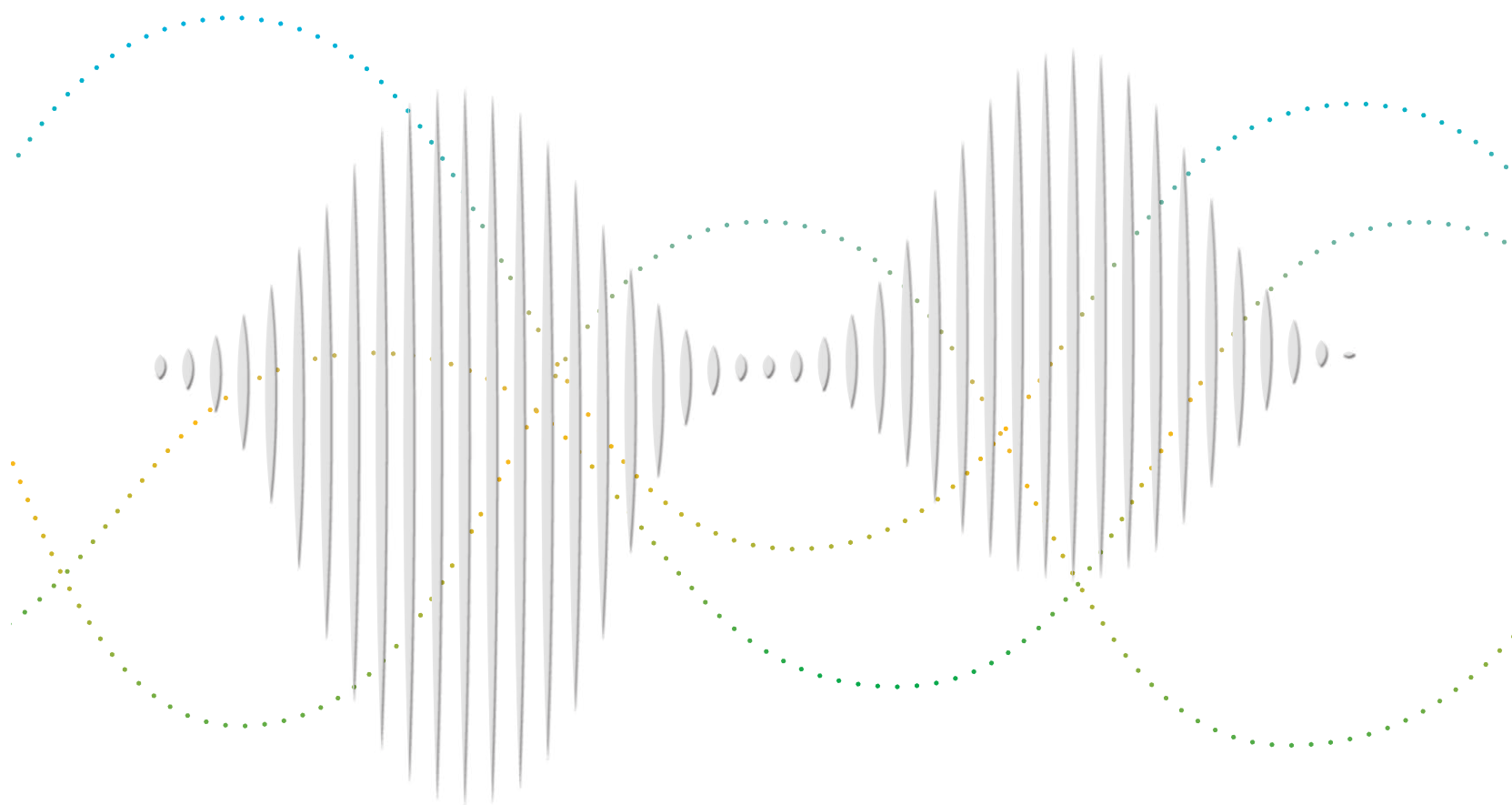


2021

POST À L'ÉCOUTE DE
SON ENVIRONNEMENT



**GROUPE POST
LUXEMBOURG
RAPPORT
INTÉGRÉ**

POST

POUR VOUS.

POUR LE LUXEMBOURG.

POUR LE FUTUR.

ÉDITO

Par **Serge Allegrezza**, président du Conseil d'administration de POST Luxembourg.

MIR SINN D'POST

« Réussir la transformation des métiers de manière durable »

Entretien avec Claude Strasser, directeur général de POST Luxembourg **08**

Rétrospective 2021 du Groupe POST **10**

Stratégie *Mir sinn d'POST* **12**

« Le Groupe POST est synonyme de garant de confiance »

Entretien avec Pierre Zimmer, directeur général adjoint et Chief Strategy Officer **14**

Le Groupe POST Luxembourg en 2021 **18**

NOS MÉTIERS

Métier **Télécom & ICT** **22**

Grandes tendances et principaux indicateurs **22**

« POST Telecom anticipe les besoins de demain »

Entretien avec Cliff Konsbruck, directeur POST Telecom **26**

« Le réseau du futur au service de la digitalisation »

Entretien avec Gaston Bohnenberger, directeur POST Technologies **30**

Métier **Courrier** **34**

Grandes tendances et principaux indicateurs **34**

« Accroître notre agilité pour faire face aux changements »

Entretien avec Hjoerdis Stahl, directrice POST Courrier **38**

Métier **Finance** **42**

Grandes tendances et principaux indicateurs **42**

« Une nouvelle stratégie pour une dynamique positive »

Entretien avec Gabriel de La Bourdonnaye, directeur POST Finance **46**

06



20



Le rapport intégré 2021 du Groupe POST Luxembourg s'inscrit dans une démarche visant à expliciter la création de valeur de l'entreprise en rapprochant les indicateurs de performance financière à la performance extra-financière. L'édition 2021 met en lumière la mise en œuvre des orientations stratégiques liées aux métiers de l'entreprise et témoigne de l'engagement de POST à accompagner l'ensemble de ses parties prenantes dans les mutations sociétales majeures, que sont la transition énergétique, la consommation responsable, la gestion des déchets et la circularité, l'inclusion et qualité de vie au travail.

La publication du présent rapport intégré est traditionnellement réservée aux résultats financiers et extra-financiers de l'année précédente. Il nous semble cependant opportun de mentionner que ce dernier a été rédigé de janvier à avril 2022 et que nous ne pouvions ignorer, lors de la rédaction, les événements qui se sont déroulés depuis le début d'année 2022. Que ce soit les effets de la pandémie, l'augmentation des prix de l'énergie ou la situation militaire en Ukraine, ces enjeux ont eu un impact sur l'entreprise et ses parties prenantes.

Lors de la rédaction du rapport intégré, nous avons utilisé une formulation masculine générique afin de faciliter la lecture.



NOS ENGAGEMENTS

50

« Créer de la valeur durable et partagée »

Entretien avec Isabelle Faber, directrice Communication & RP - RSE
et Cécile Jacquemart, responsable RSE 52

Nos enjeux 54

Œuvrer pour la **transition énergétique** 56

Notre contribution 2021 58

Limiter l'empreinte carbone générée par la distribution du courrier et des colis 62

Autres réalisations 64

Favoriser une **consommation responsable** 66

Notre contribution 2021 68

Autres réalisations 72

Optimiser la **gestion des déchets et la circularité** 74

Notre contribution 2021 76

Autres réalisations 78

Promouvoir l'**inclusion sociale et la qualité de vie au travail** 80

Notre contribution 2021 82

4 enjeux d'une politique d'emploi responsable 84

Autres réalisations 86

« L'employabilité de nos collaborateurs est notre principal enjeu »

Entretien avec Claude Olinger, directeur des Ressources humaines 88

Sélection de chiffres-clés RH 2021 90

PERFORMANCE

92

« Investir pour générer de nouvelles sources de revenus »

Entretien avec Luca Tagliabue, directeur financier 94

Analyse financière et principaux chiffres-clés financiers 96

GOUVERNANCE

98

Guider l'entreprise dans sa raison d'être 100

Les enjeux de la gouvernance 101

Le Conseil d'administration 104

« Accompagner le changement »

Interview croisée avec 4 membres du Conseil d'administration 106

Le Comité exécutif 110

« L'impact de la transformation sur l'activité Courrier »

Interview croisée avec Hjoerdis Stahl et Mario Treinen 112

Évaluation du rapport intégré par des experts RSE 114

ANNEXES

116

Représentations de POST 118

Gouvernance 120

Reconnaisances 123

Cartographie de nos parties prenantes 124

Reporting financier et extra-financier 2021 125

Comptes annuels consolidés et Rapport du réviseur 126

À propos de ce rapport 154

POST VISE UNE CROISSANCE DURABLE



L'entreprise a passé le cap des deux dernières années sans encombre majeur. Une capacité de résilience qui reflète la maturité et la robustesse de son organisation et de l'engagement de ses collaborateurs.

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR 2021 ?

Serge Allegrezza (SA) : La pandémie nous a fait réfléchir à la nécessité de nous préparer aux prochaines crises. Nous avons pu accroître notre résilience face à certains types d'événements mais d'autres situations pourraient mettre à mal notre fonctionnement ou notre économie. Il s'agit d'en être conscient et d'anticiper des scénarii. D'ailleurs, les répercussions de l'intervention militaire menée par la Russie en l'Ukraine ne sont pas encore totalement connues et nous devons nous préparer à amortir les conséquences sur de nombreux fronts, entre autres énergétique, mais pas uniquement. Il m'est impossible de ne pas évoquer la tragédie humaine qui se déroule tous les jours, sous nos yeux, en Ukraine. Je suis fier des actions de solidarité, mises en place par POST, pour aider une population dans le besoin. Notre solidarité ne doit pas s'arrêter là. Il est de notre devoir de subvenir aux besoins des personnes qui se retrouvent privées de tout, de quelque manière que ce soit.

EN 2021, DE QUELLE MANIÈRE LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A-T-IL ÉTÉ À L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES ?

SA : Le Conseil d'administration a organisé un débat sur le thème des services publics (*Daseinsvorsorge*) communaux et locaux. Ont participé les membres du Comité de direction, les collaborateurs et les ministères concernés. Pour coller aux habitudes de la clientèle, le réseau de vente de l'entreprise est redéployé sur des lieux, ce qui a amené parfois à la fermeture de certains bureaux délaissés par la clientèle. POST est consciente de l'importance des services publics et de certaines professions essentielles (médecin, kinésithérapeute, pharmacie, commerces de détail) comme agent d'animation de la vie dans les quartiers et les villages. C'est la raison pour laquelle une table ronde, avec un représentant du ministère de l'Intérieur et de l'Aména-



Serge Allegrezza, président du Conseil d'administration de POST Luxembourg

gement du Territoire et le président du Syvicol, a été organisée. Le débat avait été introduit par le professeur Peter Dehne, de la Hochschule Neubrandenburg, auteur de plusieurs études sur le phénomène de désertification des communes rurales en manque de services publics. POST a affirmé vouloir contribuer à une stratégie d'animation du tissu de quartiers et des centres de village. On attend qu'un tel plan soit proposé.

DE QUELLE MANIÈRE POST PEUT-ELLE PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU PAYS ?

SA : La durabilité, considérée comme une dimension de la responsabilité des entreprises sensu lato, fait hélas partie de ces notions galvaudées qui risquent de dégénérer en « *green washing* » si on ne précise pas les objectifs et les moyens pour les atteindre. Si nous prenons la composante climatique, l'objectif de réduction des émissions de CO₂ est clair : réduire de 55 % les émissions d'ici 2030. Cet objectif a l'avantage de pouvoir être mesuré avec précision. Le Conseil d'administration a demandé à la direction de présenter un plan de réduction carbone réaliste, qui englobe les changements organisationnels et les investissements nécessaires. POST a déjà pris une série d'initiatives : l'électrification des véhicules ainsi que l'usage circulaire du matériel de communication qui laisse une empreinte environnementale élevée. Nous devons nous poser les bonnes questions sur la manière de collecter, réparer et recycler ce matériel. POST doit également se soucier de l'addiction à la consommation des écrans, en particulier chez les jeunes. Le progrès ne vaut que s'il mène à l'épanouissement de chacun et est partagé par tous.

EN QUOI LE *BIG DATA* ET L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE NOUS PERMETTRONT D'ÊTRE PLUS CONCURRENTIELS ?

SA : Le *Big Data* se diffuse dans les grandes entreprises qui découvrent que les données peuvent être considérées comme de l'or qui sommeille. En récoltant les masses de données, en appliquant les bons traitements statistiques, dans le respect des règles de la protection des données, nous pouvons extraire quantité d'informations utiles transformables en produits ou services. Nous n'en sommes qu'au début. C'est pourquoi POST met son expertise à disposition des entreprises pour les aider à stocker ou à analyser les données amassées.

Le *Big Data* recourt souvent à l'intelligence artificielle, technologie sophistiquée, pour laquelle POST a déjà fait ses preuves. Les liens que POST a tissés avec des organismes issus du monde de la recherche sont une réelle opportunité pour le Groupe mais

également pour les institutions concernées. Les collaborations avec le SnT (*University of Luxembourg's Interdisciplinary Centre for Security, Reliability and Trust*) et le LIST (*Luxembourg Institute of Science and Technology*) ouvrent des perspectives nouvelles pour permettre un développement des compétences dont nous avons besoin.

LES INITIATIVES DÉVELOPPÉES PAR POST PEUVENT-ELLES NOUS OUVRIR LES FRONTIÈRES DE L'INTERNATIONAL ?

SA : POST est présente dans des marchés de niche dans bon nombre de pays, entre autres, grâce à notre savoir-faire en cyber-sécurité. Si POST rayonne à l'international, c'est également grâce à certains joyaux comme LuxTrust, qui vend des services intégrés de signature électronique de documents à de grandes entreprises ou à des administrations en Europe. Nous sommes particulièrement fiers d'avoir contribué au succès du pavillon luxembourgeois de l'EXPO 2020 DUBAI, pivot du rayonnement du pays, qui représente le savoir-faire du Grand-Duché à l'international.

COMMENT VOYEZ-VOUS L'AVENIR POUR POST ?

SA : POST vise une croissance durable, qui assure un équilibre entre une expérience client positive et la responsabilité sociale et environnementale, sans sacrifier la rentabilité du capital investi. Cette qualité de service, POST ne pourra l'assurer durablement qu'en poursuivant son développement et en s'adaptant en permanence aux nouveaux besoins des clients et des entreprises. À cet effet, elle veillera à parfaire les compétences de ses collaborateurs et à valoriser son expertise dans les marchés Télécom, Courrier et Finance. De cette manière, POST pourra continuer de croître, de réaliser des bénéfices qu'elle pourra réinvestir dans les infrastructures, la recherche et l'innovation et d'offrir un service public diversifié et d'excellente qualité.

**« PLUS QUE JAMAIS,
L'INNOVATION
DEVIENT UN LEVIER
INDISPENSABLE
POUR LA RÉUSSITE
FUTURE DE
L'ENTREPRISE. »**

*CLAUDE STRASSER,
directeur général de POST Luxembourg*





RÉUSSIR LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS DE MANIÈRE DURABLE



Claude Strasser, directeur général de POST Luxembourg, revient sur les résultats de l'année. Il évoque les grandes tendances qui impactent les métiers de POST Luxembourg et explique les défis auxquels l'entreprise est confrontée.

COMMENT RÉSUMER L'ANNÉE 2021 ?

Claude Strasser (CS) : Même si la situation de crise a continué à peser sur le moral de nous tous et que le travail au quotidien a été rythmé par les contraintes imposées par la crise sanitaire, POST Luxembourg a réussi à poursuivre le processus de transformation de ses trois métiers historiques en misant sur la transformation digitale ainsi que sur un volume d'investissement à nouveau très conséquent. Les résultats de l'exercice 2021 se caractérisent par une performance solide des activités Télécom & ICT et de l'activité courrier/colis. Malheureusement la persévérance des taux d'intérêts négatifs continue à peser lourdement sur les résultats du Groupe.

VOUS PARLERIEZ D'UN BILAN MITIGÉ ?

CS : C'est une façon de voir les choses ! Mais je préfère mesurer les résultats dans la durée. Et l'année 2021, tout comme 2020 d'ailleurs, est à analyser avec précaution car les effets de la crise sont multiples et très variés !

Le métier Télécom & ICT contribue de nouveau largement au résultat du Groupe POST avec un chiffre d'affaires en hausse, mais à des marges qui restent sous pression. Les progrès réalisés au niveau de la construction de notre Réseau du futur et de notre programme de transformation digitale sont particulièrement encourageants. Les investissements conséquents des dernières années que ce soit le déploiement de la 5G, du *All IP* ou encore de la fibre optique, portent leurs fruits avec comme seul objectif : garantir à nos clients la meilleure expérience au niveau de la connectivité fixe et mobile.

Du côté de POST Courrier, tant le volume des lettres, dopé temporairement par les effets de la crise, que ceux des colis, structurellement à la hausse depuis des années, ont contribué au bon résultat de notre métier le plus ancien. Force est de constater que notre stratégie d'intégrer progressivement les activités colis et

courrier a été pertinente. Nous disposons aujourd'hui d'un réseau de distribution solide ce qui nous a permis de résister aux aléas de la crise depuis deux ans. L'activité logistique a été quelque peu chamboulée à la fois en raison de la crise sanitaire que des changements réglementaires intervenus au 1^{er} juillet 2021.

La vraie mauvaise nouvelle pour le bilan de POST Luxembourg est le niveau des taux d'intérêts constamment bas. Cette situation est incompatible avec le modèle financier de POST Finance et nous a amené à réagir, courant 2021, avec le déploiement d'une nouvelle stratégie commerciale. Axée sur le principe de l'inclusion financière et la simplicité de l'offre, cette stratégie va de pair avec l'abandon de la gratuité des frais de tenue de compte du CCP ainsi que la refacturation des intérêts négatifs sur les dépôts excédant 250 000 euros. En revanche, POST Finance reste un partenaire de confiance accessible à tous avec une offre très attractive de par sa simplicité et la transparence au niveau de la tarification. Si le succès commercial est très prometteur, il est un fait que la nouvelle stratégie ne produira ses effets financiers qu'à partir de 2022 et l'exercice 2021 a souffert des taux d'intérêts historiquement bas.

Parmi les filiales du Groupe POST, ce sont les sociétés actives dans le domaine des TIC qui affichent les meilleurs résultats en commençant par EBRC qui termine l'exercice 2021 avec le meilleur résultat en vingt ans d'existence. Les entités Digora, Elgon, Ainos et InTech ont su profiter de la dynamique sur les marchés du cloud, des managed services et des services IT. D'autres entités comme Victor Buck Services ou Editus se sont bien remis après une année 2020 particulièrement difficile.

Globalement je qualifierais le bilan 2021 comme solide, en ligne avec nos attentes. Même si l'évolution encourageante des dernières années se trouve quelque peu freinée par les phénomènes exogènes tels que la crise sanitaire et les intérêts négatifs. La direction engagée est néanmoins la bonne et le vrai défi pour POST reste la transformation de ses métiers historiques.



« ALLER PLUS LOIN »

Découvrir la vidéo de l'entretien de Claude Strasser, directeur général de POST Luxembourg

QUELS SONT LES POINTS POSITIFS À RETENIR DE CETTE ANNÉE SI PARTICULIÈRE ?

CS : De 2021, il convient de retenir deux phénomènes très importants. La digitalisation, dont tout le monde parle depuis des années et qui était l'un des défis majeurs au sortir de la crise, a révélé une agilité de POST Luxembourg dans tous les sens du terme. Nous réinventer et digitaliser nos processus n'était plus une option pour parvenir à satisfaire la demande de nos clients et leur garantir un parcours digital aussi performant et du même niveau de qualité et d'expérience client qu'avec nos *contact centers* et nos espaces de vente. Dans ce contexte, l'innovation, plus que jamais, devient un levier indispensable pour la réussite future de l'entreprise

L'autre point fort de cette année a été notre capacité de poursuivre l'intégration de notre démarche de responsabilité sociale d'entreprise dans nos métiers, sur le terrain. Notre démarche RSE entreprise il y a plus de dix ans est un gage de confiance avec nos partenaires et nos clients. Elle nous engage à changer notre *mindset* et nos habitudes, mais elle est tellement porteuse de sens pour bon nombre de nos collaborateurs. POST entre désormais dans une nouvelle dimension, motivée par les attentes très concrètes et tangibles de nos clients, de nos collaborateurs et de nos parties prenantes. L'impact de POST Luxembourg sur ces derniers est bien illustré par la valeur ajoutée créée par POST Luxembourg en 2021 et qui s'élève à 927,9 millions d'euros. POST Luxembourg seule contribue ainsi à 1 % du PIB du Grand-Duché du Luxembourg.

QUEL ENSEIGNEMENT TIRER DU VÉCU EN 2021 POUR EN TIRER PROFIT EN 2022 ?

CS : L'agilité et la créativité ne sont pas seulement nécessaires par temps de crise sanitaire. Elles deviennent essentielles pour travailler dans un contexte plus que jamais instable au niveau climatique et géopolitique. Chez POST, nous gardons en mémoire ce qui nous a permis de traverser la tempête ces deux dernières années : l'écoute. Être à l'écoute pour mieux communiquer, échanger et répondre avec pertinence aux besoins de nos collaborateurs et de nos clients. Être à l'écoute de son environnement... c'est la thématique choisie pour le rapport intégré de 2021 et qui résume à elle seule notre mot d'ordre pour être à la hauteur de nos ambitions et créer de la valeur ajoutée partagée et durable pour Vous, pour le Luxembourg, pour le Futur !



Claude Strasser,
directeur général
de POST Luxembourg

JANVIER

- Application de la nouvelle Convention Collective de Travail (CCT) pour les salariés de POST Luxembourg.



MARS

- S.A.R. le Grand-Duc héritier, accompagné par le ministre de l'Économie, Franz Fayot, visitent le **centre logistique** de POST Luxembourg au Findel. Ont été présentées les différentes étapes de la chaîne logistique, l'évolution et les perspectives de l'activité.



AVRIL

- POST célèbre, en présence du ministre de l'Économie, Franz Fayot, la « fête du bouquet » de **Helix**, son futur siège situé Place de la gare à Luxembourg, marquant l'achèvement des travaux de gros-œuvre.



JUILLET

- **POST Philately** reçoit l'« *Asiago International Philatelic Art Prize* » en Italie, l'équivalent de l'« Oscar » en philatélie, pour ses timbres consacrés au tourisme rural.

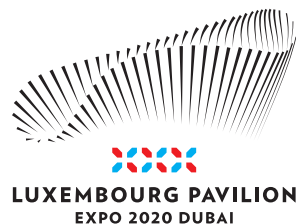


OCTOBRE

- Lors d'une conférence de presse, en présence du ministre de la Coopération et de l'Action humanitaire, Franz Fayot et du Président de Fairtrade Lëtzebuerg, Jean-Louis Zeien, **POST Luxembourg** présente son initiative de remplacement progressif des tenues de travail par des **vêtements certifiés Fairtrade**.



- Début de l'**EXPO 2020 DUBAI** pour laquelle POST a contribué financièrement au pavillon luxembourgeois.



- Lors d'une conférence de presse, POST Finance annonce la **nouvelle offre de services bancaires** sous forme de packs eboo attractifs et inclusifs. Cette nouvelle offre s'accompagne d'une simplification de la grille tarifaire des services financiers de POST.



MAI

- Fabrice Aresu est nommé directeur général de **LuxTrust**.



JUIN

- Editus se repositionne en tant qu'agence Marketing au Luxembourg et présente ses nouvelles marques « **Editus One** » et « **Editus Neo** », dédiées à l'accompagnement des entreprises dans leur digitalisation quelle que soit leur taille ou leur maturité digitale.
- L'édition 2021 du **POST Classic** s'est tenue à la Rockhal d'Esch-Belval pour soutenir le secteur culturel après la crise sanitaire. Près de 650 personnes ont répondu à l'invitation pour la 25^e édition du concert 100 % « Made in Luxembourg ». Des artistes luxembourgeois, tous genres confondus, accompagnés par l'Orchestre Philharmonique du Luxembourg, étaient dirigés par Gast Waltzing.

- POST** installe un deuxième parc de panneaux photovoltaïques sur le toit du centre logistique de **Roost** d'une production annuelle de 480 MWh, équivalent aux besoins de 115 ménages.



NOVEMBRE

- POST Luxembourg dévoile « **NEXT** », un lieu unique favorisant la créativité et l'innovation.



- Le **Centre de tri national de Bettembourg** connaît un nouveau pic d'activité de 43 700 colis traités en une seule journée en 2021, contre 42 000 colis traités en une journée en 2020.

- EBRC** signe un *Memorandum of Intent* avec l'Agence Spatiale Européenne (ESA) et trois autres entreprises actives dans les technologies spatiales à l'occasion du *New Space Forum* qui s'est tenu le 24 novembre à Esch-Belval.



DÉCEMBRE

- Stéphanie Noël succède à Edith Magyarics en tant que CEO de **Victor Buck Services**.



Les collaborateurs de POST contribuent, jour après jour, à faire de la raison d'être de l'entreprise une réalité : rapprocher les gens, leur permettre de communiquer, et surtout leur offrir une expérience client unique. La stratégie *Mir sinn d'POST* est porteuse de sens car elle vise à assurer la pérennité de POST et de ses filiales.

Les trois piliers de la stratégie POST

Expérience Client	Engagement de tous les collaborateurs	Rentabilité
L'Expérience Client est au cœur des actions menées par l'entreprise. L'objectif est d'améliorer la satisfaction et l'expérience que vivent nos clients quand ils interagissent avec les entités, les produits et services de POST.	L'engagement des collaborateurs est indispensable pour améliorer l'expérience client et garantir la rentabilité de l'entreprise. La stratégie de transformation de l'entreprise ne peut se faire qu'avec l'engagement des collaborateurs.	La rentabilité donne à l'entreprise des marges de manœuvre pour investir, innover, se moderniser et, garantir l'emploi des plus de 4 700 collaborateurs du Groupe POST. L'amélioration de l'efficacité, des marges bénéficiaires et l'optimisation des coûts sont des éléments clés dans la recherche de rentabilité.

Réalizations 2021 en lien avec la stratégie POST (non exhaustif)

<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'ouvrir un compte POST Finance en ligne, sans devoir passer dans un point de vente. • Extension du réseau POST Courrier. • Nouveau site web postphilately.lu • Refonte du site web post.lu • Évolution de l'offre digitale POST Telecom : possibilité de devenir client SCUBIDO ou BAMBOO en ligne qui permet d'acheter son mobile, de le réserver ou de souscrire à un abonnement Internet, Téléphone fixe et/ou TV en ligne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement du programme « KickBox » : introduction d'une méthode de facilitation de l'innovation qui permet aux collaborateurs de challenger et de réaliser leurs propres idées novatrices. • Ouverture de <i>NEXT</i> : lieu prospectif, créatif et collaboratif destiné aux collaborateurs et parties prenantes externes. • Mise en place d'un nouveau système d'évaluation RH. • Réalisation d'une enquête de climat interne auprès des collaborateurs POST. • Lancement de l'application « POST4YOU » dédiée aux collaborateurs et accessible aux clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • POST Technologies : digitalisation du Grand-Duché : <ul style="list-style-type: none"> • Déploiement de la fibre optique : 77 %. • Déploiement du réseau 5G : 10 %. • POST Telecom : les offres tout-en-un pour clients particuliers, indépendants et PME continuent à convaincre nos clients avec 6 500 nouveaux clients B2C, 7 000 nouveaux clients B2B. • POST Courrier : <ul style="list-style-type: none"> • 7 millions de colis postaux traités en 2021 (+ 13 %). • Impact négatif des nouvelles règles douanières sur les volumes en provenance hors-UE. • POST Finance : réalisation de la mission sociale du métier tout en adressant le problème de rentabilité, via la revue de la nouvelle grille tarifaire.
---	---	---

L'EXPÉRIENCE CLIENT EN 2021



De g. à d. : Nico Bellion, Sylvain Torchard, Jennifer Franck, Luc Welter, directeur Expérience Client et Yves Rettel, coordinateur Expérience Client

1

C-First, le client avant tout

L'initiative « C-First » vise à améliorer le traitement des réclamations dans tous nos métiers. L'objectif est de transformer une situation a priori défavorable en une opportunité de renforcer le lien avec le client. *« Au lieu de leur répondre uniquement par écrit, nous appelons systématiquement tous les clients qui ont déposé une réclamation. Cela nous assure tout d'abord une meilleure compréhension de la situation et cela nous permet de régler certains problèmes directement. Le client a également une seule personne de contact chez POST pour traiter son problème de bout en bout. Dans un contexte de digitalisation, le contact personnel est indispensable. Appeler le client fait toute la différence et le client se sent valorisé »*, nous explique Luc Welter, directeur Expérience Client. Les résultats de l'initiative dépassent les prévisions avec plus de 75 % des réclamations traitées lors du premier appel et un NPS (Net Promoter Score) global de 56 points (contre 14 avec la méthode traditionnelle consistant à répondre exclusivement par écrit).

2

Gentle Care, accompagner le client en retard de paiement

Avec l'initiative « Gentle Care », POST revoit ses processus de recouvrement pour rendre plus humaine la communication avec ses clients en retard de paiement. Les deux axes majeurs de cette initiative sont la prévention et l'accompagnement par rapport à un impayé afin d'éviter, autant que possible, les blocages de lignes. La prévention via l'envoi de SMS à nos clients permet de les rendre attentifs à l'échéance de leurs factures et ainsi éviter l'envoi de rappels. L'accompagnement se fait par l'envoi de courriers rédigés dans un style moins formel et plus empathique afin de rendre le processus moins administratif et plus humain. Les résultats de la phase d'expérimentation de « Gentle Care » ont été impressionnants avec notamment 70 % de premiers rappels évités grâce à l'envoi d'un, voire deux SMS à des clients sujets à des retards de paiement.

LE GROUPE POST EST SYNONYME DE GARANT DE CONFIANCE



L'innovation se crée. Elle s'accompagne pour finalement aboutir à de nouveaux débouchés. Il n'y a pas une voie à suivre mais plusieurs pistes à sonder. La pérennité de POST se dessine sous ces nouveaux aspects.

Entretien avec Pierre Zimmer, directeur général adjoint et Chief Strategy Officer

QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE 2021 ?

Pierre Zimmer (PZ) : Le bilan de POST est solide malgré une situation toujours compliquée. Au niveau de la transformation digitale et de l'innovation, l'année s'est révélée positive, entre autres, grâce à l'engagement de nos équipes et aux nombreuses synergies que nous avons pu déployer au sein du Groupe.

QUELLES ONT ÉTÉ LES RÉALISATIONS LES PLUS MARQUANTES AU NIVEAU DU GROUPE ?

PZ : Le Groupe POST est synonyme de garant de confiance, notamment grâce à la symbiose entre ses différentes filiales. Chaque société, hautement spécialisée dans son domaine d'activité, joue la complémentarité avec une autre entité du Groupe pour conquérir de nouveaux marchés et diversifier les activités de l'entreprise. Le Groupe prend ici tout son sens. Il représente davantage qu'une simple prise de participation de capitaux. Il s'inscrit dans une optique de collaboration stratégique pour garantir le développement de POST.

Nous devenons de plus en plus présents à l'international, notamment dans le domaine de la cybersécurité, avec des clients en Malaisie, en Norvège, en Irlande ou encore en Algérie. Nous avons pu nous démarquer face à des compétiteurs de taille. Nos équipes ont été disposées à prendre des risques et à accepter des défis. Pari gagné !



QUELLES ONT ÉTÉ LES INNOVATIONS EN MATIÈRE DE « DATA INTELLIGENCE » ?

PZ : En 2021, nous avons lancé une ligne de service *Data Intelligence* qui repose sur une plateforme éprouvée et unique au Luxembourg. POST dispose depuis quelques années d'experts chevronnés cross-domaines dans l'univers de l'intelligence artificielle qui nous permettent d'offrir des services novateurs à des entreprises tierces. Nos « *data scientists* » partagent leurs savoir-faire et, le cas échéant, peuvent aussi former leurs homologues dans d'autres entreprises ou administrations. Le Statec et l'Agence e-santé travaillent déjà sur cette plateforme ainsi qu'un grand client du secteur financier. Par ailleurs, notre filiale Editus utilise aussi notre *Data Lake* pour ses services de *Data Driven Marketing*. Un autre cas d'utilisation de la plateforme est la création de modèles de flux de passages liés, par exemple, à des changements d'itinéraire des transports publics. Ces modèles reposent uniquement sur des données anonymisées.



**« AU NIVEAU DE LA TRANSFORMATION
DIGITALE ET DE L'INNOVATION,
L'ANNÉE S'EST RÉVÉLÉE POSITIVE,
ENTRE AUTRES, GRÂCE À L'ENGAGEMENT
DE NOS ÉQUIPES ET AUX NOMBREUSES
SYNERGIES QUE NOUS AVONS PU
DÉPLOYER AU SEIN DU GROUPE. »**

*PIERRE ZIMMER,
directeur général adjoint et Chief Strategy Officer*

« ALLER PLUS LOIN »
Découvrir la vidéo de
l'entretien de Pierre Zimmer,
directeur général adjoint et
Chief Strategy Officer de
POST Luxembourg



**Dominique Vautrot-Schwarz, POST Portfolio
Management Officer et Catarina Mendes, département
Telecom Support Systems, POST Technologies**

LE MILIEU DE LA RECHERCHE, UN PARTENAIRE DE CHOIX POUR POST ?

PZ : En effet, nous avons tissé des liens avec le SnT (Inter-Disciplinary Center for Security, Reliability and Trust) dans le domaine de la cybersécurité et de la « *data intelligence* ». Nous avons également mis la plateforme « *data lake* » à disposition de la communauté universitaire, à des fins de formation, dans le but d'associer les étudiants à nos projets et de créer ainsi une communauté d'échange et de partage de connaissances. Cela nous permet de développer les compétences des jeunes gens dans des secteurs dont nous aurons besoin à court et moyen terme.

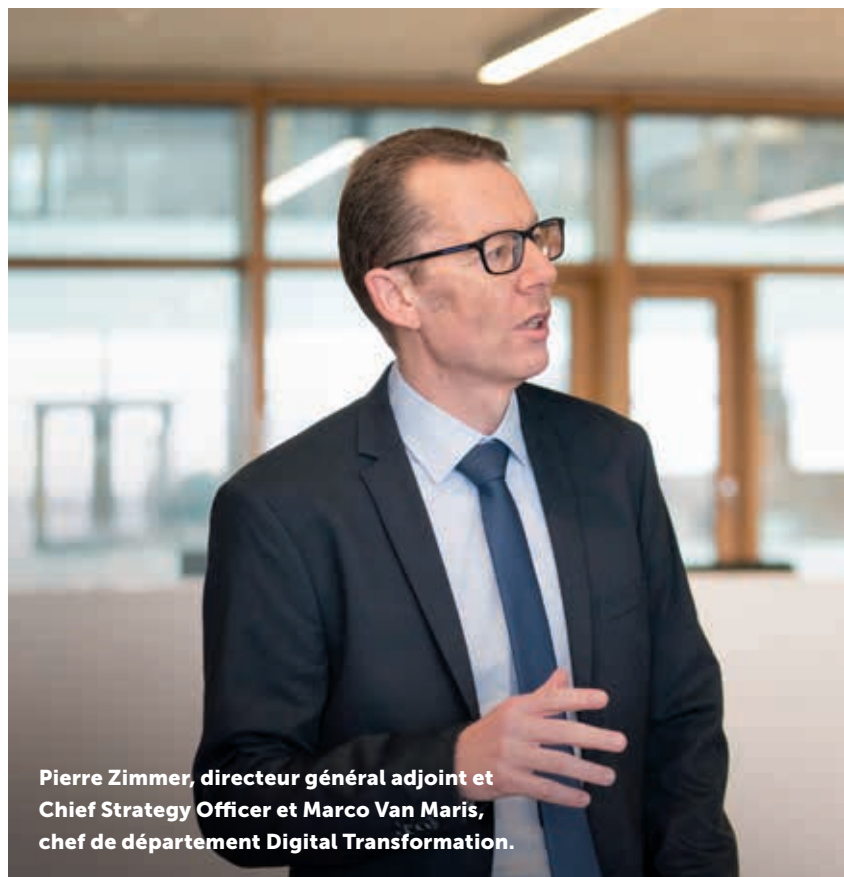
COMMENT DÉVELOPPER UNE CULTURE FAVORISANT L'INNOVATION ?

PZ : Cela commence par la promotion de l'ouverture d'esprit à tous les niveaux et dans tous les domaines de POST. Ensuite, il s'agit de créer des espaces de liberté et de donner le droit à l'erreur. Ainsi, nous jetons les bases d'un environnement de confiance, propice à l'innovation. La culture d'innovation se construit aussi chaque jour à travers des initiatives concrètes et en montrant l'exemple.

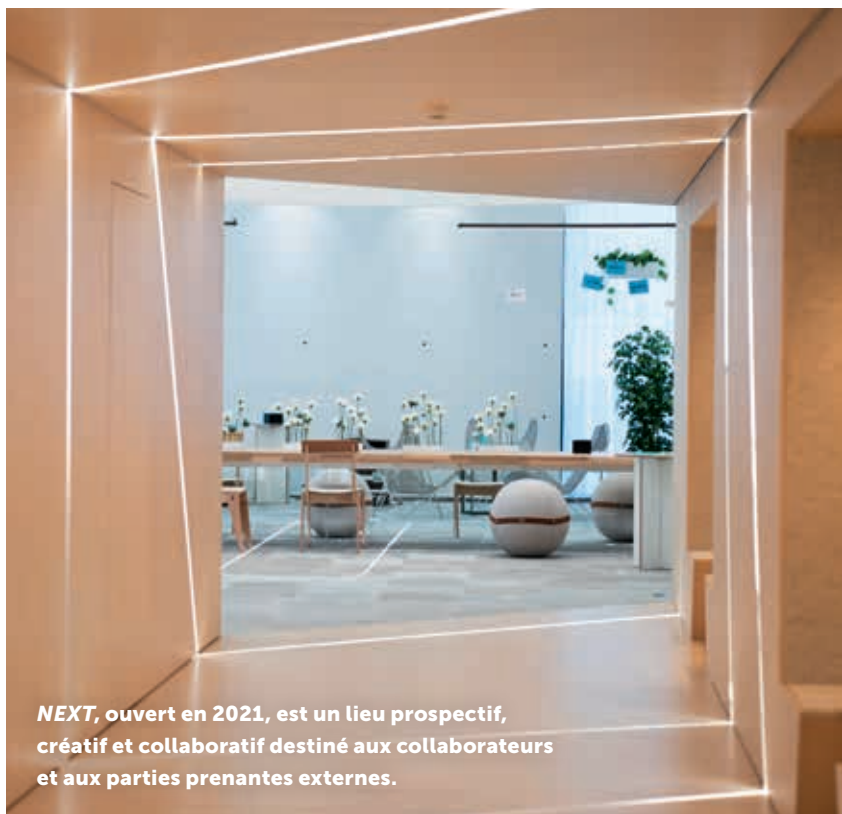
L'une de ces initiatives, *Kickbox*, puise dans l'intelligence collective de POST pour trouver des idées novatrices et qui donne à ceux qui les ont eues, les moyens et un accompagnement adapté pour les approfondir faisant preuve d'ouverture et d'engagement. Nos collaborateurs ont apporté des idées nombreuses et très diverses : de nouveaux services pour nos clients, mais aussi l'amélioration de notre façon de collaborer en interne ; autant d'idées à forte technicité que des avancées RSE favorisant l'inclusion ou la réduction de l'empreinte carbone.

NEXT, UN LIEU FAVORISANT LA CRÉATIVITÉ ET L'INNOVATION, S'INSCRIT-IL PLEINEMENT DANS CET ORDRE D'IDÉES ?

PZ : Très clairement ! *NEXT* est une corde supplémentaire à notre arc de l'innovation, car il résonne fortement avec « ouverture d'esprit ». Avec la conception originale du *NEXT*, POST propose un environnement stimulant la créativité, l'interaction et la projection dans le futur. L'innovation passe par l'échange et le partage libre d'idées, au sein de POST et au-delà. Avec *NEXT*, nous visons à libérer davantage le potentiel de nos collaborateurs mais également de nos parties prenantes externes.



**Pierre Zimmer, directeur général adjoint et
Chief Strategy Officer et Marco Van Maris,
chef de département Digital Transformation.**



**NEXT, ouvert en 2021, est un lieu prospectif,
créatif et collaboratif destiné aux collaborateurs
et aux parties prenantes externes.**



COMMENT ÊTRE AGILE DANS UNE ENTREPRISE QUI COMPTE PLUS DE 4 700 PERSONNES ?

PZ : Pour être agile, il faut être constamment à l'écoute du client et s'adapter au contexte socio-économique changeant dans lequel le Groupe POST évolue. Nos clients attendent des services de qualité adaptés à leurs situations de vie. POST se doit d'évoluer de façon permanente pour pérenniser la confiance que nos clients nous donnent. Un moyen de répondre à ce défi est de renforcer le recours à des équipes multidisciplinaires qui, en interaction avec nos clients, développent des solutions pratiques et rapides à l'utilisation.

QUELS SONT LES DOMAINES OÙ POST EST PRÉSENTE CONTRE TOUTE ATTENTE ?

PZ : Si vous permettez le jeu de mots, nous pouvons affirmer que « POST s'est projetée dans l'espace ». Nous avons lancé des projets d'innovation, ensemble avec des partenaires de confiance, dans le cadre de programmes de la *Luxembourg Space Agency* (LSA) ou de l'Agence Spatiale Européenne (ESA). Un projet nommé « Proofile » consiste notamment à pouvoir assurer l'authenticité et l'intégrité d'une information (ex. article de presse, photo) en combinant des données des réseaux de communications terrestres et de l'espace avec des services de signature électronique. C'est une collaboration menée à bien avec InTech, SnT, CoDare, LuxTrust et POST Cyberforce.

Un autre projet d'innovation hautement technique en matière de cybersécurité spatiale porte sur l'échange de clés cryptographiques quantiques. Avec l'apparition des ordinateurs quantiques, une grande partie des algorithmes de chiffrement deviennent obsolètes, d'où la nécessité d'introduire des solutions de communication de clés cryptographiques quantiques par satellite.

LE FUTUR DE POST SE CONSTRUIT DONC GRÂCE AUX TECHNOLOGIES DE POINTE ET À L'INNOVATION ?

PZ : L'expansion passe par l'innovation. Nous devons proposer des solutions innovantes dans des niches nécessitant des technologies de pointe. En tant qu'entreprise jouissant de connaissances technologiques profondes en termes de réseaux de communication, de digitalisation, de gestion de données et de cybersécurité, nous devons également élargir notre champ d'action et trouver de nouveaux débouchés, qui, d'une part, nous permettent de déployer et d'affûter nos compétences et, d'autre part, de pérenniser les activités de POST sur le court, moyen et long terme.



La Kickboxeuse Frédérique Wattebled propose une solution Smartbuilding complète aux grands comptes pour la gestion de leurs bureaux.

LE GROUPE POST EN 2021

Le Groupe POST Luxembourg se distingue des grands opérateurs internationaux en investissant dans des marchés de niche porteurs de croissance et en créant des partenariats complémentaires à ses activités de cœur de métiers, à savoir Télécom & ICT, Courrier et Finance. Les principales prestations proposées au sein du Groupe sont des solutions ICT, le transport express, les services d'accès à Internet, le stockage digitalisé et sécurisé de données, la distribution et l'archivage d'informations confidentielles.

La diversité des activités et l'exploitation des synergies entre les filiales permettent à POST de proposer des produits et services performants à haute valeur ajoutée. Le Groupe POST et ses filiales constituent un ensemble dynamique où chaque filiale est reconnue pour son expertise. Ensemble, elles forment un vivier de compétences qui permet au Groupe de profiter d'un savoir-faire ciblé et reconnu.

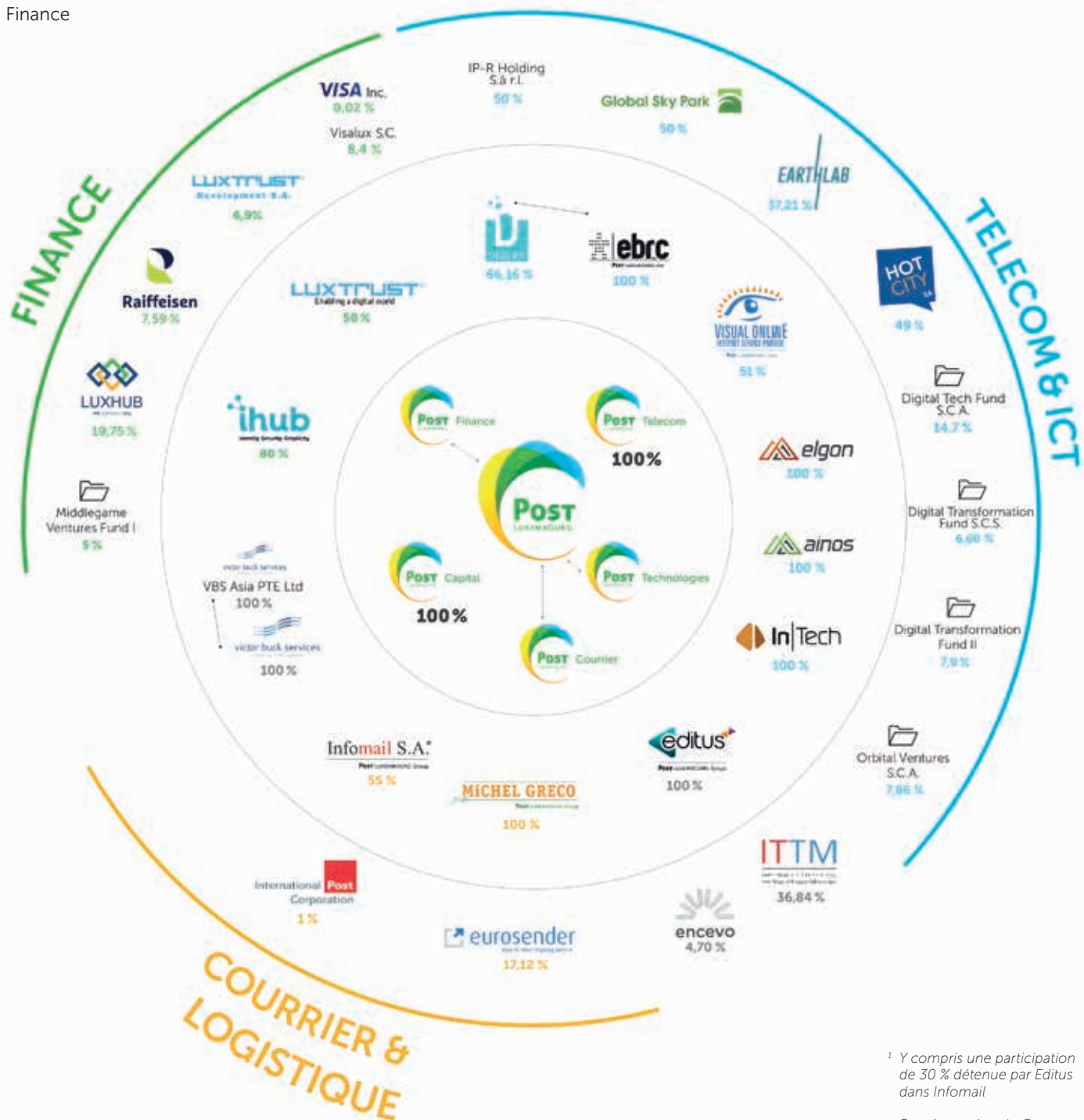


**« REJOINDRE LE GROUPE POST
REPRÉSENTE POUR LUXTRUST UNE
GARANTIE DE SUPPORT ET
D'ACCOMPAGNEMENT DANS LA
RÉALISATION DE NOTRE STRATÉGIE
INDUSTRIELLE ET INTERNATIONALE.
CECI PASSE PAR DES SYNERGIES,
DES ÉCONOMIES D'ÉCHELLE ET DE
L'INNOVATION IMPLIQUANT POST,
MAIS AUSSI LES FILIALES PARMİ
LESQUELLES INTECH, EBRC,
I-HUB, VICTOR BUCK SERVICES ET
D'AUTRES, AVEC QUI NOUS
METTONS EN ŒUVRE DES CAS
D'UTILISATION CONCRETS
AUGMENTANT NOTRE CAPACITÉ
CONCURRENTIELLE. »**

*FABRICE ARESU,
CEO de LuxTrust,
filiale intégrée au Groupe POST
depuis décembre 2020*

Le Groupe POST Luxembourg est principalement actif dans trois secteurs d'activités :

- Télécom & ICT
- Courrier & Logistique
- Finance



¹ Y compris une participation de 30 % détenue par Editus dans Infomail

« LES TENDANCES QUI INFLUENCENT LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE SONT AUTANT DE DÉFIS ET D'OPPORTUNITÉS. »

CLAUDE STRASSER,
directeur général de POST Luxembourg





Massimo Romeo, coordinateur technique, contrôle l'installation de 3 antennes GSM ainsi que 3 antennes 5G AIR à Howald.

LES 4 GRANDES TENDANCES
QUI IMPACTENT LE MÉTIER
TÉLÉCOM & ICT



1

BIG DATA ET HAUSSE EXPONENTIELLE DU VOLUME DES DONNÉES

L'intérêt croissant porté au *Big Data* ouvre la voie à un nouveau monde. Ce monde « *digital first* » permet aux entreprises, en quête de croissance et d'innovations, de se réinventer et de répondre aux attentes des consommateurs. L'utilisation de ces nouvelles tendances et, entre autres, le déploiement de la 5G conduit à une croissance exponentielle de données échangées par les ménages et les entreprises. Cette augmentation significative impose de pouvoir disposer de réseaux fixes et mobiles de plus en plus sûrs et performants.



Risques

- Risque de cyberattaque : l'utilisation généralisée du cloud et la virtualisation des réseaux ont permis de répondre à la hausse des usages et au développement de nouveaux services, mais elles vont de pair avec le nombre croissant de cyberattaques toujours plus sophistiquées et ciblées qui pourraient entraîner une interruption de service, une fraude ou une violation de données confidentielles ou personnelles.
- Risque lié à la résilience des sites technologiques : toute panne de l'infrastructure technique peut avoir des conséquences importantes sur la capacité de POST à livrer des produits et services à ses clients, impactant négativement ses revenus, la satisfaction des clients et sa réputation.

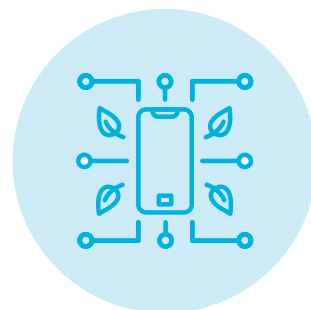
Réponses du métier

- Investissement massif pour moderniser et renforcer les réseaux mobile et fixe et supporter l'augmentation de la consommation des données.
- Développement continu de l'expertise du Groupe POST tant dans l'intelligence artificielle que dans la cybersécurité.
- Développement de nouvelles opportunités commerciales en lien avec les nouvelles technologies (*IoT*, Intelligence artificielle, *Big Data*, etc.).

2

L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

De la fabrication à l'utilisation en passant par la fin de vie, chaque étape du cycle de vie des appareils numériques laisse des traces. Les acteurs de l'industrie télécom doivent repenser l'ensemble du cycle de vie des réseaux et des équipements pour consommer de manière plus responsable. En d'autres termes, les entreprises doivent, entre autres, prendre en compte la performance énergétique des réseaux et des data centres, avoir recours aux énergies bas carbone, promouvoir l'écoconception et le recyclage des appareils.



Risques

- Risque de surcoûts dus à la modernisation des réseaux et infrastructures pour répondre aux exigences d'efficacité énergétique et environnementale.

Réponses du métier

- Mise en place de projets d'économie circulaire, à l'instar de Mobile BuyBack, et sensibilisation de nos parties prenantes à la consommation responsable.
- Installation de systèmes de refroidissement peu énergivores dans les data centres.
- Augmentation de la température (de 18 à 24°) dans les data centres pour diminuer l'utilisation de la climatisation.

3

PÉNURIE DE MATIÈRES PREMIÈRES NEW

La pandémie a déclenché une crise mondiale de l'approvisionnement, provoquant des difficultés de production pour les constructeurs et des pénuries de produits pour le consommateur. Le secteur de l'électronique est particulièrement touché. La rareté de certains composants pourrait persister pendant un temps certain, ce qui aurait un impact, si elle n'est pas bien gérée, sur la capacité des entreprises à servir les clients dans les délais et au niveau de qualité souhaité.



Risques

- Instabilité des prix : les crises successives et la pénurie de composants ont été sources de fluctuation des prix que l'entreprise doit supporter sans toujours pouvoir la répercuter sur les prix de vente.
- Indisponibilité de certains composants électroniques, de matériels ICT nécessaires pour répondre à la demande des clients et au déploiement/maintenance de nos infrastructures de télécommunications.
- Risque amplifié par l'existence de chaînes d'approvisionnement globales augmentant l'exposition aux événements perturbateurs à l'échelle mondiale.

Réponses du métier

- Examen régulier du statut des fournisseurs clés.
- Commandes anticipées.
- Meilleure planification des besoins et extension de l'horizon de planification.
- Création de stocks de sécurité.

4

PÉNURIE DE TALENTS NEW

Le marché du travail est confronté à une pénurie de talents sans précédent, qui touche particulièrement certains secteurs, comme celui des télécoms. Le manque de main-d'œuvre disposant des compétences nécessaires pour exercer dans les métiers du numérique constitue un défi majeur pour des entreprises en pleine transformation. Elles doivent donc faire preuve d'anticipation pour prévoir l'évolution des métiers et mettre en place des actions pertinentes pour qualifier leurs collaborateurs en interne.

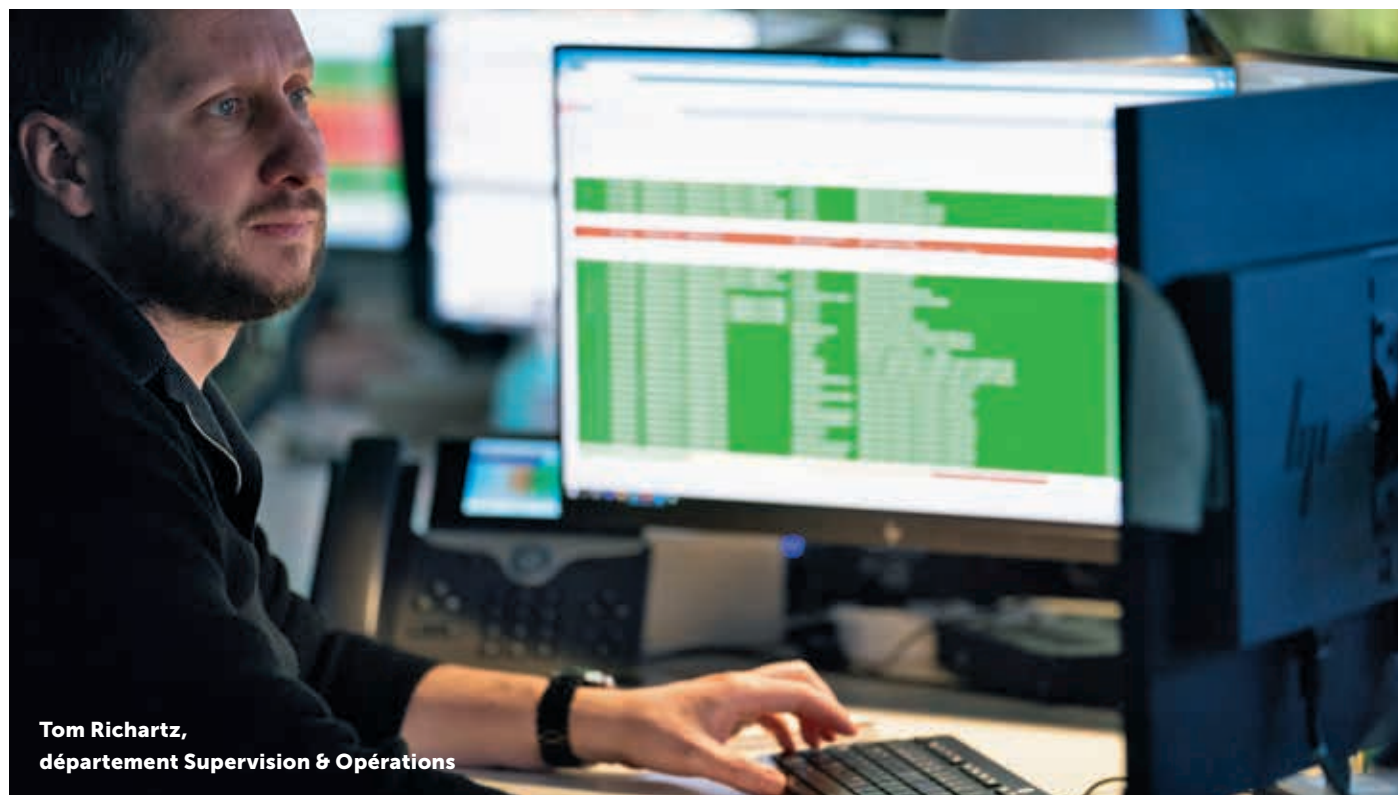


Risques

- Risque de pénurie de collaborateurs dans les secteurs ICT et cybersécurité.
- Adoption ralentie des technologies émergentes par les entreprises par manque de collaborateurs qualifiés.
- Surallocation des ressources clés (profils/expertises spécifiques).

Réponses du métier

- Participation à des salons nationaux et internationaux pour faire connaître notre expertise.
- Déploiement de la gouvernance ICT intra-groupe.
- Mise en avant des domaines d'innovation traités par POST.
- Partenariats mis en place avec des universités.



Principaux indicateurs du métier Télécom & ICT

Indicateurs	2019	2020	2021
Contribution au chiffre d'affaires par POST Telecom S.A. et POST Technologies (en MEUR)	464	480	486
Nombre de localités 100 % raccordées à la fibre	73	94	115
Couverture internet fixe 1 Gbit/s	69 %	72,8 %	76,9 %
Couverture Internet fixe 100 Mbit/s	95,1 %	95,8 %	96,5 %
Taux de migration projet All IP¹	0 %	27 %	37 %
Taux de services voix fixe utilisant la technologie IP	49 %	58 %	69 %
Couverture 4G de la population	98,4 %	98,4 %	98,8 %
Couverture 4G+ de la population	93,5 %	97 %	97 %
Couverture 5G de la population	0 %	2,9 %	10 %
Pourcentage de sites mobiles modernisés 5G ready	0 %	1,6 %	38,1 %

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

POST TELECOM ANTICIPE LES BESOINS DE DEMAIN



De plus en plus, l'économie se transforme en un écosystème axé sur les données. Afin d'offrir des solutions qui répondent aux besoins des clients, POST Telecom s'adapte et se positionne comme *Digital Enabler* qui conseille et accompagne les clients dans leur transformation digitale.

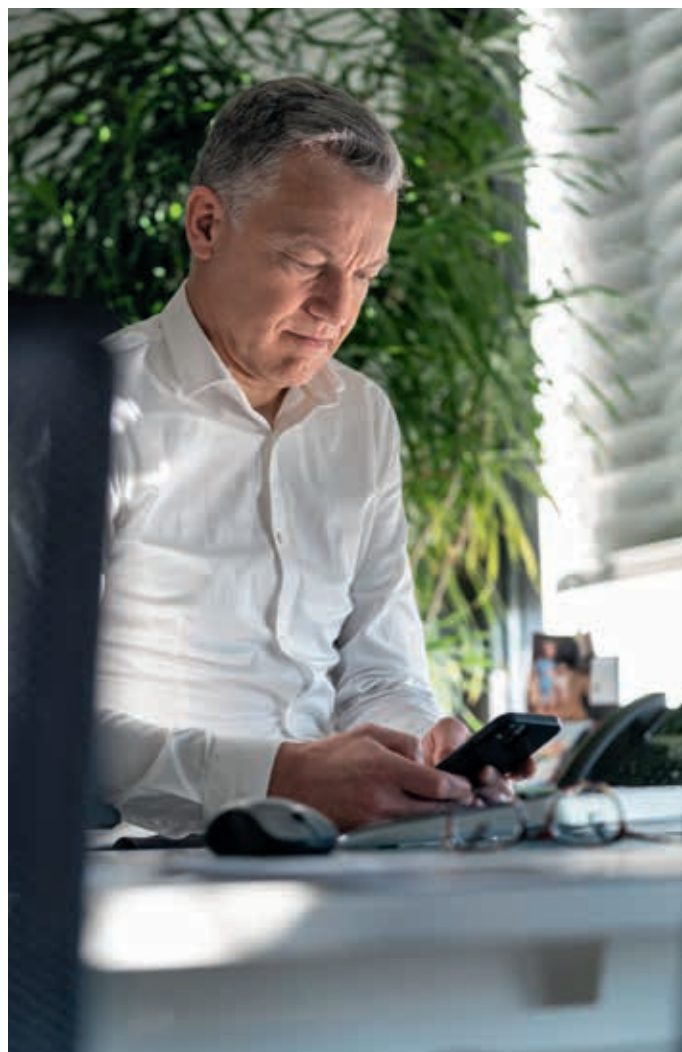
Entretien avec Cliff Konsbruck, directeur POST Telecom

ÊTES-VOUS SATISFAIT DU BILAN 2021 DE POST TELECOM ?

Cliff Konsbruck (CK) : L'année 2021 est une bonne année, nous avons atteint nos objectifs et avons même dépassé nos prévisions budgétaires. Nous observons également que nos principaux indicateurs sont au vert, ce qui confirme la bonne approche stratégique mise en œuvre aussi bien sur le marché B2C que B2B.

AVEC LA FIBRE ET LA 5G, LE RÉSEAU TRADITIONNEL LAISSE DONC LA PLACE AU RÉSEAU DU FUTUR ?

CK : Effectivement, les besoins en connectivité ne cessent de croître et d'évoluer. La transformation des environnements IT des entreprises, l'appétit grandissant pour les *Hyperclouds* ainsi que la transformation digitale des processus métiers des entreprises nécessitent de nouvelles solutions au niveau de la connectivité. Les besoins de nos clients particuliers évoluent également, notamment avec le développement du télétravail. Une connectivité qui était encore suffisante pour surfer et regarder la télé ne l'est plus quand il s'agit de faire plusieurs vidéoconférences, en parallèle, dans le même foyer. C'est pourquoi POST investit massivement dans le réseau du futur, qui intègre aussi bien le volet fixe avec la fibre optique que le volet mobile avec la 5G, et demain avec la 6G. Notre ambition est de répondre et d'anticiper les besoins de nos clients et ceci, en étant agnostique en termes de technologies.





Cliff Konsbruck, directeur POST Telecom accompagné de Tom Grethen, chef de département *Residential & SMB Sales* et Ludovic Gilles, chef de département *Enterprise Sales*

LA VITESSE DU RÉSEAU, SOURCE D'INNOVATIONS ?

CK : Pas uniquement. Dans une société digitale, la connectivité performante, sécurisée et adaptée aux cas d'usages spécifiques est le fondement de l'innovation. La 4G, par exemple, est un réseau qui est partagé par tous les usagers. Ce dernier ne fait donc pas de différence entre un client privé, qui utilise le réseau pour regarder une série, un professionnel du secteur de la santé qui consulte des examens de radiologie et une voiture connectée qui reçoit les informations actualisées en temps réel sur l'état du réseau routier. Et pourtant, ces besoins sont très différents, la criticité des applications n'est pas la même et les attentes en termes de sécurité non plus. Le Réseau du futur répond à des besoins très spécifiques. Ainsi, le réseau 5G ne se présente pas comme un seul et même réseau, mais plutôt comme multitude de réseaux spécifiques qui, dans un seul et même endroit, servent les besoins propres de chaque client. C'est notamment cette capacité d'adaptation qui ouvre la voie à l'innovation dans des domaines comme la santé, l'industrie, la mobilité, la logistique ou l'agriculture. Le réseau du futur démocratisera l'Internet des Objets (*IoT*) et favorisera ainsi l'émergence de services encore impensables aujourd'hui.

LE DÉBAT EST SENSIBLE. AVEZ-VOUS ÉCHANGÉ AVEC VOS PARTIES PRENANTES ?

CK : Nous avons établi le dialogue avec un collectif anti-5G pour comprendre leurs craintes et pour partager nos vues respectives. Il s'avère que leur crainte majeure est l'exposition grandissante des organismes à la prolifération des émissions électromagnétiques. Le sujet est sensible et la question liée à l'exposition est pertinente. Cependant, nous sommes d'avis que la 5G apporte bien des réponses à ces questions. Le réseau 5G comporte, par exemple, des fonctions d'économie d'énergie, comme la mise en veille des stations de base lorsqu'elles sont au repos, la nuit et le week-end, par exemple. Les antennes émettent le signal uniquement dans la direction du mobile en communication plutôt que dans un large secteur comme le font les générations précédentes de réseaux.



« ALLER PLUS LOIN »

Découvrir la vidéo de l'entretien de Cliff Konsbruck, directeur POST Telecom

**EN 2020, VOUS DISIEZ AGIR EN FAVEUR DES PERSONNES QUI
NE SONT PAS FAMILIÈRES AVEC LE DIGITAL. QUELLES SONT
LES RÉALISATIONS À CE JOUR ?**

CK : En 2021, nous avons mis sur pied un « *Tech corner* » dans notre shop POST Telecom de la Cloche d'Or, qui rencontre un vif succès, et notamment, auprès d'une population de seniors. Selon les besoins, nos conseillers accompagnent le client lors du choix d'un appareil, lui fournissent, entre autres, des conseils pratiques quant à son utilisation et opèrent des transferts de données du smartphone. Le succès est tel que nous avons décidé d'étendre ce genre de services en 2022, aussi bien en termes de disponibilité géographique qu'en termes de gamme de services proposés.

LE RÉSEAU DE VENTE POURSUIT-IL SON ÉVOLUTION ?

CK : Nous nous sommes penchés sur le fonctionnement ainsi que sur l'évolution graphique de notre réseau de vente. Le déploiement du nouveau modèle opérationnel prévoit une flexibilité accrue de la part des collaborateurs pour offrir des services, des conseils et des prestations transversales et intermétiers.

Les conseillers POST Telecom sont ainsi habilités à répondre à des demandes concernant les opérations télécom et postales, et les conseillers POST Courrier effectuent des opérations postales et financières. Nous avons également décidé les ouvertures d'un 14^e Espace POST au centre commercial Belval Plaza ainsi que d'un 15^e à Remich en 2022.

Digital Economy and Society Index 2021 (DESI)

Le Rapport « DESI » publié chaque année par la Commission européenne évalue la digitalisation des 27 pays de l'Union européenne. Le Luxembourg affiche un score excellent en matière de connectivité, où il se positionne en 4^{ème} position grâce au déploiement de la 5G et de la fibre optique.



Le réseau de vente de POST Telecom a accueilli plus de 320 000 clients en 2021.

+ 12 %
vs. 2020

Fréquentation des
Espaces POST

61 %

Part de marché Internet Fixe

40 %

Part de marché du service TV

50 %

Parts de marché Mobile
(sur base des communications
sortantes)



DE QUELLE MANIÈRE L'OFFRE « DATA INTELLIGENCE » INFLUE-T-ELLE SUR LA DÉMARCHE COMMERCIALE DE POST TELECOM ?

CK : Notre cœur de métier reste toujours télécom et ICT, par contre, les échanges que nous avons avec nos clients et partenaires concernent, de plus en plus souvent, des sujets qui traitent de la data, l'IoT et la sécurité. Cela va donc bien au-delà des thèmes d'infrastructures. Notre rôle change, nous devenons des conseillers qui accompagnent nos clients dans leurs projets de transformation. POST Telecom se transforme avec l'ambition de devenir le *Digital Enabler*¹ du marché. Et dans ce contexte, le sujet qui est « à la une » chez beaucoup de nos clients est la data. Quel que soit le domaine, le vertical ou le business, l'exploitation intelligente des données représente un intérêt croissant qui permet souvent de dégager un impact financier direct.

QU'EN EST-IL DES SYNERGIES ICT AU SEIN DU GROUPE ?

CK : La demande pour des services managés, voire pour l'externalisation de l'IT d'une entreprise, sont en forte croissance. Et c'est avec une approche Groupe que nous parvenons à y répondre. Cette approche consiste en la mise en place de centres d'expertise au sein desquels nous développons les spécialisations technologiques et soutenons l'innovation. POST Telecom est le centre d'expertise pour tout ce qui est télécom, réseaux d'entreprise, voix, vidéo & collaboration, *data intelligence* et sécurité. EBRC est spécialisée dans les centres de données, le cloud privé et hybride, le conseil et la résilience. Elgon, quant à elle, est le centre d'expertise Microsoft, avec notamment M365 et Azure. Par l'intermédiaire d'un point de contact unique, le client peut profiter d'une offre globale. La richesse du portefeuille de solutions ICT du Groupe n'a pas d'équivalent sur le marché. L'évolution de nos infrastructures vers le réseau du futur, l'investissement dans les solutions de nouvelle génération « *software defined* » et le développement des services cyber et data contribuent ainsi directement au développement économique du pays et à son positionnement international comme pôle d'excellence au niveau ICT.

¹ Facilitateur digital

+ 7 %

vs. 2020

Croissance de l'activité ICT, Cloud, Cyber et IoT

90

Nouveaux clients pour la COS Team Cyberforce¹

2 000

Serveurs virtuels gérés dans notre Cloud quotidiennement

+ 65 000

vs. 2020

Cartes SIM M2M POST actives dans le monde

¹ Cyberforensic and Offensive Security : composée de hackers éthiques, l'objectif est de tester le niveau réel de sécurité et de préparation des entreprises par des moyens simulant une attaque réelle (simulation d'adversaire).

LE RÉSEAU DU FUTUR AU SERVICE DE LA DIGITALISATION



Des infrastructures fiables, performantes et hautement sécurisées sont la clé de voûte d'une société digitale. Dans cette perspective, POST Technologies investit continuellement dans le « Réseau du futur » avec l'objectif de garantir une couverture 1 Gbit/s sur l'ensemble du territoire d'ici la fin 2030.

*Entretien avec Gaston Bohnenberger,
directeur POST Technologies*

EN QUOI CONSISTE LE RÉSEAU DU FUTUR ?

Gaston Bohnenberger (GB) : La consommation des données augmente de manière conséquente. La demande et les applications sont de plus en plus gourmandes en termes de bande passante. Nous prévoyons, et nous nous préparons, pour une augmentation de la consommation de données de l'ordre de 31 % par an. D'ici 2025, POST veut pouvoir garantir une couverture de la fibre à 90 % avec 1 Gbit/s et, en jouant la complémentarité avec la 5G, offrir une couverture d'au moins 100 Mbit/s sur l'intégralité du territoire. D'ici fin 2030, POST vise une couverture quasi 100 % fibre avec 1 Gbit/s, tel que prévu par les stratégies¹ européenne et nationale concernant la connectivité ultra haut débit.

QUELLES SONT LES MESURES CONCRÈTES ENTREPRISES POUR ATTEINDRE CES OBJECTIFS ?

GB : Pour le réseau fixe, la priorité repose sur la connexion par fibre optique pour l'intégralité du territoire, qu'il s'agisse de clients finaux de POST Telecom ou non, et donc par le remplacement intégral du réseau de cuivre existant. En ce qui concerne le mobile, il s'agit évidemment du déploiement de la 5G. Il faut savoir que les antennes relais représentent seulement la partie visible de l'iceberg. Derrière, tous les équipements du cœur du réseau doivent suivre afin de former un ensemble performant.

¹ La roadmap digitale présentée par la Commission européenne début 2021 souligne les objectifs clairs que s'est fixée l'Union européenne pour devenir une société digitale, connue sous le nom de « Giga byte society ». Ces attentes ont été complétées pour le Luxembourg par le Gouvernement luxembourgeois dans sa stratégie nationale des réseaux à communication électronique ultra haut débit.



**Au Luxembourg, 115 localités
sont 100 % raccordées à la fibre.**

OÙ EN EST LE DÉPLOIEMENT DE LA 5G ? QUELLES SONT LES ÉTAPES FRANCHIES ?

GB : Nous avons prioritairement installé la 5G sur nos sites d'antennes à proximité des zones d'agglomérations à forte demande de capacité, à savoir Luxembourg-ville, la région Et-telbruck-Diekirch et le sud du pays. Dans une seconde phase, nous sommes en train de faire évoluer notre réseau mobile pour pouvoir, début 2023, disposer d'un réseau modernisé, prêt à offrir la 5G là où c'est nécessaire.

QUI DIT TRANSFERT DE DONNÉES, DIT CONSOMMATION D'ÉNERGIE. LE RÉSEAU DU FUTUR EST-IL ÉNERGIVORE ?

GB : Les équipements antérieurs, introduits dans les années 90, sont de gros consommateurs en électricité et climatisation. Leur remplacement est fait dans un souci d'efficacité mais également de rendement énergétique. Nous opérons un assainissement énergétique de nos infrastructures POP (*Point of Presence*) et centraux téléphoniques, qui comprend l'installation de panneaux photovoltaïques sur les toits et notamment l'implémentation de systèmes de climatisation *free cooling* dans nos data centres. Il s'agit d'une technologie peu gourmande en électricité grâce à une ventilation naturelle qui utilise l'air extérieur pour refroidir les installations.

POST dispose actuellement du meilleur rapport énergie dépensée par mégabit transmis jamais atteint. À ceci s'ajoutera le déploiement de la 5G, qui consomme moins d'énergie que la 4G tout en offrant plus de débit. Il faut cependant admettre que cela ne signifie pas forcément une baisse de consommation intrinsèque étant donné que le volume des transferts augmente.

LE RÉSEAU 3G SERA DÉCOMMISSIONNÉ À COURT TERME, MAIS LE RÉSEAU 2G EST MAINTENU. POUVEZ-VOUS EXPLIQUER POURQUOI ?

GB : Il faut assurer une compatibilité avec certaines technologies antérieures car l'ensemble de la population ne dispose pas d'un smartphone. En effet, le réseau mobile 2G permet à tout type de téléphone cellulaire de continuer à fonctionner. Il représente le niveau de service minimum à assurer pour les clients et pour le fonctionnement de nombreux systèmes de communication dépendants². Les services 3G, quant à eux, seront, à l'avenir, pris en charge par les technologies 4G et 5G.

² Exemples : terminaux d'appels d'urgence installés dans les ascenseurs et dans les voitures, terminaux de paiement électronique, systèmes d'alarmes reliés à des sociétés de services, etc.



D'ici 2025, POST veut pouvoir garantir une couverture de la fibre à 90 % avec 1 Gbit/s et, en jouant la complémentarité avec la 5G, offrir une couverture d'au moins 100 Mbit/s sur l'intégralité du territoire.

QUELLE EST LA POSITION DE POST QUANT AUX ZONES DITES « BLANCHES » ?

GB : Au Luxembourg, il n'existe pas, à proprement parler, de zone blanche, c'est-à-dire sans signal. Il existe des zones à service réduit que POST se doit de desservir d'ici fin 2025 avec 100 Mbit/s au moins. La connectivité doit être accessible pour tous.

DANS QUELLE MESURE LES INNOVATIONS DIGITALES FACILITENT-ELLES LE TRAVAIL DE POST TECHNOLOGIES ?

GB : Nous prévoyons d'utiliser davantage des technologies telles que le géoréférencement, la réalité augmentée, la photogrammétrie ou encore l'intelligence artificielle. Toutes ces technologies nous permettront d'effectuer des travaux et leur planification sans devoir nous déplacer, et ce, avec une fiabilité à 100 %. En plus, elles nous permettront de gérer nos stocks, de contrôler la qualité d'un raccordement et d'en informer nos équipes en temps réel. Le client en profitera également, car il pourra ainsi bénéficier de l'instantanéité de l'information, de la rapidité et de la précision des travaux réalisés.

COMMENT POST TECHNOLOGIES SE PRÉPARE-T-ELLE AUX RISQUES CLIMATIQUES ?

GB : En 2021, le Luxembourg a connu de fortes inondations. Le réseau fixe dans les maisons inondées ne fonctionnait plus. Les personnes concernées se sont instinctivement tournées vers le mobile, qui permettait d'assurer la communication. POST Technologies dispose d'un « support technique et mobilité » disponible 24 heures sur 24 afin d'assurer la continuité des services de communication, vitaux en cas d'incident. Nos équipes seront formées pour répondre à chaque cas extrême : inondation, incendie ou encore tempête. Ces équipes continuent à s'entraîner régulièrement pour être réactives en cas d'urgence, avec une « boîte à outils » spécifique selon le type d'urgence et avec le matériel adéquat afin d'être opérationnelles et efficaces sur le terrain.



« ALLER PLUS LOIN »

Découvrir la vidéo de l'entretien de Gaston Bohnenberger, directeur POST Technologies

« LA CONNECTIVITÉ DOIT ÊTRE ACCESSIBLE POUR TOUS. »

*GASTON BOHNENBERGER,
directeur POST Technologies*



**Gilles Czerwonka, agent de supervision,
Service Sécurité Sûreté**

+ 21

vs. 2020

Localités 100 % raccordées
à la fibre

77 %

Couverture fibre

5× plus

vs. 2015

Trafic Internet fixe

7× plus

vs. 2015

Trafic Internet mobile



Uti Meier, cheffe de département Infrastructures Réseaux et Gaston Bohnenberger, directeur POST Technologies

EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE, DE QUELLES ACTIONS ÊTES-VOUS LE PLUS FIER ?

GB : Nous entreprenons tout ce que nous faisons de manière responsable. Ce dont je suis le plus fier, c'est que nous effectuons un travail qui soit utile pour l'ensemble de la population. POST en tant qu'opérateur national historique joue un rôle important dans l'évolution du pays, notamment en termes de digitalisation. Si je devais mettre en évidence une action

en particulier de responsabilité sociétale, ce serait notre action d'intégration sociale avec la Ligue HMC, qui nous a permis de reconditionner 1 450 décodeurs PostTV en 2021 (plus d'informations page 77). Nous avons, par ce biais, donné l'opportunité à des personnes en situation de handicap d'exercer une activité qui procure un sentiment de fierté et qui possède une réelle valeur économique. Grâce à cette expérience probante, nous avons décidé de mener un projet pilote d'envergure en 2022.

99 %

Couverture 4G

97 %

Couverture 4G+

10 %

Couverture 5G

600

Sites d'antennes

LES 4 GRANDES TENDANCES
QUI IMPACTENT LE
MÉTIER COURRIER



Patricia Jenal, factrice au centre de
distribution de Bettembourg

1

DIGITALISATION DES ÉCHANGES ET SUBSTITUTION ÉLECTRONIQUE

Accélérées par la pandémie de la covid 19 et les initiatives favorisant le « sans papier », les échanges entre particuliers et entreprises se déroulent de plus en plus en ligne.

En conséquence directe, le cœur de métier traditionnel des entreprises postales continue leur régression entamée il y a une dizaine d'années. Au Luxembourg, le volume du courrier adressé a continué son déclin pour atteindre une baisse de 25 % depuis 2013. Les commandes en ligne continuent leur progression à un rythme soutenu, avec une augmentation des colis de 170 % entre 2019 et 2021.



Risques

• Effet disruptif sur le modèle économique de POST Courrier :

- Inadéquation de l'outil de production (machines) et des processus (machines non substituables, plans de séquençement figés, limites techniques, etc.)
- Inadéquation entre ce que nos clients attendent et nos modes de production (arrivée des QR codes, livraison SameDay, publicité électronique, etc.).

• Perte de rentabilité liée à la baisse du courrier :

Pour POST Luxembourg, les coûts fixes restent inchangés puisque l'entreprise assure le service universel. Les facteurs passent, du lundi au vendredi, devant chaque maison du pays, qui connaît, par ailleurs, une croissance démographique continue (+ 2,7 % en 2021)¹.

Réponses du métier

- Intensification des tournées mixtes (courrier + colis) des facteurs. Création de la 1^{ère} équipe de livreurs de colis POST et intégration des équipes de Michel Greco S.A. chez POST Courrier.
- Développement en continu du réseau alternatif PackUp.
- Diversification des activités, notamment, via le développement de l'activité logistique et le renforcement de nos activités de tri et distribution colis.

¹ Niveau démographique, au 31 décembre 2021, 263 315 ménages étaient recensés au Luxembourg contre 208 000 en 2011.

2

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

L'urgence climatique est une réalité ressentie par l'ensemble des populations. Pour stabiliser la concentration atmosphérique en CO₂, les émissions mondiales de gaz à effet de serre doivent être divisées par deux d'ici à 2030. Pour cette raison, les entreprises sont fortement encouragées à opérer d'une manière plus respectueuse de l'environnement. Par son cœur de métier, une responsabilité accrue incombe à POST Courrier.

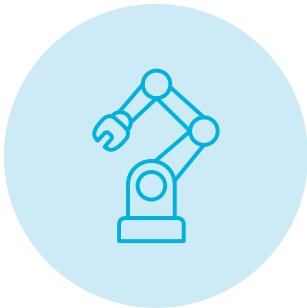


Risques

- Interdiction envisagée des véhicules polluants dans certaines villes.
- Inadéquation entre la sensibilité accrue des consommateurs vis-à-vis de l'environnement et le manque d'actions entreprises.
- Augmentation de la livraison à domicile, notamment en raison de la hausse des commandes en ligne (volumes Amazon et autres e-commerce), qui nécessitent toujours plus de trajets.

Réponses du métier

- Intensification des tournées avec des véhicules électriques et hybrides en centre-ville. Réflexion sur l'optimisation des tournées (facteurs, livreurs colis et prises à domicile).
- Acquisition de Paxster (véhicules électriques) même pour les porteurs de journaux.
- Actions de sensibilisation à l'utilisation des solutions PackUp Home et stations PackUp visant à réduire les retours tournées des facteurs.
- Installation de panneaux photovoltaïques sur le toit du centre de tri & distribution de Bettembourg et du centre de distribution de Bascharage.
- Revue de tous nos plans de transports en adaptant la charge au type de véhicule.



3

TRANSFORMATION DIGITALE DU MÉTIER NEW

Les solutions digitales continuent de s’implanter dans notre quotidien et créent de nouveaux standards. Les consommateurs exigent des services plus rapides, plus souples et plus abordables. Le tri automatisé, la robotique et les algorithmes d’intelligence artificielle font donc leur entrée dans le secteur postal avec l’objectif d’accroître l’efficacité et la flexibilité du tri et de la distribution.

Risques

- **Concurrence :**
Émergence de nouveaux acteurs sur le secteur de la distribution proposant des services digitaux tant pour leurs clients professionnels avec des solutions IT intégrées que pour les clients particuliers.

Réponses du métier

- Développement d’une application pour le suivi des colis.
- Développement de solution de *Data Management*.
- Lancement du recommandé électronique hybride qui offre la possibilité d’envoyer des recommandés 24h/24, 7j/7 sans devoir passer par le guichet.



4

PÉNURIE DE TALENTS NEW

Les collaborateurs sont l’atout le plus précieux de toute entreprise. Mais, selon l’*International Post Corporation* (IPC), l’âge moyen des employés du secteur postal augmente : 38 % des salariés sont âgés de plus de 50 ans (contre 35 % en 2015) et seulement 13 % d’entre eux ont moins de 30 ans. Les jeunes changent rapidement d’emploi, rendant ainsi difficile le recrutement et la fidélisation des talents possédant les compétences requises. Chez POST Courrier, 34 % des collaborateurs sont âgés de plus de 50 ans et 14 % ont moins de 30 ans.

Risques

- Recrutement difficile de porteurs de journaux, 24 heures par semaine, travaillant la nuit.
- *Turnover* important chez les facteurs résidant au Luxembourg.
- Pénurie de facteurs parlant luxembourgeois et/ou allemand.

Réponses du métier

- Mise en place de *Job days* et présentation, dès le recrutement, des possibilités d’évolution pour les facteurs, porteurs, agents de tri.
- Embauches hors des frontières du Luxembourg.
- Recherche de baisse de kilomètres entre le domicile des collaborateurs et le lieu d’affectation.
- Réflexion autour du bien-être au travail (plan de travail, jours de repos, adaptations ergonomiques, etc.).
- Management de proximité avec écoute et communication active.
- Création de nouvelles fonctions et augmentation des heures de certains contrats.



Dai Lee, agent de tri à Bettembourg

Principaux indicateurs du métier Courrier

Indicateurs	2019	2020	2021
Contribution de POST Courrier et Michel Greco S.A. au chiffre d'affaires du Groupe (en MEUR)	188	191	199
Volume de lettres	125 912 713	116 214 639	117 100 000
Volume de colis	4 042 994	6 133 162	6 933 433
Maximum de colis triés par jour au centre de tri	30 000	42 000	43 700
Colis remis par des facteurs	524 737	1 250 000	1 730 483
Colis remis via le réseau PackUp	1 030 364	1 260 147	1 324 966
Colis remis par Michel Greco S.A.	2 487 893	3 623 015	3 850 491
Nombre de stations PackUp	103	117	131
Nombre de points de vente POST Courrier (bureaux et Points POST)	111	107	106
Nombre d'heures d'ouverture par semaine (bureaux et Points POST)	6 446	6 458	6 475
Volume logistique (colis en provenance d'Asie)	12 775 814	13 736 563	14 512 427

ACCROÎTRE NOTRE AGILITÉ POUR FAIRE FACE AUX CHANGEMENTS



L'activité traditionnelle du métier Courrier continue sa régression tandis que les commandes en ligne progressent à un rythme soutenu. Pour faire face à ces changements, POST Courier continue la modernisation de son organisation.

Entretien avec Hjoerdis Stahl, directrice POST Courier

L'ANNÉE 2021 A NATURELLEMENT ÉTÉ INFLUENCÉE PAR LA CRISE DE LA COVID 19. QUELS SONT VOS RETOURS D'EXPÉRIENCE PAR RAPPORT À CETTE SITUATION HORS DU COMMUN ?

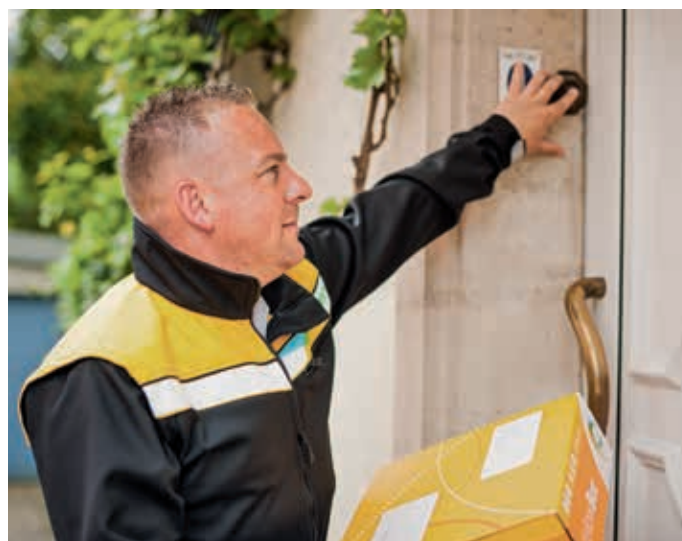
Hjoerdis Stahl (HS) : La crise de la covid 19 a fait ressortir des éléments insoupçonnés au sein du métier Courrier. La tendance annoncée d'une diminution du volume du courrier et d'une augmentation des colis se confirme nettement. La covid 19 a accéléré ce phénomène de façon exponentielle. À noter que l'activité colis affiche une croissance de 360 % par rapport à 2013 pour atteindre près de 7 millions d'unités en 2021, tandis que l'envoi de courriers connaît une chute de l'ordre de 25 % depuis 2013, bien bien qu'elle fût freinée par la crise.

LA DISTRIBUTION DU COURRIER EST SOUMISE AU CONTRAT-CADRE DU SERVICE UNIVERSEL. QUELLE EST LA MARGE DE MANŒUVRE SI LA CHUTE DU COURRIER CONTINUE SA TENDANCE NÉGATIVE ?

HS : Le contrat-cadre actuel, mis en place avec l'ILR (Institut Luxembourgeois de la Régulation), régit nos activités lettres jusqu'à 50 grammes jusqu'en 2029. Cela ne signifie pas qu'aucune adaptation n'est possible. À l'heure actuelle, il prévoit un passage dans chaque rue, chaque maison, chaque entreprise, cinq jours sur sept. En fonction de l'évolution du courrier classique, cette règle pourrait être amenée à changer, si elle ne faisait plus de sens. Peut-être verrons-nous plutôt une desserte orientée et généralisée autour d'une cadence J + 2. Lundi, les numéros pairs d'une rue, mardi, les numéros impairs... il faut pouvoir repenser le système en fonction des évolutions. L'ILR est à considérer comme un partenaire, prêt au dialogue et



Hjoerdis Stahl, directrice POST Courier



« L'ACTIVITÉ LOGISTIQUE
CONSTITUE UN RÉEL POTENTIEL
DE DÉVELOPPEMENT ET NOUS
PERMET D'ACCUMULER DES
COMPÉTENCES DE POINTE DANS
UN DOMAINE STRATÉGIQUE. »

HJOERDIS STAHL,
directrice POST Courrier



En 2021, l'activité logistique a trié plus de
14 millions de colis et a généré 40 millions d'euros
de chiffre d'affaires.

disposé à trouver des solutions communes pertinentes qui
satisfont l'Institut, POST Courrier et, surtout, les clients.

UN PROJET DE LOI VISE LA SUPPRESSION DES MAILINGS COMMERCIAUX, COMMENT CONTINUER À FAIRE FONCTIONNER LES TOURNÉES ?

HS : Malgré la baisse de 38 % de la publicité (*direct mail*
commercial non adressé) en deux ans, cumulée à la chute
des volumes du courrier, nous devons malgré tout assurer
un passage quotidien, en lien avec notre mission de ser-
vice universel. Dans ce contexte, l'augmentation croissante
des colis nous aide à alimenter les tournées des facteurs.
Nous avons d'ailleurs signé un contrat avec Amazon sur
trois ans. C'est un client exigeant qui nous fait progresser
énormément.

QUELLES SONT LES RÉPERCUSSIONS D'UNE TELLE COLLABORATION POUR POST COURRIER ?

HS : Pour faire face aux exigences du géant américain, nous
avons dû accroître notre agilité au sein même du métier
Courrier. L'activité étant fortement soumise à des fluctuations
liées aux saisons, une partie de la desserte des colis a été
réorientée vers les facteurs, qui assurent aujourd'hui 25 %
de la distribution, principalement en semaine. Grâce à la
collaboration avec les livreurs de notre filiale Michel Greco S.A.
et à la création d'une équipe de livreurs au sein de POST, nous

sommes à même de répondre efficacement aux demandes du
marché, quelle que soit la fluctuation saisonnière.

LES RÉSEAUX ALTERNATIFS PACKUP, UNE SOLUTION POUR LE « DERNIER KILOMÈTRE¹ » ?

HS : Aujourd'hui, 20 % du volume des colis sont acheminés par
le réseau alternatif PackUp. Le système est encore perfectible,
notamment en matière d'expérience client. Une application
devrait d'ailleurs voir le jour en 2022, elle permettra plus de
flexibilité en matière de traçage des colis. Le facteur, les
Points POST, les stations PackUp et les paxsters représentent
des éléments de réponse face à la problématique du fameux
« dernier kilomètre ».

¹ La problématique du « dernier kilomètre » est montée en puissance avec le
développement de l'e-commerce et avec l'explosion du nombre de colis livrés.
On considère souvent que la gestion du dernier kilomètre représente un coût
important de la livraison et est responsable d'une forte empreinte carbone.

QUELS SONT LES CHANGEMENTS AU NIVEAU DU RÉSEAU DE VENTE ?

HS : Notre réseau est en perpétuel changement : des petits bureaux de poste sont fermés, des Espaces POST sont ouverts avec des horaires élargis. En 2021, nous avons déployé un nouveau modèle opérationnel dans les grands Espaces POST, en synergie avec POST Telecom. Celui-ci marque les bases d'une étroite collaboration qui permettra une meilleure efficacité et synergie entre les conseillers Courrier et Télécom.

QUELS SONT LES INVESTISSEMENTS PRÉVUS DANS LA GESTION DU COURRIER ET DES COLIS ?

HS : Concernant la gestion du courrier et des colis nationaux, POST dispose de neuf centres de distribution sur tout le territoire. Ceux du Nord (Mersch, Ingeldorf et Roost) seront regroupés prochainement. Un grand centre de distribution verra le jour pour plus d'efficacité et d'optimisation des trajets. Une meilleure organisation des tournées, en lien avec la fluctuation des volumes, aura pour effet une desserte des colis plus efficace tout en réduisant l'empreinte carbone de nos activités.

En ce qui concerne les activités logistiques³, de nouveaux locaux ont été loués dans la zone commerciale de Munsbach. Cela représente 9 000 m² supplémentaires afin de répondre à la demande toujours croissante de nos activités au Findel. Ce secteur constitue un réel potentiel de développement pour POST et nous permet d'accumuler des compétences de pointe dans un domaine stratégique, d'ailleurs fortement encouragé par les autorités publiques.

DE QUELLE MANIÈRE LA NOUVELLE LÉGISLATION⁴ DOUANIÈRE IMPACTE-T-ELLE POST COURRIER ?

HS : Bien que la situation soit aujourd'hui stabilisée, nous avons subi une forte baisse des colis en provenance de Chine. De plus, tous les colis qui n'étaient pas dédouanés d'office avant leur départ ont généré une surcharge de travail pour nos collaborateurs du réseau classique qui devaient procéder au dédouanement. Nous avons également perdu en volume de colis avec le Royaume-Uni en conséquence du Brexit. Les flux sont plus difficiles à gérer qu'auparavant.



Dédouanement des petits colis en provenance d'Asie suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle législation douanière

+ 99

vs. 2015

Stations PackUp

+ 165 %

vs. 2015

Nouveaux clients PackUp

+ 34

vs. 2015

Points POST

+ 56 %

vs. 2015

Visite des clients
en Points POST



Hjoerdis Stahl, directrice POST Courrier, accompagnée de Mario Treinen, son successeur au 15.03.22, Angelo Piras et Michael Billert au centre de tri & distribution de Bettembourg

DANS QUELLE MESURE POST COURRIER CONTRIBUE-T-ELLE À CRÉER DES SERVICES LOGISTIQUES À VALEUR AJOUTÉE ?

HS : Les Hôpitaux Robert Schuman avaient décidé d'externaliser le pilotage de leurs différents stocks pour plus d'efficacité. L'activité logistique a relevé le défi en 2020. En 2021, la collaboration s'est intensifiée et s'est développée pour parvenir à la gestion de près de l'ensemble de stocks, notamment au stock de matériel médical sensible. Ce développement est un signe fort en direction des services de logistique externes que POST est à même d'offrir aux entreprises locales.

EN EXAMINANT LES ASPECTS RSE, QUELS SONT LES ENJEUX ET QUELS SONT LES LEVIERS MIS EN PLACE PAR POST COURRIER ?

HS : En tant qu'entreprise ayant l'un des plus grands parcs automobiles du Luxembourg et étant le premier employeur du pays, nos enjeux sont clairs. Nous devons nous démarquer tant au niveau de la transition énergétique que de l'humain. Si nous avons des ambitions au niveau de la responsabilité sociale de l'entreprise, il n'en reste pas moins que la transition énergétique avec l'électrification de la flotte constitue l'un des principaux enjeux via lequel POST Courrier aura le plus d'impact.



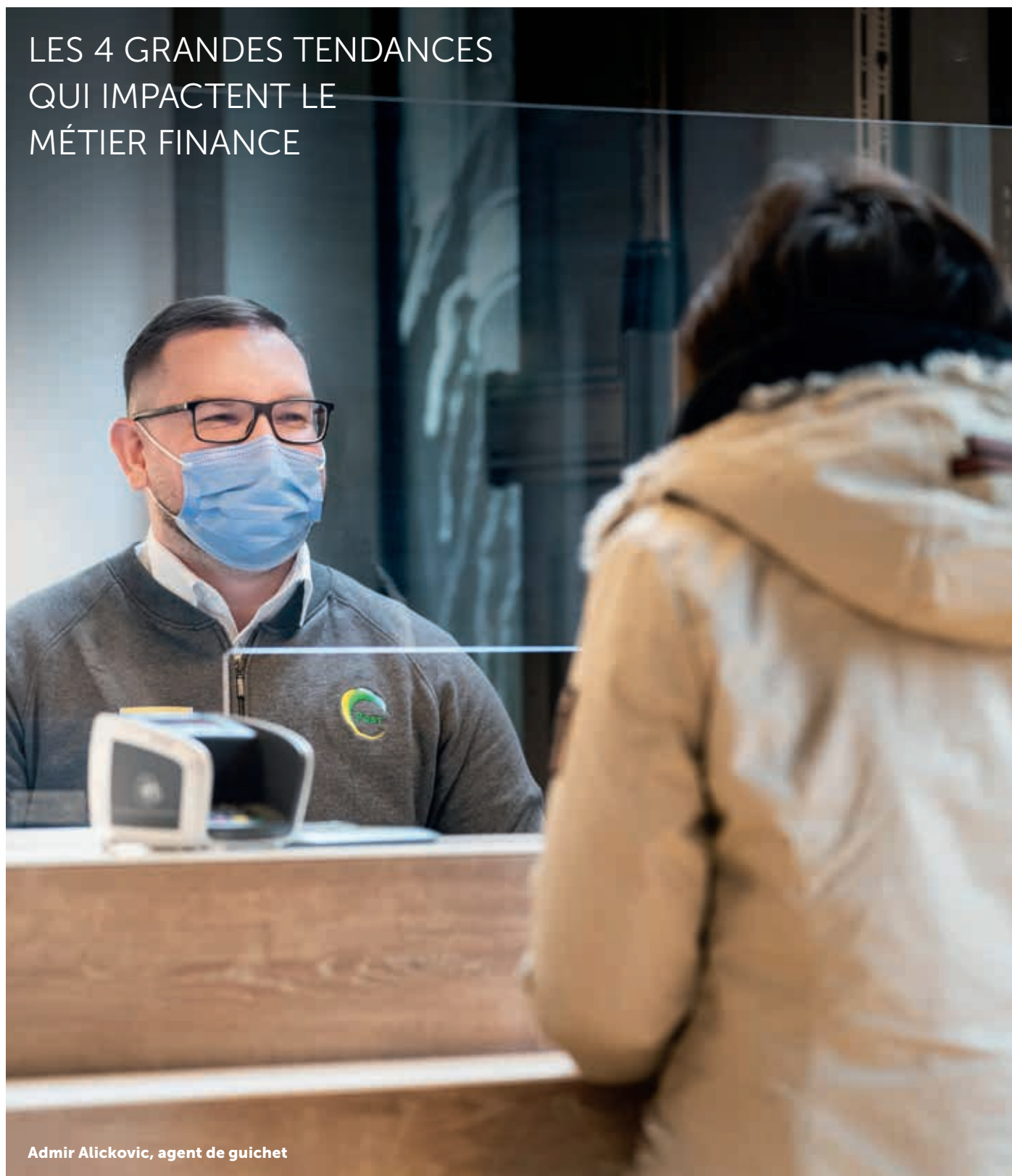
« **ALLER PLUS LOIN** »
Découvrir la vidéo de l'entretien de Hjoerdis Stahl, directrice POST Courrier

³ L'activité logistique est en charge de la gestion des colis en provenance d'Asie et offre des services logistiques à des sociétés locales.

⁴ Législation qui garantit les conditions d'une concurrence loyale entre tous les acteurs européens et étrangers du commerce en ligne, ainsi qu'entre ceux du commerce électronique et le commerce physique de détail.



LES 4 GRANDES TENDANCES QUI IMPACTENT LE MÉTIER FINANCE



Admir Alickovic, agent de guichet

1

SE REPOSITIONNER DANS UN ENVIRONNEMENT DE TAUX NÉGATIFS

Depuis 2008, la conjoncture de taux d'intérêts négatifs fait subir des dommages au secteur bancaire dans son ensemble et a profondément remis en cause le modèle d'affaires de POST Finance. Face à cet environnement financier contraignant pour la rentabilité du métier, il faut innover et s'adapter pour assurer la pérennité de l'activité.



Risques

- **Baisse de la rentabilité :**

La persistance d'un environnement de taux bas est de nature à pénaliser la rentabilité de POST Finance. Cette tendance s'est accentuée avec l'accroissement du montant des dépôts. Au vu de l'environnement économique actuel (augmentation de l'inflation et ralentissement de la croissance), les taux réels restent négatifs malgré une légère remontée.

Réponses du métier

- Refacturation des intérêts négatifs à partir d'un certain seuil d'avoirs (250 000 euros).
- Refonte de la stratégie de POST Finance et mise en place d'une nouvelle offre commerciale depuis le 10.01.2022.
- Modernisation de la politique de placement des avoirs pour être plus alignée à la conjoncture économique.

2

DES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ACCRUES

Le secteur bancaire, grâce à un cadre réglementaire robuste et des mesures efficaces de gestion des risques, a su se montrer résilient face à la crise sanitaire. Cependant, force est de constater que le renforcement de la protection des clients, de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que les exigences de transparence fiscale peuvent freiner le développement de l'innovation et la rentabilité. L'enjeu pour les institutions réside dans leur capacité à s'appuyer sur ces réglementations pour en tirer des bénéfices business à long terme.



Risques

- Expérience client impactée : lourdeur procédurale inhérente au respect des exigences réglementaires lors de l'entrée en relation avec le client (KYC¹) pouvant entraîner une dégradation de l'expérience client.
- Données d'identification potentiellement incomplètes, erronées ou obsolètes de clients ou bénéficiaires effectifs et vue incomplète du risque d'un client.

Réponses du métier

- Déploiement de l'expertise de la filiale i-Hub, spécialisée dans les solutions de gestion et de suivi du KYC et de l'AML².
- Digitalisation du processus d'entrée en relation et de mise à jour des informations liées au processus KYC via l'application eboo.
- Développement d'outils de *Risk scoring* pour les particuliers et professionnels.

¹ Know Your Customer
² Anti-Money Laundering

3

RÔLE CROISSANT DES TECHNOLOGIES NEW

Désormais, les clients ne se contentent plus seulement de produits bancaires classiques. Ils attendent de leurs banques davantage d'innovations qui permettront de leur proposer des services les mieux adaptés à leur mode de vie et, en particulier, la digitalisation des services et opérations dont le succès croissant a été confirmé par la récente crise sanitaire. Pour répondre à leurs attentes, les banques s'entourent de nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle et le *Big Data*, qui renouvellent les perspectives en matière d'analyse des données et de connexions avec d'autres acteurs, partenaires ou clients. Dans ce contexte, l'exploitation des données et la cybersécurité deviennent des enjeux majeurs. Le défi pour les acteurs du monde bancaire réside dans leur capacité à exploiter ces nouveaux outils technologiques tout en assurant aux clients une protection optimale de leurs données.



Risques

- Risque accru de cyberattaques (phishing, etc.).
- Intensification des fraudes externes sur opérations de paiements (des actes visant à frauder, détourner des biens ou contourner la législation de la part d'un tiers).
- Incapacité à prêter les services de paiement (indisponibilité réseau ou système POST, défaillance des tiers impliqués dans la chaîne de valeur, etc.).
- Manque d'accompagnement du collaborateur dans sa transformation digitale.

Réponses du métier

- Développement d'opportunités via l'expertise du Groupe POST tant dans l'intelligence artificielle que dans la cybersécurité.
- Renforcement des mesures de vigilance et de résilience.
- Préparation de la transformation digitale du métier tout en maintenant le client au cœur de sa stratégie.
- Accompagnement de la clientèle non digitalisée : le contact humain demeure fondamental chez POST (réseau d'agences et *call center*).

4

ACCROISSEMENT DES RISQUES D'EXCLUSION FINANCIÈRE NEW

La pandémie a été un accélérateur des inégalités sociales et économiques, même au sein des nations les plus riches. Le nombre de personnes dépendantes du Revenu d'Inclusion Sociales (REVIS) ou des allocations de vie chère est en nette augmentation, notamment parmi les étudiants, les travailleurs précaires ou les chômeurs récents. L'accès aux services financiers de base est donc un enjeu crucial pour la lutte contre la pauvreté.



Risques

- Inadéquation avec les enjeux sociaux (précarisation, isolement de certaines personnes, réfugiés issus de zones de conflits, etc.).

Réponses du métier

- Création d'une nouvelle offre de services bancaires simple, inclusive, transparente et accessible à tous.
- Mise en place de partenariats avec des institutions, organismes et ASBL locaux afin d'accompagner les personnes vulnérables dans l'ouverture de leur compte et l'inclusion digitale.
- Suppression de frais pour les retraits ATMs et frais de virements électroniques vers l'étranger.
- Création d'un support en 6 langues sur l'offre de POST Finance pour faciliter les échanges aux guichets.



Principaux indicateurs du métier Finance

Indicateurs	2019	2020	2021
Contribution de POST Finance au chiffre d'affaires du Groupe (en MEUR)	28	24	22
Taux d'utilisation de l'application eboo par l'ensemble de la clientèle	46,7 %	46,9 %	55 %
Taux d'utilisation de Multiline	26,8 %	29,1 %	32,5 %
Nombre de clients ebanking	89 614	96 232	99 216
Nombre de transactions cartes par an	17 298 326	17 828 957	18 792 587
Nombre de transactions électroniques par an	11 967 865	12 114 960	11 860 212
Nombre de transactions papier	711 668	616 808	520 152
Nombre de visites/transactions guichet dans le réseau de vente POST	831 766	543 528	601 782
Pourcentage d'extraits électroniques¹	25,6 %	23 %	24,7 %

¹ Pourcentage d'extraits électroniques par rapport au nombre d'extraits papiers générés chaque mois

UNE NOUVELLE STRATÉGIE POUR UNE DYNAMIQUE POSITIVE



Pour réaliser sa mission sociale et continuer à servir des populations vulnérables, POST Finance adresse le problème de rentabilité de son métier via la revue de la grille tarifaire.

*Entretien avec Gabriel de La Bourdonnaye,
directeur POST Finance*

QUELLES SONT LES PRINCIPALES RÉALISATIONS POUR POST FINANCE EN 2021 ?

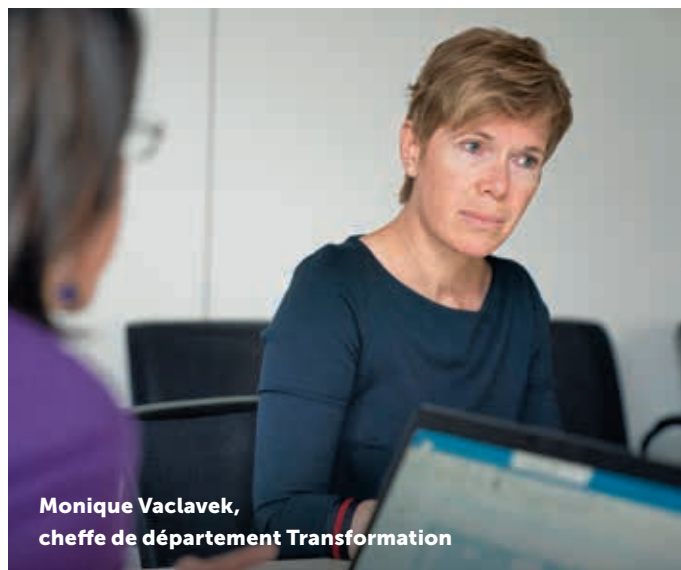
Gabriel de la Bourdonnaye (GB) : Qui aurait pu prédire qu'en 2021, POST Finance se serait dotée d'une nouvelle stratégie, d'un nouvel organigramme, d'un nouveau département commercial, du recrutement de nouveaux talents, d'une nouvelle politique de placement des dépôts tout en lançant une nouvelle offre commerciale ? Cette mutation était nécessaire pour créer une dynamique positive. La transformation représente une stratégie au long cours, qu'il va falloir maintenir mais également développer.

QUELLES SONT LES TENDANCES QUI IMPACTENT LE MÉTIER FINANCE ?

GB : Il y a deux éléments particulièrement saillants : l'environnement des taux négatifs qui oblige les acteurs du secteur financier à se réinventer du fait d'une pression considérable sur les marges. Il faut innover et s'adapter pour pouvoir assurer la pérennité de l'activité. Il y a également la digitalisation, terme d'ailleurs presque galvaudé. La digitalisation pour POST Finance, c'est la dématérialisation des interfaces. Au niveau global, il est très difficile de savoir, aujourd'hui, quelles sont véritablement les tendances qui vont s'imposer. On cite les cryptomonnaies, l'intelligence artificielle, les *NFT (Non-Fungible Token)*, tout ceci va-t-il se développer sous l'impulsion, notamment, des plus jeunes ? Quelles sont les technologies dans lesquelles POST Finance doit investir ? C'est extrêmement intéressant, mais cela requiert un haut degré d'agilité pour pouvoir s'adapter quasiment en temps réel aux évolutions technologiques.



Gabriel de La Bourdonnaye,
directeur POST Finance



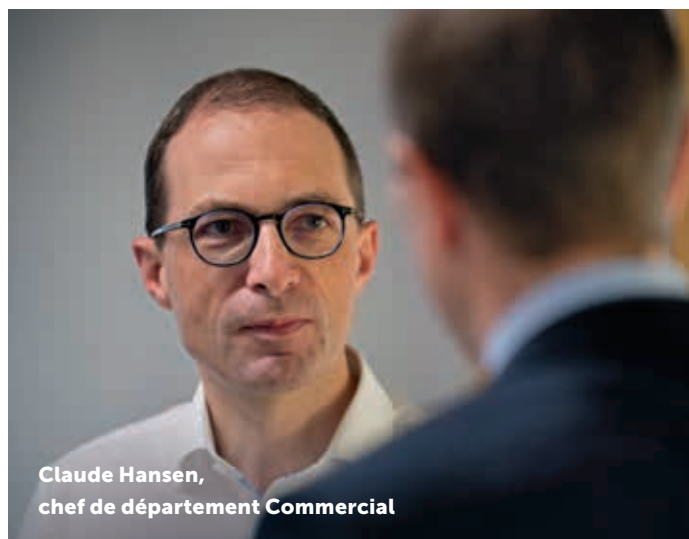
Monique Vaclavek,
cheffe de département Transformation

QUELLES SONT LES FORCES MAJEURES DE POST FINANCE POUR ACCÉDER À CE DEGRÉ D'AGILITÉ ?

GB : Elles reposent essentiellement sur deux piliers. En premier lieu, l'image de POST, qui est perçue comme un partenaire de confiance, une institution fiable. Cela constitue un capital précieux. Ensuite, ce sont ses ressources humaines. POST dispose de talents formidables, tous métiers et toutes filiales confondus. POST Finance a besoin de ces compétences pour mener à bien sa stratégie.

ENTRE RENTABILITÉ ET RÔLE SOCIAL, COMMENT RÉUSSIR À COMBLER CET ÉCART ?

GB : Nous sommes obligés d'assurer une certaine rentabilité pour pouvoir continuer à servir des populations les plus vulnérables. En 2021, POST Finance a renforcé les liens existants avec des organismes sociaux tels que la Croix-Rouge, Caritas, l'ONA (Office National de l'Accueil), et en a créé de nouveaux, par exemple, avec l'association Touchpoints et le CLAE (Comité de Liaison des Associations d'Étrangers). L'inclusion passe également par la simplicité. Notre nouvelle offre commerciale se démarque par une simplicité exemplaire dans le monde bancaire, notre grille tarifaire tient sur une demi-page. Nous avons supprimé les frais de virements dans 11 devises différentes, supprimé les frais de retrait aux ATM dans le monde entier et les frais d'utilisation des cartes à l'étranger. Nous sommes les seuls à proposer de telles mesures au Luxembourg.



Claude Hansen,
chef de département Commercial

« 30 % DE NOTRE CLIENTÈLE N'A PAS D'AUTRE COMPTE AILLEURS. SI POST FINANCE DEVAIT ÊTRE AMENÉE À DISPARAÎTRE, LE RISQUE D'EXCLUSION FINANCIÈRE SERAIT FATAL POUR CES PERSONNES. »

GABRIEL DE LA BOURDONNAYE,
directeur POST Finance



Jimmy Silva e Sousa

**AUJOURD'HUI TOUS LES ACTEURS DE LA PLACE SE
RÉCLAMENT D'UNE POLITIQUE ET D'UN ENGAGEMENT ESG.
QUELS SONT LES ENJEUX ?**

GB : C'est une tendance qui se dessine sur l'intégralité du secteur financier et c'est une démarche louable. POST Finance est cependant la seule à aller aussi loin dans l'inclusion sociale grâce à son système d'accueil des personnes vulnérables. En partenariat avec l'ONA (Office National de l'Accueil), nous offrons aux DPI (Demandeurs de Protection Internationale) l'accès à un compte courant et aux services de paiement de base depuis 2017.

30 % de notre clientèle n'a pas d'autre compte ailleurs. Si POST Finance devait être amenée à disparaître, le risque d'exclusion financière serait fatal pour ces personnes. Sans accès à des services bancaires, impossible de percevoir un salaire, une allocation sociale, de payer un loyer ou ses factures. Ces personnes se retrouveraient au ban de la société.

**VOUS PARLEZ DE DÉVELOPPEMENT DE LA NOUVELLE
STRATÉGIE, QUELLES SONT LES PROCHAINES ÉTAPES QUE
VOUS AVEZ L'INTENTION D'ENTREPRENDRE ?**

GB : 2021 a été synonyme de transformation pour POST Finance qui a lancé une nouvelle offre commerciale. Les prochaines évolutions passeront par une nouvelle plateforme bancaire visant une solution plus agile et offrant plus de flexibilité dans la diversification de nouveaux services. POST Finance est déterminée à faire de l'application eboo une application de référence en matière de paiements, voire plus. Nous allons revoir le processus d'ouverture de compte afin d'en réduire les délais. Nous allons améliorer le taux de prise d'appels du *call center*, diminuer le temps de traitement des dossiers, gagner en simplicité et renforcer notre partenariat avec des associations du secteur social à Luxembourg pour l'ouverture de comptes.



**2021 a été synonyme de transformation pour POST Finance
qui a lancé une nouvelle offre commerciale.
Aldija Kozar, responsable bureau de poste à Luxembourg-Gare
et Gabriel de La Bourdonnaye, directeur POST Finance**

+ 58 000

vs. 2020

Transactions guichet
dans le réseau de vente

+ 10 %

vs. 2020

Part de clients connectés
au service ebanking

+ 15 000

vs. 2020

Nombre de nouveaux
clients eboo

+ 11 %

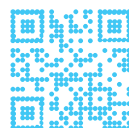
vs. 2020

Utilisation de Multiline
(solution ebanking pour
professionnels)



QUELS SONT LES DÉFIS DE POST FINANCE POUR 2022 ?

GB : Les trois axes principaux de notre stratégie sont de renforcer la proximité client, de faire de nos collaborateurs des ambassadeurs de POST Finance et d'offrir un accès instantané à nos services. Ces trois axes seront notre priorité jusqu'en 2025 et impliqueront, entre autres, la refonte intégrale de notre « *core banking* », c'est-à-dire de notre système bancaire de base afin de nous donner les moyens techniques indispensables pour atteindre ces ambitions.



« ALLER PLUS LOIN »

Découvrir la vidéo de l'entretien de Gabriel de La Bourdonnaye, directeur POST Finance

+ 1 MILLION

vs. 2020

Transactions cartes par an



96 000

vs. 2020

Transactions papier par an

25 %

Part d'extraits
électroniques

30 %

Part de la clientèle
ayant POST comme seule
relation bancaire.

**« NOS ENJEUX SONT
CLAIRS, NOUS DEVONS
NOUS DÉMARQUER TANT AU
NIVEAU DE LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE QUE DE
L'HUMAIN. »**

*HJOERDIS STAHL,
directrice POST Courrier*





CRÉER DE LA VALEUR DURABLE ET PARTAGÉE



Agir de façon durable et éthique permettra à l'entreprise de réduire les futurs coûts qui l'impacteront et de gagner la confiance de ses parties prenantes.

Entretien avec Isabelle Faber, directrice Communication & RP - RSE et Cécile Jacquemart, responsable RSE

COMMENT A ÉVOLUÉ LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2021 CHEZ POST ?

Isabelle Faber (IF) : Il y a eu clairement un « avant » et un « après » la validation de la stratégie RSE de POST par le Conseil d'administration en décembre 2020. L'appui de nos administrateurs et des membres du comité exécutif a indéniablement donné une nouvelle dynamique et une réelle légitimité aux projets à impact sociétal ou environnemental, et ce, à tous les niveaux de l'entreprise.

QUEL EST LE MESSAGE-CLÉ DE CETTE STRATÉGIE ?

Cécile Jacquemart (CJ) : Notre volonté est clairement de viser la création de valeur durable et partagée. Autrement dit, de faire « vivre » la RSE là où nous créons de la valeur, c'est-à-dire au cœur de l'opérationnel, sur le terrain. Notre performance, nous l'évaluons par rapport à l'utilité que nos produits et services apportent à l'ensemble de nos parties prenantes.

QUELS SONT LES RISQUES ENCOURUS SI VOUS N'INTÉGREZ PAS LA RSE DANS VOS OPÉRATIONS SUR LE TERRAIN ?

IF : Ce serait se mettre hors la loi, au sens propre du terme, vis-à-vis des règles environnementales et sociales, et perdre tout avantage concurrentiel. Il faut savoir que de nombreux clients professionnels exigent des engagements RSE avant de nouer une relation d'affaires et qu'en parallèle, l'UE va nous imposer plus de transparence sur nos actions. Agir avec RESPECT pour la société et l'environnement, c'est garantir notre « licence » à opérer et gagner la confiance de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires. Les entreprises qui ne prennent pas en compte les enjeux liés au climat et à l'inclusion sociale auront un retard considérable dans le futur.



**Isabelle Faber, directrice Communication & RP - RSE
et Cécile Jacquemart, responsable RSE**



POST a fait appel à la Fondation Autisme pour réaliser les emballages des pots de miel, produits par POST, en recyclant des polos des facteurs.



Avec une puissance de 499 KWp, ce sont 115 ménages qui pourraient être alimentés par les panneaux solaires mis en service en 2021 sur le toit du centre logistique de Roost.



POST publie le 1^{er} HausPOST 100 % Green,
magazine interne dédié aux collaborateurs du Groupe.

QU'EST-CE QUE POST GAGNE À S'ENGAGER DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

IF : Sur le plan purement financier, soyons clairs, l'entreprise n'y gagne rien à court terme. Agir de façon durable et éthique nous permettra, par contre, sur le moyen et le long terme, de réduire de futurs coûts qui nous impacteront. Car demain, polluer coûtera cher. À titre d'exemple, le prix de la tonne de CO₂ émise dépassera les 100 euros en 2030.

EST-CE QUE L'URGENCE CLIMATIQUE EST RESSENTIE CHEZ POST ?

CJ : Le changement climatique et le réchauffement impactent déjà, en partie, nos infrastructures télécoms. À court terme, des climatisations permettent à des équipements prévus pour supporter des chaleurs allant jusqu'à 35° de fonctionner. Mais comment, sur le long terme, rendre nos infrastructures plus résilientes et moins énergivores ? C'est l'avenir de l'entreprise qui se joue si nous ne prenons pas en compte les défis climatiques de notre société et si nous n'investissons pas dès maintenant pour préparer notre transition. Il ne faut pas seulement la voir comme une contrainte, c'est aussi une incroyable opportunité pour innover et partager nos bonnes pratiques avec nos clients et nos partenaires. Je pense notamment à la logistique urbaine, décarbonée et mutualisée, à laquelle POST pourrait apporter son expertise.

QUELLES SERONT LES PRIORITÉS 2022 ?

IF : S'il y a deux priorités absolues en 2022, c'est, tout d'abord, la question de la réduction des émissions de CO₂ et de l'efficacité énergétique qui est devenue cruciale pour nous. Deux de nos métiers sont très dépendants de l'approvisionnement en énergie ou en équipements, à savoir le métier Télécom et le métier Courrier. Nous avons donc commencé à travailler sur notre empreinte environnementale : la mesurer d'abord avec suffisamment de granularité pour identifier des actions à prendre et simuler leur impact en termes de CO₂. La deuxième priorité, c'est indéniablement celle de favoriser l'inclusion professionnelle et la diversité parce que le monde change et que POST doit s'y adapter. C'est une démarche résolument volontaire qui va au-delà de nos obligations légales. Notre ambition ? Que toutes les personnes, quelles que soient leurs différences, trouvent leur place et s'épanouissent au sein du Groupe POST.

CIBLER NOS EFFORTS

En tant qu'acteur responsable, le Groupe POST vise une création de valeur qui n'est pas seulement financière mais est aussi sociale et environnementale. L'évaluation de l'impact sur l'environnement et la société fait partie intégrante de la gouvernance d'entreprise, avec comme corollaire, des actions quotidiennes pour contribuer à une société plus durable et inclusive.

En 2021, nous avons choisi de nous fixer des priorités d'actions RSE. Générer de l'impact signifie, selon nous, de cibler nos efforts au niveau **environnemental et social**, qui sont deux piliers du développement durable et des thématiques de durabilité majeures dans nos secteurs d'activités.

NOUVELLE COLLECTE DES INDICATEURS

Toujours dans un souci d'alignement aux recommandations du *World Economic Forum*¹ et des bonnes pratiques des principaux standards (GRI², SASB³, etc.), POST a revu ses indicateurs de performance non financière pour les aligner aux thèmes prioritaires, **l'environnemental et le social**.

Nous avons choisi dans ce rapport de limiter le périmètre de ces indicateurs à POST Luxembourg et POST Telecom pour le reporting 2021. La robustesse et la qualité des données environnementales et sociales de nos filiales présentant une grande hétérogénéité, nos filiales ont été exclues – temporairement pour 2021 – du périmètre de reporting 2021.

Objectifs 2022

- Travailler sur la qualité des données non financières de toutes nos filiales en les accompagnant afin de les réintégrer dans notre périmètre de reporting.
- Nous fixer des objectifs à atteindre par thématiques prioritaires et définir un plan d'actions et des indicateurs de progrès.

¹ World Economic Forum, *Measuring stakeholder capitalism : towards common metrics and consistent reporting of sustainable value creation*

² Global Reporting Initiative

³ Sustainability Accounting Standards Board



LUCA TAGLIABUE, DIRECTEUR FINANCIER, EN CHARGE DE LA COLLECTE ET TRAITEMENT DES INDICATEURS FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS.

QUELLE EST L'OBJECTIF DE LA NOUVELLE COLLECTE DES INDICATEURS ?

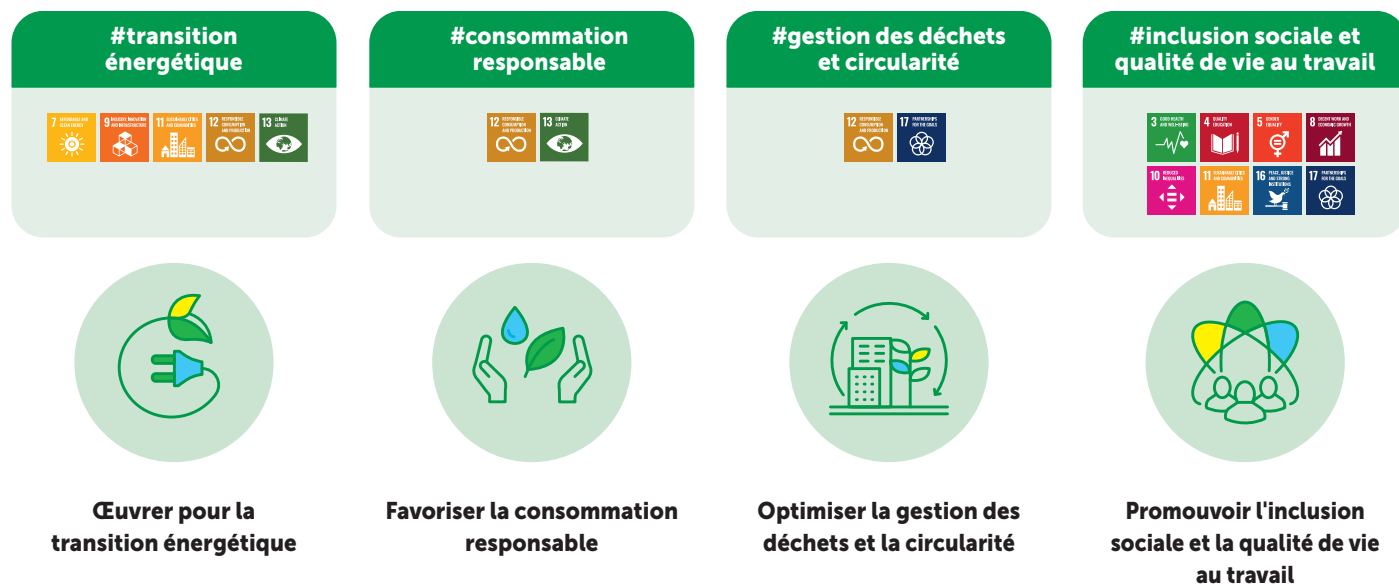
LUCA TAGLIABUE (LT) : Avec le constat que les activités des entreprises génèrent des conséquences non seulement économiques et financières mais également sociales et environnementales, la nécessité d'une publication d'informations non financières de la part des entreprises s'est peu à peu imposée, donnant lieu à la directive sur les rapports de durabilité des entreprises (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD). L'objectif de la nouvelle collecte des indicateurs non financiers est de nous approprier et nous familiariser avec la directive CSRD qui nous imposera un reporting standardisé.

QUELS SONT LES ENJEUX DERRIÈRE CE CHANGEMENT DE COLLECTE DE KPI ?

LT : Le défi principal consiste à cartographier et identifier nos enjeux majeurs, objectiver nos axes stratégiques, identifier les indicateurs clés de performance et adapter les processus et systèmes d'information de l'ensemble des entités du Groupe POST Luxembourg au nouveau cadre réglementaire en matière de développement durable.

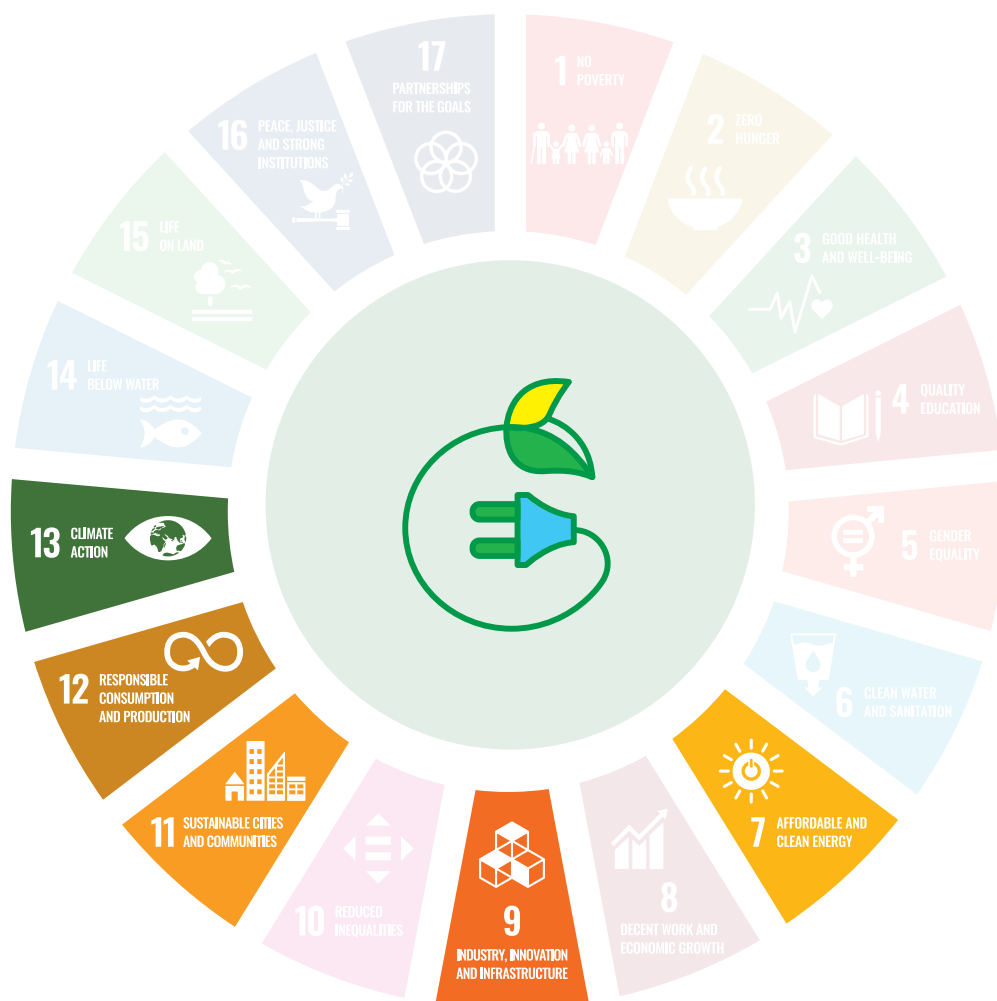
Responsable et engagée, au service de toutes les parties prenantes (citoyens, entreprises, associations, collectivités, etc.), POST a l'ambition d'impacter positivement ses environnements par l'application de mesures concrètes au niveau de quatre enjeux prioritaires en lien avec l'environnement et notre responsabilité sociale.

4 ENJEUX SUR LESQUELS POST S'ENGAGE À AGIR



Les actions que nous menons au niveau RSE contribuent à la concrétisation de nos engagements mais répondent également aux **Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies pour 2030**.

ŒUVRER POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



**Recours aux énergies
renouvelables**



**Bâtir une infrastructure
résiliente, promouvoir une
industrialisation durable qui
profite à tous et encourager
l'innovation**



**Villes et communautés
durables**



**Consommation et
production responsables**



**Lutte contre le
changement climatique**

Le réchauffement climatique est une réalité à laquelle nous faisons face et contre lequel nous tentons de lutter, à notre niveau, en tant qu'entreprise. Dans notre activité logistique et notre Métier Télécom, nous sommes confrontés au défi majeur d'offrir toujours plus de connectivité et de livrer toujours plus de colis, tout en réduisant nos consommations d'énergie et notre empreinte carbone. C'est la raison pour laquelle l'entreprise s'est engagée à intensifier ses efforts en faveur de l'efficacité énergétique.

Des projets sont menés à tous les échelons, que ce soit concernant l'électrification de la flotte de véhicules, l'optimisation des trajets des véhicules utilitaires, la promotion des technologies innovantes dans nos bâtiments (accumulateur de glace) ou par l'emploi d'une énergie électrique 100 % verte.

GÉRER LES RISQUES CLIMATIQUES

Le risque climatique devient de plus en plus tangible avec la survenance d'événements météorologiques (inondations, tempêtes, canicules) dont la fréquence et la gravité vont croissants. La multiplication de ces événements climatiques extrêmes est susceptible d'engendrer des perturbations opérationnelles importantes pouvant aller jusqu'à l'indisponibilité d'un bâtiment ou des outils de production et remettre en cause l'intégrité des actifs de POST (bâtiments, infrastructures télécom, etc.). En parallèle, un futur renforcement des contraintes réglementaires telles que l'obligation d'acquérir des droits d'émission ou l'imposition de quotas d'émissions pourraient avoir des conséquences financières redoutables.



Lisa Lacaff, factrice à Bascharage



NOTRE CONTRIBUTION 2021

1

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

Accroître notre efficacité énergétique et réduire nos émissions de CO₂ est un enjeu à la fois environnemental et économique. En 2021, POST a procédé à une mesure de son empreinte carbone pour les sources d'émissions principales liées à son activité.

Sur les scopes 1 & 2¹ et leurs émissions indirectes (compris dans le scope 3), POST Luxembourg² a émis 14 037 tonnes de CO₂³. Ces émissions évoluent légèrement à la hausse (+ 4 % en 2 ans). Notre consommation d'énergie (chauffage et électricité) est responsable de 2/3 des émissions, le tiers restant étant principalement lié à notre flotte opérationnelle, roulant majoritairement au diesel. 60 % de notre électricité est consommée par nos data centres.

Un groupe de travail transverse, avec des experts internes des différents métiers, va proposer un plan d'actions visant à réduire cette empreinte, au-delà du recours actuel à 100 % d'électricité renouvelable. L'objectif de POST Luxembourg est de définir une trajectoire neutre en carbone, alignée sur les enjeux du gouvernement.

2

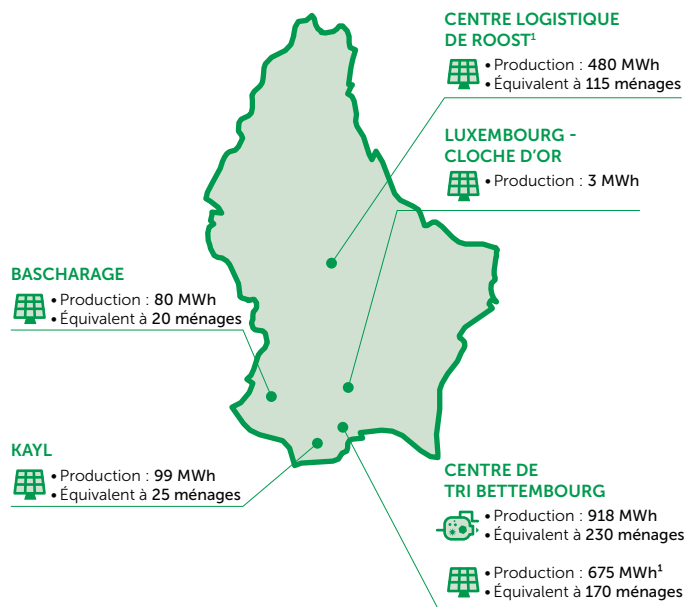
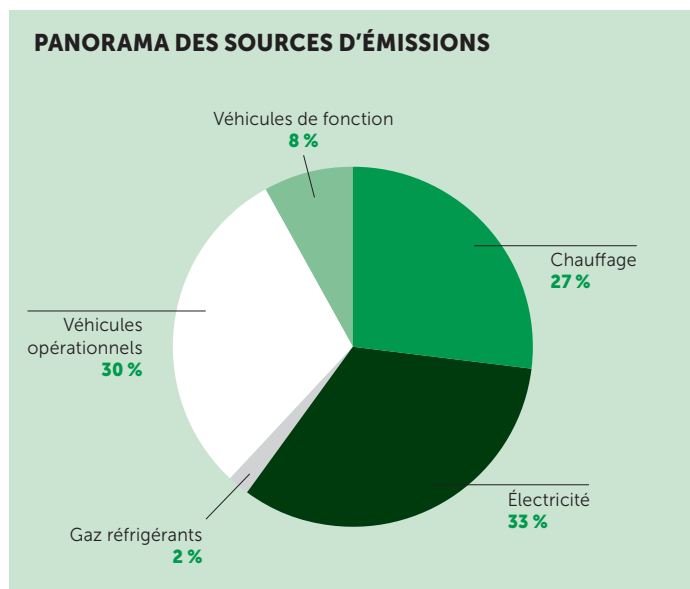
INVESTIR DANS UNE POLITIQUE IMMOBILIÈRE DURABLE

« La construction durable ne se limite pas uniquement à la réduction de la consommation énergétique. Dès la conception, il nous importe, par exemple, d'utiliser des matériaux naturels et d'éviter des produits volatils et nocifs pour la santé », Tom Weier, chef de département Bâtiments & Facility Management.

Une entreprise, à la fois consommatrice et productrice d'énergie verte

POST s'approvisionne en énergie électrique d'origine 100 % renouvelable. Avec des bâtiments particulièrement adaptés au montage des panneaux solaires, l'entreprise a décidé d'équiper les toitures de ses sites les plus importants. Après le toit du centre de tri de Bettembourg en 2019, POST a installé un deuxième champ de panneaux photovoltaïques sur le toit du centre logistique de Roost en 2021. Ces deux toits sont loués au fournisseur d'énergie Enovos qui y a installé ses propres infrastructures et y exploite la production.

PRODUCTION ANNUELLE D'ÉNERGIE SUR NOS SITES



¹ Y compris les émissions scope 3 indirectes liées aux émissions scope 1 et scope 2. Les scopes 1 et 2 concernent les émissions dont l'entreprise a la maîtrise et, pour le scope 3, les émissions indirectes de sa chaîne de valeur.

² Le périmètre de mesure couvre POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC (électricité), le bâtiment de POST à Kayl (abritant Editus, InTech et i-Hub) et Michel Greco S.A. (carburant).

³ CO₂e signifie CO₂ équivalent c'est-à-dire que les principaux gaz à effet de serre, dont le CO₂, ont été pris en compte et la valeur est exprimée en équivalent de la quantité de CO₂ qui aurait le même pouvoir de réchauffement.

Panneaux solaires

Cogénération (électricité + chaleur)

¹ Panneaux solaires appartenant à Enovos installés sur nos toits

Construction durable

POST se conforme aux prescriptions de la DGNB (*Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen*) en matière de politique immobilière. Les bâtiments « Editus », « Mercier », « Weierbaach » ont obtenu la certification « Platin », la plus haute distinction en matière de construction durable. Nous la visons pour notre futur siège social « Helix ». Pour le bâtiment « Mercier », une optimisation totale de tous les aspects de la durabilité a été intégrée dès le processus de conception, que ce soit en termes d'absence de polluants et de recyclabilité. Pour le bâtiment « Helix », un accumulateur de glace a été pensé et sera mis en place afin d'améliorer le bilan écologique. Il devrait s'agir du plus grand accumulateur de chaleur latente installé au Luxembourg et dans la grande région.

Dans le cadre de l'implémentation du réseau du futur, un assainissement énergétique complet des infrastructures, entre autres, des centraux téléphoniques a été entamé. Les bâtiments techniques y compris les « *Points of Presence* » seront munis, selon les possibilités, de cellules photovoltaïques pour alimenter les batteries en courant continu et de système de refroidissement « *free cooling* » absorbant l'air extérieur pour climatiser les installations.



3

AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'E-MOBILITÉ SUR LE TERRAIN

« POST a l'ambition d'être l'une des forces motrices de l'électrification du pays. Disposant de l'une des plus grandes flottes automobiles, nous voulons apporter une contribution importante à l'électrification des véhicules au Luxembourg. Il est impossible pour nous de connaître les évolutions technologiques des 10 prochaines années, mais nous avons décidé d'aller de l'avant. L'électrification n'est plus une possibilité au sein de POST mais une certitude », Roel Hoogveld, Category Manager General du département Achats.

En 2021, une étude de faisabilité a été menée quant à l'électrification de la flotte de véhicules utilitaires de l'entreprise. Les résultats, très encourageants, montrent un potentiel de bascule jusqu'à 90 % de nos véhicules vers l'électrique à court et moyen terme. Le déploiement débutera en 2022.

Nos véhicules totalisent 16 millions de kilomètres par an dont plus de 12 millions sont effectués par la flotte opérationnelle (livraison du courrier et des colis, installateur, dépanneurs, etc.). L'électrification de la flotte nous permettra de réduire considérablement nos émissions de CO₂. « *Le processus est vaste et complexe. Nous sommes cependant prêts à prendre des risques dans le développement de l'électrification de POST. Outre les véhicules, l'infrastructure de charge est un élément essentiel à prendre en considération* », Claude Boden, chef de service Logistique & Mobilité.



Nos véhicules totalisent 16 millions de kilomètres par an dont plus de 12 millions sont effectués par la flotte opérationnelle (livraison du courrier et des colis, installateur, dépanneurs, etc.).



L'électrification sur le terrain

« L'absence de nuisance sonore facilite les tournées nocturnes et évite des mécontentements des clients », Sven Hopp, préposé au centre de distribution de Bascharage. Cela fait maintenant neuf ans qu'une partie de la flotte du centre a été électrifiée.

Le confort de conduite des véhicules électriques n'est plus à démontrer. La maintenance est quasi inexistante. La recharge s'effectue majoritairement de nuit, donc plus de passage obligé à la station-service pour faire le plein.

Ce qui représente un gain de temps considérable et une diminution de l'empreinte carbone.

Preuve que la transition est acceptée, Maneo Launais, jeune facteur de 28 ans à Bascharage a opté pour un véhicule électrique pour ses déplacements privés. Son collègue Patrick Zoenen, 30 ans de services postaux, est sur le point de franchir le pas.



**Les facteurs Patrick Zoenen et Maneo Launais face à
Sven Hopp, préposé au centre de distribution de Bascharage**



En 2021, une étude de faisabilité a été menée quant à l'électrification de la flotte de véhicules utilitaires de l'entreprise. Les résultats, très encourageants, montrent un potentiel de bascule jusqu'à 90 % de nos véhicules vers l'électrique à court et moyen terme. Le déploiement débutera en 2022.

Les véhicules de fonction passent aussi en mode électrique

Chez POST, le nombre de voitures de fonction est limité. La nouvelle *Car Policy* prévoit, outre les primes gouvernementales, un budget plus important lorsqu'un collaborateur fait le choix de

l'électrique avec, comme conséquence, que, déjà aujourd'hui, huit véhicules de fonction en commande sur dix sont soit hybrides, soit électriques.

Indicateurs pour POST Luxembourg & POST Telecom	2019	2020	2021
• Nombre total de véhicules opérationnels	1 240	1 143	1 077
• Proportion de véhicules opérationnels hybrides ou électriques	5 %	6 %	7 %
Nombre total de km parcourus (véhicules opérationnels et de fonction)	17 744 903	15 836 922	16 034 499
• Nombre de km parcourus par véhicules opérationnels	13 522 843	12 339 867	12 028 644
• Proportion des km parcourus par les véhicules opérationnels électriques	3 %	3 %	4 %



LIMITER L'EMPREINTE CARBONE GÉNÉRÉE PAR LA DISTRIBUTION DU COURRIER ET DES COLIS

L'agilité comme allié dans la transition énergétique

« Au centre de tri national de Bettembourg, une méthodologie rigoureuse nous permet d'éviter de nombreux gaspillages et de contribuer ainsi à la diminution considérable des émissions de CO₂ », Michael Billert, chef de département Opérations Distribution & Tri Colis.

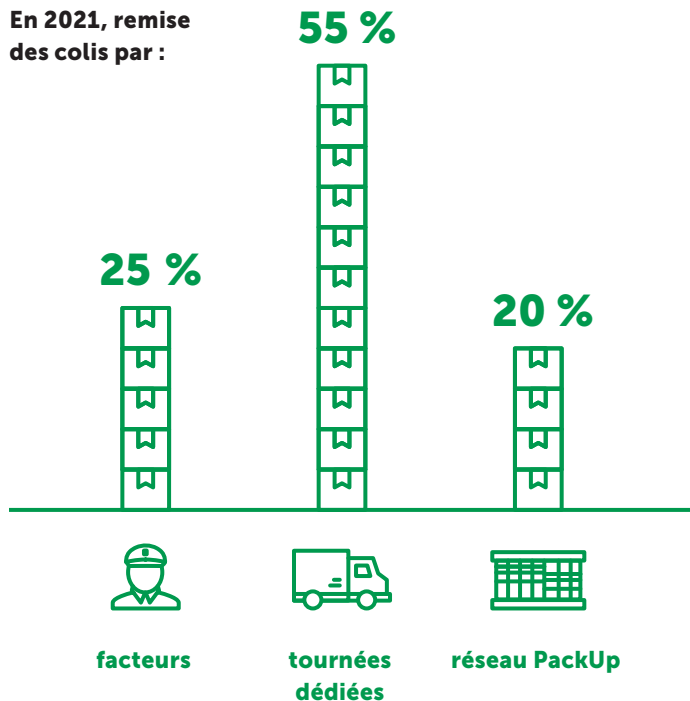
Le centre de tri de Bettembourg est responsable du tri et de la distribution du courrier et de tous les colis en provenance d'Europe à destination du Luxembourg. Avec l'évolution des modes de consommation et à la suite de la crise de la covid 19, cette activité connaît une hausse sans précédent. Ce qui a priori semble simple, réceptionner un colis et le livrer à son destinataire, s'avère être une équation à plusieurs inconnues. À Bettembourg, l'analyse des processus opérationnels s'effectue en continu. Chaque maillon de la chaîne est vérifié et adapté pour optimiser les trajets et les taux de chargement des camions.



Michael Billert, chef de département
Opérations Distribution & Tri Colis

« 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 GAGNER EN EFFICIENCE ET RENDRE CHAQUE KILOMÈTRE UTILE. »

MICHAEL BILLERT,
chef de département Opérations Distribution & Tri Colis



En 2021, malgré une hausse du volume des colis de 64 % par rapport à 2019, le nombre de tournées n'a pas été augmenté, et ce, grâce à une meilleure optimisation du chargement des véhicules et des circuits effectués. En effet, les tournées colis, composées des équipes de Michel Greco S.A. et des livreurs POST, ont été adaptées afin que les véhicules effectuent moins de kilomètres et qu'au final, moins de véhicules soient nécessaires. Également dans le but de limiter le nombre de tournées, 25 % des colis ont été remis par les facteurs (contre 13 % en 2019) habituellement en charge des petits formats adaptés aux boîtes aux lettres. 20 % des colis ont été remis via le réseau PackUp.

La digitalisation et l'emploi des algorithmes utilisant l'intelligence artificielle sont et seront également des alliés indispensables pour favoriser, notamment, la transition énergétique. En ce sens, POST Courrier a développé des solutions de *Data Management* pour mieux anticiper les besoins et les fluctuations des volumes et pour utiliser les ressources de façon efficace.

Bon à savoir

En 2021, POST Courrier confirme son **certificat d'excellence**. Le « certificat d'excellence », certification qui fait référence dans le secteur postal, est attribué tous les trois ans par l'*International Post Corporation* (IPC), au terme d'un processus d'évaluation poussée. Il se rapporte précisément au bureau d'échange de POST Courrier qui est situé au centre de tri à Bettembourg et qui est le centre de traitement du courrier international. L'obtention de la certification reflète donc les efforts entrepris par les équipes du centre de tri de Bettembourg depuis la dernière évaluation en 2018. Toutes les initiatives menées au centre de tri en lien avec la certification permettent de garder un service qualité pour nos clients qui se traduit par un traitement rapide et qualitatif du courrier et des deadlines tenues.



Le bâtiment écologique **d'Editus, certifié DGNB Platinum**, utilise la chaleur du data centre voisin pour sa propre consommation et récupère l'eau de pluie.

Editus procède également à **l'hybridation de son parc automobile avec sept véhicules acquis en 2021** et installe des bornes de recharge dans ses locaux.



EBRC adhère au « *Climate Neutral Data Centre Pact* » et s'engage à rendre ses data centres

climatiquement neutres. D'ici **2030, des objectifs précis sont ainsi à atteindre dans cinq domaines** :

- l'optimisation de l'efficacité énergétique ;
- l'achat d'électricité renouvelable ;
- la rationalisation de l'utilisation de l'eau ;
- l'économie circulaire visant la réutilisation, la réparation et le recyclage des équipements informatiques ;
- la revalorisation des énergies vers des consommateurs de proximité



Digora est parvenue à calculer ses émissions de CO₂ avec exactitude (bureaux, transport, opérations, achat, numérique). L'**empreinte carbone** de la société s'élève à : **471 t CO₂/an**.



Refroidissement indirect des salles informatiques avec air extérieur par échangeur adiabatique permettant un refroidissement sans apport d'énergie pour plus de 80 % de l'année.



EBRC finalise également la **réalisation d'un bilan carbone pour comptabiliser l'ensemble des émissions de gaz** à effet de serre liées à son activité. Celui-ci permettra de dégager des plans d'actions pour réduire les émissions directes (par exemple : les émissions des data centres et de la flotte de véhicules) et les émissions indirectes (par exemple : les émissions liées au cycle de vie du matériel ICT ou à l'utilisation du papier).

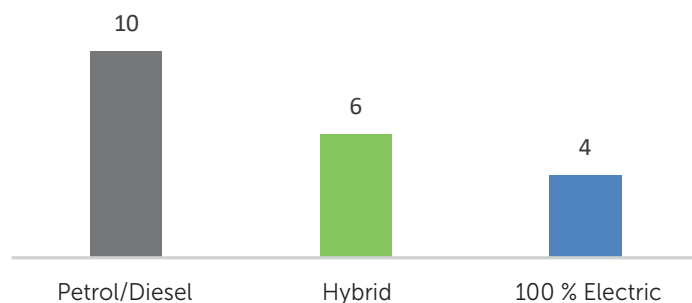


Elgon et Ainos ont emménagé dans un bâtiment écologique autorégulé. Cette structure offre une meilleure gouvernance énergétique et réduit les besoins en kWh par rapport à l'ancien bâtiment des deux filiales sœurs. **Le bâtiment ne consomme que 135 kWh/m²/an contre 191 kWh/m²/an en moyenne, auparavant**. Cela correspond à la classe de performance énergétique C et la classe d'isolation thermique B. Ainos et Elgon procèdent également à l'hybridation de leur parc automobile avec cinq véhicules acquis en 2021.

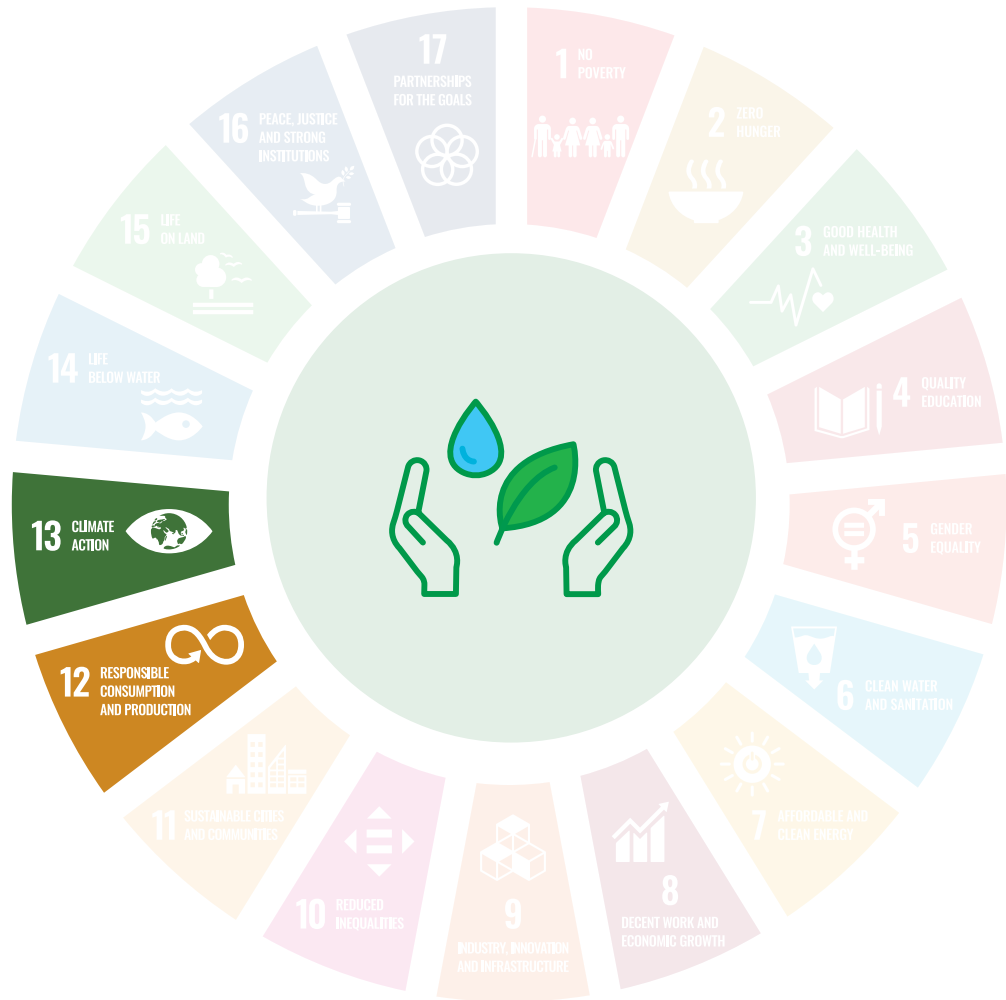


LuxTrust procède au renouvellement de son parc automobile et encourage ses collaborateurs à faire le choix d'un véhicule électrifié via des mesures financières avantageuses. En 2021, 50 % de la flotte était composée de véhicules électriques ou hybrides. L'entreprise équipe également ses places de parking de prises de recharges électrifiées. Enfin, LuxTrust dispose d'une *Pool Car* 100 % électrique permettant à ses collaborateurs de partir en mission au Luxembourg avec un indice carbone réduit.

Flotte de véhicules LuxTrust



FAVORISER UNE CONSOMMATION RESPONSABLE



Consommation et production responsables



Lutte contre le changement climatique

Désireuse de réduire son impact et consciente de son rôle dans l'évolution des pratiques, POST fait le choix de consommer de manière responsable. L'entreprise le transpose à travers toute sa chaîne de valeurs, entre autres, par une politique d'achats responsables et l'emploi de technologies innovantes plus durables dans les processus métiers. Une prise de conscience qui favorise une utilisation raisonnée des ressources par une consommation à la fois éthique et respectueuse de l'environnement.

RÉDUIRE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

La crise sanitaire liée à la covid 19 a engendré des retards importants dans la production et la livraison de produits et services dans le monde. Retards allant jusqu'à des situations de pénuries mondiales de certains composants électroniques nécessaires pour répondre à la demande des clients ainsi qu'à la maintenance des infrastructures de télécommunications. Le risque est amplifié par l'existence de chaînes d'approvisionnement mondiales et la concentration sur certains fournisseurs incontournables, augmentant l'exposition aux événements perturbateurs à l'échelle mondiale, comme dernièrement le conflit en Ukraine ou précédemment les tensions économiques avec la Chine. La rareté de certains composants pourrait persister pendant un certain temps, ce qui aurait un impact, si elle n'est pas bien gérée, sur les coûts voire sur la capacité de POST à servir ses clients dans des délais raisonnables.

Afin de traiter ces risques, POST procède à une amélioration continue du processus de sélection et de suivi de ses fournisseurs, veille à élargir l'horizon de planification et à mieux dimensionner ses besoins afin de réduire l'impact des perturbations de la chaîne d'approvisionnement.



Documentation de l'extension du réseau POST à l'aide d'une canne GNSS (système de positionnement par satellites) connectée à un smartphone.



NOTRE CONTRIBUTION 2021

1

CRÉER UN PROCESSUS MÉTIER DURABLE PAR LA RSE BY DESIGN

L'approche « *RSE by Design* » intègre les principes du développement durable dans l'analyse et la recherche de solutions au sein de POST Telecom. Cette méthode innovante permet de créer ou d'optimiser un service/produit en tenant compte des impacts sociaux, économiques et environnementaux. L'approche permet ainsi d'insérer durablement la RSE dans les opérations du métier et de s'assurer de l'alignement sur les enjeux stratégiques de l'entreprise.

Chez POST Telecom, chaque projet intègre les paramètres de responsabilité du développement durable dès le stade du développement. Quatre critères composent l'approche : les prévisions de vente, l'impact sur le marché, la RSE et l'expérience client. Les critères RSE comprennent la responsabilité à l'égard des consommateurs (sécurité des données de l'utilisateur, santé du consommateur, accessibilité du service ou produit), le respect de l'environnement (produit reconditionnable ou recyclable) et le soutien à l'économie nationale via, notamment, le choix de fournisseurs locaux.

2

DE NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR CONTRIBUER À UN MODE DE VIE RESPONSABLE

En tant qu'entreprise ICT, nous disposons des outils nécessaires pour contribuer de manière significative au développement d'un mode de vie responsable et respectueux de notre environnement.

L'Internet des Objets (*IoT*), par exemple, est considéré comme une technologie clé pour réduire le CO₂. « *Nous avons un rôle de "facilitateur" à jouer en fournissant à nos clients professionnels des solutions qui permettent de réduire leur consommation d'énergie, de limiter leurs émissions de CO₂ ou de réduire leurs coûts logistiques. Moins de déplacements, moins de bureaux inoccupés, moins de gaspillage. L'IoT contribue à rendre plus efficace le fonctionnement des bâtiments et des systèmes en tout genre.* » Laurent Rapin, IoT Presales architect.

Quelques exemples d'outils, développés par POST, qui permettent aux entreprises et au secteur public de limiter leur empreinte carbone :

- **Smart Water** : compteurs d'eau intelligents qui permet la relève des consommations à distance et la détection éventuelle de fuites.
- **Facility Tools** : ensemble d'outils autonomes de mesure et de supervision pour une consommation d'énergie efficace (température, CO₂, humidité, etc.).
- **Asset Tracking** : solution de géolocalisation qui permet de retrouver plus efficacement ses équipements, de réduire le matériel (de chantier, hospitalier, etc.) perdu et donc de diminuer le nombre de pièces de rechange nécessaires.
- **Space management & Smart Parking** : solution de gestion des espaces de travail et surfaces de stationnement qui permet d'analyser et d'optimiser leur utilisation en temps réel. L'application permet de piloter l'ensemble des infrastructures et d'adapter les espaces disponibles selon les besoins, ce qui amène à une réduction des espaces sous-utilisés et des coûts immobiliers associés. L'application *Smart Parking* permet également de gagner du temps, d'économiser du carburant, et dès lors de réduire les émissions de CO₂.

« *Les bâtiments doivent se doter d'intelligence afin d'atteindre l'efficacité énergétique et gérer l'espace plus efficacement. Ils peuvent ainsi contribuer au défi du changement climatique. Les solutions de type IoT peuvent jouer un rôle clé au sein de notre entreprise et contribuer, par un monitoring constant, à détecter la moindre faille dans nos systèmes. Elles peuvent notamment nous renseigner sur l'utilisation des différents espaces. Cela nous permet d'avoir des informations fiables en temps réel. Nous prévoyons dans ce contexte de déployer certaines solutions de Space Management dans notre nouveau siège Helix* », Sébastien Pons, responsable bâtiments techniques et constructions.

L'intelligence artificielle (IA) relève le défi du terrain

La digitalisation des tâches et opérations consiste à utiliser et à tester les nouvelles technologies sur le terrain, notamment le géoréférencement, la réalité augmentée, la photogrammétrie ou encore l'intelligence artificielle. Les pistes d'application sont multiples. De la conception des plans à la gestion de chantiers en passant par la validation des travaux, ces technologies optimisent les pratiques actuelles, à toutes les étapes d'un projet. Ces outils peuvent être employés, selon l'activité, sur site ou à distance, pour tout type d'intervention, ce qui représente aussi un gain de temps et une économie d'énergie.

« À titre d'exemple, l'intelligence artificielle nous permet d'analyser des photos prises et d'évaluer la qualité des travaux exécutés sur base des informations contenues dans la photo. L'évaluation, la validation et la documentation des travaux peuvent ainsi être automatisées, sans interventions ni déplacements supplémentaires. De manière générale, les moyens digitaux sont une opportunité majeure pour faciliter les tâches de nos collaborateurs et pour améliorer le service pour nos clients. Leur déploiement sur le terrain et l'intégration avec nos plateformes et bases de données, permettent de réduire le nombre de déplacements et le délai de mise en service. », Uti Meier, cheffe de département Infrastructures Réseaux chez POST Technologies.

**« LES MOYENS DIGITAUX SONT
UNE OPPORTUNITÉ MAJEURE
POUR FACILITER LA TÂCHE DE
NOS COLLABORATEURS ET
POUR AMÉLIORER LE SERVICE
POUR NOS CLIENTS. »**

UTI MEIER,
cheffe de département Infrastructures Réseaux

Bon à savoir

Le déploiement de la 5G nous permettra de fournir les capacités nécessaires pour faire face à la hausse du trafic de données liées à ces innovations. La 5G rend techniquement possibles les « smart cities & industries » et aidera les entreprises à relever les défis environnementaux en rendant l'information accessible en temps réel ce qui permet ainsi l'optimisation de la consommation d'énergie et de ressources dans de nombreux secteurs.

3

UNE POLITIQUE D'ACHAT RESPONSABLE

Dans un contexte économique, social et environnemental fragilisé, promouvoir une politique d'achat responsable et durable est un enjeu important pour l'entreprise. En lien avec la responsabilité sociale de l'entreprise et son ambition de création de valeur durable, POST accorde une attention particulière aux facteurs environnementaux et sociétaux dans son processus de choix. Elle contribue, de la sorte, à sensibiliser ses parties prenantes, internes comme externes.

La politique d'achat responsable de POST Luxembourg s'illustre, entre autres, dans les initiatives suivantes :

- Application de critères RSE lors des appels d'offres (ex. critère de consommation des produits achetés)
- Introduction de nouveaux modèles de contrats d'achats qui assurent un meilleur encadrement des enjeux RSE
- Participation des acheteurs à des formations/workshops achats durables (p.ex. IMS)
- Introduction de nouveaux véhicules électriques
- Revente pour reconditionnement ou recyclage de produits d'infrastructures du réseau télécom.





4

S'ADAPTER À LA DEMANDE AVEC UN RÉSEAU DU FUTUR PLUS RESPONSABLE

La digitalisation du Luxembourg passe par une connectivité performante et évolutive. POST continue à investir dans le « Réseau du futur » en augmentant les capacités du réseau 4G et en poursuivant le déploiement de la 5G et de la fibre optique. « Aujourd'hui, POST permet à près de 77 % de la population de se raccorder à un accès Internet offrant des vitesses jusqu'à 1 Gbit/s. L'entreprise est l'un des principaux acteurs de la digitalisation au Grand-Duché et a déjà investi plus d'un milliard au cours des 5 à 10 dernières années, cela afin d'accélérer le déploiement de l'ultra-haut débit en général, et dans les régions rurales en particulier », Claude Strasser, directeur général de POST Luxembourg.

Des enjeux énergétiques et environnementaux intégrés

Contrairement aux générations précédentes, la 5G intègre les enjeux de consommation énergétique dès la conception. Les antennes 5G dirigent le signal dans une direction précise, et non plus dans toutes les directions, comme c'est le cas aujourd'hui avec les antennes 4G. Les antennes s'activent uniquement à la demande et servent plus d'utilisateurs en même temps. Elles sont également conçues pour économiser l'énergie en l'absence de trafic grâce à leur mise en veille profonde.

Cependant, bien que moins énergivore que les réseaux précédents, la 5G sera dépendante de la consommation des clients particuliers et professionnels. La 5G entraînera probablement un effet rebond sur le comportement des utilisateurs : si les clients disposent de plus de débit et de moins de latence, ils consommeront davantage de données et se tourneront vers des applications plus gourmandes en bande passante. Dès lors, la consommation de données impactera l'activité des réseaux et l'empreinte énergétique liée. Notre rôle, en tant qu'entreprise responsable, est d'agir pour réduire l'impact de nos activités télécom et de sensibiliser nos parties prenantes à une utilisation raisonnée, afin de maîtriser la consommation d'énergie liée à l'augmentation des données.

S'adapter à l'augmentation des données consommées

La 5G complète nos réseaux existants pour permettre d'accompagner la croissance des usages toujours plus digitaux et suivre la consommation des données. Une pression supplémentaire qui impose des réseaux plus performants, avec plus de bande passante, pour répondre presque, en temps réel, à toutes les exigences. Dans ce contexte, notre réseau mobile actuel (2G, 3G, 4G) arrivera aux limites de sa capacité autour de 2023. L'accès aux services, la vitesse moyenne et la qualité risqueraient alors de se dégrader ; au pire des cas, la stabilité du réseau pourrait être affectée. Dans ce contexte, la 5G permettra de prendre en charge un plus grand volume de données et un plus grand nombre d'utilisateurs pour des vitesses jusqu'à dix fois supérieures. On pourra en effet faire transiter quatre fois¹ plus de données sans que la consommation d'énergie augmente.

Au Luxembourg, le volume de données transféré enregistre une croissance annuelle de 31 % depuis 2015. Il s'agit de notre responsabilité, en tant qu'opérateur national, de nous assurer de la disponibilité et de la capacité de nos réseaux à soutenir l'activité ainsi que de couvrir chaque partie du territoire.

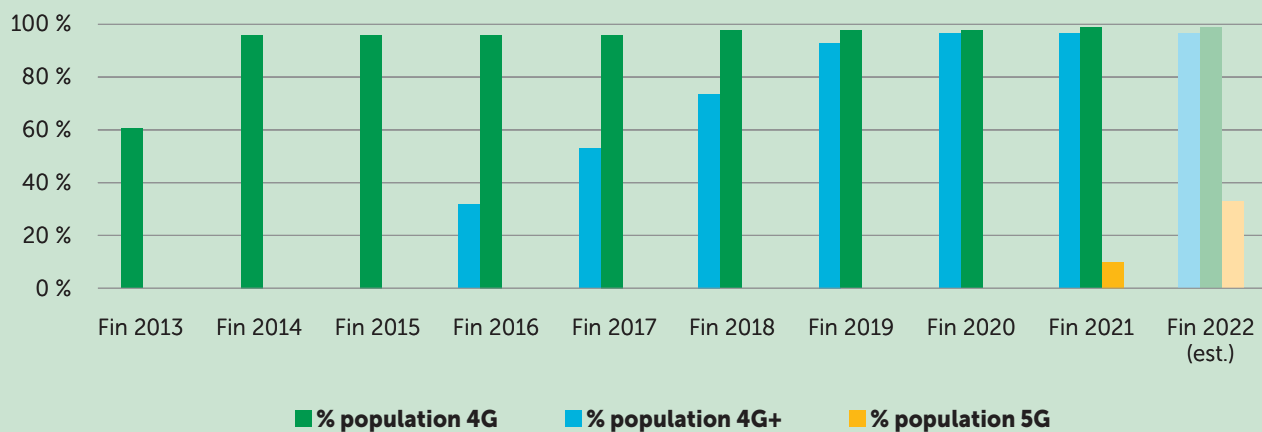
Promouvoir une consommation responsable

Dans le cadre d'un déploiement raisonné, la 5G est déployée progressivement. Dans un premier temps, sur nos sites mobiles existants, et principalement dans les zones urbaines denses², puis d'ici la fin 2023, le réseau couvrira l'entièreté du pays via des bandes de fréquences basses. Les normes luxembourgeoises sont plus restrictives que les normes européennes. L'Administration de l'environnement impose une puissance maximum de trois volts par mètre contre une puissance autorisée de 41 volts par mètre au niveau européen.

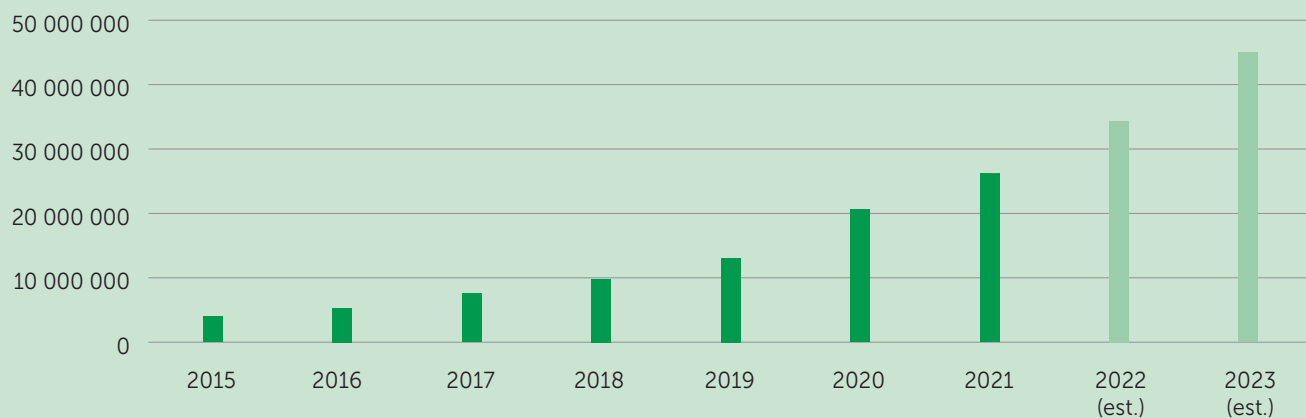
¹ Rapport Ericsson : "Breaking the energy curve, an innovative approach to reducing mobile network energy use".

² Zones concernées par la bande de fréquence de 3,6 GHz : Luxembourg-ville et le sud du pays.

ÉVOLUTION DE LA COUVERTURE DE LA POPULATION 4G, 4G+, 5G



ÉVOLUTION DATA MOBILE NATIONAL (EN GIGABIT)





Depuis octobre 2021, **Victor Buck Services propose des antennes RFID (Radio Frequency Identification) et NFC (Near Field Communication) sous la marque Joaneo.**

La totalité de leur cycle de production a été étudiée pour en minimiser l'impact environnemental, de la technique d'impression au choix de substrats recyclables. Les antennes *Joaneo* sont destinées à diverses applications telles que l'authentification et la traçabilité d'objets dans les secteurs de l'alimentation,



l'industrie pharmaceutique et la santé en général ou encore la logistique. Dans une approche locale et durable, l'ensemble de la production est réalisé au Luxembourg, de la conception au prototypage jusqu'à l'impression des antennes NFC et RFID sur les supports finaux.



Ainos et Elgon se sont lancées dans une **stratégie « sans papier »** qui s'est traduite par une diminution de 85 % des activités d'impression et une économie annuelle de 30 000 pages. Utiliser des bouteilles en verre consignées aura également entraîné une économie de 9 000 bouteilles en plastique en un an par les collaborateurs.



Bien que le cœur de métier d'**Editus** s'oriente principalement vers les solutions digitales, **l'annuaire reste toujours dans les usages, raison pour laquelle Editus continue de le produire et de le distribuer en version papier.** Pour davantage répondre aux usages et aux besoins des clients, Editus adapte, chaque année, le tirage de l'annuaire. La production est passée de 220 000 exemplaires en 2011 à 45 000 exemplaires pour l'édition 2021, **ce qui représente 86 tonnes de papier au total.** Depuis septembre 2021, Editus a mis en place un système de réservation pour sensibiliser les usagers à la lutte contre le gaspillage de papier.





Afin de **diminuer sa consommation de papier**, **LuxTrust** demande à ses collaborateurs de réduire les impressions en utilisant, entre autres, la plateforme de signature électronique COSI dès qu'une signature est requise. Il en est de même avec l'implémentation du nouvel ERP (*Enterprise resource planning*), un maximum de flux automatisés et digitalisés a été intégré afin d'élargir les réflexes « **Paperless** ».



En 2021, **Digora a connecté quatre ruches avec capteurs de poids**, d'humidité et de température. L'apiculteur qui gère les ruches accède ainsi aux informations dont il a besoin sans se déplacer. Les ruches ont produit **35 kg de miel**.



Depuis 2020, l'ensemble des collaborateurs du réseau de vente **POST Courrier** et **POST Telecom** sont vêtus de gilets et de t-shirts en coton biologique, certifiés Fairtrade. En 2021, cinq autres articles, à savoir des chemises et des blouses à manches longues et courtes ainsi que des bonnets, se sont ajoutés à cette collection de vêtements de travail certifiés Fairtrade. **La quantité de vêtements Fairtrade représente 17 % de la masse d'habillement**.



Depuis 2021, le **centre de tri national de Bettembourg** utilise des sacs en tissu réutilisables qui sont accrochés dans les chariots postaux. **Cette technique permet d'économiser 120 rouleaux de film plastique à usage unique** par an. Une fois déroulé, cela correspond à environ 167 km de film ou 1 956 kg de plastique. Jusqu'à lors, les chariots étaient enveloppés, sur toute la hauteur, dans du film plastique afin d'éviter que les envois de petites tailles ne passent à travers les barres métalliques.



OPTIMISER LA GESTION DES DÉCHETS ET LA CIRCULARITÉ



**Consommation et
production responsables**



**Partenariats pour la
réalisation des objectifs**

La gestion des déchets et la circularité nous poussent à revoir la manière dont nous concevons nos produits et services afin de les rendre plus durables, de préserver les ressources et de réduire les déchets. En mettant l'accent sur de nouveaux modes de conception, production et consommation, entre autres, par le reconditionnement et recyclage des appareils et matériels télécom, POST vise une économie créatrice de valeur sociale, économique et environnementale.

CHANGER NOTRE MODE DE CONSOMMATION

Le modèle économique actuel, responsable d'une empreinte environnementale forte, montre ses limites. Responsable de la raréfaction des matières premières (plomb, or, cuivre, argent, etc.), de la problématique grandissante de la gestion des déchets et de la production massive de gaz à effet de serre, il est essentiel de repenser nos modes de consommation et d'opérer une transition vers une économie plus durable et résiliente sur toute notre chaîne de valeurs.



Changer ses habitudes de tri pour lutter contre le gaspillage.

Depuis le 1^{er} juillet 2021, Valorlux¹ a simplifié les consignes de tri à travers le pays, celles-ci sont d'application dans les différents bâtiments POST. Pour accompagner ces changements et illustrer l'ensemble des bonnes pratiques, une campagne de communication à destination des collaborateurs a démarré durant le mois d'octobre 2021.

¹ Valorlux est une association sans but lucratif (ASBL) dont la mission principale est d'assurer la collecte sélective, le tri et le recyclage des déchets d'emballages au Grand-Duché de Luxembourg.



NOTRE CONTRIBUTION 2021

1

OPTIMISER LA GESTION DES DÉCHETS

La plupart des sites de POST sont labellisés *SuperDrecksKëscht*, organisme qui promeut une gestion des déchets conforme à la norme ISO 14024:2000 (gestion de l'environnement).

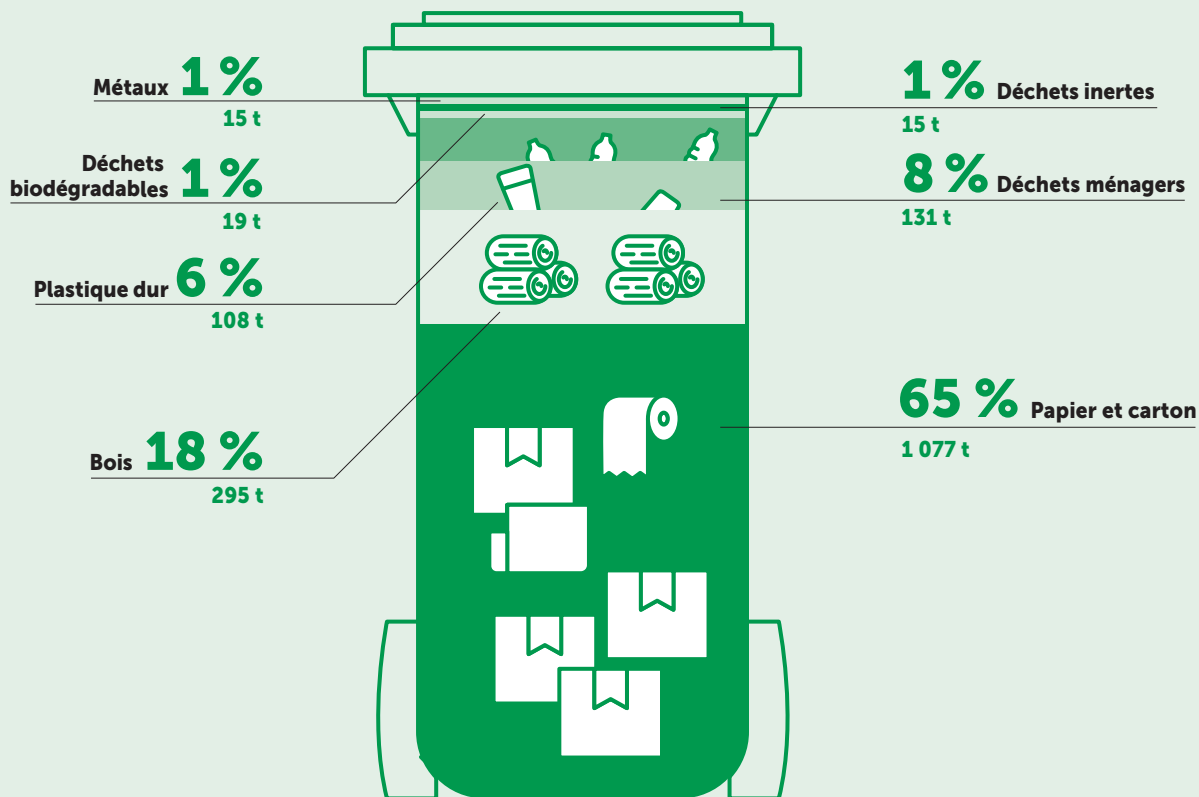
« L'engagement de l'entreprise sur le long terme est, d'une part, de veiller à réduire ses déchets et à les revaloriser au mieux et, d'autre part, d'accroître la longévité des matériaux utilisés et des produits vendus. Cela devient une nécessité avec la raréfaction des ressources et les difficultés d'approvisionnement. Il y a une vague d'innovations dans le réemploi, à nous de développer des contacts notamment avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire et de saisir ces opportunités pour donner une seconde vie aux déchets », Sabine Di Maio-Kruk, responsable Déchets au sein du département Bâtiments et Facility Management.



Sabine Di Maio-Kruk, responsable Déchets et son équipe Environnement, Alex Muller et Malou Toisul-Huss

En 2021, 1 660 tonnes de déchets, de plus de 40 types différents, ont été produits sur les principaux sites de l'entreprise. Les déchets non dangereux représentent la quasi-totalité de nos déchets, soit 1 580 tonnes qui sont recyclées ou revalorisées à 92 %. Les 8 % de déchets non dangereux restants sont incinérés. Les déchets dangereux (accumulateurs, cartouches d'encre, huiles, etc.) s'élèvent à 80 tonnes et sont revalorisés à 15 %.

Principaux déchets composant la poubelle POST





Manuela Lages, coordinatrice à la Ligue HMC accompagnée de Dino Beganovic, Claudine Nosbusch, directrice de la Ligue HMC, et Claude Boden, à l'origine du projet chez POST.

2 OFFRIR UNE SECONDE VIE AUX APPAREILS TÉLÉCOMS USAGÉS

Les décodeurs PostTV sont entre de bonnes mains

« Ce projet soutient parfaitement trois des piliers de la stratégie RSE. Le côté environnemental, en donnant une seconde vie aux équipements, l'aspect inclusion sociale, en procurant du travail à des personnes en situation de déficience intellectuelle et le côté économique, POST n'étant pas obligée d'acquérir de nouveaux équipements », Claude Boden, chef de service Logistique & mobilité, à l'origine du projet chez POST.

La Ligue HMC emploie des personnes en situation de déficience intellectuelle dans ses différents ateliers d'inclusion professionnelle. Il s'agit de travaux artisanaux et manuels, dotés d'une valeur économique donnant un sens et qui procurent un sentiment de fierté et d'inclusion sociale et professionnelle aux personnes concernées. Cela fait 20 ans que la Ligue HMC et POST collaborent régulièrement, principalement pour des petits travaux de tri, d'emballage ou de production métalliques. La Ligue HMC a souhaité élargir le spectre des compétences et des services offerts en proposant dorénavant des tâches en relation avec le monde digital. Comme l'explique Manuela Lages, coordinatrice à la Ligue HMC, « il s'avère que ces personnes souhaitent réaliser des travaux avec lesquels elles peuvent s'identifier et qui mettent en valeur leurs compétences. Elles sont capables de développer un travail de qualité avec patience, concentration et de façon consciencieuse. »



Plus de 1 400 décodeurs ont été reconditionnés par la Ligue HMC en 2021.

Forts de leur expérience, Claude Boden et Manuela Lages, ont pressenti une nouvelle possibilité d'interaction entre POST et la Ligue HMC dans le cadre du reconditionnement et du test des décodeurs PostTV. Ces décodeurs se prêtent idéalement à la réutilisation, car seule la carcasse a été modifiée durant les 5 dernières années. Tous les développements du service PostTV sont réalisés au niveau des plateformes centrales. En 2021, un total de 1 450 décodeurs a ainsi pu être reconditionné et rempaqueté intégralement grâce au travail de Dino, Carlos et Steve de la Ligue HMC. Ces décodeurs ont ainsi pu être réintroduits dans le circuit. Outre le fait de s'inscrire dans une politique responsable en matière d'économie circulaire, ce stock supplémentaire a permis à POST d'assurer la demande sur le marché malgré la pénurie des semi-conducteurs¹ et de réduire ses coûts d'approvisionnement par rapport à du nouveau matériel.

¹ Un semi-conducteur est un composé chimique solide, qui peut conduire l'électricité dans certaines conditions, mais pas dans d'autres, ce qui en fait un bon moyen de contrôler un courant électrique. Ces propriétés lui permettent à la fois d'être conducteur et isolant, base de toute informatique moderne.



EBRC soutient la fondation Follereau qui a lancé, en 2011, le **projet « Mind The Gap » au Mali, au Bénin et au Togo**, en vue de réduire la fracture numérique qui oppose les populations du Nord et du Sud. Ce fossé prive toute une partie de la population de la possibilité d'avoir accès à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC (technologies de l'information et de la communication). Afin de pallier cette situation, la fondation collecte des ordinateurs et du matériel informatique auprès des entreprises luxembourgeoises et les envoie à ses partenaires. Depuis 2011, plus de 3 200 ordinateurs ont déjà été installés dans 280 écoles, ce qui a permis à 40 000 enfants de se former.

EBRC a participé deux fois à ce mécénat technologique en effectuant des dons de plusieurs centaines de PC. Par ailleurs, dans le domaine de l'éducation, EBRC s'est engagée en 2021 à soutenir une centaine d'enfants dans leur formation professionnelle au Burkina Faso, à Tougouri et à Dédougou, pour la durée de leur formation soit trois années.



Afin de trouver une **solution durable de recyclage de ses anciens équipements ICT**, EBRC soutient également le projet « *Recycle for Nature* », développé par la société belge Out Of Use en collaboration avec l'asbl luxembourgeoise *Natur & Ëmwelt*. Pour cette première contribution, EBRC a fourni 215 stations de travail (150 exemplaires seront revalorisés puis remis en service et 65 seront destinés au recyclage), 58 iPhones 6S, des téléphones fixes, des câbles ainsi qu'une centaine d'écrans.



En 2021, **POST Luxembourg a fourni 27 anciennes cabines téléphoniques** à des communes qui en ont fait des mini-bibliothèques, des *give-boxes* et même des mini studios d'enregistrement.



Maison des jeunes de la commune de Bertrange



Plus de 8 700 téléphones ont été récupérés en trois ans par POST et remis à des associations luxembourgeoises pour leur donner une **seconde vie** ou bien pour les **recycler**.



Urnes disponibles dans les Espaces POST



Suite à des projets de migration d'infrastructures sur site vers les infrastructures cloud Microsoft, **Elgon a offert 15 stations de travail** à une association caritative béninoise et 5 serveurs à l'Institut des Arts et des Métiers de Pierrard à Virton (Belgique) **dans l'optique de leur offrir une seconde vie et aider des personnes** dans le besoin.



Au travers de son **Happiness Committee**, **LuxTrust** revend le matériel informatique et de téléphonie à ses collaborateurs à un prix relativement bas. Ces ventes aux collaborateurs sont réservées sur un compte bancaire dédié au fond social de l'entreprise. En fin d'année, les membres du Comité ont sélectionné une ou plusieurs associations qui ont pu bénéficier de ce fond social LuxTrust.

PROMOUVOIR L'INCLUSION SOCIALE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



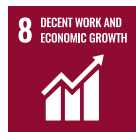
Accès à la santé



Accès à une éducation
de qualité



Égalité entre les sexes



Accès à des emplois décents



Réduction des inégalités



Villes et communautés
durables



Justice et paix



Partenariats pour la
réalisation des objectifs



En assumant, en toutes circonstances, nos missions de services publics et de services universels, nous occupons une place de choix au cœur de la vie de nos parties prenantes. Depuis près de 180 ans, en développant de nouveaux services qui répondent aux besoins de nos clients, nous portons haut notre mission de tisser un lien entre des personnes, des organisations. Que ce soit via l'inclusion financière, le passage quotidien du facteur devant chaque maison au Luxembourg ou en faisant du bien-être de nos collaborateurs une priorité, POST assume ses responsabilités publiques, et ce, en veillant à l'inclusion de chacun et à l'accessibilité de nos produits et services pour tous.

LUTTER CONTRE LES RISQUES SOCIAUX ET D'ISOLEMENT

La situation sanitaire qui perdure depuis deux ans, la hausse des prix de l'énergie et les conflits à l'international ont eu un impact considérable sur tous les segments de la population. Ils ont fait naître un certain nombre de risques sociaux tels que la précarisation de certains ménages, l'isolement des personnes, les conflits sociaux, un sentiment d'insécurité, etc.

Dans ce contexte, les attentes sociétales vis-à-vis de l'ensemble des services de POST se sont accentuées : maintien de l'activité économique et du lien social, continuité des services essentiels, amélioration de la couverture réseaux fixes et réseaux mobiles pour le télétravail, renforcement des canaux digitaux et offres de services innovants et accessibles, etc.





1

FACILITER L'OUVERTURE DE COMPTE AUX PERSONNES VULNÉRABLES

Depuis 1911 à la création des services financiers postaux, POST a toujours eu pour vocation de faciliter l'accès aux comptes et paiements pour toutes et tous. L'inclusion sociale est historiquement ancrée dans notre ADN. POST estime qu'il est de sa responsabilité sociale de permettre aux personnes vulnérables d'avoir accès à des services financiers basiques.

Ainsi avec des organismes tels que l'Office national de l'accueil (ONA), la Croix-Rouge ou l'association Touchpoints, POST assure aux Demandeurs de Protection Internationale (DPI) et aux Bénéficiaires de Protection Internationale (BPI) l'accès à des services financiers postaux. Cela permet à ces personnes, parfois à peine arrivées en Europe, et souvent en situation extrêmement délicate, d'ouvrir un compte pour gérer leurs dépenses courantes ou de se lancer dans une activité professionnelle.

La prise en charge des demandeurs et bénéficiaires de protection internationale peut s'effectuer dans quatre Espaces POST (Luxembourg-Gare, Luxembourg-Centre, Mersch, Kirchberg) où des agents dédiés, en collaboration avec l'ONA, peuvent les assister. Pour pallier les problèmes de langue et de compréhension, une brochure multilingue qui reprend les termes les plus courants en matière de service bancaires élémentaires, est en cours de réalisation. Cette brochure compile des expressions en six langues à savoir l'arabe, le turc, le tigrigna (syrien), le dari (persan afghan), l'albanais et le malinké (Afrique de l'ouest). Sans cette prise en charge par l'ONA, Touchpoints, la Croix-Rouge et d'autres organisations, ces personnes seraient isolées et privées de toute transaction bancaire. Les services proposés sont des services fondamentaux qui peuvent être étendus aux services ebanking de base. POST Finance possède, en outre, une structure tarifaire simple et transparente qui permet à toute personne privée ou à des entreprises d'accéder à une grande majorité de services bancaires à des conditions extrêmement compétitives.

« Touchpoints accompagne depuis 2016 les bénéficiaires de protection internationale et plus largement les ressortissants de pays tiers dans leur création d'entreprise au Luxembourg. Souvent, les personnes s'adressent à l'association par manque d'alternatives sur le marché du travail. Elles veulent enfin devenir indépendantes et se construire un avenir professionnel. Malheureusement, les



entrepreneurs qui se lancent se voient régulièrement refuser l'ouverture d'un compte bancaire pour leur activité, sans aucune information sur les raisons d'un refus ou même, ne serait-ce qu'une réponse écrite à leur demande. On se contente de leur dire qu'il n'est pas possible de leur ouvrir un compte bancaire. Après tous les efforts réalisés pour faire reconnaître leur expérience auprès du ministère de l'Économie, de convaincre un propriétaire de louer un local commercial, de se former à la réalité administrative du pays... ce rejet est vécu comme une véritable humiliation et un énième frein à l'indépendance financière. C'est la raison pour laquelle, début 2021, nous avons lancé un appel au secteur bancaire via l'ABBL pour améliorer la prise en charge de ce public particulièrement vulnérable à l'exclusion financière. Fort heureusement, POST Luxembourg a répondu favorablement à cet appel et a multiplié les efforts envers notre public cible », Fabienne Colling, responsable de l'ASBL Touchpoints.

D'ailleurs, POST Finance compte également parmi ses clients plus de 5 000 associations et clubs qui sont capitaux en termes de lien social.

2

AMÉLIORER LA PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS VIA L'ACCESSIBILITÉ DE NOTRE RÉSEAU VENTE

Depuis 2015, POST vise l'optimisation de l'expérience de ses clients indépendamment du canal de communication choisi. La présence physique de POST Luxembourg va évoluer, sans pour autant diminuer. Au contraire, POST veut amplifier sa présence grâce à une diversification de ses canaux. En faisant évoluer notre réseau de vente physique et nos canaux digitaux, nous nous adaptons aux modes de vie actuels.

93 % des ménages luxembourgeois se trouvent à 5 km maximum d'un point de vente POST

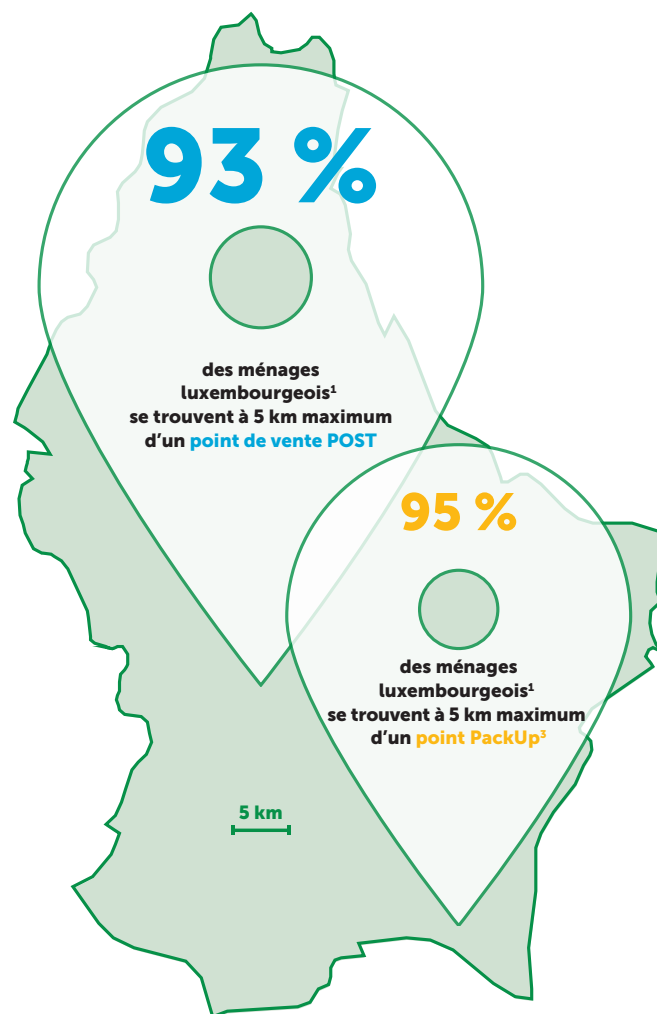
POST propose à ses clients des points de vente facilement accessibles, avec des horaires d'ouverture étendus, jusqu'à 12 heures par jour et disposant de parking. Nous disposons du plus vaste réseau de vente au Luxembourg avec 120 points de contact (Espaces POST, bureaux de poste, commerces partenaires), sans compter la centaine de stations PackUp accessibles 24h/24.

Grâce à leur emplacement à des endroits stratégiques pour le client, les stations PackUp connaissent un succès retentissant. Les stations PackUp ont collecté 20 % du total des colis remis aux clients en 2021. En six ans, le service compte une augmentation de plus de 165 % du nombre de clients, dont 10 000 nouveaux clients rien qu'en 2021.

3

PROXIMITÉ DU FACTEUR

Les 350 facteurs, qui circulent cinq jours sur sept à travers les rues du pays, assurent également un service de proximité en proposant les services les plus courants à toutes les personnes qui sont isolées chez elles ou qui ne peuvent se déplacer : retrait d'argent, garde ou réexpédition du courrier, affranchissement et dépôt des envois, vente de timbres ou d'emballages, etc. Depuis 2021, les facteurs disposent de l'application Payconiq² sur leurs terminaux portables pour faciliter le règlement des montants.



¹ 276 587 ménages sur 296 609 au Luxembourg.

² Plateforme de paiement.

³ Stations PackUp et PackUp Points.

Le réseau de vente en chiffres

57

Points POST

49

Bureaux de poste

14

Shops et Espaces POST

131

Stations PackUp



4 ENJEUX D'UNE POLITIQUE D'EMPLOI RESPONSABLE



POST Luxembourg, 1^{er} employeur du pays, poursuit son engagement en matière de responsabilité sociale, qu'il s'agisse de la qualité de l'emploi, des politiques en faveur des jeunes, de la diversité ou de l'égalité professionnelle. Elle anticipe les mutations de la société et les changements de métiers ; l'entreprise recrute, notamment chez les jeunes, les nouveaux profils dont elle a besoin dans le futur. Dans un monde en constante évolution, les ressources humaines sont confrontées à plusieurs défis majeurs sur lesquels il y aura d'importants enjeux à l'avenir.

1. PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉQUITÉ

La diversité est une réalité au sein du Groupe avec plus de 4 700 collaborateurs de plus de 50 nationalités différentes. Le développement de l'entreprise repose sur les multiples métiers, cultures, générations, compétences qui la composent et qui sont une réelle source de compétitivité. La particularité de POST est de proposer une grande diversité de fonctions, avec ou sans qualifications. Le recrutement se base sur les compétences requises, les qualifications et motivations pour le poste à pourvoir, sans autre critère de distinction, offrant ainsi la possibilité à tous de participer et de contribuer au succès et à la pérennité de l'entreprise.

L'enquête liée à la diversité, réalisée en 2020, a été lancée autour de la question : « Comment vivez-vous la diversité au quotidien chez POST ? ». Les réponses ont fait remonter des thématiques à analyser plus en détail : des efforts restent à fournir dans le domaine de la mixité homme/femme et dans la diversification de l'emploi des langues parlés et écrites chez POST, le français étant la langue officielle pour les communications. Suite à cette enquête, deux groupes de travail ont été mis en place en 2021 afin de dégager un plan d'actions concret.

2. FAVORISER L'INCLUSION PROFESSIONNELLE

POST contribue à l'insertion des jeunes dans l'emploi sur une grande diversité de fonctions. En 2021, POST a ainsi accueilli 96 stagiaires, 323 étudiants, 21 apprentis, et trois CIE (Contrat d'Initiation à l'Emploi). En 2021, sur 271 embauches, 132 avaient moins de 30 ans. Les moins de 30 ans constituent 13 % du total de nos collaborateurs. POST facilite également le maintien dans l'emploi des plus de 50 ans. Avec neuf engagés en 2021, ils constituent 30 % du total de nos collaborateurs.

Une relation étroite existe avec l'ADEM¹ pour offrir une chance aux demandeurs d'emploi et les réinsérer le plus rapidement dans le monde professionnel. POST garantit également la bonne

intégration des 28 personnes en situation de handicap qui composent ses équipes. D'ailleurs, en 2021, l'entreprise a participé au groupe de travail IMS (*Inspiring More Sustainability*) sur l'élaboration d'une charte d'entreprise « handi-accueillante ».

Investir dans des initiatives d'apprentissage

POST participe au programme de formation « SMART Technologies », lancé à l'initiative du ministère de l'Éducation. « *Des jeunes titulaires d'un diplôme d'études secondaires peuvent postuler pour accomplir un apprentissage de deux ans chez nous. Les étudiants suivent des cours du lundi au mercredi au lycée et se forment les jeudis et vendredis chez POST* », Carole Lauff, cheffe de service Talent Management. « *Chez nous, les jeunes participants de SMART Technologies apprennent, par exemple, comment fonctionne une Fritz!Box², comment tirer des câbles et comment faire des installations chez des clients. Cette approche nous permet de former assez rapidement du personnel compétent, qui peut être déployé aussitôt. Mais nous souhaitons avant tout leur transmettre le plaisir du métier et du travail bien fait* », Aly Hennico, Chef du département installations et dépannage au sein de POST Technologies. En 2021, deux apprentis ont suivi la formation « SMART Technologies ».

3. ASSURER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le bien-être au travail est important pour préserver la santé mentale et physique des collaborateurs ; tout comme pour renforcer la motivation des équipes et la compétitivité de l'entreprise. Le bien-être au travail permet également de lutter contre le turnover (8 % chez POST) et l'absentéisme des collaborateurs (6 % chez POST).

En 2021, POST a mené une enquête de climat interne auprès de 3 400 collaborateurs. La première question posée, de type NPS (*Net Promoter Score*), avait pour objectif d'évaluer, sur une échelle de 0 à 10, la probabilité que nos collaborateurs recommandent POST en tant qu'employeur. Avec une note moyenne de 7,1 sur 10, près d'un tiers des collaborateurs recommanderaient fortement POST comme employeur à leurs amis ou leurs proches. La note NPS qui en résulte est de 0,8 et montre un équilibre entre promoteurs et détracteurs. L'enquête souligne également que les collaborateurs sont fiers de travailler chez POST, avec une progression de 16 % (points) par rapport à la précédente enquête (2017).

Chez POST, la qualité de vie au travail passe, entre autres, par :

- La sécurité de l'emploi avec 97 % des collaborateurs qui bénéficient d'un contrat à durée indéterminée ;
- La mise en place d'une culture d'entreprise ouverte et transparente par la communication interne et le dialogue social ;
- Une convention collective pour les collaborateurs de POST Luxembourg, conclue en 2020, et appliquée dès janvier 2021, qui intègre la flexibilité des horaires de travail et une meilleure rémunération ;
- Le télétravail, qui s'installe, progressivement, dans le quotidien professionnel de POST. La politique de télétravail, hors contexte sanitaire, sera effective au 1^{er} juillet 2022 ;
- La cellule « RH pandémie », mise en place en 2020, qui a continué de répondre tout au long de l'année aux questions liées à la crise sanitaire que se posent les collaborateurs ;
- La mise à disposition d'un dispositif d'écoute et de soutien psychologique pour les aider à gérer des situations difficiles, personnelles ou professionnelles.

4. GARANTIR L'EMPLOYABILITÉ DE SES COLLABORATEURS

Pour rester compétitive et disposer des compétences nécessaires à l'évolution de ses trois métiers, POST doit maintenir l'employabilité de ses collaborateurs. C'est pourquoi nous les encourageons à prendre en main leur carrière en leur offrant des possibilités de requalification et de perfectionnement continus dans des domaines clés. La digitalisation représente un défi non négligeable et s'inscrit pleinement dans nos programmes d'employabilité et de mobilité au sein de POST. Des cycles de formation spécifiques sont destinés au personnel pour pouvoir s'adapter à cette évolution ou pour pouvoir se réorienter vers de nouveaux métiers. C'est un sujet primordial auquel POST réserve des moyens conséquents. La réussite de la transition digitale de l'entreprise nécessite de disposer en interne des compétences nécessaires. Un enjeu qui passe par un investissement dans la formation continue, le développement personnel et la mobilité interne (141 mobilités internes en 2021). En 2021, 68 % de nos effectifs ont suivi une formation. Au total, l'entreprise a offert 33 771 heures de formation pour un investissement de près de 3 millions d'euros.

¹ Agence pour le développement de l'emploi

² Routeur qui permet de se connecter à internet

55

**nationalités différentes parmi
les collaborateurs POST**

272

**personnes recrutées
en 2021**

97 %

**des collaborateurs
bénéficient d'un CDI¹**

33 771

**heures de formation offertes
aux collaborateurs de POST**

¹ Contrat à durée indéterminée



InTech a obtenu, pour la 6^e année consécutive, le label Great Place To Work Luxembourg

à la troisième place de la catégorie « Large Company ». InTech a également décroché le label *HappyIndex Trainees* 2022.



i-Hub a nommé son premier « Happiness Officer »

qui s'assure que chaque salarié soit bien dans son poste, dans la relation avec ses collègues et que le bien-être règne dans l'entreprise. L'objectif est de favoriser la cohésion d'équipe et de créer une atmosphère de travail positive.



Catherine Fagny,
Happiness Officer au sein de i-Hub



Digora a récolté 1 200 €

grâce à sa participation à la course « Plus vite que le cancer ».



InTech a développé le projet solidaire « BackUp » déployé en Guinée en collaboration avec l'ONG « WWoW¹ ». Il s'agit d'une **plateforme numérique qui permet aux victimes de violences sexuelles liées aux conflits armés, de se signaler et de collecter des données**, de manière entièrement sécurisée, pour apporter des preuves légales devant les tribunaux compétents.



¹ We Are Not Weapons of Wars



InTech a développé, pour l'Association européenne contre les leucodystrophies « ELA », l'application mobile « Mets tes Baskets » qui transforme le nombre de pas en dons. L'application, qui s'adressait principalement aux entreprises, va ouvrir de nouvelles perspectives à ELA et mobiliser d'autres publics comme les clubs sportifs, les associations, les écoles ou les villes.

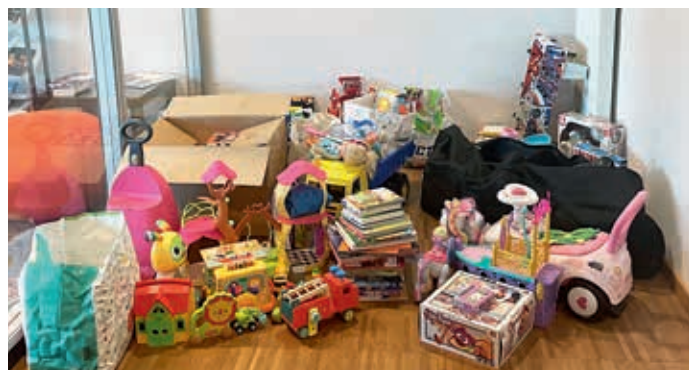


Digora utilise la plateforme digitale Klapoti

qui favorise l'engagement et l'autonomie des collaborateurs. Klapoti accompagne les entreprises dans une démarche volontaire et engageante favorisant la contribution des équipes au service de la performance.



Pour la seconde année consécutive, **i-Hub, InTech et Editus participaient à la collecte de jouets et de dons pour Wildgen for children 2021**. L'édition 2021 a permis à 13 associations du Luxembourg et de la Grande Région de bénéficier d'une aide matérielle de 63 m³ qui sera distribuée à environ 3 000 enfants.



En 2021, **EBRC a fait don de 80 vestes chaudes à l'ASBL Stëmm Vun Der Strooss** qui œuvre en faveur de l'intégration sociale et professionnelle de personnes défavorisées.



Vers la fin de chaque année, POST Luxembourg souligne son engagement social en offrant la possibilité à ses collaborateurs de faire don de leur chèques-cadeaux de fin d'année au profit d'une association à caractère social. **En 2021, les dons de chèques-cadeaux représentaient une valeur de 5 000 €.**



Lors de l'**édition 2021 du POSTLAF**, qui a eu lieu le dimanche 14 mars 2021 sous forme d'un challenge virtuel, les 1 170 participants de 48 nationalités ont parcouru une **distance totale de 12 870 km**. En plus du défi sportif, ce POSTLAF virtuel a également été organisé dans un but caritatif : POST Luxembourg s'est engagée à verser 5 € pour chaque participation, auxquels s'ajoutent les dons personnels des coureurs. Grâce à ces dons, POST Luxembourg a remis un chèque de 17 000 € à Caritas Luxembourg.



Suite à la création d'un « Happiness Committee », LuxTrust a organisé la 1^{re} édition des **« LuxTrust Awards » autour d'une cérémonie valorisant l'ancienneté et l'expertise de ses collaborateurs**.



L'EMPLOYABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS EST NOTRE PRINCIPAL ENJEU



« La motivation passe indéniablement par la communication, la transparence et l'information, voire la compréhension. Nous mettons tout en place pour être le plus transparent possible. »

*Entretien avec Claude Olinger,
directeur Ressources humaines*

EN 2021, QUELLES ONT ÉTÉ LES MESURES MISES EN PLACE POUR FAVORISER LE CLIMAT INTERNE ?

Claude Olinger (CO) : En 2021, nous avons instauré une nouvelle convention collective avec un nouveau système d'évaluation qui est dorénavant davantage centré sur les valeurs de POST et des compétences des collaborateurs. Une nouvelle grille salariale permet au management de donner des augmentations, à tous les niveaux de la hiérarchie sur base de la performance et des objectifs atteints, mais également en fonction du comportement des collaborateurs. La motivation passe indéniablement par la communication, la transparence et l'information, voire la compréhension. Nous mettons tout en œuvre pour être le plus transparent possible.

QUELLE PLACE POST ACCORDE-T-ELLE À L'INCLUSION ?

CO : POST est un employeur qui embauche des personnes de tout horizon et de tout âge. Les métiers sont tellement différents tout comme les profils que nous recherchons. Nous développons des programmes avec des écoles, notamment le programme « *smart technologies* » avec le Lycée Guillaume Kroll à Esch. Notre programme de formation initiale « *Léierbud* » engage des jeunes qui ont été suivis en amont. Un partenariat avec l'Université de Nancy a été installé pour offrir des débouchés intéressants dans les métiers technologiques.



POST est signataire de la « Charte de la
Diversité Letzebuerg » (IMS) depuis 2012.



**En 2021, 68 % de nos collaborateurs ont suivi
une formation dont la moitié concernait les softskills
(savoir-être).**



POST Courrier rassemble 40 % de l'effectif total de POST Luxembourg, soit 1 316 collaborateurs.

POST SUBIT-ELLE LA PÉNURIE DE CANDIDATS POUR SES DIFFÉRENTS POSTES VACANTS ?

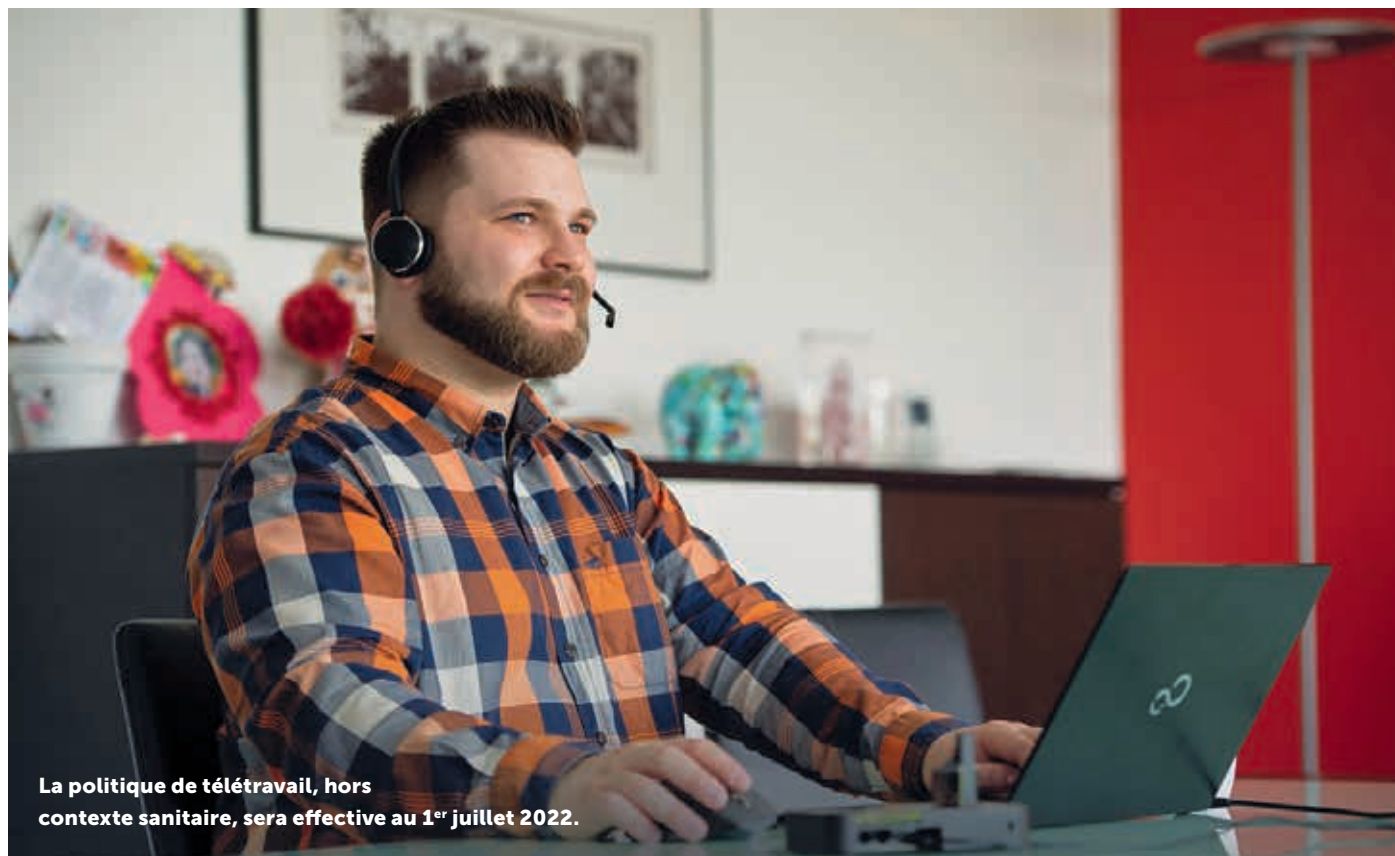
CO : De manière générale, il est devenu très compliqué de trouver les bons profils, principalement dans les métiers de l'ICT. C'est une tendance que l'on peut remarquer auprès de nombreux employeurs et qui n'est pas spécifique à POST. Il faut investir davantage de temps pour trouver le profil adéquat. Communiquer davantage. Nous sommes présents sur les réseaux sociaux, nous organisons des visites dans des écoles et nous participons à des forums pour mieux faire connaître POST. Nous sommes également confrontés au problème de langues. Trouver, aujourd'hui, des facteurs qui parlent luxembourgeois est devenu compliqué.

QUELS SONT LES RISQUES SI POST N'INVESTIT PAS DANS L'EMPLOYABILITÉ DE SES COLLABORATEURS ?

CO : Le risque principal réside dans le fait que les collaborateurs ne soient pas à la hauteur de la tâche demandée. Nos métiers sont constamment soumis à de fortes évolutions, nous sommes amenés de façon permanente à trouver de solutions et à nous adapter, au risque de perdre en compétences, mais aussi en attractivité. Par exemple, la digitalisation apportera des mutations au sein de la nature même des tâches et des emplois. Nous optons pour une augmentation des compétences via la formation. Certains emplois seront amenés à disparaître, mais il est impossible de savoir lesquels et dans quelle mesure.

LE TÉLÉTRAVAIL A ÉTÉ INSTAURÉ DANS L'URGENCE EN 2020. IL DOIT MAINTENANT ÊTRE ORGANISÉ. QU'EST-IL PRÉVU POUR 2022 ?

CO : Nous avons dû agir dans l'urgence ces deux dernières années, mais force est de constater que cela fonctionne. Aujourd'hui, les départements ont la liberté de déterminer la solution à adopter selon la distanciation sociale, la sécurité, la présence nécessaire ou obligatoire. Cependant, le télétravail souffre également de certaines limites. C'est pourquoi nous devons l'encadrer. Une politique de télétravail est d'ailleurs en cours de négociation avec les différentes parties prenantes.



Indicateurs sociaux pour POST Luxembourg & POST Telecom	2019	2020	2021
Effectif POST Luxembourg et POST Telecom (headcount au 31.12.2021)	3 404	3 409	3 433
dont effectif féminin	1 052	1 047	1 033
Embauche moins de 30 ans	179	148	132
Embauche plus de 50 ans	4	8	9
Effectif directeurs et cadres dirigeants	46	47	49
Effectif cadres	119	126	121
Effectif non cadres	3 239	3 236	3 263
Effectif sous contrat d'apprentissage	13	13	12
Contrats d'Initiation à l'Emploi	4	1	2
CDI	3 275	3 337	3 339
CDD	112	58	80
Pourcentage de l'effectif ayant suivi une formation	78 %	70 %	68 %
Turnover	8 %	8 %	8 %
Taux d'absentéisme	6 %	6 %	6 %
Nationalités	50	50	55

SÉLECTION DE CHIFFRES-CLÉS RH 2021¹

4 725

Nombre moyen de collaborateurs dans le Groupe POST (headcount)

43 ans

Âge moyen des collaborateurs

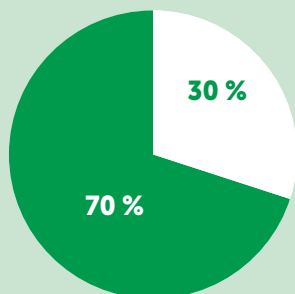
272

Nombre de recrutements

255

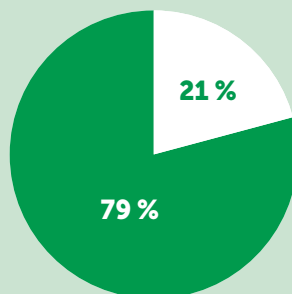
Nombre de départs

Répartition par genre



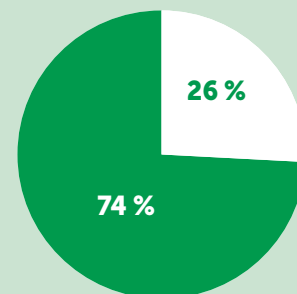
○ Femmes
● Hommes

Répartition par temps de travail



○ Temps partiel
● Temps plein

Congés parentaux par genre



○ Femmes
● Hommes

Congés parentaux mi-temps, fractionnés et temps plein confondus

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR MÉTIER (POST LUXEMBOURG & POST TELECOM)

POST Finance	3 %	99 collaborateurs
Direction générale	16 %	548 collaborateurs
POST Telecom	20 %	697 collaborateurs
POST Technologies	23 %	773 collaborateurs
POST Courrier	38 %	1 316 collaborateurs

18 %

de mobilité interne supplémentaire en 2021

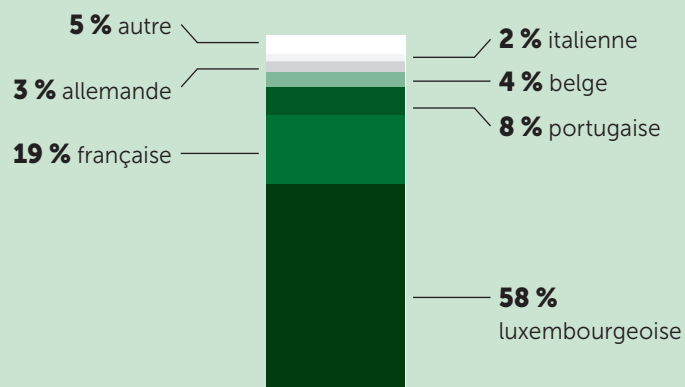
141 en 2021,
119 en 2020,
127 en 2019

88

accidents de travail (contre 104 en 2020)

68 % des accidents de travail ont entraîné un arrêt maladie contre 78 % en 2020.

RÉPARTITION DES COLLABORATEURS SELON LA NATIONALITÉ : 55 NATIONALITÉS DIFFÉRENTES



¹ Périmètre POST Luxembourg + POST Telecom

« LA MAÎTRISE DES COÛTS RESTE L'UNE DE NOS PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS. »

LUCA TAGLIABUE,
directeur financier





INVESTIR POUR GÉNÉRER DE NOUVELLES SOURCES DE REVENUS



La maximisation des profits sans prendre en compte les facteurs environnementaux et sociétaux ne peut plus être considérée comme un modèle d'affaires viable pour les entreprises.

Entretien avec Luca Tagliabue, directeur financier

EN TANT QUE DIRECTEUR FINANCIER, QUEL EST VOTRE APPORT SPÉCIFIQUE DANS LE DOMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ POST ?

LUCA TAGLIABUE (LT) : En tant qu'établissement public, les enjeux sociaux, environnementaux et éthiques font partie de l'ADN de POST Luxembourg. Aller au-delà des impératifs de performance économique représente désormais un enjeu primordial pour la survie de toutes entreprises. Avec sa stratégie RSE, le Groupe POST Luxembourg contribue à une plus grande durabilité de l'économie luxembourgeoise et de la société en général. À titre d'exemple, en 2021, nous avons intégré les critères ESG dans la politique de placement des avoirs de nos clients POST Finance.

EN 2020, VOUS ABORDIEZ L'IMPORTANCE D'OPTIMISER L'UTILISATION DE NOS RESSOURCES AFIN DE PÉRENNISER LES RÉSULTATS DE L'ENTREPRISE. QU'EN EST-IL AUJOURD'HUI ?

LT : Un certain nombre de mesures visant à optimiser nos dépenses à court terme ont été implémentées avec succès, notamment un taux de couverture achats de plus de 80 % qui se traduit par un volume d'économies en constante augmentation. D'autres mesures comme la modernisation des systèmes informatiques dans le Métier Télécom contribuera à moyen terme à l'optimisation des processus. Dans un contexte caractérisé par un taux annuel d'inflation en hausse qui sera suivi par le déclenchement d'une nouvelle indexation des salaires, la maîtrise des coûts reste l'une de nos principales préoccupations.



Les investissements réalisés en 2021, à hauteur de 150,6 millions d'euros, concernent notamment le déploiement du Réseau du futur ainsi que la construction du futur siège social de POST Luxembourg, Helix, qui sera mis en production fin 2022.





Data centre classé Tier 4

QUEL POIDS JOUE LE RÔLE DE PRESTATAIRE DE SERVICES PUBLICS/SERVICES UNIVERSELS SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE POST ?

LT : Par service universel, on comprend une offre de services postaux et financiers de qualité déterminée, fournis de manière permanente et à des prix abordables. Le volume d'affaires des services postaux et financiers qui rentrent dans la définition de service universel se monte à quelque 150 millions d'euros, soit 17 % du chiffre d'affaires.

DE QUELLE MANIÈRE NOTRE STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT RENFORCE LA ROBUSTESSE DE POST ?

LT : POST Luxembourg est l'entreprise leader des télécommunications au Luxembourg. Elle déploie un réseau national de fibre optique considéré *futur proof* au vu de sa capacité quasi illimitée de transporter des données. Le volume d'investissements dans la fibre cumulé, à la fin de 2021, se monte à quelque 500 millions d'euros. Par ailleurs, l'entreprise investit dans l'infrastructure 5G pour satisfaire les besoins croissants de communication mais aussi pour générer de nouvelles sources de revenus. Enfin, le Groupe consent depuis plusieurs années d'importants investissements immobiliers pour y loger principalement ses activités, notamment, trois data centres classés Tier 4 et son futur siège qui sera livré fin 2022.

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES 2022 ET AU-DELÀ ?

LT : Pour 2022, le Groupe POST Luxembourg table sur la stabilisation de ses résultats en dépit d'un contexte caractérisé par la hausse des prix et une nouvelle indexation des salaires. À moyen terme, le Groupe prévoit une hausse durable de ses résultats notamment grâce à l'inversion de tendance des résultats de POST Finance impactés par les taux d'intérêts négatifs, et grâce à de nouvelles sources de revenus des filiales.

En 2021, le Groupe POST réalise un chiffre d'affaires de 898,9 millions d'euros, soit une croissance organique de 2,1 % qui confirme sa capacité à accroître durablement ses ventes.

Le **Métier Télécom** reste le principal contributeur. Sa contribution au chiffre d'affaires consolidé progresse de 1,3 % à 485,9 millions d'euros par la hausse des segments mobile et solutions business pour entreprises, et ce en dépit du déclin structurel de la téléphonie fixe qui, grâce au confinement, avait connu une trêve en 2020. Porté par l'essor du commerce en ligne et par les campagnes de sensibilisation et de lutte dans le cadre de la crise sanitaire, la contribution au chiffre d'affaires consolidé du **Métier Courrier** progresse de 4,6 % à 199,5 millions d'euros. En revanche, le chiffre d'affaires du **Métier Finance** recule de 8,8 % à 22,2 millions d'euros. Cette baisse est attribuable aux produits d'intérêts, dans un contexte de taux négatifs sur les placements interbancaires, amplifié par la hausse de l'épargne depuis la crise sanitaire. Enfin, les autres entités du **Groupe** réalisent un chiffre d'affaires de 191,4 millions d'euros, soit une hausse organique de 2,9 %.

L'année se solde par un **bénéfice brut d'exploitation** (EBITDA) de 159 millions d'euros, en hausse de 5,6 millions d'euros. Cette hausse est portée par le Métier Télécom ainsi que par le Métier Courrier. Alors qu'en conséquence du repli de la marge d'intérêts de 4,3 millions d'euros, le Métier Finance clôture l'année 2021 sur des résultats qui se détériorent. Les autres filiales affichent globalement une croissance.

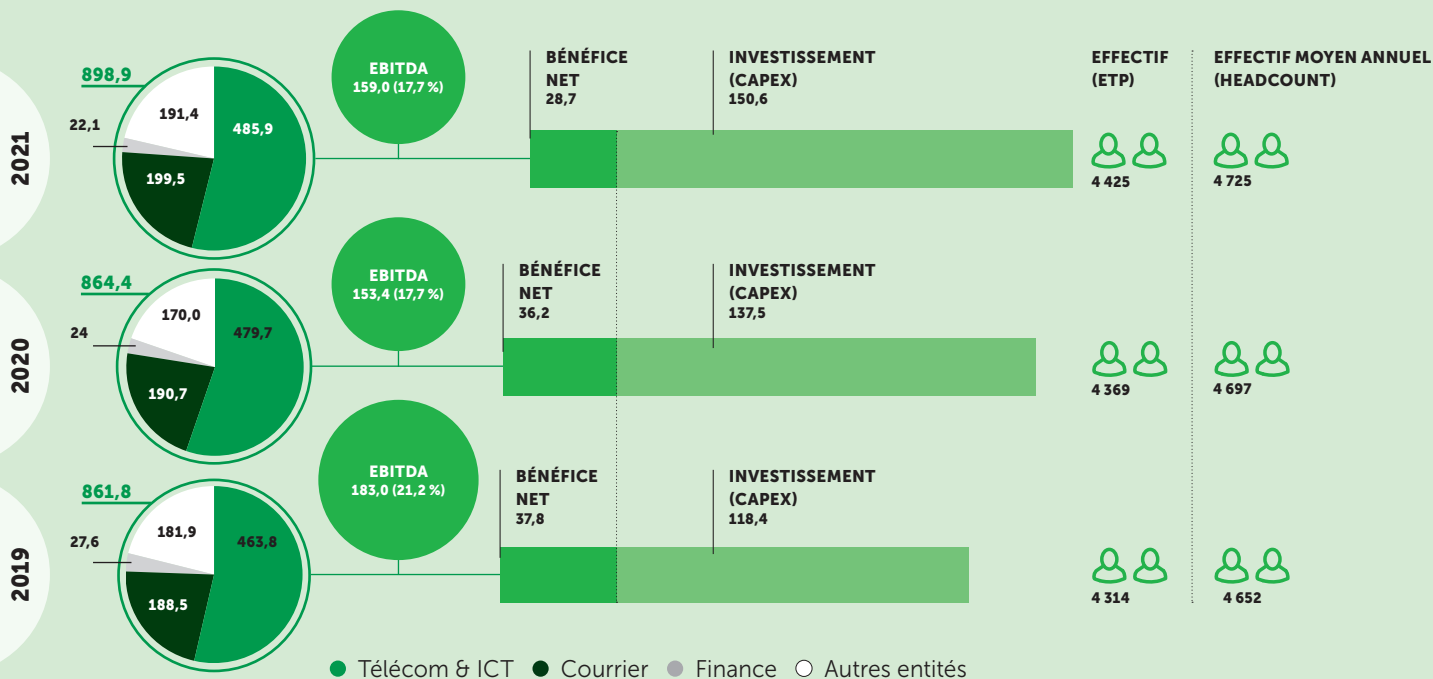
Après quatre années de hausse, le Groupe clôture l'année 2021 sur un **bénéfice net** en baisse de 7,5 millions d'euros à 28,7 millions d'euros. Cela s'explique par la baisse de 13,6 millions euros du résultat financier qui avait profité de la vente d'actifs financiers, en 2020.

Les investissements réalisés en 2021 augmentent de 13,1 millions d'euros pour atteindre 150,6 millions d'euros. Ils concernent notamment la fibre optique dont la valeur brute fin 2021 atteint quelque 500 millions d'euros, le déploiement de la 5G, le développement de logiciels de télécommunication et la construction du futur siège social de POST Luxembourg qui sera mis en production fin 2022.

Hormis la construction du futur siège social, en partie financée avec les réserves de liquidités de l'entreprise, les investissements réalisés en 2021 sont entièrement financés par l'excédent de trésorerie généré par l'activité propre de l'entreprise résultant de son chiffre d'affaires.

En 2021, le nombre de collaborateurs est de 4 425 contre 4 369 équivalents temps plein en 2020. La hausse de 56 équivalents temps plein comprend 74 équivalents temps plein en provenance de LuxTrust contrôlée par POST depuis 2021.

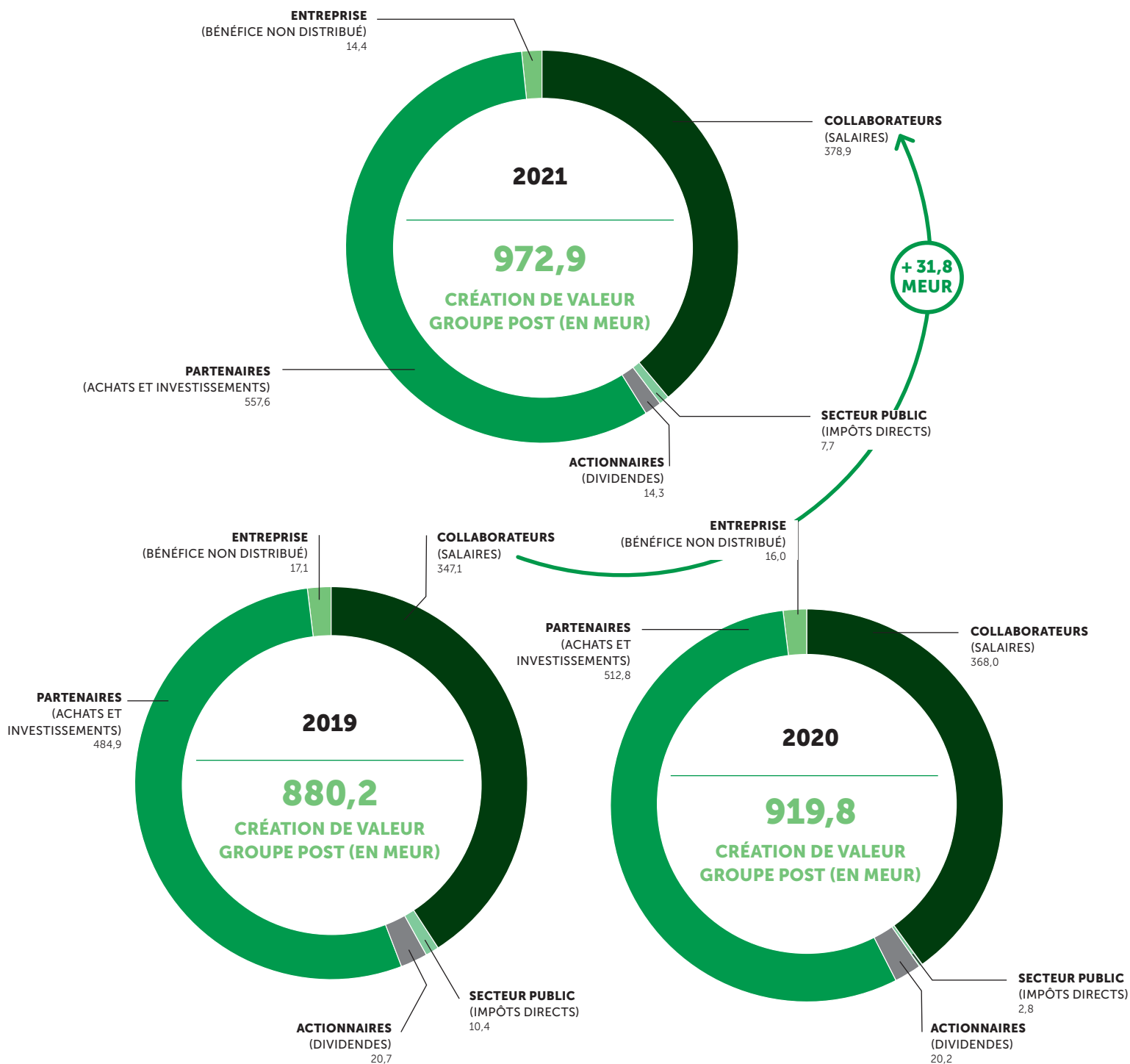
CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE POST (EN MEUR)



« DISTRIBUTION DE LA VALEUR CRÉÉE PAR LE GROUPE »

En lien avec son ambition de déploiement d'infrastructures de télécommunications modernes et performantes, la fourniture de services postaux et logistiques ainsi que de services de paiement, le Groupe POST contribue à la prospérité et à

la création de valeur du Luxembourg. En 2021, la valeur créée atteint 972,9 millions d'euros dont 415,3 millions d'euros directement créé par l'entreprise et 557,6 millions d'euros indirectement auprès de ses fournisseurs.



« POST VISE UNE CROISSANCE DURABLE QUI ASSURE UN ÉQUILIBRE ENTRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT POSITIVE ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE, SANS SACRIFIER LA RENTABILITÉ DU CAPITAL INVESTI. »

*SERGE ALLEGREZZA,
Président du Conseil d'administration*





GUIDER L'ENTREPRISE DANS SA RAISON D'ÊTRE



Fixée par la loi, la gouvernance de POST a épousé son évolution pour mieux accompagner son développement. L'architecture des rôles et responsabilités permet à l'entreprise de mener sa stratégie avec une vue à long terme tout en s'adaptant rapidement aux aspects conjoncturels. Une gouvernance robuste maniée avec agilité permet le développement d'innovations et de création de valeurs durables et partagées.

Un établissement public à vocation commerciale et financière

Pour comprendre l'architecture de la gouvernance de POST Luxembourg, il est nécessaire de saisir le caractère singulier de l'entreprise. Son statut est celui d'établissement public à vocation commerciale et financière dont « l'actionnaire » unique est l'État. L'entreprise doit également assurer des prestations de service public et de service universel, ce qui fait de POST un établissement public unique au Luxembourg.

POST Luxembourg se meut dans un contexte concurrentiel et réglementaire complexe, et ce, pour chacun de ses métiers. La gouvernance permet de vérifier l'alignement des objectifs opérationnels des lignes métier avec les objectifs stratégiques de l'entreprise. En instaurant une excellente coordination entre les différentes entités, la gouvernance de POST protège, de cette manière, les droits et les intérêts de ses parties prenantes.

Une gouvernance qui évolue

La gouvernance de POST Luxembourg et du Groupe relève de la responsabilité du Conseil d'administration. Ce dernier détermine les règles de direction et de surveillance qui s'y appliquent. Son but est d'assurer une gestion d'entreprise efficace et éthique selon des règles claires, cohérentes et transparentes.

Depuis sa création en 1842 sous forme d'Administration, POST Luxembourg a vu son statut, sa gouvernance et son fonctionnement évoluer pour répondre aux changements de ses activités et s'adapter à un environnement en mutation. D'abord régie par la loi du 10 août 1992, portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, cette dernière a été modifiée¹ afin de moderniser la gouvernance du Groupe, de simplifier la prise de décisions et d'augmenter la réactivité de l'organisation interne.



Les organes de l'entreprise définis par la loi

Les organes de l'entreprise sont le Conseil d'administration et le directeur général. Sur proposition du directeur général, la définition et la validation de la stratégie de l'entreprise, y compris la gestion des participations, incombent au Conseil d'administration. Le Conseil d'administration est en première ligne pour adapter la stratégie *Mir sinn d'POST* en fonction des évolutions du marché et des besoins des clients.

¹ En date du 15 mars 2016

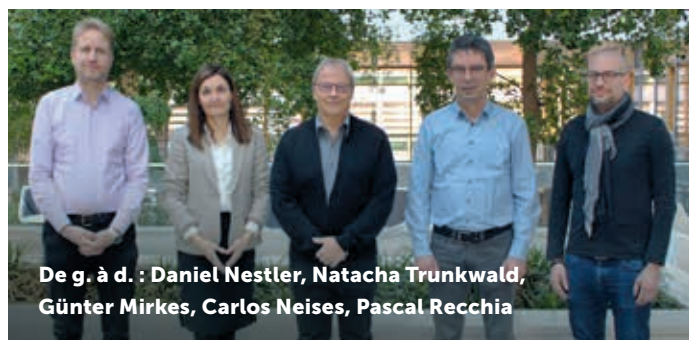
1

LA RSE AU CENTRE DE LA STRATÉGIE DU GROUPE

Le Conseil d'administration privilégie une gestion orientée sur le long terme pour développer les activités de l'entreprise dans le souci d'en assurer la rentabilité, et ce dans le respect des valeurs ainsi que des grands axes de sa politique de responsabilité sociale. Son ambition est de permettre à l'entreprise de réussir la transition de la RSE vers la création de valeur durable. En intégrant la stratégie RSE à la stratégie de l'entreprise, le Groupe affiche sa volonté d'assumer pleinement sa responsabilité sociale et sociétale et de contribuer activement à un développement responsable.

Dans ce contexte, le Conseil d'administration a organisé en 2021 un *workshop* sur la cohésion territoriale et les services publics intitulé « la présence de POST Luxembourg dans l'espace public ». La conférence du professeur Peter Dehne fut suivie d'une table ronde avec des représentants du ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire, du ministère de l'Intérieur, d'Émile Eicher, président du SYVICOL et du directeur général de POST.

Le programme de formation des administrateurs comprend également des cours ayant trait à la RSE, telle que la formation ILA « 21st Century Board Leadership Model Masterclass ».



De g. à d. : Daniel Nestler, Natacha Trunkwald, Günter Mirkes, Carlos Neises, Pascal Recchia

2

RESPECT DU CODE DE CONDUITE

Le Comité d'éthique est en charge de veiller à l'application correcte du Code de Conduite de POST Luxembourg, à la coordination de sa mise à jour ainsi qu'au traitement des cas d'infraction au Code de Conduite. Le Comité d'éthique peut également être consulté en cas de questions et pour des conseils inhérents à l'application du Code de Conduite. Le Comité d'éthique suit une politique de confidentialité et d'impartialité qui en fait le contact de prédilection pour les lanceurs d'alerte internes à POST Luxembourg.

Pour les questions qui lui sont posées, le Comité éthique adopte une approche :

- **indépendante** de tout autre organe ou hiérarchie ;
- **consensuelle** : le collaborateur est libre de recourir au système d'alerte et de l'arrêter à tout moment ;
- **confidentielle** : le contact pris et les propos tenus au cours des échanges sont confidentiels ;
- **respectueuse** des positions de chacun.

Le Comité éthique traite les données personnelles qui lui sont transmises dans le respect des principes du RGPD. En 2021, le Comité d'éthique s'est réuni 7 fois.

Bon à savoir

Le **Code de Conduite** de POST Luxembourg, approuvé par le Conseil d'administration, décrit les principes ainsi que les recommandations de conduite professionnelle les plus usuelles à suivre en lien avec la vision, la mission et les valeurs de POST Luxembourg. Il guide les actions des collaborateurs lorsqu'ils interagissent avec des collaborateurs, les clients, les fournisseurs et sous-traitants ainsi qu'avec toute autre personne ou organisme.

3

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

POST Luxembourg s'est dotée d'un code de conduite et de déontologie professionnelle qui s'applique à tous les collaborateurs de POST, quelle que soit leur position ou responsabilité, en interne et vis-à-vis de l'extérieur afin qu'ils agissent à tout moment dans le respect des normes d'intégrité, d'éthique et de professionnalisme.

POST Luxembourg pratique une **tolérance zéro** à l'égard de toute forme de corruption et s'engage à :

- Éviter toute pratique commerciale abusive ou malhonnête, et présenter toujours ses services et produits de façon transparente et honnête ;
- Traiter ses clients et fournisseurs avec honnêteté et impartialité ;
- Sélectionner ses fournisseurs en fonction de leur mérite et préciser à ces derniers qu'ils sont tenus de pratiquer une concurrence loyale et transparente pour obtenir un contrat.

Ainsi, tout cadeau reçu ou offert doit rester raisonnable, non significatif et symbolique, et ne doit en aucun cas influencer une décision professionnelle. Les droits de signature auprès de POST Luxembourg sont clairement définis et s'articulent en toute transparence autour de seuils d'engagement définis.

Remontée de l'information

Les collaborateurs constatant ou suspectant une violation du Code de conduite doivent se sentir libres à tout moment de porter leurs doutes et leurs questions à ce sujet à l'attention d'un membre de la hiérarchie ou d'un membre du Comité éthique. Pour cette raison, un système d'alerte professionnelle, permettant au Comité éthique de donner suite à d'éventuelles infractions afin, le cas échéant, d'en apurer le bien-fondé a été mis en place. POST Luxembourg interdit toute forme de représailles à l'encontre des personnes ayant, de bonne foi, signalé un soupçon de manquement, même s'il n'existe à l'issue de l'investigation aucune preuve suffisante qui confirme le soupçon.

4

COMPORTEMENTS ANTI-CONCURRENTIELS

POST Luxembourg évolue dans un contexte fortement réglementé, et ce, pour chacun de ses métiers. Pour les secteurs où POST Luxembourg est considérée comme étant l'acteur dominant du marché, la politique tarifaire est soumise à l'avis du Conseil de la concurrence.

**Code de conduite**

pour les collaborateurs de
POST Luxembourg et POST Telecom



5

GESTION DES RISQUES

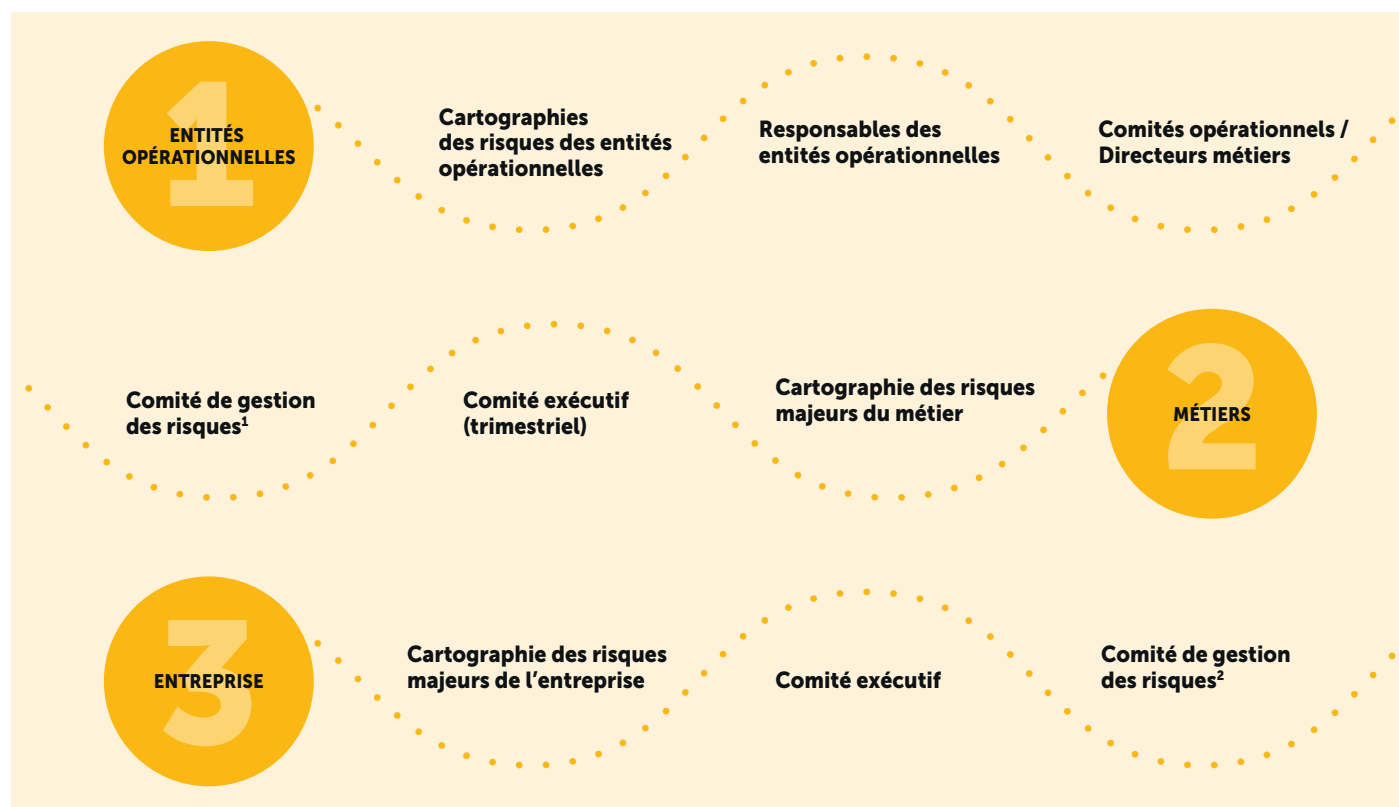
POST a déployé une gestion des risques qui a pour vocation d'aider l'entreprise dans la pleine réalisation de ses objectifs stratégiques et d'assurer sa performance sur le long terme. Et ce, autour d'un double objectif : oser et, à la fois, maîtriser les risques. Concrètement, il s'agit de sa capacité à se prémunir contre les événements indésirables ayant une incidence sur sa stratégie, sur nos processus opérationnels ainsi que sur notre conformité aux lois et règlements en vigueur, tout en identifiant des opportunités pour générer de la valeur pour l'entreprise mais aussi pour ses clients et partenaires.

POST a déployé un système de gestion des risques inspiré des lignes directrices de la norme internationale ISO 31000:2018 (management des risques). Cette démarche, pilotée par le Chief Risk Officer (CRO), consiste à identifier et à apprécier les risques pertinents pour chacun des trois métiers de POST et fonctions transverses, et à élaborer une réponse efficace pour en améliorer la maîtrise. Le cycle de revue des risques permet d'impliquer de nombreux acteurs opérationnels et de transmettre une information transparente et régulière aux organes de gouvernance.



Mathieu Brizard,
Chief Risk Officer

Le cycle de revue des risques



¹ Se réunit à fréquence trimestrielle. Chaque séance est consacrée à la cartographie des risques d'un métier spécifique.

² Se réunit à fréquence trimestrielle. Les risques majeurs de l'entreprise sont suivis lors de chaque réunion de Comité.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La composition du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration, présidé par Serge Allegrezza, est composé de 16 membres nommés par le gouvernement pour une durée de cinq ans. Huit membres représentent l'État dont trois au moins pour le ministère de l'Économie ; deux membres représentent la société civile et six membres représentent le personnel de POST.

Le gouvernement applique une politique paritaire pour la composition du Conseil d'administration. Ainsi, hors administrateurs élus par les salariés, le Conseil d'administration et ses

Comités spécialisés sont composés de 50 % de femmes et de 50 % d'hommes.

POST Luxembourg attache une grande importance à la qualité de gestion et de la supervision de ses différents métiers et filiales. Convaincus qu'une gouvernance exemplaire contribue à la performance du Groupe, les administrateurs suivent un programme de formations et de conférences-débats afin de soutenir et de développer davantage l'expertise fonctionnelle du Conseil d'administration dans son ensemble.

De g. à d. :

Premier rang : Raymond Juchem, Sylvie Lucas, Jean-Luc Kamphaus, Serge Allegrezza, Anne-Catherine Ries, Gilbert Goergen

Deuxième rang : Steve Fritz, Sandra Denis, Hans-Ulrich Hügli, Marie-Josée Ries, Ginette Jones

Troisième rang : Jeff Fettes, Günter Mirkes, Udo Fell, Patrick Clesse, Pierre Da Silva



LES PRIORITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2021

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE MIR SINN D'POST

Au cours de l'année 2021, le Conseil d'administration a revu le plan d'actions et de suivi de la stratégie *Mir sinn d'POST*, reprenant les thèmes stratégiques et leur déploiement dans le temps jusqu'en 2023. Il a en particulier suivi la réalisation des objectifs communs de POST Luxembourg :

• Expérience Client

En 2021, le Conseil d'administration a suivi les premiers résultats de la stratégie « Expérience client B2C » exprimée en *Net Promotor Score (NPS)*. Cette revue a confirmé une hausse très significative des résultats de POST en général et de chacun de ses métiers en particulier depuis 2019. Ces résultats, très encourageants, sont entre autres dus au rôle positif que POST a joué lors de la crise sanitaire. Le NPS de POST Luxembourg atteint 18,5 en 2021, contre 6 en 2020. Garder le niveau atteint constituera un vrai challenge.

• Engagement des collaborateurs

La mesure de l'engagement des collaborateurs a fait l'objet d'une étude qui a été présentée au Conseil d'administration en 2021 et qui a fait ressortir, entre autres, un *NPS* positif pour l'ensemble des collaborateurs. Avec 2 327 réponses, pour un taux de participation de 68 %, deux tiers des participants ont donné une note allant de 7 à 10 à la question « Quelle est la probabilité que vous recommandiez POST en tant qu'employeur à un ami ou à un proche ? ».

• Rentabilité

La mesure de la valeur ajoutée créée par le Groupe POST Luxembourg, par rapport au PIB du pays a été un autre point de suivi majeur du Conseil d'administration. Le Groupe POST Luxembourg contribue pour 0,8 % au PIB du Luxembourg. Les collaborateurs en sont les principaux bénéficiaires.

5G

2021 a été l'année du déploiement à plus grande échelle de la 5G au Luxembourg. Le Conseil d'administration s'est informé à plusieurs reprises de l'état d'avancement du déploiement de cette infrastructure clé pour la compétitivité de l'économie nationale.

INVESTISSEMENTS LIÉS AU GROUPE POST

Le Conseil d'administration a approuvé les changements suivants au niveau Groupe :

- Cession de la totalité des parts détenues par Victor Buck Services dans Seqvoia S.A. ;
- Augmentation de la participation de POST dans Visalux ;
- Participation de POST dans l'augmentation de capital de LuxTrust S.A.



ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT



L'engagement RSE de POST s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, adaptée aux nouveaux défis de la société et aux attentes des parties prenantes de l'entreprise. Après une année marquée par de grands bouleversements, durant laquelle POST a fait preuve de résilience et d'engagement, il appartient au Conseil d'administration (CA) de s'assurer de la prise en compte des enjeux du développement durable dans la stratégie de l'entreprise pour lui assurer une pérennité.

« IL EST ÉVIDENT QUE LES DIFFÉRENTS CHOIX EUROPÉENS, NOTAMMENT LES SUJETS DE DURABILITÉ ET DE POLITIQUE CLIMATIQUE INFLUENT DIRECTEMENT SUR LES DIFFÉRENTS MÉTIERS DE POST. »

STEVE FRITZ,
membre du Conseil d'administration

Une interview croisée, entre Isabelle Faber, directrice Communication & RP – RSE, et quatre administrateurs nous permet de sonder leurs positions face aux enjeux auxquels l'entreprise est confrontée.

Interview avec Monsieur Steve Fritz, représentant de l'État, Madame Ginette Jones, administratrice indépendante, Monsieur Raymond Juchem, représentant du personnel, et Madame Anne-Catherine Ries, représentante de l'État.

DE QUELLE MANIÈRE VOTRE MÉTIER IMPACTE VOS DÉCISIONS AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE POST ?

Raymond Juchem (RJ) : En tant que Président du syndicat des facteurs et Vice-Président du syndicat des P&T, en plus d'être membre de la chambre des fonctionnaires et membre du Comité fédéral de la CGFP (Confédération Générale de la Fonction Publique) et représentant du personnel, je veille particulièrement aux discussions concernant les effectifs de POST. Un administrateur, qui plus est, élu par le personnel, doit rester vigilant quant aux décisions prises, ceci afin de concilier judicieusement les aspects rentabilité et les enjeux du personnel.

Anne-Catherine Ries (ACR) : Je suis directrice du service des médias, de la connectivité (SMC) et de la politique numérique auprès du ministère d'État depuis 2019 ; j'endosse également la fonction de conseillère du Premier Ministre et ministre des Communications et médias. Mon métier exerce un impact important sur mon rôle au sein du CA.

Le domaine des télécommunications est une partie intégrante de mon travail au sein du SMC qui coordonne la politique nationale en matière de connectivité et politique des données. À travers l'expérience Digital Luxembourg, initiative que nous avons fondée en 2014, j'ai pu apporter des vues de l'écosystème numérique luxembourgeois.

Au niveau de la dimension politique, je note également une nette influence des facteurs géopolitiques qui impactent de manière concrète les décisions d'une entreprise telle que POST. Une constante analyse ainsi qu'une prise de décisions rapides permettent de s'orienter et de se positionner face aux crises multiples.

Steve Fritz (SF) : J'ai repris la nouvelle direction générale consacrée à la politique européenne au sein du ministère de l'Économie depuis 2021. Notre mission première est de coordonner la position du Luxembourg face aux directives et règlements européens, concernant notamment le marché intérieur, la politique de la concurrence ou encore la propriété intellectuelle. De manière générale, nous défendons les intérêts de l'économie luxembourgeoise lors des négociations à Bruxelles ou dans d'autres forums internationaux. Il est évident que les différents choix européens, notamment les sujets de durabilité et de politique climatique influent directement sur les différents métiers de POST. Il importe d'être à l'affût des initiatives européennes en cours et à venir. J'apporte mes connaissances des rouages bruxellois à nos discussions au sein du CA.

**« DANS LE CONTEXTE DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE, LE TEMPS
DU NICE TO HAVE EST FINI, LE MUST HAVE
EST DEVENU LA NORME. »**

*RAYMOND JUCHEM,
membre du Conseil d'administration*



De g. à d. : Ginette Jones,
Raymond Juchem, Isabelle Faber,
Anne-Catherine Ries , Steve Fritz

Ginette Jones (GJ) : Je suis assistante sociale de formation et je me suis spécialisée dans le travail social et communautaire. Aujourd'hui, je suis Présidente de l'entente des offices sociaux et membre du Conseil d'administration de l'Office social de la Ville de Luxembourg ainsi que Vice-Présidente de la Fondation Solina. Ma carrière m'a formée à comprendre les processus de développement et de *Change Management*. Ces processus me permettent de mieux accompagner l'entreprise dans sa transformation, d'être à l'écoute des collaborateurs et de leurs préoccupations.

COMMENT AVEZ-VOUS VU ÉVOLUER LA PRISE EN COMPTE DE LA RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES AU LUXEMBOURG DANS LA GESTION DES SOCIÉTÉS ?

GJ : La démarche RSE devient concrète seulement si on y alloue des ressources et des moyens. En 2021, une entreprise telle que POST ne peut générer des produits et services qui ne soient pas à la fois rentables et durables. Cet aspect de la durabilité, intégré à la rentabilité, est un enjeu dont nous sommes tous conscients. La thématique était d'ailleurs à l'ordre du jour de nos séances en 2021.

RJ : Dans le contexte du développement durable, le temps du « *nice to have* » est fini, le « *must have* » est devenu la norme. D'ailleurs, l'ancrage de POST dans une démarche de création de valeur durable et partagée est, selon moi, une obligation inévitable. Il faut savoir que beaucoup de sociétés, avant de signer un partenariat ou un contrat avec POST, souhaitent être informées de la manière dont nous sommes engagés dans le développement durable. Ils attendent des actions concrètes de notre part.

ACR : La RSE ne doit pas servir de faire-valoir. Aujourd'hui, il y a des décisions financières très concrètes qui sont prises au niveau des investisseurs ; avec des fonds d'investissement, de vraies démarches et des engagements concrets. On voit aussi des critères matériels et des considérations qui ne sont plus seulement de belles paroles, comme la prise en compte du coût de l'énergie. Je suis convaincue que se pencher sur nos responsabilités est un choix durable pour l'entreprise ; que les investissements honnêtes, sincères et engagés se matérialiseront de manière positive pour POST.

« POST DOIT VEILLER À SON CAPITAL HUMAIN ET RESTER VIGILANTE AU DÉVELOPPEMENT DE SES TALENTS. »

*GINETTE JONES,
membre du Conseil d'administration*

« LA RSE NE DOIT PAS SERVIR DE FAIRE-VALOIR. AUJOURD'HUI, IL Y A DES DÉCISIONS FINANCIÈRES TRÈS CONCRÈTES QUI SONT PRISES AU NIVEAU DES INVESTISSEURS ; AVEC DES FONDS D'INVESTISSEMENT, DE VRAIES DÉMARCHES ET DES ENGAGEMENTS CONCRETS. »

*ANNE-CATHERINE RIES,
membre du Conseil d'administration*





SF : Les discussions au sein du CA montrent que la durabilité est perçue comme une grande opportunité à la fois par la direction et les représentants du personnel. La prise en compte de cette dimension est devenue un élément incontournable dans tous nos débats, quel que soit le sujet abordé. D'ailleurs, j'ai suivi de près les négociations en relation avec le « Pacte Vert pour l'Europe » et le « *fit for 55* » qui tendent à réduire les émissions de CO₂ de 55 % d'ici 2030. Il est essentiel d'anticiper ces changements incontournables en veillant à ce que les règles tiennent compte des besoins des entreprises pour faciliter leur mise en œuvre pratique.

SELON VOUS, À QUELS ENJEUX L'ENTREPRISE DEVRA-T-ELLE ÊTRE PARTICULIÈREMENT ATTENTIVE CES 10 PROCHAINES ANNÉES ?

ACR : Notre pays a toujours eu plus d'ambitions que sa taille et a toujours su saisir les opportunités de l'innovation, notamment les technologies de l'information et de la communication. POST est un acteur clé au sein de cette diplomatie technologique. Son principal enjeu sera de maintenir son rôle d'acteur national de la digitalisation connecté au marché international de l'innovation, tout en maintenant la cohésion sociale, essentielle à ses parties prenantes au Luxembourg.

GJ : POST doit veiller à son capital humain et rester vigilante au développement de ses talents. L'entreprise doit réfléchir à quelles compétences elle aura besoin, demain, pour continuer à offrir un service de qualité sur l'ensemble de ses métiers.

SF : La double transition, verte et numérique, est un processus à long terme qui demande un changement continu des attitudes, des méthodes de travail et des moyens de production et de fourniture de services. Le défi central sera d'accompagner ce changement de manière constante en se dotant d'un système de gouvernance basé sur des indicateurs intelligents et pertinents. L'éducation et la prise de conscience à la fois des collaborateurs et des clients sera tout aussi cruciale.

RJ : L'augmentation des coûts de fonctionnement ainsi qu'une augmentation nette des charges énergétiques représentent un défi de taille. Mais j'ai confiance en la gouvernance du Groupe et en l'engagement des collaborateurs pour trouver les solutions adéquates. Quand je réalise le chemin parcouru, notamment en période de crise, tous les espoirs sont permis.

Rôle du Comité exécutif

Le Comité exécutif est chargé d'assister le directeur général dans l'exercice de son mandat. Le directeur général délègue aux membres du Comité exécutif la responsabilité d'exercer certaines de ses attributions, dont la direction des différents métiers. Des Comités opérationnels dont font partie les directeurs responsables assurent la gestion journalière de chaque métier et se réunissent à l'instar du Comité exécutif, de manière hebdomadaire.

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



Le Comité exécutif est composé des 6 membres suivants (31.12.2021)



CLAUDE STRASSER

Directeur général
Expériences : POST Luxembourg, Société Électrique de l'Our S.A., DuPont de Nemours, Arthur Andersen
Diplôme : Licence en sciences commerciales et financières à l'ICHEC à Bruxelles
Nationalité : LU



HJOERDIS STAHL

Directrice générale adjointe/
Directrice POST Courrier & Logistique & Bâtiments et Facility Management
Expériences : POST Luxembourg, Luxair Group, Lufthansa
Diplôme : Bachelor en sciences à l'Université de Georgetown aux États-Unis
Nationalités : DE, LU



PIERRE ZIMMER

Directeur général adjoint/
Chief Strategy Officer
Expériences : POST Luxembourg, Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE)
Diplôme : Licence informatique à l'Université de Liège
Nationalité : LU



CLIFF KONSBRUCK

Directeur POST Telecom & Corporate IT
Expériences : POST Telecom S.A., POST Luxembourg, Goodyear Luxembourg
Diplôme : Ingénierie Informatique RWTH Aachen
Nationalité : LU



GABRIEL DE LA BOURDONNAYE

Directeur POST Finance et Juridique
Expériences : POST Luxembourg, Allen & Overy SECS, Gide Loyrette Nouel, Linklaters LLP
Diplôme : Master spécialisé Droit des affaires internationales
Nationalités : FR, LU



GASTON BOHNENBERGER

Directeur POST Technologies
Expériences : POST Luxembourg
Diplôme : Licence en génie électrique et télécommunications de l'Université technique de Vienne
Nationalité : LU

Le Comex est entouré de directeurs en charge des activités transversales (31.12.2021).



ISABELLE FABER

Directrice Communication & RP - RSE
Expériences : POST Luxembourg, Leitmotif, Cour Grand-Ducale, PwC, Luxsite, Match Luxembourg
Diplôme : B.T.S. Action Commerciale
Nationalités : LU, FR



LUCA TAGLIABUE

Directeur financier
Expériences : POST Luxembourg, Migros, Deloitte
Diplôme : Dipl. Wirtschaftsprüfer
Nationalité : CH



CLAUDE OLINGER

Directeur Ressources humaines
Expériences : POST Luxembourg, Luxair Group, Goodyear
Diplôme : Licence en gestion d'entreprise avec spécialisation en marketing
Nationalité : LU



LUC WELTER

Directeur Expérience client
Expériences : POST Luxembourg, SES ASTRA
Diplômes : Licence d'ingénieur de l'Henallux, MBA à l'EDHEC (France)
Nationalités : BE, LU

L'IMPACT DE LA TRANSFORMATION SUR L'ACTIVITÉ COURRIER



Après neuf années passées à la direction de POST Courrier, Hjoerdis Stahl a quitté sa fonction au 15 mars 2022, en ayant contribué de manière significative à la transformation de l'activité postale. Hjoerdis Stahl et son successeur, Mario Treinen, se sont prêtés à l'exercice de l'interview croisée pour aborder l'évolution du Métier Courrier et les défis à venir.

HJOERDIS STAHL, QUELLES SONT LES ÉVOLUTIONS VÉCUES AU SEIN DE POST COURRIER PENDANT CES NEUF ANNÉES ?

Hjoerdis Stahl (HS) : Le changement le plus notable réside dans la chute du volume du courrier et dans l'augmentation effrénée de la livraison des colis. Nous avons réussi à gérer ces deux tendances grâce aux changements opérés ces dernières années et à nos collaborateurs qui étaient prêts à relever ces défis. POST Courrier ayant gagné en réactivité et en flexibilité au fil des années, nous sommes parvenus à maîtriser des moments compliqués, telle que la crise de la covid 19.

MARIO TREINEN, QUELS SONT VOS OBJECTIFS POUR VOTRE PREMIÈRE ANNÉE CHEZ POST ?

Mario Treinen (MT) : En premier lieu, je voudrais m'imprégner du métier et comprendre le travail des équipes. Ensuite, je voudrais m'investir dans l'amélioration continue et l'excellence opérationnelle. J'aime pouvoir joindre l'aspect humain et sociétal au côté technique et opérationnel. C'est justement cette perspective de travailler l'amélioration des procédures dans un contexte profondément humain qui m'a décidé pour le challenge courrier. De plus, je suis certain de trouver d'excellentes bases pour pouvoir continuer et développer le Métier Courrier en tenant compte de tous les paramètres, RSE incluse.



QUELLE EST VOTRE VISION DU MÉTIER COURRIER POUR LES PROCHAINES ANNÉES ?

MT : La question est compliquée à plusieurs titres. Je ne possède pas encore une vue assez précise du métier et au vu des mutations que nous sommes en train de vivre, je n'oserais répondre à cette question. Je serai, dans tous les cas, particulièrement attentif à la transformation digitale du métier. Cependant, j'estime qu'elle doit faire du sens et aboutir à une réelle valeur ajoutée pour l'entreprise et ses clients.

POUR COMPENSER LA PERTE DU COURRIER, LA DIVERSIFICATION DES ACTIVITÉS EST UNE NÉCESSITÉ...

HS : Il y a plusieurs années, nous avons opté pour le développement d'une activité logistique. Cette stratégie a porté ses fruits. Aujourd'hui, avec plus de 14 millions de colis triés en 2021, POST réalise un chiffre d'affaires de près de 40 millions d'euros. C'était inespéré à l'époque. Maintenant, il faut repenser la stratégie logistique pour les dix prochaines années et trouver les nouveaux débouchés.

MT : Que ce soit de la logistique de fret en provenance d'Asie ou de la logistique à valeur ajoutée pour les entreprises locales, il n'y a pas d'a priori. Nous devons jouer un rôle prépondérant, quel que soit le secteur dans lequel POST évoluera.

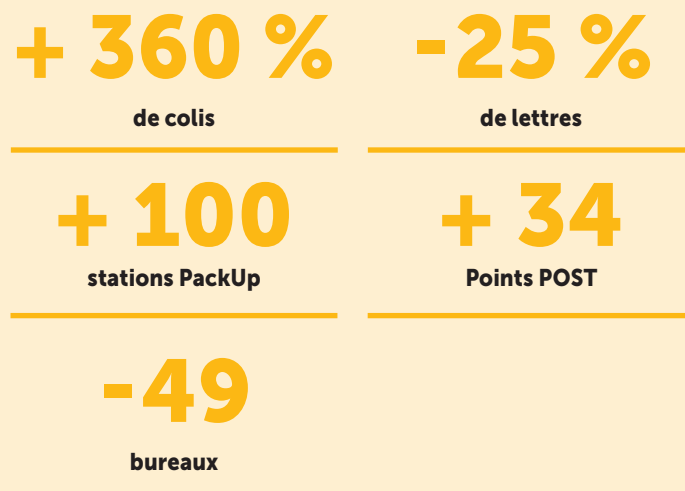
POST COURRIER A RÉCEMMENT SIGNÉ UN CONTRAT SUR 3 ANS AVEC AMAZON. COMMENT CONCILIER DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RENTABILITÉ DES ACTIVITÉS ?

HS : Par la nature de ses activités, Amazon a une forte empreinte écologique. Cependant, elle veille scrupuleusement à diminuer son empreinte carbone et celle de ses clients. De notre côté, nous veillons également à ce que Amazon s'aligne sur nos principes de consommation responsable. Par exemple, leurs livraisons doivent se faire avec du carton. S'ils opèrent avec des emballages plastiques, nous facturons le double. C'est prévu dans le contrat. Depuis, ils se sont adaptés à nos attentes.

MT : Au final, il s'agit d'œuvrer de manière responsable en analysant les facteurs de rentabilité et de durabilité. Nous avons également un rôle économique à assumer. Pour pouvoir opérer une politique responsable et durable, nos activités doivent être économiquement viables. Nous ne pouvons pas fonctionner grâce à l'obtention de subsides. Et POST ne veut en aucun cas faire du « *greenwashing* ». Les actions doivent faire du sens et créer une valeur ajoutée réelle, et si possible partagée.

ÉVOLUTION DU MÉTIER COURRIER DE 2013 À 2021

Depuis 2013 :



Fait marquants :

2015

- Développement du réseau de vente ;
- Nouvelle approche tarifaire et simplification de la gamme de produits ;
- Développement des partenariats nationaux (DHL, Cactus/Shoppi) et internationaux (IPC, PostEurop, etc.).

2017

- Création de l'activité logistique ;
- Ouverture du 1^{er} espace POST à Luxembourg-Gare.

2020

- Renouvellement de la mission de service universel pour 10 ans.

2021

- Création de la 1^{re} équipe de livreurs de colis POST.

ÉVALUATION DU RAPPORT INTÉGRÉ PAR DES EXPERTS RSE

POST Luxembourg a soumis à un panel d'experts RSE son rapport intégré 2021 afin de recueillir leurs observations et leurs recommandations tant au niveau du reporting lui-même que de l'engagement RSE de POST Luxembourg.

Le panel d'experts RSE réuni le 19 avril 2022 :



VALÉRIE ARNOLD

Consultante indépendante
en RSE, Luxembourg



LAETITIA GEORDEL

Project Manager
Environnement,
IMS Luxembourg



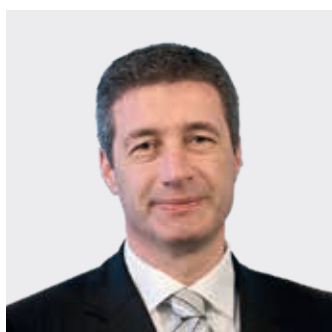
THOMAS GIBON

Research and technology
associate, Luxembourg
Institute of Science and
Technology (LIST)



JACQUES HOFFMANN

Responsable ESG,
Banque Raiffeisen,
Luxembourg



ERNY HUBERTY

Head of corporate marketing,
Enovos Luxembourg S.A.



**JEAN-FRANÇOIS
RODRIGUEZ**

Directeur du pilotage et
de la performance de la RSE,
Groupe La Poste, France

Le principal enjeu pour POST Luxembourg est de préparer progressivement son reporting aux exigences de la directive européenne *Corporate Sustainability Reporting*.

Le rapport 2021 visait dès lors à :

- Proposer une sélection d'indicateurs non financiers les plus pertinents dont la fiabilité a été éprouvée ;
- Les intégrer dans le corps du rapport afin de témoigner d'une démarche de progrès ;
- Présenter les priorités RSE orientées autour de la transition énergétique, la gestion des déchets & la circularité, la consommation responsable et l'inclusion sociale et la qualité de vie au travail.

Synthèse des observations et recommandations des experts RSE



Recommandations

- Définir des objectifs SMART pour les principaux engagements RSE et montrer l'évolution via des indicateurs-clés dans une démarche de progrès ;
- Présenter une trajectoire neutre en CO₂ au niveau global et des principaux métiers couvrant les 3 scopes et le plan d'actions pour y arriver ;
- Inclure toutes les filiales majeures du Groupe POST Luxembourg dans le reporting (au-delà de POST Luxembourg et de POST Telecom S.A.) ;
- Renforcer le caractère intégré du reporting et développer une analyse risques/opportunités tant au niveau financier qu'environnemental et social pour chacun des métiers de POST Luxembourg ;
- Définir un agenda RSE prioritaire pour chaque métier en questionnant la matérialité des thématiques auprès des parties prenantes ;
- Communiquer des indicateurs liés à la parité, au handicap (statistiques détaillées et plan d'actions), à la biodiversité et à l'utilisation des ressources telles que l'eau.
- Développer des sujets tels que :
 - l'e-mobilité,
 - la sécurité et la confidentialité des données clients, voire du numérique,
 - l'éthique liée à l'intelligence artificielle,
 - le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques.



Qualité du rapport

- L'appropriation par les directeurs et le Conseil d'administration des enjeux de durabilité (l'étape suivante attendue étant la déclinaison par métier) ;
- L'articulation des 4 priorités RSE autour des Objectifs du Développement Durable ;
- La présentation de la création de valeur au sens large pour le Luxembourg et au-delà ;
- L'intégration de thématiques telles que l'inclusion numérique ainsi que la résilience et l'adaptation au changement climatique au niveau des infrastructures télécoms ;
- Le bon équilibre entre communication et reporting ;
- Le souci d'accessibilité dans la forme (interviews, faits marquants, chiffres-clés).

POST remercie chaleureusement les experts RSE pour cet échange annuel constructif qui orientera nos réflexions à la fois concernant notre reporting intégré 2022 et notre démarche RSE future.








BOITE
AUX
LETTRES



REPRÉSENTATIONS DE POST

Représentations de POST Luxembourg dans les Conseils d'administration de nos filiales

POST Telecom S.A.		100 %	Composition du Conseil de surveillance de POST Telecom S.A. identique au Conseil d'administration de POST Luxembourg
POST Capital S.A.		100 %	Le Conseil d'administration de POST Capital est composé de huit administrateurs, tous membres du Conseil d'administration de POST Luxembourg.
Ainos S.A.		100 %	Pierre Zimmer (président) Cliff Konsbruck
EBRC S.A.		100 %	Claude Strasser (président) Pierre Zimmer Cliff Konsbruck Gaston Bohnenberger
Editus Luxembourg S.A.		100 %	Claude Strasser (président) Hjoerdis Stahl Pierre Zimmer Isabelle Faber
Elgon S.A.		100 %	Pierre Zimmer (président) Cliff Konsbruck
InTech S.A.		100 %	Pierre Zimmer (président) Claude Strasser Cliff Konsbruck Marco Van Maris
Michel Greco S.A.		100 %	Hjoerdis Stahl (présidente) Achim Taylor Angelo Piras Isidro Marques Lopes
Victor Buck Services S.A.		100 %	Claude Strasser (président) Hjoerdis Stahl Pierre Zimmer
i-Hub S.A.		80 %	Claude Strasser (président) Pierre Zimmer Gabriel de La Bourdonnaye Edith Magyarics ¹
Visual Online S.A.		51 %	Gaston Bohnenberger (président) Gabriel de La Bourdonnaye
LuxTrust S.A.		50 %	Serge Allegrezza (président) Claude Strasser Pierre Zimmer Gabriel de La Bourdonnaye Romain Lanners

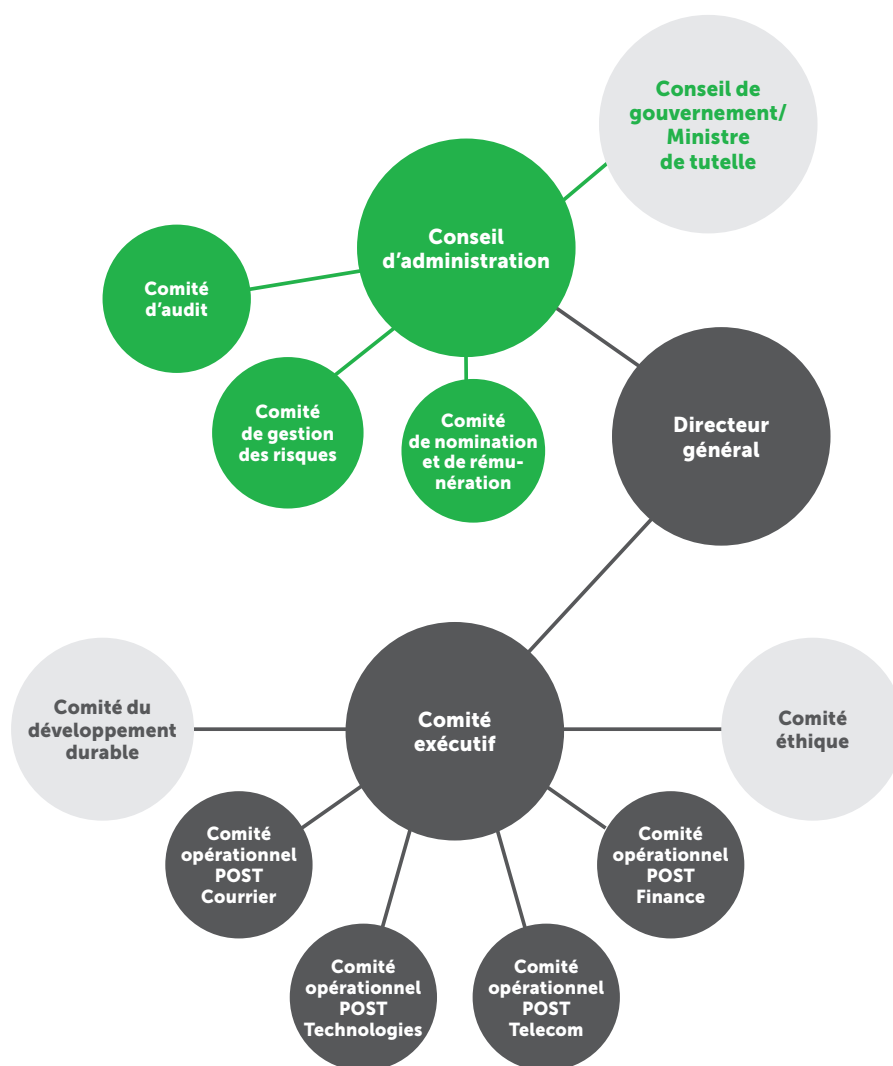
¹ Membre du Conseil d'administration de i-Hub jusqu'au 31.12.2021

Représentations de POST et de ses filiales dans les associations

ABBL (Association des Banques et Banquiers, Luxembourg)	POST Luxembourg S.A. LuxTrust S.A.
ACA (Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances)	Victor Buck Services S.A.
ALFI (Association of the Luxembourg Fund Industry)	Victor Buck Services S.A.
AMCHAM (American Chamber of Commerce in Luxembourg)	POST Luxembourg EBRC S.A.
APDL (Association pour la Protection des Données au Luxembourg)	Editus S.A. Victor Buck Services S.A.
British Chamber of Commerce for Luxembourg	POST Telecom S.A.
Cloud Community Europe – Luxembourg	EBRC S.A. Victor Buck Services S.A.
CdC (Chambre de Commerce Luxembourg)	Groupe POST Luxembourg S.A.
CLC (Confédération luxembourgeoise du Commerce)	Groupe POST Luxembourg S.A.
CLUSIL (Club de la Sécurité de l'Information Luxembourg)	EBRC S.A.
Cluster for Logistics Luxembourg	POST Luxembourg S.A.
CPL (Conseil de la Publicité du Luxembourg)	Editus S.A.
EATA (European Automotive and Telecoms Alliance)	POST Luxembourg S.A.
EFAMA (European Fund and Asset Management Association)	Victor Buck Services S.A.
ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association)	POST Luxembourg S.A.
Fédération des Artisans	POST Telecom S.A.
FEDIL (Fédération des Industriels luxembourgeois)	POST Luxembourg EBRC Victor Buck Services S.A. LuxTrust S.A.
Finance & Technology Luxembourg	POST Telecom S.A. Victor Buck Services S.A. EBRC S.A.
GAIA-X AISBL (BE)	EBRC S.A.
GIE Luxembourg @ Expo 2020 Dubai	POST Luxembourg S.A.
GLAE (Groupement luxembourgeois de l'aéronautique et de l'espace)	POST Luxembourg S.A.
HoST (House of Startups)	POST Luxembourg Victor Buck Services S.A.
ICTLuxembourg	POST Luxembourg EBRC S.A.
ILA (Institut luxembourgeois des Administrateurs)	POST Luxembourg Victor Buck Services S.A.
ILEA (Industrie luxembourgeoise des Équipementiers de l'Automobile)	POST Telecom S.A.
IMS Luxembourg (Inspiring More Sustainability)	POST Luxembourg Victor Buck Services S.A.
INDR (Institut national pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises)	POST Luxembourg EBRC S.A.
Infrachain	InTech S.A. EBRC S.A.
IPC (International Post Corporation)	POST Luxembourg S.A.
ISACA (Information Systems Audit and Control Association)	EBRC S.A.
Jonk Entrepreneuren Luxembourg	POST Luxembourg S.A.
LHoFT (Luxembourg House of Financial Technology)	POST Luxembourg S.A.
LOIC (Luxembourg Open Innovation Club)	POST Luxembourg Victor Buck Services S.A. InTech S.A.
LPEA (Luxembourg Equity & Venture Capital Association)	POST Capital S.A.
LU-CIX (Luxembourg Commercial Internet Exchange)	POST Luxembourg EBRC S.A.
MLQE (Mouvement luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence)	POST Luxembourg S.A.
PostEurop	POST Luxembourg S.A.
STI (Service de Santé au Travail de l'Industrie)	POST Luxembourg POST Telecom S.A. Victor Buck Services S.A.
Technoport	POST Capital S.A.
Telemanagement Forum	POST Luxembourg S.A.
Université de Luxembourg	POST Luxembourg S.A.
Women Cyber Force	Victor Buck Services S.A.
Women in Business	POST Luxembourg S.A.

Cette liste est non exhaustive.

1. ORGANIGRAMME DE LA GOUVERNANCE DE L'ENTREPRISE



2. RÔLE ET COMPOSITION DU CA

Le Conseil d'administration approuve le budget de fonctionnement et le budget d'investissement, les comptes annuels consolidés du Groupe POST Luxembourg et les comptes annuels statutaires de POST Luxembourg. Il approuve de même la constitution de filiales et de succursales, ainsi que les participations dans des sociétés privées et publiques. Finalement, il approuve l'organigramme de l'entreprise et les conventions collectives. Toute cession d'une participation dans une filiale doit, en outre, être approuvée par le Conseil

d'administration à la majorité des deux tiers. Le Conseil d'administration engage, nomme et licencie le directeur général et fixe la rémunération du directeur général et des autres directeurs s'ils relèvent du statut de droit privé. Chaque année, le Conseil d'administration procède à l'évaluation de son fonctionnement et de celui de ses comités spécialisés sous la forme d'une auto-évaluation. En 2021, le Conseil d'administration s'est réuni 9 fois.

Au 31 décembre 2021, le Conseil d'administration était composé des **16 membres** suivants³ :

Nom	Fonction		Premier mandat d'administrateur	Mandat expirant en
Serge Allegrezza	Président	Représentant de l'État	2010	2022
Jean-Luc Kamphaus	Vice-président	Représentant de l'État	2013	2022
Patrick Clesse	Membre	Représentant du personnel	2021	2022
Pierre Da Silva	Membre	Représentant du personnel	2018	2022
Sandra Denis	Membre	Représentante de l'État	2018	2022
Udo Fell	Membre	Représentant du personnel	2018	2022
Jeff Fettes	Membre	Représentant de l'État	2019	2022
Steve Fritz	Membre	Représentant de l'État	2021	2022
Gilbert Goergen	Membre	Représentant du personnel	2020	2022
Sylvie Lucas	Membre	Représentante de l'État	2019	2022
Hans-Ulrich Hügli	Membre	Administrateur indépendant	2018	2022
Ginette Jones	Membre	Administratrice indépendante	2018	2022
Raymond Juchem	Membre	Représentant du personnel	2018	2022
Günter Mirkes	Membre	Représentant du personnel	2018	2022
Anne-Catherine Ries	Membre	Représentante de l'État	2011	2022
Marie-Josée Ries	Membre	Représentante de l'État	2011	2022

³ Jean-Marie Heyder était membre du Conseil d'administration jusqu'à son départ à la retraite en août 2021. Il a été remplacé dans sa fonction d'administrateur à partir de cette date par Patrick Clesse.

3. LES COMITÉS SPÉCIALISÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration s'appuie sur trois comités dédiés à des sujets spécifiques.

Le **Comité d'audit** analyse et avise les comptes annuels du Groupe POST Luxembourg et de POST Luxembourg. Il avise les budgets et fait le suivi de leur exécution au niveau du Groupe. Il prend note des rapports de conformité et assure la conformité réglementaire du Groupe. Les représentants du personnel ne peuvent pas siéger au Comité d'audit.

Au 31 décembre 2021, le Comité d'audit était composé des **5 membres** suivants :

Nom	Fonction	
Hans-Ulrich Hügli	Président	Administrateur indépendant
Serge Allegrezza	Vice-président	Représentant de l'État
Sandra Denis	Membre	Représentante de l'État
Jean-Luc Kamphaus	Membre	Représentant de l'État
Marie-Josée Ries	Membre	Représentante de l'État

En 2021, le Comité d'audit s'est réuni 6 fois.

Le **Comité de gestion des risques** suit les risques majeurs de POST Luxembourg et, en particulier, les risques liés à la sécurité de l'information. Au 31 décembre 2021, le Comité de gestion des risques était composé des **5 membres** suivants⁴ :

Nom	Fonction	
Hans-Ulrich Hügli	Président	Administrateur indépendant
Serge Allegrezza	Vice-président	Représentant de l'État
Jean-Luc Kamphaus	Membre	Représentant de l'État
Anne-Catherine Ries	Membre	Représentante de l'État
Marie-Josée Ries	Membre	Représentante de l'État

⁴ Jean-Marie Heyder était membre du Comité de gestion des risques jusqu'en août 2021.

En 2021, le **Comité de gestion des risques** s'est réuni 4 fois. Le Comité de nomination et de rémunération valide les modifications au système de rémunération des membres du Comité exécutif. Il évalue la performance du directeur général et avise celle des autres membres du Comité exécutif.

Au 31 décembre 2021, le Comité de nomination et de rémunération était composé des **4 membres** suivants :

Nom	Fonction	
Serge Allegrezza	Président	Représentant de l'État
Ginette Jones	Membre	Administratrice indépendante
Jean-Luc Kamphaus	Vice-président	Représentant de l'État
Sylvie Lucas	Membre	Représentante de l'État

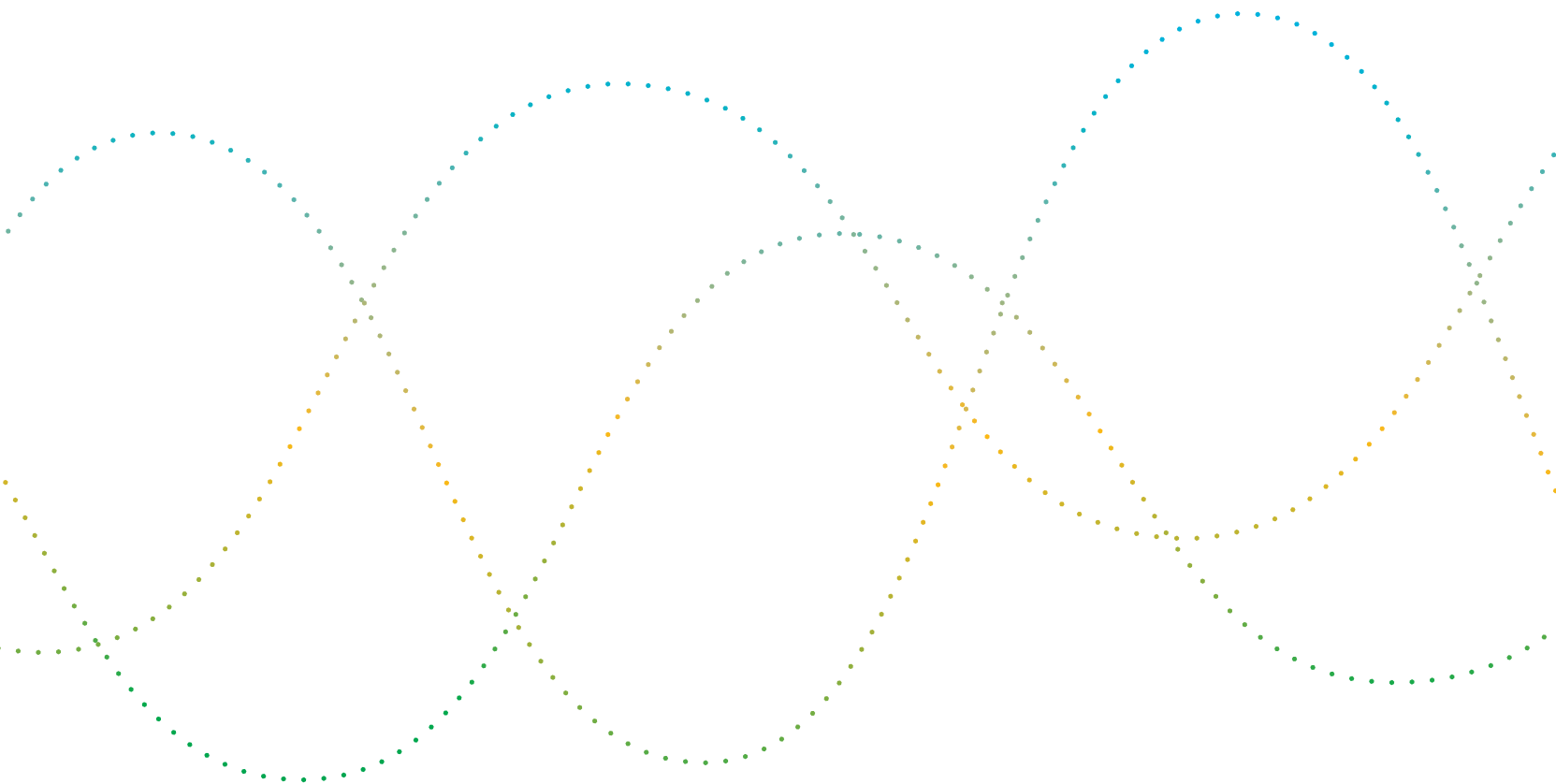
En 2021, le Comité de nomination et de rémunération s'est réuni 4 fois.

4. COMPOSITION DU COMITÉ ÉTHIQUE

Au 31 décembre 2021, le Comité d'éthique était composé des **5 membres** suivants⁵ :

Nom	Fonction	
Natacha Trunkwald	Présidente	Représentante de l'entreprise
Günter Mirkes	Membre	Représentant du personnel
Carlo Neises	Membre	Représentant de l'entreprise
Daniel Nestler	Membre	Représentant du personnel
Pascal Recchia	Membre	Représentant de l'entreprise

⁵ Pascale Loewen et Luc de la Hamette étaient membres du Comité d'éthique jusqu'en novembre 2021.



LES DISTINCTIONS REÇUES EN 2021

Cisco Belux Partners

« **Partenaire de l'année 2021** » pour l'« **Hybrid Work** »

POST Luxembourg

Commvault

« **Fastest Growing Partner 2021** »

POST Luxembourg

ICIB

« **Internal Control Award 2021** »

Second prix pour POST Luxembourg

Asiago

« **Asiago International Philatelic Art Prize** »

POST Luxembourg

ICT Awards 2021

« **Best use of AI & Data** »

POST Luxembourg

Ecovadis 2021

« **Évaluation des performances non financières
de POST Luxembourg** »

Médaille de bronze

CyberForce Awards 2021

« **Finance, FinTechs & RegTechs** »

i-Hub

CyberForce Awards 2021

« **Personality of the year** »

Edith Magyarics, CEO de Victor Buck Services
(jusque décembre 2021)

DATA CLOUD GLOBAL AWARDS 2021

« **Excellence in Regional Data Centre** »

EBRC

Best Workplaces 2021

« **Large company** »

Troisième place pour InTech

Paperjam Recovery Awards 2021

« **Resilience Awards** »

Michel Greco S.A.

CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRENANTES

La cartographie a été mise à jour en 2021 à la suite d'échanges avec le Comité de Développement Durable et avec plusieurs dirigeants de l'entreprise. Nous veillons à maintenir, tout au long de l'année, des échanges réguliers avec nos parties prenantes par différentes modalités de communication décrites ci-dessous.

- Partie prenante interne
- Partie prenante externe
- Types d'échanges

- Échange avec l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs au sujet de notre nouvelle offre de POST Finance
- 13 mesures de l'Expérience Client réalisées en continu avec plus de 100 000 enquêtes de satisfaction
- 5 campagnes de tests utilisateurs.
- Utilisation du panel *TellMe* (environ 1 300 inscrits)

- Réponses et suivi de questions parlementaires
- 9 réunions du Conseil d'administration
- Visites et réunions ministérielles

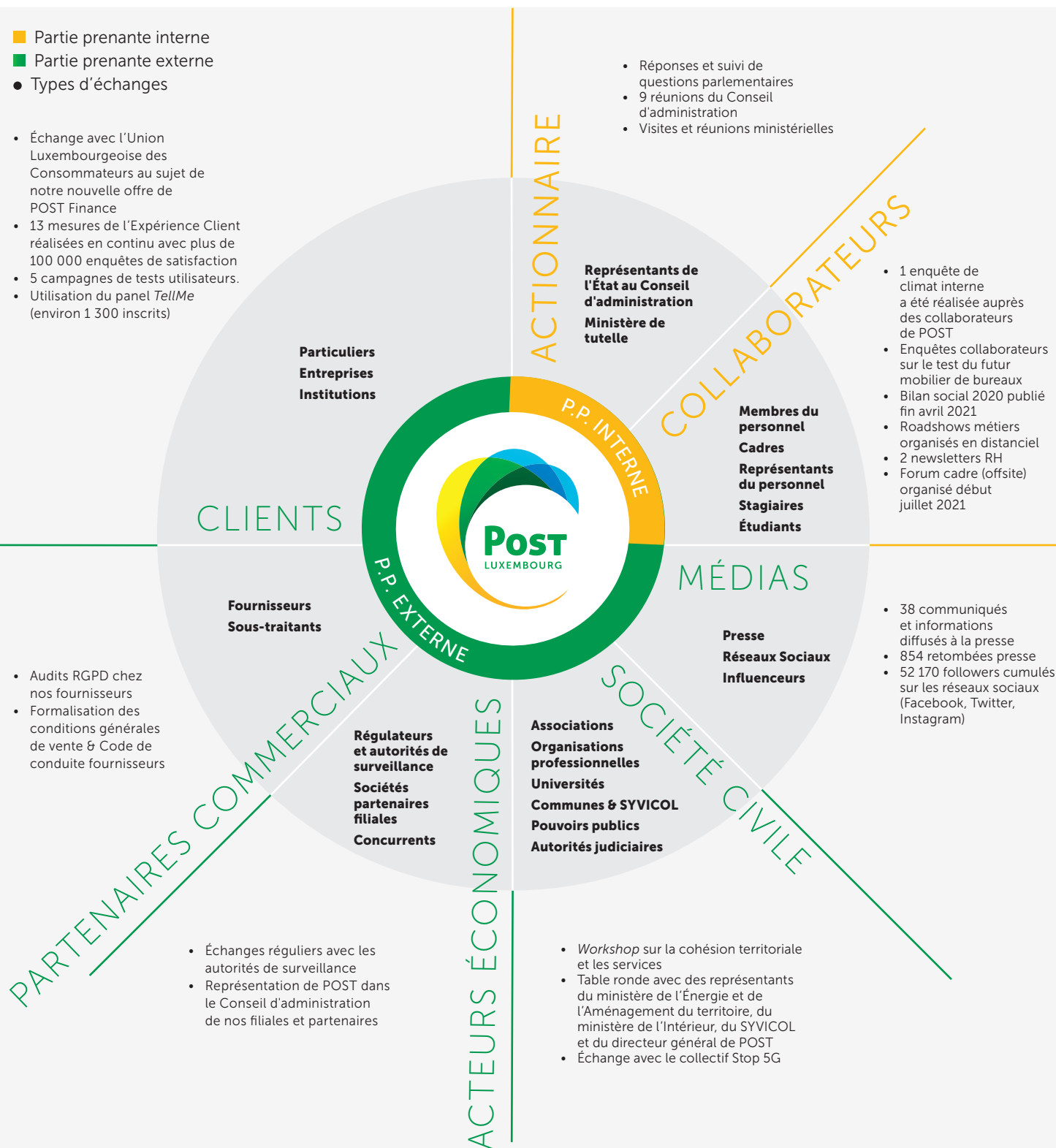
- 1 enquête de climat interne a été réalisée auprès des collaborateurs de POST
- Enquêtes collaborateurs sur le test du futur mobilier de bureaux
- Bilan social 2020 publié fin avril 2021
- Roadshows métiers organisés en distanciel
- 2 newsletters RH
- Forum cadre (offsite) organisé début juillet 2021

- 38 communiqués et informations diffusés à la presse
- 854 retombées presse
- 52 170 followers cumulés sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)

- Audits RGPD chez nos fournisseurs
- Formalisation des conditions générales de vente & Code de conduite fournisseurs

- Échanges réguliers avec les autorités de surveillance
- Représentation de POST dans le Conseil d'administration de nos filiales et partenaires

- *Workshop* sur la cohésion territoriale et les services
- Table ronde avec des représentants du ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire, du ministère de l'Intérieur, du SYVICOL et du directeur général de POST
- Échange avec le collectif Stop 5G



REPORTING FINANCIER ET EXTRA-FINANCIER 2021

RAPPORT INTÉGRÉ 125
2021

Ce rapport fournit une présentation complète de la performance financière et extra-financière du Groupe POST Luxembourg en 2021. Il présente notre stratégie, notre vision à long terme, notre gouvernance et nos principales réalisations de l'année.

Il montre également comment nous entendons répondre, à notre niveau, aux enjeux sociaux, économiques, climatiques et environnementaux de notre société.

Ce rapport est aussi l'occasion d'échanger avec les parties prenantes internes et externes – impliquées dans sa réalisation :

Rédaction : Direction Communication, RP - RSE, The Content Spot
Reporting financier & extra-financier : Direction Finances, Direction Ressources humaines

Vérification interne : Conseil d'administration de l'entreprise, Comité exécutif, directeurs en charge des activités transversales

Revue externe : Comité d'évaluation des experts RSE
(lire en p. 114)

Témoignages de nos parties prenantes :

Membres du Conseil d'administration : Serge Allegrezza, Steve Fritz, Ginette Jones, Raymond Juchem, Anne-Catherine Ries

Associations : Manuela Lages de la Ligue HMC, Fabienne Colling de l'ASBL Touchpoints

Filiale : Fabrice Aresu, CEO de LuxTrust

Période couverte : 01.01-31.12.2021 (sauf mention contraire)

Périodicité : annuelle

Méthodologie : POST a choisi d'aligner progressivement son reporting intégré aux indicateurs recommandés par le « *World Economic Forum* ».

Nous nous engageons à revoir annuellement nos principaux enjeux, risques et opportunités pour POST et pour nos parties prenantes et à introduire d'autres indicateurs pertinents, pour suivre nos progrès dans les domaines identifiés.

Périmètre de reporting : la mention « Groupe » fait référence à POST Luxembourg (maison-mère) et à ses filiales. La mention « Entreprise » fait référence à POST Luxembourg et POST Telecom S.A.

Le périmètre de consolidation financière se rapporte au Groupe et inclut, depuis 2021, une filiale supplémentaire LuxTrust. Le périmètre de reporting extra-financier (données sociales et environnementales) a évolué et se rapporte à POST Luxembourg et POST Telecom S.A.

Ce rapport étant avant tout destiné à nos parties prenantes, nous apprécions vos commentaires sur son contenu à rse@post.lu

POST Luxembourg
Etablissement public

COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
ET
RAPPORT DU REVISEUR D'ENTREPRISES AGREE
pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2021

POST Luxembourg
Etablissement public

TABLE DES MATIERES

Rapport du réviseur d'entreprises agréé
Comptes annuels consolidés

- Bilan consolidé
- Compte de profits et pertes consolidé
- Notes aux comptes annuels consolidés



Ernst & Young
Société anonyme

35E, Avenue John F. Kennedy
L-1855 Luxembourg

Tel: +352 42 124 1

www.ey.com/luxembourg

B.P. 780
L-2017 Luxembourg

R.C.S. Luxembourg B 47 771
TVA LU 16063074

Rapport du réviseur d'entreprises agréé

Au Gouvernement en conseil
Post Luxembourg - Etablissement Public
20, rue de Reims
L-2417 Luxembourg

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de POST Luxembourg et de ses filiales (le "Groupe") comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2021 ainsi que le compte de profits et pertes consolidé pour l'exercice clos à cette date, et les notes aux états financiers consolidés, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

A notre avis, les états financiers consolidés ci-joints donnent une image fidèle de la situation financière consolidée du Groupe au 31 décembre 2021, ainsi que des résultats consolidés pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des états financiers consolidés en vigueur au Luxembourg.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit en conformité avec la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit (la « loi du 23 juillet 2016 ») et les normes internationales d'audit (« ISAs ») telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de la loi du 23 juillet 2016 et des normes ISAs telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des états financiers consolidés » du présent rapport. Nous sommes également indépendants du Groupe conformément au code international de déontologie des professionnels comptables, y compris les normes internationales d'indépendance, publié par le Comité des normes internationales d'éthique pour les comptables (le « Code de l'IESBA ») tel qu'adopté pour le Luxembourg par la CSSF ainsi qu'aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers consolidés et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités éthiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.



Responsabilités du Conseil d'Administration et des responsables du gouvernement d'entreprise pour les états financiers consolidés

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

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

Il incombe aux responsables du gouvernement d'entreprise de surveiller le processus d'information financière du Groupe.

Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des états financiers consolidés

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



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

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Groupe ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que les informations y afférentes fournies par ce dernier ;
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par le Conseil d'Administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du Groupe à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Cependant, des événements ou situations futurs pourraient amener le Groupe à cesser son exploitation ;
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la forme et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle ;
- Nous obtenons des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'information financière des entités et activités du Groupe pour exprimer une opinion sur les états financiers consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit du Groupe, et assumons l'entière responsabilité de notre opinion d'audit.



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

Ernst & Young
Société anonyme
Cabinet de révision agréé

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'O' followed by several vertical strokes and a horizontal line extending to the right.

Olivier Lemaire

POST Luxembourg
Etablissement Public
BILAN CONSOLIDE
au 31 décembre 2021
(exprimé en EUR)

ACTIF	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
B. Frais d'établissement		0,00	0,00
C. Actif immobilisé		2 031 090 777,04	2 097 256 597,71
I. Immobilisations incorporelles	4	98 832 900,24	86 868 678,52
1. Frais de développement		216 380,00	24 750,00
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été		50 107 203,46	50 709 490,59
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3		47 400 184,02	49 463 389,80
b) créés par l'entreprise elle-même		2 707 019,44	1 246 100,79
3. Fonds de commerce, dans la mesure où il a été acquis à titre onéreux		137 112,30	422 306,55
4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours		33 814 213,37	23 210 695,08
5. Ecarts d'acquisition positifs		14 557 991,11	12 501 436,30
II. Immobilisations corporelles	5	1 017 357 276,16	1 004 994 585,90
1. Terrains et constructions		332 894 912,63	361 119 262,86
2. Installations techniques et machines		528 223 757,13	510 805 492,82
3. Autres installations, outillage et mobilier		16 761 933,94	20 743 923,98
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours		139 476 672,46	112 325 906,24
III. Immobilisations financières	6	914 900 600,64	1 005 393 333,29
1. Parts dans des entreprises liées		374 246,64	1 185 347,33
3. Participations (dont mise en équivalence)		7 772 749,40	13 742 948,84
4. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		4 080,00	-
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		902 032 289,10	985 944 958,59
6. Autres prêts		4 717 235,50	4 520 078,53
D. Actif circulant		2 569 203 826,91	2 193 268 828,34
I. Stocks		37 096 229,08	37 860 976,60
1. Matières premières et consommables		21 690 200,23	17 486 282,37
2. Produits en cours de fabrication		3 571 799,62	3 585 421,15
3. Produits finis et marchandises		11 833 031,87	16 476 458,66
4. Acomptes versés		1 197,36	312 814,42
II. Créances		242 776 086,38	228 586 127,39
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		193 642 863,45	189 185 349,54
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		193 642 863,45	189 185 349,54
2. Créances sur des entreprises liées		107 811,25	83 002,05
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		79 666,18	83 002,05
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		28 145,07	-
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		-	38 312,27
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		-	38 312,27
4. Autres créances		49 025 411,68	39 279 463,53
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		40 315 411,68	33 086 865,93
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		8 710 000,00	6 192 597,60
III. Valeurs mobilières		146 020 805,02	135 743 643,21
3. Autres valeurs mobilières	7	146 020 805,02	135 743 643,21
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse	8	2 143 310 706,43	1 791 078 081,14
E. Comptes de régularisation	9	80 500 666,50	84 641 103,54
TOTAL DU BILAN (ACTIF)		4 680 795 270,45	4 375 166 529,59

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

POST Luxembourg
Etablissement Public
BILAN CONSOLIDE
au 31 décembre 2021
(exprimé en EUR)

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
A. Capitaux propres		1 497 127 419,07	1 480 425 477,74
I. Capital souscrit	10	631 848 607,41	631 848 607,41
IV. Réserves consolidées	11	834 522 216,49	812 573 397,63
VI. Résultat de l'exercice - part du Groupe	11	30 724 375,25	35 934 967,21
VIII. Subventions d'investissement en capital		32 219,92	68 505,49
A. Bis Intérêts minoritaires		11 409 969,42	3 867 528,20
B. Provisions		62 844 210,28	61 808 725,49
1. Provisions pour pensions et obligations similaires		1 429 607,09	1 554 971,09
3. Autres provisions	12	61 414 603,19	60 253 754,40
C. Dettes		3 083 304 548,31	2 803 534 975,46
2. Dettes envers des établissements de crédit	13	50 052 897,76	3 661 258,23
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		49 911 224,07	1 644 172,72
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		141 673,69	2 017 085,51
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte		38 650,00	30 610,00
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		38 650,00	30 610,00
4. Dettes sur achats et prestations de services	13	167 092 328,58	173 457 982,86
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		166 072 328,58	172 437 982,86
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		1 020 000,00	1 020 000,00
6. Dettes envers des entreprises liées		333 396,82	559 919,01
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		333 396,82	559 919,01
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		67 781,25	151 853,33
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		67 781,25	151 853,33
8. Autres dettes		37 527 986,23	36 142 250,19
a) Dettes fiscales		14 886 169,67	11 390 965,36
b) Dettes au titre de la sécurité sociale		7 762 104,33	7 510 812,02
c) Autres dettes		14 879 712,23	17 240 472,81
i. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		13 087 230,26	16 645 004,07
ii. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		1 792 481,97	595 468,74
10. Dettes en CCP	13	2 828 191 507,67	2 589 531 101,84
E. Comptes de régularisation	14	26 109 123,37	25 529 822,70
TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)		4 680 795 270,45	4 375 166 529,59

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

POST Luxembourg
Etablissement Public
COMPTE DE PROFITS ET PERTES CONSOLIDE
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
1) Chiffre d'affaires net	15	898 929 134,83	864 365 927,44
2) Variation du stock de produits finis et en cours de fabrication		69 624,87	(859 021,84)
3) Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif		9 315 264,31	9 092 439,52
4) Autres produits d'exploitation	16	36 567 969,53	24 054 871,34
5) Matières premières et consommables et autres charges externes		(376 903 791,08)	(346 804 352,20)
a) Matières premières et consommables		(257 709 938,28)	(239 049 380,98)
b) Autres charges externes	17	(119 193 852,80)	(107 754 971,22)
6) Frais de personnel	18	(378 893 425,30)	(367 998 205,24)
a) Salaires et traitements		(334 297 063,74)	(325 207 416,27)
b) Charges sociales		(43 798 276,82)	(42 178 602,00)
i) couvrant les pensions		(25 240 333,52)	(23 779 719,76)
ii) autres charges sociales		(18 557 943,30)	(18 398 882,24)
c) Autres frais de personnel		(798 084,74)	(612 186,97)
7) Corrections de valeur		(137 801 623,57)	(139 592 590,32)
a) sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	4 - 5	(137 355 452,93)	(139 452 434,22)
b) sur éléments de l'actif circulant		(446 170,64)	(140 156,10)
8) Autres charges d'exploitation	19	(30 081 169,40)	(29 826 454,03)
9) Produits provenant de participations	20	1 153 428,56	12 668 062,85
a) provenant d'entreprises liées		0,00	98 990,81
b) provenant d'autres participations		1 153 428,56	12 569 072,04
10) Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et de créances de l'actif immobilisé	21	4 859 284,28	15 588 961,70
b) autres produits ne figurant pas sous a)		4 859 284,28	15 588 961,70
11) Autres intérêts et autres produits financiers		979 498,43	1 432 700,19
a) provenant d'entreprises liées		16 221,59	41 494,57
b) autres intérêts et produits financiers		963 276,84	1 391 205,62
12) Quote-part dans le résultat des entreprises mises en équivalence		101 879,89	27 972,05
13) Correction de valeur sur immobilisations financières et sur valeurs mobilières et partie de l'actif circulant	7	9 280 988,62	(366 411,39)
14) Intérêts et autres charges financières		(1 121 786,77)	(2 837 638,34)
a) concernant des entreprises liées		(63 324,27)	(27 997,15)
b) autres intérêts et charges financières		(1 058 462,50)	(2 809 641,19)
15) Impôts sur le résultat	22	(4 722 511,53)	(2 261 920,46)
16) Résultat après impôts sur le résultat		31 732 765,67	36 684 341,27
17) Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.	23	(2 990 160,03)	(520 118,60)
18. Résultat de l'exercice		28 742 605,64	36 164 222,67
19) Profit de l'année - Quote-part groupe		30 724 375,25	35 934 967,21
20) Profit de l'année - Intérêts minoritaires	-	1 981 769,61	229 255,46

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

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
au 31 décembre 2021
(exprimé en EUR)

Note 1 – Généralités

1.1. Informations sur le Groupe

POST Luxembourg est la société mère du Groupe POST Luxembourg (ci-après le « Groupe »). POST Luxembourg, anciennement dénommée « Entreprise des Postes et Télécommunications », est un établissement public qui jouit de l'autonomie financière et administrative, doté de la personnalité juridique et créé par la loi du 10 août 1992 et modifiée par la loi du 10 juillet 2011 et la loi du 15 mars 2016. L'entreprise est placée sous la haute surveillance du membre du Gouvernement ayant l'Economie dans ses attributions. Son siège est établi au 20, rue de Reims, L-2417 Luxembourg.

1.2. Objet du Groupe

Le Groupe a pour objet la prestation, seule ou en participation :

- de services postaux, en ce compris la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois de colis, de quelque nature qu'ils soient, et les services logistiques y associés ;
- de services de télécommunications et, plus généralement, de services de communications électroniques, ainsi que de services en matière de technologies de l'information et de la communication ; et
- de services financiers postaux.

Le Groupe peut en outre accomplir toutes prestations et opérations commerciales, financières, industrielles, immobilières et mobilières se rattachant directement ou indirectement à son objet ou qui sont de nature à promouvoir son développement, au Luxembourg ou à l'étranger. Les opérations du Groupe sont réputées être des actes de commerce.

Le Groupe peut être chargé de l'accomplissement de toutes autres missions par des lois ou des règlements ou qui lui sont confiées par décision du Gouvernement en conseil conformément aux dispositions européennes et nationales applicables. Ces dernières missions font l'objet de conventions à conclure entre l'Etat et l'entreprise qui pourront prévoir une indemnisation des services rendus.

1.3. Comptes annuels consolidés

L'exercice coïncide avec l'année civile, du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année.

Avant la fin du premier trimestre de chaque année, le Directeur Général soumet les comptes annuels consolidés du Groupe, arrêtés au 31 décembre de l'année précédente, à l'approbation du Conseil d'administration du Groupe en y joignant le rapport du ou des réviseurs d'entreprises.

Pour le 30 avril au plus tard, le Conseil d'administration soumet les comptes annuels consolidés du Groupe à l'approbation du Gouvernement en conseil qui les transmet à la Chambre des députés et les fait publier au Mémorial.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Note 2 – Base de préparation de l’information financière

2.1. Principes généraux

Les comptes annuels consolidés sont établis conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur au Luxembourg selon la méthode du coût historique, à l’exception des autres valeurs mobilières pour lesquelles l’utilisation de la méthode de la juste valeur est appliquée depuis le 1^{er} janvier 2021 (cf. Note 3.8 et Note 7). L’ajustement de juste valeur au 1^{er} janvier 2021 est de EUR 10 185 446,72.

Les politiques comptables et les principes d’évaluation sont, en dehors des règles imposées par la loi du 19 décembre 2002 telle que modifiée, déterminées et mises en place par le Conseil d’administration. L’Entreprise, étant un établissement public, ses transactions, ses créances et ses dettes envers l’Etat sont classifiées selon leur nature.

Depuis 2020, la Direction s’est adaptée aux restrictions relatives à la crise sanitaire COVID 19 et le Groupe suit en permanence l’impact de ces mesures sur ses activités et sa gestion courante. Les projections de trésorerie mises en place par le Groupe prennent en compte l’impact de ces éléments. Ces analyses montrent des liquidités suffisantes pour permettre au Groupe de faire face à ses obligations et confirment l’hypothèse de la continuité d’exploitation du Groupe pour au moins les douze mois suivant la date d’approbation des états financiers consolidés du Groupe pour l’année se clôturant au 31 décembre 2021.

2.2. Estimations comptables déterminantes

La préparation des comptes annuels consolidés implique le recours à un certain nombre d’estimations comptables déterminantes. Elle impose aussi au Conseil d’administration d’exercer leur jugement dans l’application des principes comptables. Tout changement dans les hypothèses peut avoir des répercussions significatives sur les comptes annuels de la période durant laquelle ces hypothèses ont changé. Le Conseil d’administration estime que les hypothèses sous-jacentes sont adéquates et que les comptes annuels donnent ainsi une image fidèle de la situation financière et des résultats de du Groupe.

Le Groupe fait des estimations et hypothèses qui ont une incidence sur les montants repris à l’actif et au passif au cours de la période suivante. Les estimations et les jugements sont évalués de façon continue et se basent sur l’expérience passée et d’autres facteurs, dont des anticipations d’événements futurs jugés raisonnables dans ces circonstances.

L’utilisation des estimations concernent principalement les évaluations suivantes :

- la détermination de la durée d’utilisation des immobilisations corporelles et incorporelles ;
- l’estimation de la réduction des valeurs recouvrables des actifs dépréciés ;
- l’évaluation des provisions, dont les avantages du personnel.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

2.3. Chiffres comparatifs

Afin d'assurer la comparabilité avec les chiffres de l'exercice 2021, les chiffres de l'exercice 2020 des postes suivants ont été reclassés :

en EUR	31/12/2020
Passif - C.8.c) Autres dettes < 1 an	6 860,77
Actif - D.II. 4.a) Autres créances < 1 an	6 860,77
5.a) Matières premières et consommables	(1 513 868,00)
5.b) Autres charges externes	2 837 840,29
8. Autres charges d'exploitation	(1 323 972,29)

2.4. Base de consolidation

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

Les filiales font partie du périmètre de consolidation à partir du moment où le contrôle est transféré au Groupe. Les filiales sont déconsolidées à partir du moment où le contrôle cesse.

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

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

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

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

Toutes les transactions intragroupes ont été éliminées.

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

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

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

2.5. Périmètre de consolidation

Nom de la société	Siège 2021	Pourcentage de contrôle 2021	Pourcentage d'intérêt 2021	Pourcentage d'intérêt 2020	Méthode de consolidation 2021
POST Luxembourg	Luxembourg	Maison-Mère			
POST Telecom S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
e-Business & Resilience Centre S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
Victor Buck Services S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
Editus Luxembourg S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
Intech S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
Michel Greco S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
Ainos S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
Elgon S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
K2-Consult S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
POST Capital S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
P&T Immobilière S. à r.l.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
Bâtiment Mercier S. à r.l.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
P&T Ré S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
Join Infrastructure S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	IG
i-Hub S.A.	Luxembourg	80,00%	80,00%	80,00%	IG
Digora Luxembourg S. à r.l.	Luxembourg	77,17%	77,17%	77,17%	IG
Financière Digora S.A.S.	France	66,16%	66,16%	66,16%	IG
Digora S.A.S.	France	64,88%	64,88%	64,88%	IG
Digora Maroc S. à r.l.	Maroc	64,84%	64,84%	61,66%	IG
Infomail S.A.	Luxembourg	55,00%	55,00%	55,00%	IG
Visual Online S.A.	Luxembourg	51,00%	51,00%	51,00%	IG
HDP Luxembourg GP S. à r.l. ²⁾	Luxembourg	50,00%	51,00%	-	MEE
HDP Luxembourg, société en commandite simple ²⁾	Luxembourg	50,00%	51,00%	-	MEE
LuxTrust S.A. ²⁾	Luxembourg	50,00%	50,00%	-	IG
LuxTrust France S.A.S. ²⁾	France	50,00%	50,00%	-	IG
Global Sky Park GmbH	Allemagne	50,00%	50,00%	50,00%	MEE
Hotcity S.A.	Luxembourg	49,00%	49,00%	49,00%	MEE
Synedge Luxembourg S.A. ¹⁾	Luxembourg	-	-	28,00%	MEE

IG : Intégration globale

MEE : Mise en équivalence

1) Société vendue

2) Société consolidée depuis le 1 janvier 2021

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

2.6. Sociétés exclues du périmètre de consolidation

Nom de la société	Siège	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêt	Pourcentage d'intérêt	Méthode de consolidation
	2021	2021	2021	2020	2021
Inconsult S.A. ¹⁾	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	NC
VBS Asia PTE Ltd ¹⁾	Singapour	100,00%	100,00%	100,00%	NC
Docunify IP Company S.A. ¹⁾	Luxembourg	100,00%	100,00%	100,00%	NC
IP-R Holding S.à r.l. ¹⁾	Luxembourg	50,00%	50,00%	50,00%	NC
Earthlab Luxembourg S.A. ¹⁾	Luxembourg	37,21%	37,21%	37,21%	NC
ITTM S.A. ¹⁾	Luxembourg	36,84%	36,84%	36,84%	NC
LuxHub S.A.	Luxembourg	19,75%	19,75%	19,75%	NC
ES S.A.	Luxembourg	17,12%	17,12%	17,12%	NC
Digital Tech Fund SCA	Luxembourg	14,70%	14,70%	14,70%	NC
Visalux S.C.	Luxembourg	8,39%	8,39%	8,67%	NC
Banque Raiffeisen S.C.	Luxembourg	7,59%	7,59%	7,70%	NC
Luxtrust Development S.A.	Luxembourg	6,99%	6,99%	6,99%	NC
Digital Transformation Fund SCS	Luxembourg	6,60%	6,60%	6,60%	NC
Digital Transformation Fund II SCS	Luxembourg	5,93%	5,93%	-	NC
LU-CIX Management GIE	Luxembourg	5,55%	5,55%	5,55%	NC
Middlegame Ventures Fund I SCS	Luxembourg	5,00%	5,00%	5,00%	NC
Encevo S.A.	Luxembourg	4,71%	4,71%	4,70%	NC
Orbital Ventures SCA	Luxembourg	4,64%	4,64%	7,86%	NC
Coöperatieve Vereniging International	Belgique	1,00%	1,00%	1,00%	NC
Post Corporation U.A.					
Visa Inc	Delaware, USA	0,02%	0,02%	0,02%	NC

NC : Non consolidé

¹⁾ Société non consolidée pour des raisons d'intérêts non significatifs

2.7. Conversion

Les comptes annuels de toutes les sociétés incluses dans le périmètre de consolidation sont exprimés en EUR à l'exception des comptes annuels de la société Digora Maroc S. à r.l., lesquels sont exprimés en MAD. Pour des raisons de présentation, les actifs et les passifs de cette société sont convertis en EUR au taux de conversion à la date de clôture de l'exercice. Les produits et les charges sont convertis au taux moyen de l'exercice. Les différences de change sont classées dans les réserves consolidées du Groupe.

2.8. Intérêts minoritaires

La part des intérêts minoritaires dans les fonds propres et dans le résultat net de l'exercice est indiquée séparément dans le bilan consolidé et le compte de profits et pertes.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

2.9. Différence de première consolidation

Les différences de première consolidation correspondent à la différence entre le coût de la participation de la société mère dans les filiales consolidées et la part dans l'actif net de ces sociétés à la date d'entrée dans le périmètre de la participation, après réévaluation à leur valeur de marché des actifs et des passifs.

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

La différence de première consolidation, si elle est négative, est portée au compte de profits et pertes lorsque cette différence correspond à la prévision, à la date d'acquisition, d'une évolution défavorable des résultats futurs de l'entreprise concernée ou à la prévision de charges qu'elle occasionnera et dans la mesure où cette prévision se réalise ; ou dans la mesure où cette différence correspond à une plus-value réalisée.

Note 3 – Principes et méthodes comptables

3.1. Frais d'établissement

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

3.2. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition qui comprend les frais accessoires, ou au coût de revient, déduction faite des amortissements et corrections de valeur cumulés.

Lorsque le Groupe considère qu'une immobilisation incorporelle a subi une diminution de valeur de nature durable, une réduction de valeur complémentaire est effectuée de manière à refléter cette perte. A l'exception des fonds de commerce et des écarts d'acquisition positifs, ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui les ont motivées ont cessé d'exister.

Les immobilisations incorporelles, hormis les acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours, sont amorties linéairement sur base de leur durée d'utilisation estimée.

Les immobilisations incorporelles sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

	Durée d'amortissement (ans)
Frais de développement	3
Droits de câbles	10
Droits dans les Groupements d'Intérêts Economiques	6
Logiciels informatiques	3 à 10
Fonds de commerce	3/4
Ecart d'acquisition positifs	8

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

3.3. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition qui comprend les frais accessoires, ou au coût de revient, déduction faite des amortissements et corrections de valeur cumulés.

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

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

Les immobilisations corporelles sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

	Durée d'amortissement (ans)
Terrains et constructions :	
Terrains	non amortis
Droit de superficie	50
Gros œuvres	50
Halls industriels	25
Autres constructions / bâtiments	10
Agencements et aménagements de terrains	10
Installations techniques	10
Stations hertziennes	10
Sécurité bâtiments	7
Installations techniques et machines :	
Réseaux souterrains	20/40
Réseaux d'accès	10
Installations : transmission et commutation téléphoniques, stations hertziennes et sites radio, installations GSM, stations terrienne, tri postal	3/4/5/6/7/10
Equipements : guichets postaux, cabines téléphoniques, postes téléphoniques, imprimerie, cantine, POST Philately, garage, instruments de mesure, machines	3/5
Autres installations, outillage et mobilier :	
Véhicules lourds	8
Véhicules légers	5
Mobilier et matériel de bureau	3/4/5
Matériel informatique	3/4/5

3.4. Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif

Les dépenses en relation avec le déploiement de la fibre optique, créés par la société mère elle-même, ainsi que les dépenses en relation avec le développement des logiciels, sont enregistrées dans le compte de profits et pertes durant l'année sous la rubrique « Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif ». Elles sont enregistrées au bilan au poste « Immobilisations incorporelles » ou « Immobilisations corporelles » selon leur nature.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
au 31 décembre 2021
(exprimé en EUR)

3.5. Immobilisations financières

Les participations non consolidées sont enregistrées au coût d'acquisition. Les prêts accordés aux entreprises avec lesquelles la société mère a un lien de participation ainsi que les titres ayant le caractère d'immobilisations sont repris à leur valeur nominale.

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

3.6. Stocks

Les stocks sont évalués au plus bas du prix d'acquisition déterminé sur base des prix moyens pondérés ou leur valeur de réalisation. Une correction de valeur est enregistrée lorsque le prix du marché est inférieur au prix d'acquisition. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui les ont motivées ont cessé d'exister.

3.7. Créances

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

Les créances comprennent la créance envers l'Etat, représentant le découvert pour assurer certaines missions spéciales postales.

3.8. Autres valeurs mobilières

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les autres valeurs mobilières sont évaluées à leur juste valeur en application de la section 7bis du chapitre II du titre II de la loi du 10 décembre 2010 relative à l'introduction des normes comptables internationales pour les entreprises modifiant la loi modifiée du 19 décembre 2002 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises, la loi modifiée du 10 août 1915 concernant les sociétés commerciales et l'article 13 du Code de commerce. Jusqu'au 31 décembre 2020 les autres valeurs mobilières étaient évaluées au coût d'acquisition (cf. Note 2.1 et Note 7).

3.9. Comptes de régularisation - Actif

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

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
au 31 décembre 2021
(exprimé en EUR)

3.10. Provisions

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

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

3.11. Dettes

Les dettes sont enregistrées à leur valeur de remboursement.

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

3.12. Comptes de régularisation - Passif

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

3.13 Chiffre d'affaires net

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

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Note 4 – Immobilisations incorporelles

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

en EUR	Frais de développement	Concessions, brevets, licences, marques, droit et valeurs similaires	Fonds de commerce	Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	Ecart d'acquisition positifs (cf. Notes 2.5 et 2.9)	Total
Valeurs brutes au début de l'exercice	24 750,00	134 830 397,10	5 502 772,25	23 210 695,08	46 274 017,19	209 842 631,62
Variation de périmètre (cf. Note 2.5)	-	17 439 146,99	-	-	5 522 756,19	22 961 903,18
Entrées au cours de l'exercice	329 686,25	11 258 372,20	26 176,32	13 683 258,22	-	25 297 492,99
Sorties au cours de l'exercice	-	(5 185 288,07)	-	-	-	(5 185 288,07)
Transferts de l'exercice	(138 056,25)	3 217 796,18	-	(3 079 739,93)	-	-
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	216 380,00	161 560 424,40	5 528 948,57	33 814 213,37	51 796 773,38	252 916 739,72
Corrections de valeur au début de l'exercice	-	(84 120 906,51)	(5 080 465,70)	-	(33 772 580,89)	(122 973 953,10)
Variation de périmètre (cf. Note 2.5)	-	(8 850 853,35)	-	-	-	(8 850 853,35)
Dotations de l'exercice	-	(23 666 722,23)	(312 506,97)	-	(3 466 201,38)	(27 445 430,58)
Reprises de l'exercice	-	5 185 261,15	1 136,40	-	-	5 186 397,55
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	-	(111 453 220,94)	(5 391 836,27)	-	(37 238 782,27)	(154 083 839,48)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice	216 380,00	50 107 203,46	137 112,30	33 814 213,37	14 557 991,11	98 832 900,24
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	24 750,00	50 709 490,59	422 306,55	23 210 695,08	12 501 436,30	86 868 678,52

Note 5 – Immobilisations corporelles

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

en EUR	Terrains et constructions	Installations techniques et machines	Autres installations, outillage et mobilier	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	Total
Valeurs brutes au début de l'exercice	750 986 113,74	1 637 534 084,13	94 711 006,71	112 325 906,24	2 595 557 110,82
Variation de périmètre (cf. Note 2.5)	-	-	1 591 182,92	-	1 591 182,92
Entrées au cours de l'exercice	5 148 234,42	52 924 854,09	6 107 334,48	61 097 363,96	125 277 786,95
Sorties au cours de l'exercice	(5 307 519,71)	(65 924 550,97)	(7 590 551,51)	-	(78 822 622,19)
Transferts de l'exercice	2 256 422,45	31 459 289,38	230 885,91	(33 946 597,74)	-
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	753 083 250,90	1 655 993 676,63	95 049 858,51	139 476 672,46	2 643 603 458,50
Corrections de valeur au début de l'exercice	(389 866 850,88)	(1 126 728 591,31)	(73 967 082,73)	-	(1 590 562 524,92)
Variation de périmètre (cf. Note 2.5)	-	-	(1 091 279,37)	-	(1 091 279,37)
Dotations de l'exercice	(32 858 926,49)	(66 720 944,67)	(10 330 151,19)	-	(109 910 022,35)
Reprises de l'exercice	2 537 439,10	65 679 616,48	7 100 588,72	-	75 317 644,30
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(420 188 338,27)	(1 127 769 919,50)	(78 287 924,57)	-	(1 626 246 182,34)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice	332 894 912,63	528 223 757,13	16 761 933,94	139 476 672,46	1 017 357 276,16
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	361 119 262,86	510 805 492,82	20 743 923,98	112 325 906,24	1 004 994 585,90

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Note 6 – Immobilisations financières

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

en EUR	Parts dans des entreprises liées	Participations (dont mise en équivalence)	Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation	Titres ayant le caractère d'immobilisations	Autres prêts	Total
Valeurs brutes au début de l'exercice	3 643 978,19	16 002 282,07	175 000,00	985 944 958,59	4 520 078,53	1 010 286 297,38
Variation de périmètre (cf. Note 2.5)	-	(6 472 057,02)	-	-	37 883,00	(6 434 174,02)
Entrées au cours de l'exercice	-	-	74 760,00	6 090 658,74	221 270,25	6 386 688,99
Résultat des entreprises mises en équivalence	-	101 879,89	-	-	-	101 879,89
Dividendes de l'exercice	-	-	-	-	-	-
Sorties au cours de l'exercice	(3 630,86)	(408 000,00)	-	(90 003 328,23)	(61 996,28)	(90 476 955,37)
Transferts de l'exercice	(807 977,69)	807 977,69	-	-	-	-
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	2 832 369,64	10 032 082,63	249 760,00	902 032 289,10	4 717 235,50	919 863 736,87
Corrections de valeur au début de l'exercice	(2 458 630,86)	(2 259 333,23)	(175 000,00)	-	-	(4 892 964,09)
Dotations de l'exercice	(3 123,00)	-	(70 680,00)	-	-	(73 803,00)
Reprises de l'exercice	3 630,86	-	-	-	-	3 630,86
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(2 458 123,00)	(2 259 333,23)	(245 680,00)	-	-	(4 963 136,23)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice	374 246,64	7 772 749,40	4 080,00	902 032 289,10	4 717 235,50	914 900 600,64
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	1 185 347,33	13 742 948,84	-	985 944 958,59	4 520 078,53	1 005 393 333,29

Les titres ayant le caractère d'immobilisations comprennent principalement le réinvestissement des avoirs de tiers Comptes Chèques Postaux (« CCP ») en obligations détenues jusqu'à leur échéance.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Les participations non consolidées pour des raisons d'intérêt non significatif sont les suivantes :

Nom de la société	Devise	Pourcentage de détention	Capitaux propres à la date de clôture de la société concernée (en devise)	Résultats du dernier exercice (en devise)	Valeur nette des titres de participation (en Euro)
Inconsult S.A. ²⁾⁵⁾	EUR	100,00%	27 369,14	(3 029,00)	24 246,14
VBS Asia PTE Ltd ²⁾	SGD	100,00%	5 193 036,00	428 314,00	350 000,50
Docunify IP Company S.A. ²⁾⁵⁾	EUR	100,00%	(63 683,42)	(13 563,50)	-
IP-R Holding S.à r.l. ²⁾⁵⁾	EUR	50,00%	(8 560,37)	(3 604,26)	-
Earthlab Luxembourg S.A. ²⁾	EUR	37,21%	(1 298 809,06)	(254 299,54)	-
ITTM S.A. ²⁾	EUR	36,84%	(483 890,56)	217 099,28	-
Luxhub S.A. ²⁾⁵⁾	EUR	19,75%	7 123 725,70	(1 156 686,63)	2 251 500,00
ES S.A. ²⁾⁵⁾	EUR	17,12%	1 289 666,51	(101 421,96)	1 000 000,00
Digital Tech Fund SCA ³⁾⁵⁾	EUR	14,70%	6 711 306,00	(1 793 303,19)	2 220 000,00
Visalux S.C. ²⁾⁵⁾	EUR	8,39%	7 509 862,64	57 806,76	149 945,39
Banque Raiffeisen S.C. ²⁾	EUR	7,59%	435 356 202,91	18 779 525,32	27 777 777,78
Luxtrust Development S.A. ²⁾⁵⁾	EUR	6,99%	9 745 190,68	(268 538,47)	436 248,00
Digital Transformation Fund SCS ²⁾	CHF	6,60%	94 452 069,53	21 453 926,19	6 926 220,27
Digital Transformation Fund II SCS ⁴⁾⁵⁾	CHF	5,93%	-	-	1 406 451,97
LU-CIX Management GIE ²⁾⁵⁾	EUR	5,55%	438 704,51	30 124,80	20 000,00
Middlegame Ventures Fund I SCS ²⁾	EUR	5,00%	14 428 569,00	(948 290,00)	1 616 379,17
Encevo S.A. ²⁾	EUR	4,71%	706 357 656,00	10 122 193,00	49 900 000,00
Orbital Ventures SCA ²⁾	EUR	4,64%	7 709 683,11	(2 383 002,79)	1 727 105,98
Coöperatieve Vereniging International Post Corporation U.A. ²⁾	EUR	1,00%	15 387 884,00	271 532,00	3 486,00
Visa Inc ¹⁾	USD	0,02%	36 210 000 000,00	10 866 000 000,00	80 674,54
					95 890 035,74

1) Comptes annuels au 30.09.2020

2) Comptes annuels au 31.12.2020

3) Comptes annuels au 30.06.2021

4) Société constituée en 2021

5) Comptes annuels non audités

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
au 31 décembre 2021
(exprimé en EUR)

Note 7 – Autres valeurs mobilières

Les « Autres valeurs mobilières », composées des actifs financiers disponibles à la vente, sont évaluées à la juste valeur. Elles se présentent comme suit :

en EUR	31/12/2021
Coût d'acquisition au début de l'exercice	136 339 758,67
Entrées / Sorties au cours de l'exercice	922 370,19
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	137 262 128,86
Ajustements de juste valeur cumulés au début de l'exercice	0,00
Ajustement de juste valeur au 1er janvier 2021 (cf. Note 2.1 et 3.8)	10 185 446,72
Ajustement de juste valeur de l'exercice 2021	(1 426 770,56)
Ajustement de juste valeur cumulés à la fin de l'exercice	8 758 676,16
Juste valeur à la fin de l'exercice	146 020 805,02

Les variations de valeur sont inscrites directement dans le compte de profits et pertes sous la rubrique « 13. Corrections de valeur sur immobilisations financières et sur valeurs mobilières faisant partie de l'actif circulant ».

Note 8 – Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse

Les « Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse » se présentent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Avoirs sur comptes courants	1 924 140 303,25	1 314 621 668,41
Avoirs sur comptes à terme	190 000 000,00	458 000 000,00
Avoirs en caisse	25 751 814,98	16 659 667,80
Avoirs sur comptes de liaison	3 418 588,20	1 796 744,93
	2 143 310 706,43	1 791 078 081,14

Ils comprennent principalement les placements interbancaires des avoirs de tiers Comptes Chèques Postaux (« CCP ») placés.

Note 9 – Comptes de régularisation - Actif

Les « Comptes de régularisation de l'actif » sont constitués d'agios payés d'avance sur obligations et d'autres charges payées d'avance.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Note 10 – Capital souscrit

Au 31 décembre 2021, de même qu'au 31 décembre 2020, le capital de la société mère se chiffre à EUR 631 848 607,41. Le capital appartient à l'Etat.

Note 11 – Mouvements de l'exercice sur les postes de « Réserves consolidées » et « Résultats de l'exercice – part du Groupe »

Les mouvements de l'exercice 2021 sur les postes « Réserves consolidées » et « Résultats de l'exercice – part du Groupe » se présentent comme suit :

en EUR

	Réserves consolidées	Résultat de l'exercice - Part du Groupe
Solde au 31 décembre 2020	812 573 397,63	35 934 967,21
Distribution des dividendes	(14 000 000,00)	-
Transfert aux réserves	35 934 967,21	(35 934 967,21)
Résultat de l'exercice	-	30 724 375,25
Autres	13 851,65	-
Solde au 31 décembre 2021	834 522 216,49	30 724 375,25

Note 12 – Autres provisions

Les « Autres provisions » se composent comme suit :

en EUR

	31/12/2021	31/12/2020
Provision pour congé non pris	31 286 702,06	26 819 448,55
Provision AGDL	12 273 253,87	15 964 922,86
Provision de réassurance	7 688 496,96	11 531 086,91
Provision forfaitaire pour actifs à risque	3 200 000,00	0,00
Provisions d'exploitation	6 966 150,30	5 938 296,08
	61 414 603,19	60 253 754,40

En 2021, la société mère a procédé à la constitution d'une provision forfaitaire pour actifs à risque au sens de la réglementation prudentielle bancaire. Cette provision a pour objectif la couverture de risques probables mais non encore identifiés au moment de l'établissement des comptes annuels.

La société mère était membre de l'association sans but lucratif « Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg » (AGDL). En 2015, ce système de garantie des dépôts, géré préalablement par l'AGDL, a été remplacé par un nouveau système appelé « Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg » (FGDL). Depuis 2016 et conformément à la circulaire CSSF 14/599, les primes FGDL annuelles sont compensées par une reprise partielle de la provision AGDL du même montant.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Note 13 – Dettes

Au 31.12.2021, les « Dettes envers des établissements de crédit » sont principalement constituées des dettes bancaires à hauteur de EUR 48 000 000,00 à échéance au 3 janvier 2022.

Les « Dettes sur achats et prestations de services » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Fournisseurs	106 074 035,82	77 474 042,37
Factures à recevoir	61 018 292,76	95 983 940,49
	167 092 328,58	173 457 982,86

Les « Dettes en CCP » représentent les dépôts des clients auprès de POST Finance.

Note 14 – Comptes de régularisation - Passif

Les « Comptes de régularisation du passif » sont constitués principalement des produits perçus d'avance de contrats de maintenance et de support facturés, ainsi que dans une moindre mesure de disagos perçus d'avance sur obligations.

Note 15 – Chiffre d'affaires net

Le « Chiffre d'affaires net » se compose comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Services de télécommunications	485 945 793,55	479 657 008,00
Services postaux	199 514 442,75	190 698 749,65
Services financiers	22 084 460,38	24 021 944,93
Services en provenance d'autres filiales	191 384 438,15	169 988 224,86
	898 929 134,83	864 365 927,44
en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Chiffre d'affaires national	828 784 556,40	794 954 058,71
Chiffre d'affaires international	70 144 578,43	69 411 868,73
	898 929 134,83	864 365 927,44

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Note 16 – Autres produits d'exploitation

Les « Autres produits d'exploitation » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Indemnités d'assurances	12 116 379,93	0,00
Reprises de provisions d'exploitation	6 738 946,87	6 288 113,70
Plus-values de cession d'immobilisation	5 475 103,75	5 995 823,01
Autres	12 237 538,98	11 770 934,63
	36 567 969,53	24 054 871,34

Note 17 – Autres charges externes

Les « Autres charges externes » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Sous-traitance, entretien et réparations	37 346 176,08	36 930 342,35
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	26 425 982,08	23 710 215,14
Loyers et charges locatives	17 692 421,25	15 431 587,19
Frais de marketing et publicité	8 815 412,10	7 258 009,41
Assurances	6 911 970,96	4 912 857,27
Charges externes diverses	22 001 890,33	19 511 959,86
	119 193 852,80	107 754 971,22

Les honoraires (hors TVA) du Réviseur d'Entreprises Agréé se présentent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Contrôle légal des comptes annuels statutaires et consolidés	506 438,25	473 405,00
Autres services d'assurance	38 850,00	38 850,00
	545 288,25	512 255,00

Note 18 – Frais de personnel

Au courant de l'exercice 2021, le Groupe a employé 4 425 (2020 : 4 369) personnes Equivalents Temps Plein et en moyenne, réparties de la manière suivante :

	2021	2020
Salariés	3 385	3 269
Fonctionnaires et assimilés	1 040	1 100
	4 425	4 369

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Note 19 – Autres charges d'exploitation

Les « Autres charges d'exploitation » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Redevances pour concessions, brevets et licences	12 515 699,21	13 931 229,70
TVA non récupérable et autres impôts	7 506 922,89	7 056 011,76
Provision forfaitaire pour actifs à risque	3 200 000,00	0,00
Charges d'exploitation diverses	6 858 547,30	8 839 212,57
	30 081 169,40	29 826 454,03

Le Groupe a alloué les indemnités suivantes aux différents membres des organes de gestion et de surveillance :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Conseil d'Administration	715 284,99	708 825,64
Comité d'Audit	37 335,29	14 563,50
Comité de Gestion des Risques	44 636,68	3 966,22
Comité de Nomination	4 647,93	2 231,01
	801 904,89	729 586,37

Note 20 – Produits provenant de participations

Les « Produits provenant de participations » comprennent notamment des plus-values de cession d'actifs de EUR 217 974,86 (2020 : EUR 12 666 276,29).

Note 21 – Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et créances de l'actif immobilisé

Les « Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et créances de l'actif mobilisé » comprennent notamment des plus-values de cession de valeurs mobilières de la société mère de EUR 2 119 800,83 (2020 : EUR 11 921 628,10).

Note 22 – Impôts sur le résultat

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

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2021
 (exprimé en EUR)

Les « Impôts sur le résultat » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Impôts sur le revenu des collectivités de l'exercice	2 370 702,64	1 953 834,88
Impôt commercial communal de l'exercice	2 759 934,97	1 034 465,30
Impôts de l'exercice	5 130 637,61	2 988 300,18
Régularisation d'impôt sur le résultat des exercices antérieurs	(408 126,08)	(726 379,72)
	4 722 511,53	2 261 920,46

Note 23 – Autres impôts

Les « Autres impôts » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Impôt sur la fortune - exercice courant	3 134 069,58	538 036,06
Impôt sur la fortune - exercices antérieurs	-	27 561,00
Retenue à la source impôts luxembourgeois	41 675,24	18 114,20
Retenue à la source pour les impôts étrangers	15 127,25	51 244,29
Impôts Autres	(26 078,49)	170 808,45
Impôts de l'exercice	3 164 793,58	805 764,00
Régularisation d'impôt sur la fortune - exercices antérieurs	(174 633,55)	(285 645,40)
	2 990 160,03	520 118,60

Note 24 – Transactions avec des parties liées

Au cours de l'exercice, les transactions commerciales et les prêts avec des parties liées ont été conclus aux conditions normales de marché.

Note 25 – Avances et crédits accordés aux membres des organes de gestion et de surveillance

Le Groupe n'a pas accordé de crédits ou avances aux membres des organes de gestion et de surveillance, et n'a pas d'engagement pour leur compte au titre de garantie.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
au 31 décembre 2021
(exprimé en EUR)

Note 26 – Engagements hors-bilan

La nature et l'objectif commercial des opérations significatives non inscrites au bilan se composent comme suit :

en EUR	31/12/2021	31/12/2020
Commandes d'achat passées	250 532 133,82	192 537 427,50
Investissements financiers	18 136 026,53	29 196 766,31
Crédit-bail et locations	20 933 435,57	20 322 664,86
Garanties bancaires	2 037 057,93	5 094 728,68
Achats à terme de devises	1 121 383,00	6 278 960,00
Garantie bonne fin d'exécution de travaux	104 067,00	104 067,00
	292 864 103,85	253 534 614,35

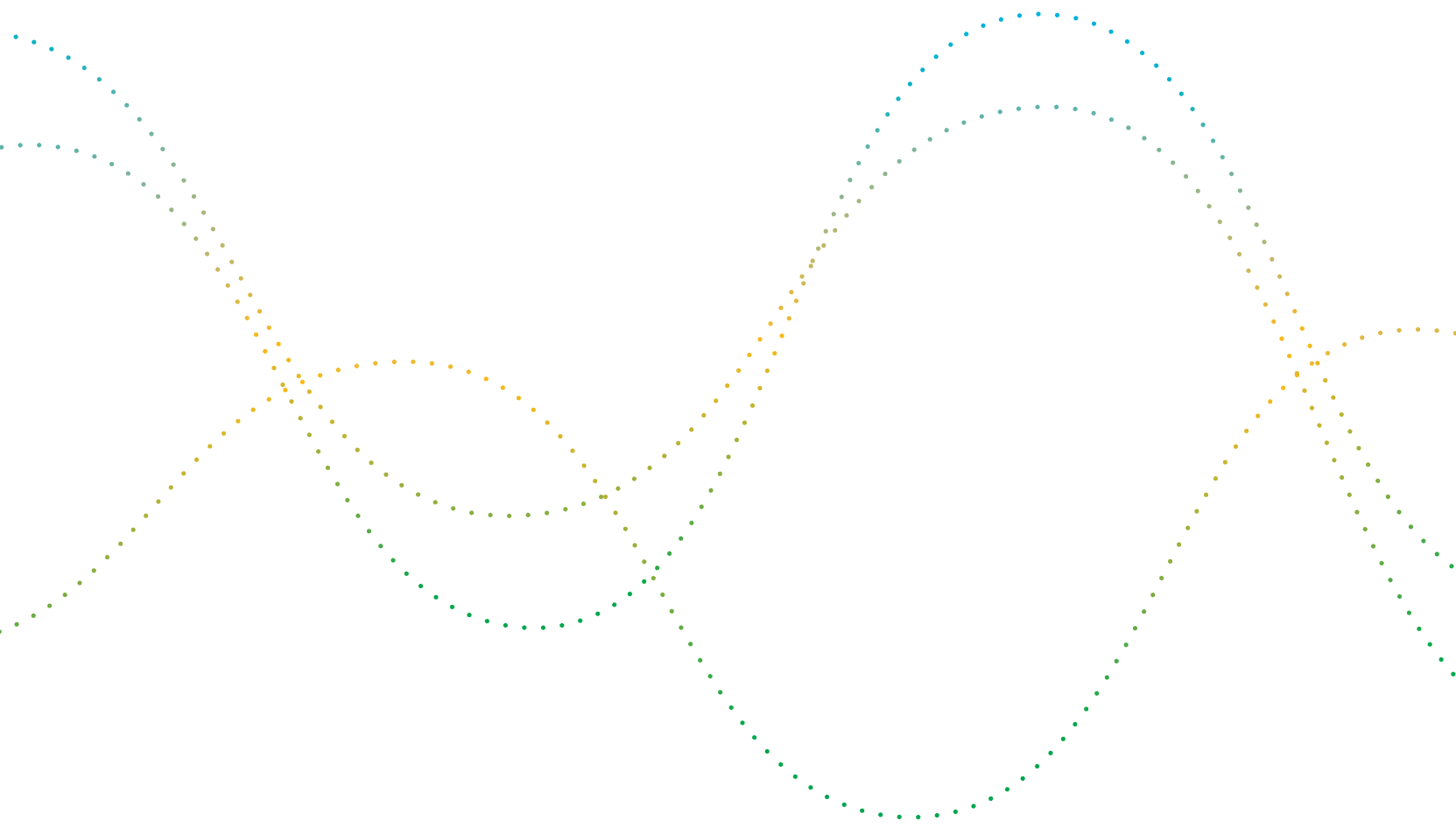
Note 27 – Evènements postérieurs à la clôture

Le Groupe a considéré les incertitudes relatives à la guerre en Ukraine et les sanctions économiques connexes contre la Russie pouvant avoir un impact sur les activités et transactions du Groupe. À ce jour, la Direction estime que ces incertitudes ont un impact très limité.

Il n'y a pas d'évènements postérieurs à la date de clôture ayant un impact significatif sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2021.

À PROPOS DE CE RAPPORT

**MERCI À NOS
COLLABORATEURS,
NOS PARTENAIRES
ET NOS CLIENTS QUI
ONT CONTRIBUÉ À
LA RÉALISATION DE CE
RAPPORT INTÉGRÉ 2021.**



Conception

POST Luxembourg

Rédaction

POST Luxembourg
The Content Spot

Réalisation artistique, graphique et vidéo

binsfeld

Crédits photo

- Anthony Dehez (dbcreation)
- Eric Devillet
- Sylvain Munsch
- Guy Wolff
- Cabinet d'architecture Metaform
- Valérie Arnold, Banque Raiffeisen, Chambre de Commerce, Enovos, Groupe La Poste, IMS Luxembourg, LIST
- POST Luxembourg

Crédit vidéo

binsfeld

À propos de l'impression de ce rapport

Le rapport intégré 2021 a été imprimé à 450 exemplaires par l'imprimerie REKA, qui s'est engagée à compenser son impact environnemental. L'imprimerie Reka est la première imprimerie au Grand-Duché à être certifiée intégralement, climatiquement neutre. Le présent rapport intégré est à disposition sur notre intranet et sur notre site Internet (www.postgroup.lu). Toutes les copies papier ont été transmises à des parties prenantes de POST Luxembourg.



Retrouvez la version digitale du rapport intégré 2021 du Groupe POST Luxembourg :



POSTGROUP.LU/RESULTATS/RAPPORT-INTEGRE



Podcast



Vidéos



PDF



