

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

Bonne lecture!



p. **4**

8. a

Grand entretien

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

Le Groupe POST Luxembourg en 2019

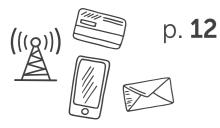
3 secteurs d'activités et une multitude de savoir-faire



p. **10**

Notre stratégie « Mir sinn d'POST»

Initiatives réalisées en 2019



Tendances et réalisations de nos lignes métiers

Métier télécom & ICTp. 12Métier courrier & logistiquep. 28Métier financep. 42

Nos p. 54 réalisations RSE en 2019

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



Notre gouvernance

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

Notre gestion p. 78 des risques

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



p. **80**

p. **72**

Nos reconnaissances et certifications

11 awards décrochés en 2019 et de nombreuses certifications professionnelles

Sommaire

Évaluation p. **82 externe de ce rapport**

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



p. **84**

À propos de ce rapport

Annexes

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



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

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



Pourquoi

nous sommes là ...

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

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

De partager de l'émotion aussi.

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

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

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

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

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

AVIS AUX LECTEURS

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

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

Nous tenons à remercier chacun de nos collaborateurs personnellement.

Grand entretien

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

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

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

CLAUDE STRASSER, directeur général du Groupe POST



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

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR 2019?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

niveau des entreprises ou même du pays.

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

CS · Absolument I Cela a conduit à la

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

¹ Règlement général sur la protection des données

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SA: En tant que plus grand employeur du pays, nous avons également une grande responsabilité sociale.

Nous sommes une entreprise participative où les collaborateurs sont bien représentés, même au Conseil d'administration.

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

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

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

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



Le Groupe POST Luxembourg en 2019

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

3 QUESTIONS À PIERRE ZIMMER

Directeur général adjoint et Chief Strategy Officer de POST Luxembourg

QUELS SONT LES ATOUTS DU GROUPE?

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

POUVEZ-VOUS CITER DES EXEMPLES?

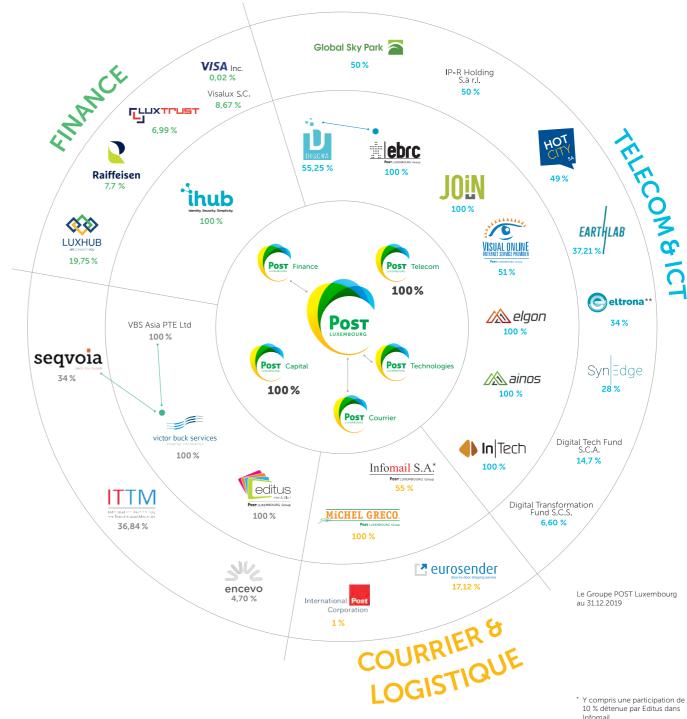
L'équipe Cyberforce créée en 2019 à partir des expertises de EBRC et de POST, a développé un produit innovateur

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

COMMENT STIMULEZ-VOUS **CETTE INNOVATION?**

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





- - La participation dans Eltrona a été vendue début 2020

la sécurité, la stabilité et la

Mars

par Victor Buck Services

Septembre

RAPPORT INTÉGRÉ 2019

- les expertises de POST de EBRC

Octobre

2020

2019

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

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



LES ACTIONS MENÉES EN 2019

EXPLIQUER ET DONNER DU SENS

porteuse de sens, car elle vise avant tout à garantir notre avenir. L'expliquer était

collègues directeurs, à la rencontre de tous

explique Claude Strasser, directeur général.

DÉFINIR ENSEMBLE NOS PLANS D'ACTION

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

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

Elle a fait l'obiet de nombreuses réactions enthousiastes des collaborateurs ayant été invités à s'exprimer. Elle confirme aussi l'engagement de nos collaborateurs à participer au projet de l'entreprise.

CONCRÉTISER

LES 3 LEVIERS

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



L'expérience client

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



L'engagement de tous nos collaborateurs

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

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



La rentabilité

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

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

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

HUMAINE ET DIGITALE

FIABLE ET PASSIONNÉE

TRADITIONNELLE ET INNOVANTE

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

Notre entreprise dispose pour y parvenir, d'une culture d'entreprise forte, façonnée par nos valeurs MOSEL¹ et notre démarche RESPECT² de responsabilité sociale d'entreprise, qui intègre les enjeux de l'Agenda 2030 et des objectifs de développement durable.



voir page 54

¹ MOSEL : Modernité - Ouverture - Simplicité -

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

Mir sinn d'POST

chantiers prioritaires

ateliers stratégiques pour sa mise en œuvre ayant

rassemblé 300

des collaborateurs ont

sessions de présentation de la stratégie (roadshows)



Télécom & ICT

NOS SAVOIR-FAIRE



Infrastructures réseaux



Services télécoms fixes et mobiles



ICT Cloud M2M¹



Cybersécurité



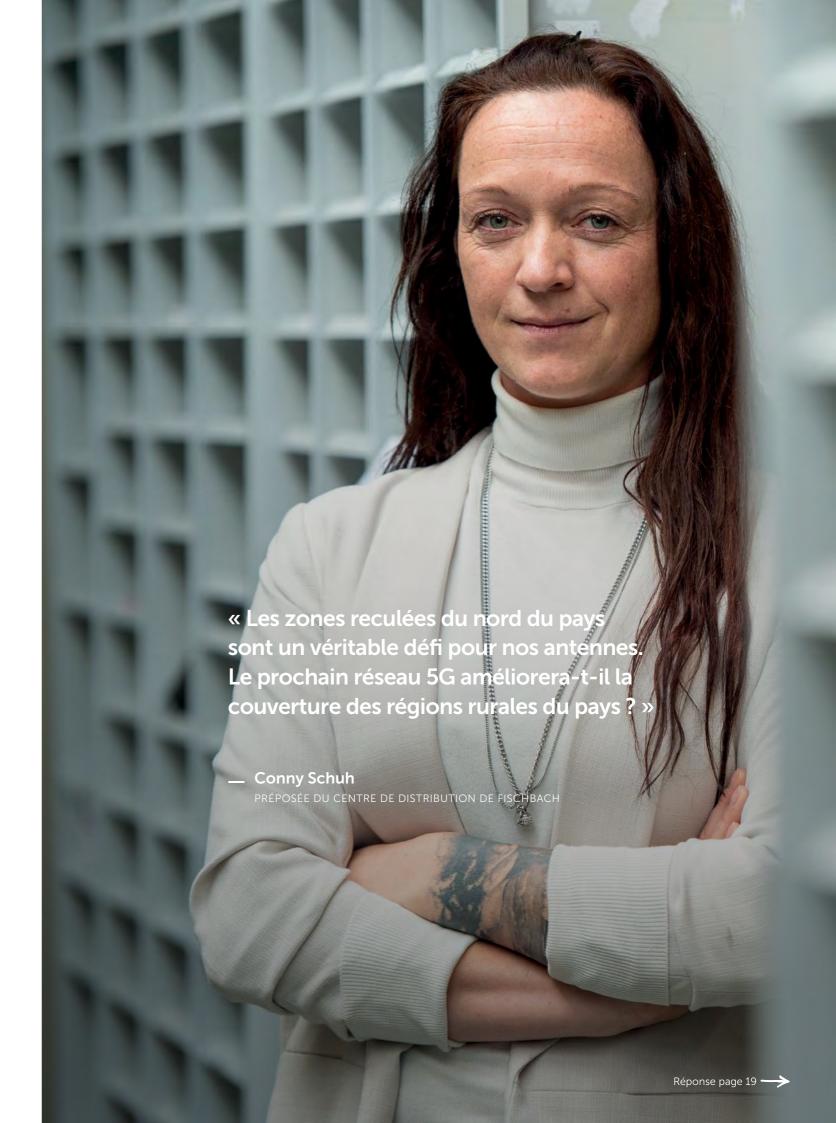
Connectivité pour les entreprises

LES ACTEURS

	PARTICIPATION POST	STAFF (headcount moyen)	CONTRIBUTION AU CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE	CLIENTÈLE	PÉRIMÈTRE DE REPORTING
POST Luxembourg via la ligne métier « POST Technologies »² Post Technologies	100 %	773	55,2 MEUR	Opérateurs	Rapport intégré Rapport financier
Post Telecom ³	100 %	607	408,7 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport intégré Rapport financier
ebrc * Pear LIMENDO IND. Group	100 %	200	89,5 MEUR	Entreprises	Rapport intégré Rapport financier
♦ In Tech	100 %	124	9,3 MEUR	Entreprises	Rapport intégré Rapport financier
JOIN'	100 %	45	6,9 MEUR	Particuliers	Rapport financier
<u>∕</u> elgon <u>∕</u> ainos⁴	100 %	92	10 MEUR	Entreprises	Rapport financier
VISUAL ONLINE INTRIFFICE PROBER	51 %	19	4,8 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport financier

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

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



³ POST Telecom S.A. (filiale à 100 % de POST Luxembourg) s'occupe de la vente des produits et services télécoms et ICT aux particuliers et aux professionnels.

⁴ Au sens Groupe (y compris les sociétés liées)

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

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

TENDANCES ET CONTEXTE GLOBAL

LA DIGITALISATION DE L'ÉCONOMIE

Chaque acteur économique est concerné par la digitalisation et peut profiter de ses nombreux bénéfices de l'expérience client. La digitalisation applications dans le domaine des télécommunications, de la finance, de la santé, de l'industrie manufacturière, qu'offrira la prochaine génération des réseaux mobiles (5G) amplifieront encore cette réalité.

MOBILE FIRST

devenus les outils de la digitalisation applications et le contenu disponibles en premier lieu, pour les appareils mobiles dont l'utilisation explose, tant au niveau professionnel que privé

HAUSSE EXPONENTIELLE **DU VOLUME** DES DONNÉES

et objets connectés ainsi que la digitalisation des services font en sorte que les volumes de données échangés Cette croissance exponentielle de des particuliers que des professionnels fixes et mobiles de plus en plus sûrs

3 QUESTIONS À

CLIFF KONSBRUCK ET GASTON BOHNENBERGER

Directeur POST Telecom

Directeur POST Technologies

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

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

En parallèle, POST poursuit le développement de l'accès fixe par la fibre optique, offrant des débits bien supérieurs et un temps de latence¹ fortement réduit. Notre objectif est de proposer à chaque citoyen et entreprise la meilleure expérience client possible, indépendamment du lieu et de la technologie d'accès.

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

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

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

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

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

nos réseaux, nous sommes particulièrement attentifs, d'une part, à développer de nouveaux produits innovants en y intégrant les aspects liés à la cybersécurité, et d'autre part, à offrir

la meilleure expérience à nos clients.



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

² Le protocole IP est la technologie la plus utilisée pour transmettre la voix et les données. Notre stratégie « all-IP » prévoit que tous nos produits et services soient exclusive

Les réseaux fixe et mobile,

investissements-clés pour une économie et une société digitales

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

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

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

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

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

Évolution du débit maximal théorique depuis 2014:

Réseaux fixes

2014	année de référence
2015	x 1,2
2016	x 1,3
2017	x 1,5

x 1,6 2018

x 1,7 2019

Réseaux mobiles

2014	année de référence
2015	x 2
2016	x 2,7
2017	x 4,7

2018 x 6,7

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

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

4G TERRITOIRE

95.5%

4G POPULATION 98%

4G+ TERRITOIRE 83.3%

4G+ POPULATION 93.5%

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

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

100 % population accès Internet 20 Mbit/s

population

accès Internet haut débit 30 Mbit/s

95 % population accès Internet ultra naut débit 100 Mbit/s

69 % population

accès à la fibre

RACCORDEMENT DES ZONES RURALES

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

ALL-IP: UNE MIGRATION AUX NOMBREUX AVANTAGES

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

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



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

permet de transporter la voix ou des données de façon limitée

réseau de téléphonie public.
Une ligne ISDN (Integrated Services Digital Network) désigne un type de ligne téléphonique digitale, incluant un ou des multiples numéros géographiques nationaux, qui permet de

transporter la voix ou des données de façon limitée (ex. fax)

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

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

L'IoT. CES OBJETS QUI COMMUNIQUENT

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

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

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

FACILITY TOOLS

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

ASSET TRACKING

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

SPACE MANAGEMENT

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

Eco-geste



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



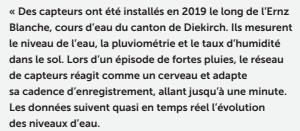
LE+

NOS CLIENTS TÉMOIGNENT²



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

OLIVIER MULOT, Polygone



Le but ultime du projet de recherche est de prévenir des crues subites dans un futur plus ou moins proche. »

CHRISTINE BASTIAN, Administration de la gestion de l'eau



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

JEAN-LUC WEIDERT, Schroeder & Associés



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

KANHA POU, Banque européenne d'investissement



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

LE BIG DATA, CES DONNÉES QUI DEVIENNENT CONNAISSANCE

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

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

Editus utilise des données qualifiées et totalement anonymisées de géolocalisation, d'âge, de genre, de villes d'origine des abonnés télécoms luxembourgeois. Ces données sont croisées à d'autres données d'Editus, liées à l'économie des entreprises par zone géographique et aux usages anonymisés des utilisateurs Editus dans ces zones.

D'autres open data² liées aux transports ou issues d'acteurs publics comme le STATEC et le Géoportail, viennent s'ajouter aux données du Groupe POST. Editus effectue ensuite des analyses de fréquentation de sites géographiques, heure par heure, en ressortant, de ces analyses, des personae³ par tranche d'âges, temps passé sur place, ville de provenance et de destination, ainsi que leurs comportements de déplacement et leurs intentions.

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

Quelques exemples d'usages concrets :

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

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

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

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





- ¹ Editus est une filiale 100 % POST Luxembourg. La société Editus est chargée par POST Luxembourg, en tant que partenaire marketing des entreprises luxembourgeoises, de répondre aux besoins en études de marché fondées sur l'analyse de données de géolocalisation anonymisées et croisées à d'autres datasets économiques, propres à
- Editus. Cet échange de données est encadré par un contrat intragroupe spécifiant le périmètre strict des analyses.
- ² Les données ouvertes ou open data sont des données numériques dont l'accès et l'usage sont laissés libres aux usagers.
- ³ Personne fictive dotée d'attributs et de caractéristiques
- sociales et psychologiques, représentant un groupe cible.
- 4 200.000 frontaliers (français, allemands et belges) traversent quotidiennement la frontière luxembourgeoise.
- 5 Non disclosure agreement accord de non-divulgation

UN PROJET EUROPÉEN DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE POUR LE GROUPE POST POST Luxembourg et InTech participent conjointement à un projet d'envergure européenne d'amélioration de la sécurité routière par le biais des données issues des véhicules connecté L'objectif est ambitieux : réduire de moitié le nombre de morts sur les routes européennes. Pour cela, les données jo t un rôle crucial Les tests, actuellement en cours, consistent à dér capacité à collecter les données provenant de vél de « smart sensors » et de cartes SIM, toutes marc Ces données seront ensuite exploitées afin d'en e informations fiables relatives à des incidents actue sur les routes, et à avertir les conducteurs, grâce plications d'infos trafic « Notre force dépend de « Couplées à des algorithmes notre capacité à comprendre d'intelligence artificielle, les données permettent notamment d'anticiper la donnée et surtout à la croiser avec d'autres pour créer de la connaissance. » les tendances de demain. » NICOLAS VIVARELLI, POST Luxembourg NICOLAS ANDRE

CYBERFORCE

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

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

PAS DE TRANSFORMATION DIGITALE SANS CYBERSÉCURITÉ

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

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

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



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

MOHAMED OURDANE, responsable du département Cyberforce

« ILS ONT CARTE BLANCHE POUR MENER LES ATTAQUES »

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

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

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

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

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

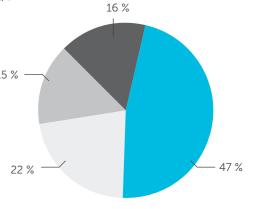
TYPES D'ATTAQUES SUBIES PAR POST EN 2019

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

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

POST a développé une expertise forte de lutte contre la fraude opérée à travers les réseaux mobiles. notamment contre les tentatives de phishing par SMS. Et ses tests, l'équipe Cyberforce les réalise également en interne.

Une campagne de sensibilisation a ciblé en 2019 les propres collaborateurs de POST. L'objectif de cette action était de tester les réflexes des collaborateurs face à des attaques d'ingénierie sociale (phishing).





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

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

La 5G comme pilier de la digitalisation du Luxembourg

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

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

DES OPPORTUNITÉS TANT POUR LES CITOYENS QUE POUR LES ENTREPRISES

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

¹ Internet of Medical Things

le suivi médical pourra se faire à distance, les diagnostics automatiques alerteront le médecin si besoin (IoMT1), et la productivité industrielle sera beaucoup plus précise

Cette nouvelle phase de la digitalisation représente pour le Luxembourg une avancée socio-économique majeure, pour les particuliers comme pour les entreprises.

UNE RÉGLEMENTATION PARMI LES PLUS STRICTES D'EUROPE

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

Cette caractéristique des antennes 5G a pour objectif de réduire l'exposition moyenne aux champs électromagnétiques. Ce nouveau fonctionnement nécessite une revue du cadre réglementaire qui fixe les seuils d'émission maxima des antennes 5G. POST, comme tous les opérateurs, a besoin de ce cadre pour planifier son réseau et pouvoir activer les services liés à la 5G.

Pour les technologies 2G, 3G et 4G, la réglementation au Luxembourg est parmi les plus strictes d'Europe, et ce, dans l'intérêt des citoyens.

> Pour POST, la 5G représente un double défi :

Un défi technique au niveau de l'infrastructure à déployer.

Un défi en termes de business par les nouveaux services que





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

CLIFF KONSBRUCK, directeur POST Telecom

POST, READY FOR 5G

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

PREMIERS TESTS PROMETTEURS

POST a réalisé les premiers tests 5G sur son réseau en octobre 2019. Le réseau de POST a atteint des vitesses de pointe de 1.3 Gbit/s, avec des latences inférieures à 10 millisecondes. Ces performances placent POST dans le peloton de tête européen.

EXPERIENCE CENTER 5G

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

² Rapport d'Ericsson sur la mobilité, novembre 2019

RAPPORT INTÉGRÉ 2019

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

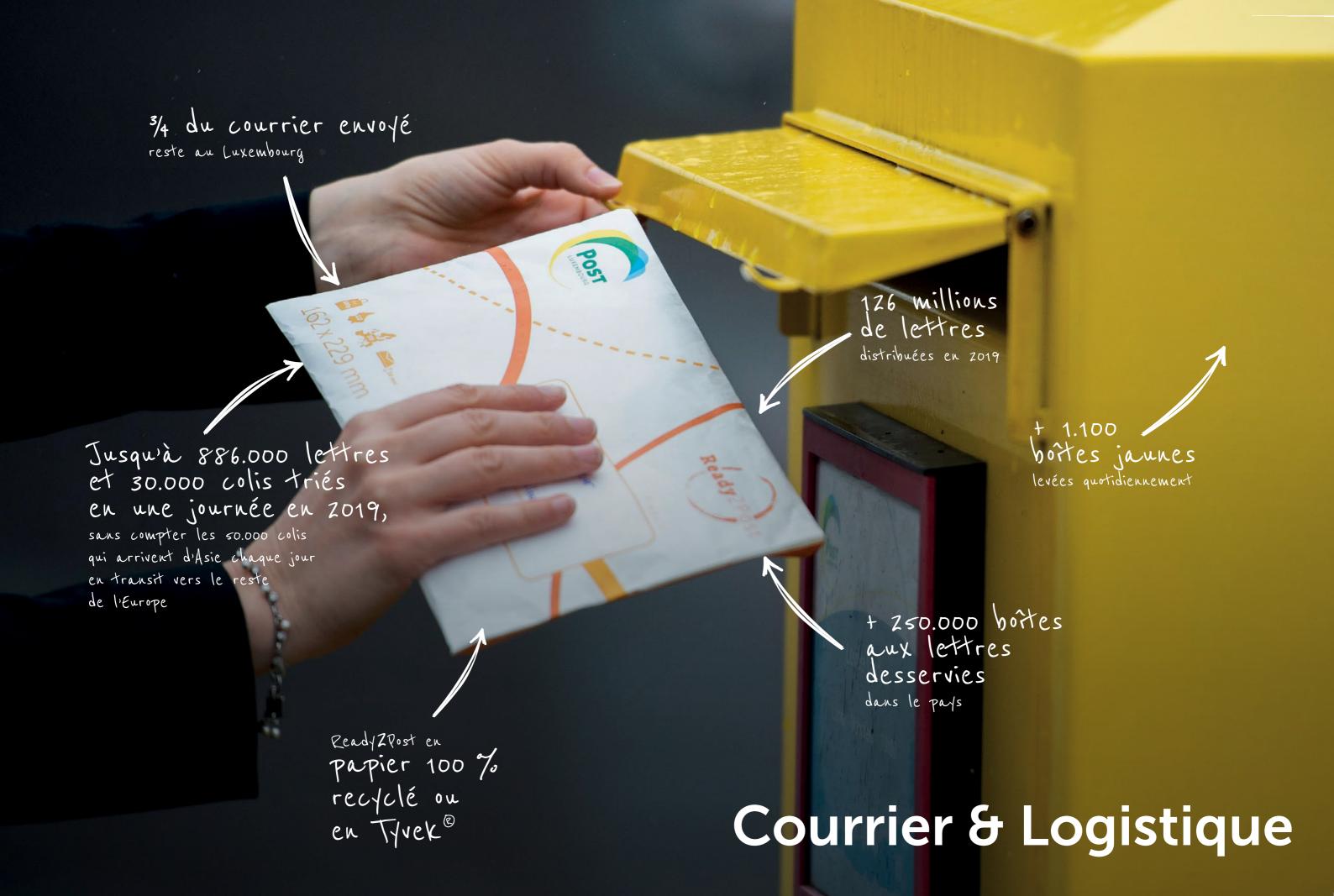
cette nouvelle technologie apporte.

ORGANISER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

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

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





Courrier **& Logistique**

NOS SAVOIR-FAIRE















Courrier

Journaux

non adressée

Logistique

E-commerce fulfillment1

LES ACTEURS

	PARTICIPATION POST	STAFF (headcount moyen)	CONTRIBUTION AU CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE	CLIENTÈLE	PÉRIMÈTRE DE REPORTING
POST Luxembourg via la ligne métier « POST Courrier »² Post Courrier	100 %	1.329	180,1 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport intégré Rapport financier
MICHEL GRECO	100 %	264	8,4 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport intégré Rapport financier
Infomail S.A. POST LUXEMBOURG Group	55 %	0	3,9 MEUR	Entreprises Particuliers	Rapport financier

AUTRE PARTICIPATION DÉTENUE PAR POST DANS LE SECTEUR LOGISTIQUE :



17,12 %

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

¹ Réception et stockage de marchandises, préparation et expédition de commandes

² POST Courrier est l'une des trois lignes métiers de POST Luxembourg, aux côtés de POST Technologies et de POST Finance.

³ Activité de publicité non adressée (toutes-boîtes)

⁴ Entreprise de logistique en ligne proposant un comparatif des prix demandés pour l'envoi de colis par les opérateurs disponibles

Transformer les défis du marché

en opportunités pour le métier

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

TENDANCES ET CONTEXTE GLOBAL

LE DÉCLIN IRRÉMÉDIABLE **DU COURRIER ET DES JOURNAUX**

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

DIGITALISATION

Elle est à l'origine, à la

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

LA CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE

Le Grand-Duché connaît

la plus grande croissance

démographique d'Europe. Entre 1981 et 2018, la population du pays a augmenté Une progression en partie due à un solde migratoire important. Le Luxembourg abritait ainsi 253.000 ménages en 2018. Le STATEC prévoit que, d'ici 2060, le pays comptera entre 462.000 et 539.000 ménages, dépendant

notamment de l'évolution

du PIB luxembourgeois.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

3 QUESTIONS À HJOERDIS STAHL

Directrice générale adjointe et directrice POST Courrier

HABITUDES DE CONSOMMATION

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

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

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

TRANSFORMATIONS DU MÉTIER ONT-ELLES AU NIVEAU HUMAIN?

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

méthodes de travail. Il n'y aura, à l'avenir, plus cette dualité entre, d'une part, les

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

QUELS IMPACTS CES

nécessitant une adaptation de nos







le facteur distribuera à nouveau des colis

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

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

« Le métier de facteur n'est pas en danger et il ne va pas fondamentalement changer, mais il sera orienté autour du colis qui devient le produit phare », explique Angelo Piras, responsable des opérations et de la distribution du courrier. À terme, des facteurs assureront des tournées spécialisées « courrier », d'autres, des tournées « colis » ou encore « hybrides », incluant à la fois du courrier et des colis. L'avenir des facteurs passera donc par les colis, dont la croissance a été de 27 % en 2018 et de 17 % en 2019. L'e-commerce a fortement progressé au cours des trois dernières années au Luxembourg et le potentiel reste encore énorme car

NOTRE OBJECTIF : METTRE L'HUMAIN AU CENTRE

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

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

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

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

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

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

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

¹ IPC Global Postal Industry Report 2018

Le métier en quelques chiffres

tournées facteurs
et 150
tournées journaux
programmées chaque

25 %

des facteurs et des porteurs de journaux ont moins de 5 ans

Porteurs de journaux

46 % homme *******

85 % homme



LES COLIS DANS LES TOURNÉES FACTEURS

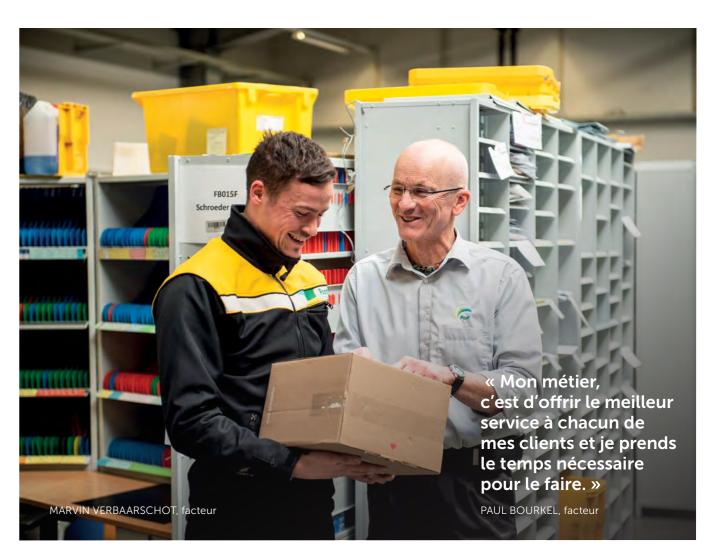
Fier de son métier, Paul Bourkel l'est. Ancien militaire, formé au métier de facteur dans les années 1980 à la caserne à Diekirch, il a vu le nombre de lettres diminuer au fil des années dans sa tournée à Fischbach. Il a aussi été le premier facteur à réintégrer dans sa tournée les colis.

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

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

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

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



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

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

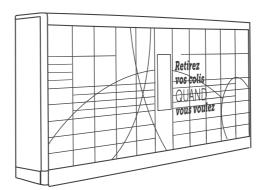
Les stations PackUp 24/24 nous permettent de livrer les colis au premier passage, d'améliorer la satisfaction client et de réduire notre impact sur l'environnement.

BON À SAVOIR

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

Mannen de la company de la





station PackUp mise en service en

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



+1000

nouveaux clients PackUp chaque mois



Le Luxembourg dans le

Top 3

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



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



22 heures

le temps moyen de transit d'un colis en station



7 jours

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

¹ IPC Global Postal Industry Report 2018

La plus grande

Luxembourg-Gare avec 268 casiers





La plus fréquentée

POST Mersch avec plus de 30.000 colis distribués en 2019

CANAUX DE DISTRIBUTION DE NOS COLIS

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



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

PackUp, c'est aussi :

PACKUP IMPORT

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

RETOURS GRATUITS

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

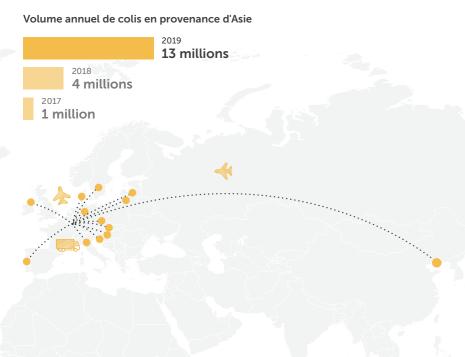
PACKUP HOME

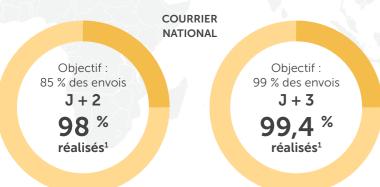
Option de livraison de son colis dans un endroit sûr (porte d'entrée, terrasse, voisin, etc.). Plus de 10.000 clients déjà inscrits!

Eco-geste

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

Les succès





L'ACTIVITÉ LOGISTIQUE **EN PLEIN ESSOR**

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

PLUS DE QUALITÉ 98 % du courrier envoyé depuis le

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

Centre de distribution courrier Centre de distribution colis O Centre de tri CD CD Windhof CD Bascharage CD Bettembourg

COMPRENDRE LA DISTRIBUTION

Quelque 40 % des colis² et près de la totalité du courrier qui transitent dans le pays passent par le centre de tri national situé à Bettembourg. Ils sont pré-triés en fonction des codes postaux et des rues et ensuite acheminés, de nuit, par camion, vers chacun des neuf centres de distribution régionaux où les facteurs vont ensuite assurer la livraison aux clients.

La distribution d'environ 2/3 de nos colis (les plus volumineux et les colis « sameday » livrés le jour de leur réception au centre de tri) est assurée par les chauffeurs de Michel Greco S.A. au départ des deux centres : Roost pour le nord et Bettembourg pour le sud du pays.

LE DÉPLOIEMENT DES TOURNÉES MIXTES (COLIS-COURRIER)

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



DU COURRIER DES RECOMMANDÉS DES PUBLICITÉS **DES PÉRIODIQUES** DES COLIS





PETITS FORMATS

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

AUTRES COLIS (TOUT FORMAT)

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

POST CONFIRMÉE

POUR 10 ANS

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

² Parts de marché POST

RAPPORT INTÉGRÉ 2019

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

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

¹ La mesure nationale a été effectuée par Spectos GmbH.

Quand la technologie s'invite chez les facteurs

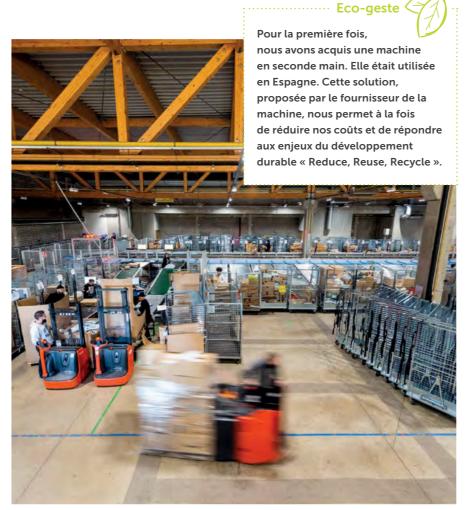
Les nouvelles technologies font partie intégrante de la transformation du métier postal. Demain, la distribution de colis par drone ou la présence de robots de tri dans les halls logistiques seront sans doute des réalités. Mais déjà aujourd'hui, des algorithmes d'intelligence artificielle aident à l'optimisation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

L'AUTOMATISATION AU SERVICE DU TRI

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

En 2019, POST a investi dans une trieuse, qui permet de traiter jusqu'à 4.000 pièces par heure, tout en améliorant le travail manuel qui reste indispensable, à l'entrée et sortie de la machine.

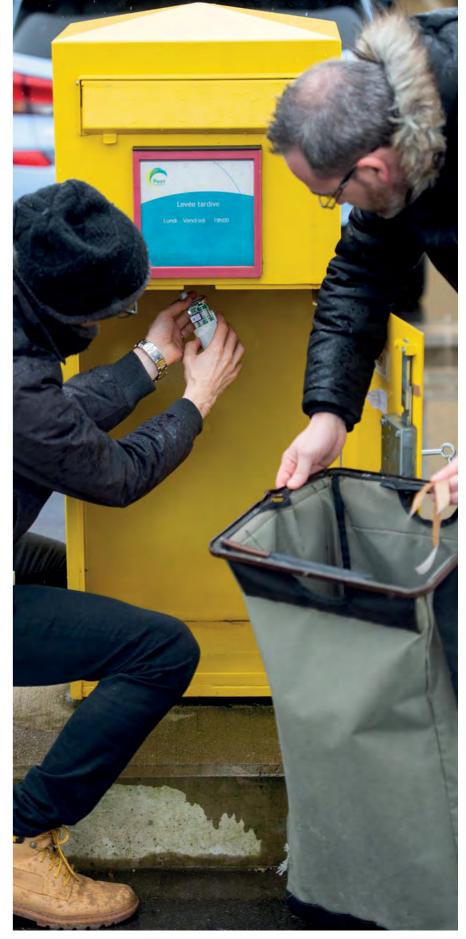
« Sans l'automatisation et la digitalisation, nous ne pourrions pas être aussi rapides », explique Michael Billert, responsable colis, qui évoque aussi l'échange de données constant via des interfaces informatiques avec certains grands acteurs de l'e-commerce qui permettent aux clients de suivre leur colis presque en temps réel (track & trace). POST Courrier, qui prévoit de traiter neuf millions de colis en 2022, prépare déjà l'agrandissement de ses installations à Bettembourg.



DES BOÎTES AUX LETTRES CONNECTÉES

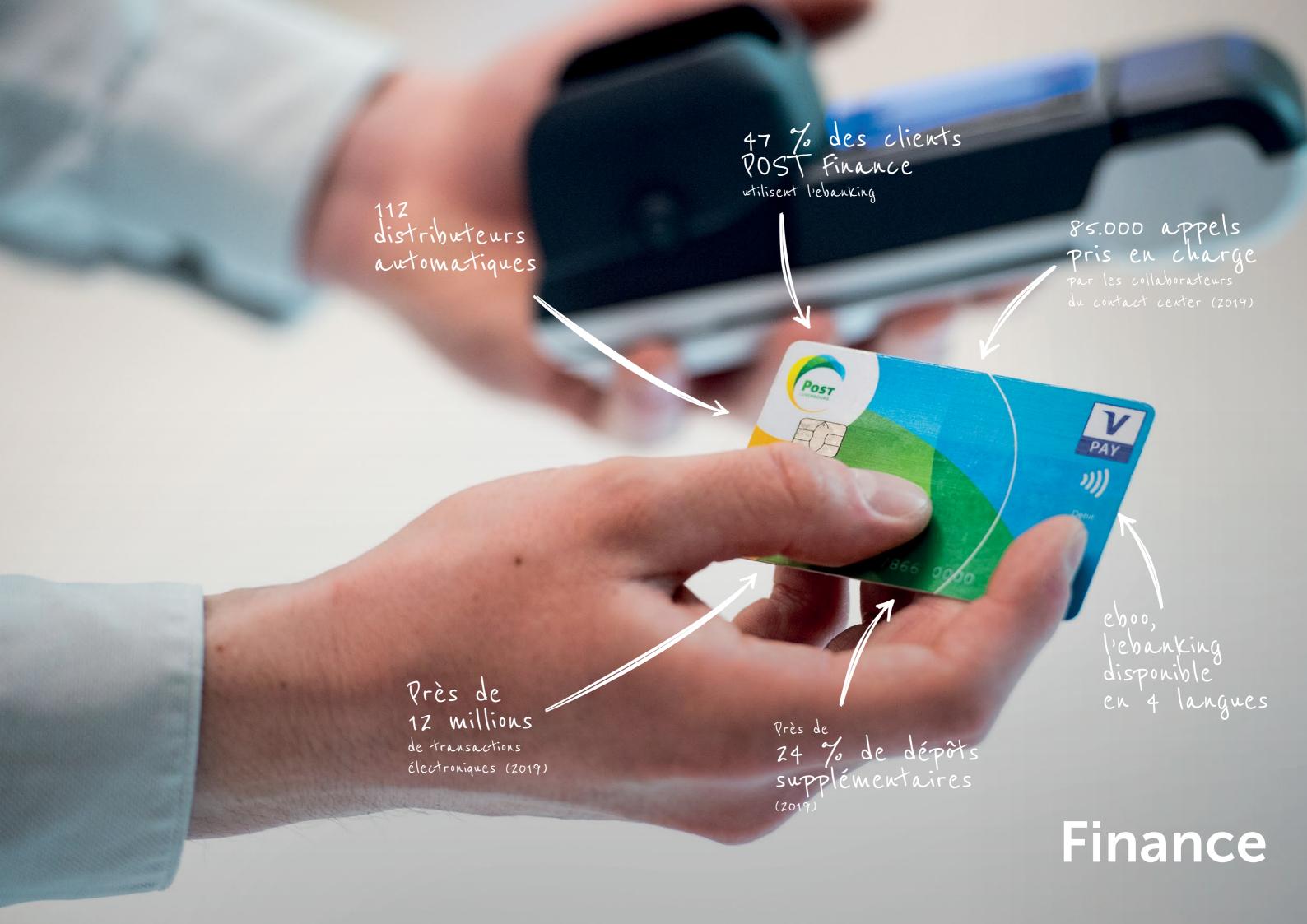
Le Luxembourg compte 1.130 boîtes aux lettres jaunes et rouges (pour les levées tardives), un réseau parmi les plus denses au niveau européen. Le Luxembourg se positionne, en effet, 6e en termes de nombre de boîtes par habitant1. Pour évaluer si du courrier se trouve dans la boîte et attester de l'heure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

Découvrez nos autres projets IoT en page 20 ->



¹ Données postales, Union européenne, 2018

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



Finance

NOS SAVOIR-FAIRE



Comptes courants



Moyens de paiement





KYC¹

LES ACTEURS

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

AUTRES PARTICIPATIONS DÉTENUES PAR POST LUXEMBOURG DANS LE SECTEUR FINANCIER :

LUXHUB WE CONSIDER VIOL	19,75 %
Raiffeisen	7,7 %
LUXTUST	6,99 %
Visalux S.C.	8,67 %
VISA Inc.	0,02 %

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

« De nouveaux acteurs, tels que les banques en ligne, arriveront un jour sur le marché luxembourgeois. Comment POST Finance pourra-t-elle rivaliser? » Shenglan Hu RCE, POST LUXEMBOURG Réponse page 50 —

Profiter de l'évolution des habitudes de consommation

pour nous concentrer sur la simplification de l'expérience client

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

TENDANCES ET CONTEXTE GLOBAL

VERS UN MODÈLE **PLUS DIRECT ET AUTONOME**

dans notre vie de tous les jours a entraîné un changement dans les attente des clients. Désormais, les permettront de leur propos des services mieux adaptés à leur mode de vie. Le véritable enjeu des banque un niveau d'excellence sur l'ensemble du parcours client, quel que soit le canal préféré par ce dernier.

L'INFLUENCE **DES NOUVEAUX ENTRANTS**

ÉVOLUTION **DU CADRE** RÉGLEMENTAIRE

d'implication pour garantir

BAISSE DES TAUX D'INTÉRÊT

conjoncture baissière des taux est une tendance lourde. L'industrie dans dommages. Les banque: peuvent rencontrer des Pour faire face à cette secteur doivent redouble d'agilité dans la gestion

³ Nouveaux entrants tels que les GAFAM : Google, Apple

VALÉRIE BALLOUHEY-DAUPHIN

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

3 QUESTIONS À

Directrice POST Finance et RSE

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

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

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

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

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

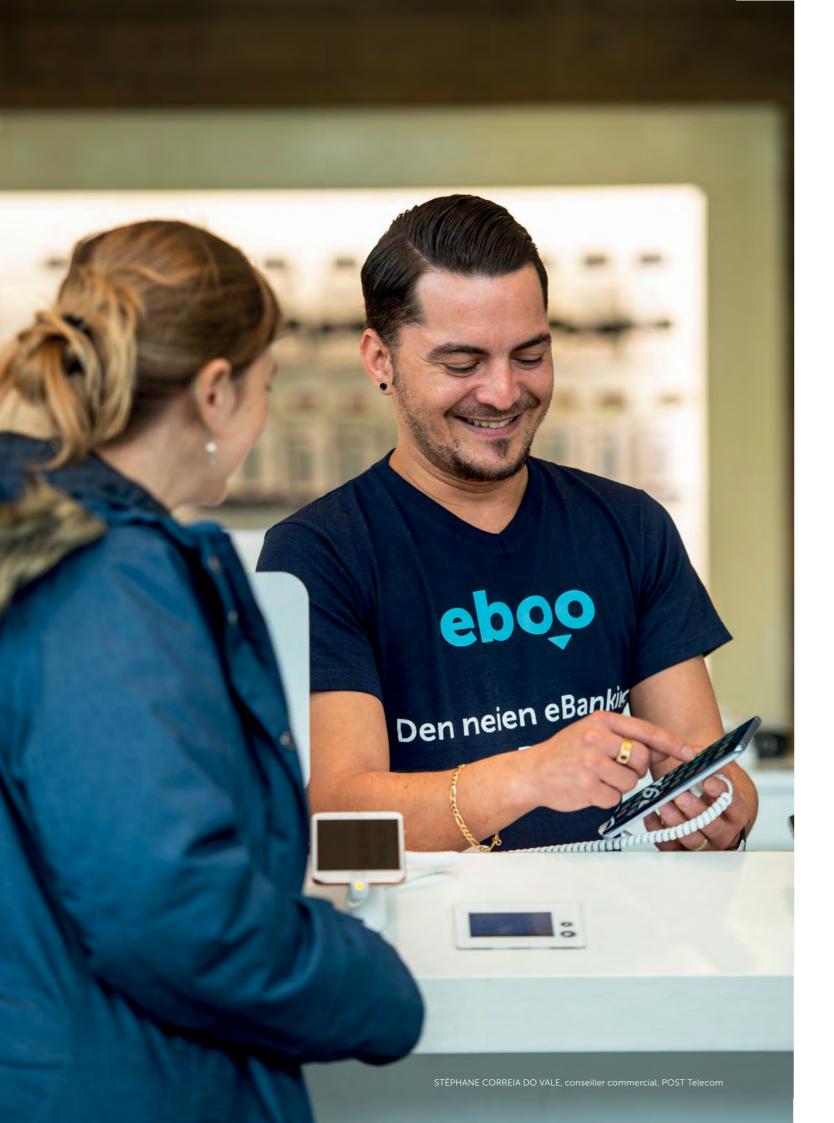
EN QUOI LA CONJONCTURE DES TAUX IMPACTE-T-ELLE POST FINANCE?

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

Ballouhey-Dauphin



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



Simplifier la vie de nos clients

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

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

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

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

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



Quelque 85.000 appels au contact center de POST Finance en 2019



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



points de vente POST permettant des transactions financières



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



clients. Certains ressentent le besoin de s'adresser à un collaborateur en chair et en os pour poser leurs questions. »

faut pas délaisser l'interaction humaine. Nous devons tenir

compte de la diversité de nos

VALÉRIE BALLOUHEY-DAUPHIN, directrice POST Finance et RSE

eboo

Offrir un quotidien bancaire simple et intuitif

L'EXPÉRIENCE CLIENT COMME DÉFI N°1

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

Entre 2017 et 2019



de transactions papier



UNE SOLUTION DIGITALE À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS

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

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



LA SÉCURITÉ. NOTRE PRIORITÉ!

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

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



Un élément connu du client (mot de passe)

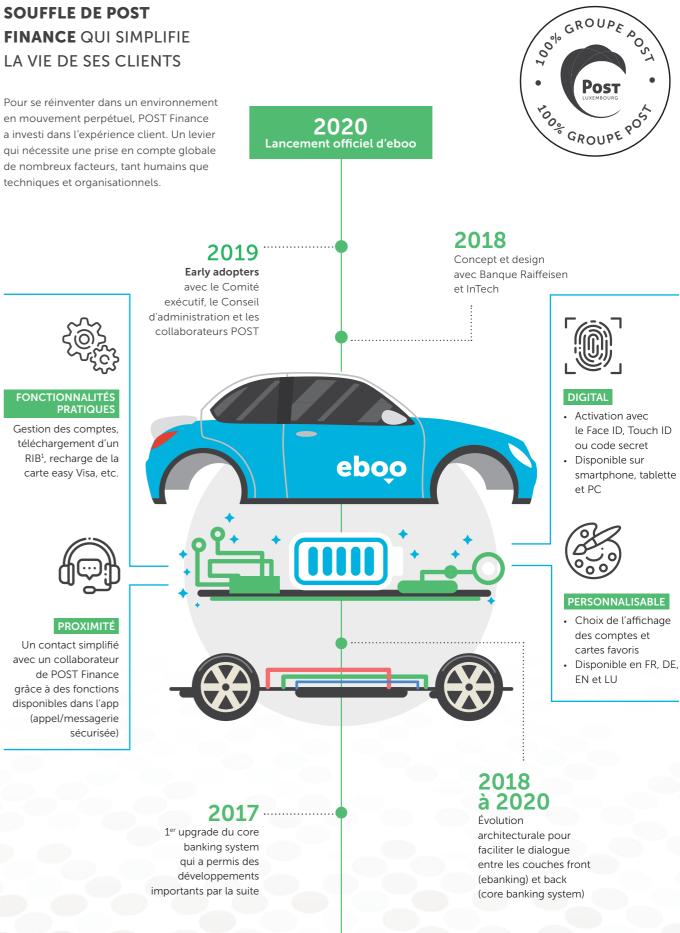


Un élément détenu par le client



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

eboo, LE NOUVEAU **SOUFFLE DE POST FINANCE QUI SIMPLIFIE**





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

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

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

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

SIMPLIFIER LA VIE DES CLIENTS

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

⁴ Enquête ABBL, novembre 2019

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

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

92 %

des banques se disent prêtes à mutualiser leurs données et

71 %

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

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



Logiciel de chiffrement des documents

Tests de pénétration de la solution (cybersécurité) PC et logiciels pour les

Téléphone et accès

Service juridique, audit et comptabilité Groupe



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



Développement informatique de la solution



Dématérialisation des documents papier et envoi de courrier



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

des services pour les acteurs du secteur financier.

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

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

Communautés locales

RESPECT

NOTRE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

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

AGIR AVEC RESPECT

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

Sécurité de l'information et des

Sécurité des équipements et des infrastructures

Sécurité au travail

Partage de savoirs et bonnes pratiques

Support à l'éducation

Engagement RSE local et international

Patrimoine immobilier

ENTABILITÉ

Rentabilité et croissance durable

Contribution au tissu économique et social du pays

Marchés, concurrence et

Utilité sociale

Constructions durables Émissions de CO₃

Développement des

Qualité de vie au travail

Recrutement et mobilité

Éthique des affaires

Politique d'achats responsables

Rentabilité

PRENANTES EN 2019

L'enquête de matérialité réalisée

début 2019 nous a permis d'identifier les enjeux prioritaires suivants pour

l'ensemble de nos parties prenantes :

Développement et rentabilité de POST

Mission de service public

Employabilité

Promouvoir et faciliter la diversité

Développement des compétences de nos collaborateurs

Sécurité

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

Sécurisation des données personnelles

Produits

Commercialisation de produits et services responsables / durables

Innovation constante des infrastructures

Éthique

Éthique dans la conduite des activités

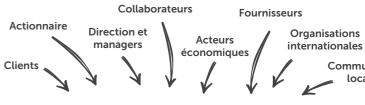
Connaissances

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

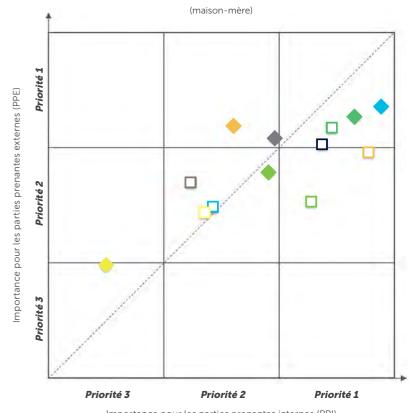
Optimisation de notre impact en faveur de

Contribution aux efforts d'adaptation aux changements climatiques

LES ENJEUX PRIORITAIRES **DÉFINIS PAR NOS PARTIES**



MATRICE DE MATÉRIALITÉ DE POST LUXEMBOURG



Importance pour les parties prenantes internes (PPI)

NOTRE CONTRIBUTION **AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

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

Nos domaines d'action	Les objectifs de développement durable concernés	Les cinq enjeux prioritaires de nos parties prenantes
Rentabilité	8 THANA GEORY THE PROPERTY OF	Développement et rentabilité de POST 🔲
Employabilité	3 transfer 4 treatment to the first transfer to the state of the state	Développement des compétences de nos collaborateurs
Sécurité	8 TRANSLATION TO THE PROPERTY OF THE PROPERTY	 Sécurisation des données personnelles Prévention des risques sur nos infrastructures (pannes, etc.)
Produits	9 NORTH PRODUCTION 11 MILESTONS 12 CHOCKWAIN PRODUCTION AND THE PRODUC	
Éthique	8 TRANS ACTION TO THE PRICE OF	Éthique dans la conduite des activités
Connaissances	4 BROWNER 17 PRETENDANTS PRETENDANTS PRESENTATION RESISTANTS RESISTANTS	
Terre	7 Industrials Electrical Transfer Industrials Industrial	

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

Rentabilité

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

Enjeux prioritaires1:

et rentabi de POST



Objectifs de développement durable :





LUCA TAGLIABUE, directeur financier



« Nos résultats sont en

constante progression depuis

cing ans. Cependant, notre

marge bénéficiaire demeure

faible. C'est sur ce ratio que

de nos ressources et en

diminuant nos dépenses. »

nous devons travailler à l'avenir

en augmentant la productivité

LES RÉSULTATS FINANCIERS 2019

L'analyse de Luca Tagliabue, directeur financier

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

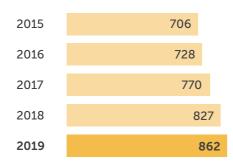
CROISSANCE SOUTENUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

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

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55

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

Chiffre d'affaires (en MEUR)



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

concurrence intense, le métier télécom enregistre en 2019 des résultats en hausse pour la deuxième année consécutive. Soutenu par l'augmentation du nombre de lignes mobiles, par la croissance de l'activité ICT au-delà des objectifs de l'année ainsi que par l'augmentation des clients BAMBOO, le chiffre d'affaires au détail s'élève à 408,7 MEUR, en hausse de 2,7 %, et ce, malgré la baisse de la voix fixe de 7,2 MEUR. Dans le cadre de la stratégie nationale ultra haut débit, le métier télécom déploie depuis plusieurs années un réseau fibre optique. En 2019, le volume d'investissements dans la fibre demeure important avec 19 MEUR. Le taux de couverture fin 2019 est de 69 %, en ligne avec les objectifs.

Porté par la substitution des lignes cuivre par la technologie IP et la hausse des commandes pour la fibre dégroupée, le taux d'adoption de la fibre continue d'augmenter. En vue de la commercialisation de la nouvelle norme de communication mobile 5G annoncée pour 2020, le métier télécom a adapté son réseau de transport et s'est doté d'un environnement de data centres.

Grâce au développement de l'activité logistique, le **métier courrier** réussit à surcompenser la baisse du volume des lettres adressées de 4 %. En 2019, son chiffre d'affaires s'élève à 198 9 MFUR en hausse de 17,1 %, respectivement de 12,9 % hors prise en compte de l'augmentation tarifaire depuis mai 2019. Le volume de colis importés d'Asie ne cesse de croître. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de ces envois a triplé pour atteindre 12.8 millions traités en 2019. En complément des bureaux de poste au nombre de 57 en fin d'année, le réseau de vente alternatif compte 45 partenaires respectivement 103 stations PackUp ainsi que 54 autres structures de vente. Ce réseau alternatif constitue la réponse aux besoins des clients qui recourent de plus en plus souvent aux services postaux en dehors

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

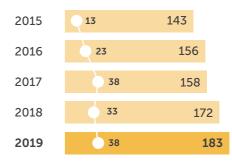
des horaires d'ouverture des guichets.

PROGRESSION DES RÉSULTATS

Le résultat opérationnel du Groupe progresse de 6.1 % et s'élève à 183 MEUR contre 172.7 MEUR en 2018. La rentabilité opérationnelle atteint 21,2 % contre 20,9 % en 2018 alors même que les frais de personnel augmentent structurellement et que la marge de l'activité logistique en pleine expansion est intrinsèquement faible. Le résultat net du

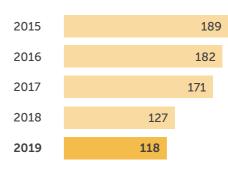
Groupe s'établit à 37.8 MEUR contre 33.4 MEUR en 2018, soit une hausse de 13.2 %.

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



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

Investissements corporels et incorporels (en MEUR)



PERSPECTIVES

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

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

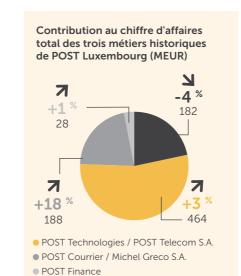
Enfin l'ambition du métier finance est d'optimiser les produits d'intérêts dans un contexte de faiblesse persistante des taux.

NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS

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

postgroup.lu/ (Rapport intégré 2019, Annexes p. III)





Autres filiales



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

Employabilité

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

Enjeux prioritaires1:



Objectifs de développement durable :





L'AVIS DE NOTRE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

Claude Olinger revient sur quatre initiatives RH initiées en 2019.

NOUVEAU MODÈLE DE COMPORTEMENTS ET DE COMPÉTENCES

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

POSTALENTS

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

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55

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

NOUVEAUX FORMATS DE FORMATION

« La formation est fondamentale : nos métiers évoluent et il nous faut garantir l'employabilité de nos collaborateurs. Les formats de formation s'adaptent au contexte professionnel de chacun. Nous avons lancé des formules en e-learning ayant enregistré plus de 3.000 participations en 2019 et un nouveau concept de formation de courte durée pendant la pause déjeuner qui rencontre un vif succès.

Au final, le nombre d'heures de formation par collaborateur est certes en baisse mais avec ces nouveaux formats, plus de collaborateurs ont accès à nos formations : 78 % (+ 7 % en un an) ont eu accès à au moins une formation en 2019. »

PROGRAMME D'OPTIMISATION DE LA PRÉSENCE AU TRAVAIL

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

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









488

418

de 30 ans.

59 % des nouveaux collaborateurs embauchés en 2019 avaient moins

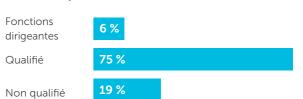


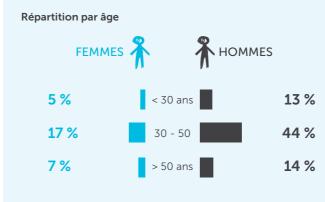
14 heures de formation en moyenne en 2019 par collaborateur

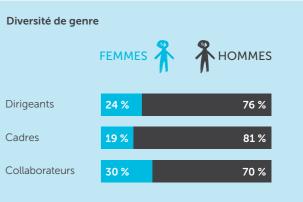


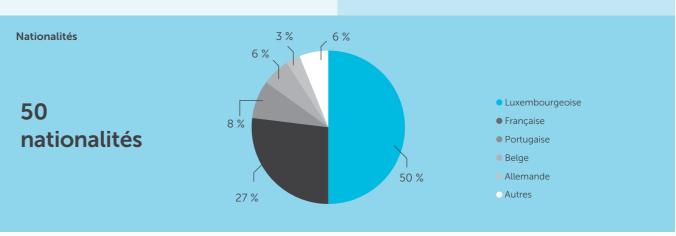


Niveaux de qualification









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

58 RAPPORT INTÉGRÉ 2019 RAPPORT INTÉGRÉ 2019 - 59

Sécurité

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

Enjeux prioritaires1:



Objectifs de développement durable :





PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS CLIENTS ET DE NOS COLLABORATEURS

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

Applicable depuis le 25 mai 2018, le RGPD (Règlement général sur la protection des données) vise à mieux encadrer l'utilisation des données à caractère personnel par les entreprises et à donner plus de droits aux citoyens pour en garder le contrôle. POST Luxembourg traite, depuis toujours, un nombre très important de données à caractère personnel. Les enjeux du RGPD ne sont pas neufs pour POST même s'ils

¹ Matrice de matérialité de POST Luxembourg, page 55

ont nécessité un travail de conformité supplémentaire, notamment pour rendre nos pratiques plus transparentes vis-à-vis de nos clients, collaborateurs et partenaires.

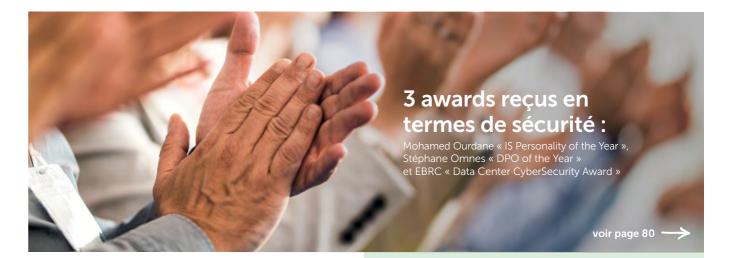
En ce qui concerne la protection des données personnelles, POST Luxembourg a d'ores et déjà mis en œuvre sa conformité vis-à-vis des exigences suivantes :

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





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





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

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

²Campagne de sensibilisation auprès des collaborateurs POST pour promouvoir

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

et création de la marque Cyberforce



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

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

tion des données / RGPD : Règlement



Nomination d'un data legal advisor chez Editus

d'un data protection officer chez Victor Buck Services

Produits

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

Objectifs de développement durable :







ÉCOCONCEPTION

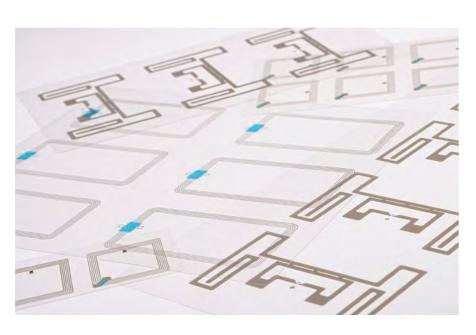
postgroup.lu/ (Rapport intégré 2019, Annexes p. IX)



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

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

¹ radio frequency identification / bluetooth low energy





à l'ultra haut débit (1 Gbit/s).

UN CONTACT HUMAIN PRIMORDIAL

Nos clients profitent de plus de **6.400** heures

d'accès à nos points de vente

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



86 % des appels

au 8002 8004 sont pris dans les 20 secondes au contact center télécom qui reçoit en moyenne quelque 1.300 appels quotidiens et est disponible

PLUS D'AUTONOMIE POUR NOS CLIENTS



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



6.000 heures

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

85.000 clients FILIPA COSTA, contact center, POST Telecom

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



PLUS D'INNOVATIONS

+76.000cartes SIM

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

> Plus de 100.000 lignes utilisent déjà la

7j/7 et 24h/24.



technologie IP

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

Premiers tests 5G

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



Possibilité offerte depuis 2019

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

3.400 installations BAMBOO

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

Éthique

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

Enjeux prioritaires1:

Objectifs de développement durable :







VEILLER AU TRAITEMENT IDENTIQUE DE TOUS LES OPÉRATEURS TÉLÉCOMS

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

• Une charte garante de la non-discrimination

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

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

(« other alternative operators » ou OAO) de la même manière que notre filiale POST Telecom, une charte de compliance a été rédigée. Selon le principe de

« l'Equivalence of Input », la ligne métier POST Technologies est en effet obligée de fournir aux opérateurs alternatifs et à POST Telecom un même niveau de service. En contre-partie, le dispositif accorde à POST une certaine flexibilité dans la détermination du prix de gros d'accès à la fibre optique. Le non-respect de l'EoI exposerait POST à l'intervention de l'ILR (Institut luxembourgeois de régulation). Celle-ci pourrait se matérialiser par l'imposition de mesures réglementaires contraignantes.

• La transparence par un rapport annuel de conformité Eol

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

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

un non-respect de l'EoI au sein de POST.

(Rapport intégré 2019, Annexes p. XI)



Une formation sur "l'Equivalence of Input"

développées au format e-learning et rendues obligatoires pour tous les collaborateurs du métier télécom et ICT.

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

Pour le secteur financier CSSF

Pour le secteur postal et télécom **ILR**

Pour la protection des données à caractère CNPD'

Le Conseil de la concurrence³

³La supervision exercée par la Commission nationale pour la protection des données



64 % d'achats locaux

du volume d'achat global (+3 %)

6 dossiers soumis au Comité éthique en 2019



Code de conduite

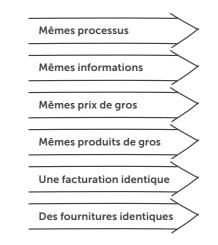
pour les collaborateurs/trices de POST Luxembourg



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

Traitement identique de tous les opérateurs







Connaissances

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







LëtzBox

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







En 2019, la philatélie, c'est:

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





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

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





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

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

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



En 2019, 332 jeunes en ont bénéficié.





stagiaires et étudiants accueillis en 2019



769 jours

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

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







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

Objectifs de développement durable :







POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE DU NOUVEAU SIÈGE DE POST LUXEMBOURG

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

POST LUXEMBOURG INVESTIT DANS LE DURABLE

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

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

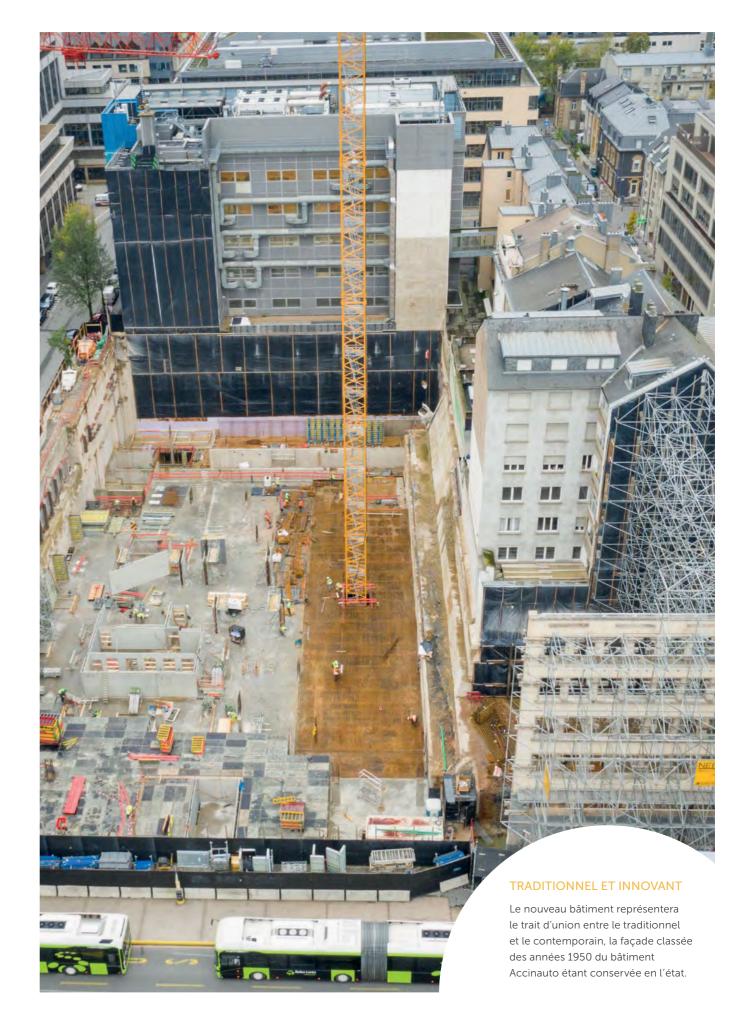
NOS PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS IMMOBILIERS:

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

(Rapport intégré 2019, Annexes p. XV)



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





En 2019, lors du premier

Green Postal Day,

POST Luxembourg et d'autres postes ont annoncé avoir atteint leur objectif de réduction de leurs émissions de CO. cumulées de 20 % (par rapport à 2008) Les efforts dans ce sens seront poursuivis.



2.114 anciens GSM et smartphones collectés en 2019

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





Plus de la moitié de nos clients

(téléphonie mobile) ont opté pour une facture

Les extraits de compte papier sont de moins en moins sollicités

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



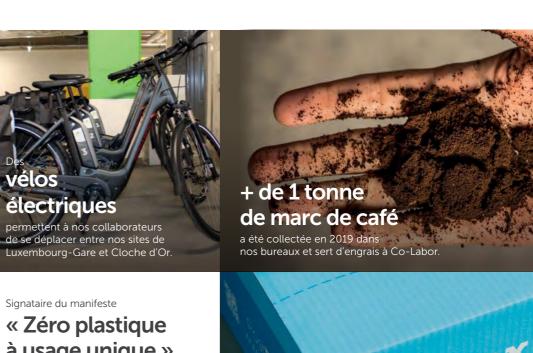
 $30\,\%$ de nos tournées facteurs se font à pied ou avec



un véhicule électrique.

Remplacement de nos anciens éclairages par du LED

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



à usage unique » Victor Buck Services







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

63 sites de POST Luxembourg engagés dans

le tri sélectif des déchets.





Notre gouvernance

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

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

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

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

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

Le Conseil d'administration

16 membres

8Représentants de l'État (actionnaire unique)

6

Représentants du personnel

2

Administrateurs indépendants

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

Ses missions :

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

Nombre de réunions en 2019

Conseils d'administration dont 2 réunions 10 consacrées au suivi de la mise en œuvre de la stratégie 2018-2022

7 Comités d'audit

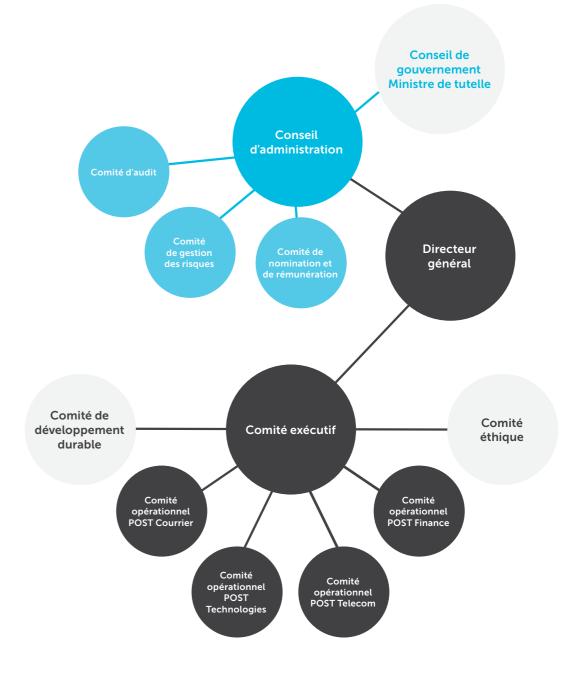
3 Comités de gestion des risques

Comités de nomination et de rémunération

Taux d'assiduité

96,87 % au Conseil d'administration

37 % aux Comités spécialisés



Les organes de gouvernance sont le Conseil d'administration et le directeur général. Le Comité exécutif est chargé d'assister le directeur général dans l'exercice de son mandat. Le directeur général délègue aux membres du Comité exécutif la responsabilité d'exercer certaines de ses attributions, dont la direction des différents métiers.

Des comités opérationnels (dont font partie les directeurs reponsables) assurent la gestion journalière de chaque métier et se réunissent, à l'instar du Comité exécutif, de manière hebdomadaire.

Les sociétés filiales de POST Luxembourg sont gérées, chacune, par un Conseil d'administration et une direction. Notre structure interne de gouvernance de la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) s'articule autour de quatre fonctions et entités-clés:

- Une directrice RSE, membre du Comité exécutif, qui rend régulièrement compte de nos actions RSE à la direction et au Conseil d'administration;
- Une responsable RSE, entrée en fonction en juin 2019, qui a notamment coordonné la réalisation des rapports intégrés 2018 et 2019;
- Un Comité de développement durable au sein duquel chacune de nos lignes métiers (Courrier, Finance, Technologies,

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

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

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

72 — RAPPORT INTÉGRÉ 2019 RAPPORT INTÉGRÉ 2019 — 73

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Membres du Conseil d'administration

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

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



Jean-Luc Kamphaus VICE-PRÉSIDENT Représentant de l'État



Günter Mirkes MEMBRE Représentant du personnel





Udo Fell MEMBRE Représentant du personnel





Jeff Fettes MEMBRE Représentant de l'État





Sandra Denis MEMBRE Représentante de l'État



Ricky Wohl MEMBRE Représentant de l'État



Hans-Ulrich Hügli MEMBRE Administrateur indépendant



Pierre Da Silva MEMBRE Représentant du personnel



Gilbert Goergen¹ MEMBRE Représentant du personnel



Ginette Jones



Sylvie Lucas¹ MEMBRE Représentante de l'État



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

Au-delà de sa grande et nécessaire diversité au plan des secteurs d'activités représentés, le Conseil d'administration de POST se caractérise par une représentativité de femmes à hauteur de 31 % pour 69 % d'hommes.

Activités du Conseil d'administration en 2019

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

Le Conseil d'administration a discuté et pris des résolutions en relation avec tous les sujets pertinents, en particulier avec ceux concernant les comptes annuels statutaires et consolidés 2018 de POST et du Groupe POST Luxembourg.

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

Comités spécialisés

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

Comité d'audit

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

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

En 2019, le Comité d'audit a suivi l'activité de la fonction « compliance » de POST Finance, le respect des consignes liées à l'Equivalence of Input (garantie par POST d'un traitement identique de l'ensemble des opérateurs au niveau des produits de gros d'accès large bande) et la mise en place de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

Il a accompagné la mise en place des recommandations de l'Audit interne et de la lettre des recommandations du réviseur d'entreprises.

Comité de gestion des risques

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

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

Comité de nomination et de rémunération

Président : Serge Allegrezza Vice-président : Jean-Luc Kamphaus, Ginette Jones.

Sylvie Lucas, Jeff Fettes

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

RÉMUNÉRATION

Rémunération des membres du Conseil d'administration

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

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

Rémunération des membres du Comité exécutif

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

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

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

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL ET LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le directeur général a le pouvoir de prendre toutes les décisions nécessaires ou utiles concernant l'objet1 de POST Luxembourg, sous réserve des approbations requises par la loi, dont celles du Conseil d'administration. Le Comité exécutif est chargé d'assister le directeur général dans l'exercice de son mandat. Le Comité exécutif est constitué du directeur général, qui en est également le président, de deux directeurs généraux adjoints et d'au moins deux directeurs. Le directeur général délègue aux membres du Comité exécutif la responsabilité d'exercer certaines de ses attributions, par exemple, la direction des différents métiers ou encore de différentes fonctions de support.



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

Le Comité exécutif

En charge de la gestion journalière de POST Luxembourg 6 membres

Claude Strasser

Directeur général

Hjoerdis Stahl

Directrice générale adjointe Directrice POST Courrier & Bâtiments et Facility Management

Pierre Zimmer

Directeur général adjoint Chief Strategy Officer

Valérie Ballouhey-Dauphin Directrice POST Finance & RSE

Gaston Bohnenberger

Directeur POST Technologies (infrastructures télécoms)

Cliff Konsbruck

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

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

Claude Olinger Directeur des Ressources Humaines Gabriel de La Bourdonnaye Directeur Juridique et Compliance Directrice Brand et Communication² Isabelle Faber Luc Welter Directeur Expérience client

Directeur financier Luca Tagliabue

¹ Selon l'article 3 de la loi du 10 août 1992 (telle que modifiée par la suite), l'objet de POST Luxembourg prévoit la prestation des services postaux, de télécommunications et des services financiers postaux. ² Depuis le 1^{er} avril 2020

Notre gestion

des risques

POST, en tant qu'entreprise fournissant des activités essentielles pour le maintien des intérêts vitaux de la population et du pays, est inévitablement exposée à une multitude de risques qui peuvent affecter la réalisation de ses objectifs, sa capacité à fournir les produits et services auprès de ses clients, voire porter atteinte à sa réputation.

Pour identifier et répondre proactivement à ces risques, POST s'est dotée d'un système de gestion des risques dont l'objectif est double :

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

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

LE DISPOSITIF DE GESTION **DES RISQUES**

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

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

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

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

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

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

LES RISQUES DE L'ENTREPRISE

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

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

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

Continuité d'activités	Défaillances techniques, erreurs opérationnelles, cyberattaques, épidémies, dommages aux infrastructures ou perte de ressources critiques ne sont que quelques scénarios pouvant conduire à une perte de qualité ou à une interruption des services et / ou produits et, par ce biais, avoir un impact sérieux sur nos revenus et notre réputation. La survenance de tels événements n'est pas toujours sous le contrôle de POST. C'est pourquoi il est essentiel de déployer des mesures de continuité sur les processus critiques. En ce sens, un système de gestion de la continuité des activités (BCMS) performant est primordial.
Cybersécurité	De par sa propre transformation digitale et la nature des services de POST, les cyberattaques constituent une menace croissante pour la sécurité de POST et l'ensemble de ses clients. Consciente de ces enjeux, POST déploie et améliore constamment les mesures de détection, de protection et de réaction afin de prévenir les risques et de limiter l'impact d'atteinte malveillante visant à voler ou détruire des données, altérer le fonctionnement normal de systèmes ou réaliser des opérations illégitimes.
Chaîne d'approvisionne ment	Le succès opérationnel de POST dépend en grande partie de ses fournisseurs et partenaires-clés. Les chaînes d'approvisionnement deviennent de plus en plus complexes et globales, les événements indésirables le long de chaînes d'approvisionnement peuvent avoir un impact sur la livraison en temps opportun des produits et services fournis et sur leur qualité et / ou quantité. Un système de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement permet de mieux se prémunir d'un défaut de ses fournisseurs.
Protection des données	Assurer la protection des données à caractère personnel et un traitement de ces données dans le respect strict des droits des personnes concernées est une priorité absolue pour POST. Le risque de manquements ponctuels à la réglementation RGPD¹ pourrait avoir des conséquences importantes sur la crédibilité et sur l'image de marqu de l'entreprise.

¹ Règlement général sur la protection des données

Nos reconnaissances

et certifications

NOUVEAU EN 2019

CISCO Partner Awards 2019

« Partner of the Year Belux »POST Telecom S A

« Meraki Partner of the Year »
POST Telecom S A

ICT Luxembourg Awards 2019

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

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

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

Information Security Day Luxembourg

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

DataCloud Global Awards 2019

« Data Center CyberSecurity Award » EBRC S.A.

Cybersecurity Week Luxembourg

« DPO of the Year »
Stéphane Omnes,
POST Luxembourg

Leaders League, Trophées du Droit 2019 (Suisse/Luxembourg) :

« Meilleure Direction Juridique » direction Juridique & Compliance POST Luxembourq

Media Awards 2019 (TV/Cinéma):

« GOLD », campagne PackUp POST Luxembourg

Best Workplaces 2019:

2º dans la catégorie « Grandes Entreprises » InTech S.A.



¹ Corporate Responsibility

Sécurité

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

Employabilité

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



Nos autres certifications :

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

Éthique

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

Produits

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

Terre

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

^{*} En vigueur au 31.12.2019

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





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

Le Comité d'évaluation par les parties prenantes externes, ci-après dénommé « CEPPE », a le plaisir de partager ses conclusions d'analyse du rapport intégré 2019 du Groupe POST Luxembourg.
Cette lettre présente l'opinion des membres, en tant qu'experts. Le comité s'est réuni le 22 avril 2020 avec la directrice RSE, le directeur financier, la chargée de communication liée au projet et la responsable RSE de POST Luxembourg, afin de rendre compte de ses observations et recommandations sur le rapport intégré 2019 du Groupe POST Luxembourg.

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

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

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

À propos du processus d'évaluation

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

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

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



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



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



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

Pour cette édition comme pour les

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

1. Qualité du contenu :

Le rapport intégré 2019 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de définition de contenu et de pertinence des thématiques présentées ?

2. Qualité du rapport :

Le rapport intégré 2019 du Groupe POST Luxembourg respecte-t-il les principes de qualité?

3. Recommandations :

Les recommandations énoncées lors du comité d'évaluation pour le rapport intégré 2018 par le CEPPE ont-elles été prises en compte dans le rapport intégré 2019 ? Quels sont les principaux points de satisfaction et de développement pour les prochaines publications ?

Synthèse des observations et recommandations du CEPPE

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

- 1. La qualité du support est soulignée :
- a. les témoignages apportent une authenticité au contenu :
- b. le style journalistique avec des interviews facilite la lecture (même si la

compréhension nécessite un certain niveau de connaissance);

Comparabilité

de données

clairement définie

Accessibilité

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

RECOMMANDATIONS

Les recommandations émises en 2019 s'adressaient à la revue du rapport intégré 2018 du Groupe POST Luxembourg. Leur prise en considération dans le présent rapport intégré est en progression mais nécessite de poursuivre nos efforts, plusieurs recommandations étant déjà présentes dans le rapport 2018, voire dans les rapports précédents.

Processus

d'engagement des

parties prenantes

Contexte de

Objectif

de progrès

Les critères de qualité et de contenu du rapport ont été évalués sur une échelle de 1 à 4 (de 1-pas du tout d'accord à 4-tout à fait d'accord) avec une moyenne de satisfaction de **3,60 sur 4** quant à la qualité du contenu et à la qualité de l'information, soit une note équivalente par rapport à la note moyenne obtenue pour le rapport intégré 2018 (3,59/4).

Malgré le niveau de maturité élevé mentionné par les experts, chacun a pris soin d'identifier pour le prochain rapport intégré du Groupe POST Luxembourg des recommandations visant à améliorer le rapport tel que présenté et la démarche RESPECT de manière plus générale :

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

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

des thématiques

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

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

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

À PROPOS DE CE RAPPORT :

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

Les informations présentées sont arrêtées au 31 décembre 2019.

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

POST Luxembourg 1, en tant que maisonmère, et ses filiales

EBRC S.A.² Editus S.A. 3 InTech S.A.4 Michel Greco S.A. 5

POST Telecom S.A. 1 Victor Buck Services S.A. 6

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

prenantes externes » (CEPPE) composé

d'experts RSE nationaux et internationaux,

Les résultats des autres filiales figurent

dont l'opinion et les remarques pertinentes nous invitent à nous améliorer chaque année

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

Conception et rédaction

POST Luxembourg

Réalisation artistique et graphique

Crédits photo

Anthony Dehez (DB Création), pages 8, 15, 17. 19. 22. 23. 25. 28. 31. 33. 35. 36. 40. 41. 42. 45, 47, 48, 53, 74, 75, 77

Dominique Gaul, page 21

FreeLens, pages 5 et 7

Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable Administration de la gestion de l'eau, page 63 (capteur IoT)

Luxemburger Wort - Pierre Matgé, page 69

Maison Moderne, page 57

Wili, page 12

Relecture

Talk2u

À PROPOS DE L'IMPRESSION DE CE RAPPORT :

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

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

Retrouvez sur www.postgroup.lu



Rapport intégré 2019 du Groupe POST Luxembourg et ses annexes

Comptes annuels 2019 consolidés











www.victorbuckservices.com

² www.ebrc.con

3 www.editus.lu

4 www.intech.lu

5 www.greco.lu

¹ www.post.lu / www.postgroup.lu

NOTES