

# REPORT

GROUPE  
POST  
LUXEMBOURG  
**RAPPORT  
INTÉGRÉ**  
**2017**



GROUPE  
POST  
LUXEMBOURG  
**RAPPORT  
INTÉGRÉ**  
**2017**

# Sommaire

06

POST FÊTE  
SES 175 ANS



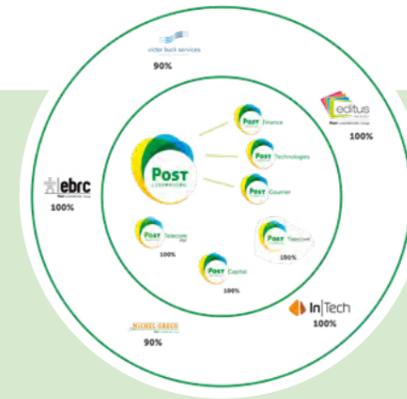
20

MESSAGE DU  
DIRECTEUR GÉNÉRAL



10

MESSAGE DU PRÉSIDENT  
DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION



22

RAPPORT DU  
COMITÉ EXÉCUTIF

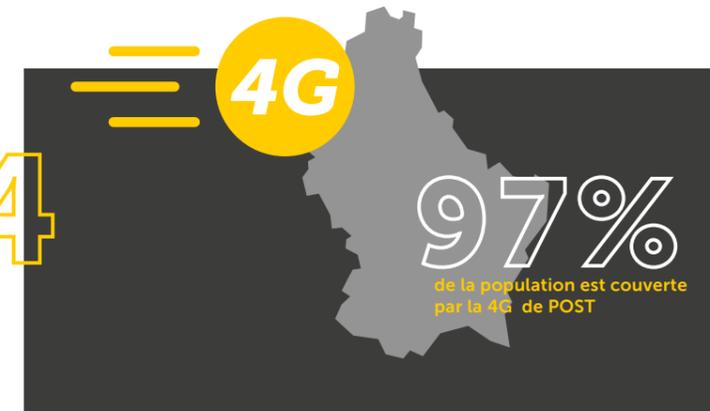
12

ORGANES  
DE L'ENTREPRISE



64

LES CHIFFRES-CLÉS



16

GOUVERNANCE



74 COMPTES ANNUELS  
CONSOLIDÉS 2017

94 À PROPOS DE  
CE RAPPORT INTÉGRÉ

96 ANNEXES

# 1842

## POST fête ses **175 ANS!**

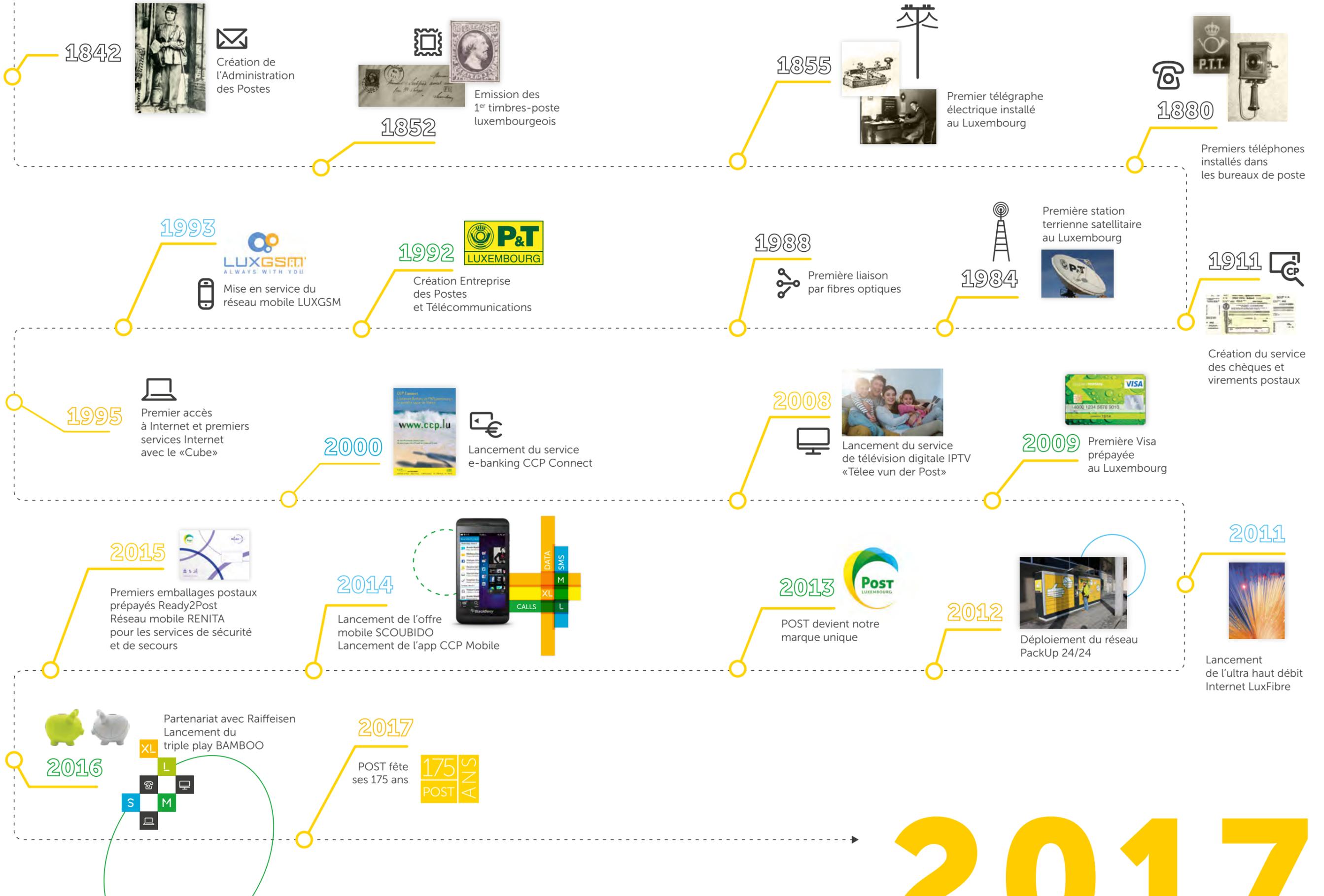
175  
POST  
ANS

POST a fêté en 2017 les 175 ans de l'«Administration des Postes et Télécommunications» et les 25 ans de l'entreprise publique POST Luxembourg. En janvier, les festivités ont été lancées par le «POST Night Show» à la Rockhal. Ce spectacle spécialement conçu pour l'occasion rassemblait des artistes venus des 4 coins du monde devant quelque 900 invités parmi lesquels figuraient le Grand-Duc Henri et la Grande-Duchesse Maria Teresa ainsi que le ministre de l'Économie, Étienne Schneider.

CONSTRUISONS  
*notre avenir*



# 2017





# 01

## Message du Président du Conseil d'administration

G4-1

L'entreprise publique investit de façon continue et ce, depuis des décennies, dans les infrastructures de communication pour mettre en relation les personnes et les entreprises.

La présence du Grand-Duc Henri et de la Grande-Duchesse Maria Teresa ont relevé le moment festif que représente le 175<sup>e</sup> anniversaire de la création de l'Administration des Postes et Télécommunications et le 25<sup>e</sup> anniversaire de l'entreprise publique POST Luxembourg. L'histoire de POST est intimement liée à la naissance de la jeune nation souveraine qui va affirmer, au cours du 19<sup>e</sup> siècle, son indépendance politique, économique et sociale. L'entreprise publique a marqué la communication du pays, par le courrier postal, le télégraphe, le téléphone et enfin l'Internet. L'entreprise publique investit de façon continue et ce, depuis des décennies, dans les infrastructures de communication pour mettre en relation les personnes et les entreprises.

Les états financiers et les statistiques commentés dans le présent Rapport intégré montrent que le Groupe POST Luxembourg est le premier employeur du pays, et un pôle d'excellence dans les domaines de l'ICT et de la logistique contribuant au positionnement international du Luxembourg.

Ce premier Rapport intégré illustre une autre étape, à savoir celle vers une autre façon de rendre compte des résultats d'un groupe d'entreprises en reliant sa performance financière aux dimensions sociales et écologiques. Il en résulte une plus grande transparence et, sans nul doute, une meilleure compréhension de l'impact des activités du Groupe sur ses collaborateurs, sur ses clients et sur l'environnement naturel.

Ce rapport fait également ressortir le nouveau modèle économique qui, inexorablement, est en train de se mettre en place également au Luxembourg en faisant converger les technologies de l'information et de la communication, de l'énergie et des transports. Il souligne la contribution du Groupe POST Luxembourg à la transition de l'économie de marché vers une économie de partage telle que prônée par la stratégie «Troisième Révolution Industrielle, Luxembourg»<sup>1</sup>. Le Groupe POST Luxembourg entend en mettre à profit toutes les opportunités.

**SERGE ALLEGREZZA**  
Président du Conseil d'administration  
POST Luxembourg

« L'entreprise publique a marqué  
la communication du pays. »

<sup>1</sup> www.troisiemerevolutionindustrielle.lu

## 02

**Organes de l'Entreprise****Le Conseil d'administration**

(à la date du 01/01/2018)

**DE GAUCHE À DROITE :**

Hans-Ulrich Hügli ; Marie-Josée Ries ; Claude Ruckert ;  
Jean-Paul Zens ; Anne-Catherine Ries ; Sandra Denis ;  
Günter Mirkes ; Jean-Luc Kamphaus ; Raymond Juchem ;  
Serge Allegrezza ; Ricky Wohl ; Jean-Marie Heyder ; Udo Fell ;  
Pierre Da Silva ; Gaston Stronck ; Ginette Jones ; Guy Modert

**Président**

10 SERGE ALLEGREZZA  
*Représentant de l'État*

**Vice-Président**

8 JEAN-LUC KAMPHAUS  
*Représentant de l'État*

**Administrateurs**

14 PIERRE DA SILVA  
*Représentant du personnel*

6 SANDRA DENIS  
*Représentante de l'État*

13 UDO FELL  
*Représentant du personnel*

12 JEAN-MARIE HEYDER  
*Représentant du personnel*

1 HANS-ULRICH HÜGLI  
*Administrateur indépendant*

16 GINETTE JONES  
*Administratrice indépendante*

9 RAYMOND JUCHEM  
*Représentant du personnel*

**Secrétaire**

17 GUY MODERT

7 GÜNTER MIRKES  
*Représentant du personnel*

5 ANNE-CATHERINE RIES  
*Représentante de l'État*

2 MARIE-JOSÉE RIES,  
*Représentante de l'État*

3 CLAUDE RUCKERT  
*Représentant du personnel*

15 GASTON STRONCK  
*Représentant de l'État*

11 RICKY WOHL  
*Représentant de l'État*

4 JEAN-PAUL ZENS  
*Représentant de l'État*

# Organes de l'Entreprise

## Le Comité exécutif

(à la date du 07/02/2018)

**CLAUDE STRASSER**  
*Directeur général*

Le 31 janvier 2018, Jos Glod, Directeur général adjoint, prend sa retraite.

**PIERRE ZIMMER**  
*Directeur général adjoint*

Le 7 février 2018, Hjoerdis Stahl, déjà responsable de POST Courrier depuis 2013 et membre du Comité exécutif depuis 2016, est nommée Directrice général adjointe, en remplacement de Jos Glod. A cette même date, Valérie Ballouhey-Dauphin, Directrice de POST Finance et RSE depuis 2016, rejoint les autres directeurs métiers au sein du Comité exécutif.

**HJOERDIS STAHL**  
*Directrice général adjointe*

**VALÉRIE BALLOUHEY-DAUPHIN**  
*Directrice*

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

**GASTON BOHNENBERGER**  
*Directeur*

Gabriel de La Bourdonnaye, Directeur Juridique & Compliance, Claude Olinger, Directeur des Ressources Humaines et Luc Welter, Directeur Marketing & Communication.

**CLIFF KONSBRUCK**  
*Directeur*

Le 1<sup>er</sup> décembre 2017, ils ont été rejoints par Luca Tagliabue nommé Directeur Financier de POST Luxembourg.

### DE GAUCHE À DROITE :

Valérie Ballouhey-Dauphin ; Cliff Konsbruck ; Hjoerdis Stahl ; Claude Strasser ; Pierre Zimmer ; Gaston Bohnenberger





# 03

## Gouvernance

L'année 2017 est marquée par la mise en œuvre concrète des nouvelles règles de gestion des différents organes de POST.

### INTRODUCTION

L'année 2016 avait marqué un tournant dans la Gouvernance de POST Luxembourg et du Groupe POST Luxembourg. En effet, l'entrée en vigueur de la loi du 15 mars 2016 portant modification de la loi modifiée du 10 août 1992 portant création de l'entreprise des postes et télécommunications (ci-après : «la Loi»), a transformé l'établissement public POST Luxembourg (ci-après : «POST»), en modernisant profondément sa Gouvernance. L'année 2017 est marquée par la mise en œuvre concrète des nouvelles règles de gestion des différents organes de POST.

les comptes annuels statutaires et les comptes annuels consolidés de POST et du Groupe POST Luxembourg, les budgets annuels de fonctionnement et d'investissement, la constitution de sociétés filiales ainsi que les prises et cessions de participations dans des sociétés publiques ou privées, ou encore l'organigramme général de POST et son état des effectifs du personnel. Le Conseil d'administration définit également la politique générale de POST en matière de services offerts et la politique tarifaire générale.

les sujets d'importance stratégique relevant de la compétence du Conseil d'administration, notons les acquisitions, respectivement cessions de participations financières, l'analyse de l'impact financier de la démarche immobilière, le développement des activités logistiques de POST Courrier, le gain de cause dans l'affaire dite «INTÉGRAL» suite à l'arrêt de la Cour administrative rendu en date du 1<sup>er</sup> juin 2017, le bilan social 2016 de POST et le plan de succession du Directeur général adjoint, Jos Glod.

### Activités du Conseil d'administration en 2017

Le Conseil d'administration s'est réuni dix fois en 2017, avec une participation moyenne de ses membres de 95 %. Le Conseil d'administration a été saisi en 2017 des sujets obligatoires, récurrents, tels que les rapports d'activité commerciale des différentes entités de POST, des comptes annuels statutaires et consolidés 2016 de POST et du Groupe POST Luxembourg, avec le rapport sur la responsabilité sociale de l'Entreprise, de même que de l'état des effectifs. Parmi

Le Conseil d'administration entreprend chaque année une revue de la Gouvernance de POST et du Groupe POST Luxembourg. Ainsi, lors de cette réunion en juillet 2017, le Conseil d'administration a approuvé, sur base des travaux préparatoires du Comité d'audit, une modification profonde du règlement d'ordre intérieur du Comité d'audit, afin de le rendre conforme à la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit. Même si cette loi n'est en effet pas applicable à POST stricto sensu, le Comité d'audit avait néanmoins décidé d'adopter ces dispositions en tant que «best

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Mission

Il incombe au Conseil d'administration, en vertu de la Loi, de définir la politique générale de POST et de contrôler la gestion du Directeur général. Le Conseil d'administration approuve ainsi, sur proposition du Directeur général, la stratégie de POST, en ce compris la gestion de ses participations,

practices». Par ailleurs, le Conseil d'administration approuvait également, lors de cette réunion, des modifications ponctuelles au Règlement d'ordre intérieur du Comité exécutif et au Code de conduite. L'année 2017 était également marquée par la réalisation de la première auto-évaluation du Conseil d'administration, conformément à la Charte de Bonne Gouvernance de POST et du Groupe POST Luxembourg.

Le Conseil d'administration conclut traditionnellement ses travaux par une séance d'une journée consacrée à une revue stratégique. Le Conseil de décembre 2017, qui s'est tenu à Mondorf, a procédé à une évaluation du plan stratégique «Déi nei Post» et a évalué les défis majeurs que doit affronter le Groupe POST au cours des années à venir.

### Formation

Le Conseil d'administration a continué en 2017 son programme de formation qui a été décidé lors de sa réunion de juillet 2014. Ainsi, une première formation générale en matière de Bonne Gouvernance d'entreprise a été organisée avec l'Institut Luxembourgeois des Administrateurs (ILA) en 2015, suivie d'une partie spécifique, sur mesure, intitulée «Gouvernance performante du Groupe POST Luxembourg», organisée en collaboration avec l'INSEAD à Fontainebleau en juillet 2016. Ce programme a été complété par une formation sur l'interprétation des états financiers pour administrateurs en février 2017.

### Composition

Le Conseil d'administration de POST est composé de seize membres. Conformément à la Loi, huit membres représentent l'État, deux membres constituent des administrateurs indépendants et six membres représentent le personnel de POST. Les deux premières catégories de membres sont nommées par le Gouvernement en conseil, tandis que les représentants du personnel sont élus par et parmi le personnel de POST. Le Conseil d'administration choisit son secrétaire. Le Directeur général, ou son remplaçant qu'il désigne, participe également de plein droit, avec voix consultative, aux réunions du Conseil.

Avec effet au 15 août 2016, Marc Ungeheuer, représentant de l'État, a rendu sa démission et a été remplacé par Gaston Stronck.

Les mandats de tous les administrateurs sont venus à échéance au 31 décembre 2017. Le nouveau Conseil d'administration a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

A noter que la loi du 15 mars 2016 consacre désormais la proportionnalité au niveau de la représentation des collaborateurs salariés et ceux de statuts public. Ainsi les deux catégories de personnel sont représentées par trois membres chacune au Conseil d'administration.

### Règles de gouvernance

La Charte de Bonne Gouvernance de POST et du Groupe POST Luxembourg (ci-après : la «Charte») constitue un ensemble de règles, issues de bonnes pratiques généralement admises dans des entreprises modernes, s'appliquant aux membres du Conseil d'administration, au Directeur général et aux autres membres du Comité exécutif. La Charte s'applique d'office à l'établissement public POST Luxembourg et peut être étendue à l'ensemble des filiales du Groupe POST Luxembourg. Elle s'applique actuellement déjà aux sociétés POST Telecom S.A. et POST Capital S.A. Elle est publiée sur le site internet [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu).

### Les comités spécialisés du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration dispose de trois comités spécialisés, à savoir le Comité d'audit, le Comité de gestion des risques et le Comité de nomination et de rémunération. Les deux premiers sont présidés, en vertu de la Charte, chaque fois par un administrateur indépendant, tandis que le dernier l'est par le Président du Conseil d'administration.

### Comité d'audit

Le Comité d'audit de POST Luxembourg s'est réuni six fois en 2017, avec un taux de participation de 90 %. Il a pris connaissance notamment du rapport de synthèse à l'attention de la CSSF, des rapports trimestriels d'activité Compliance et Compliance télécom, du rapport d'avancement des missions

et de suivi des recommandations de l'Audit interne, de la lettre de recommandations du réviseur d'entreprises et de son plan d'audit et de communication. Le Comité d'audit a avisé également les comptes annuels statutaires et consolidés de POST et du Groupe POST Luxembourg de l'exercice 2016, la proposition d'affectation du bénéfice, le projet de budget consolidé 2018 du Groupe POST Luxembourg et les projets de budget 2018 de POST. Il approuvait également le plan d'audit interne.

Assistent d'office aux réunions du Comité d'audit, sans en être membres, la Directrice de POST Finance, le Responsable du Département Audit interne, le Responsable du Département Finances, le ou les «Compliance Officers», les représentants du ou des réviseurs d'entreprises et le Directeur général.

### Comité de gestion des risques

Le Comité de gestion des risques s'est réuni deux fois en 2017, avec un taux de participation supérieur à 92 %. La mission du Comité de gestion des risques consiste notamment dans le suivi des risques majeurs de POST et des risques et actions liés à la sécurité de l'information.

Assistent d'office aux réunions du Comité de gestion et des risques, sans en être membres, le «Chief Risk Officer», le responsable de la Sécurité des Systèmes de l'Information, le «Chief Information Officer» et le Directeur général.

### Comité de nomination et de rémunération

Le Comité de nomination et de rémunération s'est réuni deux fois en 2017, avec un taux de participation de 87,5 %. Il s'est prononcé notamment sur la structure de rémunération des membres du Comité exécutif et le plan de succession de Jos Glod, Directeur général adjoint, parti à la retraite avec effet au 1<sup>er</sup> février 2018.

Le Directeur général assiste également d'office aux réunions du Comité de nomination et des rémunérations, sans en être membre.

## LE COMITÉ EXÉCUTIF

### Mission

Le Comité exécutif est chargé d'assister le Directeur général dans l'exercice de son mandat qui, lui, a le pouvoir de prendre toutes les décisions nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet de POST Luxembourg, sous réserve des approbations requises par la Loi, dont notamment celles du Conseil d'administration. Ainsi, les membres du Comité exécutif se voient déléguer la responsabilité, par le Directeur général, d'exercer certaines de ses attributions, par exemple la direction des différents métiers de POST Luxembourg ou encore de différentes fonctions de support. Le Comité exécutif doit délibérer sur les sujets ayant une nature stratégique pour le Groupe POST Luxembourg, dont ses grandes orientations commerciales et financières, la gestion des participations du Groupe POST Luxembourg ou encore la définition de la politique du Groupe POST Luxembourg en matière de ressources humaines ou de marketing et de communication.

### Composition

Le Comité exécutif est composé du Directeur général, qui en est également le Président, de deux directeurs généraux adjoints et d'au moins deux directeurs. Le Comité exécutif choisit son secrétaire, sur proposition du Directeur général.

La composition du Comité exécutif est présentée en page 14. Le secrétaire du Comité exécutif est Romain Lanners.

## RÉMUNÉRATION

### Rémunération des membres du Conseil d'administration

En ce qui concerne la structure de rémunération des membres du Conseil d'administration, pour l'exercice de leurs mandats au sein de POST Luxembourg, celle-ci est caractérisée par l'allocation d'une indemnité fixe et de jetons de présence, dont les montants sont fixés par le Gouvernement en conseil, sur base d'une proposition du Comité de nomination et de rémunération, à transmettre par le Conseil d'administration au Gouvernement. Les membres du Conseil d'administration siégeant dans des comités spécialisés

du Conseil bénéficient également de jetons de présence de ce chef.

### Rémunération des membres du Comité exécutif

La rémunération des membres du Comité exécutif est déterminée par le Conseil d'administration, sur proposition du Comité de nomination et de rémunération. Elle se compose d'une rémunération fixe et d'une partie variable, dont le montant est fixé, sur base d'une évaluation réalisée annuellement par le Comité de nomination et de rémunération, par le Conseil d'administration. Aucune personne ne peut être impliquée dans les travaux du Comité de nomination et de rémunération concernant sa propre rémunération.

## 04

## Message du Directeur général

G4-1

En 2017, nous avons concrétisé nos ambitions.

2017 était une année emblématique car elle marquait 175 ans d'histoire. 175 années au cours desquelles notre Entreprise a connu de nombreuses transformations. Et notre histoire s'écrit encore... Nous sommes une Entreprise en pleine évolution et l'année 2017 en est un bel exemple à bien des égards.

Tout d'abord, au niveau du **métier postal**, l'année 2017 a été celle de l'envol de nos activités logistiques. Nous avons réussi à lancer un nouveau service basé sur l'importation, au Luxembourg, de gros volumes de colis en provenance de l'Asie de l'Est à destination de l'Europe. Il est vital, pour nous, de construire un pilier complémentaire à notre activité postale dont la pérennité est menacée par la chute continue des volumes de courrier.

Cette tendance est irréversible : la digitalisation des communications engendre chaque année une érosion du nombre de lettres distribuées chaque matin par nos 427 facteurs. La maîtrise des coûts reste le plus grand défi car nous honorons chaque matin notre mission de service universel qui consiste à distribuer le courrier 5 jours/7 à chaque ménage du pays.

Du côté des **services financiers postaux**, nous avons pris la décision de changer de politique tarifaire, non pas pour léser nos clients mais pour les encourager à adopter des habitudes plus respectueuses de l'environnement et plus alignées à la digitalisation de nos activités. Fidèles à la notion de service public, nous garantissons toujours la gratuité aux populations les plus

vulnérables et aux clients qui optent pour le 100 % digital. En parallèle, nous continuons à travailler sur l'attractivité de la gamme de produits et services que nous proposons à nos clients avec notre partenaire Banque Raiffeisen et à améliorer notre rentabilité qui souffre des taux d'intérêt bancaires historiquement bas.

Enfin, du côté **télécom**, nous avons réussi à stabiliser la tendance à la baisse des dernières années et ce, malgré l'abolition du Roaming et malgré un environnement concurrentiel exerçant une pression forte sur les prix. Ce résultat, nous le devons à nos efforts constants pour stabiliser nos coûts, gagner en efficacité et optimiser nos processus. A quoi s'ajoutent de belles réussites commerciales que sont PostTV et nos autres produits résidentiels et professionnels. Il est encourageant également de voir que le déploiement généralisé de la fibre optique commence à porter ses fruits avec la migration progressive de nos clients sur les offres internet très large bande.

Tous les efforts qui ont ainsi été déployés au cours de l'année 2017 ont globalement permis d'égaliser le résultat opérationnel de l'exercice 2016.

Au-delà du périmètre de nos trois métiers historiques, notre Groupe a poursuivi la diversification de ses activités. En s'alliant à des partenaires ou en investissant dans des sociétés aux activités complémentaires (POST Luxembourg a dans son giron une trentaine de filiales), nous créons des synergies visant à développer des services à plus haute valeur ajoutée

pour nos clients. En 2017, nous avons misé sur l'apport technologique d'Elgon & Ainos, ainsi que le lancement de la société i-Hub active dans la gestion de données clients. Nous avons mis fin à la joint-venture avec TNT et nous avons cédé notre participation dans Eutelsat pour investir dans le domaine de l'énergie en entrant dans le capital d'Encevo. Depuis mi-décembre 2017, POST Luxembourg a également pris le contrôle des sociétés luxembourgeoises et belge, Join.

Ces changements reflètent notre volonté de confirmer notre statut de premier employeur du pays avec 4.371 collaborateurs et collaboratrices dans notre Groupe de 43 nationalités et une variété de métiers et de compétences qui font notre richesse.

2017 nous a permis de concrétiser les ambitions que nous avons définies en 2013 pour garantir l'avenir de notre entreprise publique sur le long terme. 2017 salue les efforts de tous ceux et celles qui, au quotidien, ont contribué à en faire une réalité. Cet engagement et la dynamique que nous vivons en interne au sein de notre Groupe me rendent confiant que nous sommes prêts à relever les défis qui sont nombreux et qui dessineront, eux aussi, l'histoire future de POST.

**CLAUDE STRASSER**

Directeur général  
POST Luxembourg



# 05

## Rapport du Comité exécutif

### À propos de POST Luxembourg et du Groupe POST Luxembourg

G4-3, G4-4, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-12, G4-13, G4-14 et G4-18

#### POST Luxembourg

POST Luxembourg est une entreprise publique dont le propriétaire est l'État luxembourgeois. Prestataire de services publics et universels au Luxembourg, POST Luxembourg propose à ses clients (citoyens, entreprises, administrations et institutions nationales et internationales) des services postaux, télécoms/ICT et financiers.

Outre ces métiers, d'autres entités utilisent l'enseigne de POST Luxembourg:

- POST Telecom S.A. (www.post.lu): opérateur télécom/ICT offrant aux ménages, clients professionnels et institutionnels une gamme complète de services d'information et de communication (fixe, mobile, Internet, TV et services dédiés).
- POST Telecom PSF S.A.<sup>2</sup> (www.post.lu/grandes-entreprises/telecom-ict): intégrateur en infrastructures ICT transverses, dédié aux professionnels du secteur financier.
- POST Capital S.A. (www.postgroup.lu): structure d'investissement de POST Luxembourg.

Au 31 décembre 2017, POST Luxembourg et les entités précitées occupaient 3.414 collaborateurs.

[| Voir schéma des entités utilisant l'enseigne de POST Luxembourg](#)

#### Le Groupe POST Luxembourg

Le Groupe POST Luxembourg est constitué de POST Luxembourg et de toutes ses sociétés filiales. Celles-ci sont essentiellement actives dans les services ICT, logistiques et financiers et viennent compléter ceux de POST Luxembourg ou y apporter une valeur ajoutée. En 2017, POST Luxembourg a pris le contrôle des sociétés de droit luxembourgeois Join Experience S.A. et Join Infrastructure S.A. ainsi que de la société de droit belge Join Experience SPRL. Enfin, les sociétés de droit luxembourgeois K2 Consult S.A., Elgon S.A., Ainos S.A. et I-Hub S.A. ont été intégrées dans le périmètre de consolidation en 2017.

Fin 2017, le Groupe POST Luxembourg était le premier employeur du pays avec 4.371 collaborateurs<sup>3</sup>.

[| Voir le schéma des entités du Groupe POST Luxembourg](#)

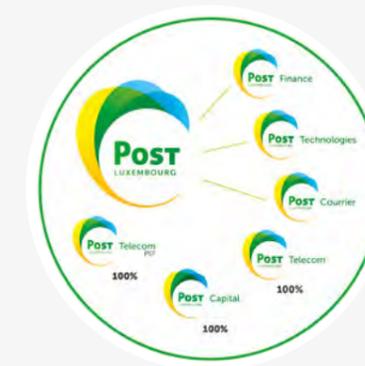
#### Périmètre de reporting

Le périmètre de consolidation financier porte sur l'ensemble du Groupe POST Luxembourg à l'exception des entités suivantes : Eurosender, Active Smarthome, VBS ASIA, SEQVOIA, Digora Luxembourg, Financière Digora SAS, Inconsult, Digital Tech Fund, Earthlab, IP-R Holding et ITTM.

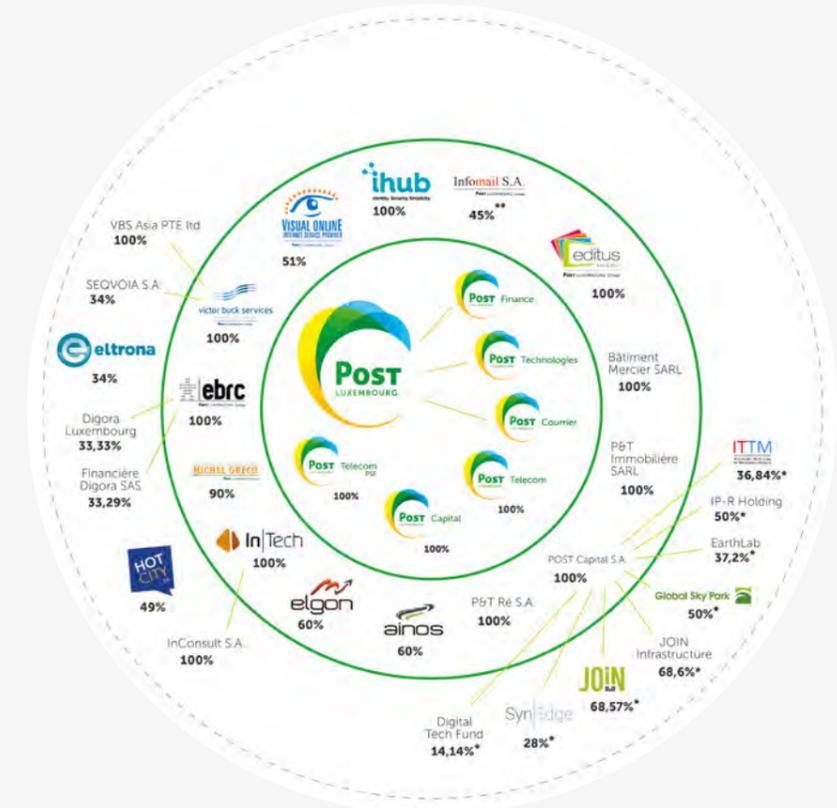
Pour des raisons historiques de reporting extra financier<sup>4</sup>, le périmètre extra financier couvre, outre POST Luxembourg, les cinq sociétés filiales suivantes : EBRC S.A., Victor Buck Services S.A., Michel Greco S.A., Editus S.A. et InTech S.A. (toutes dans le périmètre de consolidation financier).

[| Voir le schéma des entités reprises dans le périmètre extra financier](#)

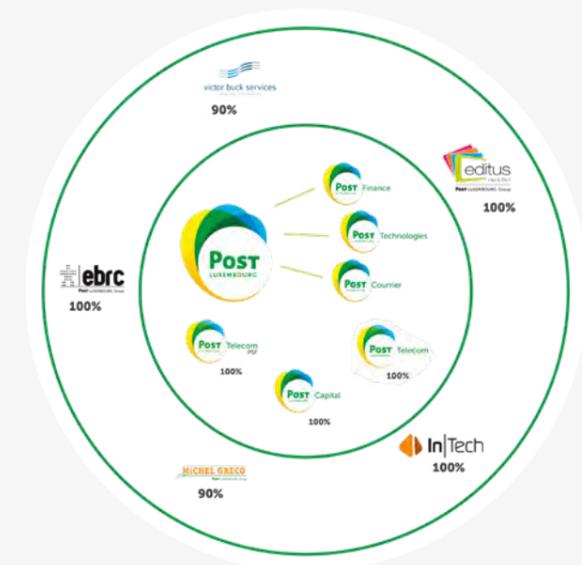
#### Les entités utilisant l'enseigne de POST Luxembourg



#### Les entités du Groupe POST Luxembourg



#### Les entités reprises dans le périmètre extra financier



<sup>02</sup> Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, POST Telecom S.A. et POST Telecom PSF S.A. ont été fusionnées par absorption.

<sup>03</sup> Dont 4.276 collaborateurs au sein du périmètre extra financier (soit 97,8 % de l'effectif total du Groupe POST Luxembourg).

<sup>04</sup> Rapports extra financiers 2012, 2013, 2014, 2015 et 2016 (www.postgroup.lu).

\* / participation indirecte (via POST Capital S.A.)

\*\* / participation supplémentaire de 10 % détenue par Editus dans Infomail



# Valérie Ballouhey-Dauphin

**Directrice POST Finance & RSE**  
**POST Luxembourg**

G4-1, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-24, G4-25, G4-26 et G4-27

Avec le premier Rapport intégré de son histoire, le Groupe POST Luxembourg franchit un pas important, en l'occurrence l'identification et la publication d'indicateurs de performance permettant de retranscrire combien la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance dans sa stratégie est créatrice de valeur.

À partir du nom et acronyme RESPECT, introduit dans notre Rapport extra financier 2016<sup>5</sup>, que nous avons utilisé depuis pour donner du sens à ce que nous faisons et sensibiliser nos parties prenantes, nous essayons, cette fois-ci, de jeter des ponts entre nos résultats financiers et extra-financiers. Cette première

tentative, encore partielle à certains égards, gagnera en consistance et en pertinence au cours des années à venir.

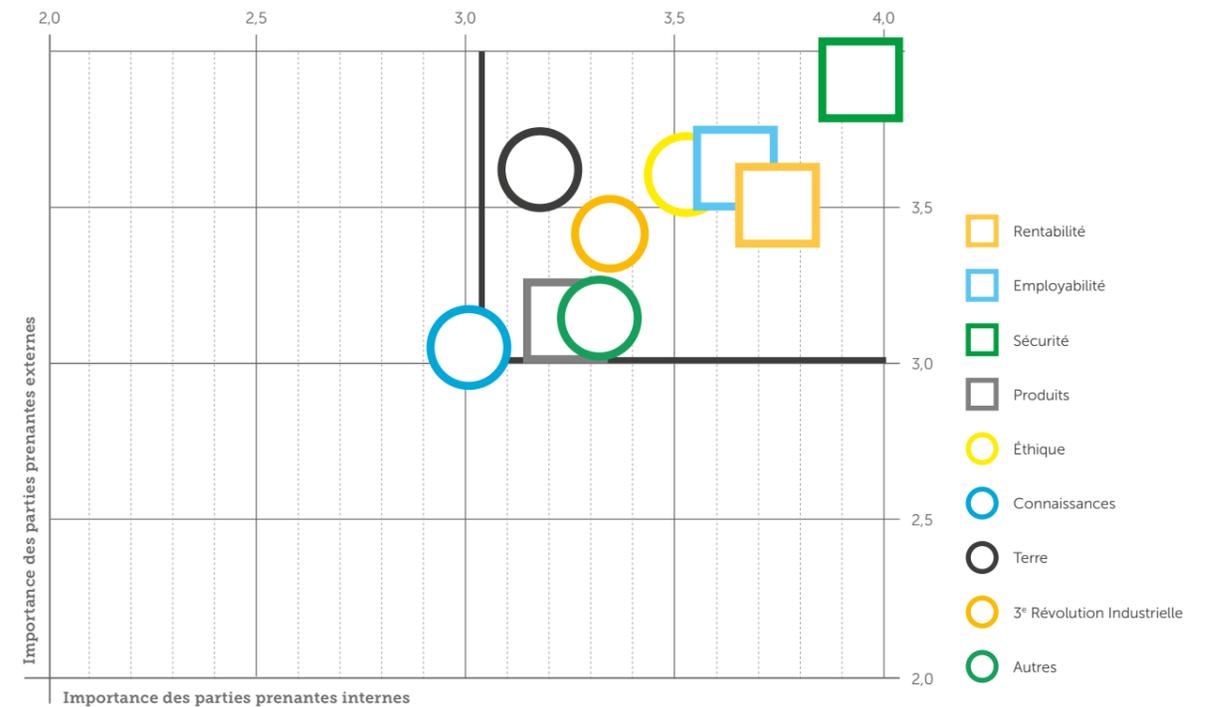
En termes de matérialité, restant à périmètre constant, nous sommes repartis des réponses obtenues lors de la consultation de nos parties prenantes réalisée en 2017. Une nouvelle consultation sera faite pour le prochain rapport.

Concernant les réalisations RESPECT 2017, j'aimerais souligner l'enthousiasme partagé lors du premier petit-déjeuner de la diversité, l'intérêt suscité au niveau managérial à l'occasion d'un premier Forum Cadres consacré à la Troisième Révolution Industrielle et à l'expérimentation

des dimensions de RESPECT, les initiatives exemplaires de notre filiale InTech en matière de mécénat de compétences ainsi que les nombreuses labellisations au sein du Groupe POST Luxembourg, notamment la recertification «Entreprise Socialement Responsable»<sup>6</sup> de POST Luxembourg.

Le Groupe POST Luxembourg partage dans ce Rapport intégré, en toute transparence, combien il est impliqué dans une croissance responsable de ses activités. Un grand merci à toutes celles et tous ceux qui contribuent chaque jour à relever ce défi de faire du Groupe POST Luxembourg une référence en matière de RSE au Luxembourg.

## Matrice de matérialité



<sup>05</sup> www.postgroup.lu.

<sup>06</sup> www.indr.lu

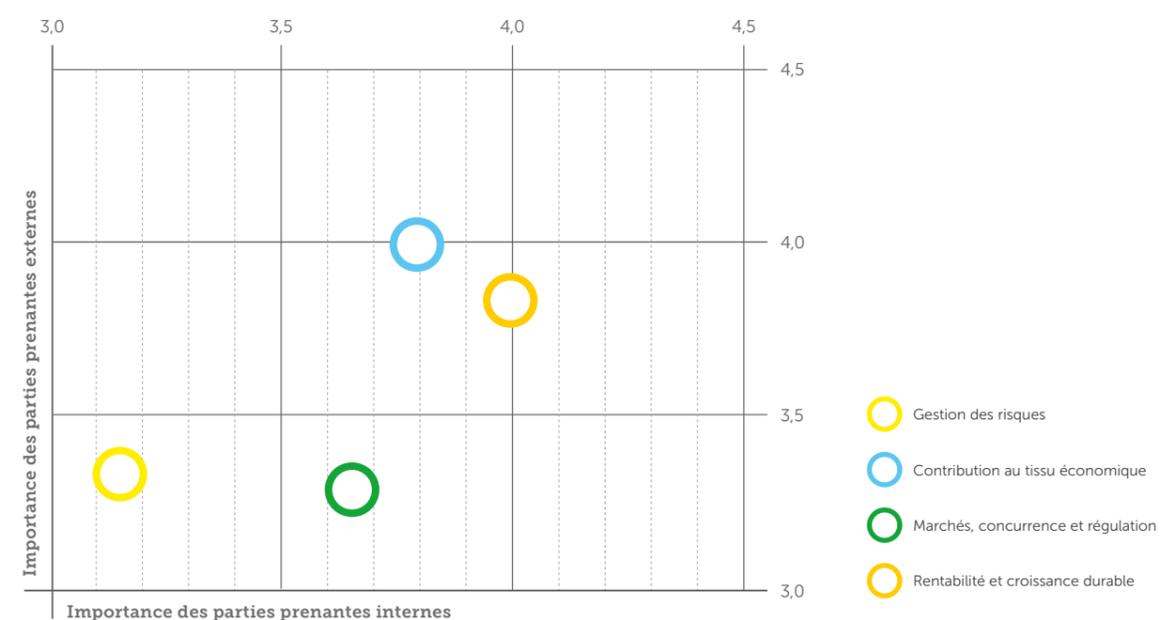
# Rentabilité

« Les services que nous proposons à nos clients s'appuient de plus en plus sur des systèmes informatiques. Lorsque nous planifions l'évolution de nos infrastructures IT, nous veillons bien sûr à la performance et à la sécurité informatique, mais aussi aux gains en efficacité que nous pouvons en tirer pour assurer la rentabilité et la pérennité de l'Entreprise. »

FABIEN  
Département IT



En tant que prestataire de services publics et universels d'importance vitale, le Groupe POST Luxembourg est, de par son histoire, sa notoriété, sa gamme de services et produits et sa présence géographique et en ligne, un acteur de référence dans le paysage économique national. A l'égard de notre actionnaire, de nos clients et de nos collaborateurs, nous sommes conscients de notre responsabilité toute particulière en termes de rentabilité, d'emploi, d'investissements et de gestion des risques.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Rentabilité et croissance durable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurer une profitabilité durable</li> <li>&gt; Diversifier les activités</li> <li>&gt; Relier performance financière et extra financière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Résultats financiers positifs</li> <li>&gt; Participations et partenariats</li> <li>&gt; Cohérence entre performance financière et extra financière</li> </ul>
<b>Contribution au tissu économique et social national</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Investir dans l'économie</li> <li>&gt; Soutenir l'entrepreneuriat et l'innovation</li> <li>&gt; Recruter les profils requis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Investissements réalisés</li> <li>&gt; Initiatives réalisées</li> <li>&gt; Nombre de recrutements</li> </ul>
<b>Marchés, concurrence et régulation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Être leader sur nos marchés en respectant le cadre légal et réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nombre de sanctions pour abus de position dominante</li> </ul>
<b>Gestion des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier et gérer au mieux les risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Variation des risques rapportés</li> </ul>

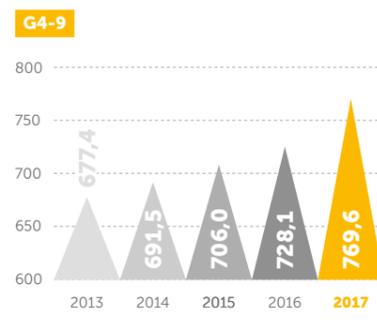
L'exercice 2017 du Groupe POST Luxembourg se caractérise par un accroissement du chiffre d'affaires de 6 %, ainsi que par un EBITDA et un résultat avant impôts en hausse respectivement de 2 % et de 13 %. Ces bons résultats s'expliquent par des améliorations en termes d'efficacité et un développement de notre base de client notamment dans l'Internet et la télévision. Pour poursuivre la transformation en cours de nos trois métiers de base et garantir leur pérennité, POST a consenti à nouveau à d'importants investissements stratégiques.

L'année 2017 est marquée par une pression accrue dans les trois métiers à savoir la concurrence et la fin des frais de Roaming au détail dans l'Union européenne au niveau télécom, la baisse du volume du courrier due à la digitalisation des communications dans le métier postal et le niveau bas des taux d'intérêts qui se traduit dans l'érosion des marges d'intérêts pour POST Finance. Malgré ce contexte difficile, les trois métiers ainsi que les principales filiales du Groupe contribuent tous à la hausse organique du chiffre d'affaires Groupe qui s'établit à 769,6 MEUR en 2017 contre 728,1 MEUR soit une augmentation de 41,5 MEUR (+6 %).

### Rentabilité et croissance durable

En 2017, le Groupe POST Luxembourg a réalisé un résultat net de 36,7 MEUR.<sup>7/8</sup>

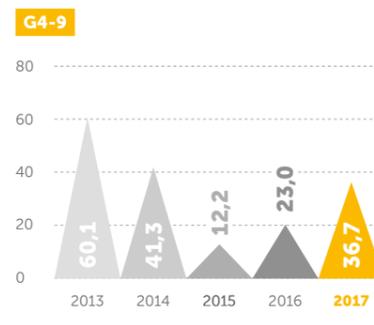
#### Chiffre d'affaires (MEUR)



<sup>7/8</sup> Pour plus de détails, il est renvoyé aux chapitres «Chiffres clefs» et «Comptes annuels consolidés 2017».

<sup>8</sup> Résultat après impôts - Part du Groupe

#### Résultat net<sup>9</sup> (MEUR)



Face à des marchés à la fois de plus en plus matures et concurrentiel et, afin d'assurer sa pérennité, le Groupe POST Luxembourg a continué, en 2017, à déployer sa stratégie de diversification porteuse de croissance durable.

#### Métier Télécom

Le périmètre du métier Télécom comprend POST Technologies, POST Telecom S.A. et POST Telecom PSF S.A. Dans un but d'efficacité opérationnelle, les entités POST Telecom S.A. et POST Telecom PSF S.A. ont été fusionnées au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Le métier télécom, en pleine mutation vers le monde de l'ICT, contribue aussi en 2017 très largement au résultat de l'Entreprise, mais subit de nouveau une érosion importante de ses marges. Le marché reste très dynamique, les services classiques de la voix (fixe et mobile) ou encore des SMS cèdent de plus en plus du terrain au trafic data (+ 63 % d'Internet mobile en 2017 pour les clients POST).

Longuement attendue du grand public, la disparition de l'itinérance européenne est devenue réalité pour le consommateur final en juin 2017. D'application pour les clients de POST Luxembourg au 1<sup>er</sup> juin 2017, la fin définitive des frais de Roaming au sein de l'Union européenne a entraîné un manque à gagner estimé entre 5 et 6 MEUR. Il en est de même des appels Roaming en dehors de l'Union européenne dont les tarifs ont baissé au 1<sup>er</sup> août 2017.

Concernant la connectivité fixe, la substitution de produits classiques (abonnements de téléphonie classique fixe : - 9 %, ADSL : - 23 %) se poursuit en faveur de nouveaux produits Internet large bande tels que BAMBOO (+218 %). Le succès de l'offre triple-

play «BAMBOO» (télévision, Internet, téléphonie fixe) a notamment permis en 2017 à POST Telecom de consolider sa position de leader sur le marché.

Le marché des professionnels reste aussi un vecteur de croissance en 2017 avec des solutions et services ICT en fort développement. Les marchés M2M («Machine to Machine» communication) et IoT («Internet of Things») connaissent également une belle évolution.

La contribution au chiffre d'affaires Groupe du métier Télécom enregistre une hausse de 21,1 MEUR (+5 %) pour s'établir à 450,6 MEUR.

#### Métier Courrier

POST Luxembourg a accéléré le développement de ses activités de logistique en proposant une panoplie de services sur mesure allant du stockage à l'envoi de marchandises en passant par la programmation et la gestion d'un webshop. Grâce au partenariat signé fin 2016 avec Singapore Post, le Luxembourg est devenu un nouveau hub européen pour la distribution de marchandises en provenance de l'Asie. Fin 2017, POST Luxembourg a pu réceptionner le millionième colis en provenance d'Asie.

POST Luxembourg et DHL Express ont signé un contrat de partenariat pour l'envoi de colis et de documents. Fin 2017, POST Luxembourg comptait dans son réseau de vente huit «DHL Express Service Point».

Tout en maintenant sa collaboration commerciale avec POST Luxembourg, TNT (groupe FedEx) a racheté la participation de POST Luxembourg dans la joint-venture TNT Express Luxembourg créée en 2000.

POST Luxembourg a acquis une participation minoritaire dans la start-up Eurosender Ltd<sup>9</sup>, plate-forme numérique de référence pour la réservation de services logistiques en Europe.

Enfin, le rapprochement opérationnel engagé en 2016 avec la filiale Michel Greco S.A. a permis, en 2017, de développer les synergies au niveau de la distribution et de la livraison de colis.

L'environnement économique reste difficile vu le recul de -4,2 % du volume

des lettres en 2017, dont les baisses les plus importantes viennent des clients Entreprises, à savoir les banques nationales et les administrations et services de l'État qui poussent leurs clients à recourir davantage aux offres et services proposés en ligne.

La performance financière du métier postal est néanmoins marquée par le développement de l'activité logistique et dédouanement et l'augmentation du volume des colis, qui continue de progresser de +15,4 % par rapport à 2016, pour contrecarrer partiellement l'érosion constante et continue du volume des lettres.

Les efforts de développement de l'activité logistique et dédouanement ont permis de générer un chiffre d'affaires de 3 MEUR, en continue progression.

En conclusion, le métier postal a réagi face à la baisse du volume des lettres avec une gestion plus stricte de ses coûts et le lancement de nouvelles activités notamment au niveau logistique.

POST Luxembourg reste convaincu que la restructuration et la modernisation de son réseau de vente avec le développement des nouveaux canaux de vente depuis 2016 constituent une valeur ajoutée pour nos clients.

La contribution au chiffre d'affaires Groupe du métier Courrier comprenant POST Courrier et Michel Greco S.A. s'élève à 145,6 MEUR contre 142,8 MEUR l'exercice précédent.

#### Métier Finance

Le partenariat signé en 2016 avec Banque Raiffeisen<sup>10</sup> a continué son développement en 2017. Les clients de POST Finance peuvent désormais effectuer des demandes de prêt auprès de Banque Raiffeisen via la plateforme en ligne CCP Connect de POST Luxembourg, en sus des demandes d'ouverture de comptes d'épargne.

De surcroît, POST Finance a mis en œuvre en janvier et mars 2017, un repositionnement nécessaire de sa politique tarifaire à l'égard des clients Particuliers et Entreprises. En effet, le modèle économique historique de l'activité des CCP est mis à mal depuis plusieurs années. La question de la viabilité est de rigueur lorsqu'il s'agit à la fois d'être le seul établissement au plan national ayant

l'obligation et ne pouvant proposer que des comptes de base à prix modique, d'assurer des coûts de fonctionnement et d'investissements liés à une pression réglementaire et concurrentielle y relative en augmentation constante, le tout dans une conjoncture de taux d'intérêts négatifs.

C'est en toute responsabilité et pour assurer la pérennité des services de POST Finance que les conditions tarifaires ont été adaptées pour à la fois influencer le comportement de nos clients à consommer moins de papier, à limiter leur recours aux prestations à haut coût de fonctionnement et encourager un focus «digital» pour garantir l'ouverture de notre métier à un plus large panel de clientèle et répondre aux attentes de tous les types de client.

Ce repositionnement de la valeur des produits et services de l'activité des CCP s'inscrit également dans le contexte d'un élargissement à d'autres établissements de l'obligation de fournir des comptes de base depuis l'entrée en vigueur de la loi du 13.06.2017 (i.e. transposition de la Payment Account Directive).

Dans le giron de POST Finance, la création de la société i-Hub S.A.<sup>11</sup> va permettre au Groupe POST Luxembourg de se positionner dans le domaine des services mutualisés innovants et performants. i-Hub est une start-up qui propose ainsi une offre modulaire de services allant de la collecte au stockage digitalisé et sécurisé, en passant par le screening des données nominatives de personnes (physique et morales). Les clients cibles sont toutes les sociétés devant se conformer aux exigences réglementaires en matière d'identification et de mises à jour des données de leurs clients, inhérentes à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Dans cette même optique de délivrer des services mutualisés innovants et performants, POST Finance a conduit au cours de l'année 2017 des négociations de place ayant abouti à la signature d'un pacte d'actionnaires entre POST Luxembourg et 4 grandes

<sup>9</sup> www.eurosender.com

<sup>10</sup> www.raiffeisen.lu

<sup>11</sup> www.i-hub.com

banques<sup>12</sup> de détail au Luxembourg pour créer une entité légale commune, la société LuxHub. Cette dernière a pour objectif de délivrer des services transactionnels de routage de paiement via la mise en place et la maintenance d'une plate-forme mutualisée pour les besoins des banques de la place financière devant se mettre en conformité avec la directive PSD2.

POST Finance a continué à évoluer en 2017 dans un contexte de marché monétaire à taux négatifs et de pression réglementaire toujours grandissante au plan notamment de la protection des consommateurs et de la sécurité de leurs transactions.

La contribution au chiffre d'affaires Groupe du métier Finance s'établit à 26,6 MEUR contre 20,7 MEUR l'exercice précédent. La hausse de 5,9 MEUR s'explique principalement par la mise en place de la nouvelle tarification. Le résultat d'exploitation du métier finance reste cependant négatif notamment en raison de la conjoncture des taux d'intérêts négatifs.

#### Autres initiatives

Le capital de la filiale POST Capital S.A. a été augmenté dans un but d'améliorer le positionnement de POST Luxembourg sur le marché des start-up. Seront privilégiés les fonds spécialisés dans des domaines clés pour la stratégie des métiers de POST Luxembourg.

La société néerlandaise Leaseweb, spécialisée dans les services d'hébergement de type cloud et data centres, a racheté à POST Capital une partie de sa participation dans la société Synedge, active dans le domaine de la gestion du trafic sur les réseaux télécoms moyennant des services de CDN (Content Delivery Network).

POST Luxembourg a contribué à la création et occupe la vice-présidence depuis 2017 du groupe de travail RSE RADAR (Réactivité – Agilité – Décision – Adaptabilité – Résultats) de PostEurop<sup>13</sup> qui réunit des représentants de petits opérateurs postaux européens. Les objectifs de cette initiative entre acteurs de

tailles similaires sont l'échange de bonnes pratiques et l'identification de pistes d'innovation et de synergies susceptibles d'avoir un impact positif sur leurs activités postales, logistiques et de services financiers.

#### Nos filiales

Du côté des sociétés filiales, EBRC a pris une participation dans le capital de la société française DIGORA spécialisée dans la gestion de données et infrastructures IT. Avec un taux d'occupation de ses data centres en forte augmentation, EBRC réussit à se positionner de plus en plus comme acteur de confiance dans le domaine des services et de la sécurité informatiques. La cession d'une partie importante du data centre de Betzdorf au profit de l'État a permis de consolider l'enracinement de la Commission européenne au Luxembourg pour ses infrastructures informatiques.

Editus a absorbé la société Solvalux<sup>14</sup> afin de proposer à ses clients des données financières et légales sur les entreprises au Luxembourg.

Déjà PSF (Prestataire du Secteur Financier), InTech a créé un Pôle Innovation et Développement qui prend en charge la coordination des projets RSE et suit leur retour sur investissements.

Victor Buck Services a obtenu le statut PSDC (Prestataire de Services de Dématérialisation ou de Conservation). Reposant sur une législation nationale récente et unique en Europe en matière d'archivage électronique, ce statut permet à cette filiale de POST Luxembourg de développer son business digital autour de la communication d'informations.



La contribution au chiffre d'affaires Groupe des principales filiales, hors POST Telecom S.A. et POST Telecom

PSF S.A. compris dans le chiffre d'affaires du métier Telecom et hors Michel Greco S.A. compris dans le chiffre d'affaires du métier Courrier, s'élève à 146,7 MEUR, soit 20 % du chiffre d'affaires consolidé, en hausse de 11,7 MEUR (+8,6 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette évolution s'explique principalement par la croissance organique d'EBRC S.A. et Victor Buck Services S.A. ainsi que la croissance externe suite à la prise de participation dans Elgon S.A. et Ainos S.A.

Les filiales Victor Buck Services, Editus et InTech ont su se défendre particulièrement bien dans leurs secteurs respectifs. Au niveau des investissements réalisés par le biais de POST Capital, le bilan est plus nuancé. L'ensemble de ces investissements fonctionnent en mode start-up et subissent chacun à leur façon les aléas de la phase de lancement. Au niveau du Groupe, le Comité exécutif a intensifié les efforts pour renforcer les liens entre les métiers pour ainsi créer des synergies. Un exemple en est la montée en puissance dans le domaine de la cybersécurité où les ressources et compétences sont non seulement utilisées en interne, mais également mises au profit de nos clients. Un autre exemple est le développement d'une stratégie digitale cohérente pour tous les métiers. Les premiers aboutissants de cette stratégie ont vu le jour en 2016 (p. ex. MyPost.lu). D'autres bien plus visibles pour le client devraient suivre dans les mois à venir.

#### Résultats consolidés

Au niveau consolidé, la marge brute du Groupe POST Luxembourg a progressé de 17,4 MEUR pour atteindre 555,5 MEUR en 2017 (correspondant à 72 % du chiffre d'affaires, soit 2 points de moins qu'en 2016 dû notamment à la pression concurrentielle accrue que subissent les métiers Télécom et Courrier).

Les autres frais de fonctionnement (hors corrections de valeur) et les autres produits d'exploitation s'établissent à net 398 MEUR en 2017 contre 382,2 MEUR en 2016, correspondant à une hausse de

15,8 MEUR qui s'explique par l'évolution du périmètre de consolidation et la tranche indiciaire sur les salaires depuis janvier 2017.

Malgré la tranche indiciaire sur les salaires depuis janvier 2017, une gestion plus stricte des dépenses de fonctionnement a permis de stabiliser le bénéfice Groupe avant intérêts, impôts et amortissements (EBITDA) à 158,8 MEUR, soit 21 % du chiffre d'affaires. Ce n'est cependant pas le cas de l'EBIT Groupe qui est négatif avec 13,8 MEUR, en baisse de 42,6 MEUR par rapport à l'exercice précédent. Baisse qui s'explique principalement par des amortissements de nature exceptionnelle.

Le bénéfice financier net Groupe est de 59,5 MEUR, en hausse de 47,6 MEUR par rapport à l'exercice précédent principalement attribuable à la vente des actions dans la société Eutelsat S.A.

Le Groupe clôture l'exercice 2017 avec un profit de 37,6 MEUR, la quote-part groupe se montant à 36,7 MEUR. Il s'agit d'une forte progression par rapport au résultat de l'exercice précédent de 14,2 MEUR; la quote-part groupe ayant aussi progressé de 13,7 MEUR en un an. Après plusieurs années successives de dégradation des résultats du Groupe, l'objectif premier affiché pour les exercices 2016 et 2017 était celui de stabiliser les résultats. Si cet objectif a été atteint deux années successivement, ces belles performances sont néanmoins à analyser avec prudence, la transformation de nos métiers n'étant pas terminée et nécessitant encore des investissements importants (5G, logistique etc.) et des gains en efficacité.

Les perspectives pour 2018 seront de développer nos activités logistiques, de poursuivre la digitalisation de nos services et, globalement, d'améliorer l'expérience de nos clients.

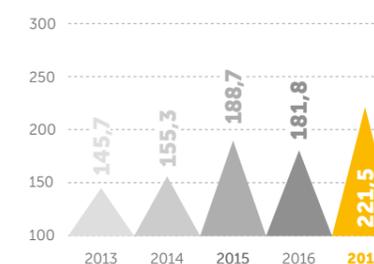
[| Voir Forum Cadres RESPECT \(page suivante\)](#)

#### Contribution au tissu économique et social national

La contribution du Groupe POST Luxembourg au tissu économique et social du pays comprend, outre la prestation de services publics

et universels dans les domaines postaux, télécoms/ICT et financiers, d'importants investissements dans les infrastructures et technologies de communication de pointe.

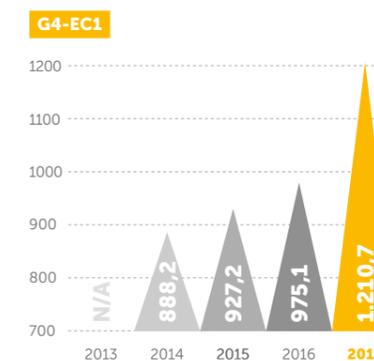
#### Investissements<sup>15</sup> (MEUR)



Avec 221,5 MEUR, les investissements bruts pour 2017 sont restés élevés et ont contribué à la promotion du pays comme pôle d'excellence dans les domaines de l'ICT et de la logistique et à la transition de l'économie nationale d'une économie de marché vers une économie de partage telle que prônée par l'étude «Troisième Révolution Industrielle, Luxembourg».

La contribution du Groupe POST Luxembourg au tissu économique et social du pays s'exprime également dans l'indicateur GRI G4-EC1

#### Valeur économique créée et distribuée (MEUR)



«Valeur économique créée et distribuée» qui s'élève à 1.210,7 MEUR pour l'exercice 2017. Cet indicateur s'obtient en additionnant les produits, les coûts opérationnels, les prestations et rémunérations des salariés, les donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserves, les versements aux apporteurs de capitaux et à l'État.

<sup>12</sup> BCEE, BGL BNP Paribas, Banque Raiffeisen

<sup>13</sup> www.posteurop.org

<sup>14</sup> www.solvalux.com

<sup>15</sup> Investissements corporels et incorporels directs

## Forum Cadres RESPECT

Fin novembre 2017, quelque 140 cadres de POST Luxembourg se sont retrouvés pour une après-midi dédiée aux sept engagements responsables de POST Luxembourg regroupés sous l'acronyme «RESPECT» (Rentabilité, Employabilité, Sécurité, Produits, Éthique, Connaissances, Terre).

Au préalable, ils ont participé à des ateliers expérimentaux préparatoires. Lors de l'atelier Rentabilité, les participants ont réfléchi aux leviers d'optimisation possibles en termes de recettes et de dépenses. L'atelier Employabilité a couvert la thématique du handicap en entreprise. L'atelier Sécurité a traité de la sécurité des données et des mots de passe. L'atelier Produits a regroupé des managers et des étudiants en BTS «Management d'entreprise et développement durable» pour imaginer les futurs produits de POST Luxembourg intégrant les dimensions «utilité sociale» et «éco-responsabilité». L'atelier Éthique s'est penché sur la question de la transparence de la communication interne dans le sens d'une plus grande efficacité. L'atelier Connaissances avait comme objectif de mettre à disposition de diverses associations caritatives les compétences ou l'aide de nos managers pour le tri de vêtements, des travaux de peinture, la distribution de café à des sans-abris, la formation de personnel sur des logiciels de la suite Office ou encore la mise en place d'un outil d'inscription à des événements. Et l'atelier Terre a proposé aux participants un cours d'éco-conduite. Le plan d'actions issu de ces ateliers et du Forum sera implémenté courant 2018.

Atelier RESPECT dédié aux sept engagements responsables de POST



Atelier RESPECT dédié aux sept engagements responsables de POST

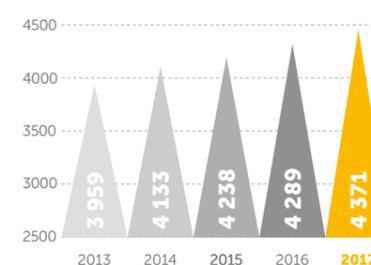
Présentation du projet stratégique Rifkin par Tom Eischen



L'idée du Forum Cadres était aussi de repositionner les engagements de POST Luxembourg dans le contexte plus global de la 3<sup>e</sup> Révolution Industrielle et des orientations stratégiques du pays. Tom Eischen, Commissaire du Gouvernement à l'Énergie au ministère de l'Économie, a présenté le projet stratégique Rifkin élaboré sous l'égide du ministère de l'Économie en mode «open social innovation». Ce vaste projet national pour une économie soutenable offre de nombreuses opportunités au Groupe POST Luxembourg.

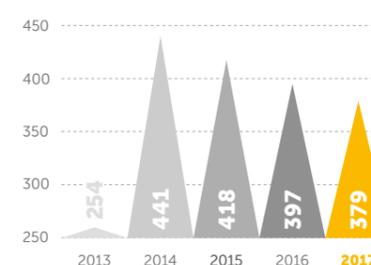
## Emploi<sup>16</sup>

G4-10



## Recrutements<sup>17</sup>

G4-LA1



Les dépenses d'investissement brutes en installations techniques, machines, outillage et mobilier mis en production en 2017 s'élèvent à 73,7 MEUR, les dépenses d'investissements en terrains et constructions mis en production en 2017 à 63,1 MEUR, les dépenses d'investissements en immobilisations incorporelles mises en production en 2017 à 26,4 MEUR et les dépenses en immobilisation corporelles et incorporelles en cours à 80,3 MEUR.

## Marchés, concurrence et régulation

G4-S07, G4-DMA

Ambitionnant d'être leader sur ses marchés dans le plein respect du cadre légal et réglementaire, les entités du Groupe POST Luxembourg n'ont fait l'objet, en 2017, d'aucune procédure d'investigation ou amende de la part des autorités de régulation ou de la concurrence.

Dans l'affaire INTEGRAL<sup>18</sup>, la Cour administrative a annulé le 1<sup>er</sup> juin 2017 les sanctions prononcées en 2014 par le Conseil de la Concurrence en invoquant essentiellement un

dépassement des délais de procédure et l'absence d'analyse de marché.

## Gestion des risques

G4-14

La tendance des risques observés reste stable. En 2017, le déploiement d'une culture intégrée du risque au sein du Groupe POST Luxembourg a été poursuivi sur base des risques susceptibles d'avoir un impact sur la stratégie et les activités de chaque entité et métier. Cette approche a été enrichie par une identification des risques opérationnels basée sur l'analyse des activités et processus métiers (pertes provenant de processus internes inadéquats ou défectueux, d'erreurs individuelles ou de défaillances de systèmes...).

## RÉALISATIONS 2017

- > Participations et partenariats porteurs de croissance (Groupe POST Luxembourg)
- > Investissements de 221,5 MEUR (Groupe POST Luxembourg)
- > Recrutement de 379 nouveaux collaborateurs (Groupe POST Luxembourg)
- > Organisation d'un Forum Cadres dédié à RESPECT et notamment à la thématique Rentabilité (POST Luxembourg)
- > Mise en place d'une procédure concernant la conception, le lancement, la gestion et le suivi de projets (POST Luxembourg)
- > Certification PSDC-Prestataire de services de dématérialisation ou de conservation (Victor Buck Services)

## OBJECTIF POUR 2018

- > Poursuite de la stratégie de croissance et de diversification (Groupe POST Luxembourg)

<sup>16</sup> Chiffres du Groupe POST Luxembourg considéré dans sa totalité. Nombre moyen de collaborateurs.

<sup>17</sup> La tendance à la baisse s'explique essentiellement par un niveau de recrutement plus élevé en 2014 et 2015 que d'habitude dans le cadre du déploiement de la nouvelle stratégie.

<sup>18</sup> Fin 2014, sur la base d'une plainte introduite en 2006 par un concurrent, le Conseil de la Concurrence avait estimé que POST Luxembourg avait abusé de sa position dominante sur le marché de la téléphonie fixe et sur le marché de l'accès à internet ADSL en offrant,

en 2006 et 2007, dans le cadre de son offre triple play INTEGRAL, des rabais auxquels les concurrents ne pouvaient pas répliquer. POST Luxembourg avait été condamné au paiement d'une amende de 2,5 MEUR. POST Luxembourg avait introduit un recours judiciaire contre cette condamnation. La Cour administrative d'appel a confirmé le jugement rendu fin 2016 par le Tribunal administratif : annulation de la décision du Conseil de la Concurrence et de l'amende infligée à POST Luxembourg.

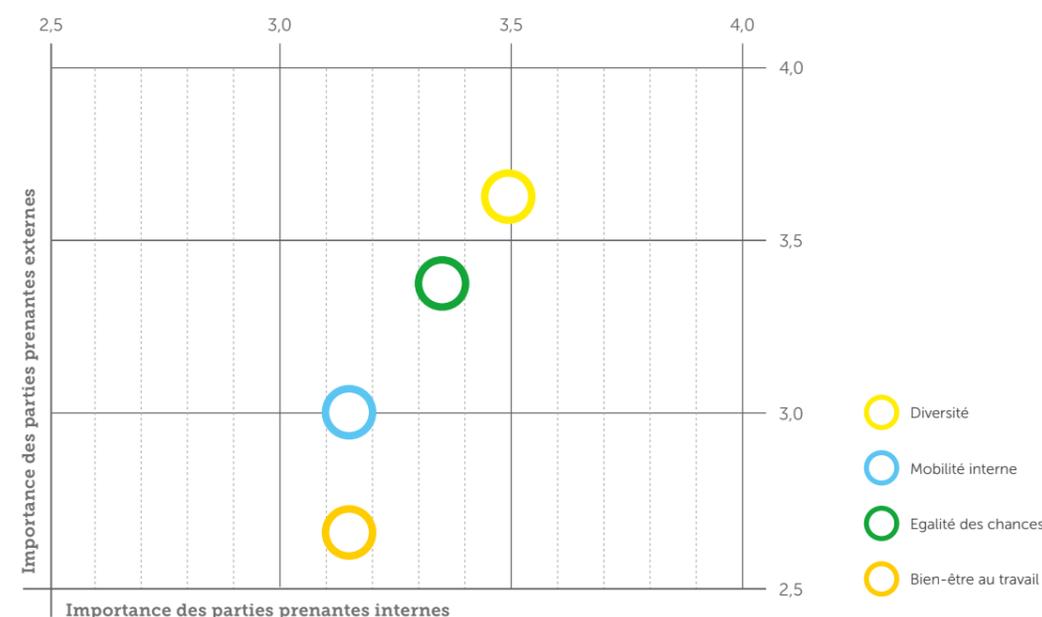
# Employabilité

« Je suis heureux d'avoir trouvé un emploi que je n'imaginai même pas exister chez POST. Le bonus, c'est l'équipe d'hommes et femmes différents et formidables que ce travail me fait rencontrer tous les jours. »

**EMMANUEL**  
Infrastructures télécoms



En tant que premier employeur au Luxembourg, l'employabilité occupe une place de tout premier ordre dans le chef des responsabilités de POST Luxembourg. C'est un atout clé dans toute entreprise désireuse de fidéliser ses collaborateurs et d'en attirer des nouveaux. Toutes les entités du Groupe POST Luxembourg s'emploient à promouvoir l'égalité des chances, le bien-être au travail, la diversité et la mobilité interne.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Egalité des chances</b>	> Garantir l'égalité des chances	> Egalité de rémunération hommes/femmes > Egalité d'accès aux fonctions
<b>Bien-être au travail</b>	> Contribuer au développement personnel des collaborateurs > Assurer un bon environnement de travail > Garantir la santé au travail	> Nombre moyen d'heures de formations > Investissements dans l'environnement de travail > Taux d'absentéisme
<b>Diversité</b>	> Encourager la diversité	> Répartition de l'effectif par genre, âges...
<b>Mobilité interne</b>	> Faciliter la mobilité interne des collaborateurs	> Nombre de collaborateurs ayant bénéficié de la mobilité interne

## Egalité des chances

La convention collective de POST Luxembourg garantit l'égalité de rémunération entre femmes et hommes ainsi que l'égalité pour tous d'accéder à la formation et à la promotion professionnelle. Le code de conduite des collaborateurs de POST Luxembourg met en avant la politique de non-discrimination et d'égalité des chances et la lutte contre le harcèlement. Les sociétés filiales de POST Luxembourg appliquent également ces principes.

## Bien-être au travail

En 2017, le Groupe POST Luxembourg a maintenu son engagement en matière de santé et de bien-être sur les lieux de travail.

Chez POST Luxembourg, dans le cadre du programme Gesond@POST, des sessions individuelles d'ergonomie au poste de travail informatisé organisées sur les principaux sites administratifs avaient pour objectif d'aménager et d'ajuster les postes de travail des collaborateurs en ayant fait la demande (69) afin d'améliorer leur confort au travail et de prévenir les troubles musculo-squelettiques. Tous les ans, en automne, POST Luxembourg propose une campagne de vaccination antigrippale gratuite pour tous les collaborateurs qui en font la demande (138). En 2017, 31 collaborateurs ont profité du check-up de santé gratuit pour les collaborateurs âgés de 50 ans et plus.

Des «relax zone» ont été installées sur les deux principaux sites de POST Luxembourg. Elles permettent aux collaborateurs de se détendre un moment dans un espace privatif.

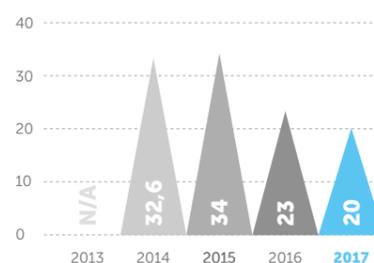
Les deux nouveaux bâtiments occupés début 2017 à Luxembourg-gare et à Luxembourg-Cloche d'Or offrent des espaces de travail conçus pour favoriser la collaboration et le bien-être au travail (température ambiante, qualité de l'air, confort acoustique, lumière du jour, accessibilité aux personnes à mobilité réduite, zones de communication...).

Des sessions d'information ont permis de collecter des suggestions d'améliorations et des recommandations à considérer pour l'aménagement du futur siège de l'Entreprise à Luxembourg dont la construction débutera en 2019.

Le Groupe POST Luxembourg accorde une importance primordiale à la formation continue de ses collaborateurs. En 2017, ils ont bénéficié en moyenne de 20 heures de formation. Le catalogue de formations de POST Luxembourg s'adresse à tous les métiers en proposant, outre des formations techniques, également de nombreux modules en matière de communication, de santé ou encore de développement personnel.

## Nombre moyen d'heures de formation

G4-LA9



L'équipe A.P.S. (Assistance Psycho-Sociale) de POST Luxembourg, composée d'une assistante sociale et d'un psychologue du travail, offre, en toute confidentialité, une assistance psychologique et sociale aux collaborateurs rencontrant des problèmes de santé, des soucis personnels et/ou familiaux, des problèmes relationnels, de surendettement ou de dépendance, etc. Elle intervient sur base d'une démarche volontaire du collaborateur en difficulté. En 2017, 121 dossiers ont été traités (2016 : 142), la plupart en lien avec des thématiques liées au travail, à la santé et à la famille/logement.

## EBRC innove

EBRC a lancé deux initiatives ayant pour but d'offrir à ses collaborateurs un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée et, aux nouvelles recrues, surtout étrangères, une installation plus facile au Luxembourg. La première, dénommée «inter-sites», permet aux collaborateurs frontaliers de travailler quelques jours par mois sur le site à Kayl proche de la frontière française et celui à Cap-Windhof à proximité de la frontière belge dans des bureaux partagés (63 places de travail disponibles à cet effet).



LAURENT CROZIER  
EBRC

«Le premier avantage est la réduction des temps de trajet et l'atténuation des soucis de stationnement. Cela permet également de mélanger les équipes et de mieux échanger sur les projets en cours»

La seconde («re-location») soulage le nouveau collaborateur en situation de déménagement de l'étranger au Luxembourg dans ses démarches administratives et facilite son intégration.



BASILE MATHIEU  
EBRC

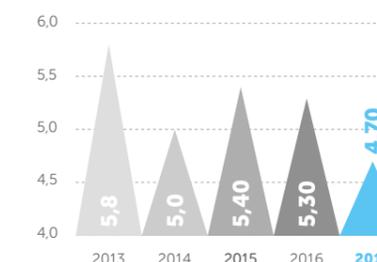
«Ce service m'a permis de me décharger d'une bonne partie du stress lié à l'installation dans un nouveau pays. En provenance de la Bretagne, ma famille a pu facilement trouver un logement, bref un vrai plus pour bien rentrer dans mes nouvelles fonctions»



Le site de EBRC à Kayl, à proximité de la frontière française

## Taux d'absentéisme (%)

G4-LA6



Pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, EBRC a obtenu en 2017 le label Great Place To Work®<sup>19</sup>. Victor Buck Services, spécialiste dans la gestion de la communication clients, de la dématérialisation et de l'archivage légal, a mis en place une machine de production «jet d'encre» qui réduit non seulement l'émission de particules chimiques dans l'air mais, avec des émissions sonores moindres, améliore le confort auditif des opérateurs.

| voir EBRC innove



<sup>19</sup> Créée aux États-Unis, l'organisation Great Place to Work® a pour objectif la promotion d'une culture d'entreprise à la fois performante et promouvant le bien-être au travail en recourant à des sondages (www.greatplacetowork.com).

**Petit-déjeuner diversité chez POST**

Au printemps, dans le cadre du Diversity Day<sup>20</sup> POST Luxembourg a organisé son premier «petit-déjeuner diversité» sur ses deux sites principaux. L'objectif était de montrer toute la diversité de nos collaborateurs, que ce soit par leur origine, leurs goûts ou encore leur régime alimentaire. Les collaborateurs présents sont venus avec un plat qui les représentait, soit de leur pays, de leur région ou tout simplement avec un de leurs plats préférés. Les buffets étaient particulièrement variés, allant de la Kachkéis-Schmier aux biscuits algériens, en passant par les pâtisseries portugaises, le miel fait par les abeilles des collaborateurs, les mueslis et fromages suisses, le gâteau portoricain ou encore le pain iranien.

«Petit-déjeuner diversité» dans le bâtiment Mercier



«Petit-déjeuner diversité» dans le bâtiment Mercier



InTech a nommé un responsable pour suivre le développement personnel des collaborateurs qui comprend notamment des workshops analysant les points de satisfaction et d'amélioration, la formalisation des aspirations de chacun et la création d'un système permettant aux collaborateurs de devenir des formateurs. Par ailleurs, pour sa seconde participation, InTech est arrivée troisième au classement des «+ de 50 employés» des entreprises désignées Best Workplaces au Luxembourg.

Editus a mis en place, en 2017, un parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs. Etalée sur deux semaines, cette initiative permet aux nouveaux arrivants d'avoir rapidement une vue d'ensemble de l'entreprise et de rencontrer tous les directeurs.

**Diversité**

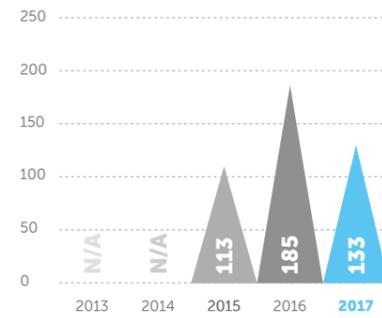
La convention collective de POST Luxembourg garantit le principe de non-discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, l'appartenance ou non appartenance, vraie ou supposée, à une race ou ethnique.

Fin 2017, les collaborateurs du Groupe POST Luxembourg représentaient 43 nationalités. La répartition de l'effectif total par sexe était de 30 % de femmes et 70 % d'hommes. 27 collaborateurs étaient employés sous le statut de travailleur handicapé<sup>21</sup>.

**Mobilité interne**

La convention collective de POST Luxembourg établit des critères précis offrant des perspectives d'évolution à tous les collaborateurs du statut privé. En 2017, 133 collaborateurs de POST Luxembourg ont pu bénéficier de nouvelles perspectives de carrière.

**Mobilité interne**



Les frais de personnel s'élèvent à 318,1 MEUR en 2017 contre 308,2 MEUR l'exercice précédent. La hausse de 9,9 MEUR s'explique principalement par la tranche indiciaire de 2,5 % et l'entrée dans le périmètre de consolidation de Elgon S.A. et Ainos S.A.

| Voir Petit-déjeuner diversité chez POST

**RÉALISATIONS 2017**

- > Diminution du taux d'absentéisme (Groupe POST Luxembourg)
- > 133 bénéficiaires de la mobilité interne (POST Luxembourg)
- > Adaptation ergonomique de postes de travail (POST Luxembourg)
- > Premier petit-déjeuner diversité (POST Luxembourg)
- > Lancement des initiatives «re-location» et «inter-entreprises» (EBRC)
- > Création d'un parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs (Editus)

**OBJECTIFS POUR 2018**

- > Poursuite des initiatives de formation des collaborateurs tant sur le plan des compétences métiers que comportementales (Groupe POST Luxembourg)
- > Développer un rituel annuel «petit-déjeuner diversité» à l'occasion du Diversity Day (POST Luxembourg)
- > Obtention du label Great Place to Work® (InTech)
- > Renouvellement de labels & reconnaissances (Groupe POST Luxembourg)

<sup>20</sup> www.chartediversitysite.lu

<sup>21</sup> Pour d'autres données (ex: répartition de l'effectif par âge), il est renvoyé au tableau GRI en fin de rapport.

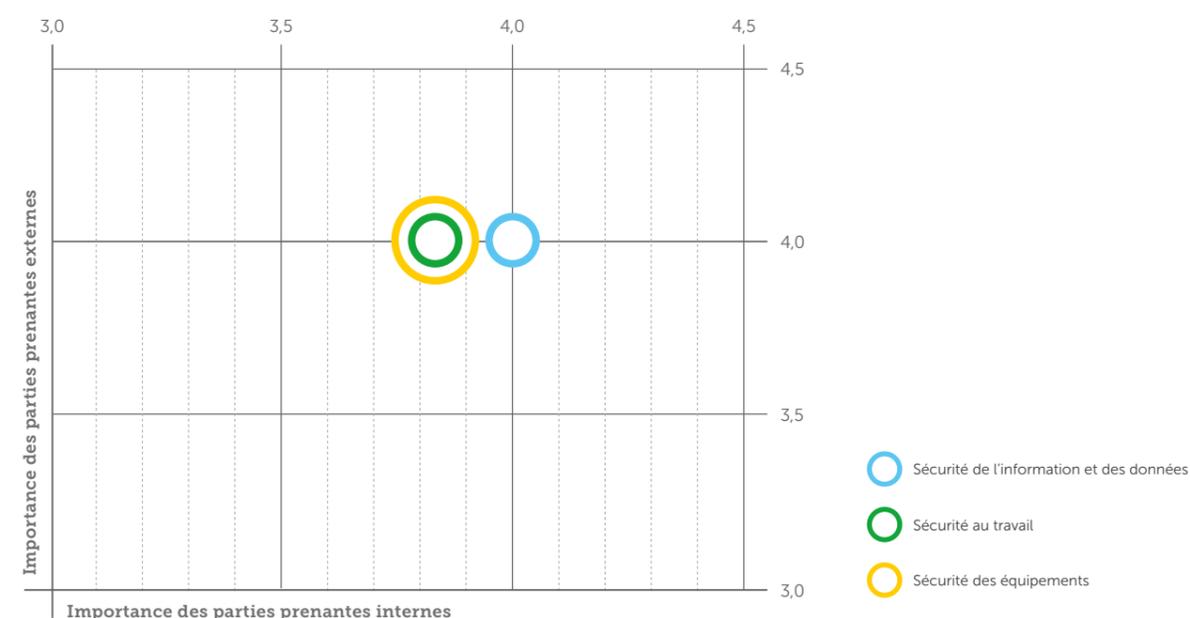
# Sécurité

« Dans notre économie de plus en plus digitalisée, les données revêtent une importance stratégique croissante. Chez POST, nous prenons la cybermenace particulièrement au sérieux. Nous en protéger est notre quotidien, excitant, mais, oui, très «prenant». »

AURÉLIE  
Département Cybersécurité



Sécurité est la thématique RESPECT jugée la plus importante par nos parties prenantes internes et externes. Dans ce domaine, le Groupe POST Luxembourg a par conséquent une responsabilité tout à fait particulière : qu'il s'agisse de la lettre, du colis, de l'e-mail, de la communication téléphonique ou encore de la transaction financière, le Groupe POST Luxembourg se doit d'assurer un environnement de sécurité élevé en termes de protection des données, d'équipements et d'infrastructures.



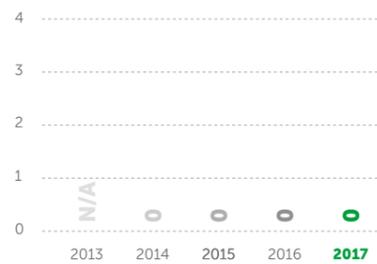
SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Sécurité de l'information et des données	> Assurer une sécurité optimale de l'information et des données	> Nombre de plaintes adressées à la CNPD pour atteinte à la vie privée/perde de données
Sécurité des équipements et infrastructures	> Assurer la sécurité des équipements et infrastructures	> Nombre d'incidents graves
Sécurité au travail	> Garantir la sécurité sur les lieux de travail	> Nombre d'accidents de travail/trajets/maladies professionnelles

## Sécurité de l'information et des données

La protection des données est un enjeu stratégique pour les activités du Groupe POST Luxembourg, fournisseur de référence de services de confiance dans les domaines postaux, télécom/ICT et financiers. Pour la quatrième année consécutive, POST Luxembourg et ses sociétés filiales n'ont fait l'objet d'aucune notification à la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD)<sup>22</sup> pour non-respect des règles relatives à la protection des données.

### Plaintes pour atteinte à la vie privée/pertes de données

G4-PR8



Pour toutes les entités du Groupe POST Luxembourg, 2017 a été une année de préparation à l'entrée en vigueur le 25 mai 2018 du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Reposant sur une logique de responsabilisation et de transparence, ce règlement prévoit un renforcement des droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données personnelles, d'une part. Il impose, d'autre part, toute une série d'obligations nouvelles pour les acteurs économiques qui collectent, utilisent, stockent ou transmettent des données à caractère personnel, pour plus de transparence envers les personnes concernées. Des actions de sensibilisation ont été menées à l'intention des collaborateurs en y intégrant des aspects particuliers liés à la protection des données personnelles des clients et des collaborateurs. Chez POST Luxembourg, un plan d'actions RGPD est en voie d'implémentation.

<sup>22</sup> www.cnpd.lu

<sup>23</sup> www.ebrc.com/files/atoms/files/ebrc\_whitepaper\_2017.pdf

<sup>24</sup> Les attaques DDoS sont des attaques informatiques dont le but est de rendre indisponible un service en ligne en inondant de requêtes et ainsi empêcher les utilisateurs de ce service de l'utiliser. Le service anti-DDoS de POST Luxembourg permet de détourner le trafic litigieux pour

POST Luxembourg a soutenu les autorités nationales dans le cadre de la lutte contre la criminalité, et notamment contre le terrorisme en désactivant au 12 juillet 2017 les cartes d'abonnement téléphoniques prépayées anonymes.

EBRC a publié en 2017 son Livre blanc «Digital needs Trust»<sup>23</sup>. Ce document invite les entreprises, les institutions et les citoyens à construire ensemble l'écosystème digital de confiance dont l'Europe a besoin. Parmi les recommandations figure la nécessité pour chacun de comprendre comment assurer sa sécurité et éviter une divulgation accidentelle ou malveillante de ses informations personnelles à des tiers. Il est primordial d'éduquer et de conscientiser toutes les parties prenantes au nouvel ordre digital.

Editus a créé un poste de Data Protection Officer.

## Sécurité des équipements et infrastructures

Fournisseur de référence de services publics et universels, le Groupe POST Luxembourg se doit d'assurer une sécurité optimale de ses équipements et infrastructures. En 2017, le Groupe POST Luxembourg n'a pas enregistré d'incidents graves pour ce qui concerne ses équipements et infrastructures. Plusieurs attaques de type DDoS (Distributed Denial of Service/déni de service distribué)<sup>24</sup> ont impacté des clients. POST Luxembourg et POST Telecom ont mis en place un service proactif anti-DDoS. Du côté du réseau de téléphonie mobile, des outils améliorant la visibilité en termes de sécurité ont été implémentés. Une attention particulière a été vouée aux processus visant à assurer un haut niveau de sécurité pour l'ensemble des solutions et projets, y compris des analyses de risques, des validations architecturales de bout en bout et des tests d'intrusion. Les capacités développées en interne ont été utilisées pour des projets de clients («sell what you use»)<sup>25</sup>.

ne garder que le trafic légitime. Cette opération se fait en monitorant le trafic qui passe sur le backbone et en intervenant, le cas échéant, via le Centre de Sécurité opérationnel de POST Luxembourg.

<sup>25</sup> Entreprises de l'industrie, intégrateurs et opérateurs télécoms.

A l'occasion des Internet Security Days 2017, POST Luxembourg et EBRC ont reçu le prix du Best Security Provider. Ce concours national s'adresse à des compétiteurs nationaux. Le prix obtenu récompense une candidature commune mettant en avant la complémentarité des services de sécurité offerts par POST Luxembourg et EBRC. Pour ce prix, le jury composé de 20 CISO (Chief Information Security Officer) a eu à départager 5 dossiers de candidature.

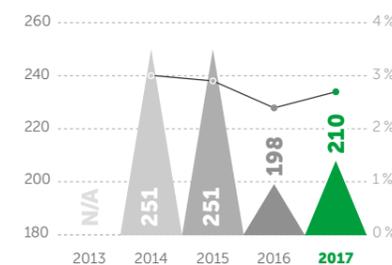
G4-15 et G4-16

## Sécurité au travail

En 2017, le Groupe POST Luxembourg n'a connu aucun cas de décès lié à un accident de travail ou à une maladie professionnelle. Sur cinq ans, le taux d'accidents de travail et de trajets reste stable.

### Accidents de travail et de trajets Taux global (%)

G4-LA6



POST Luxembourg poursuit, avec son pôle de sécurité et ses travailleurs désignés, le déploiement des initiatives lancées en 2015. Une quarantaine

de fonctions ont été définies comme comportant des risques. La liste va du facteur à l'agent de nettoyage en passant par le guichetier, l'installateur, le conseiller client, le magasinier et le chauffeur. A titre préventif, les collaborateurs en question ont à leur disposition les équipements de protection individuelle requis. Un plan de formation spécifique est en voie d'être mis en place à leur intention. Un numéro d'urgence médicale interne a été mis en place dans plusieurs des principaux bâtiments administratifs. Il permet d'avoir directement en ligne un des secouristes internes dont le nombre atteint désormais plus de 8 % de l'effectif. Des exercices d'évacuation réguliers permettent de vérifier en continu le bon fonctionnement et la rapidité opérationnelle des processus afférents. Pour 2018, POST Luxembourg vise notamment la généralisation du numéro d'urgence sur les grands sites et la mise en place d'une organisation sûreté-sécurité transversale.

Victor Buck Services a distribué des vêtements de sécurité et a adapté divers postes de travail pour améliorer respectivement la visibilité nocturne ou par mauvais temps de ses chauffeurs et collaborateurs au contact de marchandises ainsi que le confort acoustique de certains collaborateurs.

## RÉALISATIONS 2017

- > Préparation à l'entrée en vigueur en mai 2018 du Règlement général européen sur la protection des données (Groupe POST Luxembourg)
- > Aucune plainte pour atteinte à la vie privée/pertes de données (Groupe POST Luxembourg)
- > Mise en place d'un numéro d'urgence médicale (POST Luxembourg)
- > Best Security Provider 2017 (POST Luxembourg et EBRC)
- > Publication du Livre blanc «Digital needs Trust» (EBRC)

## OBJECTIFS POUR 2018

- > Finalisation des préparatifs à l'entrée en vigueur en mai 2018 du Règlement Général européen sur la protection des données (Groupe POST Luxembourg)
- > Poursuite des efforts de sensibilisation en termes de sécurité de l'information et de protection des données (Groupe POST Luxembourg)
- > Recrutement d'un Data Protection Officer (POST Luxembourg)
- > Renouvellement de labels & reconnaissances (Groupe POST Luxembourg)

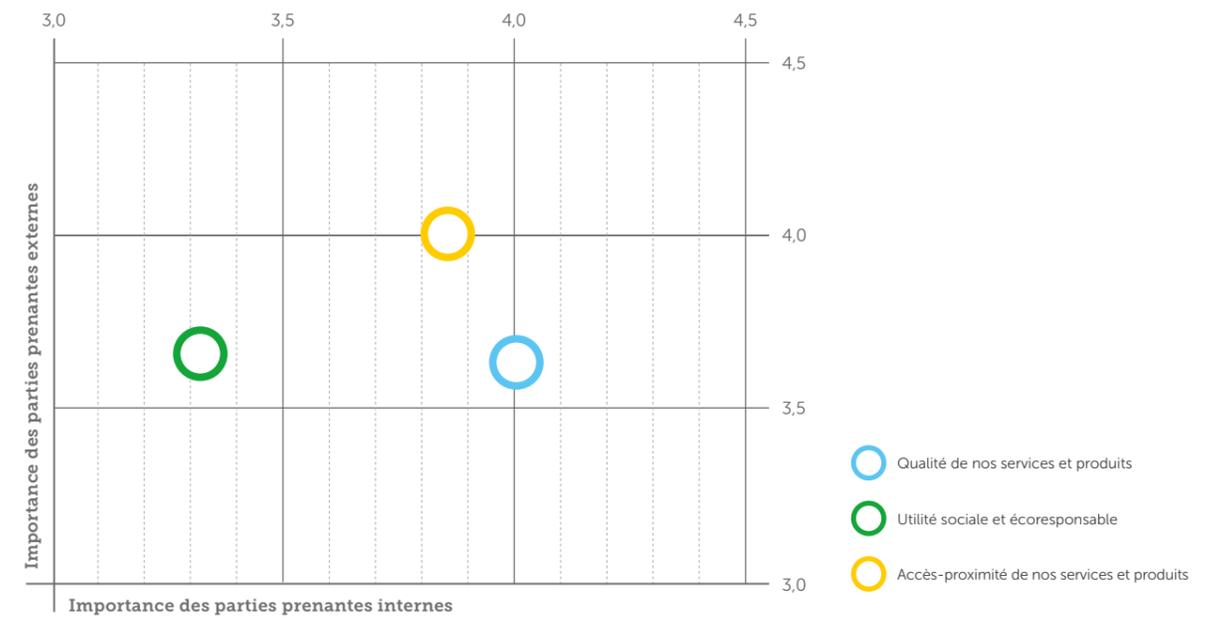
# Produits

« Pour nous, penser «produits», cela veut surtout dire penser «clients»: pour rendre leur expérience avec POST la plus simple, la plus accessible possible avec un très haut niveau de qualité. Nous y travaillons chaque jour avec le concours de nos fournisseurs. »

**FABIOLA**  
Département Product Management

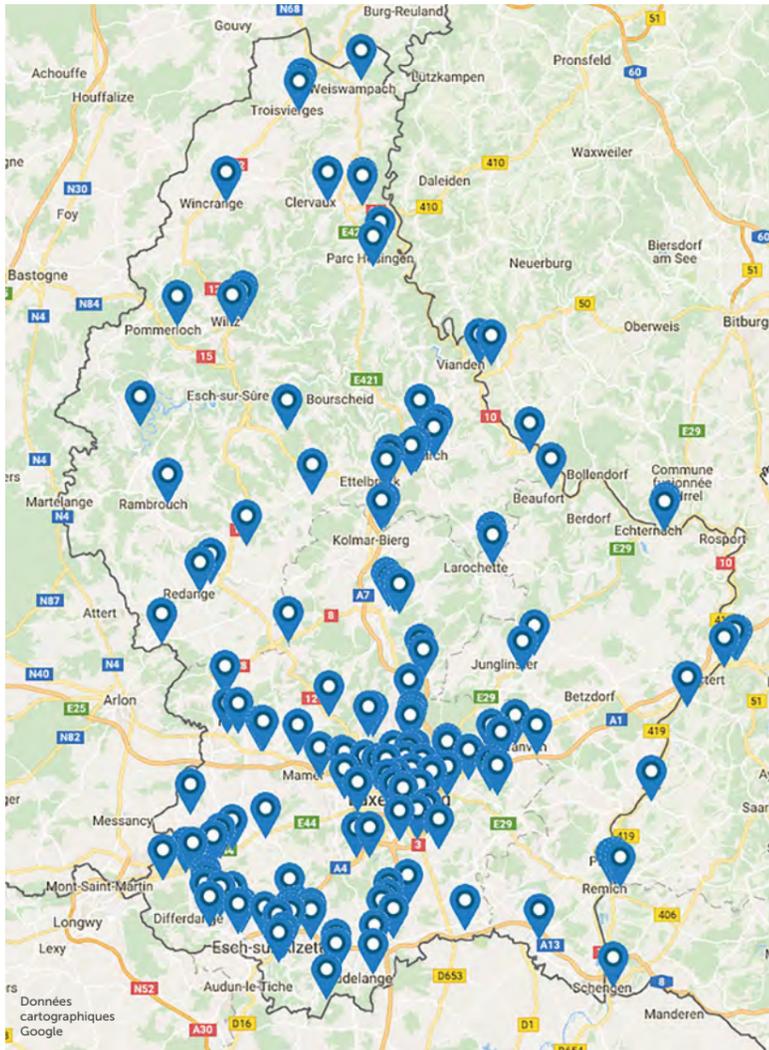


Accessibilité, qualité et utilité sont trois maîtres-mots de la démarche Produits du Groupe POST Luxembourg. L'innovation technologique ouvre de nouveaux horizons aux clients en termes de besoins et ceux-ci, en retour, poussent à l'innovation d'usage et à l'amélioration de l'expérience client. Prestataire de services publics et universels importants, le Groupe POST Luxembourg accordera à l'avenir une attention croissante à l'utilité sociale et à l'écoresponsabilité de ses services et produits.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Accessibilité</b>	> Développer l'accessibilité à nos services et produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Diversité des accès (physiques/en ligne/mobiles)</li> <li>&gt; Degré de couverture géographique de services clés et du réseau d'interfaces clients</li> <li>&gt; Compréhension/utilisation aisée des produits et services</li> </ul>
<b>Qualité</b>	> Maintenir une haute qualité de nos services et produits	> Évolution des indicateurs de qualité <sup>26</sup>
<b>Utilité sociale et éco responsabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Inventorier les services et produits socialement utiles et écoresponsables</li> <li>&gt; Élaborer des critères RSE à intégrer dans la conception et le développement des services et produits</li> </ul>	> Évolution du nombre de services et produits intégrant des critères RSE dans leur conception, développement et diffusion

<sup>26</sup> Les indicateurs de qualité figurent dans le chapitre «Chiffres clés».

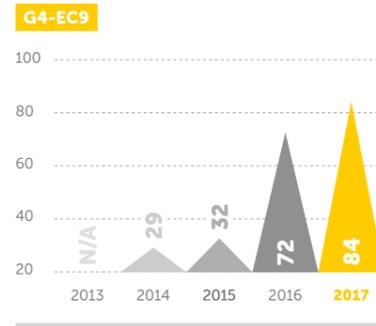


Présence géographique de POST.

d'un concept novateur. Sur plus de 750 m<sup>2</sup>, tous les produits et services de POST Luxembourg sont accessibles en un seul point de vente. Un autre Espace POST a été ouvert fin 2017 dans le centre commercial «Shopping Mile Nordstrooss» à Marnach dans le nord du pays. Sur 250 m<sup>2</sup> partagés avec Banque Raiffeisen, il marque le rapprochement entre les deux partenaires. Ces deux premiers Espace POST sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Le réseau de stations colis PackUp accessibles 24h/24 et 7j/7 est passé de 72 fin 2016 à 84 stations fin 2017 avec une capacité totale de 8.457 emplacements. Le nombre de colis reçus via le réseau a augmenté de 52 %. Cette couverture géographique contribue à réduire les déplacements des clients et de nos facteurs et livreurs.

**Points PackUp 24h/24 et 7j/7**



**Accessibilité**

POST Luxembourg poursuit continuellement l'amélioration de sa présence géographique sur le territoire national. Fin 2017, celle-ci reposait sur 2 Espaces POST, 12 Shops Telecom, 63 bureaux des postes, 33 Points POST dans des surfaces partenaires (centres commerciaux, stations-essence, etc.), 84 stations PackUp 24h/24-7j/7, 51 Points PackUp (partenaires), 112 terminaux bancomat POST Luxembourg et Banque Raiffeisen ainsi que sur une présence dans 39 agences Banque Raiffeisen.

Dans le nouveau bâtiment de POST Luxembourg à Luxembourg-gare, le nouvel Espace POST allie modernité, convivialité et service dans le cadre

Dans le domaine des télécommunications, le réseau FTTH (Fiber To The Home) de POST Luxembourg pour l'internet ultra haut débit atteignait fin 2017 une couverture d'éligibilité de 61,8 % des ménages. En mobile, le réseau 4G/LTE couvrait plus de 97 % de la population.

Le partenariat avec Banque Raiffeisen lancé début 2016 a évolué avec la possibilité pour les clients de POST Luxembourg de demander un prêt personnel via l'application CCP Connect.

**Qualité**

POST Luxembourg est le premier opérateur du pays à proposer à ses clients les technologies VoLTE<sup>27</sup> et WiFi-Calling associées. Celles-ci offrent un meilleur confort de téléphonie

mobile et constituent un pas de plus sur la route vers la 5G que POST Luxembourg entend lancer à partir de 2020.

Dans le cadre de la nouvelle réglementation européenne sur le Roaming (application des tarifs nationaux en Roaming en Europe), les clients de POST Luxembourg ont pu bénéficier à partir du 1<sup>er</sup> juin 2017 de leurs forfaits sans augmentation de prix. L'offre a été simplifiée en regroupant le volume national et le volume Europe au sein d'un volume unique utilisable au Luxembourg et en Europe.

ConnectedOffice, la nouvelle offre de services réseaux, téléphonie fixe, Internet et ICT de POST Luxembourg à l'intention des PME via une connectivité unique et sécurisée garantit une haute qualité de service à la téléphonie VoIP de l'entreprise, tout en lui offrant un accès Internet haut débit et des services de sécurité et de mobilité.

**Utilité sociale et écoresponsabilité**

En 2018, sur la base d'un premier inventaire des services et produits susceptibles d'être définis comme étant socialement utiles et écoresponsables établi en 2017, POST Luxembourg vérifiera la pertinence des critères initialement retenus et en ajoutera d'autres pour déboucher sur une offre de services et produits responsables

permettant à POST Luxembourg de se démarquer de sa concurrence.

RENITA, le Réseau National Intégré de radiocommunication, a passé le cap de 10.000 agents utilisateurs de l'État avec l'intégration des quelque 500 agents de l'Administration Pénitentiaire. Lancé en 2015 avec la collaboration technologique de POST Luxembourg, RENITA est un réseau digital qui relie les services de sécurité et de secours du pays (police, pompiers, protection civile...) et permet, en cas de besoin de leur lancer un message instantané et simultané.

Début 2017, POST Luxembourg a lancé le service Smooove qui facilite le déménagement des clients résidentiels: leur adresse peut être changée en une seule démarche pour l'ensemble de leurs services auprès de POST Luxembourg. Quelque 3.000 clients en ont profité.

POST Luxembourg et sa filiale Michel Greco ont lancé en phase test, dans la commune de Schifflange, le projet-pilote EVITA visant à réduire les avisés postaux. Pendant un mois, chaque samedi, les habitants ont pu récupérer leurs colis et lettres recommandées sans se déplacer, directement auprès d'un «Posttruck» garé sur un site central de la commune. Entretemps, tout client intéressé peut demander le dépôt de ses colis de façon sécurisée à des endroits définis par ses soins avec remise d'une notification dans sa boîte aux lettres.

InTech a notamment développé pour la société Noviatek<sup>28</sup> un POC<sup>29</sup> (application mobile) permettant de recevoir des notifications d'un système de capteurs pour assurer le suivi à domicile de personnes âgées.

**RÉALISATIONS 2017**

- > Développement de la couverture géographique des interfaces clients e.a. avec l'ouverture des deux premiers Espace POST (POST Luxembourg).
- > Lancement des technologies VoLTE et WiFi-Calling (POST Luxembourg).
- > Lancement de projets-pilotes au service de l'expérience client (POST Luxembourg et Michel Greco)
- > Premier inventaire de services et produits socialement utiles et écoresponsables (POST Luxembourg)
- > Mise en place d'un POC<sup>29</sup> au profit du suivi à domicile de personnes âgées (InTech)

**OBJECTIF POUR 2018**

- > Promotion d'une offre de services et produits responsables permettant de se démarquer de la concurrence (POST Luxembourg)

<sup>28</sup> www.noviatek.lu  
<sup>29</sup> Proof Of Concept (preuve de concept ou démonstration de faisabilité).

<sup>27</sup> Voice over Long Term Evolution

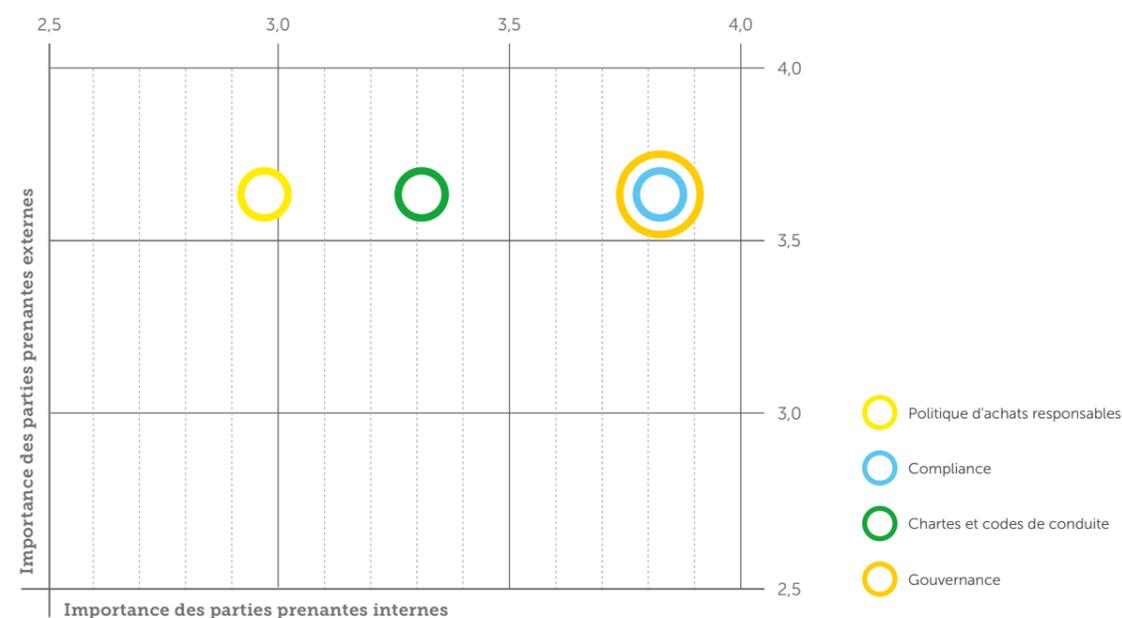
# Ethique

« J'achète pour POST les équipements télécoms qui seront ensuite installés chez nos clients. Je participe avec mes collègues à la sélection des fournisseurs, aussi en fonction de critères environnementaux. »

LUCIE  
Département Achats



Dans le Groupe POST Luxembourg, l'éthique comporte de nombreuses facettes : une gouvernance efficace et transparente, le respect du cadre légal et réglementaire, une politique d'achats responsables ou encore le respect de règles de conduite. Reposant sur des valeurs collectives et individuelles, elle est synonyme d'une multitude d'initiatives qui, toutes, impactent le fonctionnement de l'organisation, le mode de management, le comportement professionnel et, au final, enrichissent la culture, la notoriété et la pérennité de l'entreprise.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Gouvernance</b>	> Avoir une gouvernance efficace et transparente	> Taux décisionnel et d'information des réunions du Conseil d'administration > Diversité dans la composition du Conseil d'administration et du Comex (genre, âge, nationalités, secteurs représentés)
<b>Compliance</b>	> Respecter le cadre légal et réglementaire	> Nombre de sanctions pour non-respect du cadre légal/réglementaire
<b>Chartes et codes de conduite</b>	> Faire respecter les règles	> Nombre d'affaires
<b>Politique d'achats responsables</b>	> Acheter local si possible > Développer les pratiques d'achats responsables	> Pourcentage d'achats locaux
<b>Éthique des affaires</b>	> Parer aux conflits d'intérêt et à la corruption	> Nombre de cas de non-respect des dispositions législatives et règles internes

**Gouvernance**

**G4-34, G4-56, G4-DMA, G4-LA12**

Les organes de direction de POST Luxembourg sont le Conseil d'administration et le Directeur général entouré de son Comité exécutif<sup>30</sup>. Le Conseil d'administration est composé de 16 membres dont 8 représentants de l'État, propriétaire du capital de POST Luxembourg, 6 représentants élus du personnel et 2 administrateurs indépendants. Il définit les grandes orientations de POST Luxembourg et la stratégie du Groupe POST Luxembourg. Par ailleurs, il contrôle la gestion du Comité exécutif. Ce dernier, composé de 6 membres, est en charge de la gestion journalière de POST Luxembourg.

Le Conseil d'administration est accompagné dans l'accomplissement de son mandat et de ses missions par plusieurs comités spécialisés (Comité d'audit, Comité de gestion des risques, Comité de nomination et de rémunération). Le Président du Conseil d'administration n'est pas un employé de POST Luxembourg. Les métiers sont pilotés par des Comités opérationnels, chacune des sociétés filiales de POST Luxembourg par un conseil d'administration et une direction.

**Les organes de Gouvernance**

POST LUXEMBOURG	CONSEIL D'ADMINISTRATION (16 MEMBRES)	COMITÉ EXÉCUTIF (6 MEMBRES)
<b>Genre</b>		
Femmes	3	2
Hommes	13	4
<b>Nationalité</b>		
Luxembourg	15	4
Autres	1	2
<b>Âge</b>		
Moins de 30 ans F	-	-
Moins de 30 ans H	-	-
30-50 F	2	1
30-50 H	3	1
50+ F	2	1
50+ H	9	3
<b>Secteurs économiques représentés</b>		
État : 8	-	-
POST : 6	-	POST : 6
Indépendants <sup>33</sup> : 2	-	-

A la mi-2017, le Conseil d'administration a approuvé une modification profonde du Règlement d'ordre intérieur du Comité d'audit afin de le rendre conforme à la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit. Même si cette loi n'est en effet pas applicable à POST Luxembourg stricto sensu, le Comité d'audit avait néanmoins décidé de s'orienter vers ces dispositions en tant que «best practices».

En termes de diversité, les organes de gouvernance de POST Luxembourg étaient composés comme suit<sup>31</sup> :

**voir tableau : Les organes de Gouvernance**

Les taux décisionnel et d'information des réunions du Conseil d'administration pour 2017 sont de 100 % : toutes les décisions ont été prises par voie de consensus et les collaborateurs ont été informés via Intranet des principales décisions<sup>32</sup>.

La stratégie RSE (responsabilité sociale d'entreprise) de POST Luxembourg fait partie intégrante de la stratégie d'entreprise. Elle y figure en tant qu'ambition prioritaire au regard de notre responsabilité en tant que prestataire de services d'importance vitale et est fondée sur les enjeux et défis pour nos entités et métiers

ainsi que sur les attentes de nos parties prenantes internes et externes (cf. matrice de matérialité à la page 25 dans ce document), elle se situe dans la continuité de notre rapport extra financier 2016. La démarche RSE de POST Luxembourg est pilotée par une directrice, directement rattachée au Directeur général, un responsable RSE et un Comité de développement durable. Chaque filiale faisant partie du périmètre extra-financier a un délégué RSE.

**Compliance**

**G4-PR9, G4-S07, G4-S08, G4-DMA**

Acteur de référence de l'économie nationale, le Groupe POST Luxembourg a une grande responsabilité de mise en conformité à l'égard des normes et réglementations en vigueur. En 2017, le Groupe POST Luxembourg n'a fait l'objet d'aucune sanction pour non-respect du cadre légal/réglementaire.

Prestataires de services financiers (PSF), POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Victor Buck Services et Michel Greco procèdent en continu à leur mise en conformité avec les circulaires de la CSSF<sup>34</sup>.

**Chartes et codes de conduite**

Depuis le lancement du Code de conduite en octobre 2016 et à ce jour, 2.600 collaborateurs de POST Luxembourg, soit 3/4 de l'effectif de la maison-mère, ont assisté à quelque 50 sessions d'information et de sensibilisation afférentes. Le Comité d'Éthique, en charge de veiller à l'application du code, a reçu au total 18 demandes, essentiellement des questions concernant la conformité de certains agissements. En 2017, le Comité d'Éthique a conclu au non-respect du Code de conduite par un collaborateur. Le comité a également formalisé le dispositif d'alerte professionnelle avec la création d'une adresse e-mail spécifique



Le Comité de développement durable de POST Luxembourg

et d'un formulaire pour signaler et mieux formuler des agissements suspects.

**Politique d'achats responsables**

**G4-DMA**

Le département Achats de POST Luxembourg, garant de l'application de critères d'achats équitables, a poursuivi le développement de la prise en compte de considérations éthiques notamment via la sensibilisation des fournisseurs à l'application du Code

de conduite fournisseurs et l'ajout de catégories d'achats supplémentaires (IT/Fournitures et Services) dans son périmètre d'action. Par ailleurs, le processus de validation et d'envoi de commandes a été digitalisé.

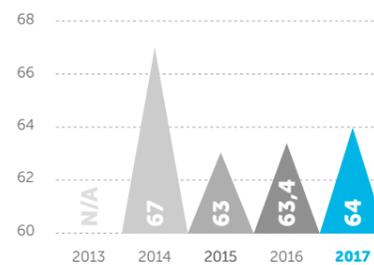
Fin 2017, le volume d'achats locaux<sup>35</sup> du Groupe POST Luxembourg représentait 64 % de l'ensemble des achats. Pour 2018, POST Luxembourg et plusieurs sociétés filiales visent la finalisation de critères d'achats responsables.

**Éthique des affaires**

Les activités liées aux services financiers de POST Luxembourg sont exercées dans le respect de la loi du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Par ailleurs, le code de conduite général des collaborateurs et le code de conduite spécifique des collaborateurs des services financiers traitent également des règles applicables en matière de conflit d'intérêts et de lutte contre la corruption. En 2017, aucun collaborateur de POST Luxembourg n'a contrevenu à ces règles spécifiques.

**Achats locaux (% du volume d'achat global)**

**G4-EC9**



<sup>33</sup> Un membre indépendant représentant les Entreprises et un membre indépendant représentant les PME.

<sup>34</sup> Commission de Surveillance du Secteur Financier (www.cssf.lu).

<sup>35</sup> Achat local=produit/service facturé au Luxembourg.

**RÉALISATIONS 2017**

- > Mise en conformité du Règlement d'ordre intérieur du Comité d'audit avec la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit (POST Luxembourg)
- > Aucune sanction pour non-respect du cadre légal / réglementaire (Groupe POST Luxembourg)
- > Maintien de conformité avec les circulaires de la CSSF (POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC, Victor Buck Services et Michel Greco)

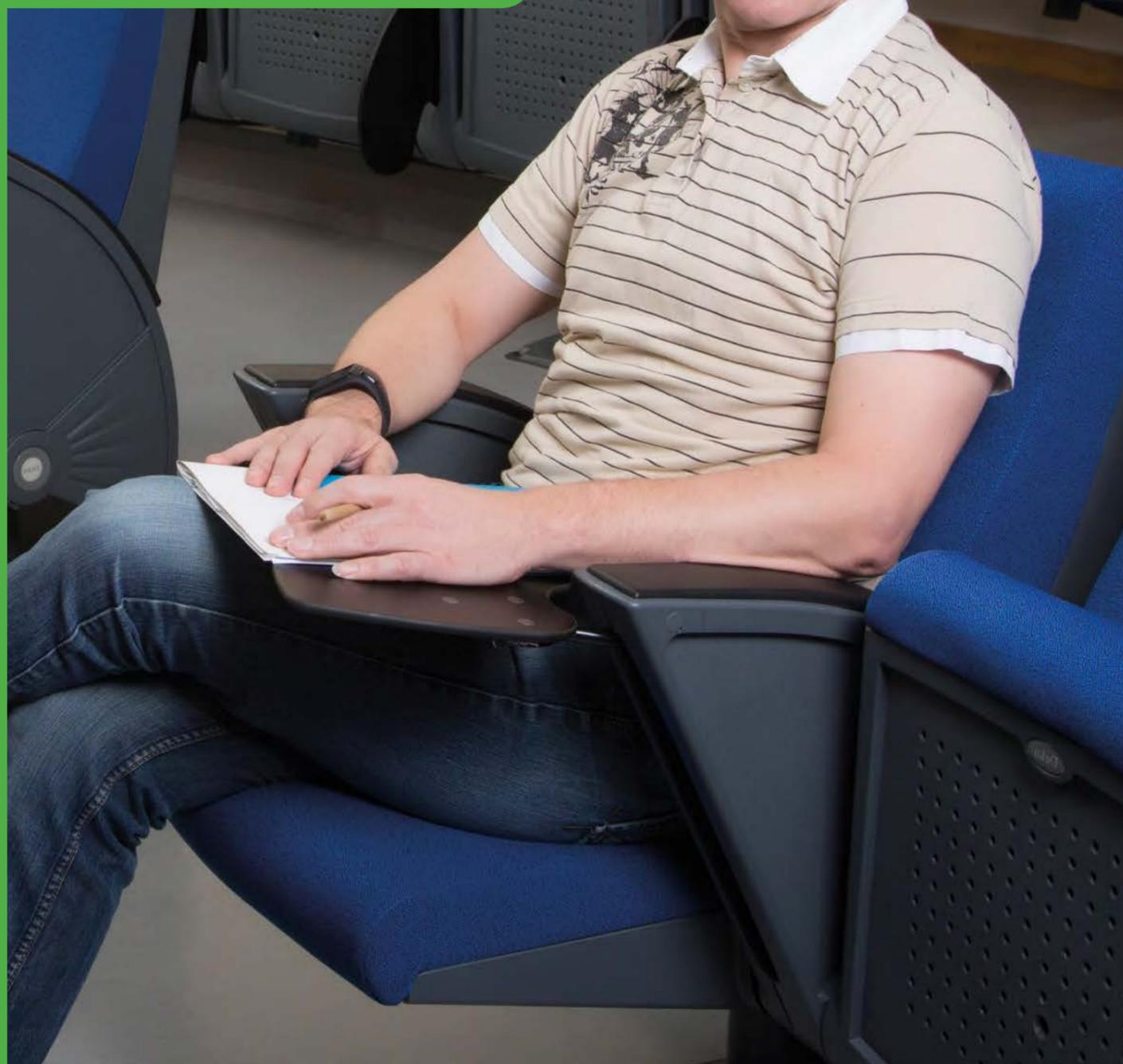
**OBJECTIFS POUR 2018**

- > Finalisation de critères d'achats responsables (Groupe POST Luxembourg)
- > Renouvellement de labels & reconnaissances (Groupe POST Luxembourg)

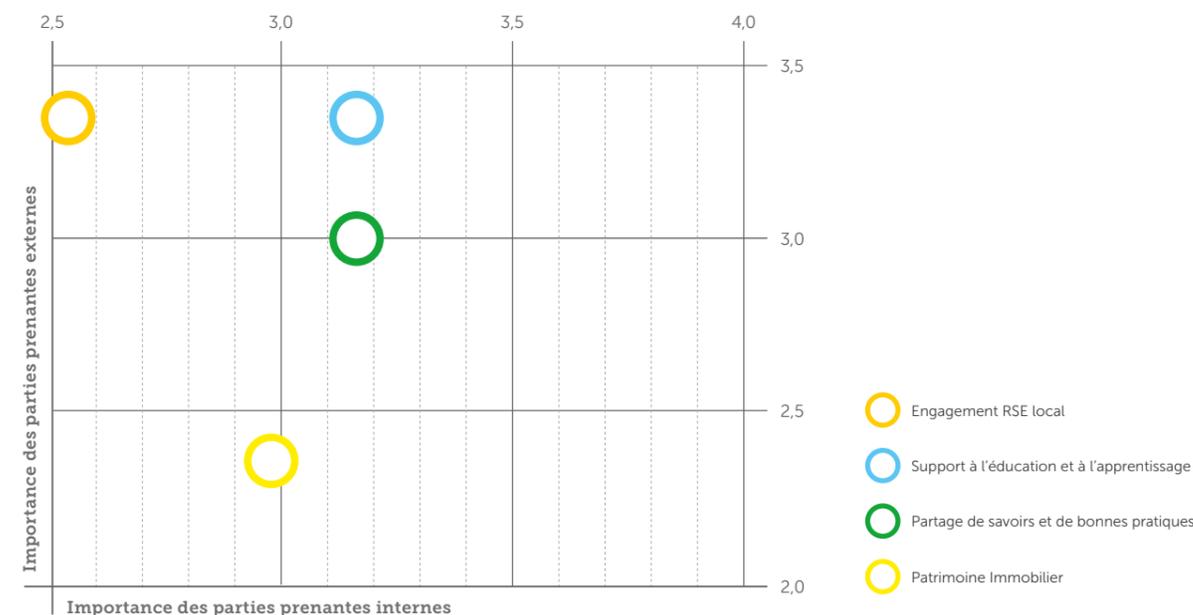
# Connaissance

« Je travaille au centre de formation chez POST et je me rends régulièrement dans les écoles pour expliquer nos métiers aux jeunes. Nous leur donnons ainsi des informations utiles pour les aider à choisir un métier d'avenir. »

**JOHN**  
Service Formation



Fort de ses 4.371 collaborateurs, le Groupe POST Luxembourg dispose d'un riche capital de savoirs et de connaissances : savoir-faire managérial et technique ainsi que savoir-être social. Partager ce capital en interne et avec le monde extérieur crée non seulement de la valeur pour tous mais contribue également à tisser du lien social. Nos collaborateurs s'y attellent en consacrant un important volume d'heures, entre autres, à des formations dans des écoles et à l'accompagnement de stagiaires. Notre groupe d'entreprises y contribue également en soutenant le milieu associatif et des projets solidaires.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Partage de savoirs et bonnes pratiques</b>	> Développer le partage de savoirs et bonnes pratiques en interne et en externe	> Nombre d'heures consacrées aux initiatives de partage
<b>Support à l'éducation et à l'apprentissage</b>	> Proposer des stages	> Nombre de stages proposés
<b>Engagement RSE local et international</b>	> Sensibiliser les communautés locales aux enjeux du développement durable > Développer nos relations avec les ONG et des plates-formes métier responsables	> Investissements au profit des associations et communautés locales > Participation à des échanges de bonnes pratiques responsables
<b>Patrimoine immobilier</b>	> Préserver notre patrimoine immobilier	> Nombre de bâtiments classés monument/patrimoine national

## Partage de savoirs et bonnes pratiques

En interne, les membres de la direction de POST Luxembourg ont réitéré en 2017 les traditionnels «roadshows» visant d'une part à partager les éléments-clés de la stratégie d'entreprise avec les collaborateurs et, en même temps, à être à l'écoute sur le terrain des défis opérationnels liés aux activités. Au total, les membres du Comité exécutif ont ainsi consacré quelque 200 heures à des séances d'information et d'échanges avec les managers et collaborateurs. Les directions des sociétés filiales ont fait de même avec leurs équipes pour optimiser la communication et appuyer la gestion du changement.

Le dayCARE chez Editus



De leur côté, les collaborateurs de POST Luxembourg ont consacré 92 jours à des initiatives de partage de savoirs, soit dans l'Entreprise, soit dans des établissements scolaires et de formation continue ainsi qu'auprès d'ONG et lors de divers événements publics. Citons, à titre d'exemples, l'initiative didactique de POST Luxembourg Post4Kids<sup>36</sup>, la journée Girls' Day<sup>37</sup> chez POST Luxembourg, la soirée «Fit fir den Aarbechtsmaart»<sup>38</sup> ainsi que les initiatives Unicareers<sup>39</sup> et DigiRallye<sup>40</sup>. Lancé en automne 2017, Post4Kids s'adresse principalement aux enfants de 3 à 14 ans avec comme objectif de leur faire découvrir les métiers et services de POST Luxembourg ainsi que les technologies utilisées. Le matériel didactique est conçu en accord avec le plan d'études des écoles luxembourgeoises et développé en collaboration avec différents partenaires, notamment BEE SECURE<sup>4</sup> et le ministère de l'Éducation nationale.

| Voir InTech donne l'exemple

## Support à l'éducation et à l'apprentissage

Le Groupe POST Luxembourg a accueilli tout au long de l'année 576 stagiaires et étudiants afin respectivement de leur donner l'occasion de faire connaissance avec le monde de l'entreprise voire pour remplacer des collaborateurs pendant les périodes des vacances. InTech a accueilli au total 20 stagiaires sur une période de pas moins de 6 mois avec, au final, 14 CDI proposés à la clé. EBRC a parrainé une nouvelle promotion de l'école Telecom Nancy<sup>42</sup> et a accueilli 7 stagiaires, 6 de cette école et 1 de HR Academy<sup>43</sup>.

La journée dayCARE organisée par l'ONG CARE<sup>44</sup> permet à des lycéens de découvrir des entreprises. Le 25 octobre 2017, POST Luxembourg et Editus ont accueilli au total 33 lycéens. Les dons offerts par les entreprises participantes contribuent à soutenir la formation de sages-femmes au Niger et au Laos.

| Voir Label ESR



Le dayCARE chez POST



<sup>36</sup> www.post4kids.lu

<sup>37</sup> www.girlsday.lu

<sup>38</sup> www.lte.lu

<sup>39</sup> www.unicareers.lu

<sup>40</sup> www.bee-secure.lu

<sup>41</sup> www.bee-secure.lu

<sup>42</sup> www.telecomnancy.eu (institut public faisant partie de l'Université de Lorraine et formant en trois ans des ingénieurs généralistes en informatique et sciences du numérique).

<sup>43</sup> www.hracademy.lu

<sup>44</sup> www.care.lu

## InTech donne l'exemple

InTech est engagée depuis septembre 2017 dans un partenariat avec ShareIT, un incubateur de projets à impact social, hébergé au sein d'un village de start-up à Paris : Station F. La vocation de ShareIT est de faire se rencontrer l'expertise numérique de ses partenaires avec les besoins d'entrepreneurs sociaux désireux d'accélérer leur activité et d'en augmenter l'impact.

Dans ce contexte, InTech soutient plus particulièrement l'ONG WWoW<sup>45</sup> qui dénonce l'utilisation du viol comme arme de guerre. Le projet vise à mettre en place une plate-forme de signalement et de suivi de violences sexuelles commises dans des situations de conflit. Grâce à cet outil, les victimes seront reliées aux juridictions capables de poursuivre leurs agresseurs mais aussi à un réseau (médical, social...) capable de les aider à surmonter ce qu'elles ont vécu.



NICOLAS SANITAS

InTech

«*Enthousiasmés par le projet, nos ingénieurs mettent leurs compétences en Intelligence Artificielle au service des juristes pour leur permettre de traiter des signalements en grand nombre et de manière qualitative. Et grâce à la Blockchain, ils garantissent l'intégrité des signalements entre la fin de leur instruction et leur présentation devant la justice*»

InTech accompagne l'ONG Médecins du Monde<sup>46</sup> Luxembourg dans l'amélioration de ses outils numériques afin de répondre à un besoin métier de partage et de sécurité des informations entre les différents centres de soins situés au Luxembourg. Les contributions d'InTech sont multiples :

- > support du parc informatique des différents lieux de consultations à travers la configuration et l'installation d'ordinateurs pour les nombreux bénévoles ;
- > mise en réseau des trois centres de soins avec des accès sécurisés ;
- > conception et développement d'une plate-forme de gestion patients afin d'améliorer le suivi médical, social et psychologique des patients.



ERIC LAURENT

InTech

«*Nous sommes fiers d'être impliqués dans des projets et des actions qui sont directement liés à la santé et au bien-être des personnes en difficulté. Cela nous permet de nous rendre compte du travail quotidien réalisé par les ONG. Il est important pour nous de pouvoir les aider, grâce à notre métier, à améliorer ou à faciliter certaines de leurs missions*»

<sup>45</sup> www.notaweaponofwar.org

<sup>46</sup> www.medecinsdumonde.lu

<sup>47</sup> www.lgl.lu

<sup>48</sup> www.ltett.lu/bts-gestion-dentreprise-et-developpement-durable

<sup>49</sup> www.indr.lu

▼ La troisième édition du «petit-déjeuner RSE» sur le site de Kayl a permis de sensibiliser une centaine de collaborateurs d'Editus, InTech et i-Hub aux réalisations et enjeux de la démarche RESPECT du Groupe POST Luxembourg.

Dans le but de contribuer à la stimulation de l'innovation et des vocations scientifiques et techniques, POST Luxembourg a co-sponsorisé la visite de plus de 200 lycéens et professeurs du Lycée de Garçons de Luxembourg<sup>47</sup> au salon Cebit à Hanovre.



## Label ESR

Pendant deux mois, une étudiante en BTS «Management d'entreprise et développement durable» du Lycée Technique d'Ettelbruck<sup>48</sup> a pu s'impliquer dans le cadre d'un stage dans la démarche RSE de POST Luxembourg. Sa tâche principale a consisté à préparer le dossier de re-labellisation ESR (Entreprise Socialement Responsable) par l'Institut National de Développement durable et de Responsabilité sociale (INDR)<sup>49</sup>. Labellisée ESR une première fois en 2014, POST Luxembourg a obtenu sa re-labellisation en 2017. Le mémoire de stage de l'étudiante avait pour sujet, en prenant comme exemple POST Luxembourg, le lien entre la maturité RSE d'une entreprise et l'obtention du label ESR.



Troisième édition du «petit-déjeuner RSE» sur le site de Kayl

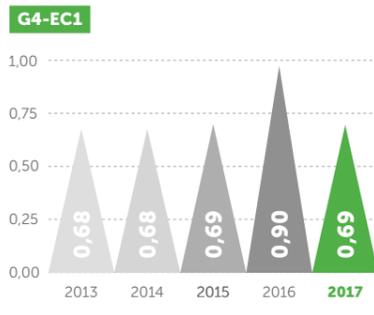


Remise d'un chèque de 16 000€ à Young Caritas lors de la 22<sup>e</sup> édition du PostLaf

### Engagement RSE local et international

Le Groupe POST Luxembourg a investi 0,69 MEUR dans les communautés locales en 2017 sous forme de dons, sponsorings et autres contributions.

#### Investissements dans les communautés locales (MEUR)



POST Luxembourg et ses filiales sont partenaires de nombreux événements et institutions du pays, notamment le Festival de Wiltz, la Foire Agricole d'Ettelbruck ou encore les Réiser Paerdsdeeg.

La 22<sup>e</sup> édition du PostLaf, organisée par l'Amicale POST Luxembourg<sup>50</sup> et plus de 200 collaborateurs bénévoles en association avec la Ville de Luxembourg a attiré près de 3.000 athlètes. Moyennant un don, bon nombre d'entre eux ont contribué au chèque de 16.000€ remis à Young Caritas<sup>51</sup>, qui permettra d'offrir des colonies de vacances à des enfants défavorisés au Luxembourg.

Des collaborateurs d'EBRC ont contribué à des dons en faveur de diverses ONG moyennant participation à des courses athlétiques, récupération de bouchons de bouteilles en plastique et collecte de denrées alimentaires. Chez Victor Buck Services, les dons ont été initiés par la revente de matériel, le cadeau de fin d'année et l'achat de cadeaux pour les collaborateurs.

Dans le contexte d'importants déménagements de collaborateurs vers des bâtiments nouvellement construits à Luxembourg-gare et Luxembourg-Cloche d'Or, POST Luxembourg a fait don à l'Université de Luxembourg de près de 400 meubles (bureaux, chaises...). Ceux-ci font aujourd'hui le bonheur de la Maison du Nombre de la Cité des Sciences à Esch-Belval.

En accord avec les fournisseurs, POST Luxembourg a offert au centre national de collecte et de tri de dons vestimentaires «Spëndchen»<sup>52</sup> 33 palettes de colis non réclamés ou retournés par les destinataires.

Divers événements publics organisés par POST Luxembourg sont l'occasion de recourir et de sensibiliser à des produits issus du commerce équitable (ex : PostLaf). Pour Pâques, POST Luxembourg a de nouveau distribué



Dons vestimentaire de 33 palettes de colis non réclamés ou retournés par les destinataires.

plusieurs dizaines de milliers d'œufs en chocolat labellisés 100 % fairtrade à ses clients et collaborateurs.

Le «Bicherschaf» est une ancienne cabine téléphonique transformée en mini bibliothèque publique. Fin 2017, pas moins de 27 de ces cabines littéraires étaient opérationnelles un peu partout dans le pays. D'autres suivront courant 2018.

POST Luxembourg a continué à participer activement à diverses plates-formes d'échange de bonnes pratiques responsables. Au niveau national, il s'agit notamment de celles de l'Institut National du Développement durable et de la Responsabilité sociale (INDR)<sup>53</sup>, de Inspiring More Sustainability (IMS)<sup>54</sup>, du Pacte Climat (communes de Bettembourg et Dudelange)<sup>55</sup> et de l'Association des Banques et Banquiers Luxembourg (ABBL)<sup>56</sup>.

Le «Bicherschaf» est une ancienne cabine téléphonique transformée en mini bibliothèque publique.



A l'international, citons celles de IPC<sup>57</sup>, PostEurop<sup>58</sup> et ETNO<sup>59</sup>.

Les émissions philatéliques de POST Luxembourg en 2017 ont notamment mis en évidence les nouveaux moyens de transports publics que sont le tram et le funiculaire circulant désormais dans la capitale.



InTech a organisé l'événement LUX IO destiné au partage de connaissances techniques, sociales et environnementales. 120 collaborateurs, clients et partenaires ont participé au programme ayant fait intervenir quelques acteurs externes de renom comme la première femme leader de la Patrouille de France.



Événement LUX IO à Kayl

Editus a soutenu la biennale artistique à Kayl/L.

### Patrimoine immobilier

L'Hôtel des Postes à Luxembourg-centre, siège de POST Luxembourg jusqu'au début 2017, est le premier bâtiment de POST Luxembourg à être classé monument national<sup>60</sup>. La façade du bâtiment «Accinauto» de POST Luxembourg à Luxembourg-gare a rejoint le bureau de poste de Larochette sur l'inventaire du service des Sites et Monuments nationaux.

### RÉALISATIONS 2017

- > Sessions d'information et d'échange régulières avec les collaborateurs sur les orientations stratégiques, y compris la démarche RSE (Groupe POST)
- > Accueil de 576 stagiaires et étudiants (Groupe POST)
- > Re-labellisation «Entreprise Socialement Responsable» /INDR (POST)
- > PostLaf 2017 : remise d'un chèque de 16.000€ à Young Caritas (POST)
- > Soutien actif aux projets de ShareIT et Médecins du Monde (InTech)
- > Participation à la journée dayCARE (POST et Editus) et à l'initiative Pacte Climat des communes de Bettembourg et Dudelange (POST et Victor Buck Services)

### OBJECTIFS POUR 2018

- > Organisation de sessions de sensibilisation des collaborateurs à la RSE (Groupe POST)
- > Participation à la journée dayCARE (POST et Editus)

<sup>53</sup> www.indr.lu  
<sup>54</sup> www.imslux.lu  
<sup>55</sup> www.pactec climat.lu  
<sup>56</sup> www.abbl.lu  
<sup>57</sup> www.ipc.be  
<sup>58</sup> www.posteurop.org  
<sup>59</sup> www.etno.eu  
<sup>60</sup> Arrêté du Conseil de Gouvernement du 2 mars 2018.

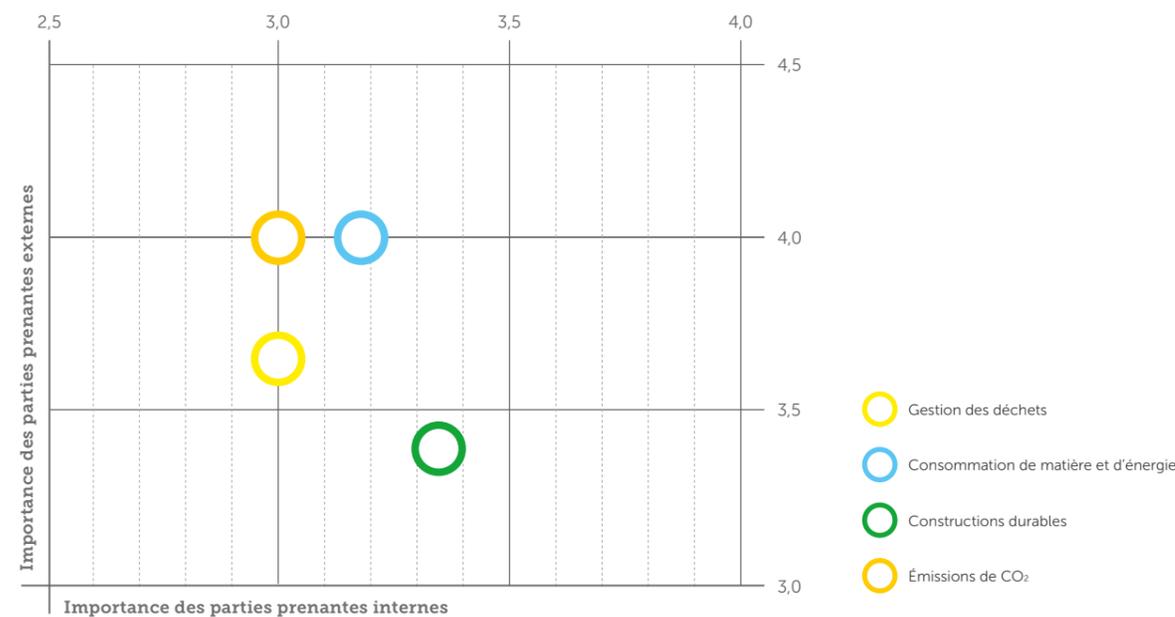
# Terre

« Nous pouvons tous faire quelque chose pour l'environnement. Je peux le faire dans mon travail quotidien, bien sûr, mais je peux aussi sensibiliser mes collègues. En fait chacun de nous peut sensibiliser ses collègues, sa famille, ses amis. »

**BRUNO**  
Datacentre Services EBRC



Terre représente le champ d'action environnemental de la démarche responsable du Groupe POST Luxembourg. Nous sommes un acteur responsable en promouvant la construction durable, en réduisant progressivement notre consommation de matières, nos émissions de CO<sub>2</sub> et nos déchets.



SOUS-THÈMES	OBJECTIFS PRIORITAIRES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>Constructions durables</b>	> Construire durablement	> Nombre de bâtiments certifiés durables ou construits selon des règles de durabilité
<b>Émissions de CO<sub>2</sub></b>	> Diminuer nos émissions de CO <sub>2</sub> et nos consommations (énergie, transports, papier, etc.)	> Évolution des émissions de CO <sub>2</sub> et des consommations (énergie, transports, papier, etc.)
<b>Déchets</b>	> Gérer au mieux et réduire les déchets	> Évolution des déchets recyclés et non recyclés
<b>Biodiversité</b>	> Contribuer à la protection des écosystèmes et des espèces	> Initiatives prises



Le nouveau siège «Mercier» à Luxembourg-gare a été inauguré le 15/09/2017

### Constructions durables

Du côté des bâtiments, POST Luxembourg en a inauguré deux en 2017. Le nouveau siège «Mercier» à Luxembourg-gare est labellisé DGNB «Platin»<sup>61</sup>, l'une des certifications les plus complètes dans le domaine de la construction et de l'aménagement durables (conception, climatisation des dalles actives, gestion automatisée des éclairages, utilisation de matériaux naturels, soins apportés à l'acoustique, récupération des eaux de pluie...).

Le bâtiment «Weierbaach» en périphérie de la capitale innove en ce qu'il fonctionne sans chauffage traditionnel. Il n'est pas raccordé au réseau de gaz, ne consomme pas de fioul et n'est pas raccordé au réseau chauffage urbain. La production de chaleur, très écologique, repose sur un réservoir d'eau/glace enterré de 400m<sup>3</sup>. L'énergie issue de la cristallisation de l'eau est utilisée en hiver pour chauffer le bâtiment, l'eau froide ou la glace emmagasinées dans le réservoir à

la fin de l'hiver aide à climatiser le bâtiment en été. Du fait de ce système polyvalent, le bâtiment n'a pas d'émissions de CO<sub>2</sub> directes sur site.

Fin 2017, le Groupe POST Luxembourg comptait trois bâtiments construits selon les principes du DGNB<sup>62</sup> dont deux certifiés «Platin». Les data centres de POST Luxembourg, gérés par EBRC, sont certifiés ISO 14001 (management environnemental) et ISO 50001 (management de l'énergie) et alimentés comme l'ensemble des bâtiments de POST Luxembourg en électricité issue à 100 % de sources renouvelables de centrales hydroélectriques. Le dernier data centre situé à Betzdorf est équipé de technologies éco-efficaces, en termes de refroidissement de salles informatiques, basées sur le principe des roues de Kyoto avec échange adiabatique. Les 3 data centres sont certifiés Tier IV (3 certifiés TIER IV Design et 2 certifiés Constructed Facility) par l'Uptime Institute États-Unis<sup>63</sup>.



Certification «Platin» du DGNB

### Émissions de CO<sub>2</sub>

Début 2018, un second inventaire des émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe POST Luxembourg<sup>64</sup> a été réalisé (pour l'exercice 2017) par un cabinet spécialisé en se fondant sur la méthode Bilan Carbone® et sur le GHG protocole.

Ces résultats font l'objet d'un rapport et de métriques détaillés (cf. volumes et facteurs d'émission retenus par poste de consommation), qui au moment de la rédaction de ce Rapport intégré, font encore l'objet d'une analyse approfondie afin de formellement définir les axes prioritaires sur lesquels le Groupe POST Luxembourg va poursuivre son engagement d'optimisation de ses émissions de CO<sub>2</sub> au cours des prochaines années. Deux angles en particulier seront observés pour chaque poste afin de déterminer comment :

- «*consommer moins*» avec pour objectif une recherche de performance économique par rapport aux volumes consommés.
- «*consommer mieux*» avec pour objectif une limitation de l'impact environnemental de nos activités en sélectionnant les consommations à facteur d'émissions les plus optimum.

En comparaison avec l'inventaire portant sur les émissions constatées au titre de l'exercice 2014, l'inventaire des émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe POST Luxembourg portant sur les émissions inhérentes à l'exercice 2017 montre essentiellement les évolutions générales suivantes :

- Un élargissement du nombre de données collectées.
- Une hausse de facto des émissions de CO<sub>2</sub> pour tous les postes sauf pour les consommations énergétiques des bâtiments ce qui est principalement lié au passage à l'électricité verte pour l'ensemble des bâtiments du Groupe.
- Une corrélation directe de cette augmentation avec l'évolution des activités, constatée au travers de l'évolution du chiffre d'affaires.

- Une diminution des émissions de CO<sub>2</sub> de l'entité POST Luxembourg malgré une augmentation du chiffre d'affaires.

Au plan des filiales, l'inventaire de leurs émissions de CO<sub>2</sub> présente des évolutions représentatives de leur stade de prise en considération de cette dimension :

#### EBRC

A périmètre constant, on note une diminution des émissions de CO<sub>2</sub> de 41 % malgré une hausse sensible de son activité (cf. data centres) et des consommations d'électricité y relatives. La décision du passage à l'électricité verte a permis ainsi de réduire les effets au plan des émissions de CO<sub>2</sub> (cf. consommer mieux).

#### Editus

On note une stabilisation du chiffre d'affaires et une diminution des émissions de CO<sub>2</sub>. Cette baisse est liée

à la fois au plan de réduction de son activité d'impression des annuaires (cf. consommer moins) et au recours à un papier à facteur d'émissions faible (cf. consommer mieux).

#### Michel Greco

Conformément à l'évolution de son activité, qui implique davantage de déplacements professionnels les émissions de CO<sub>2</sub> présentent une hausse de l'ordre de 35 %.

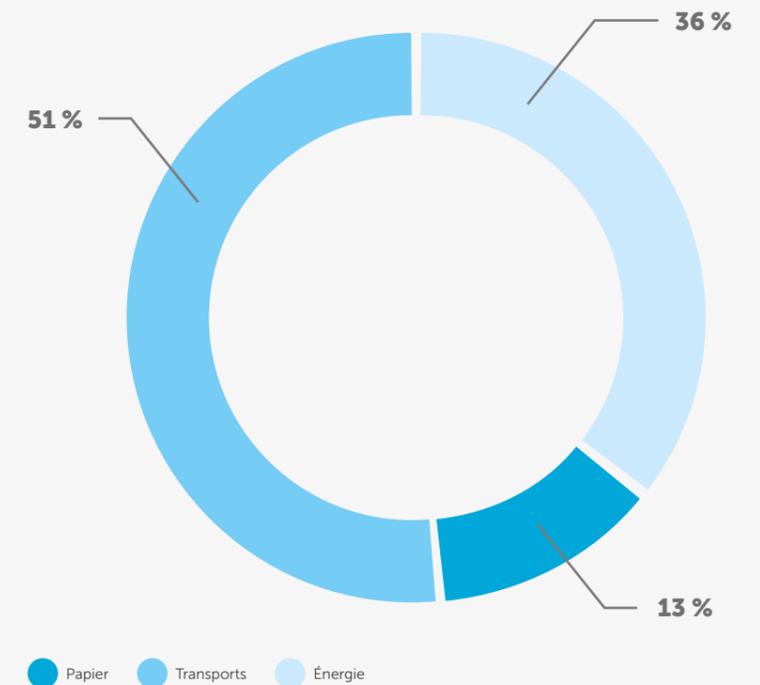
#### Victor Buck Services

Suite à l'évolution de son activité, qui implique notamment une consommation de papier plus élevée, les émissions de CO<sub>2</sub> présentent une hausse significative.

#### InTech

L'élargissement des données collectées pour l'exercice 2017 ne rend *de facto* pas la comparaison possible.

Répartition des émissions CO<sub>2</sub> en 2017\*



<sup>61</sup> Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen (www.dgnb.de)  
<sup>62</sup> www.dgnb.de

<sup>63</sup> www.uptimeinstitute.com  
<sup>64</sup> Premier inventaire carbone réalisé en 2015 pour l'exercice 2014.

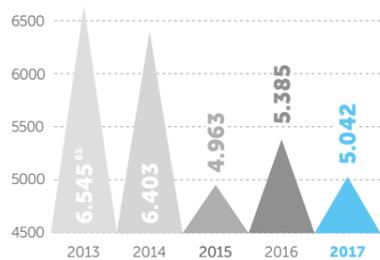
\* Ces chiffres se rapportent aux émissions CO<sub>2</sub> directes de POST

▼ **Émissions Énergie**

Par rapport à 2014 (premier bilan CO<sub>2</sub>), à périmètre constant, on constate une réduction de 20 % des émissions. Cette diminution est essentiellement liée au passage à l'électricité verte chez EBRC qui gère les data centres de POST Luxembourg. En termes de kWh consommés, on constate par contre une augmentation de 16 %. Une partie de cette augmentation est liée au développement des activités des sociétés filiales.

**Émissions énergie (t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>)**

G4-EN15 et G4-EN16



Concernant plus particulièrement les data centres, des technologies à la pointe en termes de climatisation et de récupération d'énergie (chaud et froid) contribuent à limiter l'impact environnemental de ces activités. EBRC a signé un nouvel «accord volontaire» avec la Fédération des Industriels et le ministère de l'Économie. Cet accord court sur la période 2017-2020 avec une obligation de réduction supplémentaire des émissions de CO<sub>2</sub> de 7 % sur 4 ans. L'objectif de réduction intermédiaire pour 2017 a été atteint.

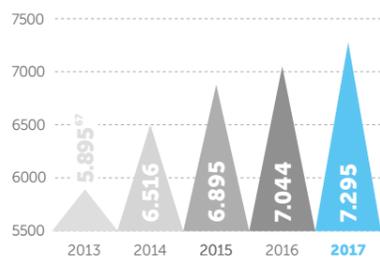
Conformément à une récente obligation légale<sup>66</sup> relative à l'utilisation rationnelle de l'énergie, des audits énergétiques ont été réalisés pour les 8 bâtiments les plus importants de POST Luxembourg. En ce qui concerne le centre de tri national à Bettembourg, l'implémentation des mesures recommandées devrait déboucher d'ici à 2019/2020 sur une économie d'énergie consommée de 10 à 15 %.

**Émissions Transports**

En analysant l'évolution des émissions liées aux déplacements professionnels et les émissions par kilomètre depuis 2014, on note une augmentation des émissions mais une réduction des émissions par kilomètre parcouru. Cela démontre l'amélioration du parc de véhicules et une meilleure efficacité compte tenu de la distance parcourue.

**Émissions transports (t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>)**

G4-EN30



En 2017, POST Luxembourg a acquis 13 véhicules électriques (11 Paxster et 2 Smart) pour la distribution du courrier et pour le pool de voitures de POST Technologies. Le nombre de kilomètres

parcourus en véhicules électriques est passé en quelques mois de 1,9 à 2,3 %.

Dans le but de réduire la consommation de carburants et les émissions de CO<sub>2</sub>, POST Luxembourg a déployé courant 2017 des formations d'éco-conduite à l'intention des facteurs et des porteurs de journaux. D'autres collaborateurs, notamment des installateurs télécoms, seront intégrés dans cette initiative en 2018.

Fin 2019, le label «Lean & Green» de POST Luxembourg viendra à échéance. D'ici là, tous les efforts seront entrepris pour être à nouveau en conformité avec les critères de ce label.

A périmètre constant<sup>68</sup>, les émissions de CO<sub>2</sub> liés aux déplacements domicile-travail des collaborateurs du Groupe POST Luxembourg présentent une baisse de l'ordre de 8 % en 2017 par rapport à 2014.

1.534 collaborateurs (+2,4 %) de POST Luxembourg et de EBRC bénéficient du mPass<sup>69</sup>. Ce titre de transport, subventionné en partie par l'employeur, permet d'utiliser les transports publics nationaux et certains moyens de transport transfrontaliers de manière illimitée. Chez POST Luxembourg, 185 collaborateurs (+6 %) profitent de l'offre vel'oh!<sup>70</sup>. Les utilisateurs M-Pass et vel'oh! contribuent ainsi à réduire leur empreinte carbone personnelle et celle du Groupe POST Luxembourg.

Face à l'enjeu national de la mobilité, POST Luxembourg a continué à participer aux réflexions du groupe de travail «mobilité Cloche d'Or»



11 Paxster électriques ont été acquis par POST pour les besoins de distribution du courrier et de ses activités centrales

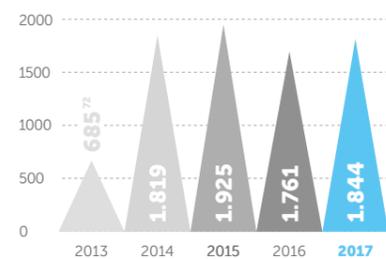
▼ de l'IMS<sup>71</sup> dont l'objectif est de dégager des synergies de mobilité au profit des collaborateurs des entreprises implantées dans ce quartier périphérique de la capitale. En 2017, l'étude «Positive Drive» sur les habitudes de déplacement a permis de déceler auprès de quelque 700 participants e.a. le besoin urgent de solutions à la fois multimodales et transfrontalières.

**Émissions Papier**

L'empreinte carbone liée à la consommation de papier du Groupe POST Luxembourg reste quasiment stable en 2017.

**Émissions papier (t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>)**

G4-EN1



La nouvelle tarification des services financiers de POST Luxembourg, entrée en vigueur respectivement le 01/01/2017 et le 01/03/2017, poursuit un objectif de réduire l'envoi d'extraits journaliers et hebdomadaires papier au profit d'extraits électroniques ou (bi-) mensuels. Fin 2017, les extraits journaliers étaient en recul de 12,5 %, le nombre d'enveloppes de 15,9 %.

Depuis mai 2017, POST Luxembourg n'achète plus, pour le format A4, que du papier blanc à 100 % recyclé (FSC Recyclé). Les prochaines étapes concerneront les enveloppes et le papier à en-tête. L'édition du magazine clients mensuel SPOT est passée de 32 à 28 pages, l'équivalent annuel d'une réduction de 6 millions de pages. Les emballages PostPack pour l'envoi de colis sont tous réalisés à partir de papier FSC.

Afin de réduire la consommation d'énergie, de papier et de cartouches d'encre, les petites imprimantes locales de POST Luxembourg ont été remplacées par des imprimantes multifonctionnelles (avec impression recto-verso et noir et blanc par défaut). Ces imprimantes sont dotées de la fonction «follow me printing» qui permet d'activer une impression indépendamment du site POST Luxembourg où on se trouve et d'annuler la demande d'impression après-coup. Les imprimantes remplacées ont été vendues aux collaborateurs. L'installation de postes de vidéoconférence permet de réduire les déplacements inter-sites.

**Déchets**

Le Groupe POST Luxembourg accorde une grande importance au tri et au recyclage de ses déchets. Fin 2017, 66 bâtiments et activités étaient labellisés SDK<sup>73</sup> pour la prévention, la réduction, le recyclage et l'élimination de déchets problématiques<sup>74</sup>, soit tous les principaux bâtiments et activités de POST Luxembourg. L'imprimerie postale, premier site labellisé en 2001, a

été re-labellisée pour la 16<sup>e</sup> fois consécutive pour sa gestion professionnelle et le recyclage des couleurs, cartouches d'encre, films en plastique, etc.

Sous le pilotage du département Achats de POST Luxembourg, un processus de revente et de réutilisation de matériel usagé a été mis en place. En 2017, cette initiative a concerné e.a. quelque 12.000 boîtiers TV.

**Biodiversité**

Les abeilles sont menacées par l'agriculture intensive et les insecticides/pesticides. InTech parraine une ruche d'abeilles dans les Vosges/F. Courant 2018, POST Luxembourg installera 6 ruches d'abeilles sur son site à Luxembourg-Cloche d'Or. La prairie mellifère sur le site du centre de tri à Bettembourg sera vitalisée.

**RÉALISATIONS 2017**

- > Réalisation d'un bilan carbone pour l'exercice 2017 (Groupe POST Luxembourg)
- > Augmentation de 2,4 % du nombre de mPass (POST Luxembourg et EBRC)
- > Certification DGNB Platin du nouveau bâtiment administratif à Luxembourg-gare (POST Luxembourg)

**OBJECTIFS POUR 2018**

- > Optimisation de l'empreinte liée aux transports et à la flotte de véhicules (POST Luxembourg)
- > Poursuite des efforts de réduction des consommables et sensibilisation des collaborateurs aux éco-gestes (Groupe POST Luxembourg)
- > Poursuite du programme d'efficacité énergétique (EBRC)

<sup>65</sup> Ancien périmètre.  
<sup>66</sup> Loi du 5 juillet 2016 modifiant la loi modifiée du 5 août 1993 concernant l'utilisation rationnelle de l'Énergie.  
<sup>67</sup> Ancien périmètre.  
<sup>68</sup> Ancien périmètre.  
<sup>69</sup> www.mobiliteit.lu

<sup>70</sup> www.veloh.lu  
<sup>71</sup> www.imslux.lu  
<sup>72</sup> Ancien périmètre.  
<sup>73</sup> Superdreckskescht (www.sdk.lu).  
<sup>74</sup> Pour le détail des types de déchets recyclés et non recyclés, il est renvoyé au tableau GRI en fin de rapport.



# Les chiffres-clés

## POST Courrier

Par rapport à 2013,

# 22.000.000

de lettres de moins ont été distribuées en 2017 (-14 %)



# 994

lettres envoyées en national sur 1.000 arrivent endéans **les 2 jours !**

POST propose 96 bureaux de poste ou Points POST à ses clients



# 96



# 5.235 heures

Grâce aux Points POST nouvellement ouverts, le nombre d'heures d'ouverture par semaine a progressé de **47 % depuis 2014**

# 84



Stations PackUp 24/24 sont présentes sur le territoire national

Par rapport à 2013,

# 1.300.000



de colis de plus ont été distribués en 2017 (+87 %)



# +1.000.000

de colis en provenance d'Asie

Grâce à sa nouvelle activité logistique, POST a acheminé en Europe plus d'1 million de colis en provenance d'Asie

<sup>75</sup> Objectif fixé par la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, repris dans le règlement ILR P13/10/ILR du 19 juillet 2013.

<sup>76</sup> Objectif fixé par la directive 97/67/CE du Parlement européen.

<sup>77</sup> N étant le standard de distribution dans le pays de destination.

<sup>78</sup> Ces résultats sont inférieurs aux objectifs de la directive postale de l'UE. Le déclin continu des volumes de courrier a amené bon nombre de pays à réduire les coûts opérationnels, notamment en passant, lorsque cela est possible, du transport aérien au transport terrestre ou en révisant les objectifs

de performances nationaux. Ce qui, au même titre que l'augmentation des envois non traqués issus du e-commerce, transitant par le flux du courrier standard, a eu un impact négatif sur le délai de traitement du courrier international.

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/16
<b>Points de vente POST Courrier</b>						
Nombre de bureaux de poste	98	97	97	63	63	0 %
Nombre de Points POST	11	11	16	26	33	27 %
<b>Total points de vente POST Courrier</b>	<b>109</b>	<b>108</b>	<b>113</b>	<b>89</b>	<b>96</b>	<b>8 %</b>
<b>Nombres d'heures d'ouverture par semaine</b>						
Bureaux de poste	N/A	2.623	2.623	2.292	2.306	1 %
Point POST	N/A	945	1.338	2.379	2.929	23 %
<b>Total nombre d'heures d'ouverture par semaine</b>	<b>N/A</b>	<b>3.568</b>	<b>3.961</b>	<b>4.671</b>	<b>5.235</b>	<b>12 %</b>
<b>PackUp</b>						
PackUp Points (partenaires et POST)	78	78	76	51	51	0 %
Stations PackUp 24/24	28	29	32	72	84	17 %
<b>Total PackUp Points et Stations PackUp 24/24</b>	<b>106</b>	<b>107</b>	<b>108</b>	<b>123</b>	<b>135</b>	<b>10 %</b>

INDICATEURS PRODUITS & SERVICES	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/16
Volume de lettres (nb)	155.673.087	152.914.055	146.735.816	139.386.790	133.540.324	-4 %
Volume de colis (nb)	1.464.188	1.827.000	2.095.241	2.367.071	2.732.138	15 %
Volume logistique (nb)	N/A	N/A	N/A	N/A	1.131.860	N/A

INDICATEURS QUALITÉ	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/16
<b>Durée d'acheminement des envois postaux</b>						
<b>Service national</b>						
J + 2 (objectif 85 % des envois <sup>75</sup> )	99,63	99,78	99,68	99,67	99,40	-0,27 %
J + 3 (objectif 99 % des envois <sup>75</sup> )	99,92	99,95	99,99	99,93	99,90	-0,03 %
<b>Service intracommunautaire</b>						
J + 3 (objectif 85 % des envois <sup>76</sup> )	92,50	90,60	89,00	83,20	79,50 <sup>78</sup>	-4,45 %
J + 5 (objectif 97 % des envois <sup>76</sup> )	98,20	97,80	97,10	95,20	94,20 <sup>78</sup>	-1,05 %
<b>Durée d'acheminement des colis</b>						
<b>Service national</b>						
J + 1 (objectif interne 98 % des envois)	97,10	97,90	97,70	98,10	96,40	-1,73 %
<b>Service intracommunautaire</b>						
J + n <sup>77</sup>	93,70	93,30	91,00	90,10	91,40	1,44 %

# Les chiffres-clés

## POST Finance

 **3.408 heures**

Grâce aux agences de Banque Raiffeisen qui permettent d'effectuer des opérations sur les comptes CCP, le nombre d'heures d'ouverture par semaine a progressé de **30 % depuis 2014**



**41,5 %** Taux d'équipement CCP Connect (comparé au nombre de clients particuliers)

 **102**

Les services de POST Finance sont accessibles dans plus de **100 bureaux** de poste ou agences de Banque Raiffeisen dans le pays

**112** 

Grâce au partenariat avec Banque Raiffeisen, le nombre de **bancomats accessibles gratuitement par nos clients a doublé depuis 2014**

 **13.931.533** de transactions par cartes ont été effectuées en 2017

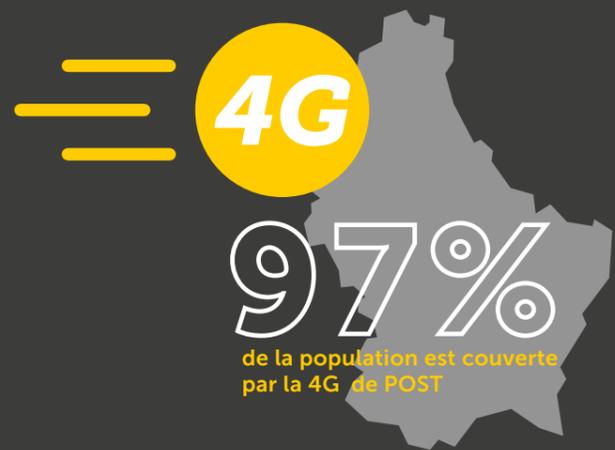
 **10.920.542** de transactions électroniques ont été effectuées en 2017

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/16
<b>Distributeurs automatique de billets (nb)</b>						
POST	52	56	57	57	59	4 %
Banque Raiffeisen	N/A	N/A	N/A	54	53	-2 %
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>111</b>	<b>112</b>	<b>1 %</b>
<b>Points de vente POST Finance</b>						
Bureaux de poste	98	97	97	63	63	0 %
Agences Banque Raiffeisen	N/A	N/A	N/A	40	39	-3 %
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>102</b>	<b>-1 %</b>
<b>Heures d'ouverture par semaine (nb)</b>						
Bureaux de poste	N/A	2623	2623	2292	2306	1 %
Agences Banque Raiffeisen	N/A	N/A	N/A	1096	1102	1 %
<b>Total nombre d'heures d'ouverture par semaine</b>	<b>N/A</b>	<b>2623</b>	<b>2623</b>	<b>3388</b>	<b>3408</b>	<b>1 %</b>
<b>Taux d'équipement (%)</b>						
Taux d'équipement CCP Connect (comparé au nombre de clients particuliers)	N/A	38,8	38,5	39,3	41,5	6 %
Taux d'équipement Multiline (comparé au nombre de clients corporate)	N/A	16,5	18,8	18,7	21,7	16 %

INDICATEURS PRODUITS & SERVICES	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/16
<b>Transactions (nb)</b>						
Transactions papier	1.579.167	1.487.626	1.411.433	1.323.968	1.019.270	-23 %
Transactions électroniques	N/A	9.318.340	9.836.295	9.782.778	10.920.542	12 %
Transactions cartes	N/A	10.680.920	11.455.911	12.348.744	13.931.533	13 %
Transactions guichets	N/A	1.307.660	1.189.106	1.145.402	905.813	-21 %
<b>Taux en termes de choix de fréquence d'extrait (%)</b>						
Journalier	75,1	70,8	66,8	66,6	43,5	-35 %
Hebdomadaire	2,1	2,4	2,6	2,6	2,2	-15 %
Bimensuel	13,5	13,0	13,2	13,2	22,1	67 %
Mensuel	4,2	7,7	10,5	10,6	19,5	84 %
Paperless	5,1	6,1	6,9	7,0	12,7	82 %

# Les chiffres-clés

## POST Technologies & POST Telecom



est le délai de dépannage moyen des services télécom fixe



**61,8 %**

des ménages sont connectables à la fibre optique et peuvent donc bénéficier d'accès Internet avec des vitesses allant jusque 1 Gbit/s

**et 88,4 % sont éligibles à des vitesses Internet jusque 100 Mbit/s**

**1.167.718 km**

POST a posé plus de 1,1 million de kilomètres de fibres optiques (mises bout à bout) dans le pays



**175.173**

unités dans des immeubles sont raccordées en fibre

**94**  
**POP**

Point of Presence fibre optique

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/16
Points de vente POST Telecom						
Shops POST Telecom	12	12	12	12	12	0 %
POP (Point of Presence fibre optique)						
POP (nouvelle construction)	19	29	37	49	56	14 %
POP (dans CT/DLU existant)	15	22	23	33	38	15 %
<b>Total POP</b>	<b>34</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>82</b>	<b>94</b>	<b>15 %</b>

INDICATEURS PRODUITS & SERVICES	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/16
Internet						
Couverture Internet 30 Mbit/s (% des ménages)	95,0	96,0	96,0	96,0	97,6	2 %
Couverture Internet 100 Mbit/s (% des ménages)	80,0	82,0	85,0	86,0	88,4	3 %
Couverture fibre optique (% des ménages)	36,0	43,0	50,0	56,0	61,8	10 %
Réseau mobile						
Couverture 2G de la population (%)	99,0	99,0	99,0	99,9	99,9	0 %
Couverture 3G de la population (%)	94,0	94,0	94,0	91,3	89,9	-2 %
Couverture 4G de la population (%)	60,0	93,0	96,0	95,8	97,0	1 %
Longueur câbles (km)						
Câbles fibres (km)	8.343	10.931	13.044	14.903	16.568	11 %
Câbles hybrides (km)	4.109	4.334	4.505	4.617	4.682	1 %
<b>Total câbles avec fibres (km)</b>	<b>12.451</b>	<b>15.265</b>	<b>17.549</b>	<b>19.520</b>	<b>21.250</b>	<b>9 %</b>
Longueur fibres (km)						
Fibres dans câbles fibres (km)	562.298	698.637	833.006	967.534	1.082.231	12 %
Fibres dans câbles hybrides (km)	70.839	77.682	81.815	84.019	85.487	2 %
<b>Total fibres dans câbles (km)</b>	<b>633.137</b>	<b>776.319</b>	<b>914.821</b>	<b>1.051.553</b>	<b>1.167.718</b>	<b>11 %</b>
Couverture Fibre						
Immeubles raccordés en fibre	50.567	60.715	72.622	81.467	89.879	10 %
Immeubles raccordés en fibre (%)	33,5 %	39,8 %	47,0 %	52,2 %	57,1 %	9 %
Unités dans immeubles raccordés en fibre	88.973	109.974	145.230	166.120	175.173	5 %
Unités dans immeubles raccordés en fibre (%)	36,0 %	43,1 %	50,2 %	55,7 %	61,8 %	11 %

INDICATEURS QUALITÉ	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/16
Réseau fixe						
Taux de réparation de raccordements téléphoniques plus petit ou égal à 2 jours (%)	N/A	N/A	N/A	66,7	72,7	9 %
Taux de réparation de raccordements large bande plus petit ou égal à 2 jours (%)	N/A	N/A	N/A	57,0	65,0	14 %
Dépannage						
Délai de résolution en nombre de jours	N/A	N/A	2,0	2,2	1,7	-23 %
Réseau mobile						
Taux de coupure des appels voix mobile	1,10	1,06	0,90	0,86	0,89	3 %
Centre d'appels résidentiel 8002 8004						
% d'appels qui ont été pris dans les 20 secondes	N/A	69,1	79,8	69,3	71,8	4 %

# Les chiffres-clés

## RSE



# 379

Le Groupe POST a recruté  
379 personnes en 2017

# 5.049

téqCO<sub>2</sub>

d'énergie consommées en 2017, soit  
1.354 téqCO<sub>2</sub> de moins qu'en 2014



# 8.005

heures

de formation à la prévention des risques (santé et sécurité  
au travail, protection des données, blanchiment...)



# 576

POST a accueilli  
plus de 500  
stagiaires et  
étudiants en 2017

Tous les chiffres se réfèrent au Groupe  
POST Luxembourg sauf si indiqué autrement

<sup>79</sup> Ces chiffres se réfèrent aux entités utilisant l'enseigne de POST Luxembourg.  
<sup>80</sup> Estimation pour 2014 et 2015.

RENTABILITÉ	2013	2014	2015	2016	2017
EBITDA	162,9	150,8	142,8	156,0	158,8
Bénéfice (résultat après impôts - Part du Groupe)	60,1	41,3	12,2	23,0	36,7
Nombre de recrutements	254	441	418	397	379

EMPLOYABILITÉ	2013	2014	2015	2016	2017
Répartition de l'effectif par sexe (F/H)	N/A	31/69	31/69	30/70	30/70
Taux d'absentéisme (%)	5,8	5	5,4	5,3	4,7
Nombre de bénéficiaires de la mobilité interne <sup>79</sup>	N/A	N/A	113	185	133
Nombre d'heures de formation (moyenne annuelle/collaborateur)	N/A	32,6	34	23	20

SÉCURITÉ	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de plaintes pour atteinte à la vie privée/perte de données	N/A	0	0	0	0
Taux global d'accidents de travail et de trajet (%)	N/A	3	2,9	2,4	2,7
Nombre d'heures de formation à la prévention des risques (santé et sécurité au travail, protection des données, blanchiment...) <sup>79</sup>	N/A	N/A	N/A	6.535	8.005

PRODUITS	2013	2014	2015	2016	2017
Points de vente de nos produits accessibles aux personnes à mobilité réduite (%/total)	N/A	N/A	N/A	N/A	85 %

ÉTHIQUE	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de cas traités par le Comité d'Éthique <sup>79</sup>	N/A	N/A	N/A	N/A	18
Achats locaux (Achats facturés au Luxembourg) (%)	N/A	67	63	63,4	64

CONNAISSANCES	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de jours consacrés par les collaborateurs/trices à des partages de compétences à des personnes externes à l'Entreprise <sup>79</sup>	N/A	N/A	N/A	N/A	92
Nombre d'étudiants et de stagiaires accueillis <sup>80</sup>	N/A	450	450	582	576
Volume d'investissements dans les communautés locales (dons, sponsoring...) (MEUR)	N/A	0,68	0,69	0,90	0,69

TERRE	2013	2014	2015	2016	2017
Énergie (consommation en téqCO <sub>2</sub> )	N/A	6.403	4.963	5.385	5.049
Papier (consommation en téqCO <sub>2</sub> )	685	1.781	1.911	1.763	1.844
Transports (consommation en téqCO <sub>2</sub> )	5.895	6.516	6.895	7.044	7.295
Transports (% de km parcourus avec des véhicules électriques) <sup>79</sup>	N/A	N/A	2,2	1,9	2,3

## 07

# Comptes annuels consolidés 2017

## Rapport du réviseur d'entreprise agréé

### RAPPORT SUR L'AUDIT DES COMPTES CONSOLIDÉS

#### Opinion

Nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de POST Luxembourg (le «Groupe») comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2017 ainsi que le compte de profits et pertes consolidé, pour l'exercice clos à cette date, et les notes aux comptes consolidés, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

A notre avis, les comptes consolidés ci-joints présentent sincèrement dans tous leurs aspects significatifs la situation financière consolidée du Groupe au 31 décembre 2017, ainsi que ses résultats consolidés pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des comptes consolidés en vigueur au Luxembourg.

#### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit en conformité avec la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit (la loi du 23 juillet 2016) et les normes internationales d'audit (ISA) telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces loi et normes sont plus amplement décrites

dans la section «Responsabilités du Réviseur d'Entreprises Agréé pour l'audit des comptes consolidés» du présent rapport. Nous sommes également indépendants du Groupe conformément au code de déontologie des professionnels comptables du conseil des normes internationales de déontologie comptable (le Code de l'IESBA) tel qu'adopté pour le Luxembourg par la CSSF ainsi qu'aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des comptes consolidés et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

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

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

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

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

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

collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des comptes consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

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

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

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

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

Nous communiquons aux responsables du gouvernement d'entreprise notamment l'étendue et le calendrier prévu des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Nous fournissons également aux responsables du gouvernement d'entreprise une déclaration précisant

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

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

Pour Deloitte Audit,  
Cabinet de Révision Agréé

Georges Kioes,  
Réviseur d'Entreprises Agréé  
Partner

Le 30 avril 2018.

ACTIF	Note(s)	31/12/2017 (EUR)	31/12/2016 (EUR)
<b>B. FRAIS D'ÉTABLISSEMENT</b>	2.6 – 3	0,00	0,00
<b>C. ACTIF IMMOBILISÉ</b>		<b>1.171.715.705,34</b>	<b>1.115.298.629,38</b>
<b>I. Immobilisations incorporelles</b>	2.7 – 4	68.056.850,80	45.447.860,59
1. Frais de développement		611.070,69	703.225,32
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été		27.846.539,40	30.084.331,61
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3		27.396.268,42	29.246.565,09
b) créés par l'entreprise elle-même		450.270,98	837.766,52
3. Fonds de commerce, dans la mesure où il a été acquis à titre onéreux		727.563,43	952.193,28
4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours		22.294.800,62	6.878.077,59
5. Écarts d'acquisition positifs		16.576.876,66	6.830.032,79
<b>II. Immobilisations corporelles</b>	2.8 – 5	1.059.862.507,92	1.003.688.514,19
1. Terrains et constructions		415.356.591,18	367.095.407,21
2. Installations techniques et machines		478.112.330,84	469.602.024,63
3. Autres installations, outillage et mobilier		21.855.893,93	25.020.807,07
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours		144.537.691,97	141.970.275,28
<b>III. Immobilisations financières</b>	2.9 – 6	43.796.346,62	66.162.254,60
1. Parts dans des entreprises liées		2.063.241,50	7.419.313,04
3. Participations (dont mise en équivalence)		9.661.106,31	10.963.577,88
4. Créances sur des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation		305.000,00	13.650.000,00
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		30.979.889,03	34.086.977,31
6. Autres prêts		787.109,78	42.386,37
<b>D. ACTIF CIRCULANT</b>		<b>2.371.924.797,29</b>	<b>2.268.999.773,61</b>
<b>I. Stocks</b>	2.10 – 7	34.599.523,27	69.452.634,72
1. Matières premières et consommables		18.769.352,25	18.137.421,57
2. Produits en cours de fabrication		399.624,71	223.134,24
3. Produits finis et marchandises		14.012.575,76	14.691.307,72
4. Acomptes versés		1.417.970,55	36.400.771,19
<b>II. Créances</b>	2.11 – 8	219.962.413,36	229.641.975,00
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		190.901.055,52	187.550.532,20
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		190.901.055,52	187.550.532,20
2. Créances sur des entreprises liées	2.19	255.085,08	1.383.653,94
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		255.085,08	1.383.653,94
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		275.055,51	7.170.475,20
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		275.055,51	7.170.475,20
4. Autres créances		28.531.217,25	33.537.313,66
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		28.531.217,25	33.537.313,66
<b>III. Valeurs mobilières</b>		991.449.486,97	916.142.362,08
3. Autres valeurs mobilières	2.12 – 9	991.449.486,97	916.142.362,08
<b>IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse</b>	10	1.125.913.373,69	1.053.762.801,81
<b>E. COMPTES DE RÉGULARISATION</b>	2.13 – 11	73.886.383,92	77.075.267,87
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>		<b>3.617.526.886,55</b>	<b>3.461.373.670,86</b>

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

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF	Note(s)	31/12/2017 (EUR)	31/12/2016 (EUR)
<b>A. CAPITAUX PROPRES</b>		<b>1.431.993.226,18</b>	<b>1.457.163.004,39</b>
<b>I. Capital souscrit</b>	12	631.848.607,41	631.848.607,41
<b>IV. Réserves consolidées</b>	2.14 – 13	763.435.269,57	802.189.232,45
<b>VI. Résultat de l'exercice - part du Groupe -</b>		36.668.946,79	23.038.016,43
<b>VIII. Subventions d'investissement en capital</b>		40.402,41	87.148,10
<b>A. BIS INTÉRÊTS MINORITAIRES</b>		<b>3.363.121,52</b>	<b>2.998.541,75</b>
<b>B. PROVISIONS</b>	2.15 – 14	57.594.512,74	54.376.562,51
1. Provisions pour pensions et obligations similaires		862.000,00	0,00
3. Autres provisions		56.732.512,74	54.376.562,51
<b>C. DETTES</b>	2.16 – 15	<b>2.093.857.648,36</b>	<b>1.909.952.614,52</b>
2. Dettes envers des établissements de crédit		32.386.703,30	74.597.179,21
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		18.403.538,22	74.244.249,74
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		13.983.165,08	352.929,47
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte		0,00	23.864,15
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		0,00	23.864,15
4. Dettes sur achats et prestations de services		153.260.903,81	98.559.950,14
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		153.260.903,81	98.559.950,14
6. Dettes envers des entreprises liées	2.19	687.087,65	7.205.465,99
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		687.087,65	7.205.465,99
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		377.453,78	413.331,93
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		377.453,78	413.331,93
8. Autres dettes		40.790.001,93	46.854.925,81
a) dettes fiscales		16.125.240,64	25.775.979,47
b) dettes au titre de la sécurité sociale		6.111.838,25	6.114.594,06
c) autres dettes		18.552.923,04	14.964.352,28
i. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		12.846.645,49	13.634.805,28
ii. dont la durée résiduelle est supérieure à un an		5.706.277,55	1.329.547,00
10. Dettes en CCP	2.16	1.866.355.497,89	1.682.297.897,29
<b>E. COMPTES DE RÉGULARISATION</b>	2.17 – 16	30.718.377,75	36.882.947,69
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES ET PASSIF</b>		<b>3.617.526.886,55</b>	<b>3.461.373.670,86</b>

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

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	Note(s)	2017 (EUR)	2016 (EUR)
1. Chiffre d'affaires net	2.18 – 17	769.567.156,87	728.054.961,02
2. Variation du stock de produits finis et en cours de fabrication		176.490,47	94.310,66
3. Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif	18	14.014.843,77	16.403.501,91
4. Autres produits d'exploitation	19	29.079.819,49	47.568.790,98
5. Matières premières et consommables et autres charges externes		(308.039.472,15)	(281.907.333,12)
a) Matières premières et consommables		(214.053.470,22)	(189.927.202,36)
b) Autres charges externes	20	(93.986.001,93)	(91.980.130,76)
6. Frais de personnel	21	(318.146.917,76)	(308.235.528,77)
a) Salaires et traitements		(283.571.512,68)	(275.795.843,09)
b) Charges sociales		(33.330.959,75)	(32.170.687,58)
i) Couvrant les pensions		(20.893.251,51)	(19.830.137,84)
ii) Autres charges sociales		(12.437.708,24)	(12.340.549,74)
c) Autres frais de personnel		(1.244.445,33)	(268.998,10)
7. Corrections de valeur		(171.525.909,18)	(127.205.757,39)
a) Sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles		(172.075.057,99)	(125.888.584,70)
b) Sur éléments de l'actif circulant		549.148,81	(1.317.172,69)
8. Autres charges d'exploitation	22	(28.886.538,42)	(45.975.428,16)
9. Produits provenant de participations		10.378.264,81	2.854.160,89
a) Provenant d'entreprises liées		71.095,86	0,00
b) Provenant d'autres participations		10.307.168,95	2.854.160,89
10. Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et de créances de l'actif immobilisé		57.402.188,29	10.220.340,58
b) Autres produits ne figurant pas sous a)		57.402.188,29	10.220.340,58
11. Autres intérêts et autres produits		1.604.166,99	705.766,78
b) Autres intérêts et produits financiers		1.604.166,99	705.766,78
12. Quote-part dans le résultat des entreprises mises en équivalence		798.109,10	(7.799.730,49)
13. Correction de valeur sur immobilisations financières et sur valeur mobilières faisant partie de l'actif circulant		259,49	0,00
14. Intérêts et autres charges financières		(9.853.904,99)	(1.920.497,23)
a) Concernant des entreprises liées		(583,2)	(268,75)
b) Autres intérêts et charges financières		(9.853.321,79)	(1.920.228,48)
15. Impôts sur le résultat	23	(6.260.531,93)	(6.488.648,75)
16. Résultat après impôts sur le résultat		40.308.024,85	26.368.908,91
17. Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. A 16.		(2.657.947,31)	(2.891.686,10)
18. Résultat de l'exercice		37.650.077,54	23.477.222,81
a) Profit de l'année – Quote-part groupe		36.668.946,79	23.038.016,43
b) Profit de l'année – Intérêts minoritaires		981.130,75	439.206,38

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

## NOTE 1 – GÉNÉRALITÉS

POST Luxembourg «la Maison-Mère» est la Maison-Mère du Groupe de POST Luxembourg («le Groupe»). La personnalité juridique de l'Entreprise en tant qu'établissement public autonome a été créée par la loi du 10 août 1992. Par cette loi, l'État concède à POST Luxembourg l'exploitation de services réservés à l'État, tels que définis par les lois en vigueur à cette date. Suite au déménagement au cours du premier trimestre 2017 de la direction de POST Luxembourg dans le bâtiment Mercier, le siège de POST Luxembourg a été transféré de l'ancienne adresse 8a, avenue Monterey, L-2020 Luxembourg, à l'adresse actuelle 20, rue de Reims, L-2417 Luxembourg.

La loi du 15 mars 2016, outre d'autoriser l'entreprise à utiliser le titre de «POST Luxembourg», permet d'adapter la gouvernance de l'entreprise au contexte concurrentiel, notamment en renforçant les pouvoirs du conseil d'administration et en confiant la gestion et la direction de POST Luxembourg à un directeur général. Le directeur général, les directeurs généraux adjoints et au moins deux directeurs forment le comité exécutif en vue de la coordination des activités de POST Luxembourg et de ses filiales.

## NOTE 2 – PRINCIPES, RÈGLES ET MÉTHODES 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.

En accord avec l'article 4 de la loi du 10 décembre 2010 relative à l'introduction des normes comptables internationales pour les entreprises, le Groupe a décidé d'appliquer pour la première fois les modifications apportées par cette loi au contenu et à la présentation des comptes annuels de l'exercice clôturé au 31 décembre 2011, ainsi qu'aux principes comptables et règles d'évaluations afférents.

La présentation des comptes annuels consolidés a été modifiée au titre de l'exercice 2017. Afin de pouvoir comparer les comptes de l'exercice précédent, cette nouvelle présentation a été appliquée également pour les comptes de l'exercice clos au 31/12/2016. Ainsi, les éléments ci-dessous ont été reclassés.

Le patrimoine culturel pour un total de 6.424.990,05 EUR, figurant dans une rubrique à part à l'actif du bilan de l'exercice 2016 a été reclassé dans les immobilisations corporelles. En 2017 a été retiré du bilan de POST Luxembourg le poste «Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'État» qui résulte d'un dépôt non rémunéré auprès de l'État effectué en vertu de l'art. 4 de la loi du 15 décembre 2000, tel que modifié par la loi du 26 décembre 2012 et en vertu de la convention du 23 février 2001 entre POST Luxembourg et l'État du Grand-Duché de Luxembourg.

Ces créances sur l'État représentent fin 2017 un montant de 579.672.803,67 EUR (2016 : 602.109.430,88 EUR). Ces mêmes montants ont également été retirés du passif au niveau des «Dettes en CCP». En outre ont été reclassées les opérations en transit sur cartes VISA prépayées pour un montant de 4.081.192,35 EUR (2016 : 3.861.025,60 EUR) de la rubrique «Avoirs en banques» vers «Dettes en CCP», ainsi que les flux financiers la compensation interbancaire EBA-STEP pour un montant de 34.410.972,60 EUR (2016 : 17.114.140,26 EUR) de la rubrique des «Dettes en CCP» vers «Avoirs en banques».

### 2.1. Présentation

Afin de donner une image fidèle du Groupe, les comptes annuels consolidés regroupent les comptes annuels 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.

### 2.2. Base de consolidation

Les comptes consolidés comprennent les comptes de POST Luxembourg ainsi que les comptes de ses filiales au 31 décembre de chaque année.

Les filiales font parties du périmètre de

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

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

Les sociétés filiales et les sociétés sous contrôle exclusif sont consolidées selon la méthode d'intégration globale.

Le contrôle exclusif est d'application lorsque le groupe détient :

- La majorité des droits de votes des actionnaires d'une entreprise ;
- Le droit de nommer ou de révoquer la majorité des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance d'une entreprise et est en même temps actionnaire de cette entreprise ;
- Des actions d'une entreprise et contrôle seule, en vertu d'un accord conclu avec d'autres actionnaires de cette entreprise, la majorité des droits de vote des actionnaires de celle-ci.

Toutes les transactions intragroupes ont été éliminées.

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

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

## 2.3. Périmètre de consolidation

NOM DE LA SOCIÉTÉ	Siège	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêt	Pourcentage d'intérêt	Méthode de consolidation
		2017	2017	2016	
POST Luxembourg	Luxembourg	Maison-Mère	-	-	-
P&T Immobilière S. à r.l.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
P&T Ré S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
POST Telecom S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
e-Business & Resilience Centre S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
POST Capital S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
POST Telecom PSF	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
Bâtiment Mercier S. à r.l.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
Editus Luxembourg S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
Intech S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	CG
Victor Buck Services S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	90,00 %	CG
Join Experience S.A. (*)	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	68,60 %	CG
Join Infrastructure S.A. (*)	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	68,57 %	CG
Join Experience Belgique S.A. (*)	Belgique	100,00 %	100,00 %	-	CG
i-Hub S.A.	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	-	CG
Michel Greco S.A.	Luxembourg	90,00 %	90,00 %	90,00 %	CG
K2-Consult S.A.	Luxembourg	60,00 %	60,00 %	-	CG
Ainos S.A.	Luxembourg	60,00 %	60,00 %	-	CG
Elgon S.A.	Luxembourg	60,00 %	60,00 %	-	CG
Infomail S.A.	Luxembourg	55,00 %	55,00 %	55,00 %	CG
Visual Online S.A.	Luxembourg	51,00 %	51,00 %	51,00 %	CG
TNT Express Luxembourg S.A.	Luxembourg	50,00 %	50,00 %	50,00 %	CME
Global Sky Park GmbH	Allemagne	50,00 %	50,00 %	50,00 %	CME
Hotcity S.A.	Luxembourg	49,00 %	49,00 %	49,00 %	CME
Eltrona Interdiffusion S.A.	Luxembourg	34,00 %	34,00 %	34,00 %	CME
Synedge Luxembourg S.A.	Luxembourg	28,00 %	28,00 %	51,00 %	CME
Consolidation globale : CG					
Consolidation par mise en équivalence : CME					

(\*) Un accord de restructuration prévoit une option d'achat portant sur 31,4 % du capital social des Sociétés Join au prix de EUR 1 pouvant être exercée par POST Capital S.A. Cette prise de contrôle a eu lieu en date du 31 décembre 2017.

## 2.4. Sociétés hors du périmètre de consolidation

NOM DE LA SOCIÉTÉ	Siège	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêt	Pourcentage d'intérêt	Méthode de consolidation
		2017	2017	2016	
Inconsult S.A. <sup>1)</sup>	Luxembourg	100,00 %	100,00 %	100,00 %	NC
VBS Asia PTE Ltd <sup>1)</sup>	Singapour	100,00 %	100,00 %	90,00 %	NC
IP-R Holding S. à r.l. <sup>1)</sup>	Luxembourg	50,00 %	50,00 %	50,00 %	NC
Active SmartHome S.A. <sup>1)</sup>	Luxembourg	50,00 %	50,00 %	50,00 %	NC
Earthlab Luxembourg S.A. <sup>1)</sup>	Luxembourg	37,21 %	37,21 %	37,21 %	NC
ITTM S.A. <sup>1)</sup>	Luxembourg	36,84 %	36,84 %	36,84 %	NC
Financière Digora S.A.S. <sup>1)</sup>	France	33,29 %	33,29 %	-	NC
Digora S.A.S. <sup>1)</sup>	France	32,01 %	32,01 %	-	NC
Digora Maroc S. à r.l. <sup>1)</sup>	Maroc	30,41 %	30,41 %	-	NC
Digora Luxembourg S. à r.l. <sup>1)</sup>	Luxembourg	55,26 %	55,26 %	-	NC
SEQVOIA S.A. <sup>1)</sup>	Luxembourg	34,00 %	34,00 %	30,60 %	NC
Eurosender Limited	Royaume-Uni	15,75 %	15,75 %	-	NC
Digital Tech Fund SCA	Luxembourg	14,49 %	14,49 %	14,14 %	NC
Banque Raiffeisen S.C.	Luxembourg	10,00 %	10,00 %	10,00 %	NC
Luxtrust S.A.	Luxembourg	7,52 %	7,52 %	7,52 %	NC
LU-CIX Management GIE	Luxembourg	6,25 %	6,25 %	6,25 %	NC
FS-B S. à r.l.	Luxembourg	6,15 %	6,15 %	6,15 %	NC
FS-T S. à r.l.	Luxembourg	6,15 %	6,15 %	6,15 %	NC
Eurogiro A/S	Copenhague, DK	4,32 %	4,32 %	4,32 %	NC
Visalux S.C.	Luxembourg	3,09 %	3,09 %	3,09 %	NC
Coöperative Vereniging International Post Corporation U.A.	Bruxelles, B	1,00 %	1,00 %	1,00 %	NC
Visa Inc	San Francisco, USA	0,02 %	0,02 %	0,02 %	NC

<sup>1)</sup> Société non consolidée pour des raisons d'intérêts négligeables  
NC : Non consolidé

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

La différence de première consolidation, si elle est positive, est portée à l'actif à la rubrique «Écarts d'acquisition positifs» à la date à laquelle la société à consolider est incluse pour la première fois dans les comptes consolidés.

La différence de première consolidation, si elle est négative, est portée au compte de profits et pertes lorsque cette différence correspond à la prévision, à la date d'acquisition, d'une évolution défavorable des résultats futurs de

l'entreprise concernée ou à la prévision de charges qu'elle occasionnera et dans la mesure où cette prévision se réalise; ou dans la mesure où cette différence correspond à une plus-value réalisée.

## 2.6. Frais d'établissement

Les frais d'établissement sont pris en charge durant l'exercice de leur survenance.

2.7. Immobilisations incorporelles  
Frais de développement

Les frais de développement sont constitués par les frais de développement pour de nouveaux produits et adaptation de produits existants aux nouvelles technologies ainsi que l'adaptation des processus aux nouvelles technologies.

Ils sont portés à l'actif du bilan à leur coût de revient et sont amortis linéairement sur une durée de 3 ans.

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

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

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 qui comprend les frais accessoires, ou au coût de revient, déduction faite des amortissements et corrections de valeur cumulés. Elles sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

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

▼  
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.

## Écarts d'acquisition positifs

Les écarts d'acquisition positifs sont amortis sur 8 ans.

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

## 2.8. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition qui comprend les frais

accessoires, ou au coût de revient, déduction faite des amortissements et corrections de valeur cumulés.

Les autres installations, outillages et mobilier comprennent notamment le matériel roulant, le mobilier et le matériel de bureau, le matériel informatique, ainsi que certains objets historiques et une collection d'objets d'art divers de la maison mère.

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

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

**a) Immobilisations corporelles hors Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours**

Ces immobilisations corporelles sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

	Durée d'amortissement (ans)
<b>Terrains et constructions</b>	
Terrains	ne sont pas amortis
Droit de superficie (selon durée du contrat)	50
Bâtiments - Gros oeuvres	50
Bâtiments - Halls industriels	25
Bâtiments - Installations techniques et sociales	10
Stations hertziennes	10/15
Sécurité bâtiments	7
<b>Installations techniques et machines :</b>	
Réseaux souterrains	20/40
Réseaux d'accès	10
Installations : transmission et commutation téléphoniques, stations hertziennes et sites radio, installations GSM, stations terriennes, tri postal, ...	4/5/6/7/10
Equipements : guichets postaux, cabines téléphoniques, postes téléphoniques, imprimerie, cantine, POST Philately, garage, instruments de mesure, machines, ...	3/5
<b>Autres installations, outillage et mobilier :</b>	
Matériel roulant - véhicules lourds	8
Matériel roulant - véhicules légers	5
Mobilier et matériel de bureau	5
Matériel informatique	3/4

**b) 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.

**2.9. Immobilisations financières**

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

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

lorsque les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

**2.10. Stocks**

Les stocks de matières premières et consommables, de produits en cours de fabrication, de produits finis et marchandises sont évalués au plus bas du prix d'acquisition déterminé sur base des prix moyens pondérés ou leur valeur de réalisation. Une correction de valeur est enregistrée lorsque la valeur de réalisation est inférieure au prix d'acquisition.

**2.11. Créances**

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

Les créances comprennent notamment les frais terminaux postaux entrants, estimés sur base des envois postaux

internationaux pesés et valorisés individuellement à la quote-part du tarif national en vigueur, ainsi que les recettes internationales de télécommunications et les frais de roaming et d'interconnexion terminés dans les réseaux de POST, estimés sur base du trafic mesuré et des prix de terminaison en vigueur. Finalement est estimée annuellement à partir de la comptabilité analytique, la créance envers l'État, représentant le découvert pour assurer certaines missions spéciales postales relatives au transport et à la distribution de la presse quotidienne et périodique et des ATR.

**2.12. Valeurs mobilières**

Les valeurs mobilières sont évaluées au plus bas de leur coût d'acquisition et de leur valeur de marché à la date d'arrêté des comptes annuels, exprimée dans la devise de préparation des comptes annuels. 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.

La valeur de marché correspond :

Au dernier cours disponible le jour de l'évaluation pour les valeurs mobilières admises à la cote officielle d'une bourse de valeurs ou sur un autre marché réglementé.

A la valeur probable de réalisation estimée avec prudence et bonne foi par le Conseil d'Administration pour les valeurs mobilières non admises à la cote officielle d'une bourse de valeurs ou non négociées sur un autre marché réglementé et les valeurs mobilières admises à la cote officielle d'une bourse de valeurs ou négociées sur un autre marché réglementé mais dont le dernier cours n'est pas représentatif.

**2.13. Comptes de régularisation - Actif**

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

**2.14. Plus-value immunisées**

Ce poste indique les plus-values immunisées en vertu de l'article 54 de la loi concernant l'impôt sur le revenu (L.I.R.). 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.

**2.15. Provisions**

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

Des provisions sont également constituées pour couvrir des charges qui trouvent leur origine dans l'exercice ou dans un exercice antérieur et qui sont nettement circonscrites quant à leur nature mais qui, à la date de clôture du bilan, sont ou probables ou certaines mais indéterminées quant à leur montant ou quant à la date de leur survenance. Les provisions afférentes aux exercices antérieurs, n'ayant plus d'objet, sont reprises en résultat.

En 2017, POST Luxembourg a constitué pour la première fois une provision pour pensions et obligations similaires relative

à la mise en place d'un régime de pension complémentaire offert à certains de ses collaborateurs.

Les autres provisions sont calculées sur base d'estimations et comprennent des provisions pour couvrir certaines créances du groupe, des provisions pour litiges, une provision pour congés et heures supplémentaires / dépassement du quorum non prises, ainsi qu'une provision AGDL, alors que cette association a été remplacée fin 2015 par le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg (FGDL).

**2.16 Dettes**

Les dettes sont inscrites au bilan à leur valeur nominale et leur durée résiduelle est inférieure à un an.

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

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

**2.17. Comptes de régularisation - Passif**

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

**2.18. Montant net du chiffre d'affaires**

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

Au niveau de POST Courrier et de POST Technologies, le montant net du chiffre d'affaires correspond au total des montants facturés ou estimés de prestations effectuées au cours de l'exercice. Le montant net du chiffre d'affaires de POST Finances est composé de commissions et d'intérêts perçus au cours de l'exercice sur les CCP de nos clients, ainsi que des

revenus d'intérêts de placements des dépôts réalisés au cours de l'exercice.

**2.19. Transactions effectuées avec les parties liées**

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

**2.20. 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.

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

**NOTE 3 – FRAIS D'ÉTABLISSEMENT**

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

	TOTAL (EUR)
<b>Valeurs brutes au début de l'exercice</b>	<b>270.792,97</b>
Variations de périmètre	203.458,13
Entrées au cours de l'exercice	-
Sorties au cours de l'exercice	-
Transferts de l'exercice	-
<b>Valeurs brutes à la fin de l'exercice</b>	<b>474.251,10</b>
<b>Corrections de valeur au début de l'exercice</b>	<b>(270.792,97)</b>
Variations de périmètre	(203.458,13)
Dotations de l'exercice	-
Reprises de l'exercice	-
Transferts de l'exercice	-
<b>Corrections de valeur à la fin de l'exercice</b>	<b>(474.251,10)</b>
<b>Valeurs nettes à la fin de l'exercice</b>	<b>-</b>
<b>Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>-</b>

**NOTE 4 – IMMOBILISATIONS INCORPORELLES**

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

	Frais de développement	Concessions, brevets, licences, marques, droits et valeurs similaires	Fonds de commerce	Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	Écarts d'acquisition positifs (cf. Note 2.3)	TOTAL
	(EUR)	(EUR)	(EUR)	(EUR)	(EUR)	(EUR)
<b>Valeurs brutes au début de l'exercice</b>	<b>3.002.998,10</b>	<b>106.664.495,79</b>	<b>4.278.653,21</b>	<b>6.878.077,59</b>	<b>7.805.751,76</b>	<b>128.629.976,45</b>
Variations de périmètre	12.932.928,62	1.359.639,94	633.057,24	999.571,87	-	15.925.197,67
Entrées au cours de l'exercice	1.349.581,34	10.736.638,86	-	17.662.754,87	46.178.861,03	75.927.836,10
Sorties au cours de l'exercice	(2.227.040,63)	(13.209.055,30)	(2.951.126,28)	-	-	(18.387.222,21)
Transferts de l'exercice	307.788,49	1.675.600,35	(150.291,09)	(2.445.603,71)	-	(612.505,96)
<b>Valeurs brutes à la fin de l'exercice</b>	<b>15.366.255,92</b>	<b>107.227.319,64</b>	<b>1.810.293,08</b>	<b>23.094.800,62</b>	<b>53.984.612,79</b>	<b>201.483.282,05</b>
<b>Corrections de valeur au début de l'exercice</b>	<b>(2.299.772,78)</b>	<b>(76.580.164,18)</b>	<b>(3.326.459,93)</b>	<b>-</b>	<b>(975.718,97)</b>	<b>(83.182.115,86)</b>
Variations de périmètre	(12.112.657,33)	(2.257.532,48)	(140.727,09)	-	-	(14.510.916,90)
Dotations de l'exercice	(399.487,17)	(13.734.972,56)	(570.671,72)	(800.000,00)	(36.432.017,16)	(51.937.148,61)
Reprises de l'exercice	197.459,14	13.179.011,42	2.807.991,56	-	-	16.184.462,12
Transferts de l'exercice	(140.727,09)	12.877,56	147.137,53	-	-	19.288,00
<b>Corrections de valeur à la fin de l'exercice</b>	<b>(14.755.185,23)</b>	<b>(79.380.780,24)</b>	<b>(1.082.729,65)</b>	<b>(800.000,00)</b>	<b>(37.407.736,13)</b>	<b>(133.426.431,25)</b>
<b>Valeurs nettes à la fin de l'exercice</b>	<b>611.070,69</b>	<b>27.846.539,40</b>	<b>727.563,43</b>	<b>22.294.800,62</b>	<b>16.576.876,66</b>	<b>68.056.850,80</b>
<b>Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>703.225,32</b>	<b>30.084.331,61</b>	<b>952.193,28</b>	<b>6.878.077,59</b>	<b>6.830.032,79</b>	<b>45.447.860,59</b>

**NOTE 5 – IMMOBILISATIONS CORPORELLES**

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

	Terrains et constructions	Installations techniques et machines	Autres installations, outillage et mobilier	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	TOTAL
	(EUR)	(EUR)	(EUR)	(EUR)	(EUR)
<b>Valeurs brutes au début de l'exercice</b>	<b>692.503.648,38</b>	<b>1.577.253.006,72</b>	<b>89.326.547,27</b>	<b>141.970.275,28</b>	<b>2.501.053.477,65</b>
Variations de périmètre	350.742,01	36.875,16	6.316.299,75	-	6.703.916,92
Entrées au cours de l'exercice	62.798.545,79	56.282.723,78	11.097.649,44	61.609.452,20	191.788.371,21
Sorties au cours de l'exercice	(48.034.543,15)	(109.082.287,07)	(10.264.154,07)	(91.925,13)	(167.472.909,42)
Transferts de l'exercice	20.650.263,61	24.358.237,15	122.040,72	(56.642.147,53)	(11.511.606,05)
<b>Valeurs brutes à la fin de l'exercice</b>	<b>728.268.656,64</b>	<b>1.548.848.555,74</b>	<b>96.598.383,11</b>	<b>146.845.654,82</b>	<b>2.520.561.250,31</b>
<b>Corrections de valeur au début de l'exercice</b>	<b>(325.408.241,17)</b>	<b>(1.107.650.982,09)</b>	<b>(64.305.740,20)</b>	<b>-</b>	<b>(1.497.364.963,46)</b>
Variations de périmètre	(81.698,20)	(28.415,09)	(5.601.513,51)	-	(5.711.626,80)
Dotations de l'exercice	(32.229.204,53)	(71.064.152,30)	(15.336.589,70)	(2.307.962,85)	(120.937.909,38)
Reprises de l'exercice	44.807.078,44	108.469.713,95	10.038.964,86	-	163.315.757,25
Transferts de l'exercice	-	(462.389,37)	462.389,37	-	-
<b>Corrections de valeur à la fin de l'exercice</b>	<b>(312.912.065,46)</b>	<b>(1.070.736.224,90)</b>	<b>(74.742.489,18)</b>	<b>(2.307.962,85)</b>	<b>(1.460.698.742,39)</b>
<b>Valeurs nettes à la fin de l'exercice</b>	<b>415.356.591,18</b>	<b>478.112.330,84</b>	<b>21.855.893,93</b>	<b>144.537.691,97</b>	<b>1.059.862.507,92</b>
<b>Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>367.095.407,21</b>	<b>469.602.024,63</b>	<b>25.020.807,07</b>	<b>141.970.275,28</b>	<b>1.003.688.514,19</b>

**Terrains et constructions**

Les constructions effectuées avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993 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 POST Luxembourg suite à un acte d'apport du 24 février 1994.

En 1996, un acte d'apport complémentaire a été dressé entre l'État et POST Luxembourg, portant sur 3 immeubles (acquis par l'État avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993) évalués à leur valeur de marché ainsi que sur 2 bâtiments (en voie de construction lors de l'apport initial au 1<sup>er</sup> 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).

**Installations et équipements techniques, dont les réseaux de télécommunications**

Ce poste comprend notamment 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<sup>er</sup> janvier 1993. Les acquisitions ultérieures à cette date sont portées à l'actif du bilan au prix d'acquisition ou au coût de revient. Depuis l'exercice 2011, les frais de personnel propre impliqués dans les travaux de déploiement des réseaux de télécommunications, qui étaient autrefois enregistrés en charges, sont capitalisés depuis 2011 dans le compte «Réseaux souterrains». Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, POST Luxembourg réalise le déploiement de son réseau FTTH «Fibre To The Home» à travers la pose d'une infrastructure microtubes utilisable à plus long terme, amortis sur 40 ans.

**Autres installations, outillage et mobilier**

Ce poste comprend notamment le matériel roulant, le mobilier et le matériel de bureau, le matériel informatique, ainsi que certains objets

historiques et une collection d'objets d'art divers.

## NOTE 6 – IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

	Parts dans des entreprises liées	Participations (dont mise en équivalence)	Créances sur des entreprises liées	Titres ayant le caractère d'immobilisations	Autres prêts	TOTAL
	(EUR)	(EUR)	(EUR)	(EUR)	(EUR)	(EUR)
<b>Valeurs brutes au début de l'exercice</b>	<b>7.419.313,04</b>	<b>10.963.577,88</b>	<b>19.650.000,00</b>	<b>35.103.502,31</b>	<b>42.386,37</b>	<b>73.178.779,60</b>
Variations de périmètre	(7.038.312,54)	0,00	(19.500.000,00)	-	747.435,91	(25.790.876,63)
Entrées au cours de l'exercice	1.682.241,00	184.996,90	155.000,00	1.300.000,00	-2.712,50	3.319.525,40
Résultat des entreprises mises en équivalence	-	798.109,12	-	-	-	798.109,12
Dividendes de l'exercice	-	(410.052,50)	-	-	-	(410.052,50)
Sorties au cours de l'exercice	-	(1.869.275,09)	-	(4.407.088,28)	-	(6.276.363,37)
Transferts de l'exercice	-	-	-	-	-	-
<b>Valeurs brutes à la fin de l'exercice</b>	<b>2.063.241,50</b>	<b>9.667.356,31</b>	<b>305.000,00</b>	<b>31.996.414,03</b>	<b>787.109,78</b>	<b>44.819.121,62</b>
<b>Corrections de valeur au début de l'exercice</b>	-	-	<b>(6.000.000,00)</b>	<b>(1.016.525,00)</b>	-	<b>(7.016.525,00)</b>
Dotations de l'exercice	-	(6.250,00)	-	-	-	(6.250,00)
Reprises de l'exercice	-	-	-	-	-	-
Transferts de l'exercice	-	-	6.000.000,00	-	-	6.000.000,00
<b>Corrections de valeur à la fin de l'exercice</b>	-	<b>(6.250,00)</b>	-	<b>(1.016.525,00)</b>	-	<b>(1.022.775,00)</b>
<b>Valeurs nettes à la fin de l'exercice</b>	<b>2.063.241,50</b>	<b>9.661.106,31</b>	<b>305.000,00</b>	<b>30.979.889,03</b>	<b>787.109,78</b>	<b>43.796.346,62</b>
<b>Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>7.419.313,04</b>	<b>10.963.577,88</b>	<b>13.650.000,00</b>	<b>34.086.977,31</b>	<b>42.386,37</b>	<b>66.162.254,60</b>

Les principales participations non consolidées sont les suivantes :

NOM DE LA SOCIÉTÉ	Devise	Pourcentage de détention	Capitaux propres à la date de clôture de la société concernée (en devise)	Résultats du dernier exercice (en devise)	Valeur nette des titres de participation (en Euro)
Inconsult S.A. <sup>2)</sup>	EUR	100,00 %	40.562,84	(100,41)	31.000,00
VBS Asia PTE Ltd <sup>2)</sup>	SGD	100,00 %	2.809.755,00	601.076,00	350.000,50
IP-R Holding S.à r.l. <sup>2)</sup>	EUR	50,00 %	7.050,95	(5.449,05)	-
Active SmartHome S.A. <sup>2)</sup>	EUR	50,00 %	136.979,93	(148.806,84)	150.040,00
Earthlab Luxembourg S.A. <sup>2)</sup>	EUR	37,21 %	1.410.214,45	(3.176.122,57)	1.000.000,00
ITTM S.A. <sup>2)</sup>	EUR	36,84 %	(44.178,96)	(490.999,65)	753.080,23
Financière Digora S.A.S. <sup>2)</sup>	EUR	33,29 %	1.644.811,00	192.082,00	1.334.241,00
Digora Luxembourg S. à r.l. <sup>2)</sup>	EUR	55,26 %	142.078,68	122.078,68	348.000,00
Seqvoia S.A. <sup>2)</sup>	EUR	34,00%	1.148.039,48	402.650,59	408.000,00
Eurosender Limited <sup>2)</sup>	GBP	15,75 %	(7.853,00)	(7.854,00)	1.000.000,00
Digital Tech Fund SCA <sup>2)</sup>	EUR	14,49 %	2.049.586,61	(403.413,39)	645.000,00
Banque Raiffeisen S.C. <sup>2)</sup>	EUR	10,00 %	215.013.638,51	7.374.094,02	27.777.777,78
Luxtrust S.A. <sup>2)</sup>	EUR	7,52 %	9.878.757,65	868.764,00	434.011,00
LU-CIX Management GIE <sup>2)</sup>	EUR	6,25 %	262.869,66	1.704,62	20.000,00
FS-B S. à r.l. <sup>2)</sup>	EUR	6,15 %	12.846.508,59	246.436,73	643.852,33
FS-T S. à r.l. <sup>2)</sup>	EUR	6,15 %	3.774.654,38	65.388,45	236.814,49
Eurogiro A/S <sup>2)</sup>	DKK	4,32 %	43.059.499,00	4.352.569,00	40.193,59
Visalux S.C. <sup>2)</sup>	EUR	3,09 %	26.254.566,00	15.417.798,00	83.079,30
Coöperative Vereniging International Post Corporation U.A. <sup>2)</sup>	EUR	1,00 %	13.933.728,00	324.748,00	3.486,00
Visa Inc <sup>1)</sup>	USD	0,02 %	32.760.000.000,00	6.699.000.000,00	80.674,54
<b>TOTAL</b>					<b>35.339.250,76</b>

<sup>1)</sup> Comptes annuels au 30.09.2017

<sup>2)</sup> Comptes annuels au 31.12.2016

## NOTE 7 – STOCKS

Au 31 décembre 2017, le stock se décompose comme suit :

	31/12/2017 (EUR '000)	31/12/2016 (EUR '000)
Matières premières et consommables	18.769,4	18.137,4
Produits en cours de fabrication	399,6	223,1
Produits finis et marchandises	14.012,6	14.691,3
Acomptes versés	1.418,0	36.400,8
	<b>34.599,5</b>	<b>69.452,6</b>

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.

Le stock de produits finis et marchandises se compose principalement de téléphones et accessoires.

Suite à la finalisation du bâtiment Mercier début 2017 et sa cession à la société Mercier

S.à r.l. les acomptes y relatifs versés en 2016 ont été sortis du stock et inclus dans les immobilisations lors de la mise en service.

La valeur nette du stock en fin d'exercice comprend une correction de valeur inscrite au compte de résultat pour un montant de 1.147.819,87 EUR au titre de l'exercice 2017 et de 931.525,24 EUR au titre de l'exercice 2016.

## NOTE 8 – CRÉANCES

Au 31 décembre 2017, les créances se décomposent comme suit :

	31/12/2017 (EUR '000)	31/12/2016 (EUR '000)
Créances résultant de ventes et prestations de services	190.901,1	187.550,5
Créances sur des entreprises liées	255,1	1.383,7
Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation	275,1	7.170,5
Autres créances	28.531,2	33.537,3
	<b>219.962,4</b>	<b>229.642,0</b>

Toutes les créances ont une échéance inférieure à un an.

La valeur nette des créances en fin d'exercice comprend une correction de valeur inscrite au compte de résultat d'un montant de - 1.696.968,68 EUR pour l'année 2017 et de 385.647,45 EUR pour l'année 2016.

Les autres créances d'un montant total de 28.531.217,25 EUR sont essentiellement constituées d'opérations financières en cours, ainsi que d'une créance envers l'État dans le cadre de la compensation des missions spéciales postales.

En 2017 le poste «Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'État» a été retiré du bilan de POST Luxembourg. Ce poste résulte d'un dépôt non rémunéré auprès de l'État effectué en vertu de l'art. 4 de la loi du

15 décembre 2000, tel que modifié par la loi du 26 décembre 2012 et en vertu de la convention du 23 février 2001 entre POST Luxembourg et l'État du Grand-Duché de Luxembourg. Ces créances sur l'État représentent fin 2017 un montant de 579.672.803,67 EUR (2016 : 602.109.430,88 EUR). Ces mêmes montants ont également été retirés du passif au niveau des «Dettes en CCP».

## NOTE 9 – 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 10 – AVOIRS EN BANQUES

Les avoirs en banques comprennent principalement le réinvestissement

des avoirs de tiers Comptes Chèques Postaux («CCP») placés. Les placements se font principalement auprès de banques luxembourgeoises.

## NOTE 11 – COMPTES DE RÉGULARISATION - ACTIF

Cette rubrique indique les charges payées d'avance, ainsi que les rémunérations payées d'avance aux fonctionnaires et employés publics et dans une moindre mesure d'agios payés d'avance sur obligations.

## NOTE 12 – CAPITAUX PROPRES

L'État détient la totalité du capital de la Maison Mère. Dans l'intérêt de la réalisation de la mission de la Maison-Mère, l'État a fait des apports en nature et en numéraire. Au 31 décembre 2017, le capital de la Maison-Mère se chiffre à 631,85 MEUR.

**NOTE 13 – RÉSERVES CONSOLIDÉES**

Les réserves consolidées sont composées des éléments suivants :

	31/12/2017 (EUR '000)	31/12/2016 (EUR '000)
Fonds de réserve de la Maison-Mère	952.120,3	961.155,5
Différence de première consolidation positive	-198.739,3	-161.732,0
Différence de première consolidation négative	4.389,4	4.389,4
Autres réserves	5.664,9	-1.623,6
	<b>763.435,3</b>	<b>802.189,2</b>

Le fonds de réserve de la Maison-Mère est constitué d'un fonds de réserve pour investissements, destiné à contribuer au financement des investissements de la Maison-Mère et constitué en prélevant sur le bénéfice disponible de la Maison-Mère (bénéfice

net de l'exercice, diminué du report à nouveau négatif éventuel du ou des exercices précédents et des surtaxes perçues pendant l'exercice pour le compte de l'État) une somme pour la formation de ce fonds de réserve, d'une réserve fixe en relation avec l'activité

PSF, d'une réserve spéciale impôt sur la fortune, d'une réserve libre et des plus-values immunisées.

Au 31 décembre 2017, les fonds de réserve de la Maison-Mère comportent :

	31/12/2017 (EUR '000)	31/12/2016 (EUR '000)
Réserves libres	454.935,1	460.596,8
Réserve fixe PSF	6.200,0	6.200,0
Réserve pour impôt sur la fortune	74.891,2	89.229,5
Fonds de réserve pour investissements	383.705,8	367.953,0
Plus-value immunisées	32.388,2	37.176,2
	<b>952.120,3</b>	<b>961.155,5</b>

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 2016, un tel prélèvement sur le résultat s'impose, étant donné que la charge des amortissements en 2016 (118,3 MEUR)

ne dépasse pas les deux tiers du budget d'investissement 2017 (208,5 MEUR).

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 40.576.144,08 EUR, dont un montant de 4.544.584,92 EUR a été investi dans un terrain de l'actif immobilisé, de même qu'un montant de 22.791.709,95 EUR en participations financières. Au cours de l'exercice 2006, le solde restant de 13.239.849,21 EUR 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. Finalement a été constituée en 2014 une nouvelle plus-value immunisée à investir pour un montant de 1.144.638,36 EUR qui a été réinvestie en 2016 en une participation financière. En 2017 et suite à la cession d'une participation, la plus-value réinvestie dans cette société en 2015 a été sortie.

Elles se détaillent comme suit :

	Plus-Values immunisées à réinvestir	Plus-Values immunisées réinvesties	TOTAL (EUR)
<b>Valeur nette au début de l'exercice</b>	0,00	37.176.197,52	37.176.197,52
Entrées au cours de l'exercice	0,00	0,00	0,00
Sorties au cours de l'exercice	0,00	(4.787.984,17)	(4.787.984,17)
<b>Valeur nette au début de l'exercice</b>	<b>0,00</b>	<b>32.388.213,35</b>	<b>32.388.213,35</b>

La Maison-Mère a réduit la charge de l'impôt sur la fortune en accord avec la législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, la Maison-Mère a décidé d'affecter en réserves indisponibles (poste «Réserve pour

l'impôt sur la fortune») un montant correspondant à cinq fois le montant d'impôt sur la fortune réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'impôt sur la fortune. En 2016, POST

Luxembourg a libéré 25.046.025,00 EUR de la réserve impôt sur la fortune 2011 et a constitué une réserve d'impôt sur la fortune pour l'année 2017 pour 7.840.000,00 EUR.

	31/12/2017 (EUR)
Dotation au fonds de réserve	15.752.790,14
Reclassification de la réserve pour l'impôt sur la fortune 2011	(25.046.025,00)
Constitution de la réserve pour l'impôt sur la fortune 2017	7.840.000,00
Reclassification de la réserve libre	(2.793.975,00)
Dividendes versés à l'État	20.000.000,00
<b>Répartition du bénéfice 2016</b>	<b>15.752.790,14</b>

Au 31 décembre 2017, la réserve pour l'impôt sur la fortune est détaillée comme suit :

	Montant de l'impôt sur la fortune (EUR '000)	Réserve indisponible (EUR '000)
Exercice 2012	4.292,2	21.461,2
Exercice 2013	4.178,0	20.890,0
Exercice 2014	0,0	0,0
Exercice 2015	4.940,0	24.700,0
Exercice 2016	0,0	0,0
Exercice 2017	1.568,0	7.840,0
	<b>14.978,2</b>	<b>74.891,2</b>

**NOTE 14 – 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 était membre de l'association sans but lucratif «Association pour la Garantie des Dépôts, Luxembourg» (AGDL), alors

qu'en 2015 le système de garantie des dépôts, géré préalablement par l'AGDL, a été remplacé par un nouveau système appelé «Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg» (FGDL). Au 31 décembre 2017, POST Luxembourg a toujours constitué plusieurs tranches de la provision régulière en relation avec ce système de garantie des dépôts et d'indemnisation des déposants, alors que depuis 2016 les primes FGDL annuelles sont compensées par une reprise partielle de la provision AGDL du même montant, conformément à la circulaire CSSF 14/599.

En 2017, POST Luxembourg a comptabilisé pour la première fois une provision pour pensions pour un montant de 862.000,00 EUR.

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

**NOTE 15 – DETTES**

Les dettes se décomposent comme suit :

	31/12/2017 (EUR '000)	31/12/2016 (EUR '000)
Dettes envers des établissements de crédit	32.386,7	74.597,2
Acomptes reçus sur commandes	0,0	23,9
Dettes sur achats et prestations de services	153.260,9	98.560,0
Dettes envers des entreprises liées	687,1	7.205,5
Dettes envers des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation	377,5	413,3
Dettes fiscales	16.125,2	25.776,0
Dettes au titre de la sécurité sociale	6.111,8	6.114,6
Autres dettes	18.552,9	14.964,4
Dettes en CCP	1.866.355,5	1.682.297,9
	<b>2.093.857,6</b>	<b>1.909.952,6</b>

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

Les impôts différés sont calculés selon la méthode du report variable pour toutes les différences temporelles entre la valeur comptable inscrite dans les comptes consolidés et la base fiscale des actifs et des passifs du Groupe. Les actifs et passifs d'impôts différés sont évalués aux taux d'impôts 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 entérinés ou quasi entérinés 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 2017, le Groupe n'a pas comptabilisé d'impôts différés.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, la Maison-Mère 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, la Maison-Mère a décidé d'affecter en réserves indisponibles (Réserve pour l'impôt sur la fortune), un montant correspondant à cinq fois le montant de l'IF réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'IF.

Un crédit de bonification est reporté sur les exercices futurs.

Depuis le 31 décembre 2013, les provisions pour impôts (IRC, ICC et IF) ont été considérées comme dettes fiscales et ont été classées ainsi sous cette rubrique. Les avances pour ces impôts sont imputées aux dettes fiscales.

Les dettes en CCP de la Maison-Mère sont composées de la dette envers les clients tiers pour un montant de 1.784,31 MEUR pour l'exercice 2017 et de 1.653,53 MEUR pour l'exercice 2016. A noter qu'en 2017, les dépôts CCP État ont été retirés des «Dettes en CCP» ainsi que des «Créances envers l'État».

**NOTE 16 – COMPTES DE RÉGULARISATION - PASSIF**

Cette rubrique indique les produits perçus d'avance, dont notamment dans le cadre d'un projet de télécommunications d'envergure, ainsi que dans une moindre mesure de disagios reçus d'avance sur obligations.

**NOTE 17 – CHIFFRE D'AFFAIRES NET**

La ventilation du chiffre d'affaires entre produits et territoires se présente comme suit au 31 décembre 2017 en millions d'EUR :

	Revenus nationaux (EUR '000)		Revenus internationaux (EUR '000)		TOTALUX (EUR '000)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Services postaux	129.491,9	128.173,8	16.174,6	14.643,0	145.666,6	142.816,8
Services financiers	25.645,5	19.739,2	942,5	919,5	26.588,0	20.658,7
Services de télécommunications	438.778,7	419.655,4	11.863,0	9.891,4	450.641,7	429.546,8
Autres	146.670,9	135.032,7	0,0	0,0	146.670,9	135.032,7
<b>Montant net du chiffre d'affaires</b>	<b>740.587,1</b>	<b>702.601,1</b>	<b>28.980,1</b>	<b>25.453,9</b>	<b>769.567,2</b>	<b>728.055,0</b>
Soit en %	96,23 %	97 %	3,77 %	3 %	100,00 %	100 %

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.

En accord avec l'article 26 (5) de la loi de 2002 amendée sur la présentation des comptes et afin de donner une image fidèle des revenus des services financiers, le chiffre d'affaires de

26.587.983,06 EUR comprend les revenus d'intérêts, notamment de placements, pour un montant global annuel de 13.409.235,69 EUR.

**NOTE 18 – TRAVAUX EFFECTUÉS PAR L'ENTREPRISE POUR ELLE-MÊME ET PORTÉS À L'ACTIF**

Durant l'exercice 2017, POST Luxembourg a développé pour

elle-même le déploiement de la fibre optique et la migration d'un central téléphonique pour un montant de 4.334.381,00 EUR (production immobilisée). Ces actifs sont enregistrés au bilan sous la rubrique correspondante des installations techniques et machines.

Le Groupe a également développé pour elle-même des softwares pour la gestion de ses activités.

**NOTE 19 – AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION**

Cette rubrique comprend principalement les facturations diverses, n'entrant pas dans le cadre du chiffre d'affaires, de loyers et d'indemnités d'assurances perçus, des ventes de POST Philately, d'une reprise sur plus-value immunisée, ainsi que du

remboursement d'une partie de la TVA en amont récupérable.

Les produits exceptionnels inclus dans le poste «autres produits d'exploitation» s'élèvent à 7.363.170,26 EUR en 2017 (2016 : 23.255.374,69 EUR). La majorité des anciens produits exceptionnels ont été reclassés depuis l'exercice 2016 sous la rubrique des autres produits d'exploitation. Ils représentent notamment les produits de la vente de terrains, d'immeubles (dont une partie d'un Datacenter à l'État) et de matériel et d'équipements divers.

**NOTE 20 – AUTRES CHARGES EXTERNES**

Les honoraires (hors TVA) concernant les prestations délivrées durant l'exercice à la Maison-Mère et ses filiales par le Réviseur d'Entreprises Agréé se présentent comme suit :

	31/12/2017 (EUR '000)	31/12/2016 (EUR '000)
Contrôle légal des comptes annuels et consolidés	310,6	225,6
Autres services d'assurance	50,0	114,5
Service de conseil fiscal	0,0	0,0
	<b>360,6</b>	<b>340,1</b>

**NOTE 21 – FRAIS DE PERSONNEL**

Au courant de l'exercice 2017, le Groupe a employé 4.052 (2016 : 3.980) personnes à équivalent temps plein et en moyenne, réparties de la manière suivante :

	2017	2016
Salariés	2.705	2.531
Fonctionnaires et assimilés	1.341	1.442
Membres du comité exécutif	6	5
	<b>4.052</b>	<b>3.979</b>

**NOTE 22 – AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION**

Cette rubrique comprend principalement les redevances et licences informatiques payées, la TVA en amont non récupérable et les moins-values sur réalisation de créances commerciales.

Elle comprend également le montant des rémunérations allouées au titre de l'exercice aux membres des organes d'administration et de surveillance et s'élève à 777.753,42 EUR (2016 : 1.248.287,91 EUR).

La Maison-Mère n'a pas accordé de crédit ou avance aux membres des

organes d'administration, de direction et de surveillance. En 2017, POST Luxembourg a provisionné un montant de 862.000,00 EUR pour une pension complémentaire extra-légale en faveur de certains membres du comité exécutif.

Les charges exceptionnelles incluses dans le poste «autres charge d'exploitation» s'élèvent à 4.257.525,54 EUR en 2017 (2016 : 21.268.490,20 EUR). La majorité des anciennes charges exceptionnelles ont été reclassées depuis l'exercice 2016 sous la rubrique des autres charges d'exploitation. Elles représentent essentiellement des amortissements exceptionnels

sur immobilisations incorporelles et corporelles cédées (dont une partie d'un Data centre à l'État) ou mises au rebut ainsi que dans une moindre mesure des indemnités pour pertes de caisses et dommages et intérêts payés.

**NOTE 23 – IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT**

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

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

	31/12/2017 (EUR '000)	31/12/2016 (EUR '000)
Impôts sur le revenu des collectivités pour l'exercice courant	3.845,8	3.747,9
Impôt commercial communal pour l'exercice courant	2.166,2	2.115,4
Régularisation d'impôt sur le résultat des exercices antérieurs	-257,7	197,0
Retenue à la source pour les impôts étrangers	506,2	428,4
	<b>6.260,5</b>	<b>6.488,6</b>

Un crédit de bonification d'impôts est reporté sur les exercices futurs. Le Groupe n'a pas comptabilisé d'actif d'impôt différé au titre de ces bonifications.

## NOTE 24 – ENGAGEMENTS HORS-BILAN

Pour les opérations de leasing financier un montant de 18,06 MEUR a été engagé. Quant aux baux de locaux, le Groupe s'est engagé pour un montant de 5,10 MEUR, couvrant la durée restante des baux. Le Groupe a également reçu des garanties locatives pour un montant de 0,34 MEUR.

Par ailleurs, ont été signées des garanties bancaires pour un montant total de 4,10 MEUR et des garanties locatives pour un montant total de 0,72 MEUR. Des lignes de crédit pour un montant de 0,5 MEUR ont été accordées par des banques.

D'autre part, le Groupe a passé des commandes non encore réalisées au 31 décembre 2017 pour un montant résiduel de 58,76 MEUR pour des acquisitions de biens immobilisés, ainsi que pour des achats de matériel et prestations de services. En outre, le Groupe s'est engagé à investir dans ces participations à hauteur de 8,88 MEUR.

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 0,10 MEUR.

Le Groupe a conclu des contrats de change à terme sur le dollar américain en couverture d'une opération en devises de l'exercice 2017. L'engagement résultant des contrats ouverts au 31 décembre 2017 s'élève à 0,85 MUSD.

Les engagements pour l'acquisition des titres du groupe Digora s'effectueront en plusieurs phases et s'étaleront de 2017 à 2021.

Dans le cadre de sa stratégie nationale pour les réseaux à ultra-haut débit, le Gouvernement a fixé des objectifs quantitatifs et qualitatifs très ambitieux en termes de pénétration nationale des réseaux ultra-haut débits d'ici 2020 et la Maison-Mère s'est engagée à accélérer la modernisation de son réseau pour se conformer à ce plan. La réalisation de ces objectifs rend nécessaire le déploiement d'un nouveau réseau d'accès fibre optique qui est fortement consommateur en capital.

Dans le cadre du projet de réalisation du nouveau Réseau National Intégré de Radiocommunication (RENITA)

pour le compte de l'État, la société momentanée ConnectCom-POST Luxembourg a été constituée pour garantir la phase de déploiement du projet, ainsi que la phase opérationnelle qui s'étend sur une durée de 15 ans.

Finalement, un certain nombre de missions spéciales postales (affranchissements à tarif réduit, distribution des quotidiens et des périodiques, etc.) sont imposées à la Maison-Mère sur base de l'article 4 (1) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications dont l'incidence financière doit annuellement être approuvée par le Conseil de Gouvernement (cf. Note 8).

## NOTE 25 – RISQUES GÉNÉRAUX DE L'ENTREPRISE

Le Groupe, dans le cadre de ses activités d'exploitation de réseaux mobiles et fixes, est exposé à certains risques légaux ou réglementaires :

- Dans le cadre de ses activités de télécommunications et postales, le Groupe se trouve en situation d'opérateur dominant pour certaines activités et fait face à certaines procédures d'investigation de la part des autorités de régulation sectorielles et de la concurrence qui pourraient résulter en des décisions économiquement défavorables ou éventuellement en des sanctions à l'encontre du Groupe.
- Les activités et services du Groupe dépendent fortement des réseaux de communication et des plate-formes informatiques. La perte ou la destruction des matériels et données informatiques représente à la fois un risque financier et un risque de réputation. Des sinistres électriques, des défaillances humaines, des pannes matérielles et logicielles, des actes criminels imputables à des tiers (ex. virus informatique, piratage, etc.) pourraient occasionner des dommages ou entraîner des interruptions de l'exploitation.

## NOTE 26 – ÉVÈNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

En date du 21 février 2018, le Groupe a pris une participation de 4,71 % dans la société Encevo S.A.

Il n'y a pas d'événements postérieurs à la date de clôture ayant un impact significatif sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2017.

## 08

## À propos de ce Rapport intégré

G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32 et G4-33

### Rentabilité et croissance responsables

**PÉRIODE COUVERTE :**  
01/01 - 31/12/2017

**PÉRIODICITÉ :**  
annuelle

**PÉRIMÈTRE COUVERT :**  
POST Luxembourg<sup>81</sup>,  
POST Telecom S.A.,  
POST Telecom PSF S.A.<sup>82</sup>,  
EBRC S.A.<sup>83</sup>, Michel Greco S.A.<sup>84</sup>,  
Victor Buck Services S.A.<sup>85</sup>,  
Editus S.A.<sup>86</sup> et InTech S.A.<sup>87</sup>

**ACTIVITÉS :**  
Courrier/Logistique, Finance,  
Télécommunications/ICT

**MÉTHODOLOGIE :**  
en conformité avec les «critères  
essentiels» G4 du Global Reporting  
Initiative (GRI)<sup>88</sup>.

Ce rapport intégré a été soumis  
pour le Content Index Service au GRI  
qui en a confirmé l'exactitude.

Pour la sixième année consécutive<sup>89</sup>,  
POST Luxembourg et ses principales  
filiales rendent compte de leur  
démarche RSE. Le périmètre de  
reporting extra-financier est  
identique à celui de l'exercice 2016.

Notre Rapport RSE et notre Rapport  
Annuel financier 2017 sont, pour la  
première fois, présentés en mode  
intégré. Les entités reprises sont POST  
Luxembourg, POST Telecom S.A., POST  
Telecom PSF S.A., EBRC S.A., Victor  
Buck Services S.A., Michel Greco S.A.,  
Editus S.A. et InTech S.A., périmètre qui  
a été défini en fonction de notre chaîne  
de valeur. Pour les autres filiales, elles  
figurent au titre du reporting financier  
mais ne sont pas considérées s'agissant  
de leur performance extra-financière.

La méthodologie utilisée pour ce  
rapport intégré est, comme ce fut  
déjà le cas pour les rapports RSE 2013,  
2014, 2015 et 2016, en conformité  
avec les lignes directrices G4 du Global  
Reporting Initiative (GRI). La sélection  
des indicateurs<sup>90</sup> repose sur l'évaluation  
de nos impacts et les attentes de nos  
parties prenantes, dans la continuité  
des informations publiées en 2013, 2014,  
2015 et 2016. Nous avons commencé,  
en 2016, à organiser la présentation  
de nos engagements autour de notre  
nouvel acronyme RSE «RESPECT»  
(cf. matrice de matérialité en p. 25).

Ce rapport intégré a fait l'objet de  
vérifications et validations internes  
au sein de POST Luxembourg (Comité

exécutif, Comité de développement  
durable) et des filiales faisant partie du  
périmètre de reporting<sup>91</sup>. Il a également  
fait l'objet d'une analyse externe par  
un «Comité d'évaluation par les parties  
prenantes externes» (CEPPE) composé  
d'experts RSE nationaux et internationaux.

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

**CONTACT :**

**LUC WELTER**  
*Directeur Marketing & Communication*  
POST Luxembourg  
rse@post.lu

<sup>81</sup> Dans ce rapport, la dénomination POST Luxembourg couvre, outre les entités/métiers POST Group, POST Courrier, POST Finance et POST Technologies, également POST Telecom S.A. et POST Telecom PSF S.A. La dénomination POST Group couvre les activités de support centrales (Corporate) de POST Luxembourg. La dénomination Groupe POST Luxembourg couvre les activités de POST Luxembourg et des sociétés filiales.

<sup>82</sup> www.posttelecompsf.lu

<sup>83</sup> www.ebrc.lu

<sup>84</sup> www.greco.lu

<sup>85</sup> www.victorbuckservices.com

<sup>86</sup> www.editusluxembourg.lu

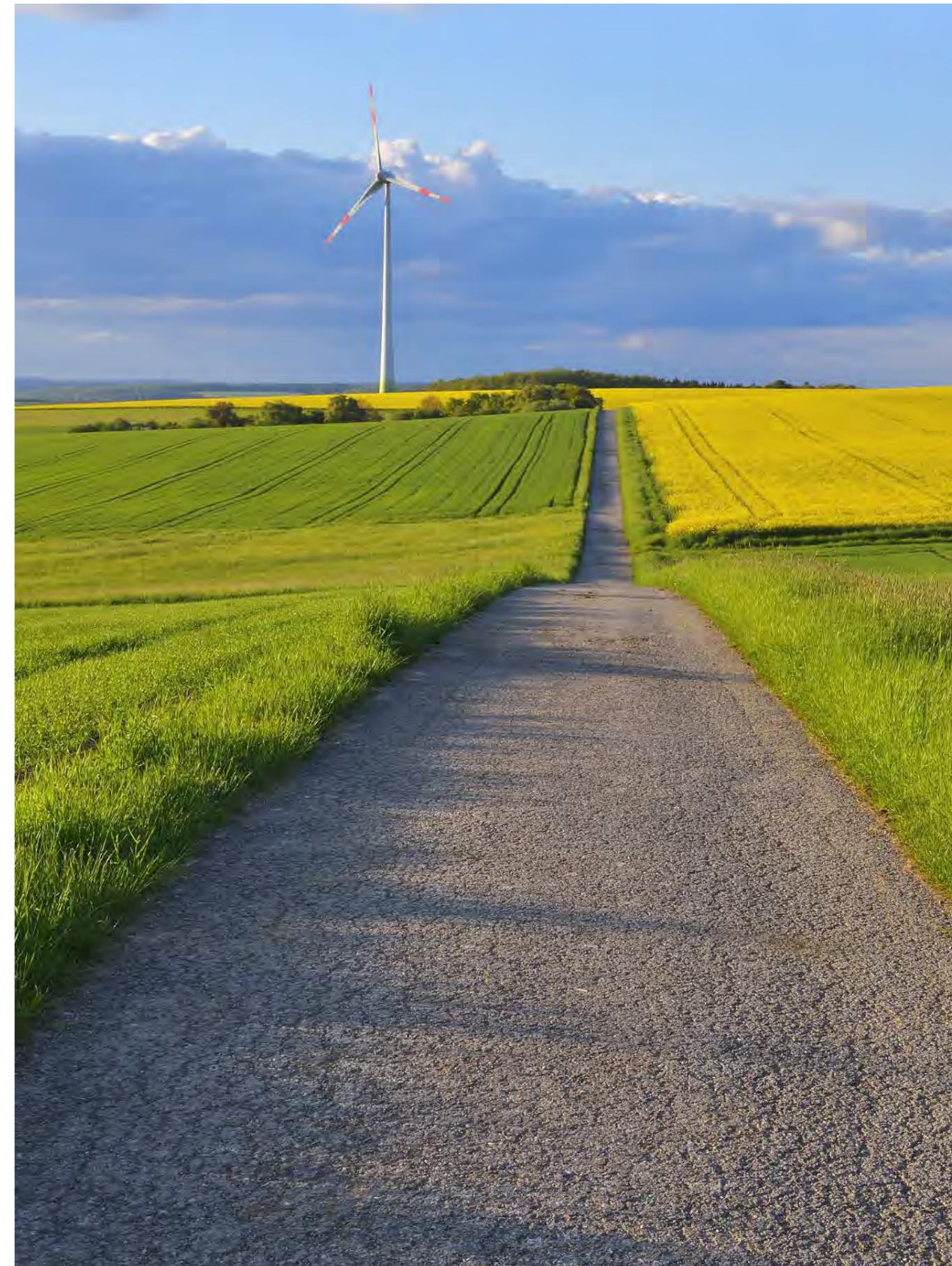
<sup>87</sup> www.intech.lu

<sup>88</sup> www.globalreporting.org

<sup>89</sup> Rapport RSE 2012 publié le 04.07.2013, Rapport RSE 2013 publié le 01.07.2014, Rapport RSE 2014 publié le 25.06.2015, Rapport RSE 2015 publié le 31.05.2016 et Rapport 2016 publié le 07.07.2017 (www.postgroup.lu).

<sup>90</sup> Option «core» des lignes directrices G4 du GRI.

<sup>91</sup> Toutes les filiales faisant partie du périmètre de reporting ont contribué à ce rapport. Elles sont entièrement responsables des données communiquées pour les besoins du rapport.



# Annexes

## Évaluation externe de ce rapport

### LETTRE DU COMITÉ D'ÉVALUATION PAR LES PARTIES PRENANTES EXTERNES (CEPPE)

G4-33

Le Comité d'évaluation par les parties prenantes externes, ci-après dénommé «CEPPE» a le plaisir de partager ses conclusions d'analyse du Rapport intégré 2017 du Groupe POST Luxembourg. Cette lettre présente l'opinion des membres, en tant qu'experts. Le comité s'est réuni avec la Directrice RSE et le Directeur Financier de POST Luxembourg le 4 mai 2018 afin de rendre compte de ses observations et recommandations sur le Rapport intégré 2017 du Groupe POST Luxembourg. A leur côté, deux étudiants stagiaires du BTS RSE d'Ettelbruck ont également pu contribuer et assister à cet exercice d'évaluation tierce partie.

#### A propos du processus d'évaluation 2017

Convaincu de l'approche d'évaluation par les parties prenantes initiée pour les quatre dernières publications de son rapport extra-financier, POST Luxembourg a décidé pour la seconde année consécutive d'élargir la consultation à d'autres parties prenantes externes nationales et à un acteur de référence internationale pour le domaine postal.

Le périmètre pris en compte dans le processus d'évaluation est fondé sur le périmètre du Rapport intégré 2017 tel que défini dans le présent document. Cette évaluation n'inclut pas la vérification des données chiffrées.

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

- M. Norman Fisch, Secrétaire Général, Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR), Luxembourg,

- M. Erny Huberty, Responsable Corporate Marketing, Enovos Luxembourg S.A., Luxembourg,

- M. Pieter Reitsma, Responsable durabilité, International Post Corporation, Belgique,

- M. Mark Harrison, Responsable Marchés, International Post Corporation, Belgique.

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

#### 1. Qualité du contenu :

Le Rapport intégré 2017 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de définition de contenu et de pertinence des thématiques présentées ?

#### 2. Qualité du rapport :

Le Rapport intégré 2017 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de qualité ?

#### 3. Recommandations :

Les recommandations énoncées lors du comité d'évaluation en 2017 par le CEPPE ont-elles été prises en compte dans le Rapport intégré 2017 ? Quels sont les principaux points de satisfaction et de développement pour les prochaines publications ?

#### Synthèse des observations et recommandations du CEPPE

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

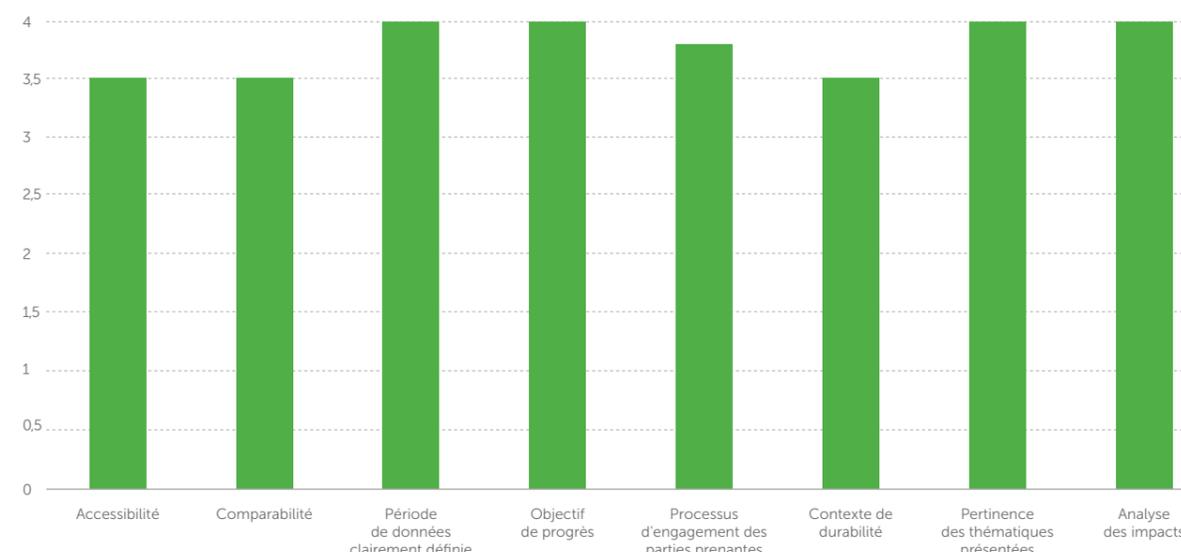
1. Le Groupe POST Luxembourg partage dans ce rapport, en toute transparence, combien il est impliqué dans une croissance responsable de ses activités. Le Groupe POST Luxembourg est parvenu à formaliser un Rapport intégré, facile et agréable à lire, présentant de façon très compréhensible la relation faite entre performance financière et extra-financière au service de la stratégie du Groupe. En particulier, l'articulation de la mesure de cette performance globale selon les 7 engagements RSE, tels que définis via le mot «RESPECT» dans le rapport extra-financier de 2016, est une reconnaissance effective de ces enjeux dans leur contribution à une croissance durable du Groupe.

2. Les membres du CEPPE ont souligné un juste recours à l'écoute des parties prenantes, figurant tant dans les résultats de l'exercice de matérialité réalisé en 2016 que dans les différentes initiatives ayant contribué à valider la continuité de ces matrices de matérialité en 2017 (cf. Forum des Cadres, petits-déjeuners RSE, etc.). Au plan formel voire graphique, ces initiatives régulières de consultation des parties prenantes mériteraient d'être davantage mises en évidence. Par ailleurs, le choix des informations présentées pour chaque dimension du mot «RESPECT» est pertinent et permet d'identifier précisément le niveau d'implication de chaque métier et filiale.

3. Les recommandations émises en 2017 s'adressaient à la revue exclusive du rapport extra-financier du Groupe POST Luxembourg. Leur prise en considération dans

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

Scores reçus lors de l'engagement de la CEPPE



le présent Rapport intégré est globalement jugée satisfaisante. Il est compréhensible que le niveau de détail accordé soit moins accentué que l'exigerait un rapport exclusivement extra-financier. La mise en évidence, par dimension de RESPECT, de la contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (SDG, Sustainable Development Goals) mériterait cependant d'être revue pour le prochain Rapport intégré (cf. lisibilité/comparabilité universelle via les pictogrammes standards).

Les critères de qualité et de contenu du rapport ont été évalués sur une échelle de 1 à 4 (de 1-pas du tout d'accord à 4-tout à fait d'accord) avec une moyenne de satisfaction de 3,79 sur 4 quant à la qualité du contenu et de la qualité de l'information, soit une amélioration par rapport à la note moyenne obtenue pour le rapport extra-financier de 2016 (3,59/4).

Malgré le niveau de maturité élevé évalué par les experts, chacun a pris soin d'identifier pour le prochain Rapport intégré du Groupe POST Luxembourg des recommandations visant à contribuer à le rendre «encore meilleur» :

1. Poursuivre la mise en évidence de la création de valeur liée à la compréhension et prise en considération des parties prenantes. En particulier, il sera opportun de présenter quelques résultats représentatifs en termes de «Total Impact Measurement» afin d'illustrer l'effet constaté / la valeur créée du point de vue des parties prenantes concernées. Cela devra contribuer, de surcroît, à donner davantage de poids aux aspects environnementaux et sociaux.
2. Ajouter, au plan de la dimension Terre en particulier, un positionnement de la performance

du Groupe POST Luxembourg comparée à ses pairs. Compte tenu de la diversité d'activité du Groupe, cette approche par benchmark pourrait parfaitement, dans un premier temps, être focalisée sur l'un ou l'autre métier : a minima il s'agirait de valoriser les résultats constatés via le benchmark d'IPC pour le domaine postal.

3. Prévoir graphiquement une identification plus simple de l'état de mise en œuvre ou d'avancement des objectifs afin de faciliter le suivi d'une publication à l'autre.

En conclusion, les membres du CEPPE félicitent le travail accompli par les équipes du Groupe POST Luxembourg. Chacun souligne l'excellence de ce premier Rapport intégré du Groupe POST Luxembourg, tout en attirant l'attention sur l'intérêt que pourrait représenter la mise à disposition d'une version en anglais.

# Tableau des performances extra financières

G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12

INTITULÉ	GRI	Unité	2013 <sup>92</sup>	2014	2015	2016		2017
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, homme	G4-10.a et c	Nb. Personnes / %	N/A	2.816/67,2	2.901/67,8	2.931/68,1	↘	2.901/67,8
Effectifs sous contrat à durée indéterminée, femme	G4-10.a et c	Nb. Personnes / %	N/A	1.242/29,6	1.274/29,8	1.247/29,0	↘	1.218/28,5
Effectifs sous contrat à durée déterminée, homme	G4-10.a et c	Nb. Personnes / %	N/A	88/2,1	63/1,5	77/1,8	↗	95/2,2
Effectifs sous contrat à durée déterminée, femme	G4-10.a et c	Nb. Personnes / %	N/A	45/1,1	41/1,0	47/1,1	↗	62/1,5
<b>Total des effectifs</b>	<b>G4-10.a et c</b>	<b>Nb. Personnes / %</b>	<b>N/A</b>	<b>4.246</b>	<b>4.316</b>	<b>4.302<sup>95</sup></b>	↘	<b>4.276</b>
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps plein	G4-10.b	Nb. Personnes	N/A	3.217	3.345	3.397 <sup>95</sup>	↘	3.318
Effectifs sous contrat à durée indéterminée à temps partiel	G4-10.b	Nb. Personnes	N/A	841	830	781 <sup>95</sup>	↗	801
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps plein	G4-10.b	Nb. Personnes	N/A	33	87	85	↘	69
Effectifs sous contrat à durée déterminée à temps partiel	G4-10.b	Nb. Personnes	N/A	100	17	39	↗	88
Répartition de l'effectif total par région et par sexe	G4-10.d	Nb. Personnes	Luxembourg	100 % Luxembourg/ 69 % H-31 % F	100 % Luxembourg/ 69 % H-31 % F	100 % Luxembourg/ 70 % H-30 % F	○	100 % Luxembourg/ 70 % H-30 % F
Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	G4-11	%	N/A	83 %	83 %	83 %	↘	82 %
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	107	154	119	139	↗	158
Nombre d'embauches, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	24	56	67	39	↗	56
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	86	166	176	164	↘	109
Nombre d'embauches, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	35	55	43	41	↗	46
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	1	7	10	11	↘	10
Nombre d'embauches, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.a	Nb. Personnes	1	3	3	3	↘	0
<b>Nombre total d'embauches</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>Nb. Personnes</b>	<b>254</b>	<b>441</b>	<b>418</b>	<b>397</b>	↘	<b>379</b>
Taux de recrutement, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.a	%	2,8 %	3,7 %	2,8 %	3,2 %	↗	3,7 %
Taux de recrutement, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.a	%	0,6 %	1,3 %	1,6 %	0,9 %	↗	1,3 %
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.a	%	2,3 %	4,0 %	4,1 %	3,8 %	↘	2,5 %
Taux de recrutement, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.a	%	0,9 %	1,3 %	1,0 %	1,0 %	↗	1,1 %
Taux de recrutement, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.a	%	0,0 %	0,2 %	0,2 %	0,3 %	↘	0,2 %
Taux de recrutement, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.a	%	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	↘	0,0 %
<b>Taux de recrutement global</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>%</b>	<b>6,7 %</b>	<b>10,6 %</b>	<b>9,8 %</b>	<b>9,3 %</b>	↘	<b>8,9 %</b>
Nombre de départs, moins de 30 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	29	24	51	42	↗	60
Nombre de départs, moins de 30 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	8	11	11	13	↗	19
Nombre de départs, entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	54	39	58	64	↗	78
Nombre de départs, entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	23	21	21	26	↗	30
Nombre de départs, plus de 50 ans, homme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	60	3	7	3	○	3
Nombre de départs, plus de 50 ans, femme	G4-LA1.b	Nb. Personnes	30	5	3	1	↗	3
<b>Nombre total de départs</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>Nb. Personnes</b>	<b>204</b>	<b>103</b>	<b>151</b>	<b>149</b>	↗	<b>193</b>
Taux de rotation moins de 30 ans, homme	G4-LA1.b	%	6,4 %	7,0 %	11,6 %	9,2 %	↗	15,1 %
Taux de rotation moins de 30 ans, femme	G4-LA1.b	%	5,1 %	8,3 %	5,7 %	9,8 %	↗	14,5 %

INTITULÉ	GRI	Unité	2013 <sup>92</sup>	2014	2015	2016		2017
Taux de rotation entre 30-50 ans, homme	G4-LA1.b	%	3,4 %	3,4 %	4,5 %	4,5 %	↗	5,7 %
Taux de rotation entre 30-50 ans, femme	G4-LA1.b	%	3,0 %	3,7 %	4,3 %	5,2 %	↗	5,3 %
Taux de rotation plus de 50 ans, homme	G4-LA1.b	%	11,0 %	1,0 %	13,9 %	9,0 %	↗	13,3 %
Taux de rotation plus de 50 ans, femme	G4-LA1.b	%	10,9 %	3,2 %	13,6 %	7,1 %	↗	13,8 %
<b>Taux de rotation général</b>	<b>G4-LA1</b>	<b>%</b>	<b>5,4 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>7,3 %</b>	<b>6,3 %</b>	↗	<b>8,7 %</b>
Taux d'accidents de trajet, homme	G4-LA6.a	%	N/A	1,6 %	1,9 %	1,4 %	↗	1,5 %
Taux d'accidents de trajet, femme	G4-LA6.a	%	N/A	2,9 %	2,8 %	2,2 %	↘	2,0 %
Taux d'accidents de travail (hors trajet), homme	G4-LA6.a	%	N/A	3,7 %	3,3 %	2,9 %	↘	2,6 %
Taux d'accidents de travail (hors trajet), femme	G4-LA6.a	%	N/A	4,9 %	4,6 %	3,2 %	↗	4,8 %
<b>Taux d'accident global</b>	<b>G4-LA6</b>	<b>%</b>	<b>N/A</b>	<b>3,0 %</b>	<b>2,9 %</b>	<b>2,4 %</b>	↗	<b>2,7 %</b>
Taux d'absentéisme	G4-LA6.a	%	5,8 %	5,0 %	5,4 %	5,3 %	↘	4,7 % <sup>98</sup>
Décès par accident de travail	G4-LA6.a	Nb.	N/A	0	0	0	○	0
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, homme	G4-LA9	h	N/A	32,2	33	48	↘	18
Nombre moyen d'heures de formation, dirigeants, femme	G4-LA9	h	N/A	16,6	32	44	↗	48
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, homme	G4-LA9	h	N/A	34,3	63	43	↘	25
Nombre moyen d'heures de formation, cadres, femme	G4-LA9	h	N/A	39	47	61	↘	33
Nombre moyen d'heures de formation, salariés qualifiés, homme	G4-LA9	h	N/A	33,7	36	26	↘	24
Nombre moyen d'heures de formation, salariés qualifiés, femme	G4-LA9	h	N/A	37,5	40	25	↘	21
Nombre moyen d'heures de formation, salariés non qualifiés, homme	G4-LA9	h	N/A	40,2	18	8	↘	6
Nombre moyen d'heures de formation, salariés non qualifiés, femme	G4-LA9	h	N/A	12,2	11	5	↘	4
<b>Nombre moyen d'heures de formation</b>	<b>G4-LA9</b>	<b>h</b>	<b>N/A</b>	<b>32,6</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	↘	<b>20</b>
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, homme	G4-LA11	%	25,0 %	72,2 %	81,3 %	89,0 %	○	89 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, dirigeants, femme	G4-LA11	%	33,0 %	75,0 %	75,0 %	83,0 %	○	83 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, homme	G4-LA11	%	91,0 %	82,1 %	87,5 %	93,0 %	↗	97 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, cadres, femme	G4-LA11	%	63,0 %	87,5 %	89,5 %	76,0 %	↗	95 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés qualifiés, homme	G4-LA11	%	82,0 %	90,8 %	94,0 %	93,0 %	↗	94 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés qualifiés, femme	G4-LA11	%	87,0 %	89,5 %	91,9 %	91,0 %	↗	96 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés non qualifiés, homme	G4-LA11	%	62,0 %	87,2 %	51,8 %	54,0 %	↗	57 %
Salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, salariés non qualifiés, femme	G4-LA11	%	95,0 %	100 %	100 %	100 %	○	100 %
<b>Pourcentage global de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière</b>	<b>G4-LA11</b>	<b>%</b>	<b>89,0 %</b>	<b>91,6 %</b>	<b>89,6 %</b>	<b>89,0 %</b>	↗	<b>91 %</b>
Membres du conseil d'administration, moins de 30 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	0	0	○	0
Membres du conseil d'administration, moins de 30 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	0	0	○	0
Membres du conseil d'administration, entre 30-50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	11	12	5	↗	11
Membres du conseil d'administration, entre 30-50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	3	3	1	↗	4
Membres du conseil d'administration, plus de 50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	16	21	13	↘	12
Membres du conseil d'administration, plus de 50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	1	2	↘	1
Membres du comité de direction, moins de 30 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	0	0	○	0
Membres du comité de direction, moins de 30 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	0	0	0	○	0



# GRI Content Index

INTITULÉ	GRI	Unité	2013 <sup>92</sup>	2014	2015	2016		2017
Membres du comité de direction, entre 30-50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	17	19	4	↘	3
Membres du comité de direction, entre 30-50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	6	7	1	○	1
Membres du comité de direction, plus de 50 ans, homme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	8	8	8	↘	3
Membres du comité de direction, plus de 50 ans, femme	G4-LA12	Nb. Personnes	N/A	1	1	0	○	0
Utilisation de papier recyclé/FSC/PEFC	G4-EN1	téqCO <sub>2</sub>	664	1.819	1907 <sup>95</sup>	1.761	↗	1.844 <sup>99</sup>
Utilisation d'autres types de papier	G4-EN1	téqCO <sub>2</sub>	21	0	0	0	○	0
<b>Utilisation totale de papier</b>	<b>G4-EN1</b>	<b>téqCO<sub>2</sub></b>	<b>685</b>	<b>1.819</b>	<b>1.925</b>	<b>1.761</b>	↗	<b>1.844<sup>99</sup></b>
Consommation totale de combustible provenant de sources non renouvelables	G4-EN3.a	téqCO <sub>2</sub>	4.395	4.015 <sup>94</sup>	3.450	3.782	↘	3.400 <sup>99</sup>
Consommation totale d'électricité	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	2.107	2.235 <sup>94</sup>	1.365	1.438	↗	1.544 <sup>99</sup>
Consommation totale de chaleur	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	18	146 <sup>94</sup>	107	121	↘	44 <sup>99</sup>
Consommation totale de froid	G4-EN3.b	téqCO <sub>2</sub>	25	7 <sup>94</sup>	41	44	↗	61 <sup>99</sup>
<b>Consommation totale d'énergie</b>	<b>G4-EN3.c</b>	<b>téqCO<sub>2</sub></b>	<b>6.545</b>	<b>6.403<sup>94</sup></b>	<b>4.963</b>	<b>5.385</b>	↘	<b>5.042<sup>99</sup></b>
Intensité énergétique des bâtiments et infrastructures	G4-EN5	kgéqCO <sub>2</sub> /km	21,5	21,1 <sup>94</sup>	16,3	16,8	↘	16,09 <sup>99</sup>
Quantité de papier non recyclé	G4-EN23	kg	N/A	541	0	0	○	0
Quantité de film plastique non recyclé	G4-EN23	kg	N/A	3.000	0	0	○	0
Quantité de toners non recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	0	0	0	○	0
Quantité de tubes lumineux non recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	0	0	1	↘	0
Quantité de batteries non recyclées	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	0	0	0	○	0
Quantité de papier recyclé	G4-EN23	t	N/A	1.343	1.222	1.018	↗	1.245 <sup>96</sup>
Quantité de film plastique recyclé	G4-EN23	t	N/A	14,66	15,04	8,00	↘	7,34
Quantité de toners recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	996	1296,5	1377	↗	1.399
Quantité de tubes lumineux recyclés	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	64	211,5	174	↗	338
Quantité de batteries recyclées	G4-EN23	Nb de cartons	N/A	162	108,5	484,5	↗	532
Émissions de CO <sub>2</sub> liées au transport	G4-EN30	téqCO <sub>2</sub>	5.895	6.516 <sup>94</sup>	6.895	7.044	↗	7.295 <sup>97</sup>
Intensité énergétique de la mobilité par kilomètre parcouru	G4-EN5	kgéqCO <sub>2</sub> /km	N/A	0,217 <sup>94</sup>	0,216	0,214	○	0,214 <sup>99</sup>
Valeur économique distribuée	G4-EC1	MEUR	1.856,5	888,22	927,55	975,1	↗	1.210,7
Investissement dans les communautés locales	G4-EC1	€	676.811	681.431	690.587	895.364	↘	690.980
Pourcentage du volume d'achats alloué aux fournisseurs locaux	G4-EC9	%	N/A	67% <sup>93</sup>	63% <sup>93</sup>	63,4% <sup>93</sup>	↗	64%
Nombre total de catégories de produits/services ayant un impact sur la santé et la sécurité	G4-PR1	Nb	0	2	N/A	N/A	○	N/A
Nombre total de catégories de produits/services évaluées	G4-PR1	Nb	0	3	N/A	N/A	○	N/A
Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	G4-PR8		0	0	0	0	○	0
Montant des amendes substantielles	G4-PR9	€	0	0	0	0	○	0
Nombre de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations c/ la mise à disposition et l'utilisation de produits et services	G4-PR9	Nb	0	0	0	0	○	0
Nombre total de sanctions pour abus de position	G4-SO7	Nb	0	0	0	0	○	0
Sanctions pour non-respect de la réglementation	G4-SO8	Nb	0	0	0	0	○	0

<sup>92</sup> Ancien périmètre (hors Editus S.A. et InTech S.A.)  
<sup>93</sup> Achat local=produits/services facturés au Luxembourg.  
<sup>94</sup> Montant issu de l'inventaire carbone 2014.  
<sup>95</sup> Recalcul  
<sup>96</sup> Augmentation liée à la liquidation d'archives dans le cadre des importants déménagements.

<sup>97</sup> Hausse s'explique par la hausse des kilomètres parcourus surtout par les filiales, ou p.ex. Intech a plus que doublé.  
<sup>98</sup> Hors nombre d'heures perdues par MGSA.  
<sup>99</sup> Montant issu de l'inventaire carbone 2017.

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION					
Éléments généraux d'information	Pages	Vérification externe	Éléments généraux d'information	Pages	Vérification externe
<b>STRATÉGIE ET ANALYSE</b>			<b>PROFIL DU RAPPORT</b>		
G4-1	11 + 20 + 25	Non	G4-14	22 + 23	Non
<b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>			<b>ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS</b>		
G4-3	22	Non	G4-15	43	Non
G4-4	22	Non	G4-16	43	Non
G4-5	106	Non	G4-17	94	Oui, 96-97
G4-6	22	Non	G4-18	22 + 25	Oui, 96-97
G4-7	22	Non	G4-19	25	Oui, 96-97
G4-8	22	Non	G4-20	25	Non
G4-9	22 + 28	Non	G4-21	25	Oui, 96-97
G4-10	33 + 98	Non	G4-22	25	Oui, 96-97
G4-11	98	Non	G4-23	25	Oui, 96-97
G4-12	22	Non	<b>IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b>		
G4-13	22	Non	G4-24	25	Oui, 96-97
			G4-25	25	Oui, 96-97
			G4-26	25	Oui, 96-97
			G4-27	25	Oui, 96-97
<b>GOVERNANCE</b>			<b>ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>		
			G4-34	50	Non
			G4-56	50	Non

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION					
Aspects pertinents, DMA et indicateurs	Pages	Non-publication d'informations	Raison pour non-publication d'informations	Explications de non-publication d'informations	Assurance externe
<b>CATÉGORIE : ÉCONOMIE</b>					
<b>ASPECT PERTINENT : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>					
G4-DMA	33 + 50-51	-	-	-	-
G4-EC1	31 + 56 + 100	-	-	-	Rapport intégré 2017
<b>ASPECT PERTINENT : PRATIQUES D'ACHAT</b>					
G4-DMA	33 + 50-51	-	-	-	Non
G4-EC9	46 + 51 + 100	-	-	-	Non
<b>CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT</b>					
<b>ASPECT PERTINENT : MATIÈRES</b>					
G4-DMA	33 + 50-51	-	-	-	Non
G4-EN1	63 + 100	-	-	-	Non
<b>ASPECT PERTINENT : ÉNERGIE</b>					
G4-DMA	33 + 50-51	-	-	-	Non
G4-EN3	100	-	-	-	Non
G4-EN5	100	-	-	-	Non



**6. Parmi les thématiques suivantes, quelles sont selon vous, les thématiques essentielles<sup>100</sup> (aspects financiers, sociaux, environnementaux) réciproquement pour le Groupe POST et ses parties prenantes ?**

	TRÈS ESSENTIELLE	MOYENNEMENT ESSENTIELLE	PEU ESSENTIELLE	NULLEMENT ESSENTIELLE
<b>THÉMATIQUES «RESPECT»</b>				
<b>RENTABILITÉ</b>				
Rentabilité et croissance durable du Groupe POST Luxembourg (résultats financiers positifs, diversification)				
Contribution au tissu économique national (investissements, support à l'entrepreneuriat et à l'innovation, recrutement...)				
Marchés, régulation et concurrence				
Gestion des risques				
<b>EMPLOYABILITÉ</b>				
Bien-être au travail (développement personnel-formations, environnement de travail, santé)				
Mobilité interne				
Egalité des chances				
Diversité				
<b>SÉCURITÉ</b>				
Sécurité des équipements et des infrastructures				
Sécurité de l'information et des données				
Sécurité au travail				
<b>PRODUITS</b>				
Accessibilité-proximité de nos services et produits (accès en ligne, réseau de vente, couverture géographique)				
Qualité de nos services et produits (expérience client, indicateurs de qualité)				
Utilité sociale et éco-responsabilité de nos services et produits				
<b>ETHIQUE</b>				
Gouvernance				
Compliance (respect du cadre légal et réglementaire)				
Chartes et codes de conduite				
Politique d'achats responsables				

	TRÈS ESSENTIELLE	MOYENNEMENT ESSENTIELLE	PEU ESSENTIELLE	NULLEMENT ESSENTIELLE
<b>CONNAISSANCES</b>				
Partage de savoirs et bonnes pratiques (dans et en-dehors de l'entreprise)				
Support à l'éducation et à l'apprentissage (accueil de stagiaires et étudiants)				
Engagement RSE local (sensibilisation, relations avec ONG)				
Patrimoine immobilier (préservation)				
<b>TERRE</b>				
Émissions de CO2 (réduction)				
Consommation de matière et d'énergie (papier, électricité, gasoil, gaz)				
Constructions durables				
Gestion des déchets				
<b>THÉMATIQUES «3<sup>e</sup> RÉVOLUTION INDUSTRIELLE LUXEMBOURG»<sup>102</sup></b>				
Énergies responsables (énergies renouvelables, stockage, smart metering...)				
Mobilité responsable (transports publics, mobilité douce, logistique innovatrice-zéro CO <sub>2</sub> ...)				
Alimentation (production, distribution, consommation)				
Transformation de l'économie industrielle (nouveaux business modèles)				
Innovation financière (FinTech, impact investment, finance participative...)				
Smart economy (la digitalisation au service du développement durable...)				
Économie circulaire (optimisation, efficacité et partage des ressources)				
Modèles sociaux et de consommation (emploi, fiscalité, organisation du travail...)				
<b>AUTRES THÉMATIQUES</b>				
Rayonnement électromagnétique				
Vieillesse de la population				
Innovation technologique				
Évolution des besoins et habitudes de consommation/communication				
Ressources naturelles limitées				

<sup>100</sup> Degré d'importance (fort, moyen, faible, nul) de la thématique par rapport aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux du Groupe POST Luxembourg et de ses activités et quant à son impact sur l'attitude et les décisions des parties prenantes internes et externes.



