télé des P&T».

Editus lance la première application iPhone dotée de la réalité augmentée.

Juin

L'Entreprise participe à la campagne de sensibilisation «Mot de passe usé» de CASES.

P&T Consulting présente sa solution de SaaS2B Remote Badging lors du 1^{er} SFR Business Day à Paris.

L'Entreprise conduit un workshop sur les projets u-2010 et HNPS autour de la thématique «Integrated IP Communication Solutions For Public Safety» dans le cadre de la conférence annuelle organisée par TIEMS (The International Emergency Management Society) à Beijing.

Victor Buck Services lance «VEEN», le nouveau service de dématérialisation et de conservation de l'information.

L'Entreprise organise son troisième workshop international TERALINK «Telecom Solutions for TV Players».

L'Entreprise participe aux Réiser Pærdesdeeg.

Ouverture du Postshop à Wincrange.

Emission commune d'un timbre-poste avec le poste tchèque à l'occasion du 700^e anniversaire de l'accession au trône de Bohême de la maison de Luxembourg.

L'Entreprise et sa filiale ebrc inaugurent le 4^e datacentre à Kayl.

Juillet

L'Entreprise distribue un guide sur le triage des déchets au personnel.

LUXGSM devient distributeur exclusif au Luxembourg du service SaaS2B Remote Badging de P&T Consulting.

Remise officielle du bloc de timbres «Superjhemp», lors du Festival International de la BD à Contern dont l'Entreprise est partenaire.

L'Entreprise participe au Blues'n Jazz Rallye à Luxembourg.

L'Entreprise participe au LUXGSM Balloon Trophy 2010 à Echternach.

Stand de l'Office des Timbres au Gala Tour de France à Luxembourg et émission de quatre timbres-poste personnalisés et cartes-vues montrant divers cyclistes luxembourgeois.



Livre pour enfants « Mam Posti um Tour »

Fête du bouquet du nouveau bâtiment administratif d'Editus à Kayl.

« La Télé des P&T » réalise les premiers tests en 3D.

Août

Stand de l'Entreprise à la Braderie de Luxembourg.

Septembre

M. Marc Rosenfeld, directeur général de LUXGSM, rejoint le Comité de Direction de l'Entreprise.

L'Entreprise participe au « Béschfest » à Munshausen.

Editus distribue les annuaires téléphoniques 2011.

L'Entreprise organise un séminaire d'information sur le concept du câblage universel destiné aux architectes.

L'Entreprise participe à la semaine de la mobilité au château de Sanem et annonce vouloir intégrer en 2011 des voitures 100% électriques dans sa flotte dans le cadre d'un projet pilote.

L'Entreprise commercialise des timbres-poste par le biais de ses bancomats ; c'est une première européenne.

Octobre

Editus et Google concluent un partenariat sur GoogleMaps.lu.

Lors des ICT Awards 2010, l'Entreprise est désignée pour la quatrième fois consécutive « Best Telecom Services Provider » et pour la première fois « ICT Alliance of the Year » pour son partenariat avec l'Université du Luxembourg.

ebrc obtient la certification ISO 27001.

Stand commun de l'Entreprise et de LUXGSM à la Foire d'Automne.

Novembre

Editus publie une version optimisée de son application iPhone « editus.lu ».

P&T Consulting assure avec sa marque Novento l'accréditation et les services d'accompagnement du sommet Asia-Europe Meeting 2010 à Bruxelles.

L'Entreprise organise le workshop international TERALINK « Luxembourg, your European Hub for Online Business and E-Commerce ».

L'Entreprise organise une semaine santé pour son personnel.

Remise officielle des timbres-poste « Anne Beffort », « Jean

Soupert » et « Nicolas Frantz » lors de la journée Maximaphile.

Décembre

Concert « PostClassic » à la Philharmonie.

L'Entreprise organise son quatrième workshop international TERALINK « Telecom Solutions for TV Players ».

Inauguration officielle de l'enseigne commerciale P&T / LUXGSM à Dudelange.

Editus remporte pour la 2^e année consécutive l'award du « Best Direct Marketing Operator » lors du Gala Marketers. « La Télé des P&T » propose avec Sky 3D le premier programme diffusé en 3D.

Remise officielle du timbre-poste « cluster maritime ».

L'Entreprise remet une camionnette à l'a.s.b.l. De Samariter.

L'Entreprise et l'Amicale des P&T organisent une matinée cinéma pour les membres du personnel et leurs enfants à l'occasion de la fête de St. Nicolas.





NOS MÉTIERS

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

En 2010, dans un environnement marqué par une concurrence croissante, les activités de l'Entreprise et du Groupe P&T ont globalement évolué de manière positive.



LES SERVICES



LES SERVICES POSTAUX

Préface

Un des objectifs stratégiques de la Division des Postes est le développement du publipostage (courrier publicitaire adressé).

Un centre de compétences destiné à promouvoir les techniques et les bonnes pratiques du marketing direct a été créé au sein du département commercial. Tous les services proposés pour la consultance, la réalisation et la diffusion de mailings sont regroupés sous l'enseigne PostMarketing. Une partie du site Internet est dédiée à ces prestations (www.postmarketing.lu).

Tenant compte du changement des habitudes de ses clients, les services postaux en ligne disponibles sur <https://www.eservices.lu> ou via le portail Internet www.pt.lu, rubrique « Postes », permettent désormais entre autres le suivi électronique des envois recommandés et colis Q'Pack+ ou la garde et la réexpédition du courrier et des journaux sans devoir se déplacer dans un bureau de poste.

Au cours de l'année 2010, les bureaux de postes à Esch/Alzette, Dudelange et Ettelbruck ont été modernisés et rénovés. Des espaces de vente et de conseil LUXGSM ont été intégrés dans les locaux.

POSTAUX



Bureau de poste / Dudelange

Envois postaux

Le volume des envois lié au chiffre d'affaires généré par l'Entreprise enregistre en 2010 un recul de 2,3% (256,3 millions d'unités contre 262,2 millions en 2009).

Lettres

Le nombre de lettres adressées en service national et vers les destinations internationales est en baisse de 4,4% (167,1 millions de lettres contre 174,7 millions en 2009).

Qualité

La qualité de service du courrier national mesuré par une enquête TNS ILReS atteste un taux de 98,0% des envois distribués au destinataire le lendemain de leur remise (objectif: 95%).

Pour le courrier international, l'étude UNEX commanditée par l'International Post Corporation constate que 95,8% des lettres prioritaires expédiées en Europe parviennent au destinataire en 3 jours ouvrables (J+3). Le délai moyen d'acheminement est de 2,1 jours ouvrables.

PostMarketing

Afin de promouvoir le développement du publipostage (courrier publicitaire adressé), la Division des Postes a mis sur pied un centre de compétences destiné à promouvoir les techniques et les bonnes pratiques du marketing direct. Tous les services proposés pour la consultance, la réalisation et la diffusion de mailings sont regroupés sous l'enseigne PostMarketing. Une partie du site Internet est dédiée à ces prestations (www.postmarketing.lu).

Colis

Le nombre de colis expédiés et distribués par le réseau postal frôle 1 million d'unités et croît de 20,1% par rapport à 2009. L'essor du commerce électronique explique cette nouvelle poussée dans un segment de marché par ailleurs très convoité par les concurrents.

Envois Direct Mail non adressés

Compte tenu d'une légère reprise du marché publicitaire, le nombre d'envois non adressés distribués dans les boîtes aux lettres augmente de 6% par rapport à 2009. Au total, 47,4 millions d'exemplaires Direct Mail Select / Classic et I-Mail ont été distribués contre 44,7 millions l'année précédente.

Business Post

La gamme des services sur mesure et à valeur ajoutée Business Post a enregistré une nouvelle hausse de 5% de ses recettes.

Messagerie postale

Le nombre de journaux quotidiens distribués par la messagerie postale est en diminution de 1,2% par rapport à 2009 (26,9 millions contre 27,2 millions d'exemplaires). La même tendance est à noter pour les volumes de périodiques, qui affichent une baisse de 2,5% par rapport à l'année précédente.

Direct Mail
La boîte aux lettres, le média publicitaire incontournable.

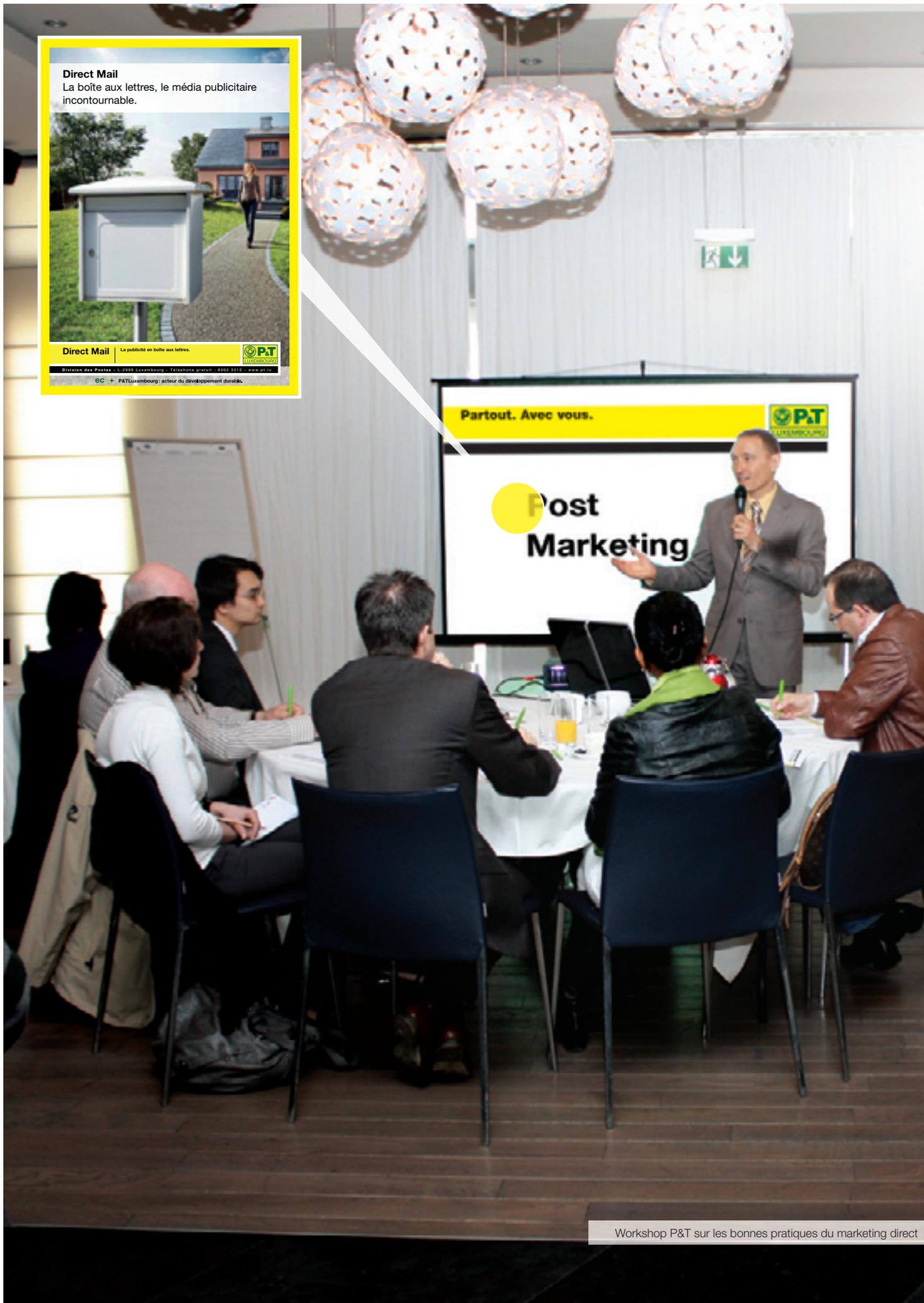


Direct Mail La publicité en boîte aux lettres.



Division des Postes - L-2225 Luxembourg - Téléphone gratuit : 8002 3210 - www.pt.lu

CC + P&T Luxembourg: acteur du développement durable.



Workshop P&T sur les bonnes pratiques du marketing direct

Actualité européenne

Libéralisation postale

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

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

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

Relations internationales

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



LES SERVICES POSTAUX



LES SERVICES FINANCIERS POSTAUX

Préface

Après une année 2009 sous le signe du lancement d'un nouveau produit innovateur, la carte easy, l'année 2010 a connu une consolidation de la première carte Visa pré-payée au Luxembourg. Les nouveaux clients séduits par ce produit unique se sont comptés par milliers.

Parallèlement, le compte courant gratuit avec ses facilités de gestion électronique et sa gamme de cartes bancaires attirent toujours de nombreux nouveaux clients.

Comptes

En 2010, le Compte Chèque Postal avec ses nombreux avantages a séduit plusieurs milliers de nouveaux clients. Les avoirs sur compte ont augmenté de 8% par rapport à l'année précédente.

La flexibilité pour le client de choisir entre un extrait de compte journalier et un extrait de compte bimensuel est très appréciée par les clients e-banking et souligne la volonté de l'Entreprise de réduire les quantités de papier produites. Plus de 10.000 clients ont ainsi opté pour une réduction volontaire du nombre de leurs extraits de compte.

FINANCIERS



Libre choix du type de coupures sur tous les bancomats P&T

E-banking

Les outils e-banking des CCP (CCP Connect et MultiLine) poursuivent leurs importants essors.

Le nombre d'utilisateurs de l'Internet banking CCP Connect a ainsi augmenté de 13% en 2010. Les tarifs très compétitifs du virement électronique ainsi que la facilité d'utilisation de CCP Connect expliquent cet élan.

Avec CCP Connect et MultiLine, quasi la moitié de tous les comptes CCP sont désormais gérés de manière électronique.

L'utilisation d'un certificat LuxTrust pour l'authentification à CCP Connect a connu une augmentation spectaculaire en 2010 avec l'action d'un token LuxTrust gratuit. L'Entreprise a ainsi émis presque 14.000 certificats LuxTrust en 2010 et 12.000 clients CCP Connect se connectent désormais à leur e-banking avec leur certificat LuxTrust.

Cartes bancaires

L'Entreprise propose à ses clients une gamme complète de cartes bancaires qui ne cesse d'évoluer. La carte MyCash permet de retirer de l'argent à tout moment sur les distributeurs de billets de l'Entreprise. La carte Postchèque permet à son détenteur de payer et de retirer de l'argent dans le monde entier grâce au réseau Maestro et la carte Visa propose à son détenteur tous les avantages d'une carte de crédit.

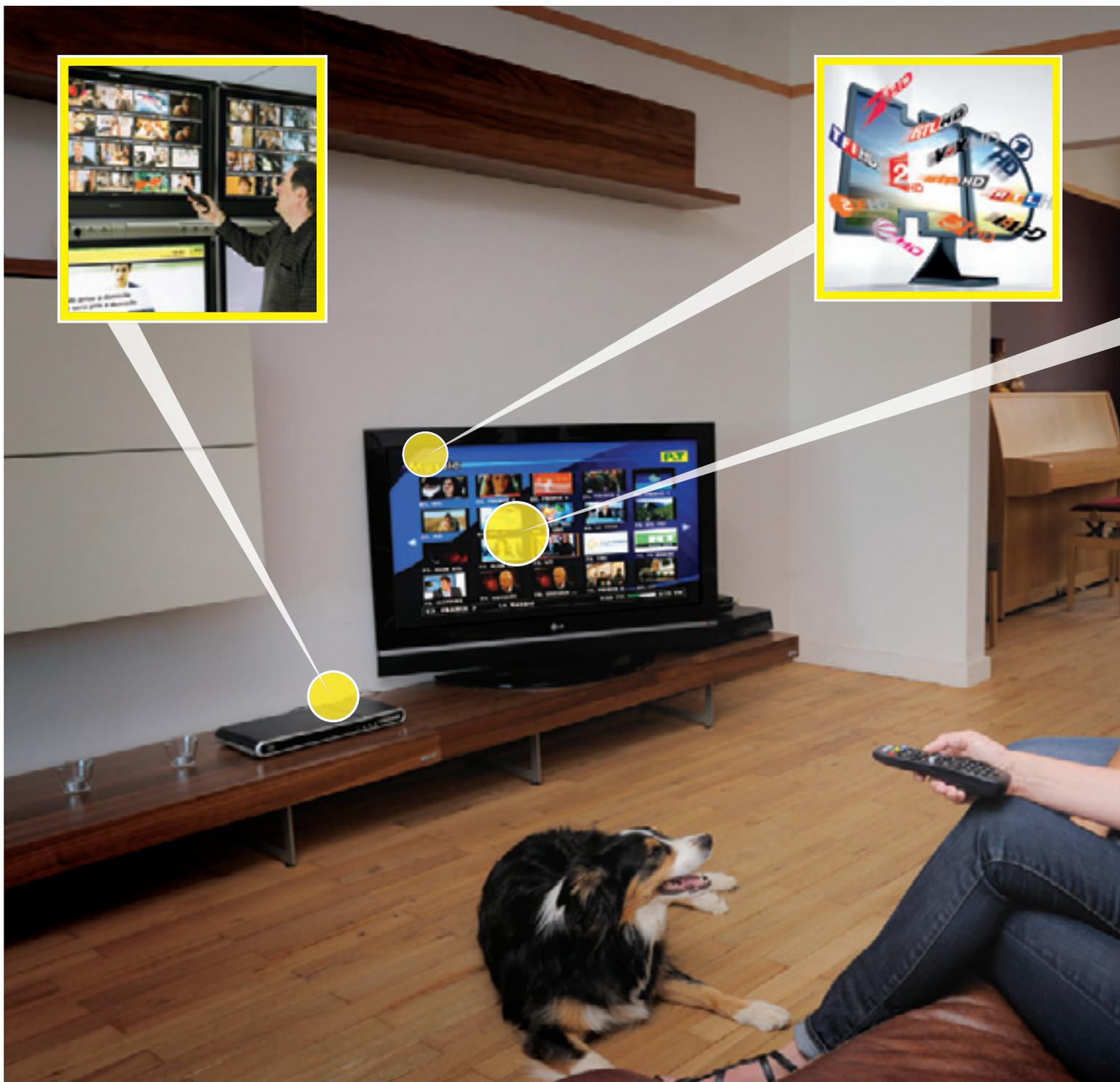
Lancée en 2009, la dernière-née des cartes de l'Entreprise, easy, la carte Visa prépayée, a continué de séduire en 2010 avec l'émission de plus de 10.000 nouvelles cartes.

easy fonctionne selon le principe d'une carte prépayée et rechargeable; le client dépose l'avoir sur sa carte et peut dépenser jusqu'à hauteur du montant chargé. La carte s'adresse aussi bien aux jeunes qu'aux personnes actives sur Internet ou aux personnes qui souhaitent avoir une visibilité accrue de leurs dépenses. Bien entendu, la carte peut être utilisée dans tous les points de vente Visa dans le monde, mais elle se prête tout particulièrement pour effectuer des achats sur Internet sans risque.

La carte easyVisa est la première carte Visa de ce type sur le marché luxembourgeois et marque la volonté de l'Entreprise d'être innovatrice sur ses marchés.

Western Union

Le système Western Union qui permet d'envoyer et de recevoir de l'argent de manière rapide dans plus de 200 pays continue à être prisé. Presque 100.000 transferts Western Union ont ainsi été effectués en 2010 au départ et à l'arrivée de l'Entreprise.



LES SERVICES TÉLÉCOMMUN



LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

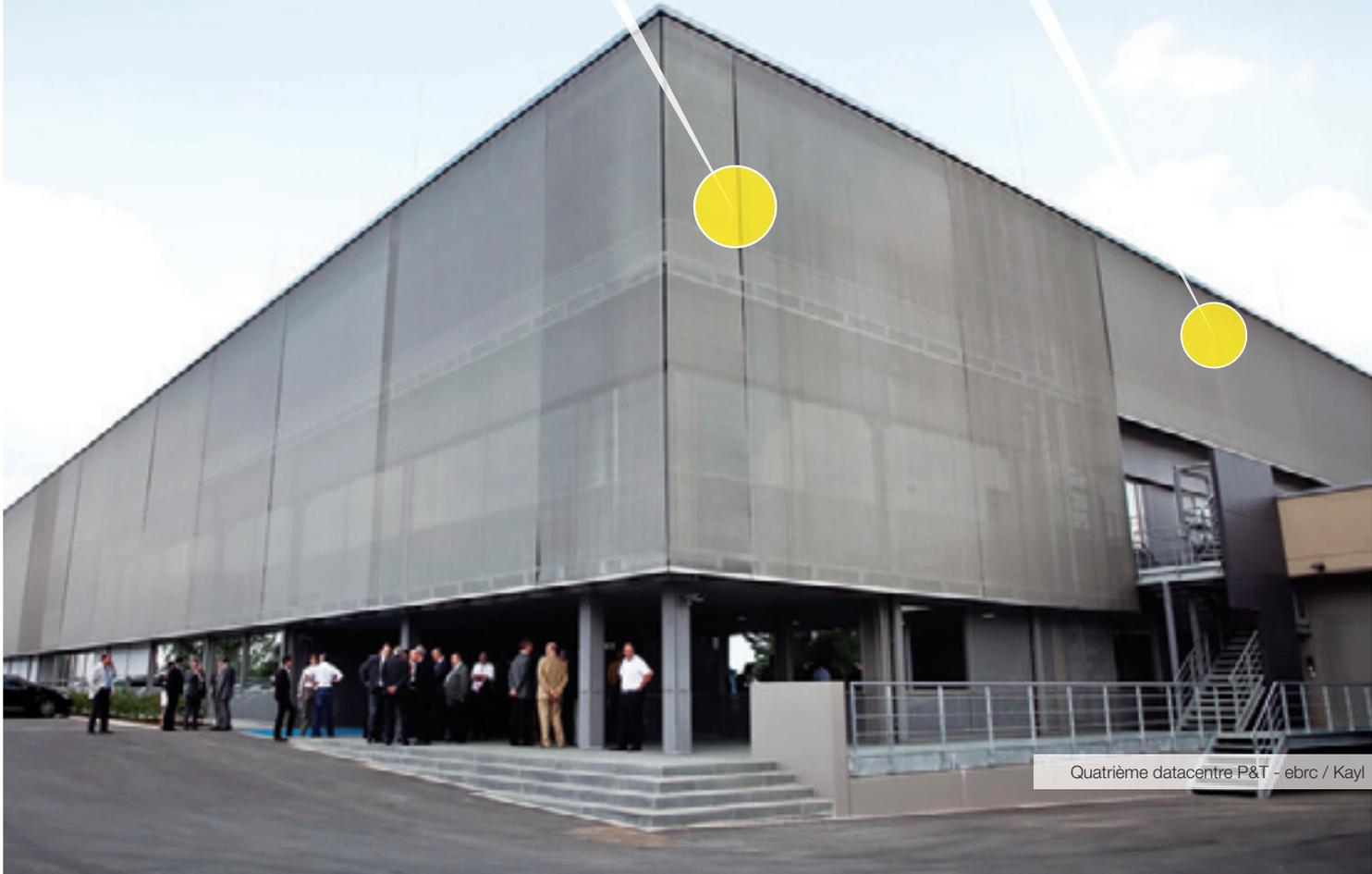
Préface

Dans un contexte économique encore difficile et bien que la reprise reste timide, les clients ont clairement renouvelé leur confiance dans les produits et services de l'Entreprise. Malgré une concurrence de plus en plus agressive, le marché reconnaît la valeur de l'Entreprise qui a reçu pour la quatrième année consécutive, le prix de «Best Telecom Services Provider», lors des ICT Awards.

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

DE NICATIONS

TERALINK



Quatrième datacentre P&T - ebr / Kayl

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

- l'extension de son réseau en fibre optique jusque dans les habitations et la mise à disposition, auprès de la quasi-totalité de ses clients professionnels, de services performants de connectivité à très haut débit atteignant 10 Gbit/s ;
- le réseau international large bande TERALINK, les centres de «business continuity», l'IPv6, les «virtual smart services», etc. illustrent également la volonté de l'Entreprise d'accompagner ses clients au quotidien en leur permettant de se concentrer sur leur cœur de métier et de faire du Luxembourg un centre reconnu en matière de TIC, d'e-commerce et de multimédias ;
- la Télé des P&T qui permet à chacun de bénéficier de services à valeur ajoutée tels que la gestion du direct, la VOD, la HD, ...

Téléphonie

Le recul des raccordements téléphoniques analogiques et ISDN continue, lentement mais sûrement. Le trafic fixe est également touché suite à la migration vers des offres mobiles de type forfaitaire ainsi qu'à l'émergence de services téléphoniques intégrés. La crise économique a également eu un impact sur la santé des entreprises qui ont vu leur trafic téléphonique se réduire suite au ralentissement des activités.

Backbone national

Le backbone national, appelé aussi «réseau de jonctions» réalisé moyennant la technologie SDH (Synchronous Digital Hierarchy), assure l'interconnexion des 50 sites de télécommunications de l'Entreprise répartis sur le territoire national. Ce réseau repose entièrement sur des câbles à fibres optiques. Afin de garantir la redondance, chacun de ces centres est desservi par au moins deux câbles à tracés entièrement distincts.

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

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

Fin 2010, ce réseau de transmission (backbone national) comptait une cinquantaine d'anneaux SDH à des débits allant de 622 Mbit/s à 2,5 Gbit/s, ainsi qu'une quinzaine de structures maillées comportant 100 liaisons SDH aux débits variant entre 622 Mbit/s et 10 Gbit/s.

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

Backbone international

Le réseau TERALINK est basé sur la technologie DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing) et s'appuie sur des équipements ROADM (Reconfigurable Optical Add Drop Multiplexer). Grâce à cette technologie, il est possible de transporter sur une même fibre optique une centaine de longueurs d'ondes distinctes pouvant supporter chacune des débits jusqu'à 100 Gbit/s.

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

Déployé sur plus de 4.000 km et regroupant 16 points de présence (PoP), TERALINK relie Amsterdam, Bruxelles, Londres, Slough, Paris, Francfort, Kehl et Strasbourg à Luxembourg. Chaque ville est connectée via des routes dédoublées, ce qui garantit une redondance totale.

Services Réseaux d'Entreprises

Tout comme l'année précédente, la demande pour des services et solutions intégrés a également progressé en 2010. Cette demande du marché ainsi que le développement continu de la gamme des «Managed Services» ont contribué à la progression du nombre de clients qui a augmenté de plus de 20%. La gamme des services «Réseaux d'Entreprises» a été complétée par des nouveaux profils d'accès IP-VPN, E-line, ELAN adaptés aux besoins récents des clients. Afin de fournir une haute disponibilité de service, l'Entreprise entretient un centre de contrôle NOC qui, selon le SLA contracté, veille 24h/24 sur la performance des réseaux et services. Ce centre de contrôle assure également le front-end pour les helpdesks techniques professionnels.

Les réseaux privés virtuels (intranet, extranet), les solutions intégrées VoIP / Data, les réseaux IP convergents avec accès fixes et mobiles, les plans de «disaster recovery» (DRP) ou encore l'interconnexion de réseaux LAN (Fast- ou Gigabit-Ethernet) sont autant d'applications que l'Entreprise offre via sa gamme de services professionnels «Réseaux d'Entreprises».

Les services IP-VPN (Virtual Private Network Layer 3) permettent de créer sur une infrastructure plusieurs réseaux virtuels dédiés, offrant les mêmes niveaux de performances qu'un réseau privé local. Selon les besoins du client, l'Entreprise offre diverses variantes de services et de solutions. D'un côté, le client peut choisir un service individuel pouvant être complété par une multitude de facilités supplémentaires (multihoming, managed security, performance management, etc.) D'autre part, la gamme des services «Réseaux d'Entreprises» comporte des blocs de communication compatibles à utiliser pour définir une solution globale tenant compte des applications diverses de la part des clients. Cette gamme de services «Managed Services» est commercialisée par l'Entreprise depuis 5 ans et représente une multitude de blocs applicatifs avec un haut degré de valeur ajoutée. Le client a ainsi l'avantage de pouvoir disposer d'une solution globale constituée de différents blocs de communication et d'applications au sein d'un concept général. Les services «Managed Services» de l'Entreprise constituent une solution «end-to-end» pour le client. Ces services incluent à la fois les applications clients, ainsi que les services de connectivités. Contrairement aux solutions classiques (PABX), le client n'a plus besoin d'acquérir les infrastructures / équipements. La location du service lui

permet de travailler avec des frais constants et prévisibles. Le client achète ainsi une solution clés en main comprenant toutes les fonctions et facilités, y compris les infrastructures.

Contrats grands-comptes

L'Entreprise poursuit son engagement visant à offrir des solutions sur mesure et des conditions financières avantageuses à plus de 600 clients grands-comptes. Les contrats grands-comptes permettent de répondre au mieux aux attentes des clients en termes financiers en leur proposant des formules tarifaires adaptées à leur volume et à leur profil de consommation. Par le biais des contrats, ils ont également l'assurance de bénéficier d'un contact privilégié et personnalisé avec un chargé de compte qui leur est dédié.

INTEGRAL PRO

INTEGRAL PRO demeure la solution la plus complète et la plus avantageuse pour les petites et très petites entreprises, puisqu'elle leur permet de réaliser des économies importantes sur la téléphonie fixe, le mobile et l'Internet. Les ventes ont connu une réelle envolée à la rentrée de septembre, grâce à une opération promotionnelle visant à offrir un bon de réduction de 100 € valable en téléboutiques et shops LUX-GSM, pour toute nouvelle souscription à INTEGRAL PRO.

Passport

Les ventes de Passport continuent leur progression et en font un produit attrayant pour les PME.

La formule tarifaire est avantageuse car elle propose des remises sur les communications nationales et internationales. La promotion de rentrée, pour toute commande Passport passée entre le 15 septembre et le 15 novembre 2010, a fortement stimulé les ventes.

La Télé des P&T

Avec plus de 16.000 clients fin 2010, la Télé des P&T continue de convaincre des clients toujours plus nombreux. Les fonctionnalités de la Télé des P&T se sont particulièrement étoffées en 2010. Pour commencer, la HD a été lancée et elle est maintenant disponible sur de nombreuses chaînes. Cette option est particulièrement appréciée par les clients qui disposent d'une télévision grand écran et qui souhaitent une image de qualité incomparable. De nouvelles chaînes ont été ajoutées au bouquet de base. Il est maintenant possible, entre autres, de suivre les programmes de nos voisins lorrains sur Mirabelle TV. L'offre de bouquets thématiques allemands SKY a également évolué. Suite au succès des films en 3D au cinéma, la 3D a fait une arrivée remarquée sur la Télé des P&T via les bouquets SKY. Le contenu en 3D est encore limité mais devrait se développer au fur et à mesure.

Enfin, l'année 2010 a été marquée par le lancement du site Internet www.tele.lu et de sa version mobile: m.tele.lu. Celui-ci permet de retrouver toutes les informations liées à la Télé des P&T. Chacun peut ainsi consulter les programmes en cours ou à venir sur ses chaînes préférées à partir d'un ordinateur ou d'un smartphone. Le catalogue VOD est aussi rapidement consultable et toutes les bandes annonces des films peuvent être visionnées.

INTEGRAL

Le succès du produit INTEGRAL ne se dément pas. Même s'il n'a pas connu de profonde mutation en 2010, les clients continuent à profiter de tarifs avantageux sur leurs communications en national et vers l'étranger. Le produit INTEGRAL remplit parfaitement son rôle de fidélisation de la clientèle P&T.

Les accès Internet

LuxDSL reste le produit de croissance des services d'accès Internet. Avec un taux de pénétration très élevé dans l'accès Internet large bande, l'Entreprise se différencie de ses concurrents par la qualité de son service et conserve une progression constante pour dépasser largement en 2010 le seuil des 106.000 clients.

Les accès Internet s'adressant au marché des clients professionnels sont également en croissance, avec une tendance à la stabilisation. Cette stabilisation est due à l'action de la concurrence et à la baisse générale des prix.

Les succès que connaît l'Entreprise dans ce domaine contribuent significativement au développement des services d'applications et de contenus tels que «La Télé des P&T».

L'Entreprise continue à améliorer son réseau, notamment avec les technologies VDSL et fibres optiques pour permettre le développement de nouveaux produits plus performants en terme de capacité et de vitesse de transmission, de façon à mieux répondre aux besoins croissants des marchés des particuliers et des professionnels.

Vivez la Télé des P&T,
plus de 200 chaînes pour toute la famille.

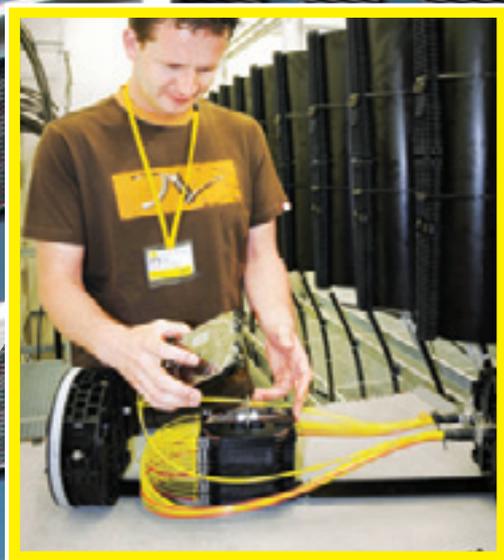


D'TELE VUN DER POST



Division des Télécommunications • L-2999 Luxembourg • Téléphone gratuit: 8002 8888 • www.pt.lu

EC + P&TLuxembourg: acteur du développement durable.



Déploiement de la fibre optique au Luxembourg

2010: une année marquée par la fibre optique

L'année 2010 a été marquée par la publication en avril 2010 de la « Stratégie nationale pour les réseaux à ultra-haut débit » par le Ministère des Communications et le Ministère de l'Economie.

Dans ce document, les autorités gouvernementales encouragent les acteurs disposant de réseaux de communications électroniques, notamment l'Entreprise, à assumer un rôle moteur dans la mise en œuvre des réseaux d'accès à fibre optique en architecture « fibre-to-the-home » et fixent des objectifs quantitatifs et qualitatifs très ambitieux en termes de taux de pénétration nationale des réseaux ultra-hauts débits d'ici 2015 (notamment 100% de couverture nationale de la population avec une vitesse de 100 Mbit/s « downstream »).

En plus de permettre à la population luxembourgeoise de bénéficier des nouvelles potentialités offertes par la fibre optique, le but à terme est de positionner le Grand-Duché en tant qu'acteur de premier plan à l'échelle européenne dans le domaine des technologies de l'information et de la communication et ainsi y favoriser l'implantation de sociétés pour lesquelles la disponibilité de réseaux ultramodernes à très hauts débits revêt un caractère primordial. Le déploiement par l'Entreprise d'un réseau en fibre optique à couverture nationale contribue ainsi au renforcement de la compétitivité de l'économie luxembourgeoise, au plus grand bénéfice de ses habitants.

L'année 2010 a également été marquée par l'adoption par la Commission européenne en date du 20 septembre de la recommandation NGA¹ (Next Generation Access Networks) visant à assurer le bon fonctionnement concurrentiel du secteur des télécoms dans le cadre des infrastructures sur fibre optique. L'Entreprise a pris une part active dans ce processus en produisant, lors de la phase de soumission à consultation publique du projet de recommandation, une contribution visant à attirer l'attention de la Commission européenne sur les défis particuliers du Grand-Duché.

Notons enfin que l'année écoulée a vu le lancement par le Parlement luxembourgeois du processus de transposition en droit national du 3^e paquet télécoms adopté par le Parlement européen en novembre 2009.

¹ Recommandation 2010/572/UE de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

Les temps forts réglementaires de 2010

Au niveau réglementaire, l'année 2010 a été marquée par les négociations avec l'ILR en vue du lancement commercial des produits de gros et de détail VDSL 30 Mbit/s et Lux-Fibre. Depuis lors, les questions ayant trait aux conditions de gros ont été clarifiées de concert avec l'ILR, de manière à permettre le lancement de ces nouvelles offres au cours du premier semestre 2011.

Le second semestre de l'année a quant à lui vu le lancement par l'ILR des analyses de marché portant sur les marchés 4 (fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé) en position déterminée) et 5 (fourniture en gros d'accès à large bande). Les conclusions de l'ILR devraient être publiées au premier semestre 2011.

A noter enfin l'approbation par l'ILR en date du 6 juillet 2010 de la partie qualitative de l'offre de référence de colocation RCO (Reference Colocation Offer) de l'Entreprise.

Les services en gros offerts aux opérateurs

Suite à l'effet combiné de la baisse des tarifs d'interconnexion et des volumes, le chiffre d'affaires généré par les services d'interconnexion a enregistré une baisse de 4,6% entre l'exercice 2009 et 2010.

En revanche, parmi les services offerts aux OAO, il y a lieu de mentionner la croissance substantielle des services de dégroupage avec un volume de lignes dégroupées en hausse de plus de 21% entre décembre 2009 et décembre 2010.

En ce qui concerne les services internationaux, l'Entreprise a, tout comme en 2009, pu observer en 2010 une augmentation soutenue de la demande, aussi bien pour ses produits vocaux que pour ses services de connectivité.



LA PHILATÉLIE

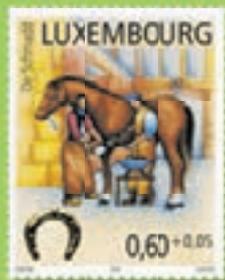


LA PHILATÉLIE

Foires et expositions

A l'instar des années précédentes, les activités de l'Office des Timbres ont été marquées en 2010 par une forte présence événementielle notamment avec un stand de promotion et de vente à la Foire de Printemps, au congrès de la FSPL à Ettelbruck, à la Journée du Timbre à Strassen ainsi qu'aux expositions EXPHIMO à Mondorf-les-Bains et à la Journée Maximaphile à Mamer. Parmi les autres rendez-vous avec les collectionneurs, on peut encore retenir l'inauguration du nouveau navire Marie-Astrid ainsi que le Festival de la BD à Contern.

Au niveau international, en plus des grandes foires philatéliques à Anvers, Essen, Sindelfingen et Paris, le salon philatélique de Lisbonne a permis d'explorer de nouveaux marchés.



Emissions philatéliques

Une première européenne a marqué l'année écoulée, en l'occurrence la diffusion du premier feuillet de timbres via un distributeur automatique de billets de banque. Le feuillet «roses», composé de dix timbres autocollants avec dix roses luxembourgeoises différentes, est le premier feuillet pouvant être acheté aux bancomats de l'Entreprise.

2010 fut également l'année de commémoration de nombreux anniversaires de personnalités, associations et établissements nationaux parmi lesquels on peut retenir le 25^e anniversaire du décès de S.A.R. la Grand-Duchesse Charlotte, le 10^e anniversaire de l'accession au trône de S.A.R. le Grand-Duc Henri, le 130^e anniversaire de la naissance d'Anne Beffort ainsi que les anniversaires de décès de Jean Soupert (100 ans) et de Nicolas Frantz (25 ans). Le 700^e anniversaire de l'ascension de la dynastie des Luxembourg au trône de Bohême a été l'occasion d'une émission commune avec la République Tchèque.

L'année 2010 a également été marquée par le 25^e anniversaire de la signature de l'Accord de Schengen et par l'Exposition universelle de Shanghai 2010. Des sujets tels que les joies et plaisirs du motocyclisme et du camping ont été déclinés dans le cadre de la série «Fun & Liberty». Les personnages «Superjhem» sont les héros d'un bloc de cinq timbres autocollants réalisé par le dessinateur de cette BD populaire, Roger Leiner. La série Europa fut consacrée en 2010 aux livres d'enfants. D'un concours de dessin dans les écoles sont nés deux timbres-poste consacrés à la lutte contre la pauvreté.

En fin d'année a été émis le premier volet de la nouvelle série de timbres-poste de bienfaisance consacrée aux métiers d'antan que furent le tonnelier, le rémouleur, le vannier et le maréchal-ferrant. Le timbre de Noël 2010 montre un enfant descendant une colline sur une luge. Il a été réalisé par l'illustrateur belge Frédéric Thiry. N'oublions pas pour cette année prolifique le superbe bloc Dynastie 2010 montrant la Famille Grand-Ducale.

meng.post.lu

Le service meng.post.lu, créé en 2006, continue de rencontrer un vif succès, notamment grâce au nouveau design développé en 2009. Dans la foulée des bons résultats de cyclistes luxembourgeois lors du Tour de France, les timbres meng.post et les cartes postales émis à leur effigie à l'occasion du Gala Tour de France à Luxembourg ont permis de se rendre compte du succès et des possibilités des timbres et cartes personnalisés.

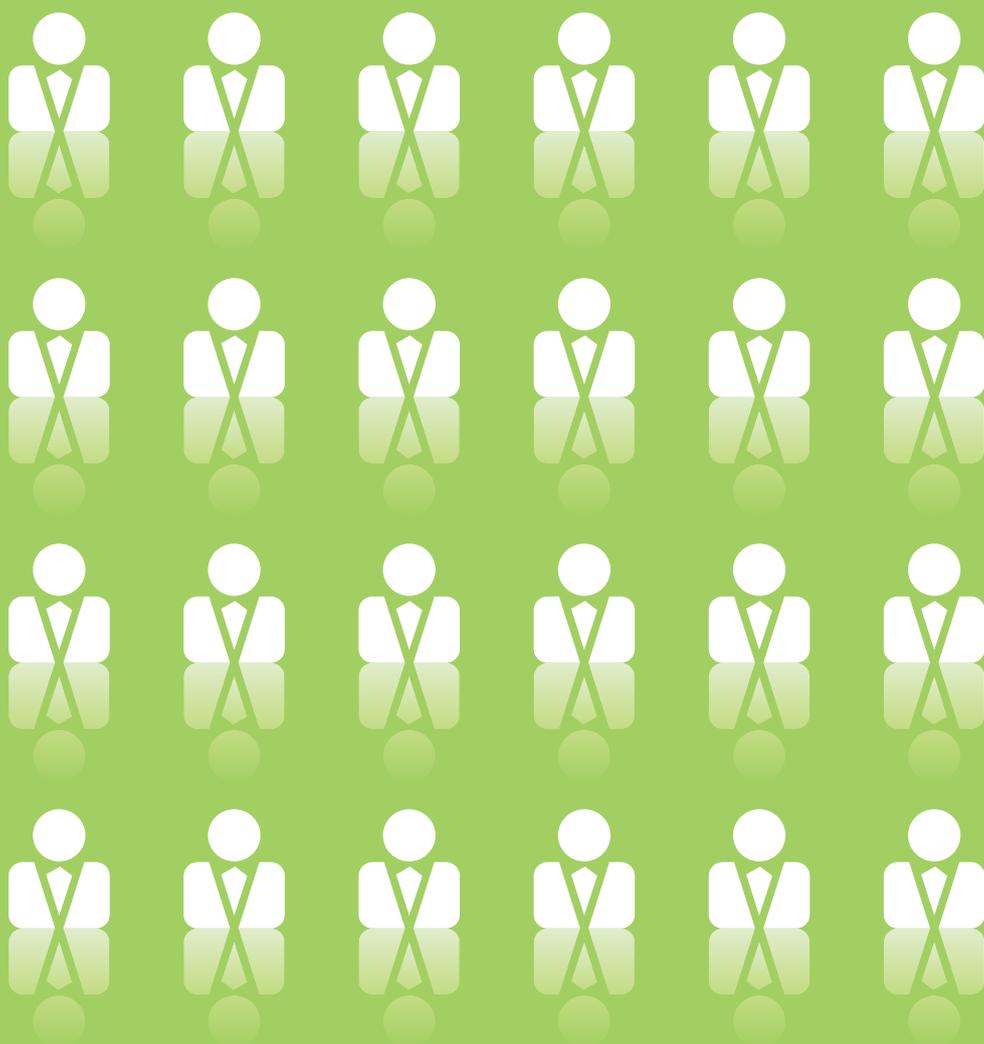
PostMusée

En 2010, trois expositions temporaires ont été organisées au PostMusée. Autour de Pâques, le langage secret des timbres a plongé les visiteurs dans les secrets des amoureux de la fin du 19^e et le début du 20^e siècle. Pendant l'été, les visiteurs ont pu admirer et toucher les premiers téléphones connus de l'ère des films en noir et blanc. En décembre, une grande collection de cartes de Noël a enchanté les visiteurs.



P&T commercialise des timbres-poste sur ses bancomats

NOS RESSOURCES



NOS RESSOURCES

Les ressources humaines

En 2010, le service Ressources Humaines a poursuivi ses efforts de modernisation notamment au niveau de l'optimisation des outils de travail.

Le vecteur de la maîtrise des coûts pour personnel est constamment analysé et amélioré. Dans ce contexte, la gestion des effectifs et des compétences devient une priorité.

Le Centre de Services Partagés est très apprécié par les clients internes du fait de la réactivité du traitement des demandes RH.

En matière de RSE, la gestion électronique du courrier a été mise en production et a déjà fait ses preuves. Non seulement elle réduit l'utilisation du papier mais elle permet également d'atteindre une amélioration significative dans le traitement et dans les temps de réponse aux courriers.

Le programme «présence et bien-être au travail» a été élaboré en 2010. L'Entreprise entend, à travers diverses actions, développer la présence au travail et réduire les coûts relatifs aux absences pour raisons de santé. Ainsi, l'Entreprise a lancé une campagne interne de prévention des accidents avec des conseils pratiques sur les bonnes conduites à adopter en hiver. Une première semaine «santé» a également eu lieu en collaboration avec le service Communication. D'autre part, les agents âgés de 50 ans et plus continuent de bénéficier d'un check-up médical gratuit sur base volontaire.

Enfin, le service Ressources Humaines a lancé sur l'Intranet Agora le nouveau «Who is who» des agents de l'Entreprise. Il contribue à faciliter les contacts entre agents, de visualiser l'organigramme de l'Entreprise, les coordonnées de contact (tél., fax, e-mail, GSM, etc.) de chaque agent avec sa photo ainsi que de localiser le bureau de chaque agent au sein des différents bâtiments de l'Entreprise.

En plus des données de contact individuelles, la version Premium de cet outil contient des informations supplémentaires pour les managers :

- un headcount par service pour les entêtes des unités structurelles;
- les postes vacants, secondaires et temporaires (représentés dans l'organigramme);
- le code du poste, la fonction (évaluation), le centre de coût, le nombre d'heures autorisées;
- le statut de l'agent et le nombre d'heures travaillées.

L'informatique

2010 a été une année de transition avant la mise en œuvre des grands projets de refonte des systèmes bancaires et télécoms. Ces efforts de transition se sont appuyés largement sur les initiatives dans les domaines de la virtualisation et de la consolidation de l'infrastructure déjà entamées avec une attention particulière à la consommation d'énergie.

Des investissements dans le déménagement du centre de secours ainsi que dans la refonte du réseau permettant de nouvelles formes de connectivité furent d'autres éléments apportés à la pérennisation des services prestés par l'IT.

En support aux différents métiers et en sus des grands projets en cours, le service Informatique a réalisé divers projets dans les domaines de l'informatique de gestion ainsi que dans la mise en place de solutions permettant le déploiement commercial de produits complexes.

La poursuite des efforts de réalisation de gains de productivité des agents administratifs par l'informatique (e.a. gestion des factures et gestion des temps par les utilisateurs dans le portail SAP) tout autant que la sécurisation des services existants ou nouvellement créés (e.a. par la gestion centralisée des identités et des accès) reste une préoccupation majeure de tout développement informatique.



LUXGSM Balloon Trophy / Lac d'Echternach

La communication interne et externe

En coopération étroite avec les services marketing des divisions, la communication contribue à maintenir une forte visibilité des produits et services phare. En 2010, les principales campagnes de publicité concernaient la Télé des P&T et la carte prépayée easyVisa.

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

Diverses actions caritatives ont permis de soutenir les sinistrés du tremblement de terre en Haïti ainsi que des projets contre la malnutrition au Soudan et au Bangladesh.

En 2010, l'Entreprise a poursuivi ses initiatives de sensibilisation du personnel et des clients à la thématique du développement durable (cf. chapitre à part).

L'intranet informe régulièrement le personnel au sujet de l'actualité interne et externe de l'Entreprise, notamment à l'aide de vidéos.

En 2010, P&T a édité le livre pour enfants « Mam Posti um Tour » et a lancé, en complément, le site Internet www.posti.lu.

Les bâtiments et le matériel

L'année 2010 a été marquée par le projet visant à optimiser à long terme le parc immobilier de l'Entreprise moyennant une vue stratégique des sites importants de l'Entreprise et une optimisation alignée des réseaux des sites postaux et de télécommunications.

Le site historique à Luxembourg-Gare est soumis à une étude de revalorisation profonde.

Des critères de durabilité ont été introduits dans l'optimisation du réseau des centres de télécommunications dont les grandes lignes ont été définies. Un autre volet important de ce projet concerne le volet immobilier du réseau FTTH, comprenant un nombre élevé de guérites POP mises en construction dès 2010.

Des projets d'envergure en cours ont pu être finalisés en 2010 : le bâtiment Bian est opérationnel depuis janvier 2010 et le datacentre à Kayl a été mis en service en mars 2010. A côté de ce datacentre, la construction du nouveau bâtiment administratif d'Editus est poursuivie. Un objectif important est la certification DGNB du bâtiment selon des critères sévères de durabilité.

Les bureaux de postes à Dudelange, Mersch et Ettelbruck ont été ouverts au public après d'importants travaux de réaménagement, comprenant l'intégration des shops LUXGSM.

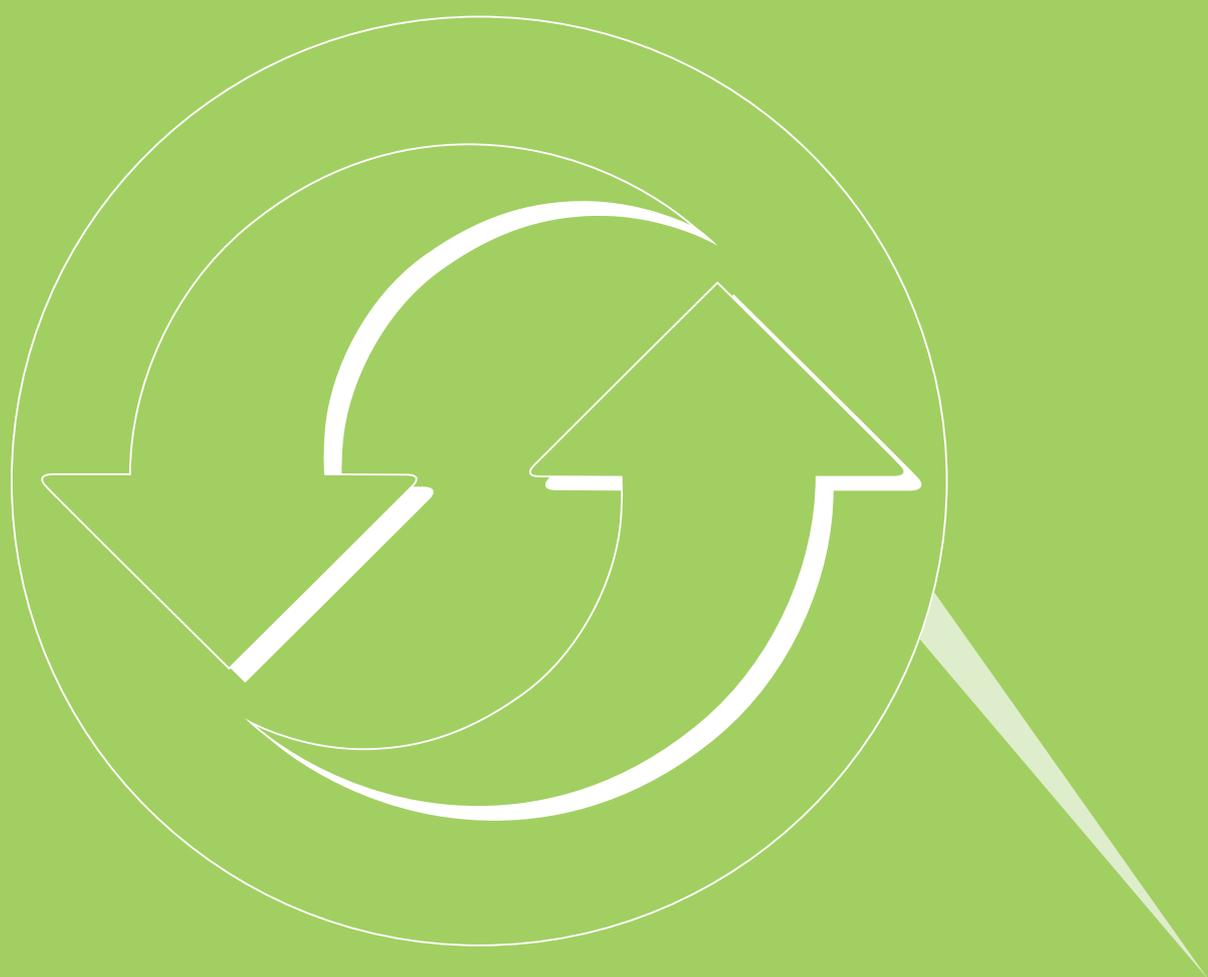
Le réseau des bureaux de postes dans le nord du pays est reconsidéré. Un projet de revalorisation des sites à Clervaux, Troisvierges et Wiltz est entamé.

Au sud-ouest du pays, un projet de construction d'un centre de distribution postale est entamé.

Dans l'ensemble, le parc immobilier est soumis à un entretien en vue d'une exploitation plus flexible des différents sites.

Outre une diversification croissante de la production, le volume des impressions et autres travaux réalisés par l'imprimerie postale a encore augmenté, ce qui est principalement dû à l'acquisition d'une nouvelle imprimante digitale qui permet la production de brochures finies. Le papier utilisé est obligatoirement certifié FSC. Dans l'impression offset, de plus en plus de papiers recyclés entrent en ligne. L'imprimerie a contribué à la mise en œuvre de diverses campagnes publicitaires et événements tels le Postlaf. En 2010, les cantines ont servi 103.358 plats. Les uniformes des facteurs ont été adaptés. Dans le domaine de la gestion des déchets, une station servant à expliquer le triage des déchets a été inaugurée au Centre Postal à Luxembourg-Gare.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'Entreprise des P&T

L'Entreprise a poursuivi en 2011 l'implémentation de sa stratégie de développement durable arrêtée en 2009.

Pour ce qui concerne le parc automobile, un intérêt particulier a été voué aux motorisations électriques. S'inspirant en cela d'autres opérateurs internationaux, l'Entreprise a décidé d'intégrer courant 2011 plusieurs véhicules 100% électriques dans sa flotte dans le cadre d'un projet pilote.

Sous l'égide d'International Post Corporation, l'Entreprise poursuit son engagement visant à contribuer à la réduction des émissions de CO₂ du secteur postal de 20% d'ici 2020 (par rapport au taux calculé en 2008). Elle s'engage également avec ETNO (association européenne regroupant les principaux opérateurs de télécommunications) en faveur du développement durable.

Dans le cadre du programme UN Global Compact auquel l'Entreprise a adhéré en 2009, l'Entreprise a déposé pour l'exercice 2010 son premier rapport d'implémentation des principes directeurs de ce programme.

L'Entreprise continue également à augmenter les performances énergétiques de son parc immobilier, à la fois lors de la rénovation de bâtiments existants et de constructions nouvelles.

Différentes initiatives sont menées en interne en vue de favoriser la gestion électronique des documents ainsi que la virtualisation des serveurs. Les achats de fournitures ou de matériel informatique notamment sont guidés par la qualité des produits environnementaux.

Auprès de son personnel, l'Entreprise poursuit ses initiatives de sensibilisation en faveur du développement durable en diffusant notamment des conseils écologiques et en distribuant au personnel et aux clients des produits régionaux ou issus du commerce équitable.

Le Groupe P&T

Premier opérateur de téléphonie mobile au Luxembourg, LUXGSM est membre fondateur de l'a.s.b.l. Ecotrel qui prend en charge la collecte et le recyclage des appareils électriques et électroniques. A ce titre, LUXGSM invite régulièrement via ses newsletters ses clients à apporter leurs anciens terminaux mobiles dans l'une de ses dix boutiques. LUXGSM propose également à ses abonnés de recevoir leur facture par e-mail plutôt que sur papier afin de préserver l'environnement. Ayant obtenu en 2008 le label «SuperDrecksKëscht fir Betriber®» qui atteste d'une gestion efficace des déchets, LUXGSM a mis en place un tri sélectif des déchets dans ses locaux à la Cloche d'Or. LUXGSM a également opté pour un papier estampillé FSC pour ses divers supports de communication et propose à ses clients toutes les nouveautés mobiles écologiques, aussi bien sous forme de téléphones tels les Samsung Blue Earth et Samsung Crest Solar (2010) que d'accessoires pratiques comme les chargeurs solaires ou réalisés à partir de matériaux recyclés qui stoppent leur activité dès que le terminal mobile est rechargé.

Leader de la résilience d'activités dans la Grande Région, ebrc a poursuivi sa politique de croissance basée sur le développement durable en mettant l'accent sur la contribution à la sauvegarde de la planète avec ses valeurs d'entreprises déclinées sous l'acronyme EARTH: Excellence, Agility, Responsibility, Trust et Human. En 2010, ebrc fut une des quinze premières entreprises au Luxembourg à obtenir le label «Entreprise Socialement Responsable» (ESR). Par ailleurs, à travers ses datacentres de dernière génération, ebrc diminue considérablement l'impact carbone des activités informatiques de ses clients. ebrc s'est également engagé au niveau international dans différents programmes de développement durable: Lead, Green Grid et The European Code of Conduct.

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



Facteur distribuant le courrier sur un trike électrique

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

Transporteur de courrier express, Michel Greco veille à limiter la pollution générée par ses activités en remplaçant progressivement ses véhicules par des modèles répondant à la norme européenne d'émissions Euro 53. Tous sont équipés d'un système de géolocalisation permettant de réduire les distances et par là, la consommation de carburant.

A l'heure du Green IT, Netcore PSF fait face aux enjeux qu'implique la réduction de l'empreinte écologique des technologies de l'information et de la communication. Il s'agit à la fois de réduire les nuisances liées à l'utilisation et à la fin de vie du matériel informatique. Spécialiste d'activités telles la virtualisation de serveurs et du stockage jusqu'à une intégration dans les réseaux d'entreprise, Netcore PSF a orienté ses activités vers différentes solutions. Tout d'abord, la virtualisation de ses serveurs a permis un meilleur taux d'utilisation des plate-formes matérielles. La climatisation de ses salles informatiques a été optimisée grâce à un nouveau système « basse énergie », diminuant ainsi les dépenses. Le recyclage des cartouches et des toners d'imprimantes entre également dans cette démarche éco-responsable. Enfin, une comparaison des spécifications techniques de consommation est réalisée avant chaque nouvel achat. Netcore PSF s'engage à partager ces différentes démarches avec ses clients afin qu'ils puissent également, avec des petits gestes au quotidien, contribuer à préserver notre planète.

Suite au plan pandémie H1N1 datant de l'été 2009, P&T Consulting a mis en place des accès sécurisés à distance et a remplacé tous ses desktops par des laptops afin de permettre à tous ses collaborateurs de pouvoir travailler à distance via une connexion Internet. Grâce à cette organisation, P&T Consulting a pu mettre en place le télétravail régulier fixé à un jour de la semaine pour chaque collaborateur. Ces mesures ont contribué à réduire significativement les émissions de CO₂ provoquées par les déplacements quotidiens.

Le groupe néerlandais de courrier express TNT poursuit son important programme mondial « Planet me » visant à réduire ses émissions de CO₂. Il se concentre sur des actions concrètes visant à rendre TNT neutre du point de vue de ces émissions. Sur le terrain et au Luxembourg notamment, les véhicules sont choisis en fonction de leur faible niveau d'émissions. Les consommations de gaz et d'essence sont également mesurées et des limites à ne pas dépasser ont été fixées. Les chauffeurs sont formés à l'éco-conduite. De plus, TNT Express Luxembourg étudie la possibilité d'utiliser des véhicules électriques pour la distribution à Luxembourg-Ville.

Outre l'utilisation croissante de papier responsable (FSC) dans ses processus, Victor Buck Services, actif dans la reproduction et gestion documentaire pour le secteur financier notamment, met en place avec ses clients des processus de dématérialisation des documents qui permettent d'éviter de nombreux déchets de papier. Les bons à tirer notamment sont validés de manière électronique. Le site de Bettembourg est certifié « SuperDrecksKëscht fir Betriber® » et Victor Buck Services est membre du réseau d'entreprises IMS (Institut pour le mouvement sociétal).

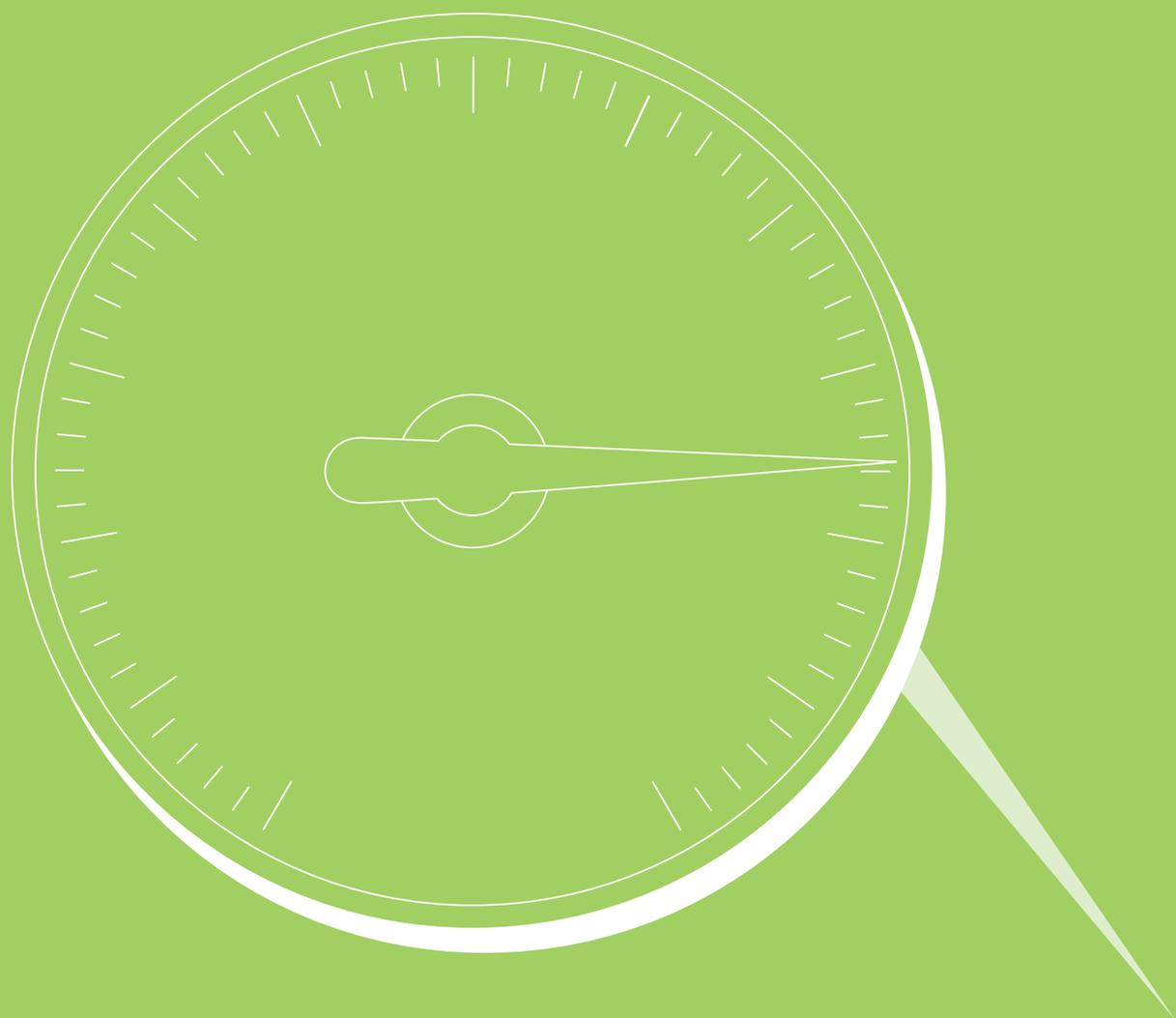
Actif dans le domaine des services Internet, notamment avec des solutions datacentre en Tier Level 2, Visual Online recourt de plus en plus souvent, pour ses besoins propres et pour ceux de ses clients, à la virtualisation de serveurs. Ce procédé consiste à optimiser les ressources d'un serveur « physique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

d'énergie pour chacun de ces serveurs s'en trouve considérablement réduite.

HOTCITY a agi sur plusieurs leviers de performance en matière de développement durable: d'un côté, en interne, en virtualisant ses serveurs et en réduisant ainsi fortement la consommation énergétique de sa plate-forme technique et l'empreinte carbone afférente. D'un autre côté, le partage de la plate-forme HOTCITY avec d'autres communes permet de limiter la mise en place de systèmes informatiques au strict minimum: Des gains en énergie grise, en consommation énergétique et en émissions de CO₂ en sont la conséquence vertueuse. De plus, une application comme le HOTCITY Walker, véritable «cerveau» de la mobilité des municipalités, amène plus de clients vers les systèmes de location de vélos et réduit le temps de circulation et d'attente des voitures à la recherche d'un parking. Le développement d'un tel applicatif entraîne une réduction des émissions de CO₂ liées aux habitudes de mobilité des citoyens et visiteurs des villes mutualisées.

Société de télédistribution, Eltrona choisit ses marques de téléviseurs en fonction du «Green label» ou d'autres critères écologiques. Les sacs remis aux clients sont également à 100% en coton et réutilisables. En interne, le personnel est sensibilisé à éteindre les lumières, les radiateurs et les ordinateurs en fin de journée afin de limiter la consommation d'énergie. Le bâtiment d'Eltrona est également équipé d'une climatisation à eau glacée, plus respectueuse de l'environnement que les systèmes traditionnels.

INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE



INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Services des télécommunications Réseau fixe

Raccordements

Installations de raccordements

	Critères qualité	2007	2008	2009	2010
% moyen d'installation	≥ 90% en 21 jours ouvrables				
analogique		98,75	91,61	98,24	97,76
ISDN		99,06	92,03	99,80	98,49
Délai moyen d'installation	< 21 jours				
analogique		8,73	12,70	9,35	8,94
ISDN		8,10	11,99	8,67	8,30

Rendez-vous manqués par le prestataire

	Critères qualité	2007	2008	2009	2010
% moyen de rendez-vous manqués	< 5%	3,01	3,16	3,21	3,02

Dérangements

Levée de dérangements

	Critères qualité	2007	2008	2009	2010
% moyen de levée de dérangement	≥ 95% en 16 hrs ouvrables				
analogique		87,50	91,65	95,91	93,50
ISDN		91,28	95,93	97,54	95,95

Plaintes pour dérangements

	Critères qualité	2007	2008	2009	2010
% moyen de plaintes	< 40%				
analogique		1,79	1,41	2,83	2,80
ISDN		2,93	3,60	3,51	3,37

Appels non réalisés (national)

	Critères qualité	2007	2008	2009	2010
% moyen d'appels non réalisés	< 1%	0,84	0,64	0,66	0,67

Divers

Service assistance téléphonique

Critères qualité	2007	2008	2009	2010
Délai moyen de réponse	< 15 secondes			
renseignement	13 sec	12 sec	12 sec	10 sec
assistance technique	59 sec	45 sec	34 sec	61 sec

Durée moyenne d'établissement de communication

Critères qualité	2007	2008	2009	2010	
Délai moyen national*	< 0,5 sec	0,77 sec	0,86 sec	0,93 sec	0,95 sec
intra-communautaire	< 2,2 sec	2,39 sec	2,45 sec	2,46 sec	2,49 sec
extra-communautaire	< 2,5 sec	2,95 sec	3,11 sec	3,18 sec	2,76 sec

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

Critères qualité	2007	2008	2009	2010	
Postes téléphoniques publics payants					
Densité pour 1.000 habitants	> 1%	0,85	0,82	0,80	0,78
Disponibilité de fonctionnement	95% en bon état	99,97	99,97	99,97	99,99

Services des télécommunications

Réseau mobile

Critères qualité	2007	2008	2009	2010	
Blocage des appels**					
% moyen annuel	< 4%	1,10	1,45	1,50	1,12

** Non-aboutissement des appels

Coupure des appels

Critères qualité	2007	2008	2009	2010	
% moyen annuel	< 2%	0,50	0,59	0,73	0,92

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

Services postaux Poste aux lettres

Réclamations 2010

Régime national

Envois ordinaires et envois avec service spécial	Total	Fondées	Non-fondées
Total régime national	497	29	468

Régime international

Envois ordinaires et envois avec service spécial

Total envois ordinaires	76	71	5
Total envois avec service spécial	622	210	412
Total régime international	698	281	417

Total poste aux lettres	1195	310	885
--------------------------------	-------------	------------	------------

(sur un total de 177,7 millions d'envois traités en 2010, les 310 réclamations fondées représentent un taux de 0,000017%)

Services postaux Colis postaux

Réclamations 2010

Régime national

Envois ordinaires et envois avec service spécial	Total	Fondées	Non-fondées
Total régime national	9	9	0

Régime international

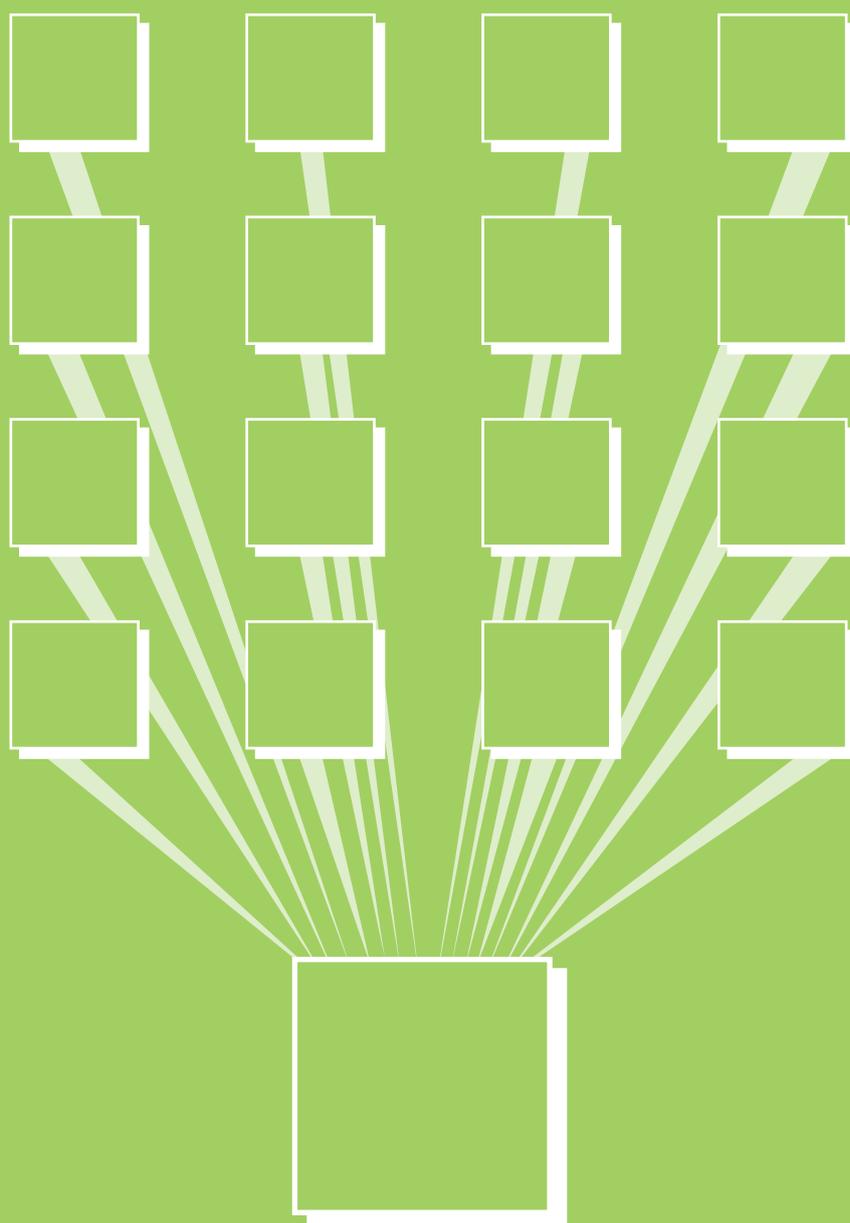
Envois ordinaires et envois avec service spécial

Total envois ordinaires	785	760	25
Total envois avec service spécial	106	83	23
Total régime international	891	843	48

Total poste aux colis	900	852	48
------------------------------	------------	------------	-----------

(sur un total de 999.637 colis traités en 2010, les 843 réclamations fondées représentent un taux de 0,084%)

LES FILIALES DES P&T



LES FILIALES DES P&T

LUXGSM



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

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

La notion de choix est une composante essentielle du portefeuille de produits et services de LUXGSM. Proposant la gamme de mobiles la plus étendue du Grand-Duché, l'opérateur a naturellement accueilli dans ses boutiques le nouvel iPhone 4, en août 2010.

Comme à son habitude, l'opérateur a lancé une nouvelle formule afin d'élargir sa palette d'offres sur mesure pour les inconditionnels des nouvelles technologies. Baptisée iPhone XL, elle donne accès à toutes les formes de communication en illimité pour une durée de 12 mois seulement, une nouveauté sur le marché.

Dans l'optique d'offrir à ses clients la meilleure expérience possible lors de leur passage en boutique, LUXGSM avait initié en 2008 son concept «Touch&Try». L'expérience tactile est désormais accessible dans sept boutiques, permettant aux clients de tester l'étendue des fonctionnalités de leur appareil avant de l'adopter.

Côté service, le précurseur myLife, service en ligne permettant de sauvegarder les données de son mobile sur son ordinateur et vice-versa, s'est doté d'une nouvelle

fonctionnalité aussi pratique qu'innovante puisque la sauvegarde de SMS est désormais possible sur ordinateur.

La formule myTablet a également vu le jour en 2010: déclinée sous la même forme complète que les offres myPC, elle inclut une tablette tactile, le forfait Internet mobile et le support technique pour un surf en toute tranquillité. Une gamme qui ne manquera pas de s'agrandir au vu des nouveautés à venir.

Enfin, pour combler tous les amateurs de smartphones, ces concentrés de multimédia incontournables, LUXGSM a lancé en décembre les forfaits mySmartphone. Toujours soucieux de proposer plus de choix à ses clients, l'opérateur a décliné son offre sous deux versions, L et XL, offrant des services mais aussi des durées de souscription différentes. L'illimité est bien sûr toujours au rendez-vous et le choix est à faire parmi plus de 400 modèles.

Dans le but de répondre toujours mieux aux attentes du marché, LUXGSM et les services commerciaux de la Division des Télécommunications de P&T travaillent désormais main dans la main sous un même toit à la Cloche d'Or. Un avenir riche en solutions convergentes innovantes se dessine pour le premier groupe télécom du pays.

www.luxgsm.lu

Netcore

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

Le 1^{er} janvier 2010, ces défis ont pris tout leur sens à travers la fusion entre Computersystems et Netcore PSF. En effet, Netcore PSF propose, depuis, un éventail de solutions complémentaires: l'objectif est d'offrir aux clients une solution convergée allant de la virtualisation des serveurs et du stockage jusqu'à une intégration dans les réseaux d'entreprise.

2010 a également vu l'arrivée d'un nouveau Directeur Général en la personne de Nico Binsfeld. Depuis le 1^{er} juin,

il s'occupe principalement de l'intégration des deux sociétés ex-sœurs (Netcore PSF et Computersystems). Il met également en place des structures et processus qui permettent à Netcore PSF de profiter pleinement des ressources et des collaborations uniques qui existent au sein du Groupe P&T. Suite à la fusion, l'activation des synergies et la mise en commun des compétences ont déjà porté leurs fruits. Netcore PSF a, en effet, mis en place une infrastructure hautement disponible pour la plate-forme HOTCITY de la Ville de Luxembourg et de l'Entreprise. Stockage et virtualisation de celle-ci, sauvegarde de l'infrastructure: tout a été conçu pour que les deux sites soient en production actif / actif et hautement sécurisés.



Les collaborations entre l'Entreprise et Netcore PSF se sont également renforcées et le projet Financial Cloud Messaging chez B²Hub est un bel exemple de complémentarité. Alternative au traditionnel hébergement de l'IT interne, cette solution d'Infrastructure « as a Service » est une plate-forme qui offre aux clients un hébergement de messagerie financière externe. Environnement régulé, serveurs dédiés, redondance et haute disponibilité sont les principes sine qua non qui font la force de ce projet. La plate-forme est mise à disposition par l'Entreprise et est installée, gérée et monitorée par Netcore PSF.

Les perspectives et les axes de développement s'annoncent tout aussi riches pour 2011. La maîtrise des solutions de vidéosurveillance permettront à Netcore PSF de répondre

à de nouveaux projets. Les activités Microsoft, comme l'externalisation des applications, compléteront les solutions de virtualisation des serveurs et des postes de travail. Quant aux Managed Services, qu'ils soient orientés Voix ou Printing, une place importante leur sera dédiée au sein des solutions sécurisées. Enfin, un partenariat Managed LAN est en préparation avec l'Entreprise.

www.netcore.lu

Editus



Editus, filiale de l'Entreprise des P&T et de Pages Jaunes Groupe, est depuis plus de 35 ans le leader sur le marché luxembourgeois de la mise en relation. La société a pour mission de faciliter les achats et ventes des professionnels et des particuliers via des données accessibles partout, par tous et en toutes circonstances. Editus est le spécialiste de la recherche locale.

Editus est l'éditeur officiel des annuaires du Grand-Duché de Luxembourg et a développé un ensemble de services focalisés sur la génération de contacts. Les étapes marquantes pour Editus en 2010 ont été :

- la refonte de l'identité corporate de l'entreprise, de ses produits et services;
- la nouvelle version du moteur de recherche Editus.lu, spécialiste des contacts locaux;
- le lancement des applications Editus sur terminaux mobiles :
 - l'application Editus.lu pour iPhone, Android et BlackBerry;
 - la version pour iPhone est la première application

luxembourgeoise dotée de la réalité augmentée;

- l'application Habiter.lu pour iPhone, service de petites annonces immobilières;
- l'application myBusiness pour iPhone, solution destinée aux professionnels pour suivre la performance de leurs communications chez Editus;
- l'application Editus.lu spécialement développée pour iPad.
- l'intégration des annonces immobilières Habiter.lu et auto Driving.lu sur le portail RTL.lu (partenariat);
- Editus & Google, spécialistes de la recherche, s'unissent pour diffuser les données locales sur GoogleMaps.lu;
- la 3^e édition d'« Editus On Tour », la tournée de distribution des annuaires orchestrée dans 21 communes du pays avec une augmentation record d'annuaires distribués: +73% par rapport à 2009;
- la 2^e élection consécutive du « Best direct marketing operator » au Marketers Awards.

www.editusluxembourg.lu

Visual Online



Sur le marché depuis 1996, Visual Online S.A. fournit des accès, des services et des solutions Internet aux professionnels et personnes privées. Visual Online est l'un des plus importants fournisseurs de services Voice Over IP au Luxembourg et possède son propre backbone redondant ainsi que sa propre infrastructure de colocation (sur des datacentres Tier Level 2 et Tier Level 4) commercialisée à travers sa plate-forme online (colocation-center.com).

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

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

En 2010, les activités phare furent les suivantes:

- en ce qui concerne les noms de domaine, la concentration de clients issus du Groupe P&T sur la plate-forme DNS-Stock opérée par Visual Online. La reprise des clients, pour les noms de domaine, d'Editus et la mise à disposition d'une barre de recherche et de réservation DNS-Stock sur le site Internet de l'Entreprise, ont fait de Visual Online le registrar de référence au sein du Groupe;
- au niveau des services de téléphonie et d'implémentation voix, poursuite de la croissance de ces dernières années. Afin de répondre à la demande et aux évolutions actuelles, Visual Online a lancé son application iPhone pour permettre de communiquer avec une seule application à travers le web ou par téléphonie mobile classique suivant les besoins de l'utilisateur;
- pour répondre aux besoins accrus en accès Internet sans fil, Visual Online a lancé son service Hotspot.LU pour la mise en place d'accès sans fil « indoor » par hotspots WiFi. A noter parmi les projets les plus notables en 2010 les installations Hotspot.LU dans les centres commerciaux « La Belle Etoile » à Bertrange et « Centre Espace » à Beggen.

En 2011, Visual Online poursuivra son engagement dans les noms de domaine, la colocation et les serveurs dédiés afin d'étoffer sa présence au niveau local et international sur ces produits. Visual Online prévoit également le lancement de l'application pour système Android de Google. Avec ce nouveau système d'exploitation, une grande part du marché actuel des smartphones pourra utiliser les fonctionnalités de téléphonie VoIP de Visual Online.

www.vo.lu

P&T Consulting



P&T Consulting (PTC) propose des services d'éditeur, de facilitateur et d'intégrateur technologique.

En 2010, PTC a positionné son offre commerciale autour de 4 marques distinctes :

- e-Team est l'équipe de PTC experte dans les solutions « Internet & Mobilité » : portails, applications communicantes sur terminaux mobiles, solutions SOA, ...
- Saas2B est la marque de PTC regroupant les services basés sur la collecte, la consolidation et la diffusion d'informations issues de périphériques distants et communicants. Saas2B peut ainsi jouer le rôle de tiers de confiance dans un certain nombre de processus comme le Remote Badging, la géolocalisation, en garantissant la justesse et la fiabilité des données, ...
- Novento est un ensemble de produits et services à forte valeur ajoutée très apprécié par les organisateurs de grands événements internationaux. De la gestion logistique au suivi des participants en passant par la sécurité et le contrôle d'accès, Novento assure une collecte d'information et une traçabilité complète associée à un gain de temps et d'efficacité, le tout en temps réel et sur base des technologies Web et Mobile.
- Kleverage est la marque de PTC regroupant les produits et services à destination des gestionnaires d'infrastructures publiques et des opérateurs télécoms : gestion du patrimoine télécom, inventaire des équipements passifs et actifs, optimisation du génie civil, ...

Parmi les réalisations de 2010, on peut citer pour e-Team la réalisation des nouveaux e-services postaux tels que l'affranchissement de timbres en ligne, un magasin de vente de produits postaux en ligne, et Clic2Mail pour la création en ligne de mailings de masse avec un éditeur de

courrier web. La mise en ligne de ces services sur le nouveau compte client est intervenue début 2011. En plus de ces réalisations pour la Division des Postes de l'Entreprise, la e-Team a continué le développement de nouveaux services pour la Division des Télécommunications, sur le portail pt.lu, et également pour la Division des Services Financiers Postaux.

Concernant Saas2B, la marque prend son envol autour de deux services « Remote Badging » et « Machine Time Tracking » lancés respectivement en février et décembre 2010, avec ses premiers clients via son action avec SFR en tant que partenaire MIP (Mobile IT Program) avec la SFR Business Team. Le service Remote Badging a également fait l'objet d'un déploiement complet dans les téléboutiques LUXGSM lors du dernier trimestre 2010, et d'une commercialisation à venir sur Luxembourg par LUXGSM.

La BU Novento a connu de nombreux succès commerciaux en 2010. En particulier un important contrat avec l'Etat belge dans le cadre de la Présidence européenne du Conseil de l'UE. Aux activités habituelles d'accréditation et de gestion logistique des événements, Novento a recruté et encadré 50 personnes de 12 nationalités différentes parlant l'ensemble des langues européennes et chargées d'accompagner ministres et chefs d'Etat durant leurs venues en Belgique pour participer aux réunions officielles. Ce projet a également été l'occasion de renforcer l'offre de Novento dans les solutions hautement sécurisées de contrôle d'accès et de tracking en temps réel.

Plus que jamais, l'année 2010 a permis de renforcer la position dominante de Novento sur la scène européenne, notamment au travers de la signature de contrats avec la Présidence hongroise de l'Union européenne et des ministères français dans le cadre du G8-G20 de 2011. Ces contrats permettent de compléter l'offre globale de Novento, notamment avec des déclinaisons mobiles et l'adjonction de nouvelles possibilités offertes par la RFID.

Du côté de la BU Kleverage, l'ensemble des efforts fournis en R&D a abouti à la première vente de la solution Kleverage à la société Belge FLUXYS. Cette société est un acteur incontournable dans l'approvisionnement en gaz naturel de l'industrie, des centrales électriques et des gestionnaires de réseau de distribution en Belgique. La solution Kleverage servira d'outil de référencement pour la fibre optique et permettra à FLUXYS d'optimiser la gestion de l'ensemble de ses infrastructures télécoms. Les démarches commer-

ciales et techniques de la BU ont également permis de faire connaître la solution Kleverage lors d'événements majeurs tels que FTTH Council Copenhague et TOSS San Marin.

La BU Kleverage s'est également rapprochée technologiquement d'acteurs incontournables du monde du SIG et de la CAO tels que ESRI et AUTODESK en obtenant le statut particulier d'ADN (Autodesk Development Network).

www.pt-consulting.eu

Eltrona



Eltrona Interdiffusion S.A. a été fondée en 1969. L'année 2010 a surtout été marquée par la reprise le 16 septembre des activités de télédistribution de Nokia Siemens Networks sur tout le territoire national. Désormais Eltrona dessert quelque 115.000 clients et a fortifié son rang de télé-distributeur le plus important du pays. Au cours de cette opération Eltrona a repris 16 collaborateurs de Nokia Siemens Networks, l'effectif total étant maintenant de 112 personnes.

Sous le sigle «Imagin - le câble multimédia», les sociétés Eltrona et Nokia Siemens Networks ont géré en commun depuis le 1^{er} octobre 2001 une plate-forme de diffusion et ont assuré l'exploitation commune de réseaux. Actuellement, cette offre numérique se compose de 210 chaînes TV, 9 bouquets thématiques et plus de 40 programmes radio. A relever le rôle d'Imagin en tant que fournisseur d'une partie des signaux pour la Télé des P&T.

Eltrona est active dans de nombreux domaines tels que la location et la vente d'équipements destinés à la projection

et à la présentation multimédia, l'élaboration et l'intégration de systèmes d'automatisation et de contrôle, ainsi que la vente de systèmes d'alarme et de télésurveillance.

www.eltrona.lu

ebrc



Professionnel du Secteur Financier, ebrc (e-business & resilience centre) a pour ambition de faire du Luxembourg la capitale européenne de la résilience d'activités.

ebrc propose toute la gamme de services de résilience: conseil sur mesure, gestion de projets, implémentation et prise en charge partielle ou totale de la gestion ICT, solutions de secours utilisateurs, et services datacentres.

Ainsi, ebrc opère depuis plusieurs années, via ses «managed services» et dans ses datacentres, les services informatiques critiques de plusieurs entités du monde bancaire et financier mais également de plusieurs institutions et entreprises internationales.

Les services managés sont opérés dans quatre datacentres interconnectés sur des sites distincts au Luxembourg. Ils offrent une connectivité illimitée vers les réseaux télécoms nationaux et internationaux majeurs, via le réseau TERALINK de l'Entreprise vers des acteurs Internet internationaux Tier I et le point d'échange Internet de Luxembourg (LU-CIX).

En 2010, ebrc a fêté son 10^e anniversaire. Au cours de cette première décennie, ebrc est devenu le leader incontesté en résilience d'activités dans un rayon de 350 km autour du Luxembourg et a développé le concept de Resilience as a

Service (RaaS). Fort de ses awards «Best Data Centre Operator Europe», «Best Managed Services Provider» et «Best Risk Mitigation Provider» décernés à Londres, ebrc bénéficie désormais d'un statut de référence en Europe.

L'année 2010 aura aussi été marquée par un changement d'identité visuelle pour ebrc, une présence accrue à l'international, le développement de nouvelles solutions et le renforcement de la qualité de service témoigné entre autres par l'obtention de différents labels.

ebrc a traduit ses valeurs identitaires autour de l'engagement dans le développement durable et «green» à travers un nouveau logo : l'inuksuk. Symbole de résilience, il représente un homme extrêmement résistant et servait à la fois d'orientation et de cachette dans un environnement hautement hostile.

Construites sur l'acronyme «EARTH», ces valeurs sont mises en pratique chaque jour par les équipes d'ebrc : E pour Excellence (des services, des infrastructures), A pour Agility (capacité à rebondir, à s'adapter), R pour Responsibility (responsabilité sociétale), T pour Trust (relations de confiance – de partenariat) et H pour Human (solidarité, esprit d'équipe, diversité).

En 2010, ebrc a confirmé son statut de leader national avec l'ouverture de son quatrième datacentre. Le «Resilience Centre Luxembourg South (RCS)» situé à Kayl, est un modèle de technologie résiliente et d'excellence environnementale. Inauguré en juin 2010, il est classifié Tier IV et dispose d'un des plus hauts niveaux de redondance en Europe.

Parallèlement, le «Resilience Centre Luxembourg West (RCW)», basé à Windhof, a reçu au printemps 2010 la certification Tier IV-Design de l'Uptime Institute, standard international officiel le plus élevé en matière de disponibilité. Le RCW est le seul datacentre certifié Tier IV au Luxembourg et fait partie des dix datacentres certifiés au monde.

En 2010, ebrc a également obtenu le plus haut niveau de certification en sécurité de l'information, la certification ISO 27001, pour l'ensemble de ses activités. ebrc est ainsi la première et l'unique société de service active dans l'hébergement et l'infogérance à avoir cette certification au Luxembourg.

ebrc accélère son développement à l'international afin

d'exporter son savoir-faire, notamment grâce à l'ouverture de bureaux de représentation à Paris, Bruxelles et Francfort, une présence active à de nombreux événements et salons professionnels internationaux, l'acquisition des extensions de noms de domaines www.ebrc.eu et www.ebrc.com ainsi que la reconnaissance de son expertise par l'obtention d'awards nationaux et internationaux.

Sur le plan international, ebrc a été récompensé en 2010 comme «Best Regional European Data Centre Facility» aux Datacentre Europe Awards du BroadGroup.

Lors de la cérémonie ICT Awards organisée par IT One Luxembourg, ebrc a reçu deux trophées : «Best Commitment for European Datacenter Services 2010» et «Outstanding Contribution to Luxembourg ICT 2010». Ces deux awards témoignent de la reconnaissance de la communauté ICT au Luxembourg pour l'engagement d'ebrc et son rôle dans le développement ICT de la place luxembourgeoise.

En 2011-2012, ebrc se concentrera sur l'obtention de nouvelles certifications internationales en services managés, telles que l'ISO 20000. L'objectif est d'attirer de nouveaux clients internationaux au Luxembourg afin qu'ils fassent confiance à la qualité des services managés d'ebrc.

Un cinquième datacentre, le «Resilience Centre Luxembourg East (RCE)» sera mis en service au 1^{er} semestre 2012 à Betzdorf. Les nouveaux services managés seront lancés courant 2011.

www.ebrc.lu

Victor Buck Services



Victor Buck Services a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires en augmentation de 7% par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique en partie par l'augmentation des volumes de transactions dans l'industrie des fonds d'investissement qui est un marché clé pour la société. VBS a continué d'augmenter sa part de marché dans l'administration des fonds en remportant des nouveaux mandats au niveau de la fonction reporting du métier de l'agent de transfert.

VBS a entamé fin 2009 un processus de commercialisation d'un nouvel applicatif de reporting qui s'appelle FundD. FundD permettra aux gestionnaires de fonds d'optimiser leurs processus de publication de documentation légale et marketing. Ceci représente une activité de plus en plus importante et contraignante pour les différents promoteurs de fonds. L'obligation de publier un Key Investor Document pour tous les fonds UCITS ne fera que renforcer cette évolution qui s'inscrit dans un effort continu de la Commission européenne de protéger ou du moins de rendre attentif les investisseurs particuliers aux risques auxquels ils pourraient s'exposer en investissant dans des produits de type UCITS. Des promoteurs réputés ont décidé d'utiliser le produit et les perspectives de commercialisation sont excellentes.

En 2010, VBS a lancé son offre de services Veen. Sous cette marque, VBS propose des solutions de dématérialisation et de conservation liées au traitement et à la gestion électronique de l'ensemble de l'information. Veen automatise toute la collecte, le traitement, la distribution et la conservation de l'information entrante et sortante de l'entreprise. Fin 2010, le projet de dématérialisation des virements bancaires des CCP a été finalisé.

La société a également continué ses efforts de développement en Asie. Cette initiative qui date de 2008 revête un caractère stratégique dans le contexte de la distribution des fonds d'investissement domiciliés en Irlande et au Luxembourg.

www.victorbuckservices.com

TNT Express Luxembourg



TNT Express est le principal fournisseur européen b2b de services de transport express. Chaque semaine, 75.000 collaborateurs expédient par le biais d'un réseau mondial 4,4 millions de documents, colis, palettes et envois de fret vers plus de 220 pays.

TNT Express offre une vaste gamme de services express standard. Pour des livraisons dans le courant du premier jour ouvrable possible, ou même avant une heure spécifique. A côté de cela, TNT élabore également des solutions sur mesure, pour une livraison le jour même ou pour le transport d'envois lourds, dangereux ou sensibles à la température. En tant que leader du marché européen, TNT Express dispose du réseau routier et aérien le plus dense pour la livraison de services porte-à-porte en Europe. TNT consent également de considérables investissements dans l'élargissement de ses propres réseaux vers et sur les marchés émergents. C'est ce qu'on appelle le «one-stop-shopping», qui permet de réduire les temps de transit. Notre principal objectif est de nous concentrer sur les désirs et besoins de nos clients et d'investir dans nos collaborateurs. Ce n'est que de cette manière que nous pouvons garantir une prestation de services optimale et faire ce que nous prônons : sure we can.

Dans le cadre de son programme mondial «Planet Me» visant à réduire les émissions de CO₂, TNT Express utilise depuis début 2011 le transport ferroviaire à partir de Bettembourg jusqu'à Le Boulou (sud de la France) pour ses envois de fret vers l'Espagne durant les week-ends.

TNT Express a annoncé en décembre 2010 la poursuite de ses activités en tant qu'organisation indépendante de TNT Post. Cette annonce était accompagnée d'une nouvelle stratégie d'expansion, appelée «Vision 2015», reposant sur quatre piliers : les colis, le fret, les services à valeur ajoutée et les opportunités dans les marchés émergents. Au niveau luxembourgeois, le succès de la joint-venture entre l'Entreprise et TNT depuis 11 ans fait bien sûr partie intégrante de cette nouvelle approche. TNT Express Luxembourg espère être à un niveau de résultats en 2011 comparable à 2010, qui a amené une croissance à deux chiffres.

www.tnt.lu



Infomail

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

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

www.infomail.lu

Michel Greco



Avec ses plus de 120 employés, Michel Greco S.A. a connu en 2010 un succès et une expansion continue sur le marché de la livraison et du transport express de courrier et de petits volumes.

Leader sur le marché national, Michel Greco offre une large gamme de services personnalisés à ses clients. Son dispatch gère quelque 85.000 courses express par an. Avec son équipe de coursiers nationaux et internationaux ainsi que quelque 70 véhicules, Michel Greco S.A. dispose d'une forte présence géographique augmentant sa réactivité.

Les principales prestations proposées par la société sont :

- les remises et prises à domicile du courrier (BP) ;
- les courses en ville sur appel ;
- les courses nationales sur appel ;
- la distribution nationale de courrier et de colis en 24/48h ;
- la distribution internationale de courrier et de colis en 24/48h ;
- l'affranchissement électronique pour le compte du client ;
- la logistique (stockage, préparation de commandes et envoi national et international) ;
- les courses internationales express 7jours/7 et 24h/24 ;
- les tournées fixes nationales et internationales.

www.greco.lu

Hotcity



La société HOTCITY S.A. a été créée en octobre 2009 par l'Entreprise et la Ville de Luxembourg qui en sont les seuls actionnaires. Le capital de HOTCITY S.A. est détenu à 51% par la Ville de Luxembourg et à 49% par l'Entreprise.

HOTCITY S.A. assure la commercialisation des réseaux WiFi des villes de Luxembourg et d'Esch-sur-Alzette. Dans ce contexte, HOTCITY S.A. propose toute une gamme de services ainsi qu'un accès à Internet aux habitants des deux principales villes du pays, à ceux qui y travaillent et qui s'y trouvent en déplacement.

En 2010, HOTCITY a attiré pas moins de 35.000 utilisateurs payants. Il y a deux explications à cela: d'une part la notoriété grandissante du réseau due en grande partie à l'élargissement de la couverture tant dans la capitale qu'à Esch-sur-Alzette, d'autre part la conclusion de contrats de collaboration avec les opérateurs de réseaux mobiles de la place. Ces contrats permettent aux opérateurs d'intégrer le service HOTCITY dans leurs offres Internet mobile.

A relever encore que HOTCITY S.A. avec la Ville de Luxembourg a racheté les bornes WiFi de l'opérateur Orange au Luxembourg et ses clients.

En 2011, HOTCITY S.A. prévoit d'élargir son champ d'activité tant en termes de services proposés que d'élargissement du réseau.

Pour ce qui est des services, HOTCITY S.A. prévoit la mise en œuvre de services spécifiques ayant pour objectif de conférer d'avantage d'autonomie aux personnes dépendantes (seniors, handicapés). Dans ce même contexte,

HOTCITY S.A. s'engagera dans un projet de recherche avec l'Université du Luxembourg. Concernant l'élargissement de la couverture, HOTCITY est très confiant de pouvoir s'implanter dans d'autres communes du pays.

www.hotcity.lu

Courrier express et logistique



1, rue Julien Vesque - L-2668 Luxembourg
Téléphone 48 73 13 - 1/Fax 48 73 13 - 26
www.greco.lu



Z.A.E. Krackelshaff - L-3290 Bettembourg
Téléphone 35 73 95 - 1/Fax 35 73 95 - 225
www.tnt.lu



Z.I. Am Bann - L-3372 Leudelange
Téléphone 49 98 66 - 1/Fax 49 98 66 - 400
info@victor-buck.com - www.victor-buck.com

Téléphonie mobile



1, rue Emile Bian - L-2996 Luxembourg
Téléphone 2462 - 1/Fax 2462 - 6000
www.luxgsm.lu

Corporate services et conseil



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



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



GLOBAL NETWORK SOLUTIONS
49, rue Baerendall - L-8212 Mamer
Téléphone 31 33 80 - 1/Fax 31 33 89
www.netcore.lu

Direct mail et annuaires



45, rue Glesener - L-1631 Luxembourg
Téléphone 49 60 51 - 1/Fax 49 60 56
www.editusluxembourg.lu

Infomail S.A.

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

Multimédia et Internet



4-8, rue de l'Acierie - L-1112 Luxembourg
Téléphone 49 94 66 - 1/Fax 49 94 66 - 240
www.eltrona.lu



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



51, boulevard Royal - L-2449 Luxembourg
Téléphone 26 63 26 63
www.hotcity.lu

Autres activités

P&T Capital

8A, avenue Monterey - L-2163 Luxembourg

P&T Immobilière S.à r.l.

8A, avenue Monterey - L-2163 Luxembourg

P&T Ré S.A.

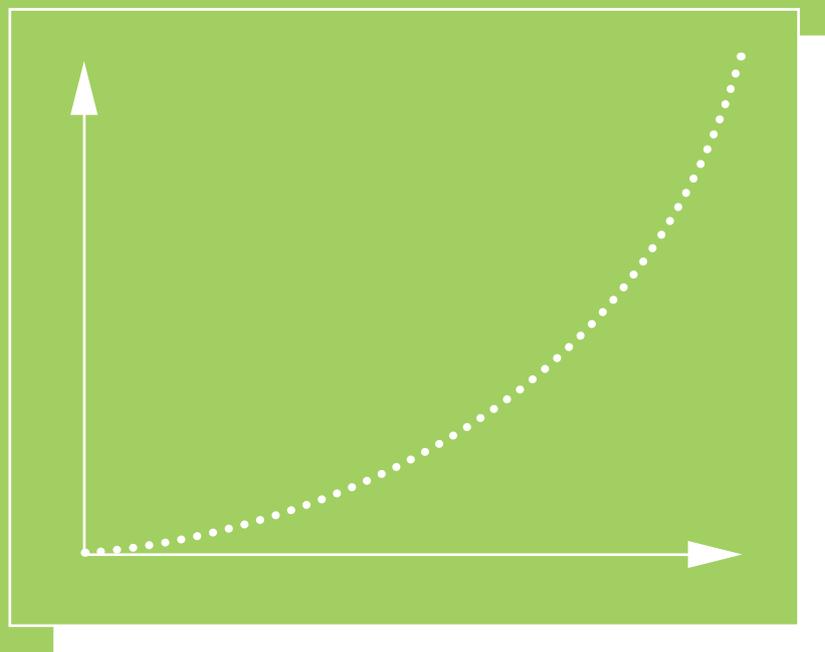
74, rue de Merl - L-2146 Luxembourg

GLOSSAIRE

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line. Technologie à large bande asymétrique (offrant des débits différents pour l'envoi et la réception de données).
Backbone	Réseau de transmission à caractère hiérarchique permettant d'interconnecter et d'intégrer des services voix, data et autres.
Bande passante	Débit de transmission désignant le volume de données pouvant être transmis pendant un temps donné (bit/s, kbit/s, Mbit/s).
CAO	Conception Assistée par Ordinateur. Ensemble de logiciels et de techniques de modélisation géométrique permettant de concevoir et de réaliser des produits manufacturés et les outils pour les fabriquer.
CCP	Compte Chèque Postal.
CCP Connect	La solution e-banking des P&T.
CWDM	Coarse Wavelength Data Multiplexing. Technologie optique permettant d'augmenter la bande passante disponible sur une fibre optique.
Direct Mail	Envois publicitaires adressés (et ciblés). Autre terme : publipostage.
D-line	Connexion large bande point à point à base d'une infrastructure spécifique dédiée au client destiné principalement à l'interconnexion de centres de calculs clients.
DRP	Disaster Recovery Plan. Plan de secours regroupant les mesures à mettre en place en cas d'incident (informatique).
DSL	Digital Subscriber Line. Ensemble des technologies à large bande permettant de transmettre à grande vitesse des données sur le réseau téléphonique classique.
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing. Technologie de multiplexage optique permettant d'augmenter la bande passante disponible sur une fibre optique en envoyant plusieurs signaux en même temps sur des longueurs d'onde différentes.
E-LAN	Accès large bande de type Fast-Ethernet sur le réseau Metro-Ethernet de P&TLuxembourg destiné principalement à l'interconnexion de réseaux locaux (LAN) entre plusieurs sites clients.
E-line	Connexion large bande de type Fast-Ethernet point à point à travers le réseau Métro-Ethernet de P&TLuxembourg destiné principalement à l'interconnexion de réseaux locaux (LAN) clients.
Envois adressés	Envois personnels ou publicitaires pourvus d'une adresse.
Envois non adressés	Envois dépourvus d'adresses et distribués en « toutes boîtes ».
G-PON	Gigabit Passive Optical Network. Architecture réseau optique passive permettant de déployer une fibre depuis le noeud de raccordement optique.
ILR	Institut Luxembourgeois de Régulation.
ILReS	Institut Luxembourgeois de Recherches Sociales et études de marché.
INTEGRAL	La solution « Tout en 1 » (fixe, mobile, Internet) des P&T.
IP	Internet Protocol. Protocole de communication utilisé pour l'interconnexion de sous-réseaux dans l'Internet.
IPC	International Post Corporation. Association regroupant 23 opérateurs postaux publics d'Europe et d'Amérique du Nord. Sa mission principale est l'amélioration de la qualité de service du courrier international.
IPTV	Mode de distribution de la télévision numérique multicanal et de services de contenus vidéo sur le téléviseur via une connexion IP.
IPv6	Internet Protocol version 6. Protocole Internet de nouvelle génération qui amène notamment un espace d'adressage beaucoup plus étendu (128 bits) que le protocole IPv4 actuellement utilisé.
ISDN	Integrated Services Digital Network. (fr : RNIS - Réseau Numérique à Intégration de Services) Réseau de communication numérique à bande étroite. Grâce à l'utilisation de plusieurs canaux, il est possible d'établir plusieurs communications vocales sur un seul raccordement téléphonique ou de transmettre des données parallèlement à un appel vocal.
J+1	Délai de distribution indiquant que le courrier est distribué un jour ouvrable après avoir été posté.
LAN	Local Area Network. Réseau de communication local mettant en relation à grande vitesse et permanente par des câbles divers équipements informatiques (micro-ordinateurs, stations de travail, imprimantes et autres périphériques).
LuxDSL	Le service Internet haut débit des P&T.

LUXGSM	Le réseau de téléphonie mobile des P&T.
LuxTrust	Société anonyme constituée par l'Etat luxembourgeois et plusieurs acteurs du secteur privé, notamment du secteur financier qui délivre et gère des certificats d'authentification et de signature électronique pour l'e-commerce, l'e-banking, ainsi que pour certaines démarches administratives.
MPLS	Multi-Protocol Label Switching. Technique de commutation utilisée dans les réseaux d'opérateurs permettant la création de réseaux clients (ex. : VPN) et la gestion de critères de qualité de service.
NOC	Network Operation Centre. Service chargé du contrôle des transactions, de la surveillance des incidents et de la charge d'un réseau local ou interconnecté.
PBX	Private Branch Exchange. (anc. PABX) Commutateur privé permettant d'interconnecter des terminaux avec le réseau public.
PoP	Point of Presence. Lieu d'aboutement du réseau d'un opérateur dans le réseau international.
PostEnveloppes	Les enveloppes préaffranchies des P&T.
PostEurop	Association des opérateurs postaux publics européens, une des unions restreintes de l'Union postale universelle.
RFID	Radio Frequency IDentification. Méthode pour mémoriser et récupérer des données à courte distance en utilisant des marqueurs radio-étiquettes.
RIO	Reference Interconnexion Offer. Offre de référence annuelle reprenant les conditions techniques et tarifaires offertes aux opérateurs alternatifs par l'Entreprise pour les services d'interconnexion. L'interconnexion consiste en la liaison physique et logique des réseaux de communications publics utilisés par un opérateur différent, afin de permettre aux utilisateurs d'une entreprise de communiquer avec les utilisateurs d'une autre entreprise, ou bien d'accéder aux services fournis par une autre entreprise.
RUO	Reference Unbundling Offer. Offre de référence annuelle reprenant les conditions techniques et tarifaires offertes aux opérateurs alternatifs par l'Entreprise pour les services de dégroupage de la boucle locale. Le dégroupage de la boucle locale consiste en la location par un opérateur alternatif auprès des P&T du circuit physique en cuivre qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente du réseau téléphonique public fixe, en vue d'offrir ses services à ce client.
SAN	Storage Area Networking. Sous-réseau de grande capacité reliant des serveurs et permettant la mise à disposition de gros espaces de stockage de données.
SDH	Synchronous Digital Hierarchy. Architecture de transmission destinée aux infrastructures de réseaux publics de télécommunication, à base de fibre optique.
SIG	Système d'Information Géographique. Système d'information capable d'organiser et de présenter des données alphanumériques spatialement référencées.
STM	Synchronous Transfer Mode. Mode de transfert synchrone reposant sur la division des canaux de transmission en tranches pour l'allocation pendant une période fixe d'une partie de la largeur de bande disponible.
TERALINK	Le réseau fibre optique international des P&T.
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication.
Triple Play	Offre regroupant la téléphonie, l'Internet à haut débit et la télévision via le raccordement Internet large bande.
UPU	Union Postale Universelle. Organisation spécialisée des Nations Unies regroupant quelque 190 opérateurs postaux.
UNEX	Etude UNEX. L'étude UNEX, mise en place par l'IPC (International Post Corporation), mesure en continu les délais d'acheminement en service prioritaire du courrier international, par l'envoi, chaque année, d'un million de lettres-test de différents formats et types sur l'Europe et l'Amérique du Nord, dans les zones urbaines et rurales.
VDSL	Very High-Speed Digital Subscriber Line. La plus rapide des technologies DSL. Elle permet des débits de transmission pouvant atteindre 25 Mbit/s.
VLAN	Virtual LAN. Réseau informatique logique indépendant.
VOD	Video On Demand. Technique de diffusion de contenus vidéos numériques bidirectionnelle (interactive) offerts ou vendus par les réseaux câblés Internet ou les réseaux non câblés, comme la téléphonie 3G.
VPN	VPN Virtual Private Network. Réseau étendu privé établi en créant des liaisons permanentes spécialisées entre réseaux d'entreprises à travers des réseaux publics afin de répondre aux besoins en partage de ressources de ses utilisateurs.
VoIP	Voice over Internet Protocol. Protocole de communication permettant de transmettre la voix sous forme de données via l'Internet.

COMPTES ANNUELS STATUTAIRES 2010



COMPTES ANNUELS STATUTAIRES 2010

Rapport d'audit

A LA CHAMBRE DES DÉPUTÉS, AU GOUVERNEMENT ET AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ENTREPRISE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, comprenant le bilan au 31 décembre 2010, le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date et l'annexe contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

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

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

Responsabilité du Réviseur d'entreprises agréé

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

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

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

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

Opinion

A notre avis, les comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Entreprise des Postes et Télécommunications au 31 décembre 2010, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Sans remettre en cause notre opinion, nous attirons votre attention sur le contenu de la note V.4. « Risques généraux de l'Entreprise » des comptes annuels.

Luxembourg, 21 avril 2011

PricewaterhouseCoopers S.à r.l.

Représenté par

Pierre Krier

ACTIF / BILAN AU 31/12/2010

ACTIF	Note(s)	31/12/2010	31/12/2009
		EUR	EUR
C. ACTIF IMMOBILISE	III.1	889.653.738,82	843.884.172,23
I. Immobilisations incorporelles	II.2	13.982.193,91	11.392.688,46
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été		8.094.104,88	9.063.750,30
a) acquis à titre onéreux		8.094.104,88	9.063.750,30
4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	III.2	5.888.089,03	2.328.938,16
II. Immobilisations corporelles	II.3	726.647.752,62	684.784.873,69
1. Terrains et constructions	III.3	386.590.513,13	320.032.360,18
2. Installations techniques et machines		269.535.384,57	265.128.196,19
3. Autres installations, outillage et mobilier		13.702.495,38	10.470.898,82
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	III.2	56.819.359,54	89.153.418,50
III. Immobilisations financières	II.4/III.4	142.765.974,33	141.448.792,12
1. Parts dans des entreprises liées		78.894.436,30	77.599.239,70
2. Créances sur des entreprises liées		28.347.388,35	28.338.020,85
3. Participations		34.636.959,67	34.636.959,67
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		887.190,01	874.571,90
IV. Patrimoine culturel	II.5/III.5	6.257.817,96	6.257.817,96
D. ACTIF CIRCULANT		2.148.238.903,68	2.174.995.111,47
I. Stocks	II.6/III.6	19.000.972,00	15.931.897,57
1. Matières premières et consommables		16.454.846,19	12.653.823,29
3. Produits finis et marchandises		2.546.125,81	3.278.074,28
II. Créances	II.7/III.7	736.633.757,83	819.002.860,07
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		80.586.325,11	36.849.166,61
2. Créances sur des entreprises liées		25.721.723,40	20.097.998,51
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation		1.296.150,72	933.520,89
4. Autres créances		65.116.140,21	57.900.193,02
5. Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat		563.913.418,39	703.221.981,04
III. Valeurs mobilières	II.8/III.8	457.732.418,04	350.768.178,45
3. Autres valeurs mobilières		457.732.418,04	350.768.178,45
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	III.9	934.871.755,81	989.292.175,38
E. COMPTES DE REGULARISATION		21.638.775,59	21.915.987,84
TOTAL ACTIF		3.059.531.418,09	3.040.795.271,54

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

PASSIF / BILAN AU 31/12/2010

PASSIF	Note(s)	31/12/2010	31/12/2009
		EUR	EUR
A. CAPITAUX PROPRES	III.10	1.397.222.907,74	1.311.262.884,15
I. Capital souscrit		631.848.607,41	631.848.607,41
IV. Réserves		633.382.717,58	566.022.526,39
4. Autres réserves		633.382.717,58	566.022.526,39
a) Réserve fixe PSF		6.200.000,00	6.200.000,00
b) Réserve spéciale impôt sur la fortune		109.209.025,00	105.564.150,00
c) Réserve pour investissements		128.299.719,30	65.916.012,61
d) Réserves libres		389.673.973,28	388.342.363,78
VI. Résultat de l'exercice		95.960.023,59	77.360.191,19
VIII. Plus-values immunisées	II.9	36.031.559,16	36.031.559,16
B. PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	II.10/III.11	56.464.634,45	37.169.900,40
2. Provisions pour impôts		31.650.000,00	16.850.000,00
3. Autres provisions		24.814.634,45	20.319.900,40
C. DETTES	II.11/III.12	1.598.154.261,62	1.684.571.472,44
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte		495.345,64	1.960,00
4. Dettes sur achats et prestations de services		92.465.015,81	79.050.829,53
6. Dettes envers des entreprises liées		3.916.173,71	2.958.704,52
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation		770.439,22	568.205,17
8. Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale		7.165.554,32	4.304.202,63
a) Dettes fiscales		4.077.256,18	1.362.972,23
b) Dettes au titre de la sécurité sociale		3.088.298,14	2.941.230,40
9. Autres dettes		7.787.438,58	11.469.604,76
10. Dettes en CCP		1.485.554.294,34	1.586.217.965,83
D. COMPTES DE REGULARISATION	III.13	7.689.614,28	7.791.014,55
TOTAL PASSIF		3.059.531.418,09	3.040.795.271,54

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

COMPTE DE PROFITS ET PERTES

pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2010

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	Note(s)	2010 EUR	2009 EUR
A. CHARGES			
2.a) Consommation de marchandises et de matières premières et consommables		17.726.489,39	16.754.070,49
b) Autres charges externes		157.456.159,13	150.803.621,38
3. Frais de personnel	V.1	193.977.512,43	187.852.630,72
a) Salaires et traitements		173.844.960,34	168.159.202,10
b) Charges sociales couvrant les salaires et traitements		20.132.552,09	19.693.428,62
4.a) Corrections de valeur sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	II.3, III	84.002.693,11	77.504.293,31
b) Corrections de valeur sur éléments de l'actif circulant	II.7	872.362,46	786.985,45
5. Autres charges d'exploitation		19.778.284,83	18.271.017,54
6. Corrections de valeur sur immobilisations financières		0,00	1.412.412,29
7. Intérêts et charges assimilées		607.276,77	403.138,43
10. Charges exceptionnelles	IV.2	504.885,75	4.024.488,38
11. Impôts sur le résultat		22.257.895,14	29.000.000,00
13. Résultat de l'exercice		95.960.023,59	77.360.191,19
TOTAL DES CHARGES		593.143.582,60	564.172.849,18

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

COMPTE DE PROFITS ET PERTES		Note(s)	2010	2009
			EUR	EUR
B. PRODUITS				
1. Montant net du chiffre d'affaires	IV.1	511.013.691,63	511.738.581,30	
a) Services postaux		127.637.272,65	123.564.541,91	
b) Services financiers postaux		29.850.574,74	31.185.404,46	
c) Services de télécommunications		353.525.844,24	356.988.634,93	
4. Autres produits d'exploitation		12.056.358,39	8.852.716,87	
5. Produits de participations		10.809.533,30	13.509.253,79	
a) provenant d'entreprises liées		7.342.860,82	9.190.396,52	
b) autres produits de participations		3.466.672,48	4.318.857,27	
6. Produits d'autres valeurs mobilières et de créances de l'actif immobilisé		8.550.422,72	12.219.391,10	
a) provenant d'entreprises liées		1.492.491,34	1.531.027,71	
b) autres intérêts et produits assimilés		7.057.931,38	10.688.363,39	
7. Autres intérêts et produits assimilés		10.036.442,20	12.938.617,78	
9. Produits exceptionnels	IV.2	40.677.134,36	4.914.288,34	
TOTAL DES PRODUITS		593.143.582,60	564.172.849,18	

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

ANNEXE

Annexe des comptes annuels arrêtés
au 31 décembre 2010

NOTE I – ORGANISATION ET OBJET DE L'ENTREPRISE

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

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

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

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

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

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

En accord avec l'article 4 de la loi du 10 décembre 2010 relative à l'introduction des normes comptables internationales pour les entreprises, l'Entreprise a décidé de ne pas encore appliquer les modifications apportées par cette loi au contenu et à la présentation des comptes annuels de l'exercice clôturé au 31 décembre 2010, ainsi qu'aux principes comptables et règles d'évaluations afférents.

NOTE II - RÉSUMÉ DES PRINCIPALES RÈGLES D'ÉVALUATION

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

II.1. Conversion des comptes en devises étrangères

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

A la date de clôture du bilan :

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

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

II.2. Immobilisations incorporelles

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

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

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

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

b) Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

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

II.3. Immobilisations corporelles

a) Terrains

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

b) Constructions

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

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

Les constructions sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

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

c) Réseaux de télécommunications

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

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

Réseaux souterrains	20 ans
Réseaux d'accès	10 ans

d) Installations et équipements techniques

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

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

e) *Autres installations, outillage et mobilier*

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

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

f) *Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours*

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

II.4. Immobilisations financières

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

II.5. Patrimoine culturel

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

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

II.6. Stocks

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

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

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

II.7. Créances

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

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

II.8. Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières sont en principe évaluées au plus bas de leur coût d'acquisition déterminé selon la méthode des prix moyens pondérés. Une correction de valeur est enregistrée lorsque le prix du marché est inférieur au prix d'acquisition. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

Par ailleurs les valeurs mobilières à revenu fixe destinées à servir de façon durable à l'activité de l'entreprise et gardées jusqu'à l'échéance, sont évaluées au prix d'acquisition, corrigé par l'amortissement de l'agio, respectivement la proratisation du disagio.

II.9. Plus-values immunisées

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

II.10. Provisions pour risques et charges

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

Les provisions pour impôts sont calculées en fonction des estimations de la charge fiscale au titre de l'exercice 2010 et des exercices antérieurs non encore imposés définitivement.

II.11. Dettes

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

Depuis 2001, suite à la loi du 15 décembre 2000, sont reprises également sous ce poste les dettes en CCP envers l'Etat ainsi que les dettes en CCP envers des tiers.

NOTE III – INFORMATIONS SUR CERTAINS POSTES DU BILAN

III.1. Mouvements de l'actif immobilisé

cf. pages 86 et 87

(III.1. Mouvements de l'actif immobilisé)

Valeur d'acquisition

Libellé	Solde 31/12/2009 EUR	Entrées EUR	Transferts EUR	Total acquisitions EUR	Diminutions EUR
Immobilisations incorporelles					
Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires	26.111.706,00	3.444.664,33	299.957,00	3.744.621,33	(1.738.006,59)
Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	2.328.938,16	3.859.107,87	(299.957,00)	3.559.150,87	0,00
Total immobilisations incorporelles	28.440.644,16	7.303.772,20	0,00	7.303.772,20	(1.738.006,59)
Immobilisations corporelles					
Terrains et constructions	453.829.865,49	34.326.938,02	53.140.186,24	87.467.124,26	(11.893,86)
Réseaux de télécommunications	577.336.730,03	20.007.748,28	9.159.819,17	29.167.567,45	(0,00)
Installations et équipements techniques	534.643.538,59	28.752.873,02	704.643,05	29.457.516,07	(25.428.514,61)
Autres installations, outillage et mobilier	34.605.991,87	7.034.871,69	761.946,63	7.796.818,32	(4.061.905,88)
<i>Matériel roulant</i>	13.255.774,79	1.213.303,58	0,00	1.213.303,58	(1.111.893,52)
<i>Matériel informatique</i>	17.870.537,78	5.365.021,67	761.946,63	6.126.968,30	(2.824.242,04)
<i>Mobilier et matériel de bureau</i>	3.479.679,30	456.546,44	0,00	456.546,44	(125.770,32)
Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	89.153.418,50	31.432.536,13	(63.766.595,09)	(32.334.058,96)	(0,00)
Total immobilisations corporelles	1.689.569.544,48	121.554.967,14	0,00	121.554.967,14	(29.502.314,35)
Immobilisations financières					
Parts dans des entreprises liées	85.765.892,55	2.332.608,90	0,00	2.332.608,90	0,00
Créances sur des entreprises liées	29.347.244,85	4.528.082,86	0,00	4.528.082,86	(4.518.715,36)
Participations et titres ayant le caractère d'immobilisations financières	35.511.531,57	372.000,00	0,00	372.000,00	(359.381,89)
Total immobilisations financières	150.624.668,97	7.232.691,76	0,00	7.232.691,76	(4.878.097,25)
Patrimoine culturel	6.257.817,96	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	1.874.892.675,57	136.091.431,10	0,00	136.091.431,10	(36.118.418,19)

Corrections de valeurs

Solde 31/12/2010 EUR	Solde 31/12/2009 EUR	Augmentations EUR	Diminutions EUR	Solde 31/12/2010 EUR	Valeur nette 31/12/2010 EUR	Valeur nette 31/12/2009 EUR
28.118.320,74	17.047.955,70	4.706.865,89	(1.730.605,73)	20.024.215,86	8.094.104,88	9.063.750,30
5.888.089,03	0,00	0,00	0,00	0,00	5.888.089,03	2.328.938,16
34.006.409,77	17.047.955,70	4.706.865,89	(1.730.605,73)	20.024.215,86	13.982.193,91	11.392.688,46
541.285.095,89	133.797.505,31	20.908.971,31	(11.893,86)	154.694.582,76	386.590.513,13	320.032.360,18
606.504.297,48	399.848.924,79	21.113.740,15	0,00	420.962.664,94	185.541.632,54	177.487.805,24
538.672.540,05	447.003.147,64	32.744.153,19	(25.068.512,81)	454.678.788,02	83.993.752,03	87.640.390,95
38.340.904,31	24.135.093,05	4.528.962,57	(4.025.646,69)	24.638.408,93	13.702.495,38	10.470.898,82
<i>13.357.184,85</i>	<i>9.924.286,91</i>	<i>1.254.649,65</i>	<i>(1.083.044,94)</i>	<i>10.095.891,62</i>	<i>3.261.293,23</i>	<i>3.331.487,88</i>
<i>21.173.264,04</i>	<i>11.887.022,72</i>	<i>2.905.030,70</i>	<i>(2.823.584,78)</i>	<i>11.968.468,64</i>	<i>9.204.795,40</i>	<i>5.983.515,06</i>
<i>3.810.455,42</i>	<i>2.323.783,42</i>	<i>369.282,22</i>	<i>(119.016,97)</i>	<i>2.574.048,67</i>	<i>1.236.406,75</i>	<i>1.155.895,88</i>
56.819.359,54	0,00	0,00	0,00	0,00	56.819.359,54	89.153.418,50
1.781.622.197,27	1.004.784.670,79	79.295.827,22	(29.106.053,36)	1.054.974.444,65	726.647.752,62	684.784.873,69
88.098.501,45	8.166.652,85	1.037.412,30	0,00	9.204.065,15	78.894.436,30	77.599.239,70
29.356.612,35	1.009.224,00	0,00	0,00	1.009.224,00	28.347.388,35	28.338.020,85
35.524.149,68	0,00	0,00	0,00	0,00	35.524.149,68	35.511.531,57
152.979.263,48	9.175.876,85	1.037.412,30	0,00	10.213.289,15	142.765.974,33	141.448.792,12
6.257.817,96	0,00	0,00	0,00	0,00	6.257.817,96	6.257.817,96
1.974.865.688,48	1.031.008.503,34	85.040.105,41	(30.836.659,09)	1.085.211.949,66	889.653.738,82	843.884.172,23

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

Il s'agit d'immobilisations en cours de réalisation et qui ne sont pas encore en service au 31 décembre 2010.

Les immobilisations incorporelles en cours se présentent comme suit :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Acomptes versés	5.044,1	1.953,4
Factures à recevoir	844,0	375,5
	5.888,1	2.328,9

Les immobilisations corporelles en cours se décomposent comme suit :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Acomptes versés	41.113,3	73.421,9
Factures à recevoir	15.706,1	15.731,5
	56.819,4	89.153,4

III.3. Terrains et bâtiments

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

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

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

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

III.4. Immobilisations financières

Au 31 décembre 2010, les immobilisations financières (valeur nette comptable EUR 142.765.974,33) se présentent comme suit :

Entreprises liées (valeur nette comptable EUR 77.599.239,70) :

Nom de la société	% détenu	Fonds propres	Résultat du dernier exercice disponible	
	31/12/2010	EUR '000	EUR '000	année
P&T Immobilière Sàrl	100,00	993,24	312,98	2009
P&T Capital S.A.	100,00	1.250,00	-	-
Luxgsm S.A.	100,00	7.574,65	5.506,50	2009
e-Business & Resilience Centre S.A.	100,00	5.548,29	2.088,55	2009
P&T Consulting S.A.	100,00	(31,61)	(603,00)	2009
P&T Ré S.A.	99,90	5.093,01	93,01	2010
Netcore S.A.	75,00	5.932,53	217,41	2009
Michel Greco S.A.	60,00	1.115,47	611,06	2009
Editus Luxembourg S.A.	51,00	7.264,89	3.849,00	2009
Visual Online S.A.	51,00	2.636,98	317,87	2009

Créances sur entreprises liées pour un total d'EUR 28.347.388,35: il s'agit de prêts et d'avances de trésorerie envers Visual Online (échéance 2019), P&T Consulting (échéances 2011 et 2012), P&T Immobilière (échéance 2012) et Editus (échéance 2011).

Participations (valeur nette comptable EUR 34.636.959,67) :

Nom de la société	% détenu	Fonds propres	Résultat du dernier exercice disponible	
	31/12/2010	EUR '000	EUR '000	année
TNT Express Luxembourg S.A.	50,00	4.830,56	530,73	2009
Victor Buck Services S.A.	49,00	8.225,90	3.607,21	2009
Hotcity S.A.	49,00	2.312,50	12,5	2009
Infomail S.A.	45,00	756,59	(2,98)	2009
Eltrona Interdiffusion S.A.	34,00	22.904,85	1.849,33	2009

Titres ayant le caractère d'immobilisation (valeur nette comptable EUR 887.190,01) :

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

Au cours de l'exercice 2010, l'Entreprise n'a pas constitué de correction de valeur au niveau des immobilisations financières pour une moins-value jugée durable.

III.5. Patrimoine culturel

Ce poste se présente comme suit :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Patrimoine de l'Office des Timbres (dont une collection d'œuvres d'art : EUR 0,5 mio.)	6.187,2	6.187,2
Patrimoine du Musée des Postes et Télécommunications	70,6	70,6
	6.257,8	6.257,8

Au 31 décembre 2010, aucune correction de valeur n'a été requise.

III.6. Stocks

Au 31 décembre 2010, les stocks se présentent comme suit :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Câbles et équipements électroniques	14.239,0	10.576,6
Matières consommables	699,1	717,1
Fournitures	1.516,7	1.360,1
Produits finis et marchandises	2.546,1	3.278,1
	19.000,9	15.931,9

III.7. Créances

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

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Créances résultant des services postaux	33.880,6	18.763,8
Créances résultant des services financiers	7.409,9	5.411,7
Créances résultant des services de télécommunications	39.007,1	11.678,7
Créances résultant de services divers	255,5	972,5
Mandats à l'encaissement	33,2	22,5
	80.586,3	36.849,2

Toutes les créances ont une échéance inférieure à un an. L'augmentation des créances résultant des services postaux et de télécommunications résulte du changement de la politique comptable décrit dans les notes II.7. et IV.2.

Suivant leur origine, les créances se décomposent comme suit :

en EUR '000	Services postaux	Services financiers	Services télécom-munications	Services divers	Mandats	Total 31/12/2010
Créances nationales	11.025,5	7.409,9	38.906,4	255,5	0,0	57.597,3
Décomptes internationaux	22.855,1	0,0	100,7	0,0	33,2	22.989,0
	33.880,6	7.409,9	39.007,1	255,5	33,2	80.586,3

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

Les autres créances d'un montant total d'EUR 65.116.140,21 sont essentiellement constituées par des opérations financières en cours.

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

III.8. Valeurs mobilières

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

III.9. Avoirs en banques

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

III.10. Capitaux propres

a) Capital

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

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

Au 31 décembre 2010, de même qu'au 31 décembre 2009, le capital de l'Entreprise se chiffre à EUR 631,85 mio.

b) Autres réserves

Au 31 décembre 2010, les fonds de réserve de l'Entreprise comportent :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Fonds de réserve pour investissements	128.299,7	65.916,0
Réserve fixe PSF	6.200,0	6.200,0
Réserve spéciale IF	109.209,0	105.564,1
Réserves libres	389.674,0	388.342,4
	633.382,7	566.022,5

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

Le montant de cette dotation obligatoire, dans la mesure où le permet le résultat de l'exercice, doit être déterminé annuellement de façon à ce que la somme de la dotation à la réserve et des dotations aux amortissements de l'exercice de clôture ne puisse être inférieure aux deux tiers du budget d'investissement de l'exercice suivant. Pour le résultat de l'exercice 2009, un tel prélèvement sur le résultat s'est imposé, étant donné que la charge des amortissements en 2009 (EUR 77,5 mio) ne dépasse pas les deux tiers du budget d'investissement 2010 (EUR 209,8 mio).

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

Répartition du bénéfice 2009 :	en EUR
Fonds de réserve pour investissements	62.383.706,69
Reclassification de la réserve spéciale IF 2004	-18.739.150,00
Constitution réserve spéciale IF 2009	23.500.000,00
Réserve libre	215.634,50
Dividendes versés à l'Etat	10.000.000,00
	77.360.191,19

L'Entreprise a réduit la charge de l'impôt sur la fortune en accord avec la législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (poste « Réserve spéciale IF ») un montant correspondant à cinq fois le montant d'impôt sur la fortune réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'impôt sur la fortune. En 2010, l'Entreprise a libéré EUR 18.739.150,00 de la réserve spéciale IF 2004 et a constitué à partir des réserves libres une réserve spéciale IF pour l'année 2009 à hauteur de EUR 23.500.000,00.

c) Plus-values immunisées

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

Au 31 décembre 2010, elles se composent comme suit :

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

III.11. Provisions pour risques et charges

a) Provisions pour impôts

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

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

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

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

Au 31 décembre 2010, les provisions pour impôts (IRC et ICC) dépassent les avances payées de sorte qu'un montant net à provisionner d'EUR 31,65 mio est renseigné au passif du bilan.

Au 31 décembre 2010, l'Entreprise était imposée définitivement jusqu'à l'exercice 2005 inclus.

b) Autres provisions

Au 31 décembre 2010, ce poste comprend :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Provisions pour litiges	703,5	462,5
Provision AGDL	15.087,5	12.139,4
Provision pour congés non pris et autre	9.023,6	7.718,0
	24.814,6	20.319,9

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

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

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

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

III.12. Dettes

ad 4) Dettes sur achats et prestations de services

Il s'agit des dettes sur achats et prestations de services divers, dont la prestation / livraison a eu lieu en 2010, ainsi que des mandats internationaux. Les dettes ont exclusivement une échéance inférieure à un an.

Le solde se décompose comme suit :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Dettes pour services postaux	72,0	73,0
Assignations, versements et Visa prépayés	817,0	2.213,8
Fournisseurs (factures reçues)	44.006,1	40.899,6
Fournisseurs (paiements en suspens)	(3,5)	96,4
Factures à recevoir sur stocks	831,4	1.058,3
Factures à recevoir sur investissements	16.550,0	16.107,0
Factures à recevoir sur charges	29.912,4	18.332,0
Mandats et décomptes à l'encaissement	279,6	270,7
	92.465,0	79.050,8

ad 9) Autres dettes

La rubrique se décompose au 31 décembre 2010 comme suit :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Cautionnements reçus en numéraire	793,5	753,5
Frais de personnel	6.025,1	5.826,7
Autres dettes	968,8	4.889,4
	7.787,4	11.469,6

ad 10) Dettes en CCP

Ce poste intégré au passif du bilan en 2001 se décompose au 31 décembre 2010 comme suit :

	31/12/2010	31/12/2009
	EUR'000	EUR'000
Dettes en CCP envers l'Etat	645.925,9	770.068,5
Dettes en CCP envers les clients tiers	816.982,4	798.368,8
Comptes transitoires	22.646,0	17.780,7
	1.485.554,3	1.586.218,0

III.13. Comptes de régularisation (passif)

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

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

IV.1. Ventilation du chiffre d'affaires

	Recettes nationales	Recettes internationales	Totaux
	EUR'000	EUR'000	EUR'000
Services postaux	111.008,0	16.629,2	127.637,2
Services financiers postaux	28.638,8	1.211,7	29.850,5
Services de télécommunications	333.280,5	20.245,5	353.526,0
Montant net du chiffre d'affaires	472.927,3	38.086,4	511.013,7
Soit en %	92,55 %	7,45 %	100,00 %

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

Recettes internationales : recettes perçues sur les opérateurs étrangers.

IV.2. Produits et charges exceptionnels

Les produits exceptionnels représentent les produits de la vente d'immeubles, de matériel et d'équipements divers, des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux de l'Entreprise par des tiers, ainsi que dans une moindre mesure au remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement de plusieurs banques islandaises de la place. L'augmentation du poste en 2010 s'explique notamment par la reconnaissance du chiffre d'affaires national postal et des télécommunications à la date de prestation du service qui détermine la reconnaissance du chiffre d'affaires et non plus, comme en 2009 et précédemment, la date d'émission de la facture. Ce changement de reconnaissance du chiffre d'affaires correspond ainsi à un revenu additionnel du chiffre d'affaires du mois de décembre 2009 (Télécommunications : EUR 29,2 mio ; Postal : EUR 8,2 mio). Etant donné le caractère exceptionnel de ce changement, ce revenu additionnel a été classé en produit exceptionnel. L'impact fiscal de ce changement de politique comptable s'élève à EUR 11 mio et est repris dans le poste « Impôt sur le résultat ».

Les charges exceptionnelles représentent principalement des amortissements exceptionnels sur immobilisations incorporelles et corporelles retirées de l'actif avant l'amortissement complet.

NOTE V – AUTRES INDICATIONS

V.1. Personnel

Au courant de l'exercice 2010, l'Entreprise a employé 2.895 (2009: 2.919) personnes en moyenne, réparties de la manière suivante :

	2010	2009
Salariés	1.005	993
Fonctionnaires et assimilés	1.885	1.922
Membres du Comité de Direction	5	4
	2.895	2.919

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

L'Entreprise a alloué au courant de l'exercice 2010 des indemnités aux membres du Conseil d'Administration d'un montant de EUR 247.168,58 (2009: EUR 197.073,84).

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

V.3. Engagements

Un établissement de crédit a octroyé sur l'ordre de l'Entreprise des garanties bancaires non encore échues au 31 décembre 2010 pour un montant total de EUR 1,02 mio, ainsi qu'une ligne de crédit en faveur d'une filiale pour EUR 0,75 mio pour laquelle l'Entreprise est co-débiteur solidaire. Afin d'éliminer ou de réduire le risque de change afférent à certaines acquisitions en USD, l'Entreprise détenait fin 2010 un contrat de change à terme USD/EUR en cours pour une contre-valeur de EUR 2 mio dont l'échéance était début 2011.

Par ailleurs, l'Entreprise a passé des commandes non encore réalisées au 31 décembre 2010 pour un montant résiduel de EUR 51,6 mio pour des acquisitions de biens immobilisés, ainsi que pour EUR 12,1 mio pour des achats de matériel et prestations de services. En outre, des lettres d'engagement fermes pour l'achat de certificats d'investissement audiovisuels (CIAV) ont été signées au 31 décembre 2010 pour un montant nominal global de EUR 32,7 mio.

V.4. Risques généraux de l'Entreprise

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

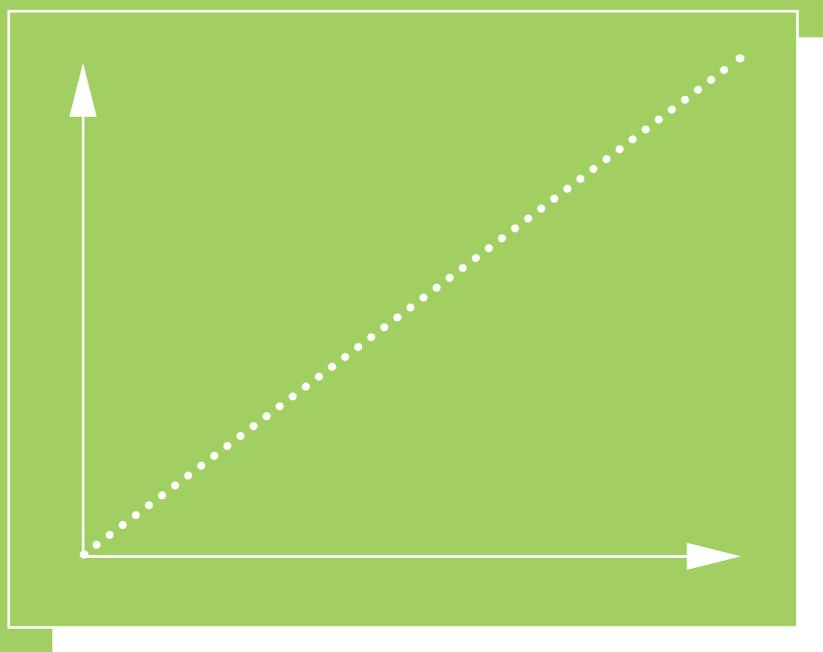
- tout comme les autres opérateurs mobiles elle est confrontée à la procédure des demandes d'autorisations commodo/incommodo ainsi qu'à des contentieux à la mise en service et l'exploitation de stations radio émettrices GSM et UMTS.

Dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, il est impossible de quantifier les risques futurs en relation avec cette activité de sorte qu'il subsiste une incertitude qui ne peut pas être levée ni résolue au niveau des comptes annuels.

- en ce qui concerne le déploiement d'une infrastructure d'accès fixe très large bande mise en œuvre suite à la publication du plan stratégique du Gouvernement, le régulateur sectoriel ILR a prononcé une interdiction à l'encontre de l'Entreprise d'exploiter et de commercialiser ces services tant que les offres de référence afférentes ne sont pas approuvées par le régulateur.

Le report itératif de l'approbation des différents projets d'offres de référence soumises au régulateur depuis octobre 2008 entraîne pour l'Entreprise des P&T une incertitude réglementaire qui risque de se traduire par une réduction substantielle du temps de valorisation des investissements effectués dans ce domaine et de réduire significativement les rendements sur investissement.

COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS 2010



COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS 2010

Rapport d'audit

A LA CHAMBRE DES DÉPUTÉS, AU GOUVERNEMENT ET AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ENTREPRISE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Nous avons effectué l'audit des comptes annuels consolidés ci-joints de l'Entreprise des Postes et Télécommunications («le Groupe»), comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2010, le compte de profits et pertes consolidé pour l'exercice clos à cette date et l'annexe contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

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

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

Responsabilité du Réviseur d'entreprises agréé

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

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

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

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

Opinion

A notre avis, les comptes annuels consolidés donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière du Groupe au 31 décembre 2010, ainsi que des résultats consolidés pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Sans remettre en cause notre opinion, nous attirons votre attention sur le contenu de la note XXIII. «Risques généraux» des comptes annuels consolidés.

Luxembourg, 21 avril 2011

PricewaterhouseCoopers S.à r.l.

Représenté par

Pierre Krier

ACTIF / BILAN CONSOLIDÉ AU 31/12/2010

ACTIF	Note(s)	31/12/2010 EUR	31/12/2009 EUR
B. FRAIS D'ETABLISSEMENT	II.6, III	0,00	2.840,00
C. ACTIF IMMOBILISE		798.511.543,83	754.234.041,33
I. Immobilisations incorporelles	II.7, IV	15.543.937,79	12.789.800,30
1. Frais de recherche et développement		736.513,26	413.827,59
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été			
a) acquis à titre onéreux		8.834.442,66	9.670.139,87
3. Fonds de commerce, dans la mesure où il a été acquis à titre onéreux		49.578,65	314.165,30
4. Acomptes versés		5.923.403,22	2.391.667,54
II. Immobilisations corporelles	II.8, V	760.477.300,85	719.457.062,12
1. Terrains et constructions		416.195.007,00	349.695.733,44
2. Installations techniques et machines		271.607.665,29	267.352.524,44
3. Autres installations, outillage et mobilier		15.779.904,53	13.201.651,74
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours		56.894.724,03	89.207.152,50
III. Immobilisations financières	II.9, VI	16.232.487,23	15.729.360,95
3. Participations (dont mises en équivalence)		15.248.988,00	14.778.701,90
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		887.190,01	874.571,90
6. Autres prêts		96.309,22	76.087,15
IV. Patrimoine culturel	II.10	6.257.817,96	6.257.817,96
D. ACTIF CIRCULANT		2.189.794.668,61	2.228.951.708,87
I. Stocks	II.11, VII	23.020.189,40	20.199.451,41
1. Matières premières et consommables		19.000.972,00	15.931.897,57
3. Produits finis et marchandises		3.953.999,14	4.250.114,80
4. Acomptes versés		65.218,26	17.439,04
II. Créances	II.12, VIII	747.169.953,13	836.754.101,66
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		108.525.980,25	63.724.238,64
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		1.075.013,18	1.003.969,41
4. Autres créances		73.655.541,31	68.803.912,57
5. Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat		563.913.418,39	703.221.981,04
III. Valeurs mobilières	II.13, IX	467.869.339,67	359.731.815,83
3. Autres valeurs mobilières		467.869.339,67	359.731.815,83
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	X	951.735.186,41	1.012.266.339,97
E. COMPTES DE REGULARISATION		39.799.876,38	33.635.121,49
TOTAL ACTIF		3.028.106.088,82	3.016.823.711,69

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

PASSIF / BILAN CONSOLIDÉ AU 31/12/2010

PASSIF	Note(s)	31/12/2010	31/12/2009
		EUR	EUR
A. CAPITAUX PROPRES		1.330.515.859,45	1.242.427.739,97
I. Capital souscrit	XI	631.848.607,41	631.848.607,41
IV. Réserves consolidées	XII	563.428.958,44	494.440.958,39
VI. Résultat de l'exercice - part du Groupe		99.206.734,44	80.106.615,01
VII. Subventions d'investissement en capital		0,00	0,00
VIII. Plus-values immunisées	II. 14, XIII	36.031.559,16	36.031.559,16
A. Bis INTERETS MINORITAIRES		5.705.609,13	5.817.472,68
B. PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	II.15	70.367.845,72	56.985.928,48
2. Provisions pour impôts	XIV	40.274.345,13	32.564.037,33
3. Autres provisions	XV	30.093.500,59	24.421.891,15
C. DETTES	II.16, XVI	1.602.830.112,40	1.690.792.831,21
2. Dettes envers des établissements de crédit		514.592,25	661.165,58
3. Acomptes reçus sur commandes		8.264,52	1.960,00
4. Dettes sur achats et prestations de services		99.335.840,55	92.952.948,78
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		1.012.509,04	721.673,46
8. Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale			
a) Dettes fiscales		13.339.726,05	3.663.998,46
b) Dettes au titre de la sécurité sociale		4.817.592,15	4.234.971,47
9. Autres dettes		11.047.093,64	14.382.921,75
10. Dettes en CCP		1.472.754.494,20	1.574.173.191,71
D. COMPTES DE REGULARISATION		18.686.662,12	20.799.739,35
TOTAL PASSIF		3.028.106.088,82	3.016.823.711,69

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

COMPTE DE PROFITS ET PERTES CONSOLIDÉ

pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2010

COMPTE DE PROFITS ET PERTES		Note(s)	2010 EUR	2009 EUR
A. CHARGES				
2. a) Consommation de marchandises et de matières premières et consommables			138.751.994,45	127.745.248,38
b) Autres charges externes			97.606.291,11	91.023.233,64
3. Frais de personnel	XVII		231.588.313,57	219.579.046,64
a) Salaires et traitements			214.230.701,58	203.102.912,92
b) Charges sociales couvrant les salaires et traitements			17.030.228,81	16.155.052,87
c) Pensions complémentaires			143.673,98	134.154,56
d) Autres charges sociales			183.709,20	186.926,29
4. a) Corrections de valeur sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles			87.909.531,05	81.598.642,40
b) Corrections de valeur sur éléments d'actif circulant			1.971.291,01	1.355.465,28
5. Autres charges d'exploitation			21.877.627,50	20.171.312,83
7. Intérêts et charges assimilées			683.445,64	640.955,87
10. Charges exceptionnelles	XIX		462.523,69	3.762.152,82
11. Impôts sur le résultat			25.629.828,37	33.381.872,67
12. Autres impôts ne figurant pas sous les postes ci-dessus			220.577,81	265.869,03
13. Résultat de l'exercice				
a) Part du groupe	II.3		99.206.734,44	80.106.615,01
b) Part des tiers	II.3		1.791.961,46	1.978.715,87
TOTAL DES CHARGES			707.700.120,10	661.609.130,44
B. PRODUITS				
1. Montant net du chiffre d'affaires	XX		633.349.955,03	618.486.457,38
2. Augmentation du stock de produits finis et en cours de fabrication			0,00	4.975,25
3. Travaux effectués par l'Entreprise et portés à l'actif			6.988.517,08	4.326.071,88
4. Autres produits d'exploitation			5.996.278,34	4.692.668,55
6. Produits d'autres valeurs mobilières et de créances de l'actif immobilisé			8.521.548,89	12.653.071,03
7. Autres intérêts et produits assimilés			10.511.356,48	13.409.388,84
9. Produits exceptionnels	XXI		39.859.122,80	5.381.202,89
11. Quote-part dans le résultat des sociétés MEE			2.473.341,48	2.655.294,62
TOTAL DES PRODUITS			707.700.120,10	661.609.130,44

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

ANNEXE

Annexe des comptes annuels consolidés
arrêtés au 31 décembre 2010

NOTE I - GENERAL

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

NOTE II - RÉSUMÉ DES PRINCIPALES RÈGLES D'ÉVALUATION

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

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

1) Présentation

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

2) Base de consolidation

Les sociétés filiales et les sociétés sous contrôle exclusif (dont le pourcentage de détention est de plus de 50%), sont consolidées selon la méthode d'intégration globale. Toutes les transactions intragroupe ont été éliminées.

Les sociétés sous influence notable (dont le pourcentage de contrôle est compris entre 20% et 50%), sont consolidées selon la méthode dite de mise en équivalence.

Toutes les sociétés du Groupe clôturent leur année comptable le 31 décembre.

3) Périmètre de consolidation

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

Consolidation globale : CG

Consolidation par mise en équivalence : CME

4) Sociétés exclues du périmètre de consolidation

Nom de la société	Siège	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêt	Méthode de consolidation
	2010	2010	2010	2010
LU-CIX GIE	Luxembourg	12,5%	12,5%	NC
Luxtrust S.A.	Luxembourg	8,20%	8,20%	NC
Eurogiro A/S	Copenhagen, DK	4,32%	4,32%	NC
Cetrel S.C.	Luxembourg	3,21%	3,21%	NC
Eutelsat Communications S.A.	Paris, F	1,09%	1,09%	NC
Coöperative Vereniging International				
Post Corporation U.A.	Bruxelles, B	1,00%	1,00%	NC
Visa Europe Ltd	London, UK	0,02%	0,02%	NC
Visa Inc	San Francisco, USA	0,02%	0,02%	NC
VBS Asia PTE Ltd	Singapore	0,00%	49,00%	NC
Luxradio S.à r.l.	Luxembourg	0,00%	3,40%	NC

Non consolidé : NC

5) Différence de première consolidation

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

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

La différence de première consolidation, si elle est négative, est inscrite au passif du bilan consolidé dans les réserves consolidées.

6) Frais d'établissement

Les frais d'établissement sont amortis sur 5 ans.

7) Immobilisations incorporelles

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

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

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

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

Frais de recherche et développement	3/4 ans
Droits de câble	5/10/12 ans
Droits dans des Groupements d'Intérêts Economiques	6 ans
Fonds de commerce Internet	5 ans
Logiciels informatiques	3/5 ans

- Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

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

8) Immobilisations corporelles

- Terrains

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

- Constructions

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

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

Les constructions sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

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

- Réseaux de télécommunications

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

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

Réseaux souterrains	20 ans
Réseaux d'accès	10 ans

- Installations et équipements techniques

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

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

- Autres installations, outillage et mobilier

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

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

- Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours

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

9) Immobilisations financières

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

10) Patrimoine culturel

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

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

11) Stocks

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

12) Créances

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

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

13) Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières sont en principe évaluées au plus bas de leur coût d'acquisition déterminé selon la méthode des prix moyens pondérés. Une correction de valeur est enregistrée lorsque le prix du marché est inférieur au prix d'acquisition. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

Par ailleurs les valeurs mobilières à revenu fixe destinées à servir de façon durable à l'activité de l'entreprise et gardées jusqu'à l'échéance, sont considérées comme immobilisations financières et évaluées au prix d'acquisition, corrigé par l'amortissement de l'agio, respectivement la proratisation du disagio.

14) Plus-values immunisées

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

15) Provisions pour risques et charges

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

Les provisions pour impôts sont calculées en fonction des estimations de la charge fiscale au titre de l'exercice 2010 et des exercices antérieurs non encore imposés définitivement.

16) Dettes

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

17) Conversion des comptes en devises étrangères

La monnaie fonctionnelle du Groupe est l'Euro.

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

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

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

NOTE III – FRAIS D'ÉTABLISSEMENT

Au 31 décembre 2010, le mouvement des frais d'établissement du groupe se présente comme suit :

Valeur brute	TOTAL
Au début de l'exercice	80.615,89
Entrées en périmètre	0,00
Entrées au cours de l'exercice	0,00
Sorties au cours de l'exercice	0,00
Transferts de l'exercice	0,00
A la fin de l'exercice	80.615,89
Corrections de valeur	
Au début de l'exercice	(77.775,89)
Entrées en périmètre	0,00
Dotations de l'exercice	(2.840,00)
Reprises de l'exercice	0,00
Transferts de l'exercice	0,00
A la fin de l'exercice	(80.615,89)
Valeur nette à la fin de l'exercice	0,00

NOTE IV - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Au 31 décembre 2010, le mouvement des immobilisations incorporelles du Groupe se présente comme suit :

Valeur brute	Frais de recherche et de développement	Concessions, brevets, licences, marques, droits et valeurs similaires	Fonds de commerce à titre onéreux
Au début de l'exercice	1.379.843,95	29.584.054,74	1.395.514,11
Entrées en périmètre	0,00	0,00	0,00
Entrées au cours de l'exercice	563.092,35	3.484.588,63	135.006,76
Sorties au cours de l'exercice	(4.366,08)	(1.814.407,43)	0,00
Transferts de l'exercice	46.399,14	1.261.131,14	(745.006,76)
A la fin de l'exercice	1.984.969,36	32.515.367,08	785.514,11
Corrections de valeur			
Au début de l'exercice	(966.016,36)	(19.913.914,87)	(1.081.348,81)
Entrées en périmètre	0,00	0,00	0,00
Dotations de l'exercice	(286.805,82)	(5.045.981,63)	(190.022,00)
Reprises de l'exercice	4.366,08	1.814.407,43	0,00
Transferts de l'exercice	0,00	(535.435,35)	535.435,35
A la fin de l'exercice	(1.248.456,10)	(23.680.924,42)	(735.935,46)
Valeur nette à la fin de l'exercice	736.513,26	8.834.442,66	49.578,65

NOTE V - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Au 31 décembre 2010, le mouvement des immobilisations corporelles du Groupe se présente comme suit :

Valeur brute	Terrains et constructions	Réseaux de télécommunications	Installations techniques, machines, outillages
Au début de l'exercice	492.797.236,97	577.336.730,03	542.597.745,51
Entrées en périmètre	0,00	0,00	0,00
Entrées au cours de l'exercice	8.937.952,61	14.221.822,02	29.167.280,43
Sorties au cours de l'exercice	(25.245,33)	0,00	(25.612.990,41)
Plus-values immunisées réinvesties	0,00	0,00	0,00
Transferts de l'exercice	79.780.901,18	14.945.745,43	822.935,31
Au terme de l'exercice	581.490.845,43	606.504.297,48	546.974.970,84
Corrections de valeur			
Au début de l'exercice	(143.101.503,53)	(399.848.924,79)	(452.733.026,31)
Entrées en périmètre	0,00	0,00	0,00
Dotations de l'exercice	(22.219.580,23)	(21.113.740,15)	(33.619.491,88)
Reprises de l'exercice	25.245,33	0,00	25.252.988,61
Transferts de l'exercice	0,00	0,00	190.591,49
A la fin de l'exercice	(165.295.838,43)	(420.962.664,94)	(460.908.938,09)
Valeur nette à la fin de l'exercice	416.195.007,00	185.541.632,54	86.066.032,75

Acomptes versés	TOTAL
2.391.667,54	34.751.080,34
0,00	0,00
4.047.860,06	8.230.547,80
0,00	(1.818.773,51)
(516.124,38)	46.399,14
5.923.403,22	41.209.253,77
0,00	(21.961.280,04)
0,00	0,00
0,00	(5.522.809,45)
0,00	1.818.773,51
0,00	0,00
0,00	(25.665.315,98)
5.923.403,22	15.543.937,79

Mobilier et matériel roulant	Autres immobilisations corporelles	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	TOTAL
42.570.307,79	2.445.639,78	89.207.152,50	1.746.954.812,58
0,00	0,00	0,00	0,00
8.250.298,51	78.099,68	63.241.552,06	123.897.005,31
(4.917.251,73)	0,00	0,00	(30.555.487,47)
0,00	0,00	0,00	0,00
1.057.340,17	(1.099.340,70)	(95.553.980,53)	(46.399,14)
46.960.694,74	1.424.398,76	56.894.724,03	1.840.249.931,28
(30.667.108,95)	(1.147.186,88)	0,00	(1.027.497.750,46)
0,00	0,00	0,00	0,00
(5.309.049,37)	(122.019,97)	0,00	(82.383.881,60)
4.830.767,69	0,00	0,00	30.109.001,63
(190.591,49)	0,00	0,00	0,00
(31.335.982,12)	(1.269.206,85)	0,00	(1.079.772.630,43)
15.624.712,62	155.191,91	56.894.724,03	760.477.300,85

NOTE VI - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Au 31 décembre 2010, le mouvement des participations de mises en équivalence du Groupe se présente comme suit :

Au début de l'exercice	14.778.701,90
Entrées au cours de l'exercice	0,00
Résultat de l'exercice	2.473.341,48
Dividendes de l'exercice	(2.003.055,38)
Sorties au cours de l'exercice	0,00
A la fin de l'exercice	15.248.988,00

Les principales participations non consolidées sont les suivantes :

Nom de la société	Devise	Pourcentage de détention	Capitaux propres (en devise)	Résultat de la période (en devise)	Valeur nette des titres de participation (en EUR)
LU-CIX GIE	EUR	12,50%	-	-	20.000
Luxtrust S.A. ²⁾	EUR	8,20%	565.589,29	(1.698.346,85)	672.000
Eurogiro A/S ²⁾	DKK	4,32%	15.385.238,00	2.377.568,00	40.194
Cetrel S.A. ²⁾	EUR	3,21%	33.961.649,49	22.404.298,01	151.500
Eutelsat Communications S.A. ¹⁾ (Anciennement Satbirds SAS)	EUR	1,09%	854.955	131.159	0
Coöperatieve Vereniging International Post Corporation U.A. ²⁾	EUR	1,00%	10.267.446,00	812.105,00	3.486

1) Comptes annuels au 30.06.2010

2) Comptes annuels au 31.12.2009

NOTE VII - STOCKS

Au 31 décembre 2010, le stock se décompose comme suit :

	2010	2009
Matières premières et consommables	19.000.972,00	15.931.897,57
Produits finis et marchandises	3.953.999,14	4.250.114,80
Acomptes versés	65.218,26	17.439,04
	23.020.189,40	20.199.451,41

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

NOTE VIII - CRÉANCES

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

Au 31 décembre 2010, les créances se décomposent comme suit :

	2010	2009
Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat	563.913.418,39	703.221.981,04
Créances résultant de ventes et prestations de services	108.525.980,25	63.724.238,64
Créances sur des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation	1.075.013,18	1.003.969,41
Autres créances	73.655.541,31	68.803.912,57
	747.169.953,13	836.754.101,66

NOTE IX - VALEURS MOBILIÈRES

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

NOTE X - AVOIRS EN BANQUES

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

NOTE XI - CAPITAL SOUSCRIT

L'Etat détient la totalité du capital de la maison-mère. Dans l'intérêt de la réalisation de la mission de la maison-mère, l'Etat a fait des apports en nature et en numéraire. Au 31 décembre 2010, le capital de la maison-mère se chiffre à EUR 631,85 millions.

NOTE XII - RÉSERVES CONSOLIDÉES

Les réserves consolidées sont composées des éléments suivants :

	2010	2009
Fonds de réserve de la maison-mère	633.382.717,58	566.022.526,39
Différence de première consolidation positive	(96.122.853,55)	(95.004.242,66)
Différence de première consolidation négative	4.389.357,59	4.389.357,59
Autres réserves	21.779.736,82	19.033.317,07
	563.428.958,44	494.440.958,39

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

Le montant de la dotation obligatoire du fonds de réserve pour investissements, dans la mesure où le permet le résultat de l'exercice, doit être déterminé annuellement de façon à ce que la somme de la dotation à la réserve et des dotations aux amortissements de l'exercice de la clôture ne puisse être inférieure aux deux tiers du budget d'investissement de l'exercice suivant. Pour le résultat de l'exercice 2009, un tel prélèvement sur le résultat s'impose, étant donné que la charge des amortissements en 2009 (EUR 77,5 mio) ne dépasse pas les deux tiers du budget d'investissement 2010 (EUR 209,8 mio).

Au 31 décembre 2010, les fonds de réserve de la maison-mère comportent :

	2010	2009
Fonds de réserve pour investissements	128.299.719,30	65.916.012,61
Réserve fixe PSF	6.200.000,00	6.200.000,00
Réserve spéciale IF	109.209.025,00	105.564.150,00
Réserves libres	389.673.973,28	388.342.363,78
	633.382.717,58	566.022.526,39

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

NOTE XIII – PLUS-VALUES IMMUNISÉES

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

Elles se détaillent comme suite :

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

NOTE XIV - PROVISIONS POUR IMPÔTS

La maison-mère ainsi que les sociétés filiales du Groupe sont soumises à tous les impôts applicables aux sociétés commerciales luxembourgeoises.

Les impôts différés sont calculés selon la méthode du report variable pour toutes les différences temporelles entre la valeur comptable inscrite dans les comptes consolidés et la base fiscale des actifs et des passifs du Groupe. Les actifs et passifs

d'impôts différés sont évalués aux taux d'impôt dont l'application est attendue sur l'exercice au cours duquel l'actif sera réalisé ou le passif réglé, sur la base des taux d'impôts qui ont entériné ou quasi entériné à la date de clôture. Les actifs d'impôts différés sur les différences temporelles déductibles et sur le report en avant de pertes fiscales non utilisées sont comptabilisés dans la mesure où il est probable que des bénéfices imposables futurs existeront sur lesquels ces pertes fiscales non utilisées pourront être imputées. En 2010, le Groupe n'a pas comptabilisé d'impôts différés.

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

NOTE XV - AUTRES PROVISIONS

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

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

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

NOTE XVI - DETTES

La durée résiduelle des dettes se décompose comme suit :

	à un an au plus	de 1 à 5 ans	à plus de 5 ans	Total
Dettes envers les établissements de crédit	269.567,38	245.024,87	0,00	514.592,25
Dettes sur achats et prestations de services	99.344.105,07	0,00	0,00	99.344.105,07
Dettes envers les entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation	1.012.509,04	0,00	0,00	1.012.509,04
Dettes fiscales	13.339.726,05	0,00	0,00	13.339.726,05
Dettes sociales	4.817.592,15	0,00	0,00	4.817.592,15
Autres dettes	11.043.468,39	3.625,25	0,00	11.047.093,64
Dettes en CCP	1.472.754.494,20	0,00	0,00	1.472.754.494,20
Total	1.602.581.462,28	248.650,12	0,00	1.602.830.112,40

Les dettes en CCP de la maison-mère sont composées d'une part de la dette envers l'Etat pour un montant de EUR 645,93 mio et, d'autre part, de la dette envers les clients tiers pour un montant de EUR 816,98 mio.

NOTE XVII - PERSONNEL

Au courant de l'exercice 2010, le Groupe a employé 3.622 personnes en moyenne, réparties de la manière suivante :

	2010	2009
Salariés	1.715	1.599
Fonctionnaires et assimilés	1.885	1.922
Cadres	22	23
	3.622	3.544

Au 31 décembre 2010, le poste des frais de personnel se décompose comme suit :

	2010	2009
Salaires	214.230.701,58	203.102.912,92
Charges sociales	17.030.228,81	16.155.052,87
Pensions complémentaires	143.673,98	134.154,56
Autres charges sociales	183.709,20	186.926,29
	231.588.313,57	219.579.046,64

NOTE XVIII - RÉMUNÉRATIONS ALLOUÉES AUX MEMBRES DES ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE SURVEILLANCE

Le montant des rémunérations allouées au titre de l'exercice aux membres des organes d'administration et de surveillance s'élève à EUR 552.669,08.

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

Les honoraires (hors TVA) concernant les prestations délivrées durant l'exercice à la maison-mère et ses filiales par PricewaterhouseCoopers S.à r.l se présentent comme suite :

	31.12.2010 EUR
Contrôle légal des comptes annuels et consolidés	168.168,00
Autres services d'assurance	75.100,00
Service de conseil fiscal	6.000,00
Autres services	0,00
Total	249.268,00

NOTE XIX - CHARGES EXCEPTIONNELLES

Les charges exceptionnelles proviennent essentiellement des corrections de valeur exceptionnelles sur les immobilisations corporelles et incorporelles retirées de l'actif avant l'amortissement complet ainsi que des corrections de valeurs sur créances irrécouvrables.

NOTE XX - CHIFFRE D'AFFAIRES

La ventilation du chiffre d'affaires entre produits et territoires se présente comme suit au 31 décembre 2010 en millions d'EUR:

En million d'EUR	Recettes nationales	Recettes internationales	Totaux
Services de télécommunications	387,04	20,24	407,28
Services postaux	106,32	16,63	122,95
Services financiers postaux	28,64	1,21	29,85
Autres	73,26	0,00	73,26
Total	595,26	38,08	633,34

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

NOTE XXI - PRODUITS EXCEPTIONNELS

Les produits exceptionnels sont générés principalement par des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux de la maison-mère par des tiers et par des articles vendus par les bureaux postaux ainsi que par la vente d'immeubles, de matériel et d'équipements divers de la maison-mère, ainsi que dans une moindre mesure au remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement de plusieurs banques islandaises de la place. L'augmentation du poste en 2010 s'explique notamment par la reconnaissance du chiffre d'affaires national postal et des télécommunications à la date de prestation du service qui détermine la reconnaissance du chiffre d'affaires et non plus, comme en 2009 et précédemment, la date d'émission de la facture. Ce changement de reconnaissance du chiffre d'affaires correspond ainsi à un revenu additionnel du chiffre d'affaires du mois de décembre 2009 (Télécommunications: EUR 29,2 mio; Postal: EUR 8,2 mio). Etant donné le caractère exceptionnel de ce changement, ce revenu additionnel a été classé en produit exceptionnel. L'impact fiscal de ce changement de politique comptable s'élève à EUR 11 mio et est repris dans le poste « Impôt sur le résultat ».

NOTE XXII - ENGAGEMENTS

Pour les opérations de leasing financier un montant de EUR 3,81 mio a été engagé. Quant aux baux de locaux le Groupe s'est engagé pour un montant de EUR 0,62 mio, couvrant la durée restante des baux.

Par ailleurs ont été signées des garanties bancaires pour un montant total de EUR 1,02 mio et des garanties locatives pour un montant total de EUR 0,39 mio. Afin d'éliminer ou de réduire le risque de change afférent à certaines acquisitions en devises, le Groupe de l'EPT détenait fin 2010 des contrats de change à terme pour une contre-valeur de EUR 2,18 mio.

D'autre part, le Groupe EPT a passé des commandes non encore réalisées au 31 décembre 2010 pour un montant résiduel de EUR 64,72 mio pour des acquisitions de biens immobilisés, ainsi que pour des achats de matériel et prestations de services. En outre, des lettres d'engagement fermes pour l'achat de certificats d'investissements audiovisuels (CIAV) ont été signés au 31 décembre 2010 pour un montant nominal global de EUR 32,7 mio.

Dans le cadre de l'exécution de différents projets, le Groupe s'est porté garant pour la bonne fin de ceux-ci et ceci pour un montant de EUR 0,29 mio.

NOTE XXIII - RISQUES GÉNÉRAUX

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

- tout comme les autres opérateurs mobiles elle est confrontée à la procédure des demandes d'autorisations commodo/incommodo ainsi qu'à des contentieux à la mise en service et l'exploitation de stations radio émettrices GSM et UMTS. Dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, il est impossible de quantifier les risques futurs en relation avec cette activité de sorte qu'il subsiste une incertitude qui ne peut pas être levée ni résolue au niveau des comptes annuels ;
- en ce qui concerne le déploiement d'une infrastructure d'accès fixe très large bande mise en œuvre suite à la publication du plan stratégique du Gouvernement, le régulateur sectoriel ILR a prononcé une interdiction à l'encontre de l'Entreprise d'exploiter et de commercialiser ces services tant que les offres de référence afférentes ne sont pas approuvées par le régulateur. Le report itératif de l'approbation des différents projets d'offres de référence soumises au régulateur depuis octobre 2008 entraîne pour l'Entreprise des P&T une incertitude réglementaire qui risque de se traduire par une réduction substantielle du temps de valorisation des investissements effectués dans ce domaine et de réduire significativement les rendements sur investissement.

Conception, réalisation et prises de vue : Dechmann Communication
Impression : Imprimerie Centrale

