

EIS POST, EIS ZUKUNFT

2023

**GROUPE POST
LUXEMBOURG
RAPPORT
ANNUEL
2023**

01

02

03

Édito

« Allier rentabilité et durabilité »
Serge Allegrezza,
président du Conseil
d'administration de
POST Luxembourg **4**

Rétrospective **6**

Le Groupe en 2023



Profil du Groupe **10**

Modèle d'affaires **12**

Profils des activités
& filiales 2023 **14**

- Télécom & ICT
- Courrier & Logistique
- Services financiers
- Autres services

Le Groupe
POST Luxembourg **21**

Stratégie



Contexte **24**

« Ne plus choisir
entre rentabilité et
responsabilité » **26**

Entretien avec
Claude Strasser,
directeur général
de POST Luxembourg

Notre stratégie
à l'horizon 2027 **28**

Gouvernance



« POST, un partenaire
stratégique de choix »
Lex Delles, ministre
de l'Économie et
ministre de tutelle de
POST Luxembourg **32**

Notre démarche **34**

Le Conseil d'administration **35**

Le Comité exécutif **39**

Gouvernance ESG **40**

Gestion des risques & droits
humains **42**

Cartographie de nos
parties prenantes **48**

Avis aux lecteurs

- Lors de la rédaction du rapport annuel, nous avons utilisé une formulation masculine générique afin de faciliter la lecture.
- La mention « Groupe » fait référence à POST Luxembourg (maison mère) et à ses filiales. Les mentions « POST Luxembourg » et « Entreprise » font référence à POST Luxembourg et POST Telecom S.A.

04

05

06

07

Impact environnemental



Notre démarche **52**

Mesurer notre
empreinte carbone **53**

Sobriété et efficacité
énergétique **54**

- Transition vers des infrastructures durables
- Déployer une mobilité décarbonée

Gestion des ressources
et économie circulaire **62**

Impact social (collaborateurs)



Notre démarche **68**

Diversité et inclusion **69**

Employabilité de nos
collaborateurs **71**

Attraction / rétention
des talents **73**

Qualité de vie au travail **75**

Impact sociétal (parties prenantes)



Garantir l'inclusion sociale
et numérique **80**

Assurer un avenir numérique
sûr et responsable **82**

Performance financière



Analyse financière **88**

Répartition de la valeur
créée par le Groupe **90**

Avant-propos

Pour cette édition, nous avons choisi de ne plus présenter nos performances sous l'appellation de « rapport intégré », qui fait référence aux normes émises par l'IIRC (*International Integrated Reporting Council*), mais plutôt sous celle de « rapport annuel », afin de nous aligner progressivement avec la directive CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*). Bien que la directive CSRD ne s'applique pas aux établissements publics, POST Luxembourg a décidé de la mettre en œuvre volontairement à partir du 1^{er} janvier 2025. Cette démarche est considérée comme fondamentale dans notre transition vers une économie durable. Nous avons rédigé cette édition dans le but de présenter les pratiques de POST dans les domaines que nous estimons importants pour le grand public. Cette démarche découle de notre conviction profonde d'œuvrer à la création d'une valeur durable et partagée pour nos parties prenantes ainsi que pour le Luxembourg.

08

Annexes

Représentations de POST **94**

À propos de ce rapport **96**

Gagner en accessibilité **98**

Principaux indicateurs **100**

Comptes annuels
consolidés **106**

Allier rentabilité et durabilité



Serge Allegrezza

Président du Conseil d'administration
de POST Luxembourg

D'un point de vue socio-économique, l'année 2023 a été caractérisée par un climat particulièrement morose. Les acteurs constitutifs de l'économie, au Luxembourg et plus largement à travers l'Union européenne, continuent de subir les contrecoups d'une succession de crises, qu'il s'agisse de la pandémie, de la guerre en Ukraine et du renforcement des tensions géopolitiques ou encore de la remise en question du projet européen. Nos économies stagnent ou entrent en récession, avec des défis majeurs à relever, notamment en ce qui concerne le maintien du pouvoir d'achat des concitoyens ou l'accès au logement.

Ces tendances macro-économiques affectent différemment l'économie luxembourgeoise et les activités menées par POST. L'inflation associée à l'indexation automatique des salaires ont eu un impact sur notre rentabilité globale. L'évolution des relations internationales, avec la Chine notamment, a pesé sur le développement de l'activité logistique. D'autres évolutions, comme la hausse des taux d'intérêt associée à la mise en œuvre d'une nouvelle offre commerciale, ont d'un autre côté permis à notre activité POST Finance de renouer avec une dynamique positive.

Au cœur de cet environnement, grâce notamment à la diversification de ses activités, le Groupe POST Luxembourg a bien résisté, affichant des résultats positifs. Tout au long de l'année 2023, POST a continué d'investir dans le développement des infrastructures à même de soutenir la transformation numérique du pays ainsi que dans le renforcement des compétences et expertises, liées notamment à la cybersécurité ou à la valorisation des données, devant permettre de l'accompagner.



Fixer un nouveau cap

À l'échelle de POST Luxembourg, en 2023, le Conseil d'administration et le Comité exécutif ont travaillé à la définition et à l'adoption d'un nouveau plan stratégique pour les cinq prochaines années. À cette fin, nous avons veillé à prendre le recul nécessaire, à travers un exercice prospectif, nous invitant à penser l'avenir du Groupe POST à un horizon de 20 à 30 ans en tenant compte des mégatendances à l'œuvre au niveau de la société à l'échelle globale, parmi lesquelles la transformation numérique de la société et la nécessité de développer nos activités dans une perspective durable.

Si le numérique est appelé à prendre une place de plus en plus importante dans nos vies, la transition écologique et la nécessité de réduire l'empreinte environnementale de nos activités, constituent un enjeu tout aussi important. À nos yeux, il apparaît dès lors primordial de soutenir une transformation numérique qui soit responsable.

Un nouvel équilibre à trouver

Dans un monde qui évolue rapidement, nous devons renforcer notre capacité à nous adapter et à trouver de nouvelles solutions. Si POST doit veiller à garantir sa rentabilité financière, la création de valeur de notre entreprise s'exprime aussi à d'autres niveaux. Notre offre doit profiter à l'ensemble de nos parties prenantes. Notre ambition est de continuer à soutenir le développement économique du Luxembourg et d'accompagner nos collaborateurs et nos clients pour faire face à ces transformations.

Notre modèle de développement doit aussi tenir compte de l'ensemble de nos impacts, positifs et négatifs, vis-à-vis de la société dans son ensemble et de l'environnement, cela à travers l'intégration et le suivi d'indicateurs extra-financiers. L'établissement de ce rapport annuel, participant à un exercice de transparence, s'inscrit pleinement dans cette démarche.

Des convictions fortes

En 2023, les membres du Conseil d'administration et du Comité exécutif ont décidé de retourner sur les bancs de l'école pour suivre une formation certifiante en matière de durabilité au sein de la *Solvay Business School*. Cette initiative est révélatrice de notre engagement et de la conviction que nous partageons de l'importance de s'inscrire dans une approche durable.

Si la transformation que nous devons opérer nous impose de nouvelles contraintes, elle nous oblige à sortir de notre zone de confort. Alors que nombreux sont ceux tentés de faire marche arrière vis-à-vis de ces enjeux complexes, nous sommes au contraire persuadés de l'opportunité de s'engager activement en faveur d'un développement durable. Cela relève de notre responsabilité morale. La contrainte, en outre, nourrit la créativité. Les défis qui se présentent nous invitent à adopter d'autres modes de réflexion, à trouver des solutions originales, à innover.

Préparer l'avenir

À long terme, la démarche doit contribuer à renforcer notre résilience face aux changements et notamment aux conséquences liées au dérèglement climatique. Investir en intégrant toutes les dimensions d'un développement durable, pour et avec l'ensemble des parties prenantes du Groupe POST Luxembourg, doit nous permettre de mieux nous positionner pour le futur.

Janvier

- Inauguration officielle du **nouvel Espace POST Luxembourg-Gare**, en présence notamment de **Serge Wilmes**, premier échevin de la Ville de Luxembourg, de **Patrick Goldschmidt** et **Laurent Mosar**, échevins de la Ville de Luxembourg.



Mars

- **Corinne Cahen**, ministre de la Famille et de l'Intégration, visite l'atelier de la **Ligue HMC** au sein de la zone de tri des déchets à Luxembourg Cloche d'Or. POST et la Ligue HMC travaillent main dans la main pour optimiser le tri des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) à des fins de revalorisation.



Avril

- POST fait évoluer son offre bancaire **eboo** qui comprend désormais un **pack jeune sans frais**.



Mai

- Lancement de la **nouvelle interface** plus ergonomique pour **PostTV** qui propose de nouvelles fonctionnalités.



Septembre

- À la suite du partenariat conclu avec **Airbus**, introduction de la solution de collaboration et de communications critiques **MCx Agnet** sur le marché luxembourgeois.
- Les collaborateurs du Groupe se sont retrouvés pour une **fête du personnel** organisée sous le label « **Green Business Event** » visant à réduire l'empreinte environnementale d'événements.



- POST Luxembourg, POST Telecom et la filiale LuxTrust s'engagent pour la défense des droits humains et adhèrent au Pacte national « **Entreprises et droits de l'Homme** » au ministère des Affaires étrangères et européennes.



Octobre

- POST Luxembourg a présenté le **service d'envoi recommandé électronique** en présence du ministre de l'Économie **Franz Fayot**, qui a expédié la première lettre recommandée électronique au Luxembourg.
- POST Luxembourg émet son premier **crypto-timbre** connecté à la technologie **blockchain**. Ce timbre spécial est le fruit d'une collaboration unique entre POST Luxembourg, *PostNL* et *Österreichische Post*.



Juin

- **POST, Cactus, CFL et RTL** s'associent pour créer **LuxID, une solution d'identité digitale** qui permet de simplifier le processus d'authentification des utilisateurs depuis les sites Internet et applications fournis par des entreprises au Luxembourg.
- **Inauguration officielle du bâtiment HELIX**, le nouveau siège de POST Luxembourg en présence notamment de **S.A.R. le Grand-Duc**, du président de la Chambre des députés, **Fernand Etgen**, du ministre de l'Économie, **Franz Fayot**, de la ministre à la Grande Région, **Corinne Cahen**, du ministre de l'Énergie, **Claude Turmes** et de la bourgmestre de la Ville de Luxembourg, **Lydie Polfer**.



Juillet

- **Yuriko Backes**, ministre des Finances, visite le **Centre de tri** de POST Luxembourg à Bettembourg, en présence notamment de membres du Comité exécutif de POST et de membres de la direction de l'Administration des douanes et accises.



Août

- Présentation de la politique d'**électrification du parc de véhicules** de POST Luxembourg, en présence du ministre de l'Économie **Franz Fayot**, au Centre de distribution régional de Bascharage.



Novembre

- POST Luxembourg et **LUXCONTROL** s'associent en vue de venir en aide aux petites et moyennes entreprises luxembourgeoises pour évaluer et améliorer leur posture face aux risques liés à la cybersécurité.
- POST Luxembourg remporte deux **GOLD CX Awards** lors de la cérémonie des **International Customer Experience Awards 2023**.
- Nomination de **Lex Delles** comme nouveau ministre de tutelle de POST Luxembourg à l'issue des élections législatives 2023.



Décembre

- POST lance une série de **timbres de Noël 2023** engagée et invite à la réflexion sur les conséquences liées au changement climatique. Ils ont été conçus par l'artiste Luxembourgeois **Alain Welter**, artiste peintre mural.
- Le Conseil d'administration de POST Luxembourg valide le **nouveau plan stratégique 2023-2027** qui s'engage au maintien de l'équilibre entre la responsabilité sociale et la nécessité de maintenir la rentabilité dans toutes ses actions afin d'assurer la pérennité de l'entreprise.

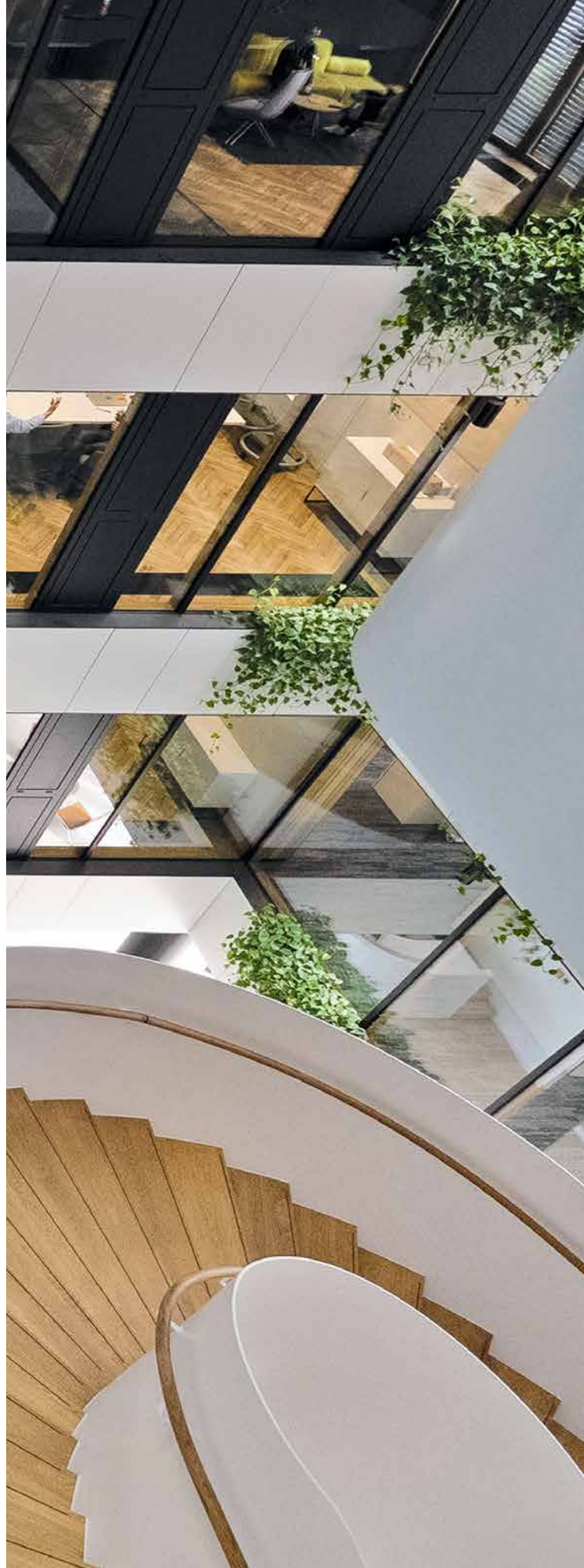


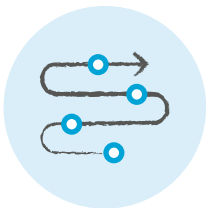
Eis POST,
eis ZUKUNFT >>>





Le Groupe en 2023





Plus de 180 ans d'histoire

Créée en 1842 sous la forme d'une administration, POST Luxembourg est, depuis 1992, une entreprise publique dont le **propriétaire** est l'**État luxembourgeois**. Leader des **services postaux, Télécom & ICT (Information and Communication Technologies)** du pays, POST Luxembourg propose également des **services financiers** et **logistiques** à ses clients particuliers et professionnels. Le Groupe POST Luxembourg, composé de plus de **4 500 collaborateurs**, comprend une vingtaine de filiales aux activités complémentaires. Elles développent des **produits et services performants** et à haute valeur ajoutée, notamment, dans le **domaine** de l'ICT.



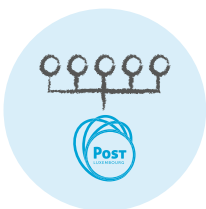
Évolution de l'entreprise

L'adoption des technologies numériques s'inscrit dans une approche de transformation digitale de nos activités. Face aux possibilités qu'elles offrent, le Groupe s'adapte en permanence, tout en soutenant ses clients dans cette démarche. Cependant, cette transformation a des répercussions sur les emplois de nos collaborateurs en raison de l'automatisation ou de l'évolution des modes de consommation. Parallèlement, de **nouveaux métiers** émergent, nécessitant l'acquisition de **compétences spécifiques**. Dans ce contexte, il est de notre **responsabilité** de veiller à garantir l'employabilité de chaque collaborateur et à leur **offrir des perspectives professionnelles**. Nous maintenons notre engagement à **fournir des opportunités d'emploi** pour tous, qu'ils soient qualifiés ou non.



Croissance et autofinancement

La **résilience du Groupe** repose sur des bases **solides**. Nous maintenons notamment un niveau d'investissement soutenu avec la volonté de positionner le pays en tant que pôle d'excellence technologique et logistique. Bien que **POST** dispose d'un **statut d'établissement public**, et qu'elle assume un ensemble de missions d'intérêt général, **l'entreprise** opère à l'image d'une **entité privée**. Nous assurons le financement intégral de nos investissements. À titre d'exemple, le **déploiement** de la **fibres optique** à travers le pays est entièrement couvert par nos **fonds propres**.



Un environnement fortement réglementé

POST évolue dans un contexte fortement **réglementé**, et ce, pour chacun de ses métiers. Au **niveau national**, POST Luxembourg est soumise à pas moins de **cinq organes de supervision**¹.

¹ La CSSF pour le secteur financier et le secteur Télécom & ICT en tant que PSF de support / L'ILR pour le secteur postal et télécoms / La CNPD pour la protection des données à caractère personnel / L'ALIA pour la régulation du secteur des médias audiovisuels (PostTV) / Le Conseil de la concurrence pour les secteurs où POST est considérée comme étant un acteur dominant du marché.





4 515
collaborateurs



89 %
déchets valorisés



Émission de
13 477
tonnes équivalent CO₂
scopes 1, 2 & 3 (énergie)
(market-based)



969 millions
d'euros de chiffre d'affaires



188 millions
d'euros EBITDA
(résultat d'exploitation avant amortissements)



142 millions
d'euros d'investissements



57 millions
d'euros de bénéfice net

Nos ressources

→ Nos collaborateurs

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

→ Notre capital financier

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

→ Notre capital matériel

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

→ Notre capital relationnel

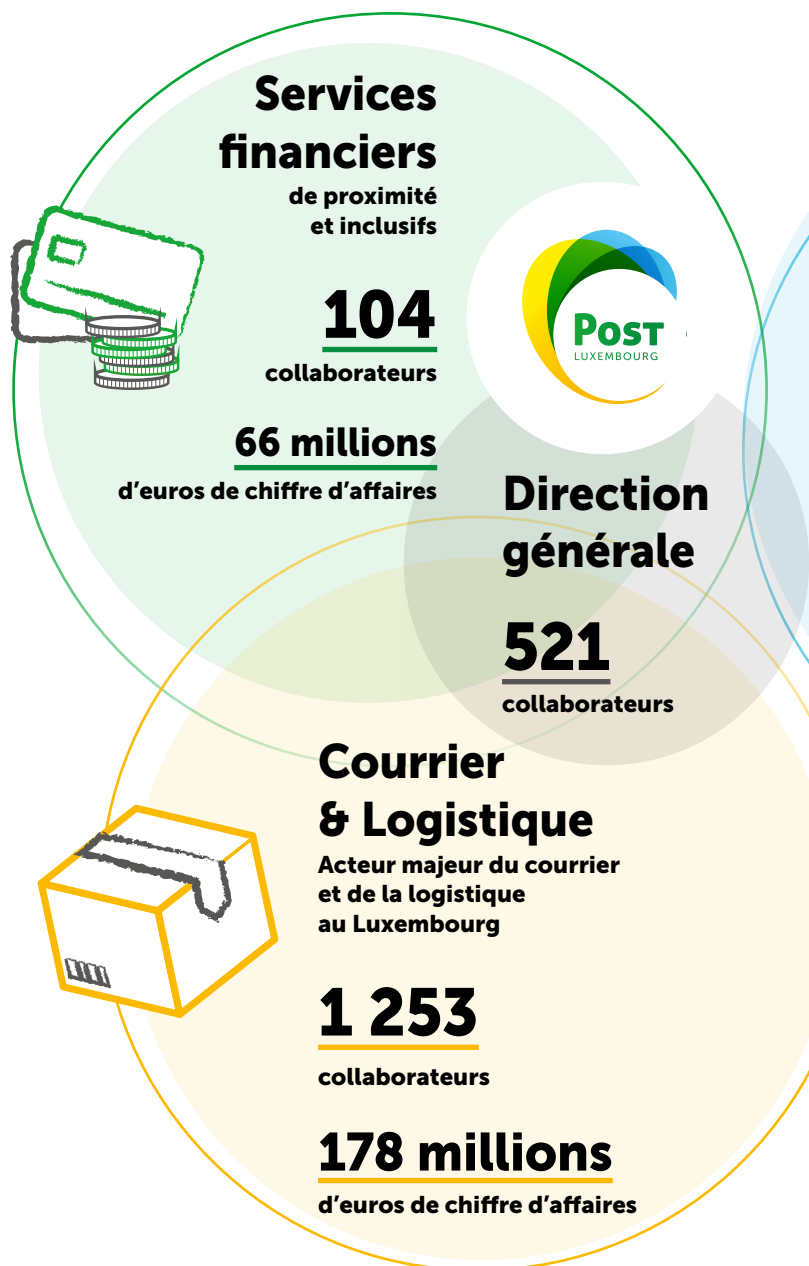
- **100** points de vente propres ou via des partenaires
- **3** centres d'appels hébergés au Luxembourg, accessibles en quatre langues
- Services public et universel fournis sur l'ensemble du territoire : droit au compte bancaire, livraison de courrier, ligne téléphonique et Internet
- **100 %** des fournisseurs soumis à un Code de conduite imposant des obligations sociales et environnementales en amont de la chaîne d'approvisionnement¹
- **450** facteurs et **120** porteurs de journaux parcourent quotidiennement les rues du pays.

→ Notre capital innovation

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

Notre ambition

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



Nos leviers stratégiques

1 Concerne uniquement POST Luxembourg

Notre ADN

Un partenaire de confiance au service du plus grand nombre

Établissement public
100 % étatique

3 priorités RSE :

- Environnement
- Numérique responsable
- Inclusion

Télécom & ICT

Pilier de la digitalisation de la société et de l'économie

1 416

collaborateurs

509 millions

d'euros de chiffre d'affaires



Filiales du Groupe

1 221

collaborateurs

216 millions

d'euros de chiffre d'affaires



Engagement des collaborateurs



Expérience client



Technologie

La valeur que nous avons créée en 2023

→ Pour nos collaborateurs

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

→ Pour l'environnement

- Objectif de réduction** de la consommation d'énergie des réseaux télécom de
- **15 %** d'ici 2025
- Certificats verts** pour
- **100 %** de l'électricité consommée¹
 - **89 %** des déchets valorisés
 - **15 %** de décodeurs reconditionnés installés chez nos clients
 - **17 %** de carburant économisé en lien avec l'évolution de la flotte électrique

→ Pour la société

- Préservation de la mémoire collective via l'activité **POST Philately** (timbres, cachets philatéliques, expositions, etc.) et le **service Patrimoine**.
- **2/3** d'achats locaux
- **1,8 million** de visites dans nos Espaces POST, soit : **+12 %** en fréquentation
- **Net Promoter Score relationnel** **15,2** contre -1 en 2019, soit une croissance significative¹
- **84 %** du territoire couvert par la fibre optique
- **94 %** de la population est couverte par la 5G de POST.
- **7,3 millions** de colis et **97 millions** de lettres triés et distribués
- **Environ 30 000** clients de POST Finance ne possèdent pas de compte dans d'autres établissements financiers au Luxembourg.

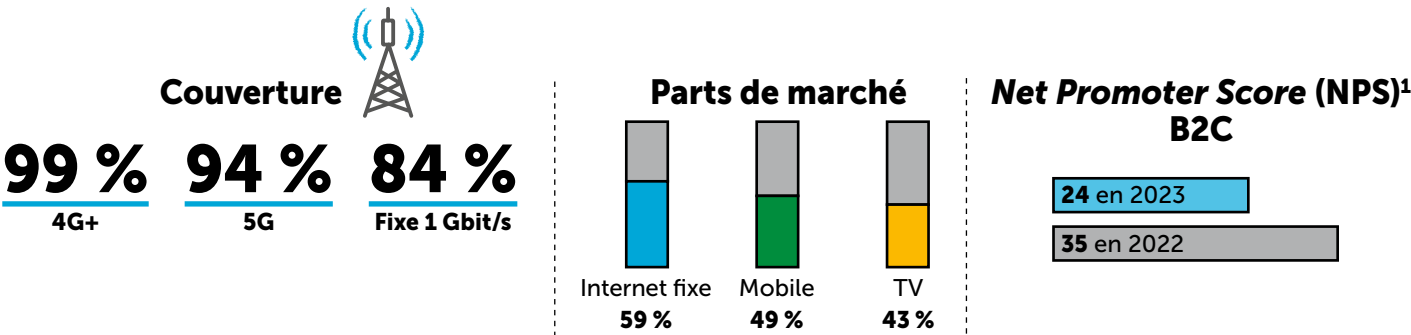
En bref

L'activité Télécom & ICT se compose de deux entités, POST Technologies et POST Telecom S.A., et de six filiales actives dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ensemble, elles contribuent activement au développement économique du pays et à sa transformation numérique. POST Technologies développe les réseaux de télécommunication fixes et mobiles, les exploite pour le compte de POST Telecom et des autres opérateurs au Luxembourg. POST Telecom S.A., filiale à 100 % de POST Luxembourg, à travers une large gamme de services, conseille et accompagne les clients particuliers et professionnels dans leur projet de transformation numérique.

Portrait express

- **Signe distinctif** : unique acteur du déploiement de la fibre optique au niveau national.
- **Ambitions** : devenir le principal facilitateur digital du marché et accompagner les clients dans leur transformation digitale / se positionner comme acteur référent des services numériques responsables au Luxembourg / développer l'offre de services à l'international.
- **Collaborateurs** : 1 416
- **Chiffre d'affaires** : 509 millions d'euros
- **Clients** : B2C (*Business-to-consumer*), B2B (*Business-to-business*) et autres opérateurs

Chiffres-clés



Principaux défis stratégiques

→ Mesurer et réduire l'impact environnemental

Le secteur Télécom & ICT est confronté à un paradoxe entre, d'une part, répondre à des besoins croissants en connectivité et infrastructures informatiques et, d'autre part, la nécessité de réduire la consommation énergétique liée aux services numériques proposés. Pour y arriver, le secteur doit réévaluer ses priorités et poursuivre l'innovation technologique ainsi que la promotion de la sobriété numérique.



Cliff Konsbruck
Directeur POST Telecom
et directeur général adjoint

« En tant qu'opérateur et fournisseur de services ICT, notre priorité est de permettre à nos clients de bénéficier des avantages offerts par l'évolution technologique. Si cela passe par la mise à disposition d'équipements, à l'instar des smartphones, et d'infrastructures informatiques et de plateformes, notre cœur de métier est de fournir du conseil, des services et des solutions à nos clients. Dans ce contexte, nous devons évidemment tenir compte de l'impact écologique des équipements, chercher à minimiser l'empreinte environnementale de nos solutions. Nous avons aussi un devoir de conseil auprès de nos clients, à travers lequel nous les sensibilisons en matière d'usage numérique responsable, dans le choix des solutions, voire des architectures informatiques, dont le cloud, en vue, notamment d'optimiser les besoins en ressources. »

1 Le Net Promoter Score (NPS) est un indice de mesure de la satisfaction client qui évalue la propension des clients à recommander une entreprise ou un service. Le NPS est déterminé en soustrayant le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs avec un résultat fluctuant entre -100 et +100.

→ Investissements et rentabilité

Pour répondre à la demande croissante en bande passante et améliorer les performances, POST engage d'importants investissements à l'échelle nationale depuis de nombreuses années.² Au niveau du réseau fixe, POST poursuit l'objectif de couvrir 100 % du territoire avec la fibre optique. Le coût total de ce chantier est estimé à 1 milliard d'euros. Au niveau du mobile, POST met actuellement en œuvre un réseau entièrement modernisé pour répondre aux besoins croissants des consommateurs tout en améliorant l'efficacité énergétique liée aux nouveaux usages numériques. Considérant l'importance de ces investissements réalisés sur fonds propres, il est essentiel pour POST de veiller à maintenir sa rentabilité. Cela implique notamment de faire grandir la gamme de services et de solutions proposés à l'ensemble de nos clients.

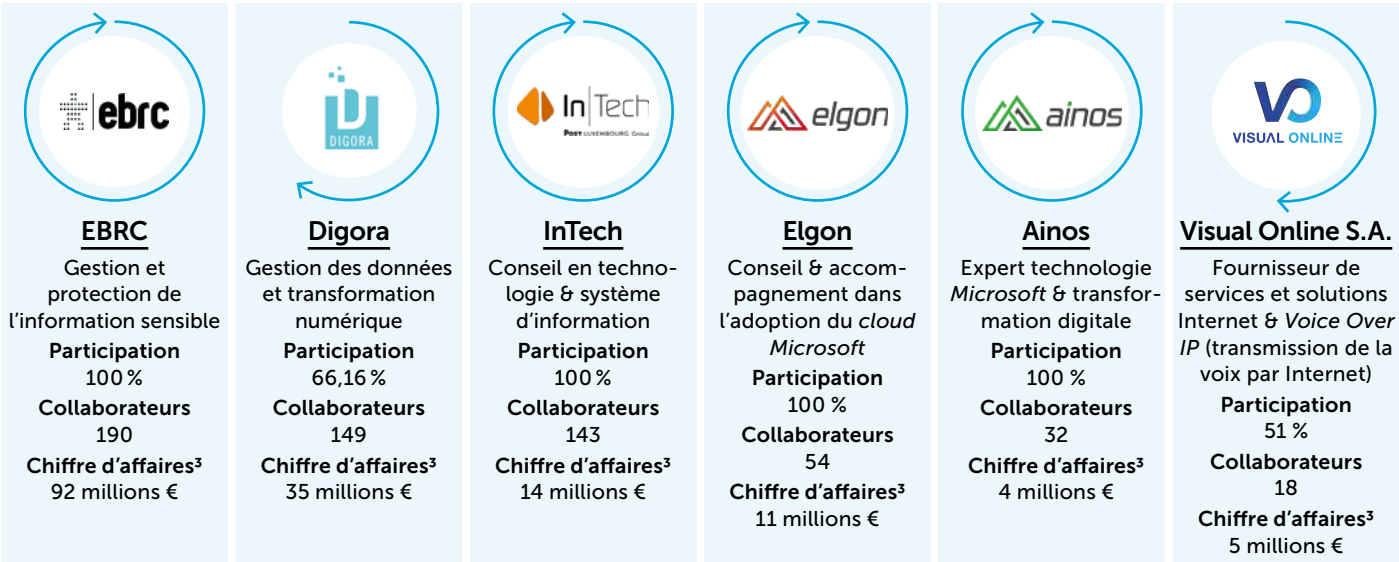


Gaston Bohnenberger
Directeur POST Technologies

« En tant que premier opérateur du pays et principal gestionnaire des réseaux de télécommunication, la responsabilité de mettre en œuvre des infrastructures et des technologies indispensables à la transformation numérique de la société nous incombe principalement. En investissant dans le développement du réseau du futur, comme nous le faisons depuis plusieurs années, nous contribuons à un développement du Luxembourg et de notre Groupe à long terme tout en veillant à répondre aux attentes de nos clients. »

→ Mutation des emplois en lien avec la digitalisation

Face à la transformation digitale de la société, il est nécessaire de faire évoluer nos processus internes, grâce, notamment, à l'automatisation, pour rester compétitif et répondre plus efficacement aux attentes de nos clients. Nous devons aussi développer et intégrer de nouvelles compétences dans le domaine de la valorisation des données, de l'intelligence artificielle ou encore de la cybersécurité par exemple. Dans ce contexte, l'un des défis principaux a trait à la gestion et à l'évolution des compétences de nos collaborateurs. Un programme de formations continues doit permettre à nos collaborateurs de rester à jour des nouvelles technologies, soutenir la mobilité interne et d'évoluer d'un métier vers un autre pour assurer leur employabilité.



2 Ces investissements incluent des projets tels que la fibre jusqu'au domicile (FTTH), la désactivation du réseau cuivre, la transition vers l'All IP, ainsi que le déploiement de réseaux mobiles de dernière génération.

3 Le chiffre d'affaires des filiales fait référence au chiffre statuaire.

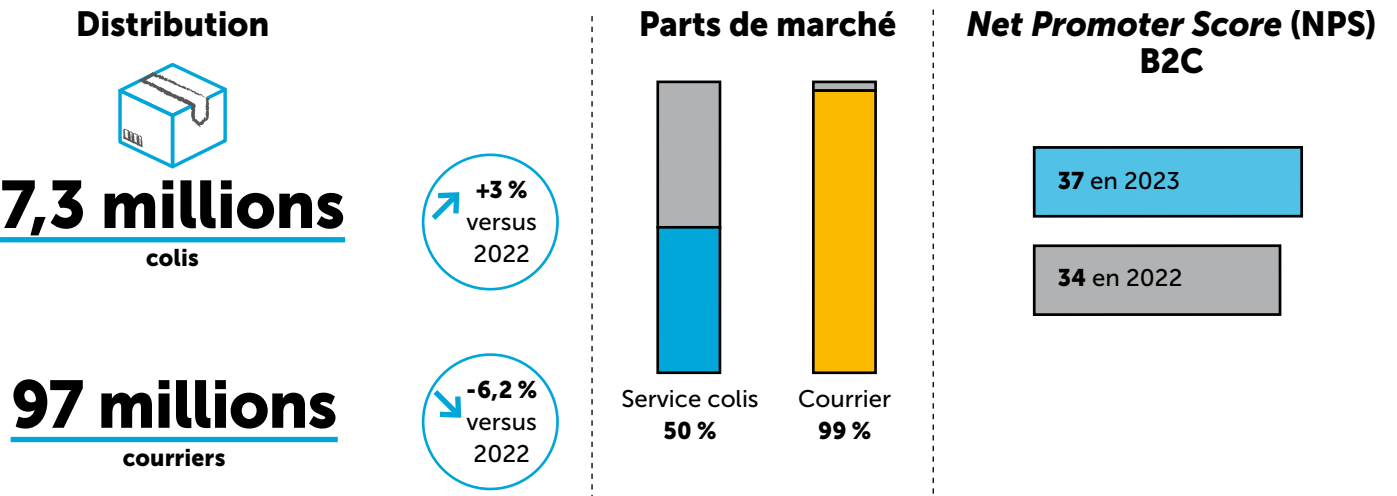
En bref

POST Courrier assure la distribution du courrier cinq jours sur sept ainsi que de journaux luxembourgeois avant 6h30. Le métier gère également un réseau de plus de 100 points de vente, propres ou via des partenaires. Le cœur de métier de POST Courrier s’oriente de plus en plus vers la livraison de colis, avec sa filiale Michel Greco S.A., et les prestations de services dans le domaine de la logistique (stockage, emballage, distribution).

Portrait express

- **Signe distinctif** : premier réseau de distribution de proximité au Luxembourg : 450 facteurs, 120 porteurs de journaux, 26 bureaux de poste, 15 Espaces POST, etc.
- **Ambitions** : maintenir notre statut de réseau de distribution préféré des particuliers / devenir un opérateur logistique incontournable au Luxembourg d’ici 5 ans.
- **Collaborateurs**: 1 253
- **Chiffre d’affaires** : 178 millions d’euros
- **Cibles** : B2C, B2B

Chiffres-clés



Principaux défis stratégiques

→ Déclin du courrier et digitalisation

La transformation digitale continue d’influencer fortement l’évolution des activités dans lesquelles POST est présente. Si l’on constate une baisse des volumes de courrier, le développement de l’e-commerce entraîne de nouveaux besoins en matière de distribution et de logistique. Dans ce contexte, l’activité de distribution doit envisager divers leviers pour garantir sa viabilité. D’une part, il s’agit de compenser le déclin du volume de courrier distribué par l’intégration d’un volume croissant de colis à livrer. D’autre part, il est nécessaire de s’inscrire dans une démarche de transformation numérique, en s’appuyant pour cela sur les compétences présentes dans le Groupe, pour améliorer l’efficacité opérationnelle de l’activité et développer de nouveaux produits et services à destination des clients professionnels.



Mario Treinen
Directeur POST Courier

« En raison de la baisse constante du volume de courrier et en lien avec notre engagement à prester le service universel cinq jours par semaine, nos options pour améliorer les coûts sont limitées. C'est pourquoi, face à la diminution du volume de courrier, POST a pris des mesures pour accroître son efficacité. Afin de garantir la livraison rapide des colis, tout en préservant les emplois des équipes de distribution du courrier, de nombreux facteurs se sont vus confier, depuis plusieurs années, la livraison de petits colis, ce qui a renforcé la proximité avec nos clients et leur satisfaction. Alors que le métier change, il faut souligner la capacité d'adaptation dont font preuve les équipes et leur engagement à maintenir un service public robuste et tourné vers l'avenir. »

→ **Réduire l'impact environnemental**

En lien avec notre responsabilité de prestataire du service universel, nous reconnaissons l'impact environnemental de nos activités. Chaque mois, nous parcourons près d'un million de kilomètres en utilisant l'une des plus grandes flottes de véhicules au Luxembourg, ce qui entraîne une empreinte carbone significative. C'est pourquoi nous concentrons nos efforts sur l'électrification progressive de notre flotte et sur l'optimisation des itinéraires, afin de valoriser au mieux chaque kilomètre parcouru et d'éviter les trajets à vide.

→ **Accompagner le changement**

Les activités logistique et de distribution s'appuient encore sur de nombreux processus manuels, au niveau du tri notamment. L'un des enjeux, pour faire face à la hausse des volumes traités et réduire les risques en matière de santé et de sécurité, est d'opérer une transformation digitale des opérations, avec davantage d'automatisation et d'efficacité. Cette transformation numérique doit permettre à une même équipe de traiter davantage de colis par heure, en améliorant les conditions de travail. Au regard de ces changements, il est essentiel d'accompagner les collaborateurs, en mettant notamment en place des plans de formation facilitant l'adaptation et l'employabilité de chacun.



Michel Greco S.A.

Livraison classique et express de courriers et colis et livraison de produits frais et des services de livraison sur mesure.

Participation
100 %

Collaborateurs
254

Chiffre d'affaires
18 millions €

En bref

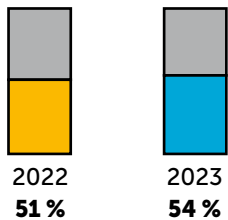
POST Finance propose des services de tenue de comptes courants, des cartes bancaires ainsi que des moyens de paiements digitaux. Depuis sa création en 1911, POST Finance s’inscrit dans une démarche d’inclusion sociale, contribuant à l’accessibilité de services de paiement pour tous.

Portrait express

- **Signe distinctif** : principal organisme favorisant l’inclusion financière dans le paysage financier luxembourgeois.
- **Ambition** : dans le domaine des paiements, devenir l’acteur favori, engagé et innovant pour nos clients et nos collaborateurs.
- **Collaborateurs** : 104
- **Chiffre d’affaires** : 66 millions d’euros
- **Cibles** : B2C, B2B, associations

Chiffres-clés

Taux de connexion eboo¹



Ouvertures de compte



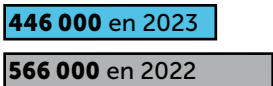
Transactions électroniques



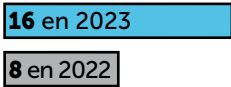
Réseau de Bancomats



Opérations guichets



Net Promoter Score (NPS) B2C



Principaux défis stratégiques

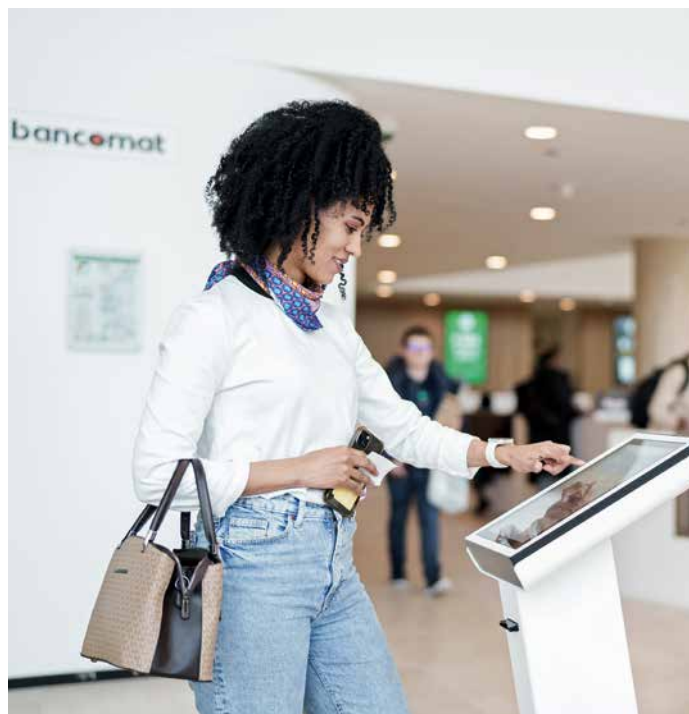
→ Intensification de la transformation digitale des services financiers

Le processus de modernisation (dématérialisation des documents et automatisation des processus) de nos services financiers doit permettre de faire face à une hausse croissante des coûts liée à une augmentation des exigences réglementaires et à la gestion des données sensibles au niveau des opérations. Cette transformation digitale des services permettra, *in fine*, l’optimisation des processus et l’amélioration de la relation client.

→ Maintenir l’accessibilité au service et accompagner la transformation des usages

La transformation digitale de l’activité doit s’opérer en veillant à garantir l’accès au service pour tous, à travers le maintien de points de contact sur l’ensemble du territoire pour répondre aux opérations journalières. L’un des enjeux est aussi d’accompagner les clients dans la transformation des usages, en leur donnant les clés pour réaliser de manière autonome les opérations courantes, comme la réalisation d’un virement.

1 Taux d’utilisation de l’application eboo par l’ensemble de la clientèle.



→ Assurer la pérennité de l'activité face aux taux d'intérêts directeurs

La rentabilité des institutions financières européennes, en particulier des acteurs comme POST Finance, demeure très dépendante de l'évolution des taux d'intérêt directeurs. Dans l'optique de renforcer sa résilience, POST Finance doit chercher à diversifier sa gamme de services générateurs de revenus.

→ Gestion du changement humain

La modernisation des services opérée par les entreprises du secteur financier dans le cadre de leur transformation numérique entraîne des répercussions directes sur les collaborateurs. Chacun doit pouvoir évoluer dans ses fonctions, à travers l'adoption des solutions numériques facilitant la réalisation de nombreuses tâches, ou encore acquérant de nouvelles compétences indispensables à l'évolution de l'activité et à son développement. L'enjeu est d'accompagner ces changements en mettant en œuvre des parcours de formation pour chaque collaborateur, afin de renforcer leur employabilité et leur épanouissement à travers des emplois de qualité.



Gabriel de La Bourdonnaye
Directeur POST Finance

« POST Finance a enregistré une augmentation de son chiffre d'affaires, principalement attribuable à la disparition des taux d'intérêt négatifs et aux retours positifs de la nouvelle offre commerciale lancée en 2021. Nous pouvons également saluer l'amélioration continue du niveau de satisfaction client. Le défi, aujourd'hui, est d'aller à la rencontre de nouveaux clients, qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises ou d'associations, en développant des services accessibles et une expérience enrichie grâce notamment à l'établissement de nouveaux partenariats. »



LuxTrust

Autorité de certification et prestataire de services de confiance qualifié répertorié sur la liste de confiance de l'Union européenne.

Participation
50 %

Collaborateurs
105

Chiffre d'affaires
25 millions €



i-Hub

Le Groupe POST compte une participation de 40 % au sein de la filiale i-Hub. Cependant celle-ci n'a pas été reprise dans le présent rapport puisque mise en équivalence en 2023.



Direction générale

La direction générale de POST Luxembourg regroupe les services transversaux (Ressources humaines, Finances, Juridique, Communication et Relations publiques, RSE, etc.)

Collaborateurs
521



Editus

Agence Marketing / services data adaptés aux besoins des clients du Luxembourg et de la Grande Région

Participation
100 %

Collaborateurs
115

Chiffre d'affaires
16 millions €



Victor Buck Services (VBS)

Services d'impression, de mise sous pli et d'envoi de documents papier / services de distribution numérique / services de numérisation de documents / production d'antennes RFID/NFC¹

Participation
100 %

Collaborateurs
162

Chiffre d'affaires
31 millions €

Le Groupe POST Luxembourg

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 & Logistique et services financiers. 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.

Description du graphe

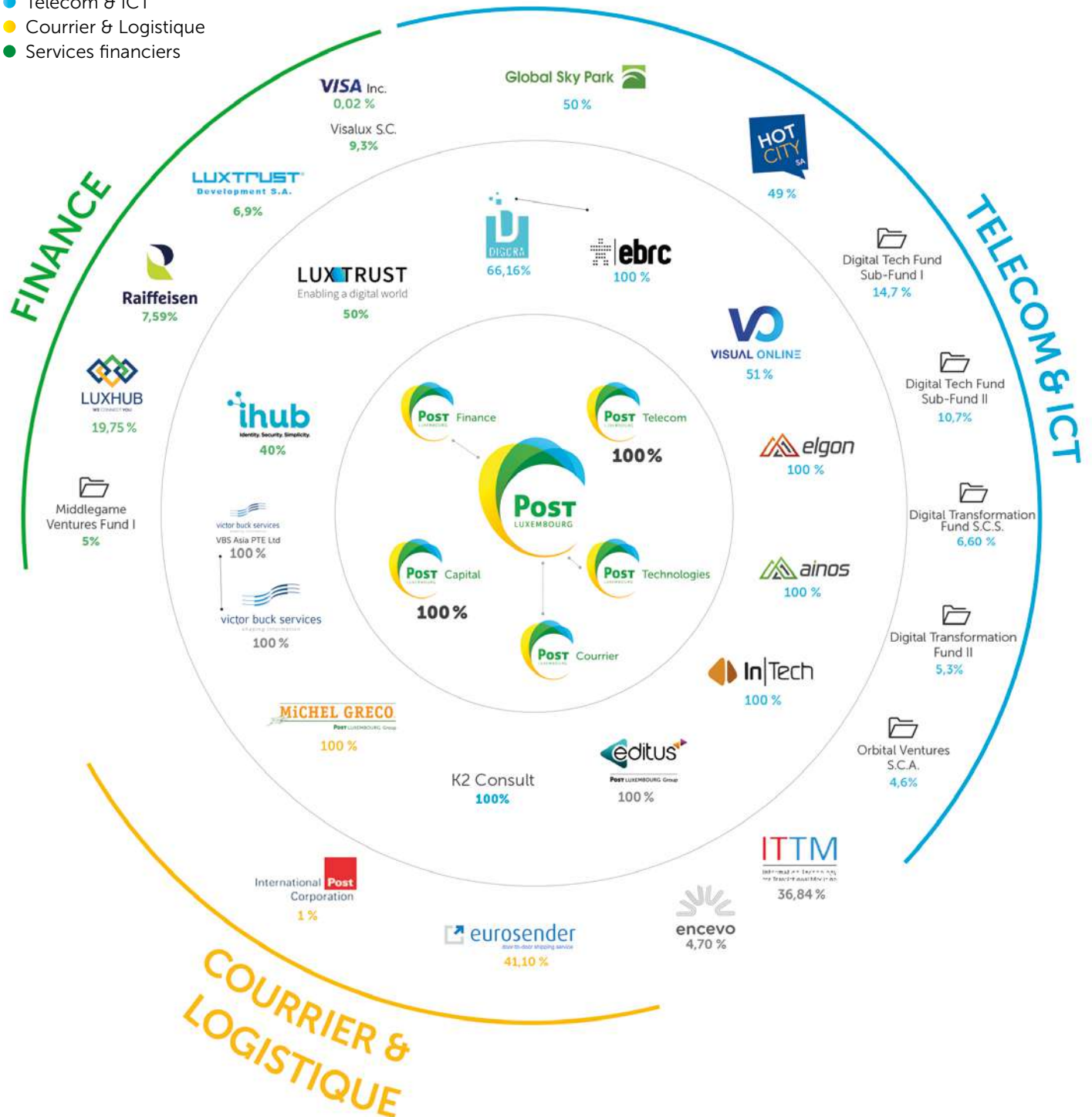
- Le premier niveau regroupe la maison mère, composée de trois entités (POST Technologies, POST Courrier et POST Finance) et de POST Telecom S.A. ainsi que de POST Capital.
- Le second niveau regroupe les filiales dont les activités ont un lien direct avec un de nos trois métiers.
- Le troisième niveau rassemble les participations minoritaires et participations dans des fonds d'investissement.

1 RFID : Radio Frequency Identification ; NFC : Near Field Communication

Le Groupe POST Luxembourg

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

- Télécom & ICT
- Courrier & Logistique
- Services financiers







2

Stratégie





Assurer le développement durable d'une entreprise implique de tenir compte des grandes tendances et des mutations sociétales majeures et de leurs impacts. Dans la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique 2023-2027, le Groupe a cherché à identifier les grandes évolutions et leurs répercussions sur nos activités. Ces transformations représentent un ensemble de défis à relever et d'opportunités à explorer.

Augmentation des coûts

Au Luxembourg comme ailleurs, les entreprises font face à une hausse globale des coûts. L'inflation a diverses origines : crise énergétique, augmentation des coûts de la vie, renforcement de la réglementation, pénurie de matériaux, etc. Au Luxembourg, plus particulièrement, la rentabilité des entreprises a été fortement affectée par cinq indexations salariales appliquées entre octobre 2021 et septembre 2023 et par les prix de l'énergie qui ont augmenté d'au moins 30 % entre 2018 et 2022¹.

Croissance démographique

Depuis 2010, le Luxembourg connaît la croissance démographique la plus forte en Europe. Les scénarios établis estiment que la population pourrait atteindre 1,1 million d'habitants² d'ici 2050³. Cette croissance engendre des défis pour le territoire et nécessitera d'importants investissements dans l'expansion des infrastructures publiques pour répondre aux besoins de la future population.

Transformation numérique

Le développement croissant des services en ligne au Luxembourg présente des défis majeurs, notamment en ce qui concerne **l'inclusion numérique**. Selon une étude, 2 % des résidents luxembourgeois ne sont que peu ou pas du tout utilisateurs d'Internet.⁴

Le développement de la société numérique s'accompagne d'une augmentation significative des **attaques informatiques**. Le vol de données a presque doublé, passant de 40 % en 2019 à près de 80 % en 2022, avec une nouvelle hausse importante⁵ en 2023. Le facteur humain est identifié comme un vecteur majeur d'attaque : deux tiers des compromissions de systèmes informatiques ou de données recensées au Luxembourg sont attribuables au *phishing*⁶.

La transformation numérique de la société a aussi des répercussions au **niveau du marché du travail et des besoins en compétences** au sein des entreprises. D'ici 2030, de 3 à 14 % de la main-d'œuvre mondiale devra changer d'emploi en lien avec l'automatisation des tâches⁷. Au sein des organisations, les fonctions sont appelées à évoluer, exigeant de nouvelles compétences. Il s'agit d'accompagner cette transformation.

1 Chambre de commerce de Luxembourg, « Accélérer les transitions écologique et énergétique avec un cadre propice ».

2 LISER, « Étude SOC 2050 », 2022.

3 Statistiques.lu – Au 1^{er} janvier 2023, le Luxembourg comptait 660 809 habitants, soit 15 412 de plus qu'en 2022.

4 LISER, « Inclusion numérique – Identification des facteurs à l'origine de la fracture numérique », 2022.

5 Allianz Commercial, Analyse des grands sinistres cyber.

6 *Phishing* (« hameçonnage ») : technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance.

7 McKinsey, « Emplois perdus, emplois gagnés : l'évolution des forces de travail au moment de l'automatisation », 2023.



Évolution du marché du travail

Au Luxembourg, la disponibilité des talents, pierre angulaire du développement économique du Grand-Duché, constitue la deuxième préoccupation majeure des dirigeants d'entreprises, derrière le coût de travail⁸. Les entreprises doivent veiller à renforcer leur attractivité tout en s'adaptant aux nouvelles tendances et exigences, principalement exprimées par les jeunes générations, en matière d'organisation : flexibilité, télétravail, évolution des conditions salariales, quête de sens, etc.

Mobilité

La densification démographique du pays se traduit par une forte augmentation des déplacements. D'ici 2035, le Luxembourg prévoit une hausse de 40 % des besoins de mobilité⁹. Actuellement, Luxembourg-ville concentre près de la moitié du trafic national, entraînant des problèmes de congestion en raison du nombre élevé de véhicules sur des infrastructures limitées. Face à cet enjeu, les entreprises du secteur du transport doivent investir dans des solutions de déplacement adaptées aux centres-villes et s'aligner sur les nouvelles tendances de mobilité durable, favorisant une réduction du nombre de véhicules sur les routes et tirant parti d'un véritable réseau multimodal (train, tram, bus, vélo, etc.).

Transition climatique

Au Luxembourg, la vision *ECO2050* vise à préparer la société à une économie décarbonée d'ici 2050. Les investissements nécessaires pour atteindre cet objectif sont estimés à environ 1 milliard d'euros par an¹⁰. Le Luxembourg s'est fixé comme objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'énergie :

Réduire de
55 %
les émissions de gaz à effet de serre
par rapport à 2005 d'ici 2030 &
atteindre le « **zéro émission nette** »
d'ici 2050

Consommer
25 %
d'énergie provenant
de sources renouvelables
d'ici 2030

Réduire de
40 à 44 %
la demande finale
en énergie
d'ici 2030



⁸ Chambre de commerce de Luxembourg, « Baromètre de l'économie », édition du 1^{er} semestre 2023.

⁹ Plan national de mobilité du Luxembourg 2035 (PNM 2035).

¹⁰ Plan national intégré en matière d'énergie et de climat 2023-2030 (PNEC).

Ne plus choisir entre rentabilité et responsabilité



Claude Strasser

Directeur général
de POST Luxembourg

Claude Strasser, revient sur l'année 2023 et évoque les perspectives d'avenir du Groupe à l'aune du nouveau plan stratégique 2023-2027 « *Eis POST, eis ZUKUNFT* ».

Quel regard portez-vous sur cette année 2023 ?

2023 a été une année particulière dans la mesure où elle s'est accompagnée de la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique. Celui-ci doit nous permettre d'évoluer et de nous renforcer dans un environnement économique relativement incertain, au fil des cinq prochaines années, jusqu'en 2027. La mise en œuvre de ce plan découle d'un exercice mené au sein du Conseil d'administration et du Comité exécutif, au travers duquel nous avons pris le recul nécessaire pour mieux appréhender les défis à venir et envisager les réponses concrètes à y apporter. Ces réflexions nous ont permis d'établir une stratégie plus élaborée que celle que nous avons pu fixer par le passé. Elle intègre notamment notre stratégie RSE et se traduit par un plan financier solide.

Au-delà de l'exercice stratégique, quels ont été les éléments-clés de cette année ?

Dans un environnement économique morose, on peut relever quelques éléments marquants. Si nos performances financières ont été affectées par la pression inflationniste, conduisant à une augmentation significative des coûts de personnel, notre activité POST Finance a aussi profité de la hausse des taux d'intérêt directeurs positifs, les ramenant à un niveau normal. D'autre part, la hausse des coûts de l'énergie a été moins importante que ce que nous craignons au cœur de l'année 2022. Au regard de ces tendances, POST affiche un résultat positif dans un contexte qui demeure difficile à bien des égards.

D'un point de vue plus personnel, l'inauguration de notre nouveau siège, le bâtiment *HELIX*, a constitué un moment fort de cette année. À travers celui-ci, POST véhicule désormais une image de modernité, inattendue à entendre nos visiteurs, et qui révèle la dynamique instaurée depuis de nombreuses années. Les concepts mis en œuvre à tous les étages de l'immeuble, les usages qui en sont faits, la manière avec laquelle les équipes se sont approprié les espaces, facilitant l'échange et la rencontre, constituent des éléments remarquables.

Comment se sont portées les différentes activités du Groupe ?

Comme je l'évoquais, POST Finance, dont le bilan était depuis plusieurs années fortement pénalisé par des taux d'intérêt extrêmement bas, voire négatifs, a renoué avec une dynamique positive. La stratégie commerciale associée à l'activité, lancée en 2021, commence à porter ses fruits. À travers elle, nous sommes parvenus à fidéliser la clientèle existante et nous progressons dans le lancement de nouveaux services, notamment dans le domaine des paiements, pour nous différencier sur le marché.

Au niveau de l'activité Télécom & ICT, 2023 a constitué une année de consolidation des projets d'infrastructure engagés il y a désormais plusieurs années. Aujourd'hui, nous disposons d'une architecture IT moderne, qui nous confère davantage de flexibilité pour aborder les défis futurs. D'autre part, les investissements structurels d'envergure, liés au déploiement de la fibre et à la modernisation du réseau mobile, touchent à leur fin. L'enjeu, désormais, est de parvenir à valoriser ces investis-



sements. Au départ de ces infrastructures et des possibilités qu'elles offrent, il nous appartient de déployer de nouveaux services à valeur ajoutée, pour mieux servir nos clients, répondre aux nouvelles attentes du marché et améliorer notre efficacité opérationnelle.

Comment a évolué l'activité Courrier & Logistique ?

2023 s'inscrit dans la continuité des années précédentes. Depuis 2012, on constate un recul du volume des lettres collectées et distribuées, année après année. Si, jusqu'à présent, nous avons réagi en confiant de nouvelles missions à nos facteurs, comme la distribution de colis en plus de celle du courrier par exemple, on arrive désormais aux limites de notre modèle de distribution. Au cœur de notre stratégie, le service universel n'est pas remis en cause et nous continuerons à servir tous les foyers cinq jours par semaine. Il nous appartient cependant de repenser la manière avec laquelle nous organisons les tournées, en considérant l'ensemble des services que nous proposons et en ayant notamment recours au numérique pour soutenir l'efficacité du service.

POST s'est donc dotée d'un nouveau plan stratégique.

Quels en sont les principaux piliers ?

La volonté est de poursuivre, comme nous l'avons fait depuis plusieurs années, dans une démarche de diversification de nos activités. L'approche a cependant évolué dans la mesure où, désormais, ce que nous mettons en œuvre doit répondre aux critères de la responsabilité et de la rentabilité, sans que nous ayons à opérer des arbitrages entre ces deux notions. Tout ce que nous entreprenons devra être à la fois rentable et responsable.

Que placez-vous derrière cette notion de responsabilité ?

À ce niveau, nous avons aussi mené une réflexion pour définir les domaines pour lesquels notre responsabilité joue le plus, les dimensions où nous pouvons avoir le plus d'impact sur la société. Nous en avons identifié trois. Le premier axe vise à réduire notre empreinte sur l'environnement et plus particulièrement notre consommation énergétique, qui est importante, et par la même occasion nos émissions de CO₂. Un deuxième vise à promouvoir une transformation numérique responsable. En tant qu'acteur soutenant la numérisation de la société et de l'économie, nous devons agir de manière responsable,

en veillant par exemple à la revalorisation des équipements techniques déployés chez nos clients et dans le réseau. Le troisième axe concerne l'inclusion au sens large. Par ce biais, nous entendons continuer à servir tout le monde, et notamment une clientèle vulnérable. D'autre part, il s'agit aussi de garantir à nos collaborateurs des perspectives d'emploi durables dans un monde du travail appelé à fortement évoluer.

Quels sont les enjeux liés à la rentabilité ?

Il est important de rappeler que, bien qu'étant un établissement public, POST fonctionne de manière autonome, comme toute société commerciale. Cela signifie que pour mener à bien les investissements conséquents que nous réalisons, pour pérenniser l'emploi de chacun, nous devons générer des revenus en suffisance. La rentabilité constitue donc une préoccupation permanente. Si le résultat de 2023 est positif, il demeure toutefois important de veiller à garantir des marges qui permettent de nous mettre à l'abri d'événements que nous ne maîtrisons pas, comme la pression inflationniste ou encore la hausse des coûts de l'énergie que nous avons subies ces dernières années.

Quels sont les défis liés à la mise en œuvre de ce plan stratégique ?

L'accomplissement des objectifs qui ont été fixés dépend avant tout de l'engagement de nos collaborateurs. Le nom que nous avons donné à cette stratégie, « *Eis POST, eis ZUKUNFT* » traduit bien cette ambition de fédérer les équipes autour de ce programme. Il s'agit avant tout d'un projet collectif, de contribuer ensemble à notre avenir commun au sein de l'entreprise. Nous sommes convaincus que la société a un bel avenir, avec de la place pour tout le monde, à condition toutefois d'être ouvert d'esprit, d'accepter le changement, de vouloir évoluer avec elle.

Notre stratégie à l'horizon 2027

Dans le cadre de l'exercice stratégique 2023-2027, « *Eis POST, eis ZUKUNFT* » (Notre POST, notre avenir), POST Luxembourg réaffirme son engagement à fournir des services de proximité et des solutions technologiques fiables et innovantes à l'ensemble des acteurs luxembourgeois, générant de cette manière de la valeur pour l'économie et la société luxembourgeoise.

Pour assurer son avenir, POST se positionne comme une entreprise humaine et digitale, fiable et passionnée, alliant tradition et innovation.

Humaine & digitale

Fiable & passionnée

Traditionnelle & innovante

Notre ambition

Notre nouvelle stratégie vise à établir un équilibre entre la rentabilité et la responsabilité, avec un regard tourné vers l'avenir.

« Une activité ne sera déployée, un projet ne sera entrepris, un produit ne sera lancé que s'ils répondent au double critère de la rentabilité et de la responsabilité. »

Claude Strasser, directeur général de POST Luxembourg



Présentation de la stratégie 23-27 aux cadres de POST Luxembourg.



**Pour réaliser notre ambition,
nous nous appuyons sur 3 leviers transversaux :**



Engagement des collaborateurs

Nos 4 515 collaborateurs constituent notre atout majeur. Leur **engagement** à placer le client au centre des préoccupations et à soutenir les enjeux de transformation de nos activités est primordial pour garantir la **pérennité de l'entreprise**. Attirer les talents, les fidéliser, garantir leur employabilité et assurer un environnement de travail sûr sont nos principaux défis en matière de gestion des ressources humaines. Pour atteindre ces objectifs, nous avons mis en œuvre une stratégie de gestion des ressources humaines collaborative, visant à améliorer l'expérience des collaborateurs, à encourager un dialogue social constructif et à proposer des programmes de formation pertinents. Ainsi, nous ambitionnons de préserver l'employabilité de nos collaborateurs dans un contexte de transformation digitale, tout en équipant le *middle management* des outils nécessaires pour accompagner leurs équipes. En outre, notre responsabilité en termes d'inclusion prévoit d'assurer l'emploi des personnes isolées ou vulnérables en les accompagnant dans leur réintégration ou leur accès au marché du travail.



Expérience client

L'objectif de l'expérience client de POST est d'instaurer une culture forte de l'**expérience client** dans l'entreprise **avec un état d'esprit focalisé sur les attentes et la satisfaction de nos clients**. Nous allons continuer à encourager tous nos collaborateurs à se mettre à la place de nos clients et à les écouter, mais également lancer de nouvelles approches :

- Utiliser l'amélioration de l'expérience client pour **être plus efficace et plus durable** ;
- Étendre l'amélioration de l'expérience client aux clients **B2B** ;
- Utiliser **l'intelligence artificielle pour automatiser certaines tâches** à faible valeur ajoutée pour pouvoir mieux nous consacrer à nos clients.



Technologie

Depuis 1842, POST a su développer un **savoir-faire technologique unique** au Luxembourg. Nous continuons d'évoluer en nous adaptant aux tendances du marché et en proposant des services novateurs basés sur des technologies de pointe. Notre réussite repose sur notre capacité à valoriser notre expertise technologique, à innover en utilisant les dernières technologies telles que l'intelligence artificielle et à accompagner nos clients dans leur utilisation. Au Luxembourg, notre maîtrise dans ce domaine nous positionne **parmi les leaders du secteur**.

Notre culture d'entreprise est façonnée par nos valeurs MOSEL :



Modernité Ouverture Simplicité Engagement Luxembourg

tandis que nos 3 priorités RSE constituent les fondements de nos actions :

- | Environnement,
- | Numérique responsable,
- | Inclusion.

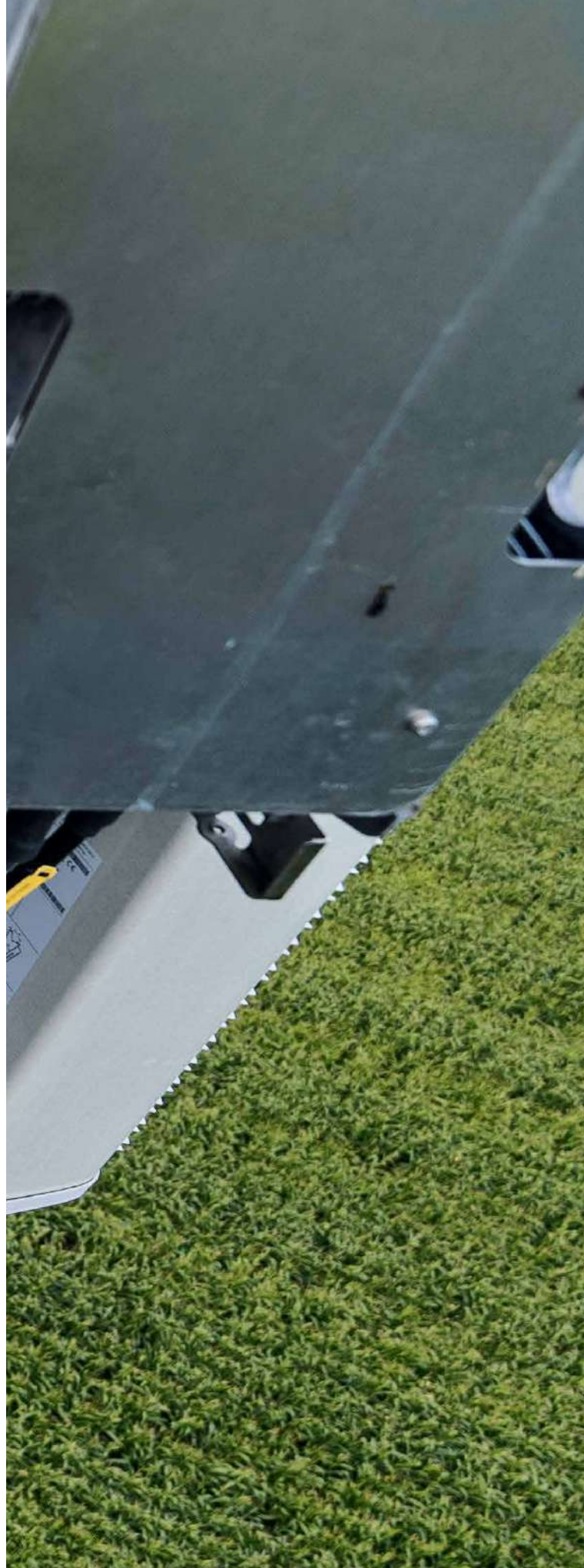
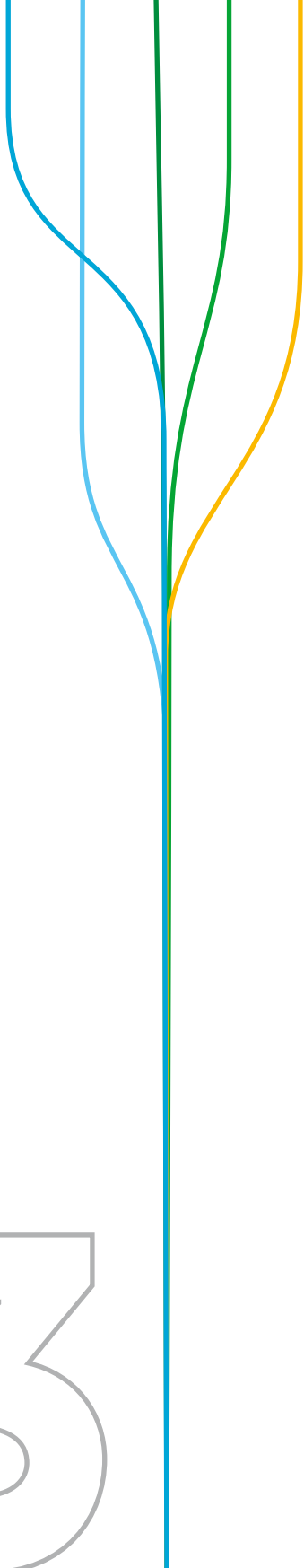
« Le succès de notre entreprise repose sur la valorisation de notre expertise technologique et l'engagement de nos collaborateurs à faire de l'expérience client leur priorité. »

Luc Welter,
directeur Expérience client



3

Gouvernance



POST, un partenaire stratégique de choix



Lex Delles

Ministre de l'Économie et ministre de tutelle de POST Luxembourg

Le 8 octobre 2023, à l'issue des élections législatives, Lex Delles est nommé ministre de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme. Il a également endossé le rôle de ministre de tutelle de POST Luxembourg.

Entretien avec le ministre de l'Économie sur sa vision de l'entreprise et du rôle qu'elle doit tenir pour le développement de l'économie du pays.

En tant que ministre de tutelle de POST, dans quelle mesure êtes-vous engagé dans la gouvernance de l'entreprise, et quelles attentes avez-vous à l'égard du Groupe ?

POST est une entreprise de droit public indépendante, sa gestion revient au Conseil d'administration et au directeur général. Ainsi, en tant que ministre de tutelle, mon intervention se limite à l'exercice d'une haute surveillance sur les activités d'intérêt général de l'entreprise. Bien entendu, POST étant le 3^e plus grand employeur du pays, mon devoir va de pair avec un intérêt prononcé pour l'évolution de ses activités et des différents dossiers en cours et à venir. À mes yeux, POST est un partenaire stratégique de choix pour le gouvernement.

Quel regard portez-vous sur les contributions du Groupe aux objectifs stratégiques du gouvernement ?

Dans l'accord de coalition, le nouveau gouvernement a souligné sa volonté d'établir les meilleures conditions-cadres en vue de favoriser le développement économique du pays, qui reposera sur une économie digitale, durable, décarbonée et circulaire. Disposer d'infrastructures numériques de choix est essentiel dans ce contexte. Au cours des dernières années, des investissements conséquents, notamment à travers POST, ont été consentis dans le but de garantir une couverture totale du territoire en technologie 5G et en fibre optique. POST a été un acteur-clé dans la modernisation des infrastructures télécoms, non seulement à travers le déploiement d'un réseau de fibre optique, mais aussi grâce à la construction d'un réseau mobile de dernière génération et la mise en place de *data centres* de haut niveau.

Quelle est la valeur créée par le Groupe pour l'économie et la société dans son ensemble ?

Le Groupe POST est un acteur-clé de l'économie luxembourgeoise et l'un des moteurs du développement d'une économie,



à la fois digitale et inclusive, au Luxembourg. En offrant des services de proximité et des solutions technologiques innovantes à sa clientèle, POST apporte un soutien important à l'économie luxembourgeoise et à la société dans son ensemble. En effet, par l'intermédiaire des facteurs, qui sont en permanence sur le terrain, et au contact de la population, POST contribue, par exemple, au maintien des relations sociales. De plus, POST mise sur le multilinguisme de ses salariés et sur la qualité des services aux utilisateurs pour maintenir son ancrage d'entreprise luxembourgeoise historique auprès de ses clients. POST est également la plus grande entreprise IT du Luxembourg qui contribue, indéniablement, à la digitalisation de l'économie. À travers sa palette de services de télécommunications, ses infrastructures numériques, ses services bancaires, POST est un partenaire de choix pour toutes les entreprises luxembourgeoises, peu importe leur secteur d'activité et leur taille. De plus, le développement durable tient à cœur à POST qui l'a intégré dans sa stratégie et, en tant que ministre de tutelle, je suis très fier que tel soit le cas.

Dans quelle dimension voyez-vous cette contribution par rapport aux objectifs nationaux en matière de développement durable ? Sur quels aspects voyez-vous des priorités ?

POST fait véritablement figure de modèle à suivre à plusieurs niveaux. Au niveau de l'électromobilité, tout d'abord, où POST a participé à trois des appels à projets que le ministère de l'Économie a lancés en vue de stimuler l'installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques dans les entreprises en les cofinçant. Au total, plus de 400 bornes installées par POST seront cofinancées par le ministère de l'Économie, à travers tout le pays, alors que près de 500 bornes sont déjà en fonction. Parallèlement, POST s'est donné pour objectif d'électrifier son parc automobile à hauteur de 90 % d'ici 2026 tandis que celui-ci comprend déjà plus de 400 véhicules électriques. POST contribue ainsi, de manière concrète, aux efforts de décarbonation et à la promotion de l'électromobilité. Au niveau de la digitalisation ensuite, car POST a lancé en octobre 2023 un nouveau service permettant l'envoi de recommandés électroniques. À travers ce service, POST facilite, de manière très concrète, les échanges digitaux et contribue ainsi aux efforts de digitalisation. Voilà deux exemples concrets démontrant que POST contribue à la poursuite des objectifs du développement durable.

Quelle est votre vision de l'innovation responsable ?

L'innovation responsable, c'est l'innovation qui est au service de la société. Il est évident que les technologies, telles que l'intelligence artificielle et les plateformes numériques transforment la vie de nos citoyens, leurs modes de travail, ainsi que leur façon de communiquer et de faire des affaires. Il est essentiel à mes yeux que ces transformations se fassent au bénéfice de tous. D'après une étude du *Boston Consulting Group* de 2021, l'ICT génère 4 % des émissions mondiales de CO₂, soit deux fois les émissions du secteur de l'aviation. Innover de manière responsable dans le numérique consiste alors à assurer une transition numérique économe en énergie et durable, par exemple, en construisant des *data centres* à basse consommation d'énergie, grâce aux énergies renouvelables et à l'utilisation de la chaleur résiduelle. POST est un bon exemple d'acteur innovant majeur dans le domaine de l'ICT, bien conscient de sa responsabilité dans ce domaine envers la société et qui l'assume pleinement. Cette responsabilité est à la fois environnementale et sociale.

Face aux différentes mutations de la société (démographie, emploi, mobilité, climat, digitalisation, etc.), comment imaginez-vous l'entreprise à l'horizon 2050 ?

POST est un acteur économique historique qui n'a cessé de se réinventer, année après année, et d'élargir son champ d'activité. Née sous forme d'Administration en 1842, POST a vu son statut, sa gouvernance et son fonctionnement évoluer au fil du temps pour répondre aux changements de ses activités, faisant évoluer ses activités de la distribution du courrier à des prestations logistiques à valeur ajoutée, une offre de services financiers et en devenant le premier acteur ICT de référence au Luxembourg. À l'horizon 2050, je suis persuadé que POST sera parvenue à maintenir une croissance durable de ses activités, dans la lignée de son histoire jusqu'à aujourd'hui. C'est en tout cas ce que je lui souhaite.

Approche de gestion

En tant qu'établissement public, il est inscrit dans notre ADN de promouvoir un comportement éthique et responsable. Nos principaux engagements sont de :

- **Garantir le respect de l'éthique et des droits humains** et maintenir les normes d'intégrité les plus élevées dans tous les aspects de nos activités ;
- **Organiser un dialogue ouvert avec nos parties prenantes** favorisant ainsi la transparence, la confiance et la collaboration ;
- **Déployer une gouvernance RSE** avec l'objectif d'améliorer nos performances dans ce domaine et encourager les initiatives durables tout en répondant aux exigences réglementaires ;
- **Veiller à la satisfaction client** en leur offrant des produits et services à valeur ajoutée, de qualité et accessibles à tous.

Initiatives 2023

- Signature du Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme » par POST Luxembourg, POST Telecom S.A. et la filiale LuxTrust ;
- Intégration des risques de droits humains dans l'analyse de gestion des risques ;
- Intégration de la procédure de signalement conformément à la directive *Whistleblowing* dans le Code de conduite des collaborateurs ;
- Refonte du Code de conduite fournisseur pour garantir le respect des droits humains dans la chaîne de valeur.



À travers la stratégie « *Eis POST, eis ZUKUNFT* », l'objectif est d'implanter, au sein de l'entreprise, une culture axée sur l'expérience client, en mettant l'accent sur les attentes et la satisfaction de nos clients.



Le Conseil d'administration

Pour s'assurer de l'alignement sur le long terme des lignes métiers et de leurs objectifs opérationnels avec les objectifs stratégiques de l'entreprise, POST Luxembourg s'appuie sur une gouvernance solide et stable. Reflet de sa culture, de son actionnaire étatique et de ses collaborateurs, la gouvernance de l'entreprise protège les droits et les intérêts de ses parties prenantes en se devant d'instaurer une coordination exemplaire entre les différentes entités. Le Conseil d'administration (CA) étant garant du respect de la stratégie du Groupe, l'ensemble des décisions stratégiques adoptées par POST y ont été auparavant examinées, commentées puis validées.

Les priorités du Conseil d'administration en 2023

→ Finalisation de la nouvelle stratégie

« *Eis POST, eis ZUKUNFT* »

En 2023, l'élaboration de la nouvelle stratégie de POST pour la période 2023-2027 a été au cœur des réunions du Conseil d'administration. Les éléments prioritaires de cette stratégie, concernant le développement du secteur Télécom & ICT ainsi que Courrier & Logistique, ont été approuvés dès les premières étapes du processus d'élaboration. À cette occasion, le Conseil d'administration a également réalisé un exercice prospectif baptisé « *NEXT 2040* » pour anticiper l'avenir dans le cadre de la définition de la nouvelle stratégie.

→ Formation en matière de soutenabilité

Le Conseil d'administration a entamé une formation certifiante en matière de durabilité d'entreprise à la *Solvay Business School* de Bruxelles pour l'ensemble de ses membres. L'objectif de cette formation est de renforcer les compétences des membres du Conseil d'administration afin qu'ils puissent identifier les enjeux de durabilité, les transformer en défis concrets, et en fin de compte, élaborer des solutions appropriées.

→ Revue des textes de gouvernance

Au début de leur mandat, les membres du Conseil d'administration ont entrepris une révision exhaustive des documents régissant la gouvernance de POST Luxembourg. Cette initiative visait à les actualiser, apportant ainsi un soutien opportun à la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de POST.

→ Changements au sein du Groupe

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

- Participation dans la *joint-venture* du projet *Constellation* ;
- Vente de la filiale P&T Immobilière S.à r.l. ;
- Dissolution de la filiale *Infomail* ;
- Participation à une augmentation de capital dans i-Hub.

Un Conseil d'administration impliqué

10
réunions du
Conseil d'administration

95,5 %
taux de présence

100 %

des réunions du Conseil d'administration
font l'objet d'une communication aux collaborateurs

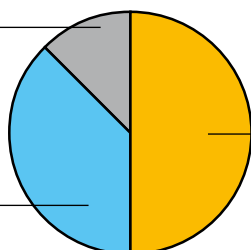
Un Conseil d'administration expérimenté et diversifié

2 membres

représentent
la société civile
50 % d'hommes
50 % de femmes

6 membres

représentent
le personnel
100 % d'hommes



8 membres

représentent l'État
62 % d'hommes
38 % de femmes

Réunions

6
Comité d'audit

4
Comité de gestion
des risques

3
Comité de nomination
et de rémunération

Les membres du Conseil d'administration

Membres du Conseil d'administration (31 décembre 2023)

Le Conseil d'administration est constitué de 16 membres, dont huit représentent l'actionnaire unique (dont au moins trois du ministère de l'Économie), six sont des représentants du personnel élus parmi les collaborateurs de l'entreprise et deux sont des administrateurs indépendants issus de la société civile. Durant l'année 2023, deux nouveaux administrateurs ont été nommés : Patrick Clesse et Marie-Josée Ries ont cédé leur place respectivement à Axel Ludwig et Cindy Bauwens.

Le Conseil d'administration est composé des membres suivants :


Serge Allegrezza

Directeur de l'Institut national de la statistique et des études économiques (STATEC)

Président du
Conseil d'administration


Jean-Luc Kamphaus

Conseiller de Gouvernement
au ministère des Finances /
Représentant de l'État

Vice-président du
Conseil d'administration


Cindy Bauwens

Chargée de Direction adjointe auprès
de la Direction du marché intérieur et
de la concurrence au ministère
de l'Économie / Représentante de l'État


Pierre Da Silva

Chef de section Planning et
Installations, POST Luxembourg /
Représentant du personnel


Sandra Denis

Conseillère de Gouvernement
au ministère des Finances /
Représentante de l'État


Udo Fell

Formateur, POST Luxembourg /
Représentant du personnel


Jeff Fettes

Coordinateur des affaires juridiques
au ministère d'État /
Représentant de l'État


Steve Fritz

Directeur général pour la politique
européenne et la propriété intellectuelle
au ministère de l'Économie /
Représentant de l'État



Rémunération des membres du Conseil d'administration

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



Gilbert Goergen

Spécialiste technique, service Sites
Télécoms, POST Luxembourg /
Représentant du personnel



Ginette Jones

Conseillère de Gouvernement honoraire
au ministère du Travail, de l'Emploi et
de l'Économie sociale et solidaire /
Administratrice indépendante



Raymond Juchem

Facteur, POST Luxembourg /
Représentant du personnel



Axel Ludwig

Business Analyst, POST Luxembourg /
Représentant du personnel



Günter Mirkes

IT Specialist au Service
IT Business Office, POST Luxembourg /
Représentant du personnel



Jean Olinger

Secrétaire général du ministère
des Affaires étrangères et européennes /
Représentant de l'État



Anne-Catherine Ries

Directrice du Service des Médias,
de la Connectivité et de la Politique
numérique du ministère d'État /
Représentante de l'État



Jean-Marc Ueberecken

Avocat à la Cour, Managing Partner
Arendt & Medernach /
Administrateur indépendant

Rôle et composition du

Conseil d'administration

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 sa rémunération ainsi que celle 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.

Comités spécialisés

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

→ Comité d'audit de POST Luxembourg

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 *compliance* et assure la conformité réglementaire du Groupe.

- **Jean-Marc Ueberbecken** (président)
- **Serge Allegrezza** (vice-président)
- **Sandra Denis** (membre)
- **Steve Fritz** (membre)
- **Jean-Luc Kamphaus** (membre)

→ Comité de gestion des risques

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

- **Jean-Marc Ueberbecken** (président)
- **Serge Allegrezza** (vice-président)
- **Udo Fell** (membre)
- **Jeff Fettes** (membre)
- **Gilbert Goergen** (membre)
- **Jean-Luc Kamphaus** (membre)
- **Anne-Catherine Ries** (membre)

→ Comité de nomination et de rémunération

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. Il prépare également des plans de succession pour les membres du Comité exécutif et suit de près la politique RH.

- **Serge Allegrezza** (président)
- **Ginette Jones** (membre)
- **Jean-Luc Kamphaus** (membre)
- **Jean Olinger** (membre)



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

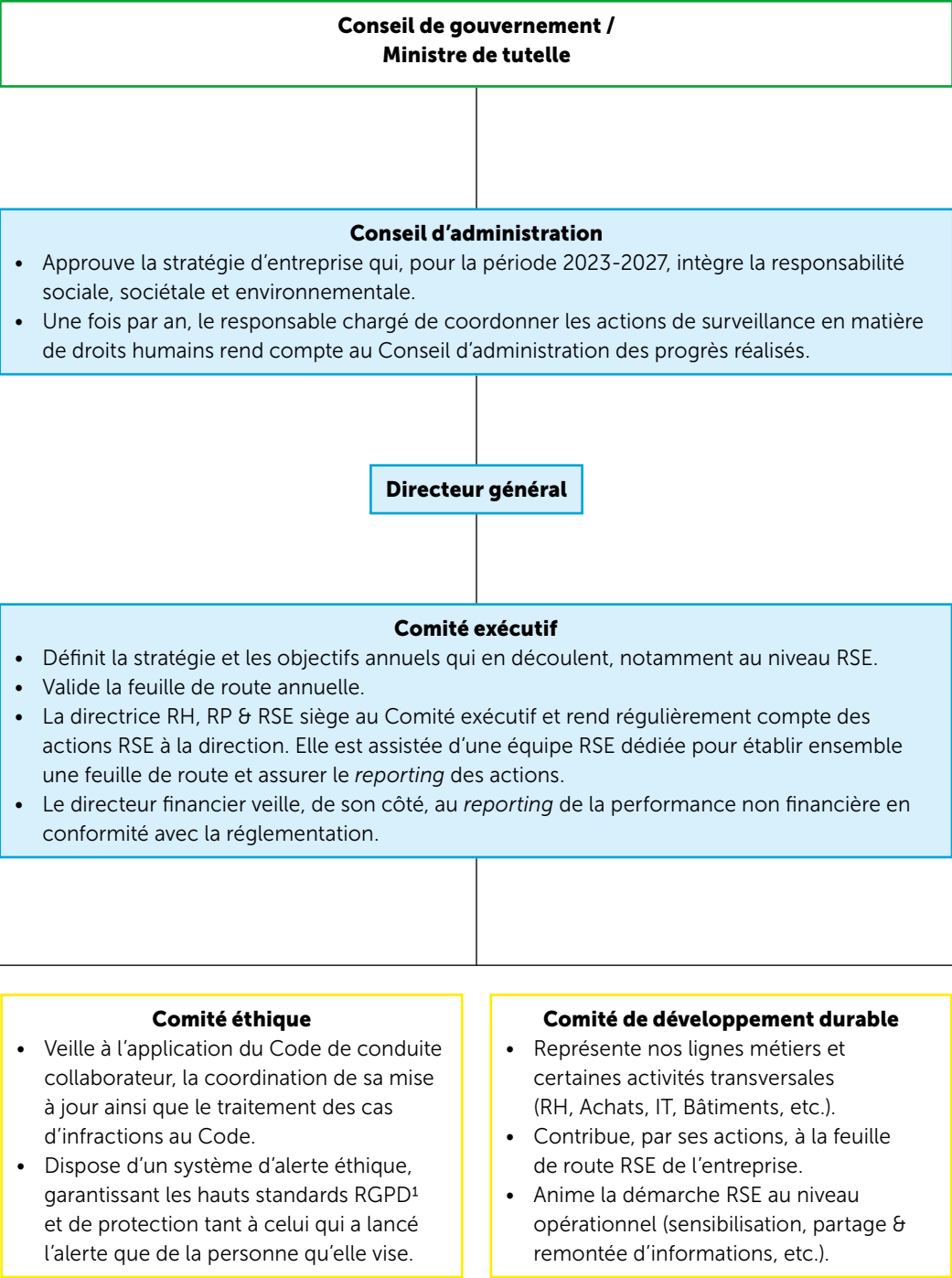
La rémunération des membres du Comité exécutif est déterminée par le Conseil d'administration, sur proposition du Comité de nomination et de rémunération. Elle se compose d'une rémunération fixe et d'une partie variable. Aucune personne ne peut être impliquée dans les travaux du Comité de nomination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



De g. à d. :

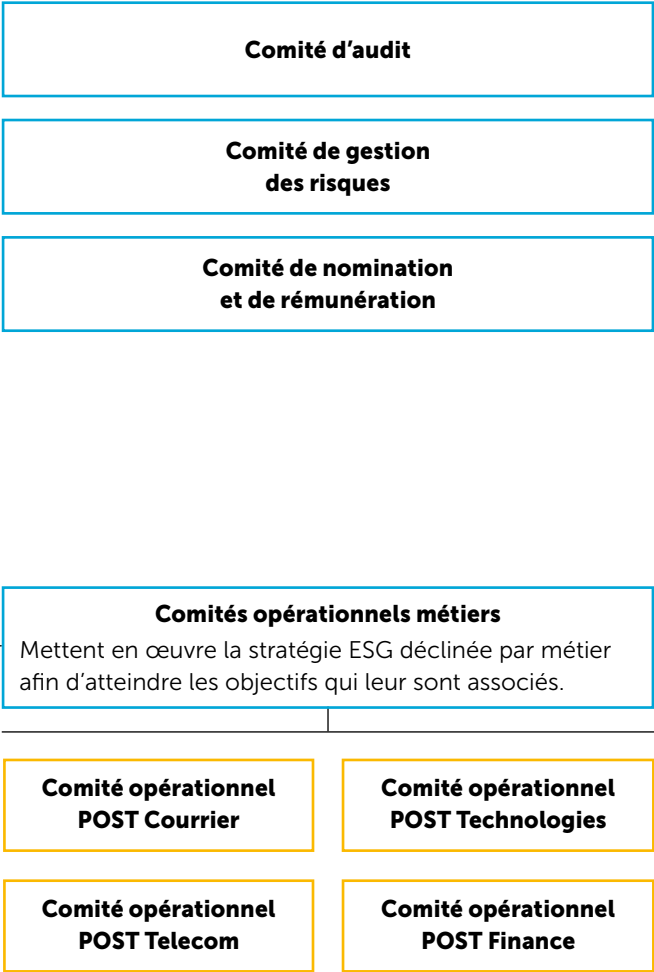
Luca Tagliabue, *Chief Financial Officer* ; Isabelle Faber, directrice Ressources humaines, Relations publiques et RSE ; Gabriel de La Bourdonnaye, directeur POST Finance et juridique ; Pierre Zimmer, directeur général adjoint & *Chief Strategy Officer* ; Claude Strasser, directeur général ; Cliff Konsbruck, directeur POST Telecom & directeur général adjoint ; Mario Treinen, directeur POST Courrier ; Gaston Bohnenberger, directeur POST Technologies

La structure interne de gouvernance de la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) de POST Luxembourg s'articule autour de fonctions et d'entités-clés.



1 Règlement général sur la protection des données.





Engagements 2024

- Intégration de missions ESG au sein des trois comités spécialisés du Conseil d'administration.
- Création d'un comité de pilotage ESG portant les objectifs suivants :
 - Formalisation des rôles et responsabilités ESG au sein de l'entreprise ;
 - Mesure de la performance non financière ;
 - Suivi de la mise en place et de l'efficacité des plans d'action afférents ;
 - Réponses aux attentes de *compliance* (directive CSRD).

Le directeur général, membre du comité de pilotage ESG, veillera à informer régulièrement le Conseil d'administration sur les actions menées.

Récapitulatif des engagements	Échéance	Statut
Intégration des risques et opportunités de durabilité	2024	En cours
Cartographie des risques de durabilité dans la chaîne de valeur	2024	En cours
Amélioration du pilotage de la gestion des risques par la mise en place de KPI spécifiques	2024	En cours

POST, en tant qu’entreprise fournissant des activités essentielles pour le maintien des intérêts vitaux de la population et du pays, est inévitablement exposée à une multitude de risques qui peuvent affecter la réalisation de ses objectifs financiers, sa capacité à fournir ses produits et services auprès des clients, voire porter atteinte à sa réputation. Pour identifier et traiter correctement ces risques, POST s’est engagée dans le développement d’un système permanent de gestion des risques et de la continuité d’activités, dont l’objectif est double :

- **Se prémunir contre les événements indésirables** ayant un impact sur sa stratégie, ses processus opérationnels ainsi que sur sa conformité aux lois et règlements en vigueur ;
- **Identifier et saisir des opportunités** pour générer de la valeur à la fois pour l’entreprise, mais aussi pour ses clients et partenaires.

POST a déployé son système de gestion des risques en s’inspirant des lignes directrices de la norme internationale ISO 31000 : 2018 (*management des risques*) dont la finalité générale est la création et la préservation de valeur.

Cette démarche, coordonnée par le *Chief Risk Officer* (CRO), consiste à identifier et à apprécier les risques pertinents pour chacun des trois métiers de POST ainsi que pour les activités de support transversales, puis à élaborer une réponse efficace et adaptée afin d’en améliorer la maîtrise.

Pour correctement hiérarchiser l’ensemble des risques, une méthodologie d’appréciation unique est appliquée à tous les types de risques auxquels POST est confrontée, quels que soient leurs natures et leurs impacts.

Initiatives 2023

Mise en place d’un programme de redynamisation des activités de gestion des risques, fondé sur :

- Un cadre général d’appétence au risque, permettant de délimiter la frontière entre les risques acceptables et ceux qui ne le sont pas ;
- Un outil informatique permettant de mieux structurer et hiérarchiser le registre global des risques, afin d’en faciliter la gestion en continu.

Intégration des risques de droits humains dans l’analyse des risques et rapport régulier au Comité de gestion des risques du Conseil d’administration.

Perspectives 2024

En adoptant la directive européenne CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*) comme cadre de référence pour orienter sa transformation, l’entreprise prévoit de faire évoluer sa **cartographie globale des risques** dès 2024. Cette évolution progressive inclura les nouveaux risques associés aux changements climatiques, à la décarbonation des activités, à la transition énergétique, à la gestion des déchets, ainsi qu’aux enjeux d’inclusion et de respect des droits humains en général.



Gestion des risques liés aux droits humains

En septembre 2023, **POST, POST Telecom et LuxTrust ont signé le Pacte nationale « Entreprises et droits de l'Homme »**. Ce Pacte s'inscrit dans le cadre du plan d'action national « Entreprises et droits de l'Homme » qui vise à encourager les entreprises à intégrer les principes directeurs des Nations Unies en matière de droits humains dans leurs activités. La signature de ce Pacte constitue une étape majeure dans l'engagement de POST en faveur des droits humains, renforçant sa détermination à promouvoir des pratiques éthiques et responsables, tant en interne que dans toute sa chaîne de valeur (notamment auprès de ses fournisseurs).

À la suite de cela, un **groupe de travail** a été mis en place dans le but d'explorer le rôle que POST devrait ou pourrait jouer dans la protection des droits de l'homme et pour mettre en

œuvre les engagements issus du Pacte. Le groupe de travail est notamment chargé de créer une cartographie des risques conforme aux exigences du Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme », ainsi que l'établissement d'une gouvernance spécifique. Bien que POST impose déjà des règles de conduite à ses fournisseurs (via le Code de conduite associé aux conditions générales d'achat), l'entreprise est consciente qu'elle doit aller encore plus loin pour promouvoir le respect des droits de l'homme dans toute sa chaîne de valeur.

Ainsi, une analyse de risques devra être réalisée de la part de POST et de ses filiales, sous-traitants et fournisseurs en ce qui concerne le respect des droits de l'homme dans leurs organisations respectives et des engagements de conformité devront être pris à l'égard de POST.

Méthodologie

→ Périmètre de l'analyse des risques :

L'appréciation des risques affectant les droits humains porte sur les activités internes de l'entreprise et leur incidence potentielle sur les droits humains des collaborateurs.

- **Identification des sujets** susceptibles de présenter un risque d'atteinte aux droits humains des collaborateurs en interne ou des clients et usagers de POST dans le contexte de la fourniture de ses services. C'est lors de cette étape que sont recensées les mesures et/ou pratiques existantes permettant de maîtriser les risques étudiés.
- **Évaluation de la gravité.** Les catégories de risques prises en compte dans le cadre de la cartographie se basent sur les droits figurant dans la Charte internationale des droits de l'homme, ainsi que les principes directeurs des Nations Unies. Ainsi, l'analyse de risques se focalise sur les atteintes potentielles aux droits de l'homme, en évaluant avant tout la gravité de leur incidence sur les catégories de personnes concernées.

La gravité est évaluée selon le type de droit humain impacté, la quantité de personnes concernées et la sévérité estimée des conséquences pour les personnes.

- **Appréciation des risques selon leur vraisemblance**, c'est-à-dire la probabilité que le risque se matérialise dans le futur. Les incidents passés constituent un indicateur important pour l'évaluation de cette probabilité.
- **Hiérarchisation des risques.** La conjonction de la gravité et de la vraisemblance de chaque risque analysé permet ainsi d'obtenir un niveau de risque et de hiérarchiser les risques par ordre de niveau décroissant pour faire émerger les sujets saillants.

Cartographie des risques de droits humains en matière de ressources humaines

→ Discrimination sur le lieu de travail

Degré criticité : majeur 

Traitement discriminatoire des candidats ou des employés	Gestion du risque
POST Luxembourg reconnaît et s’engage à prévenir tout risque de discrimination lié au genre, à l’origine, à l’âge, aux opinions politiques, aux religions, à l’état de santé, ainsi qu’aux comportements inappropriés lors du processus de recrutement et d’évolution de carrière. De plus, POST est soucieuse de rendre ses bâtiments accessibles aux personnes à mobilité réduite. La composition diversifiée du Comité éthique doit être garantie afin d’assurer son indépendance et des décisions justes et impartiales.	<ul style="list-style-type: none">• Refonte du Code de conduite collaborateur.• Révision de la composition actuelle du Comité éthique.• Mise en place de formations renforcées pour le <i>middle management</i> sur la thématique de la discrimination.• POST entreprendra en 2024 un audit complet de tous ses points de vente pour planifier les travaux requis et assurer l’accès aux personnes à mobilité réduite dans les bâtiments de l’entreprise.

→ Conditions d’emploi

Degré criticité : modéré 

Inégalités en matière de conditions de travail et d’avantages sociaux	Gestion du risque
Les inégalités en matière de conditions de travail et d’avantages sociaux peuvent apparaître notamment par la coexistence de divers statuts, qu’ils soient privés ou publics, au sein de l’entreprise. Cette disparité peut engendrer des écarts significatifs dans les salaires et les avantages sociaux entre collaborateurs.	<ul style="list-style-type: none">• Le dialogue social peut jouer un rôle crucial dans la réduction des inégalités en garantissant que des moyens équivalents soient accordés aux collaborateurs se trouvant dans des situations comparables. En 2024, une réévaluation des conventions collectives sera conduite en collaboration avec les partenaires sociaux.

→ Santé et Sûreté sur le lieu de travail

Degré criticité : modéré 

Moyens de lutte contre les risques professionnels inefficaces ou inadaptés	Gestion du risque
La thématique « Santé & Sécurité au travail » se concentre sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles, ainsi que sur la préservation de la santé des employés sur leur lieu de travail. Un manque de moyens ou leur inefficacité dans la lutte contre les risques professionnels entraîne un nombre élevé d’accidents du travail et des répercussions sur la santé des collaborateurs.	<ul style="list-style-type: none">• Des mesures préventives sont mises en œuvre, notamment des politiques de sécurité, l’identification des postes présentant des risques, la désignation de travailleurs chargés d’anticiper les dangers, ainsi que la mise en place de procédures et de formations dispensées par le service de sécurité.• Intégration du suivi des accidents du travail dans le logiciel de gestion de la santé et sécurité au travail dès 2024.



→ Sécurité et Sûreté

Degré criticité : modéré 

Agressions physiques ou verbales du personnel	Gestion du risque
<p>Ce risque comprend un éventail de comportements allant des incivilités verbales aux agressions physiques et blessures intentionnelles, ainsi qu’une exposition excessive des employés à des agressions (verbales et/ou physiques) ou à d’autres dangers extérieurs, résultant de clients mécontents ou insatisfaits du service. Ce risque affecte divers secteurs, notamment le réseau de vente et de distribution (facteurs, porteurs de journaux, livreurs, conseillers de vente, assistants commerciaux), le personnel d’intervention de POST Technologies (dépanneurs, installateurs à domicile) et les opérateurs des centres d’appels. Les conséquences de ces comportements peuvent entraîner différents traumatismes pour les victimes, tant sur le plan physique que psychologique.</p>	<p>Mise en œuvre de mesures visant à améliorer les procédures de protection et de réaction face aux agressions, comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none">• Amélioration du processus d’appel d’urgence pour une réactivité optimale ;• Renforcement du plan de formation pour la gestion du stress et des situations d’agressivité ;• Établissement d’un tableau de bord pour suivre les incidents d’incivilités et d’agressions verbales et physiques ;• Développement d’une procédure dédiée à la prévention et à la gestion des incivilités.

→ Dialogue social

Degré criticité : modéré 

Insuffisance de dialogue social au sein de l’entreprise	Gestion du risque
<p>Le dialogue social s’adresse uniquement aux collaborateurs de POST, sans inclure les prestataires externes, quel que soit leur statut. Un déficit de dialogue social, une gestion inefficace ou un dialogue biaisé peuvent engendrer du mécontentement parmi les collaborateurs, nourrir leur méfiance envers la direction, détériorer leurs conditions de travail, voire conduire à des mouvements de grève.</p>	<p>Les représentants des délégations se réunissent régulièrement avec la direction des Ressources humaines pour échanger des informations et exprimer leurs préoccupations, enrichissant ainsi le dialogue social au sein de POST. Ces échanges viennent compléter les réunions bilatérales sur des sujets spécifiques. Afin de faciliter la communication, un onglet dédié sur l’Intranet sera mis à la disposition des représentants du personnel pour diffuser leurs informations et projets. De même, la création d’un onglet « dialogue social » est envisagée pour tenir les collaborateurs informés des rencontres et rendez-vous avec les représentants du personnel.</p>

→ Salaire et temps de travail

Degré criticité : modéré 

Inégalités en matière de rémunération et d'avantages en nature	Gestion du risque
Plusieurs risques sont à considérer en matière de rémunération des collaborateurs, notamment les disparités salariales entre employés exerçant les mêmes fonctions, les avantages en nature comme les voitures de fonction ou les forfaits téléphoniques, les heures supplémentaires non ou sous-rémunérées, dépassant les limites légales, la non-déclaration de ces heures à l'Inspection du travail et des mines (ITM), le non-respect du salaire minimal ou décent pour certains salariés, intérimaires ou étudiants, ainsi que l'inégalité dans l'attribution des heures de travail.	Pour garantir l'équité et le respect des normes du travail au sein de l'entreprise, plusieurs mesures ont été instaurées : <ul style="list-style-type: none">• POST se conforme à une convention collective qui établit les conditions de travail des salariés, incluant la grille des salaires et les heures de travail, tout en respectant les normes sociales minimales au Luxembourg.• Une politique de voiture de fonction (« Car policy ») est en cours de mise à jour, définissant les modalités d'attribution des véhicules.• Les grilles salariales des conventions collectives sont conçues pour limiter les écarts de rémunération.• Une évaluation périodique des écarts salariaux est réalisée.• L'instauration d'un contrôle est envisagée pour éviter le dépassement des heures maximales légales résultant de la réalisation d'heures supplémentaires.

→ Inclusion et participation

Degré criticité : modéré 

Non-respect du droit de fonder et de s'affilier à des syndicats	Gestion du risque
Il existe un risque de discrimination lié à l'appartenance syndicale ou au non-respect du droit de créer ou de rejoindre des syndicats. Ce risque de discrimination fondée sur l'appartenance syndicale est identifié malgré l'absence de cas signalés, en raison de l'importance de la liberté syndicale.	Pour garantir le respect du droit de créer et de rejoindre des syndicats, il est proposé d'intégrer lors de la journée d'accueil des nouveaux arrivants une session consacrée à la présentation de la structure des représentants du personnel au sein de l'entreprise.

→ Harcèlement sexuel

Degré criticité : modéré 

Insuffisances des mesures prises en matière de la lutte contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail	Gestion du risque
En corrélation avec le manque de mesures prises pour lutter contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail, il existe un risque de comportements ou de propos inappropriés susceptibles de porter atteinte à la santé physique et mentale des individus concernés. À ce jour, aucun incident de cette nature n'a été rapporté.	Un mécanisme de signalement interne est en place pour rapporter de tels comportements, et une Assistance Psycho-sociale (APS) est disponible pour fournir un soutien aux victimes. Des programmes de formation et de sensibilisation sont dispensés à l'ensemble des collaborateurs, prestataires externes et fournisseurs.



	POST Luxembourg	Groupe	
Nos principaux indicateurs	2023	2022	2023
Nombre de cas de violation de la protection des données à caractère personnel notifiées à la CNPD (Commission nationale pour la protection des données)	3	3	4

La demande générale pour plus de transparence et de responsabilité de la part des entreprises est de plus en plus pressante dans la société. Depuis toujours, POST s'engage en ce sens en plaçant l'éthique au cœur de ses opérations. En plus de se conformer à la loi, l'entreprise s'efforce d'informer ses employés grâce à des formations et des campagnes de sensibilisation sur les comportements à adopter et à éviter.

Chez POST, cet engagement se concrétise notamment par :

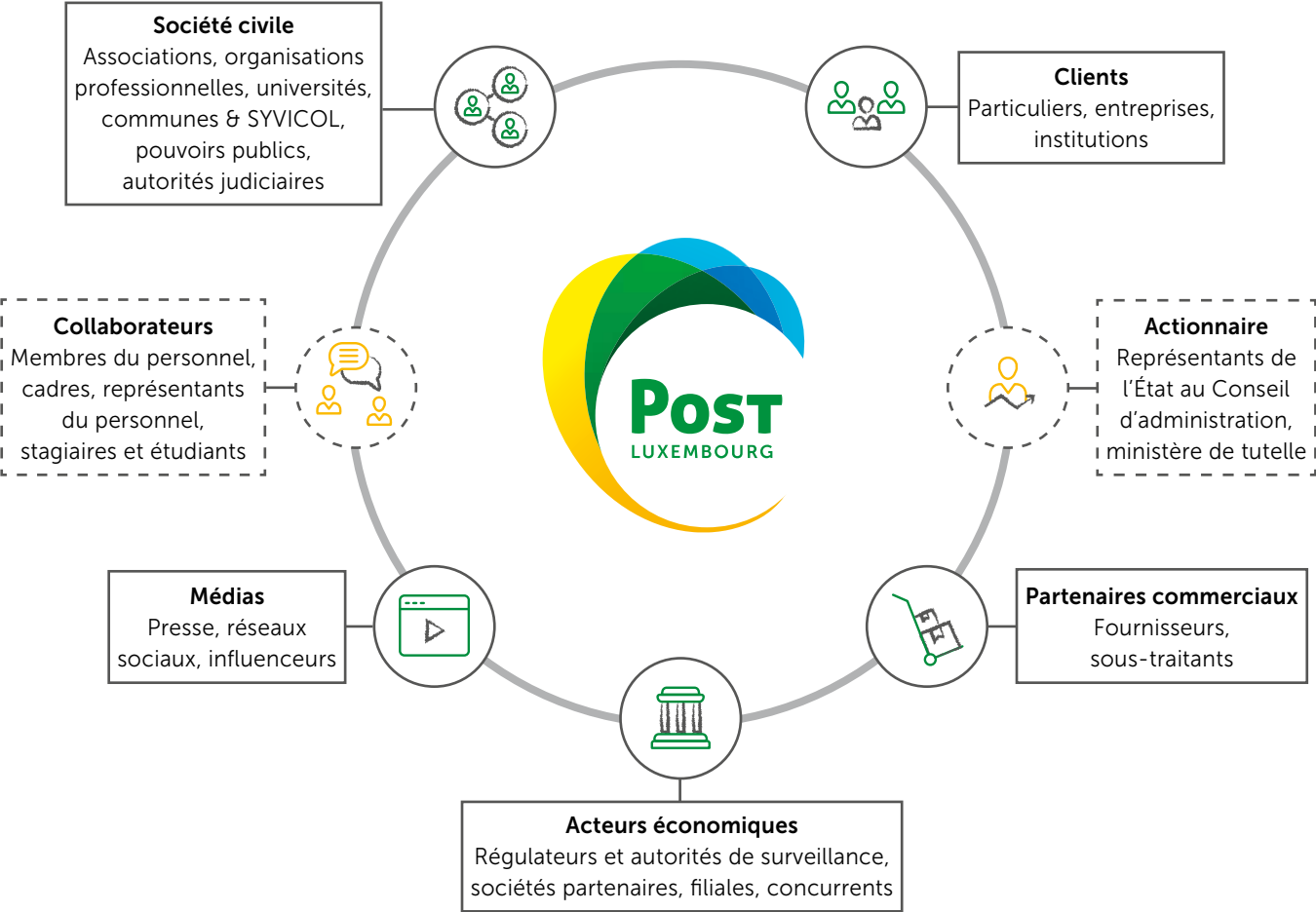
- Un **Code de conduite collaborateur** énonçant les principes essentiels qui doivent guider les employés POST dans leur vie professionnelle. Ce Code vise à fixer des règles claires pour l'ensemble des collaborateurs de POST, afin de mettre en pratique les valeurs éthiques de l'entreprise. Il est accessible sur l'Intranet et l'application mobile interne *POST4YOU*.

En 2023, le **Code de conduite** a été révisé pour intégrer la procédure de signalement conformément à la directive *Whistleblowing*. Cette procédure couvre désormais également les droits humains et les cas de harcèlement moral, qui fait l'objet d'une procédure spécifique.

- Un **Comité éthique** est chargé de veiller à l'application et à la mise à jour du Code de conduite, ainsi que de traiter les cas de non-respect dont il est saisi. Ce Comité fonctionne selon une politique de confidentialité et d'impartialité. Il examine de manière indépendante chaque signalement d'infraction, et traite également les alertes professionnelles. L'entreprise interdit toute forme de représailles contre les personnes ayant signalé de bonne foi un soupçon de non-respect au Code de conduite.
- Le **Code de conduite des fournisseurs** est en cours d'adaptation pour garantir le respect des droits humains dans la chaîne d'approvisionnement et permettre aux fournisseurs d'effectuer un signalement conformément à la directive. POST communique avec de nombreux fournisseurs de services ou de matériel, et a mis en place des mesures pour assurer l'intégrité de ses partenaires. Les exigences en matière de droits humains sont spécifiées dans ce Code, faisant partie des conditions générales d'achat. Les partenaires doivent adhérer et se conformer à ce Code pour travailler avec POST, ce qui inclut le respect des normes internationales et des conventions des organisations telles que l'ONU, l'OIT (Organisation internationale du Travail) et l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques).

Cartographie de nos parties prenantes

Garantir la durabilité et la viabilité à long terme d’une entreprise implique non seulement la recherche de la performance financière et non financière, mais également de prendre en considération les intérêts de l’ensemble de nos parties prenantes et de veiller à notre alignement.



 Partie prenante *interne* Partie prenante *externe*

➔ **Les étapes-clés de notre démarche RSE**

2008

Création d’un comité de développement durable

2009

Approbation par le Conseil d’administration d’une politique de développement durable

2012

- Publication du 1^{er} rapport extra-financier
- Acquisition des 1^{ers} véhicules électriques
- Signature de la Charte de la diversité

2014

- Certificats verts pour 100 % de l’électricité consommée
- 1^{ère} labellisation ESR « Entreprise socialement responsable »

2015

- Formalisation d’un Code de conduite pour nos fournisseurs
- Formalisation d’un Code de conduite pour nos collaborateurs

Dialoguer avec nos parties prenantes



Clients

- Afin de sensibiliser nos clients professionnels à la thématique du **numérique responsable**, POST a organisé un événement intitulé « Numérique responsable : Paradoxe ou réalité ? ». Vincent Courboulay, auteur du livre « Vers un numérique responsable », ingénieur et maître de conférences en informatique, a exposé ses points de vue sur la question. Ensuite, deux tables rondes de discussion entre des experts de nos partenaires ont eu lieu pour débattre des axes IT sur lesquels agir afin d'avoir un impact environnemental positif tout en tirant des avantages durables pour l'environnement, les entreprises et leurs collaborateurs.
- Près de **60 000 clients** ont répondu à nos enquêtes menées par la direction Expérience client.



Actionnaire

Le Conseil d'administration et le Comité exécutif ont entamé une **formation certifiante** en matière de durabilité à la *Solvay Business School* de Bruxelles.



Acteurs économiques

POST a accueilli un **groupe inter-opérateurs** au sein du bâtiment *HELIX*. Ce groupe composé de SwissCom, Proximus, KPN, A1, Bouygues Telecom ainsi que de POST Telecom est soutenu par l'Organisation néerlandaise pour la recherche scientifique appliquée (TNO), qui favorise des rencontres et des échanges réguliers.



Collaborateurs

Des fresques du climat ont été menées pour accompagner les collaborateurs dans leur compréhension du fonctionnement et de la complexité des enjeux liés aux dérèglements climatiques. À ce jour, près d'une centaine de collaborateurs du Groupe y ont participé ainsi que les membres du Comité exécutif, du Comité de développement durable, des comités opérationnels des différents métiers ainsi que des membres de la délégation du personnel et des représentants des syndicats de POST Luxembourg.



Société civile

POST a organisé à plusieurs reprises une expérience de travail collaborative axée sur le **développement durable avec des étudiants**. Les jeunes ont été invités à réfléchir, entre autres, sur la manière de concevoir un emballage colis qui sera réutilisable plus de dix fois.

2018

Alignement stratégique de notre démarche RSE sur les objectifs de développement durable (ODD) fixés par l'ONU

2020

Approbation de la stratégie RSE par le Conseil d'administration

2021

Objectif d'électrification du parc de la flotte opérationnelle de 90 % d'ici 2026

2022

- 1^{er} calcul de notre empreinte CO₂ (scope 1 & 2)
- Adhésion à la stratégie nationale *VISION ZERO*

2023

Intégration de la RSE à la stratégie « *Eis POST, eis ZUKUNFT* »



4

Impact environnemental



- Le Luxembourg est le second pays ayant la plus grande empreinte écologique au monde par habitant. En 2021, on y comptabilisait 12 tonnes de CO₂ par habitant contre 6 en moyenne dans l'UE. Il est cependant important de noter que les émissions de GES du pays sur son sol ont diminué de 30 % entre 2005 et 2022¹.
- Les coûts de l'énergie ont augmenté d'au moins 30 % entre 2018 et 2022¹.
- Le Groupe POST Luxembourg utilise près de 2 % de l'électricité consommée annuellement à l'échelle nationale.

Approche de gestion

D'ici la fin de l'année 2024, POST s'engage à fixer une trajectoire de décarbonation. À travers elle, l'ambition est de poser les bases d'un développement de nos activités et services intégrant les contraintes liées à la minimisation des impacts environnementaux, également de participer à la mise en œuvre d'une économie décarbonée à l'horizon 2050 et à contribuer aux engagements du Luxembourg à travers les actions suivantes :

- Accompagner nos clients dans leur propre transition écologique et énergétique.
- Jouer un rôle-clé dans la sensibilisation des consommateurs par le développement d'une communication plus responsable.
- Réaliser un effort sans précédent en matière d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) en ayant davantage recours aux énergies renouvelables autoproduites, en repensant nos politiques d'achats et en soutenant le développement d'une économie circulaire liée à l'usage de nos produits et services.

Nos principaux indicateurs

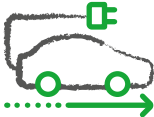
Émission de
13 477
tonnes équivalent CO₂
scopes 1, 2 & 3 (énergie)
(market-based)



Proportion de
véhicules électriques
26 %



Proportion kilomètres
parcourus par
véhicules électriques
17 %



Déchets
valorisés
89 %



Consommation
d'électricité
-1 %



• La mention Groupe POST fait référence à POST Luxembourg et ses filiales : Ainos S.A. – Bâtiment Mercier S.à r.l. – Digora (Sociétés) – EBRC S.A. – Editus S.A. – Elgon S.A. – InTech S.A. – K2 Consult S.A. – LuxTrust S.A. – Michel Greco S.A. – POST Capital S.A. – Victor Buck Services S.A. – Visual Online S.A.
À la différence de 2022, i-Hub a été retirée du périmètre de consolidation. Depuis 2023, i-Hub a été mise en équivalence.

• La mention POST Luxembourg fait référence à POST Luxembourg et POST Telecom S.A.

¹ Chambre de commerce de Luxembourg, « Accélérer les transitions écologique et énergétique avec un cadre propice », 2022.



Mesurer notre empreinte carbone



Mario Treinen

Directeur POST Courrier et sponsor du projet CO₂

« Mesurer l'impact CO₂ de nos activités et avoir un plan pour le réduire est une exigence business de plus en plus importante. Nos clients professionnels réclament plus de transparence sur ce que coûte un service acheté chez POST en termes de CO₂. Sans compter les nouvelles règles de reporting qui vont obliger les grandes entreprises, comme POST, à communiquer ses impacts et son plan d'action pour les réduire. Il y a donc une convergence d'attentes de nos parties prenantes – clients/actionnaires/régulateur – à travailler sur le sujet. »

Notre approche de calcul des émissions de CO₂ est fondée sur la méthodologie des trois scopes définis par le protocole GHG (Greenhouse Gas Protocol). Le périmètre de calcul a été élargi par rapport à 2022. Nous prenons en compte les émissions directes et indirectes liées à nos consommations d'énergie (scopes 1 & 2) pour POST Luxembourg et toutes nos filiales détenues à 100 %². En intégrant nos filiales, nous souhaitons comprendre nos impacts par secteur d'activité (postal & télécoms) avant d'établir un plan de réduction de notre empreinte carbone.

Panorama de nos sources d'émissions liées à l'énergie consommée (scopes 1 & 2)

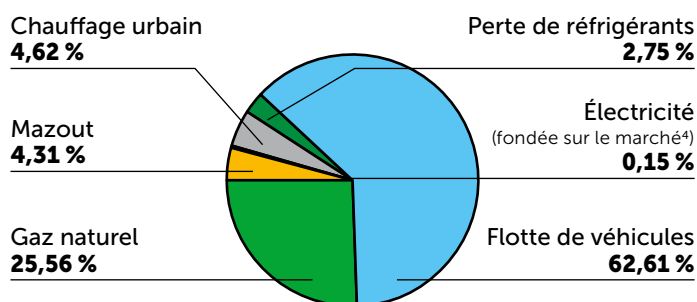
Notre mesure se concentre sur les émissions liées à l'énergie que nous consommons ou achetons (scopes 1 & 2). **Nos émissions sont principalement liées à la combustion de notre flotte de véhicules (opérationnels & de société) encore majoritairement alimentée par les énergies fossiles.** Les véhicules représentent 63 % (soit les 2/3) de notre empreinte carbone du scope 1 & 2. Nous prévoyons de réduire les émissions de CO₂ de notre parc automobile en électrifiant autant que possible notre flotte opérationnelle. Nous visons, sur l'ensemble de notre parc automobile, 90 % de véhicules électriques en 2026.

L'autre tiers de nos émissions de scope 1 et 2 est liée au chauffage de nos bâtiments. Le gaz est notre première source d'approvisionnement de chaleur et représente le deuxième poste d'émissions de CO₂ (25 %). En y ajoutant la chaleur du réseau urbain de chauffage (5 % de nos émissions) et le mazout, utilisé à la fois pour le chauffage et les générateurs de secours, (4 % de nos émissions), **un tiers de nos émissions sont liées à l'énergie nécessaire pour chauffer nos bâtiments.** Les émissions fugitives dues aux fuites de gaz réfrigérants (inhérentes aux systèmes de climatisation) ne représentent que 3 % de nos émissions.

Le recours à près de 100 % d'électricité verte nous permet de réduire les émissions directes malgré la consommation élevée d'électricité (131 GWh, soit 2 % de la consommation nationale dont 2/3 de la consommation sont imputables à nos trois data centres). Les émissions indirectes liées à la production de l'électricité verte sont incluses dans le scope 3 dont la première mesure réalisée en 2022 doit être affinée.

Objectifs à court terme 2024-2025

- Compléter la mesure de notre empreinte carbone en incluant le scope 3 (émissions indirectes liées à nos achats, déplacements domicile-travail, etc.) d'abord pour POST Luxembourg puis en incluant nos filiales, afin d'avoir une vue complète sur nos émissions de CO₂.
- Établir un plan de réduction des émissions CO₂ en démarrant avec les scopes 1 & 2³.



La synthèse des indicateurs nécessaires au calcul de l'empreinte carbone se trouve page 105.

² Les filiales de POST Luxembourg incluses dans le périmètre de mesure 2023 sont les filiales sur lesquelles POST détient le contrôle opérationnel à 100 %, à savoir POST Telecom, Ainos, Editus, EBRC, Elgon, InTech, Michel Greco S.A. et Victor Buck Services. En 2022, seules POST Telecom, EBRC et Michel Greco S.A. étaient prises en compte. La comparaison entre les mesures 2022 et 2023 n'est donc pas possible.

³ Sources d'émissions de CO₂ liées à notre consommation d'énergie (scopes 1 & 2) du Groupe POST Luxembourg.

⁴ La méthode basée sur le marché se réfère à la comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre en fonction du mix énergétique spécifique au fournisseur d'électricité d'une entreprise. En d'autres termes, elle reflète l'impact des choix d'achat d'électricité, comme l'achat d'électricité verte ou d'électricité issue de sources fossiles.

Sobriété et efficacité énergétique

Récapitulatif des engagements	Échéance	Statut
Contribuer à l'engagement pris par l'Union européenne de rendre nos <i>data centres</i> climatiquement neutres	2030	En cours
Mise en place d'un <i>monitoring</i> plus détaillé de la consommation énergétique de chacun des sites pour identifier les points d'action les plus pertinents	2024	Accès mobile : atteint Accès fixe : en cours
Préparation de l'implémentation de la norme ISO 50001 qui vise à mesurer et réduire notre consommation énergétique	2024	En cours
Réduction de la consommation énergétique totale des réseaux de 15 % via la mise hors service accélérée des anciennes technologies (non-IP et cuivre) et l'optimisation des réseaux de dernière génération	2025	En cours

1 Transition vers des infrastructures durables

Principaux indicateurs	Unité	POST Luxembourg	Groupe		
		2023	2022	2023	Variation
Consommation d'électricité	MWh	46 962	132 135	131 078	-1 %
Production d'électricité renouvelable	MWh	204	206	289	+40 %
Consommation de gaz naturel	m³	919 187	1 165 581	1 023 050	-12 %
Consommation de mazout	litres	131 447	244 131	188 215	-23 %
Consommation de chaleur (réseau urbain)	MWh	1 726	2 806	1 726	-38 %
Consommation d'eau ¹	m³	33 161	87 787	65 270	-26 %
Part d'eau de pluie	m³	1 629	2 746	3 381	+23 %

En 2023, pour répondre à ses besoins fonctionnels et assurer la bonne marche opérationnelle de ses services, le Groupe a consommé **131 GWh d'électricité**, soit une réduction de près de 1 % par rapport à 2022. Au niveau de POST Luxembourg, des certificats verts sont émis pour 100 % de l'électricité consommée. Au sein du Groupe, la majeure partie de l'électricité consommée l'est par le secteur Télécom & ICT, particulièrement énergivore en raison de ses activités : *data centres*, réseaux fixes et mobiles, etc.

En plus de l'électricité, le Groupe utilise également pour se chauffer du gaz, du mazout et des réseaux urbains de chaleur (système de distribution de chaleur centralisé).

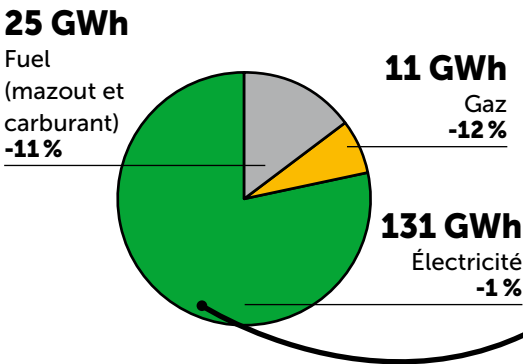
Grâce à un hiver particulièrement clément et en conformité avec les directives gouvernementales² visant à réduire la consommation d'énergie des bâtiments, le Groupe a réduit sa consommation de gaz, mazout et chaleur.

En 2023, le Groupe a utilisé **65 270 m³ d'eau**. De cette quantité, 5 % proviennent d'eau de pluie ou de récupération. Au sein du Groupe, 70 % de la consommation d'eau est attribuable au secteur Télécom & ICT.

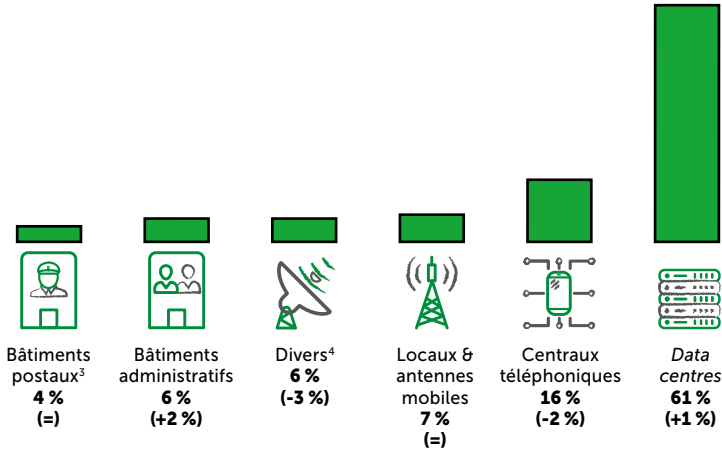
1 Estimation
2 En septembre 2022, le gouvernement a lancé la campagne nationale de réduction de la demande d'énergie *Zesumme spueren – Zesummenhalen*.



Répartition de la consommation d'énergie dans le Groupe (2023 versus 2022)



Répartition de la consommation électrique (2023 versus 2022)



Chez POST Luxembourg



Joseph Kessler
Energy & Resilience Manager,
POST Luxembourg

« Plusieurs leviers doivent être considérés pour réduire la consommation énergétique de POST. Il faut travailler, suivant une approche 360°, autour des trois axes que sont la modération, l'optimisation et la compensation. Au niveau des bâtiments, par exemple,

nous devons tendre vers le passif et veiller à optimiser l'utilisation de l'espace. Au-delà, il faut travailler avec les métiers pour identifier les pistes de réduction et d'optimisation de leur consommation. Parallèlement, il convient de sensibiliser nos clients à ces enjeux. Enfin, pour couvrir les besoins énergétiques résiduels, il est essentiel d'explorer les solutions de production renouvelable, adoptant ainsi une approche d'autoconsommation. Des pistes durables et réalistes de compensation devront aussi être envisagées pour nous placer dans une trajectoire Net Zero. »

Les principaux bâtiments de l'activité Courrier & Logistique se révélant particulièrement adaptés pour accueillir des panneaux solaires, POST Luxembourg a décidé d'en équiper les toitures de ses sites les plus importants. Deux toits sont loués à Enovos, fournisseur d'énergie, qui y a installé ses propres infrastructures et y exploite la production. La production photovoltaïque POST représente actuellement moins de 1 % de notre consommation totale d'énergie. Cependant nous avons l'ambition de produire davantage d'énergie solaire, entre autres, avec la mise en service du toit solaire HELIX en 2024.



VBS s'est engagée à réduire, à terme, sa consommation d'énergie. Les premières mesures sont la coupure de l'alimentation de certains équipements de la salle de production des antennes RFID, permettant une économie de 103 MWh, soit une réduction de 35 % et l'optimisation de ses salles serveurs dans les data centres réduisant sa consommation de près de 89 MWh sur un total de 1 340 MWh.



En janvier 2023, près de 700 collaborateurs ont emménagé dans le nouveau bâtiment du siège HELIX. Ce bâtiment, certifié **DGNB Platine**, utilise un bac à glace de plus de 2 100 m³. Ce dernier, combiné à des pompes à chaleur, permet la production à la fois de chaleur et de froid avec un apport énergétique réduit.

3 Regroupe les centres de tri, de distribution et les bureaux de poste.
4 Regroupe, entre autres, la station satellite, les PoP et les armoires de rue.

→ Optimiser la gestion de l'énergie des data centres

En 2023, EBRC a consommé 80 GWh d'électricité, restant stable par rapport à 2022. L'entreprise s'est donnée un objectif d'atteindre la neutralité climatique d'ici 2030 avec des critères clairs à respecter dans les domaines suivants : efficacité énergétique, énergie propre, conservation de l'eau, économie circulaire, récupération de chaleur.



Antoine François
Head of Datacentre Services,
EBRC

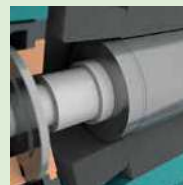
« L'un de nos défis majeurs consiste à récupérer au maximum l'énergie thermique émise par les équipements informatiques de nos data centres. Cette chaleur peut être réutilisée pour chauffer les espaces de bureau ou être injectée dans des réseaux extérieurs pour chauffer des bâtiments adjacents, par exemple. »



En 2023, **EBRC** a mis en place un groupe de travail dédié au déploiement d'un laboratoire énergétique multidisciplinaire. Son objectif est de mesurer de manière concrète l'efficacité des optimisations envisagées et d'étudier les liens entre la charge informatique et la consommation des infrastructures des **data centres**.

Principales initiatives en lien avec la gestion de l'énergie des data centres :

- Remplacement des systèmes de production frigorifique traditionnels par des **machines à paliers magnétiques** permettant d'atteindre, en fin de projet, une économie annuelle de 1 GWh et utilisant des fluides frigorigènes à impact environnemental largement réduit en cas de fuite.
- Remplacement de tours de refroidissement hybrides par des **aéro-refroidisseurs adiabatiques**¹ dont la consommation électrique est très faible. Ces derniers permettent de répondre à l'évolution des températures extérieures tout en offrant une **meilleure gestion de l'eau**, avec une économie de plusieurs milliers de m³ par an.
- Réalisation d'audits de gestion des flux d'air dans les salles informatiques et augmentation de la température dans les salles mutualisées (de 24 à 27 °C) dans l'objectif d'une **économie énergétique en cascade** sur toute la chaîne de refroidissement.



Sébastien Mandron
Directeur RSE,
Groupe Worldline

« Pour atteindre l'objectif de la neutralité carbone d'ici 2050, nous évaluons de manière exhaustive nos émissions liées aux services de paiement et devons désormais activer l'ensemble des leviers permettant de les réduire. Nous attendons donc de nos partenaires, à l'instar de POST, en tant que fournisseur de services de connectivité, qu'ils puissent partager avec nous leurs propres engagements vers la neutralité carbone ainsi que leurs objectifs de réduction des émissions. Au-delà, nous attendons que chacun puisse à l'avenir rendre compte des émissions associées au service que nous utilisons. L'enjeu est d'établir une discussion entre client et fournisseur autour de ces questions afin d'envisager ensemble comment réduire les émissions tout en satisfaisant le besoin lié au service. Ces éléments pèseront de plus en plus dans les arbitrages à effectuer vis-à-vis de nos divers fournisseurs. »

1 Procédé de refroidissement qui nécessite une quantité moindre d'énergie par rapport aux systèmes de climatisation classiques et exclut l'utilisation de tout gaz réfrigérant.



→ Réduire de 15 % la consommation énergétique des réseaux

Un réseau de télécommunications, qu’il soit fixe ou mobile, a besoin d’électricité pour fonctionner. En déployant des technologies moins énergivores et en accélérant la mise hors service des réseaux d’ancienne génération, nous veillons à améliorer l’efficacité énergétique de nos infrastructures télécoms pour atteindre une diminution de la consommation énergétique de 15 % d’ici 2025, tout en préservant la qualité du service offert aux utilisateurs.

Principales initiatives en lien avec la gestion de l’énergie des réseaux :

- **Améliorer le suivi de la consommation du réseau mobile** : en 2023, un **monitoring performant et continu** de la consommation énergétique a été mis en place sur le réseau d’accès mobile. Il permet de donner une mesure plus précise de la consommation et de suivre de manière détaillée son évolution en fonction de la charge, des conditions météorologiques et des fonctionnalités réseau déployées.
- **Adapter la capacité du réseau mobile aux besoins** : pour obtenir des gains d’énergie plus importants, nous avons également testé le recours à des fonctionnalités avancées qui s’appuient sur l’intelligence artificielle et permettent de **mettre en sommeil profond** certaines fréquences. L’enjeu est de parvenir à dimensionner la capacité du réseau au fil des périodes de la journée et de la semaine en fonction des besoins effectifs des utilisateurs.

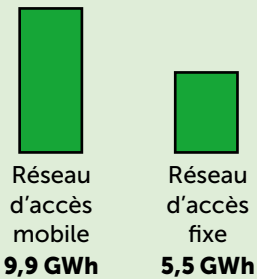


Pierre Scholtes
Chef du département Telecom
Networks, POST Luxembourg

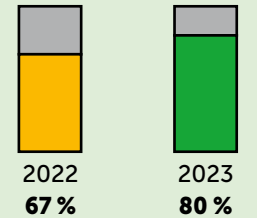
« Malgré des résultats encourageants, la diminution de la consommation globale de nos infrastructures n’a pas atteint le niveau escompté. Pour répondre aux nouveaux besoins et à l’augmentation de la consommation de la population, nous procédons au renforcement de la capacité du réseau en augmentant, notamment, le nombre de sites mobiles. Malgré l’amélioration de l’efficacité énergétique de nos réseaux, cela continue d’impacter notre consommation d’électricité. »

- **Réduire les besoins en énergie du réseau fixe** : au niveau du réseau fixe, l’un des leviers de réduction des besoins en énergie réside dans la **mise hors service des technologies historiques (non-IP [Internet Protocol] et cuivre)** au profit des services basés sur *IP*. La fibre optique, sur laquelle notre offre de connectivité repose désormais, est beaucoup moins gourmande en énergie. Son utilisation nécessite moins d’un dixième de l’électricité requise pour faire fonctionner un réseau en cuivre. Depuis 2020, ce sont 36 % des équipements de téléphonie classique, liés aux anciennes technologies, qui ont été mis hors service. En 2023, 88 armoires constitutives du réseau ont été arrêtées ainsi que le premier des sept commutateurs téléphoniques historiques. L’arrêt total des équipements restant est planifié courant 2025, après que tous les services clients auront été migrés d’ici la fin 2024.

Consommation des réseaux en gigawattheure (GWh)



Taux de migration projet All IP²



Le programme de rénovation énergétique des sites télécoms sera mis en œuvre dès 2024 via l’isolation des enveloppes des bâtiments, la modernisation des systèmes de climatisation et l’optimisation de la disposition des salles IT. En 2023, le site du central téléphonique de Wecker a accueilli une installation de production d’énergie solaire qui devrait produire 16 MWh par an, soit 5 % de ses besoins totaux en climatisation et pour le fonctionnement des équipements télécom.

2 Le projet All IP, lancé en mai 2020, a pour but de migrer tous nos clients utilisant de vieux services basés sur de lignes cuivre vers une alternative moderne de technologie IP.

2 Déployer une mobilité décarbonée

Le secteur des transports au Luxembourg, qu'ils soient privés ou professionnels, était la source de plus de 60 % des émissions en 2021¹.

Récapitulatif des engagements	Échéance	Statut
Mise en place d'une nouvelle <i>Car policy</i> favorisant, notamment, les véhicules à faibles émissions et l'optimisation du <i>pool</i> de véhicules internes partagés	2024	En cours
Réduction des kilomètres parcourus dans la réalisation de nos activités	2025	En cours
Plan de mobilité pour les collaborateurs favorisant les transports en commun	2025	En cours
90 % de véhicules électriques de notre flotte automobile et déploiement d'une infrastructure de charge adaptée sur nos sites	2026	30 %

	POST Luxembourg	Groupe
Principaux indicateurs	2023	2023
Total de véhicules (flotte opérationnelle et de fonction)	1 471	2 120
Part des véhicules électriques (flotte opérationnelle et de fonction)	30 %	26 %
Kilomètres parcourus (flotte opérationnelle et de fonction) ²	14 112 397	29 727 296
Part de kilomètres parcourus par véhicules électriques ²	20 %	17 %
Consommation de carburant (litres)	1 137 406	2 173 483



POST Luxembourg compte 505 bornes de recharge permettant d'alimenter 447 véhicules électriques opérationnels.

Le Groupe compte une **flotte de 2 120 véhicules** utilisés pour les besoins opérationnels et de fonction, dont **26 %** fonctionnent **à l'électricité**, soit 553 véhicules. En 2023, 29 millions de kilomètres ont été parcourus dont 17 % par la flotte électrique, il en résulte une réduction de quelque 440 004 litres de carburant, soit une économie de 17 %.

Au sein du Groupe, la majorité des kilomètres ont été parcourus en lien avec la prestation du service universel de distribution du courrier et des colis et en raison des interventions techniques sur le réseau ou chez les clients de POST Telecom.

1 STATEC, « Simulation de la transition énergétique de l'économie luxembourgeoise », 2023.
2 Estimations

Chez POST Luxembourg

Au niveau de POST Luxembourg, l'objectif est d'atteindre une proportion de 90 % de véhicules électriques d'ici 2026. Fin 2023, POST Luxembourg comptait un total de 505 bornes de recharge installées, réparties sur 23 sites, permettant à 447 véhicules électriques opérationnels d'être alimentés.

En ce qui concerne l'activité Courrier & Logistique, le déploiement de l'infrastructure de charge se poursuit. Quatre des neuf centres de distribution sont partiellement équipés de stations de charge et de véhicules électriques, celui de Bascharage étant quant à lui déjà totalement équipé.



Marco Etienne
Mobility Manager,
POST Luxembourg

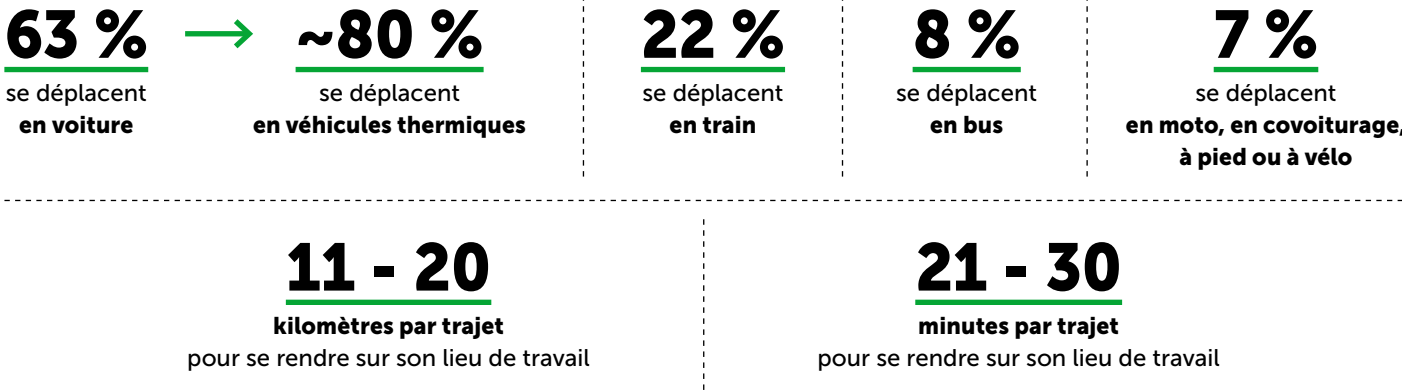
« Bien que le coût d'exploitation et l'autonomie restent encore de gros freins, la mise en circulation de véhicules électriques constitue un pas en avant vers notre indépendance face aux énergies fossiles. Toutefois, la simple transition de la flotte vers l'électrique ne suffit pas. Pour avoir un vrai impact, il faut adapter toute la politique de mobilité de l'entreprise en tenant compte d'une multitude de facteurs internes et externes tels que l'approvisionnement en énergie par site, la réduction des parcours, l'adoption d'une conduite écoresponsable ou le recours à des modes de transport alternatifs à la voiture. »



« Notre principal partenaire du secteur de l'e-commerce exige de notre part un engagement et des objectifs ambitieux en vue de réduire notre empreinte carbone. Cela implique, par exemple, dès 2024, le partage d'informations concernant les **émissions réelles liées à la livraison des colis** et d'ici la fin de 2026, que **80 % de nos livraisons soient effectuées avec des véhicules électriques**. » précise Michael Billert, chef du département Product Management & Solution Development.

La mobilité de nos collaborateurs en 2023

À l'occasion de la semaine de la mobilité, nous avons mené une enquête² approfondie sur le trajet « domicile – travail » de nos collaborateurs. L'objectif principal de cette enquête était de quantifier notre empreinte carbone du scope 3.



² La participation à cette enquête était sur base volontaire et anonyme et a recueilli 1 668 réponses, soit un taux de réponse de 49 %.

L'activité Courrier & Logistique face à son empreinte

Pour mener à bien nos activités de livraisons de lettres et de colis, 790 tournées, tous flux confondus, sont réalisées, ce qui représente près de 11,5 millions de kilomètres parcourus par an. Dans les années à venir, l'optimisation des processus de tri et de distribution, tout comme l'adoption de l'électromobilité, devraient permettre de réduire le nombre de kilomètres parcourus et de minimiser l'impact environnemental de notre activité postale.



Pour réduire le nombre de kilomètres parcourus, l'enjeu est de garantir que les colis soient livrés dès le premier passage.

Gagner en efficience dans la distribution des colis

Réorganiser et optimiser les tournées

La livraison par nos facteurs demeure le moyen le plus efficient de remettre un colis compte tenu de la vaste zone qu'ils couvrent au quotidien. C'est pourquoi depuis 2015, POST a fait le choix de confier davantage de petits colis à ses facteurs. L'aspect géographique revêt une importance capitale dans la réduction des distances à parcourir sachant qu'une tournée facteur classique représente environ 40 kilomètres par jour tandis que certains livreurs parcourent jusqu'à 200 kilomètres quotidiennement. En 2023, les facteurs ont remis 28 % des colis contre seulement 13 % en 2019.

Cette optimisation implique aussi une **transition vers le numérique des processus de gestion** pour adapter les différents trajets en fonction des volumes. La maîtrise des flux, à travers une analyse plus fine des données disponibles, doit nous permettre d'éviter, par exemple, qu'un porteur de journaux, un livreur de colis et un facteur ne se croisent le même jour dans la même rue pour livrer un même client.



Mario Treinen
Directeur POST Courier

« Si nous réussissons à réduire de 10 % les kilomètres parcourus chaque année pour livrer la même quantité de colis, cela entraînera une diminution de notre impact environnemental tout en renforçant notre rentabilité. »



**43 000
kilomètres**
= 1 tour du monde
parcours chaque jour

En 2023 :

**7,3 millions**

de colis distribués

**5,7 millions**

de colis livrés à domicile

**9 %**des colis remis
à domicile ont été
avisés au guichet**Réussir la livraison dès le premier passage pour réduire le nombre d'avisés**

L'un des enjeux, pour réduire le nombre de kilomètres parcourus, est de s'assurer que les livraisons de colis soient effectuées dès la première tentative. On peut, de cette manière, éviter certains allers-retours entre le client et les centres de distribution. Dans cette optique, plusieurs initiatives sont menées :

- **Renforcement du réseau** : en plus du réseau de vente traditionnel (Espaces POST et bureaux de poste), les clients peuvent choisir de déposer ou retirer leurs colis dans l'une des 141 stations *PackUp* ou 57 Points POST. POST livre aujourd'hui 23 % de son volume via les stations *PackUp*, un pourcentage nettement plus élevé que celui observé dans les pays voisins. La capacité du réseau *PackUp*, au regard du succès rencontré, sera renforcée par l'installation de nouvelles stations au niveau de lieux stratégiques.

Le réseau de vente a été complété par le lancement, en 2023, de l'application « Courrier & colis » qui facilite la remise alternative des colis et renforce la proximité avec le client. Fin 2023, plus de 30 000 clients profitaient de l'application.

- **Prise en compte des préférences client** à travers le service *PackUp Home*, un client qui n'est pas à son domicile au moment de la livraison a la possibilité de demander au livreur de déposer le colis auprès d'un voisin spécifique ou dans un endroit sûr autour de sa maison. Dans cette optique un projet pilote, mis en œuvre en 2023, visait à mieux comprendre les attentes, à développer une connaissance approfondie des préférences de chacun, pour mieux en tenir compte lors de chaque livraison. Grâce aux mesures prises en 2023, l'inscription au service *PackUp Home* a été simplifiée et s'est concrétisée par une augmentation de près de 4 500 inscriptions en 3 mois. Au total, 32 035 clients profitaient du service en 2023, soit une augmentation de 39 % par rapport à 2022.

En 2023, **9 colis sur 10 ont été livrés avec succès dès la première tentative** (contre 7,5 en 2017). Au cours du dernier trimestre 2023, qui correspond à la haute saison des livraisons (*Black Friday*, Noël, etc.), il y a également eu une baisse de 9 % des colis avisés au guichet. Ce résultat, qui va au-delà de la simple réduction de l'empreinte environnementale liée à la livraison des colis, joue également un rôle significatif dans la **diminution des coûts opérationnels et dans l'amélioration globale de l'expérience client**.

Remise des colis :**28 %**

facteurs

**49 %**tournées
dédiées**23 %**réseau
PackUp

Gestion des ressources et économie circulaire

Récapitulatif des engagements	Échéance	Statut
Création de la première politique de gestion des déchets sur l'ensemble des sites de l'entreprise	2024	En cours
Production d'une boîte d'envoi de colis réutilisable contenant au moins 85 % de matière recyclée	2024	En cours
Reconditionnement de 100 % des décodeurs TV encore en fonctionnement	2025	En cours

	POST Luxembourg	Groupe		Variation
Principaux indicateurs (en tonnes)	2023	2022	2023	
Volume total de déchets	1 719	2 805 ¹	1 844	-34 %
Volume de déchets valorisés non dangereux	1 510	2 587 ¹	1 600	-38 %
Volume de déchets non valorisés non dangereux	138	219	173	-21 %
Volume de déchets dangereux	71	91	71	-22 %

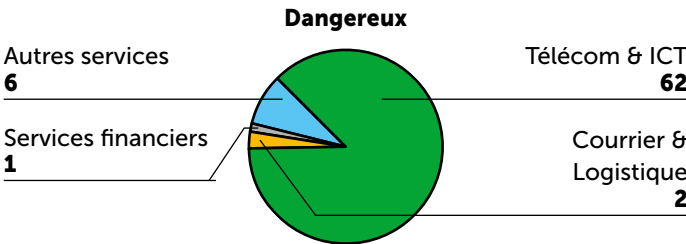
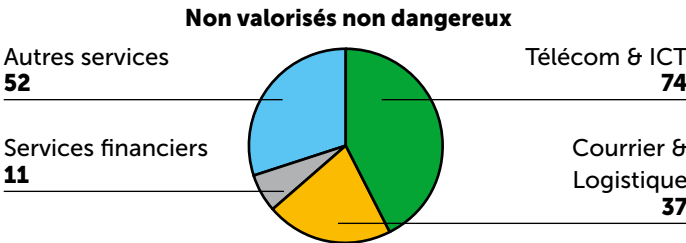
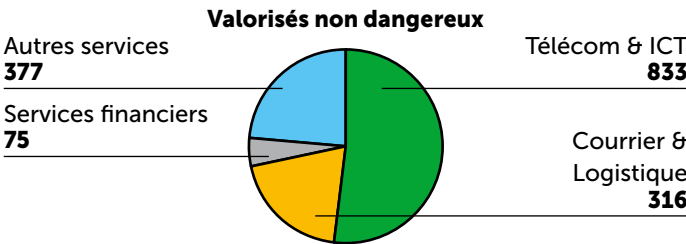
En juillet 2020, le Luxembourg a dévoilé sa stratégie *Null Offall Lëtzebuerg* qui décrit les stratégies et mesures pour réduire de manière substantielle les quantités de déchets produits au niveau national.

En 2023, le Groupe a produit **1 844 tonnes de déchets**, ce qui représente une diminution de 34 % par rapport à 2022. Le secteur Télécom & ICT génère la moitié de ces déchets.

Parmi les **89 % de déchets valorisés²**, 85 % ont été recyclés. Quant aux **11 % de déchets non valorisés**, soit un total de 173 tonnes, 80 % ont été mis en décharge.

Les **déchets dangereux** représentent 4 % du total, en baisse de 22 % par rapport à 2022, et proviennent notamment des déchets électriques et électroniques (DEEE), des piles et batteries, ainsi que du bois contaminé résultant des changements de poteaux des lignes téléphoniques effectués par POST Technologies.

Répartition des déchets par secteur d'activité (en tonnes)



1 Dont 960 tonnes pour P&T Immobilière qui a été vendue en 2023.
2 Déchets recyclés pour une utilisation ou une transformation ultérieure.



Chez POST Luxembourg

- L'entreprise développe sa **gestion des déchets** en conformité avec la directive européenne 2008/98/CE et la loi luxembourgeoise du 21 mars 2012 sur la gestion des déchets. Ce cadre vise à protéger l'environnement et la santé humaine en soulignant l'importance de l'utilisation de techniques appropriées pour la gestion, la valorisation et le recyclage des déchets permettant de réduire la pression sur les ressources et d'améliorer leur utilisation.
- POST vise une gestion raisonnée des ressources à travers l'ensemble de l'entreprise. Dans une démarche d'engagement responsable à long terme, POST veille, d'une part, à **réduire ses déchets et à les revaloriser au mieux** et revoir son modèle de commercialisation basé uniquement sur la vente d'équipements neufs et leur remplacement avant leur fin de vie. Et, d'autre part, à **accroître la longévité des équipements utilisés** et des produits vendus.

Afin de formaliser ces engagements, POST met en œuvre une **nouvelle structure de gouvernance** axée sur la réduction des déchets, la promotion du réemploi et de la circularité. Cette initiative, qui sera finalisée en 2024, vise à instaurer une gestion centralisée des déchets et à anticiper les nouvelles réglementations dans ce domaine.



Sabine Di Maio-Kruk
Waste Manager,
POST Luxembourg

« L'entreprise reconnaît l'importance de minimiser son impact en repensant, entre autres, ses processus de gestion des déchets. Cela implique la réduction à la source, la réutilisation, et le recyclage des déchets générés qui arrive comme dernière solution. »

SDK RESSOURCEN
INNOVATION
NOHALTEGKEET
CIRCULAR ECONOMY
SuperDrecksKëscht®



Près de **60 sites** de POST sont labellisés *SuperDrecksKëscht*, organisme qui promeut une gestion des déchets conformément à la norme ISO 14024:2000 (gestion de l'environnement).

Gestion des ressources dans l'activité Télécom & ICT



POST Telecom devient le 1^{er} opérateur européen à obtenir l'autorisation d'Apple de réparer les iPhone en interne.

Opérateur télécom et prestataire de services ICT, POST vend et met en location un volume important d'appareils électroniques. Conscient de l'impact environnemental lié à la production de ces équipements et à leur recyclage, le Groupe a engagé plusieurs initiatives visant à prolonger le cycle de vie des terminaux mobiles, à favoriser leur reconditionnement et à inciter à la réutilisation.

- POST est devenu le premier opérateur télécom européen à avoir obtenu d'Apple l'autorisation de **réparer les iPhone en interne**, sans avoir recours à des sous-traitants certifiés. Depuis que nos techniciens effectuent les interventions directement, le temps moyen nécessaire à la réparation d'un appareil a été divisé par deux et la facture du client réduite de 13 % en moyenne. En 2023, ce sont plus de 1 500 iPhones qui ont été réparés en interne.
- En 2023, POST a introduit la publication de **l'indice de réparabilité** dans son catalogue afin d'informer les consommateurs sur la réparabilité des smartphones et de les orienter vers une utilisation aussi longue que possible de leurs appareils.

« Depuis l'automne 2022, POST Luxembourg est partenaire d'Oeko.topten.lu. En unissant nos efforts, nous ouvrons la voie à une utilisation plus responsable des smartphones. L'objectif de ce partenariat est de promouvoir la réparation et la réutilisation des smartphones afin de prolonger leur durée de vie et d'éviter la production de déchets électroniques. »



Kristina Hondrila
Directrice, Oeko.zenter Pafendall

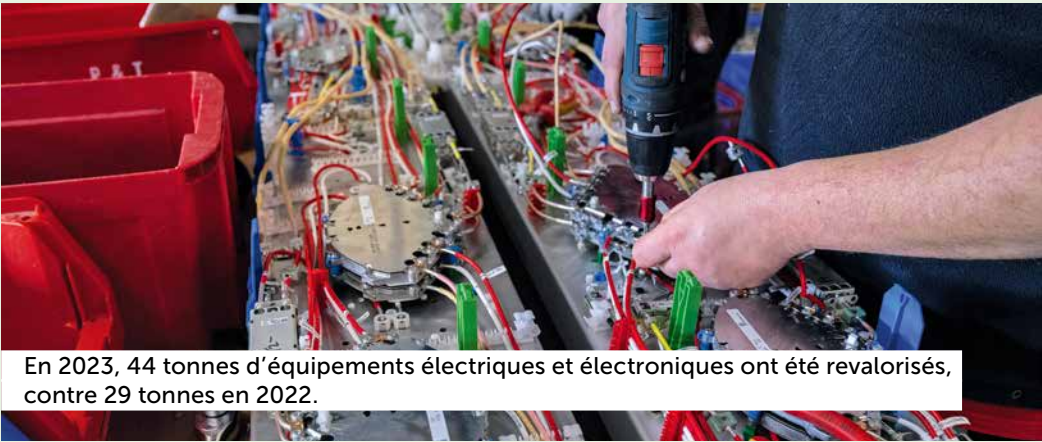


- À travers le projet **Mobile Bag**, mis en place en 2018 et relancé courant 2022, les clients sont invités à ramener leurs anciens téléphones dans nos Espaces POST ou à les confier à leur facteur. Les appareils sont ensuite acheminés vers *SOLINA Aarbechtshëllef ASBL*, qui trie et démantèle les appareils à recycler ou remet à *Digital Inclusion* ceux qui sont encore fonctionnels afin de permettre leur réutilisation par des personnes dans le besoin.

	2021	2022	2023
Téléphones collectés via <i>Mobile Bag</i> et <i>Mobile BuyBack</i> ¹	191	706	3 285
Part de téléphones récupérés sur le total vendu	0 %	1 %	6 %

- Depuis 2022, **la Ligue HMC** assure le démontage et le tri de différents équipements électriques et électroniques afin de revaloriser les matériaux et faciliter la réutilisation de leurs composants. Une équipe de six personnes et un encadrant de la Ligue HMC sont établis sur notre site de la Cloche d'Or, au sein de la zone de tri des déchets de POST Technologies. La Ligue HMC s'occupe également de remettre à neuf nos décodeurs pour les réinstaller chez les clients.

	2021	2022	2023
Équipements électriques et électroniques revalorisés (en tonnes)	-	29	44
Décodeurs reconditionnés	1 450	1 300	1 700
Part de décodeurs reconditionnés installés chez les clients	5 %	5 %	15 %



En 2023, 44 tonnes d'équipements électriques et électroniques ont été revalorisés, contre 29 tonnes en 2022.

1 Service de rachat d'anciens appareils pour les clients ou futurs clients.





5

Impact social
(collaborateurs)



- Les demandeurs d'emploi les plus qualifiés (diplômés de l'enseignement supérieur) ainsi que les jeunes de moins de 30 ans sont de plus en plus confrontés au chômage¹.
- Les 45-64 ans sont les plus affectés par le chômage longue durée au Luxembourg¹.
- D'ici 10 ans, 30 % des collaborateurs de POST Luxembourg prendront leur retraite.

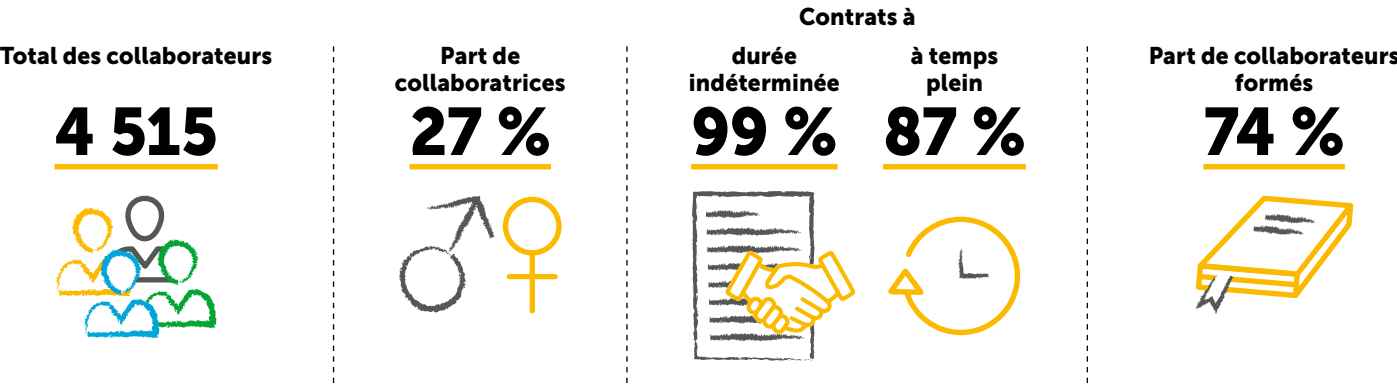
Approche de gestion

En tant qu'établissement public, nous nous engageons en matière de gestion des collaborateurs à proposer des opportunités d'emploi à tous, qu'ils soient qualifiés ou non. Face aux défis de recrutement, POST doit adopter une approche novatrice en investissant dans des programmes de formation et en accueillant des candidats de divers horizons, qu'ils soient vulnérables ou éloignés du marché de l'emploi. L'enjeu est également d'anticiper les évolutions liées à la transformation

numérique. Nos modes de travail évoluent, impactant les emplois de nos collaborateurs, notamment en raison de l'évolution des technologies. Par ailleurs, de nouveaux métiers émergent, nécessitant l'acquisition de compétences spécifiques. Afin de répondre aux besoins actuels et futurs de ses métiers, POST s'engage à garantir l'employabilité de ses collaborateurs et assurer l'attractivité de son environnement de travail.

Récapitulatif des engagements	Échéance	Statut
Mise en place d'un programme de formation en lien avec la transformation de l'activité Télécom & ICT	2024	En cours
Établissement d'un plan de succession	2025	En cours
Mise en place d'un programme de formation destiné aux managers visant à renforcer les aptitudes en gestion d'équipe	2027	En cours
Modernisation du système informatique des ressources humaines (SIRH) et refonte de la plateforme de formation	2030	En cours

Nos principaux indicateurs



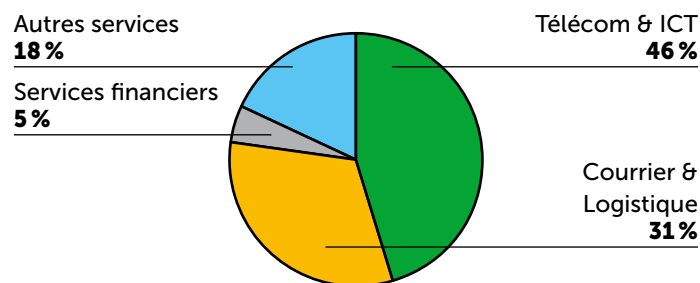
1 ADEM (Agence pour le développement de l'emploi) - communiqués de presse 2023.

	POST Luxembourg	Groupe		
Nos principaux indicateurs	2023	2022	2023	Variation
Total de collaborateurs (<i>headcount</i>)	3 294	4 689	4 515	-4 %
Total de collaborateurs (ETP)	3 076	4 412	4 250	-4 %
Part de collaboratrices (ETP)	824	1 163	1 085	-7 %
Effectifs à temps plein (ETP)	2 626	3 827	3 684	-4 %
Effectifs à temps partiel (ETP)	450	586	566	-3 %
Contrats à durée indéterminée (CDI) - (ETP)	3 033	4 308	4 193	-3 %
Contrats à durée déterminée (CDD) - (ETP)	43	104	56	-46 %
Effectifs au niveau de l'encadrement supérieur	47	112	110	-1 %
Part de collaboratrices dans l'encadrement supérieur (hors CA)	16 %	17 %	19 %	-

La **diversité** est une réalité chez POST, reflétée notamment par la présence de plus de 50 nationalités différentes. Cependant, des efforts supplémentaires sont nécessaires pour améliorer la représentation des femmes dans tous les métiers et particulièrement dans les postes à responsabilité, favoriser l'emploi des jeunes et faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap.

Le Groupe compte **4 250 collaborateurs (ETP)**, marquant une diminution de 4 % par rapport à l'année précédente. Les collaborateurs de la maison mère représentent 73 % du total des effectifs. Le secteur d'activité Télécom & ICT compte le plus grand nombre de collaborateurs avec 1 940 employés (46 %), suivi de près par le secteur Courrier & Logistique qui compte 1 366 collaborateurs (32 %). La majorité des collaborateurs (soit 87 % de l'effectif) est engagée à **temps plein**.

Répartition des collaborateurs par secteur d'activité au sein du Groupe (ETP)



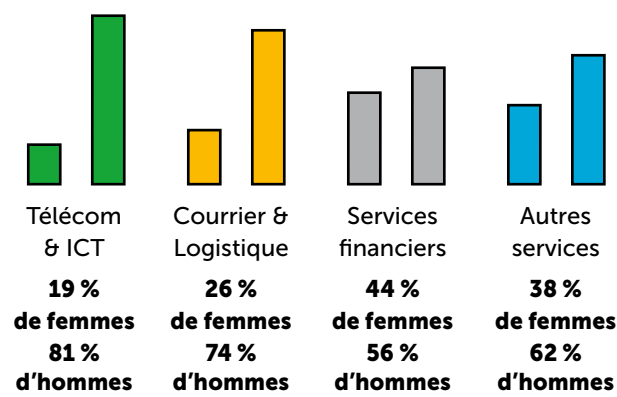
- La mention Groupe POST fait référence à POST Luxembourg et ses filiales : Ainos S.A. – Bâtiment Mercier S.à r.l. – Digora (Sociétés) – EBRC S.A. – Editus S.A. – Elgon S.A. – InTech S.A. – K2 Consult S.A. – LuxTrust S.A. – Michel Greco S.A. – POST Capital S.A. – Victor Buck Services S.A. – Visual Online S.A.
À la différence de 2022, i-Hub a été retirée du périmètre de consolidation. Depuis 2023, i-Hub a été mise en équivalence.
- La mention POST Luxembourg fait référence à POST Luxembourg et POST Telecom S.A.

Égalité des genres

La proportion de collaboratrices parmi l'effectif total (ETP) est de 26 %, en stabilité par rapport à 2022, alors que la moyenne nationale de l'emploi féminin au Luxembourg est de 41 % au 1^{er} trimestre 2022¹. Nous constatons que les femmes sont plus présentes dans le domaine des Services financiers, où elles représentent 44 % de l'effectif. En revanche, elles sont nettement moins nombreuses dans le secteur des Télécom & ICT, où elles composent seulement 19 % de l'effectif.

L'encadrement supérieur comptabilise 110 collaborateurs à l'échelle du Groupe, en stabilité par rapport à 2022. À ce niveau de responsabilité, on comptabilise 19 % de femmes. Chez **POST Luxembourg**, parmi les 47 collaborateurs faisant partie de l'encadrement supérieur, 16 % sont des femmes. Cette proportion souligne la nécessité d'améliorer la représentation féminine aux postes à responsabilité. De plus, une tendance est observée chez POST Luxembourg où les postes moins qualifiés sont principalement occupés par des collaboratrices. En effet, 34 % des femmes travaillant chez POST occupent des postes ne nécessitant pas de qualifications spécifiques. Elles sont principalement représentées dans les fonctions administratives, commerciales, de nettoyage et de restauration.

Répartition des genres par secteur d'activité au sein du Groupe



En 2023, **LuxTrust** a adhéré à la charte de la diversité ainsi qu'au Pacte mondial de l'ONU.

1 STATEC, « Emploi salarié par genre », 2022.



Employabilité des collaborateurs

	POST Luxembourg	Groupe		
Nos principaux indicateurs	2023	2022	2023	Variation
Total d'heures de formation données aux salariés	33 301	46 506	64 251	+38 %
Effectifs salariés ayant participé à au moins une formation sur l'année	2 370	3 282	3 315	+1 %
Heures de formation moyenne par salarié ayant participé à au moins une formation	14	14	19	+36 %
Part des effectifs formés	72 %	71 %	74 %	-

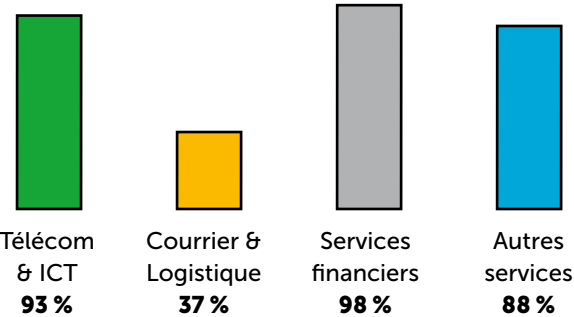
En 2023, le Groupe a dispensé un total de **64 251 heures de formation** à ses collaborateurs, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport à l'année précédente. 74 % des effectifs du Groupe ont reçu au moins une formation, pour une **moyenne de 19 heures** par personne formée. Le secteur des Services financiers se démarque en ayant formé 98 % de ses effectifs, tandis qu'en ce qui concerne le secteur Courrier & Logistique, 37 % des collaborateurs sont formés.



Isabelle Faber
Directrice Ressources humaines,
Relations publiques et RSE

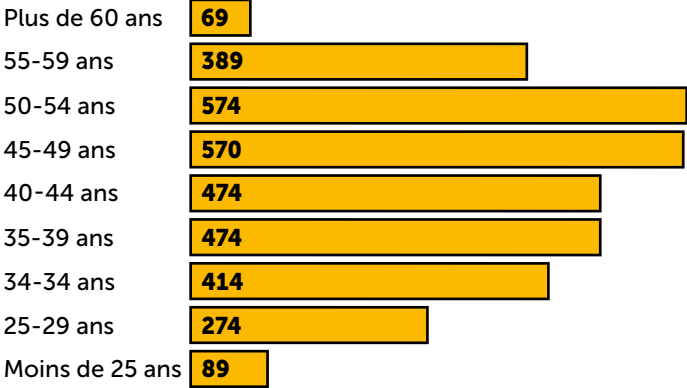
« L'employabilité est cruciale dans un contexte où nos secteurs d'activité évoluent et se réorganisent constamment. Il est impératif de garantir à nos collaborateurs la perspective d'un emploi durable. POST doit être perçu comme offrant un environnement de travail sûr, dans lequel chacun peut envisager un avenir professionnel pérenne. Cela passe nécessairement par des programmes de formation adaptés. »

Collaborateurs formés par secteur d'activité au sein du Groupe



Le défi de la pyramide des âges

Chez POST Luxembourg, un tiers de nos collaborateurs partira à la retraite au cours des dix prochaines années. Alors que certains départs concernent des postes susceptibles de disparaître, en raison notamment des évolutions technologiques, d'autres entraîneront la perte d'un savoir-faire et d'une expertise développés au sein de l'entreprise. Ces compétences peuvent s'avérer difficiles à retrouver. Afin d'assurer la continuité de ses activités sur les plans technique, commercial et humain, POST Luxembourg doit se préparer à ces défis en anticipant ces départs et en renforçant son plan de succession.



Accompagner l'évolution des compétences au sein de nos activités



La digitalisation des processus et l'automatisation de certaines tâches entraîneront une mutation des emplois.

Les différentes activités menées à l'échelle du Groupe POST évoluent, notamment en raison de la transformation numérique et de l'intégration des nouvelles technologies au cœur de nos processus. Chacun de nos métiers, s'il veut **rester compétitif** à l'échelle du marché et garantir à nos équipes **des perspectives à long terme**, doit continuellement s'adapter.

Dans de nombreux cas de figure, la technologie soutient nos collaborateurs dans l'exécution de leurs missions. L'automatisation les soulage de tâches fastidieuses et répétitives, pour leur permettre de **mettre leurs capacités au service de tâches à plus haute valeur ajoutée, de se concentrer davantage sur l'amélioration de qualité du service offert aux clients**. Si certaines fonctions sont appelées, à terme, à être automatisées, de nouveaux besoins se font ressentir, au niveau du conseil et l'accompagnement des utilisateurs, notamment en ce qui concerne l'activité Télécom & ICT.



Gaston Bohnenberger
Directeur POST Technologies

« Les récents investissements que nous avons opérés et que nous allons encore poursuivre devront bientôt porter leurs fruits. Dans les 5 prochaines années, jusqu'à 90 % des interventions techniques réalisées au niveau de notre activité Télécom & ICT pourront être effectuées à distance, réduisant ainsi la nécessité pour nos collaborateurs de se déplacer chez les clients. Notre défi est de soutenir cette transformation, en renforçant les compétences de nos équipes et, de cette manière, de garantir un emploi à chacun de nos collaborateurs dans les années à venir. »

Face à ces changements, POST investit dans la formation afin d'assurer une adaptation réussie des collaborateurs dans leurs nouveaux rôles.

Chez POST Luxembourg, nos collaborateurs bénéficient d'un large éventail d'opportunités de développement professionnel via un catalogue de formations en présentiel ou en *e-learning*. Les sujets proposés vont de l'apprentissage des langues à l'acquisition de compétences liées à la protection des données privées, la négociation des contrats. De nombreuses formations spécialisées permettent aux collaborateurs de rester à la pointe dans leurs domaines d'expertise. **Nous formons en permanence nos collaborateurs de terrain** (ingénieurs, techniciens, installateurs, etc.) et nos collègues en contact direct avec la clientèle (dans les centres d'appels et les Espaces POST) sur des sujets spécifiques en lien avec leurs attributions, comme la fibre et d'autres technologies ou encore l'utilisation d'applications de dernière génération.



	POST Luxembourg	Groupe		
Nos principaux indicateurs	2022	2022	2023	Variation
Recrutements	210	451	450	0 %
Part de collaboratrices recrutées	56	120	106	-12 %
Départs	279	563	551	-2 %
Net recrutements/départs	-69	-112	-101	-10 %
Taux de rotation	7 %	11 %	11 %	-

L'attraction de nouveaux collaborateurs et la rétention constituent des enjeux-clés pour l'accomplissement des ambitions stratégiques de nos activités. En renforçant sa capacité à acquérir de nouveaux profils et à les conserver, le Groupe s'assure de continuer à **pouvoir offrir des solutions innovantes et performantes aux clients**.

En 2023, le Groupe a maintenu un rythme de **recrutement** à un niveau stable, avec l'arrivée de 450 nouveaux collaborateurs, comparable à l'année précédente. Parmi eux, 106 femmes ont été embauchées, marquant une baisse de 12 %. Le secteur Courrier & Logistique a enregistré le plus grand nombre de recrutements avec l'embauche de 178 nouveaux employés, suivi de près par le secteur Télécom & ICT qui a recruté 158 collaborateurs.

Les **départs** sont restés stables, avec 551 départs enregistrés au sein du Groupe, et sont majoritairement constitués de démissions et de départs à la retraite. 40 % des départs provenaient du secteur Télécom & ICT.

À l'échelle du Groupe, l'indicateur « **Net recrutements/départs** », qui permet d'évaluer l'équilibre entre les arrivées et les départs de collaborateurs, affiche une baisse de 10 %. En 2023, 101 employés ont quitté l'entreprise, contre 112 en 2022.

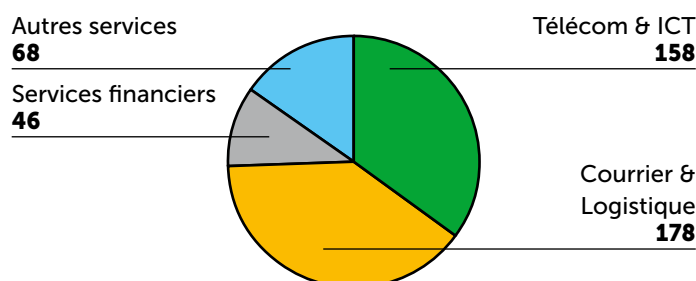
En 2023, le **taux de remplacement**, indiquant la proportion de postes remplacés à la suite d'un départ, était de 82 % pour l'ensemble du Groupe et de 75 % au niveau de POST Luxembourg. Quant au taux de rotation, mesurant le pourcentage de départs d'employés sur une période déterminée, il se maintient 11 %.



Gabriel de La Bourdonnaye
Directeur POST Finance

« Pour assurer le succès de la transformation de POST Finance, nous devons instaurer un programme de formation intensif pour les équipes, tout en attirant des profils spécifiques. L'acquisition de nouvelles compétences joue un rôle important pour réussir la stratégie du métier, pour faire évoluer notre gamme de services, et pour exceller en matière d'expérience client. »

Recrutements par secteur d'activité au sein du Groupe





Carole Lauff

Chef de service
Talent & Transformation,
POST Luxembourg

« En 2023, POST Luxembourg a enregistré une augmentation de plus de 45 % des candidatures reçues par rapport à l'année 2022, résultat d'un important travail de visibilité de la marque employeur. Bien que nous ayons réussi à pourvoir 85 % des postes vacants, nous avons observé que les processus de recrutement ont pris plus de temps et ont exigé des efforts accrus, en lien notamment avec les attentes des nouvelles générations, les critères linguistiques requis pour de nombreuses fonctions au sein de l'entreprise et les spécificités techniques de certains de nos métiers. »

Attirer les jeunes

Afin de susciter l'intérêt des jeunes, POST Luxembourg s'est rapprochée de plusieurs écoles pour proposer l'initiative « **En Dag bei der POST** ». Cette première édition a été dédiée aux élèves en fin de cursus des lycées luxembourgeois. Après une présentation de l'entreprise, les jeunes ont participé, selon leur intérêt et leur cursus, à des *workshops* organisés par des experts de POST. Dans un deuxième temps, étaient proposés des ateliers RH en lien avec la recherche d'emploi (rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation) et les techniques d'entretien d'embauche.



POST a lancé une vaste campagne de communication externe intitulée « **Un job à ton image** ». Cette campagne met en avant l'importance que POST accorde à la diversité.



Lors du second salon de recrutement **JOBS@POST Group**, 500 candidats ont rencontré les équipes de recrutement du Groupe. Plus de 100 postes étaient disponibles lors de cet événement organisé en partenariat avec l'ADEM (Agence pour le développement de l'emploi au Luxembourg), et 12 personnes ont été recrutées.

	POST Luxembourg	Groupe		
Nos principaux indicateurs	2023	2022	2023	Variation
Effectifs ayant bénéficié d'un congé pour raisons familiales	1 315	1 205	1 563	+30 %
Heures d'absence maladie (hors congé de maternité et congé parental)	393 361	650 396	512 851	-21 %
Taux d'absentéisme	6,2 %	7,2 %	5,8 %	-1,4 %
Incidents de discrimination, y compris harcèlement signalés	2	2	2	0 %
Accidents de travail déclarés à AAA ¹	165	211	230	+9 %

Il est de notre devoir de garantir à tous nos collaborateurs de bonnes conditions pour exercer leurs missions, en veillant à la santé, la sécurité et le respect des droits humains de chacun au travail.

Au sein du Groupe, 1 563 employés ont pris un **congé pour raisons familiales**, permettant aux parents de s'absenter du travail pour prendre soin de leur enfant en cas de maladie, d'accident ou de mise en quarantaine. Cela représente une augmentation de 30 % par rapport à l'année 2022. En ce qui concerne POST Luxembourg, ce sont 40 % des collaborateurs, soit 1 315, qui en ont profité. Les **heures d'absence pour maladie** ont diminué de 21 % en 2023. Néanmoins, c'est au sein de l'activité Courrier & Logistique que le nombre d'heures d'absence pour maladie est le plus élevé, représentant 44 % du total.

En évaluant le **taux d'absentéisme** parmi nos collaborateurs, nous sommes en mesure de surveiller leur qualité de vie au travail. Le taux d'absentéisme au sein du Groupe s'est établi à 5,8 % en 2023, contre 7,2 % en 2022, soit une baisse de 1,4 %, tandis que la moyenne nationale est de 5 %. Cependant, il convient de noter que le taux d'absentéisme n'est pas homogène au sein du Groupe. Certaines filiales, principalement du secteur Télécom & ICT disposent d'un taux de seulement 2 %, tandis que l'activité Courrier & Logistique affiche le taux d'absentéisme le plus élevé, à 8 %.

Concernant POST Luxembourg, l'absentéisme a légèrement diminué, passant de 7,1 % en 2022 à 6,2 % en 2023. Des progrès ont été constatés grâce à la mise en place de formations axées sur la prévention de l'absentéisme et à la sensibilisation des managers, dont plus de 50 % ont été formés sur le sujet en 2023.

Promouvoir la flexibilité

Chez POST Luxembourg, la possibilité de télétravailler a été complétée par l'ouverture de **bureaux satellites**, permettant aux travailleurs frontaliers de réduire leur temps de trajet. Depuis juillet 2022, le télétravail constitue l'une des modalités d'organisation du travail au sein du Groupe. Après analyse, on remarque que parmi les collaborateurs éligibles, soit 40 % des effectifs, 21 % ont adopté ce mode de travail hybride en 2023, contre 27 % en 2022.

En 2023, la direction des Ressources humaines a également rappelé la possibilité, sous conditions, de bénéficier du « travail souple », c'est-à-dire d'aménager son régime de travail, y compris par le recours au télétravail, à des horaires de travail plus flexibles ou à une réduction du temps de travail, pendant une période déterminée ne pouvant, cependant, pas dépasser 12 mois.

Mesurer le climat interne

En 2023, les collaborateurs de POST Luxembourg ont été invités à s'exprimer sur leur expérience de travail à travers une enquête bisannuelle. Ce « **baromètre** » permet de mesurer la perception de la qualité de vie au travail.

Avec 2 340 collaborateurs répondants (soit 70 % de l'effectif), les résultats du baromètre mettent en exergue un climat interne mitigé. Ils confirment que, malgré les efforts déployés, la qualité de vie au travail demeure un défi. Plus de 1 800 verbatims ont été analysés et de nombreux ateliers ont été organisés, au sein des métiers et de la direction générale, pour approfondir la compréhension de la situation et identifier les leviers d'amélioration en la matière.

1 Association d'Assurance Accident



Italo Garofoli
Chef de service réseau
de vente POST Courrier,
POST Luxembourg

« Pour qu'ils puissent rendre un service d'excellence à nos clients, il est primordial de veiller à la satisfaction de nos collaborateurs. C'est pourquoi, nous les encourageons fortement à participer à l'enquête interne visant à évaluer leur expérience au travail et à nous faire part de leur vécu sur le terrain. Pouvoir évoquer ouvertement les difficultés rencontrées et envisager de cette manière les pistes d'amélioration doit profiter aux employés comme à l'entreprise. »

Favoriser le dialogue social

POST Luxembourg étant une entreprise publique dont l'État est l'unique actionnaire, ses statuts prévoient explicitement une structure et des processus à différents niveaux pour faciliter les négociations, les consultations et le partage d'information entre les partenaires sociaux. Ce dialogue social est essentiel au bon fonctionnement de la vie d'entreprise. À l'heure actuelle, POST Luxembourg dispose d'une convention collective de travail qui a été renouvelée en 2020 et qui est venue à échéance au 31 décembre 2023. Des nouvelles négociations sont en cours pour la renouveler.

Signe d'un dialogue social dynamique, la direction et les représentants du personnel se sont réunis 22 fois en 2023. Parmi ces entrevues, on dénombre cinq réunions de consultations et 17 réunions d'information et de discussion sur différents thèmes. De plus, trois politiques ont été formalisées en 2023. Celles-ci portent notamment sur la gestion et l'utilisation de la vidéo-surveillance, sur la géolocalisation des véhicules de service et sur la sécurité & santé au travail. À ceci s'ajoutent les accords pris ensemble avec les représentants du personnel sur le télétravail/site délocalisé ainsi que sur le compte épargne-temps.

Partie prenante clé, **les représentants des syndicats ont été sensibilisés aux enjeux de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)** et de l'importance du dialogue social dans ce domaine.



Axel Ludwig
Représentant du personnel
et membre du Conseil
d'administration,
POST Luxembourg

« En 2023, nous avons pris part à divers ateliers et formations portant sur la Responsabilité Sociale des Entreprises. Ces initiatives ont contribué à approfondir notre compréhension sur le sujet et à tirer des enseignements pour nos développements futurs, notamment en ce qui concerne l'évolution du monde professionnel. En tant que représentant du personnel, il est particulièrement important pour nous de sécuriser les emplois et de garantir l'employabilité des collaborateurs. »



En 2023, nous avons décidé de mettre la **thématique du respect** au centre de nos préoccupations par la mise en place d'une campagne d'information et de sensibilisation en interne et ainsi qu'à travers des modules d'e-learning. La campagne s'est déroulée en trois phases sur sept mois et a traité de la prévention du harcèlement, des discriminations et des micro-agressions.



InTech a obtenu le label **Best Place To Work** Luxembourg pour la 8^e année consécutive. La société est arrivée 3^e dans la catégorie des Grandes Entreprises luxembourgeoises.



Au sein de l'activité Courrier & Logistique, 75 % des postes sont considérés comme étant à risque.

Assurer la santé et sécurité

Le **nombre d'accidents de travail déclarés à AAA** (Association d'Assurance Accident), organisme chargé de la prévention et de l'indemnisation des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles, a augmenté de 9 %. Les employés de POST Luxembourg représentent 72 % des victimes d'accidents de travail, principalement en raison de chutes ou de manipulations d'outils de travail.

En 2023, une brochure « Santé et Sécurité au Travail » a été élaborée pour rappeler les règles générales de sécurité dans les locaux. POST a également testé des exosquelettes pour que les collaborateurs de l'équipe logistique puissent soulever de lourdes charges sans risque pour leur dos. Les structures de soutien de cet équipement assistent et soulagent l'appareil musculaire ou apportent un complément de force dans le cas de mouvements pénibles.

Nous voulons également nous assurer que nos collaborateurs restent en bonne santé psychologique. Pour cela, POST offre un accès à un service d'Assistance Psycho-sociale (APS). À travers lui, POST propose un soutien **professionnel** et **confidentiel** au personnel rencontrant des difficultés au niveau professionnel ou privé.





PackUp

24/24



Scanné sur www.packup.lu
aschreiwien



2 Online oder per Katalog
bestellen



3 Mail Pak
ofhuelen

XL

packup.lu

Ici station
0243



s'inscrire
sur www.packup.lu



2 acheter
en ligne ou s



3 retirer
mon colis



6

**Impact sociétal
(parties prenantes)**



Garantir l'inclusion sociale et numérique

En lien avec son statut d'établissement public, POST joue un rôle majeur en matière de cohésion sociale au Luxembourg en fournissant des services à valeur ajoutée, de qualité et accessibles à tous.

Approche de gestion :

- Assurer une transition juste vers une économie et une société durables, au sein de laquelle personne n'est exclu.
- Soutenir une transition numérique responsable dans une société de plus en plus connectée.



En 2023, les Espaces POST ont accueilli 1,8 million de visiteurs, soit une augmentation de la fréquentation de 12 %.

La mission d'inclusion du Groupe POST se concrétise en garantissant à chacun l'accès aux services essentiels, mais aussi en accordant une attention particulière aux personnes en situation de précarité. De cette manière, POST renforce son rôle d'entreprise à impact positif au service de la société.

Prestations de services essentiels

L'engagement de POST au service de l'intérêt général se traduit au niveau des missions de services universels et de services publics qu'assume le Groupe. Les services essentiels fournis sont la levée, le tri et la distribution des envois postaux et colis cinq jours sur sept, l'accès à un compte bancaire ainsi que la fourniture d'un service de téléphonie et Internet de base à des prix raisonnables. En novembre 2019, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a réitéré cette tâche à POST pour les prochaines dix années.

Accessibilité du réseau de vente

Afin de garantir une accessibilité à tous les clients de manière équitable, indépendamment de leur degré de digitalisation, notre réseau de vente combine points de contact physiques et canaux numériques. Quelle que soit la préférence du client, la volonté est de proposer une qualité de service équivalente. En plus de nos points de vente physiques, plusieurs services postaux et financiers sont accessibles via nos facteurs, à domicile, afin de répondre aux besoins des personnes âgées ou à mobilité réduite. Ces dernières peuvent effectuer des opérations telles que le retrait ou le dépôt d'argent, l'envoi de lettres ou de recommandés, sans avoir à se déplacer vers un point de vente POST, et ce, sans frais supplémentaires.

Réseau de vente	Nombre	Fréquentation par rapport à 2022
Points POST	57	+12 %
Espaces POST	15	+12 %
Bureaux de poste	26	-9 %
Stations PackUp	141	+17 %
PackUp Points	26	+18 %

En lien avec la loi du 7 janvier 2022, visant à rendre accessibles à tous les lieux ouverts au public, les voies publiques et les bâtiments d'habitation collectifs, POST entreprendra en 2024 un audit complet de tous ses points de vente pour planifier les travaux requis.



Accessibilité numérique

POST a organisé une vingtaine de **sessions de formation** destinées aux conseillers de vente télécom. L'objectif de cette démarche était de sensibiliser les collaborateurs aux difficultés rencontrées au quotidien par les seniors et les personnes porteuses d'un handicap dans l'usage des équipements mobiles. Pour aller plus loin dans la démarche, les Espaces POST proposent dorénavant une **nouvelle gamme d'appareils (téléphones, smartphones, tablettes et accessoires) faciles à utiliser** pour répondre aux besoins de cette clientèle.

Inclusion financière

Malgré l'augmentation des tarifs uniques pour les opérations financières effectuées au guichet ou sous format papier, POST assure la gratuité des transactions au guichet aux clients qui rencontrent des difficultés à utiliser les solutions digitales. Cette exemption s'applique également aux clients âgés ou vulnérables qui en font la demande.

Accessibilité de nos sites Internet

Conformément à la loi du 28 mai 2019 sur l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, nous avons amélioré l'accessibilité de trois sites de l'entreprise (www.post.lu volet B2B, site corporate www.postgroup.lu, site www.posttechnologies.lu) en 2023. Cette refonte s'est opérée en mettant en œuvre des critères d'accessibilité et de lisibilité, au niveau des couleurs, des contrastes, de la taille des polices, du code textuel et de la navigation, afin de faciliter la perception, la compréhension et l'interaction des utilisateurs, indépendamment du handicap ou de l'âge.

En 2023, les premières adaptations de l'application e-banking « eboo » ont contribué à l'amélioration de son accessibilité. Des améliorations supplémentaires devront encore être mises en œuvre en 2024 pour atteindre les objectifs fixés.



Nos collaborateurs ont expérimenté la perspective des clients seniors et les difficultés qu'ils rencontrent lors de l'utilisation d'un téléphone portable.



Claude Hansen
Chef du département
commercial de POST Finance,
POST Luxembourg

« Les institutions financières sont confrontées à une pression réglementaire croissante, qui pèse sur leur rentabilité. Dans ce contexte, les coûts liés à l'ouverture de comptes pour des personnes issues de différents horizons tels que des pays en guerre, à risque ou avec un profil de rentabilité insuffisant, deviennent de plus en plus difficiles à assumer. Environ 30 000 clients de POST Finance ne détiennent pas de compte dans d'autres institutions financières, ce qui suggère une possible situation de vulnérabilité. Face à ces risques, nous continuons à affirmer notre engagement en faveur de l'inclusion financière, permettant ainsi aux personnes les plus vulnérables d'avoir accès à un compte bancaire. »

Initiatives 2023 en lien avec l'inclusion financière :

L'offre de services financiers a évolué pour permettre aux clients **de 12 à 25 ans** de bénéficier gratuitement du « Pack eboo S » et aux associations, clubs et ONG de profiter du « Pack Club » au tarif réduit de 2 euros par mois.

Assurer un avenir numérique sûr et responsable

Notre rôle est de fournir des infrastructures de qualité à l'ensemble des utilisateurs, privés, professionnels, institutionnels ou émanant du secteur associatif, et de leur faciliter l'accès à des services numériques et à des technologies avancées. Dans ce contexte, le Groupe s'affirme comme un partenaire essentiel dans la construction d'un Luxembourg digital¹. Le Luxembourg fait d'ailleurs figure d'élève modèle en matière de raccordement à la fibre optique. Aujourd'hui, 84 % du territoire est déjà couvert par la fibre optique. 22 000 kilomètres de réseau, représentant 1,35 million de kilomètres de fibre optique individuelle, ont été déployés.

Selon les enquêtes de l'autorité de régulation luxembourgeoise (ILR), environ 94 % du pays bénéficie d'une connexion qualifiée de *Very High Communication Network* (VHCN), caractérisée par des réseaux à très haute capacité. En 2023, nous avons fait évoluer notre réseau mobile et avons déployé la 5G pour assurer un accès à une connexion ultra-haut débit pour tous.



En 2023, 84 % du territoire est raccordé à la fibre optique et 94 % de la population est couvert par la 5G.

Connectivité du territoire	2021	2022	2023
Couverture 4G+	97 %	99 %	99 %
Couverture 5G ²	-	-	94 %
Sites mobiles modernisés 5G Ready	38 %	94 %	100 %
Localités 100 % fibrées	115	143	171
Territoire couvert par une connectivité fixe haut débit (> 100 Mbit/s)	96 %	99 %	99 %
Territoire couvert par une connectivité fixe ultra-haut débit (1 Gbit/s)	77 %	80 %	84 %

1 L'objectif est de garantir, d'ici 2025, une couverture de 90 % du territoire, avec une connectivité de 1 Gbit/s, grâce à la fibre. Et assurer une connectivité d'au moins 100 Mbit/s sur l'intégralité du territoire en s'appuyant sur la 5G.

2 Changement de la méthode de calcul entre 2022 et 2023.





Principales réalisations en lien avec la transformation digitale

- Partenariat avec *Airbus* et introduction de la solution *MCx Agnet* sur le marché luxembourgeois. Celle-ci offre des capacités de transmission sécurisée de contenus multimédias via le réseau 5G de POST Luxembourg dans l'optique d'améliorer la **compréhension en temps réel des situations sur le terrain** pour les organisations de sécurité, les administrations et les entreprises. L'objectif est d'optimiser les flux d'informations pertinentes vers les bonnes personnes au bon moment, améliorant ainsi la collaboration et l'efficacité opérationnelle des organisations confrontées à divers événements sur le terrain.
- POST a été l'un des acteurs-clés du lancement de *LuxID*, solution d'identité digitale qui permet de **simplifier le processus d'authentification des utilisateurs** depuis un site Internet au Luxembourg. Les avantages de cette solution sont multiples. Elle permet d'améliorer l'expérience des utilisateurs de services numériques, leur offrant la possibilité de s'authentifier auprès de plusieurs opérateurs, applications ou sites Web au moyen d'un seul identifiant et mot de passe. Elle réduit les risques de failles, liés notamment à l'utilisation de mots de passe faibles. Hébergée au Luxembourg, au sein des *data centres* de POST, *LuxID* assure aux sociétés qui y ont recours une gestion des données personnelles conforme à la réglementation (GDPR).
- POST a collaboré avec le Centre Hospitalier Emile Mayrisch (CHEM) dans la mise en œuvre d'un projet pilote 5G à Dudelange. Ce partenariat vise l'établissement d'un réseau dédié et sécurisé répondant aux besoins des acteurs des soins de santé en recourant notamment au *slicing* (découpage du réseau en sous-réseaux privés) que permet le réseau 5G. Cette solution représente un avantage de taille pour le personnel médical qui a dorénavant **accès à toutes les données médicales sur un seul appareil mobile**.
- POST Luxembourg intègre un projet innovant en lien avec le transport d'échantillons médicaux par drones. Autour de ce projet, le Groupe apporte son expertise au niveau de la connectivité mobile, en s'appuyant sur son réseau 5G et la possibilité qu'il offre de donner la priorité à certains usages critiques. En mettant en œuvre une liaison 5G dédiée et sécurisée, on peut garantir la connectivité d'un centre de contrôle avec un drone. En temps réel, on peut le **localiser, transmettre à l'appareil** les données de trajet ou encore surveiller les paramètres de l'objet transporté, comme l'évolution de la température de l'échantillon sanguin.



Cliff Konsbruck
Directeur POST Telecom
et directeur général adjoint

« Le projet de transport par drone s'inscrit parfaitement dans la stratégie et la volonté de POST de soutenir et de contribuer au développement d'initiatives technologiques innovantes exploitant les nouvelles fonctionnalités apportées par la 5G au Luxembourg et à l'international. »

Garantir la confiance digitale

Conscients que l'utilisation de nos réseaux et services peut entraîner un risque pour la sécurité des données et la préservation de la vie privée, nous nous impliquons activement dans le développement d'une société digitale plus sûre. Nous construisons des infrastructures cyber-résilientes, respectant des normes élevées en matière de sécurité informatique. La volonté est de protéger les environnements ICT de nos clients, sécuriser les échanges d'information, garantir la disponibilité de nos infrastructures critiques. Pour y arriver, nous travaillons de concert avec les autorités nationales et développons

des solutions de sécurités adaptées aux besoins de nos divers utilisateurs. Nous tenons également nos collaborateurs au courant des dernières pratiques en matière de sécurité.

En 2023, des organisations publiques, POST Luxembourg, et certaines de ses filiales ont été la cible de nombreux SMS de *phishing/spam*. Avec une tendance à la hausse, ce sont près de 600 000 SMS malveillants qui ont été recensés sur l'année 2023.



En 2023, POST Luxembourg et LUXCONTROL se sont associées en vue de venir en aide aux petites et moyennes entreprises luxembourgeoises en matière de cybersécurité. À travers le **label Cyberscore**, la volonté est de permettre aux acteurs d'évaluer et d'améliorer leur posture face aux cyber-risques et de répondre efficacement aux exigences accrues en matière de sécurité de l'information.



Pierre Zimmer
Directeur général adjoint et
Chief Strategy Officer

ces sujets, d'inscrire l'entreprise dans une approche vertueuse, à travers l'exploration de nouvelles idées et dans leur mise en œuvre. Cet engagement, en outre, contribue à stimuler nos collaborateurs et facilite l'attraction des talents, de plus en plus sensibles à ces enjeux.

L'un des enjeux phares, en matière d'innovation, tient à l'optimisation de l'utilisation de l'énergie et, de ce fait, la réduction de notre empreinte carbone. À ce niveau, nous avons exploré de nouvelles pistes ces derniers mois, au niveau de la valorisation de la chaleur de nos centres de données ou à la faveur d'une gestion dynamique de nos réseaux. Au départ des données liées à la consommation de nos utilisateurs, nous parvenons par exemple à dimensionner nos réseaux en temps réel pour garantir un service de qualité tout en réduisant les besoins

Concilier innovation et durabilité

« Pour alimenter une démarche d'innovation, nous avons besoin d'un contexte. En l'occurrence, l'engagement fort de POST autour des enjeux RSE soutient une dynamique d'innovation forte au niveau de nos équipes. Cela traduit un désir des collaborateurs de s'investir sur

en énergie. En permanence, nous cherchons de cette manière à allier qualité, rentabilité et durabilité à travers les services que nous proposons. Une telle démarche d'innovation peut s'appliquer à beaucoup de nos services et prendre diverses formes. Cela s'exprime aussi par exemple dans la manière de repenser nos circuits de distribution du courrier et des colis afin de réduire le nombre de kilomètres parcourus.

À l'échelle de POST, la démarche d'innovation est notamment soutenue par une expertise de pointe liée à la collecte et à la valorisation des données. Elle nous permet d'accélérer l'innovation à notre échelle, mais aussi de répondre à des enjeux sociétaux. En mettant à disposition notre plateforme d'analyse de données et l'expertise qui lui est associée, on peut co-innover avec des partenaires divers, dans le domaine de la santé ou de la gestion de l'énergie par exemple. Nous entendons de cette manière **agir en tant que catalyseur de l'innovation à l'échelle nationale et au-delà.**

L'utilisation de la donnée, au départ de l'intelligence artificielle notamment, soulève cependant des questions éthiques, autour des risques que représentent certains biais ou l'utilisation malveillante de ces outils, que nous considérons avec sérieux. Nous sommes investis dans plusieurs projets de recherche en la matière. »



La *Data Intelligence* au service de la protection des usagers de la route

POST Luxembourg joue un rôle majeur au sein du consortium européen *Data For Road Safety*, dont l'objectif est de **réduire significativement le nombre de décès sur les routes d'ici 2050**. À travers sa plateforme *Data Intelligence*, POST Luxembourg fournit le socle technologique pour l'ingestion en temps réel de tous les événements de sécurité générés par les véhicules connectés en Europe, cela de manière sécurisée et conforme aux législations relatives à la protection des données personnelles. Grâce aux données ainsi collectées et aux algorithmes d'intelligence artificielle développés par l'équipe *Data Intelligence*, **cet outil permet aux partenaires d'identifier avec précision divers événements** tels que les accidents, les embouteillages, les conditions météorologiques défavorables, les routes glissantes ou encore les véhicules à contresens, en vue de prévenir les automobilistes en amont et, le cas échéant, de soutenir les équipes d'intervention d'urgence.

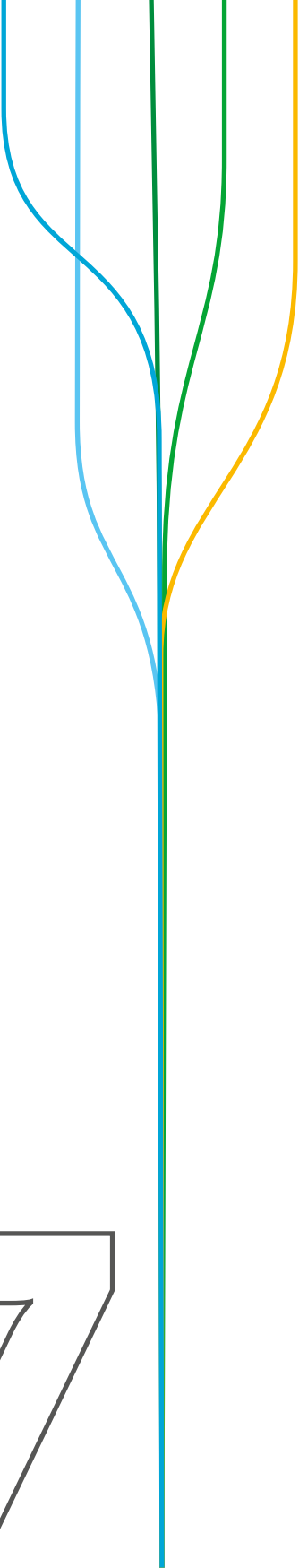
« Le projet *Data For Road Safety* (DFRS), auquel POST Luxembourg participe activement depuis 2019, illustre bien comment les données et leur exploitation au moyen des technologies de pointe peuvent répondre à des enjeux sociétaux majeurs et sauver des vies. Afin de contribuer à cet objectif, nous avons ouvert notre plateforme *Data Intelligence* au consortium et lui apportons nos connaissances en traitement de données en temps réel et en *Data Science*. En 2022, POST Luxembourg a étendu l'accessibilité de sa plateforme, mettant toutes les données sur la sécurité du trafic (SRTI) collectées à la disposition des membres du DFRS et de leurs *Data Scientists* dans un environnement de développement collaboratif », précise Nicolas Vivarelli, *Data Intelligence Manager*.

Cette plateforme qui a fait ses preuves en termes de performances et de disponibilité est depuis peu sponsorisée par Volvo Cars qui y fait transiter toutes ses données liées à la sécurité. D'autres constructeurs et opérateurs routiers européens se sont d'ores et déjà manifestés pour apporter leur contribution.



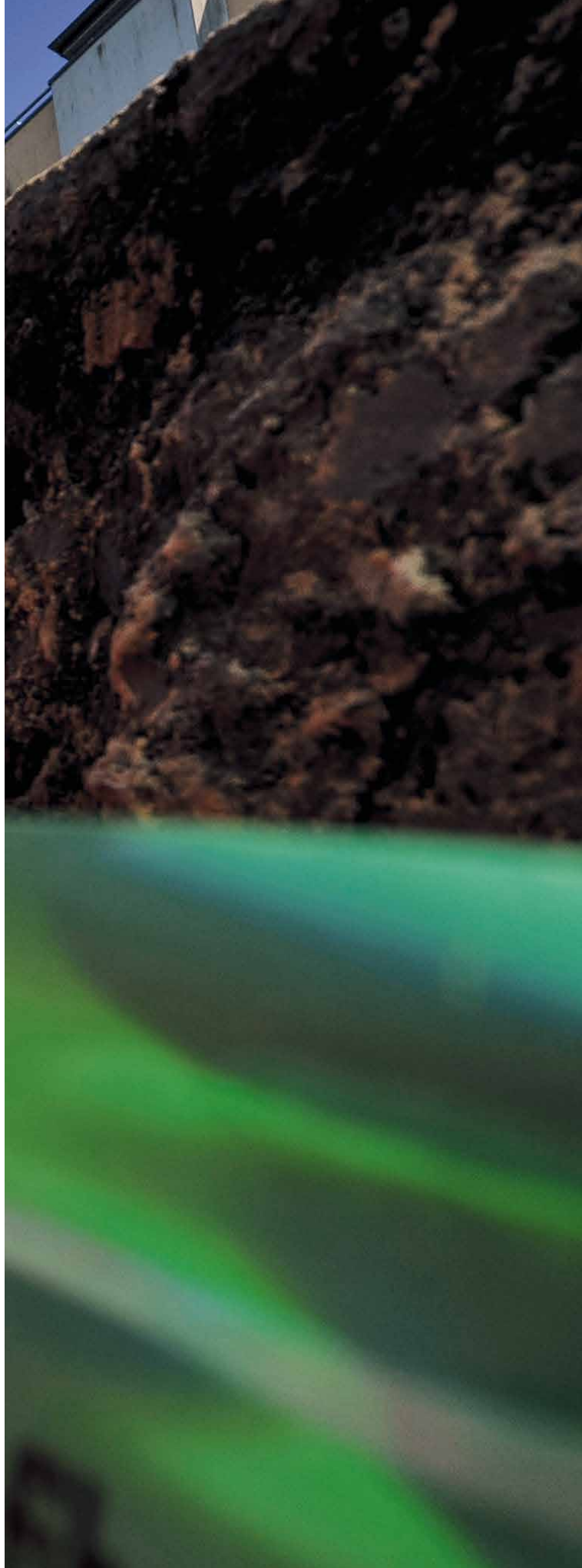
De g. à d. : Daniel Antunes, Julian Blin, Foued Melakessou, Franck Caron, Nicolas Vivarelli, Clément Viel, Konstantinos Papadopoulos





7

**Performance
financière**





Luca Tagliabue
Chief Financial Officer

« En 2023, le Groupe POST Luxembourg a réalisé un bénéfice net de 57 millions d'euros, soit pratiquement le double de celui de l'exercice précédent. Le revirement des taux d'intérêt visant à freiner l'inflation a conduit à l'amélioration du rendement de nouvelles tranches d'investissements dans les placements financiers. En revanche, l'inflation a déclenché trois nouvelles tranches indiciaires qui se sont traduites par l'augmentation des salaires. »

Dans un contexte marqué par une croissance modérée de l'activité économique, le **chiffre d'affaires consolidé** a augmenté de 74 millions d'euros sur un an pour atteindre 969 millions d'euros.

Consécutivement au basculement vers des taux directeurs positifs, le **métier Finance** a doublé ses recettes pour atteindre 66 millions d'euros. Après une décennie marquée par des taux d'intérêt bas, voire négatifs qui ont pesé sur sa marge d'intérêts, le métier Finance semble ainsi bien engagé pour normaliser les revenus sur les placements financiers, d'autant plus essentiels pour son exploitation compte tenu du fait qu'il ne peut octroyer de prêts à son compte.

Avec un chiffre d'affaires de 509 millions d'euros, soit 14 millions d'euros en plus de l'exercice précédent, le **métier Télécom & ICT** est la principale activité du Groupe en termes de revenus. Ceux issus de la fibre et des réseaux mobiles représentent la part la plus importante. Mais sur un marché des télécommunications saturé avec des parts de marché déjà très importantes, les opportunités pour le métier d'augmenter davantage ses revenus sont limitées. Conformément aux attentes, le segment des technologies de l'information et de la communication (TIC) est donc le principal vecteur de croissance.

En 2023, le **métier Courrier & Logistique** a réalisé un chiffre d'affaires de 178 millions d'euros, soit une hausse de 16 millions d'euros. L'exercice sous revue est marqué par la poursuite de la baisse du courrier ayant contraint le métier à augmenter les tarifs en début d'année. Les revenus issus de la distribution de colis, des services de logistique et du *DirectMail* sont, quant à eux, tous en croissance.

Pour soutenir sa croissance, au fil du temps, le Groupe a constitué un réseau de **filiales**, notamment EBRC spécialisée dans le *cloud* sécurisé, Digora spécialisée dans la *data management* et LuxTrust spécialisée dans la sécurisation de transactions numériques. Avec un volume d'affaires de 216 millions d'euros soit une hausse de 12 millions d'euros

par rapport à l'exercice précédent, elles contribuent pour plus de 20 % aux recettes du Groupe.

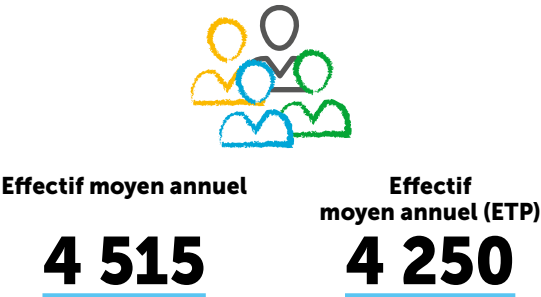
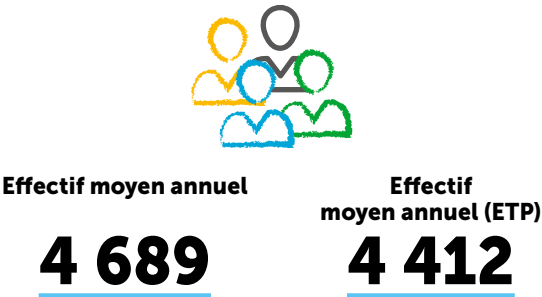
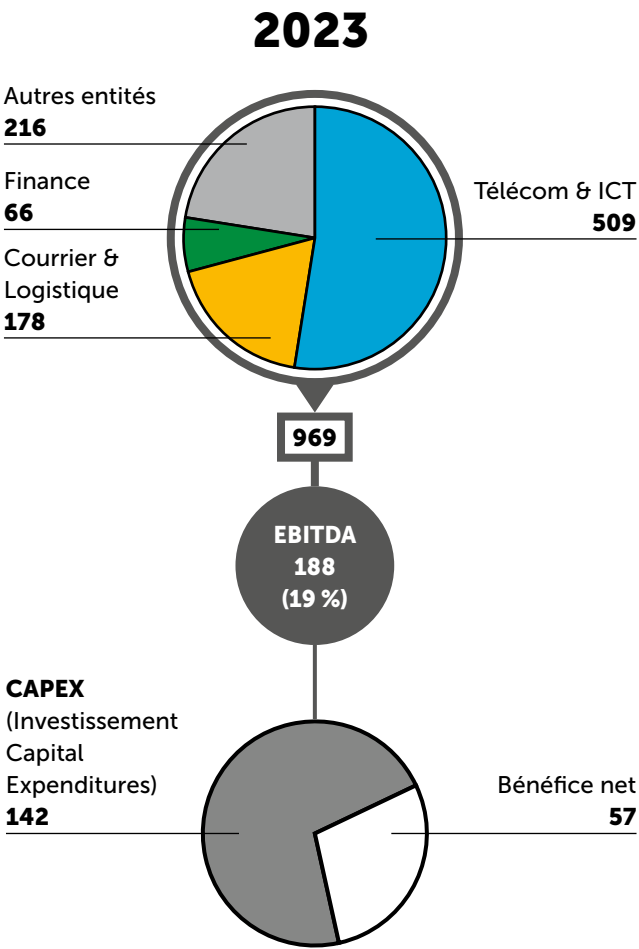
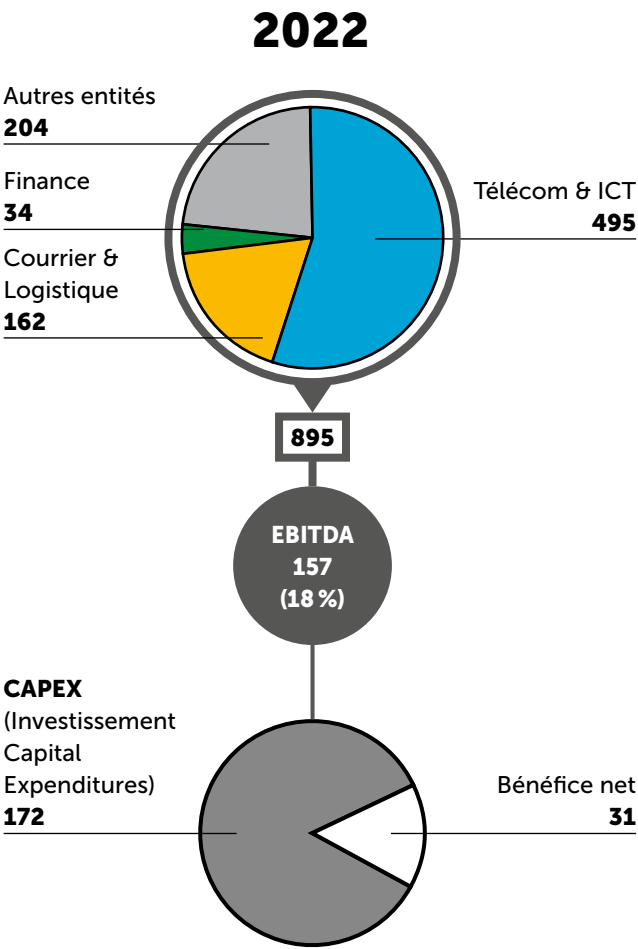
Le Groupe a clôturé l'exercice 2023 avec un **résultat d'exploitation avant amortissements** (EBITDA) de 188 millions d'euros. Ce résultat en progression de 31 millions d'euros par rapport à l'exercice précédent est principalement influencé par le revirement des taux d'intérêt qui permet au métier Finance de normaliser progressivement sa marge d'intérêts, après une décennie de taux d'intérêt faibles, voire même négatifs. En revanche, le contexte inflationniste alimenté par la hausse du coût de l'énergie a déclenché trois nouvelles tranches indiciaires entraînant l'érosion des marges des métiers Télécom & ICT et Courrier & Logistique.

Comparé à l'exercice précédent, le bénéfice net du Groupe a augmenté de 26 millions d'euros pour atteindre 57 millions d'euros. L'augmentation de l'EBITDA est contrebalancée par des amortissements ordinaires et extraordinaires sur constructions en hausse de 11 millions d'euros. Finalement, à la suite du redressement des marchés boursiers, le résultat financier enregistre une forte hausse.

Les **investissements** s'élèvent à 142 millions d'euros. Ils sont en baisse de 30 millions d'euros par rapport à ceux de l'exercice précédent et concernent surtout le déploiement de logiciels et infrastructures de télécommunications. Au 31 décembre 2023, les immobilisations du Groupe valorisées à 1 175 millions d'euros sont constituées d'un coût d'acquisition de 2 882 millions d'euros et d'un amortissement de 1 707 millions d'euros, $\frac{2}{3}$ concernent les infrastructures et logiciels télécom et $\frac{1}{3}$ les constructions. Avec un ratio d'endettement financier de zéro, la structure financière du Groupe est extrêmement solide. La hausse inédite des taux d'intérêt n'a donc eu que des répercussions positives sur le *free cash flow* confortable pour à la fois financer la distribution d'un **dividende** de 15 millions d'euros et contribuer au financement futur de la transition écologique.



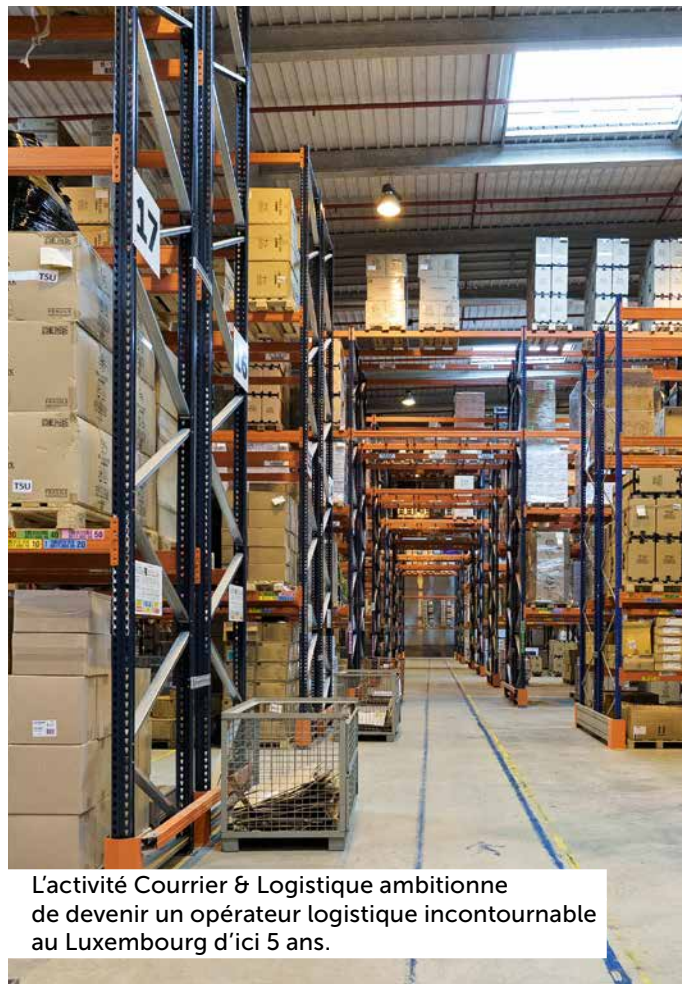
Chiffre d'affaires Groupe (en millions d'euros)



Répartition de la valeur créée par le Groupe



Les investissements réalisés en 2023, à hauteur de 142 millions d'euros, concernent notamment le déploiement de l'ultra-haut débit ainsi que le réseau 5G (80 millions d'euros).



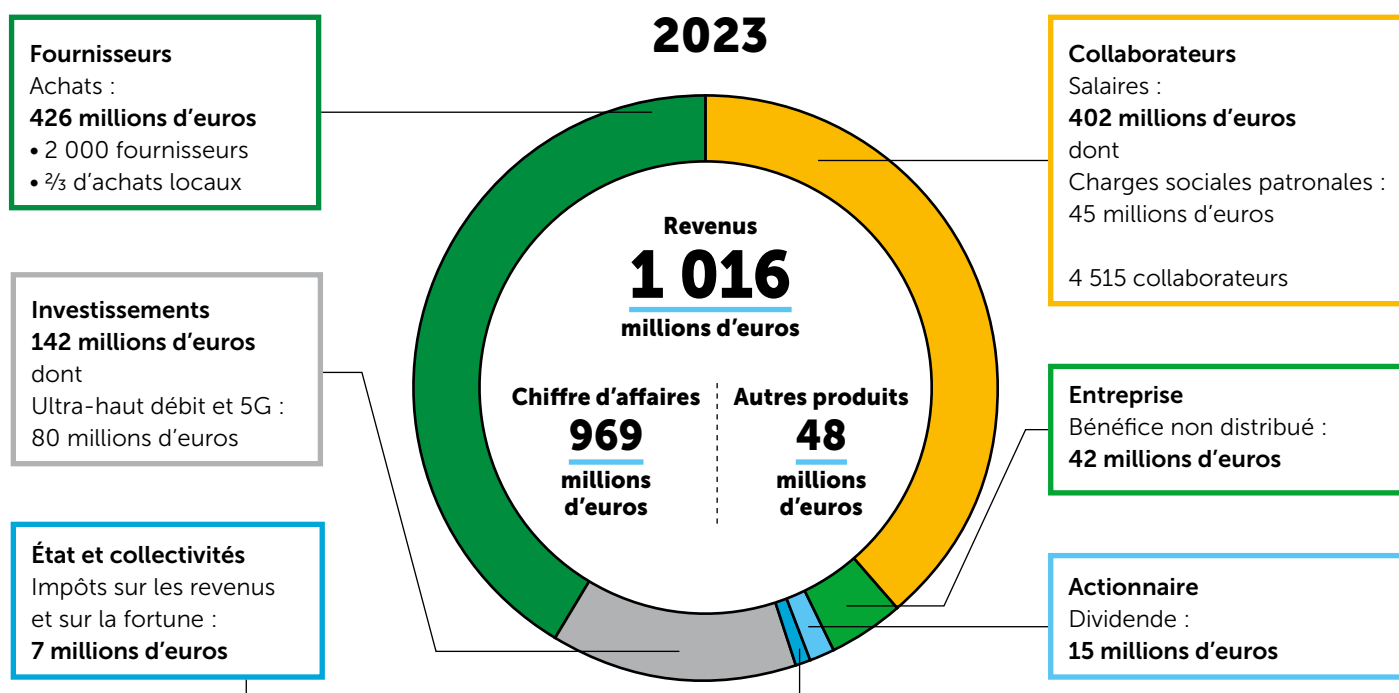
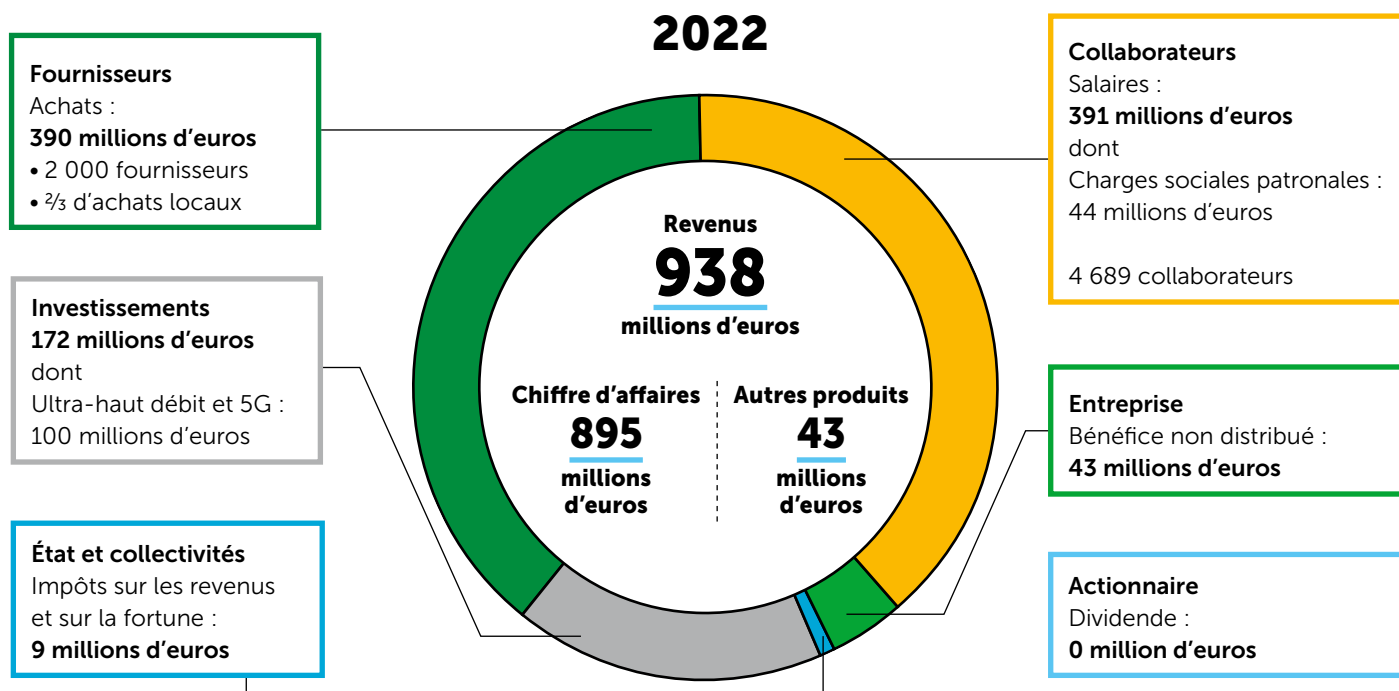
L'activité Courrier & Logistique ambitionne de devenir un opérateur logistique incontournable au Luxembourg d'ici 5 ans.

Le Groupe POST contribue de manière significative au développement économique du pays notamment par le déploiement d'infrastructures de télécommunication et de *data centres* qui répondent aux plus hauts standards de l'industrie. Par ailleurs, en tant qu'opérateur postal, l'entreprise fournit des services essentiels, créant du lien au sein de la population, et contribuant au bien-être des citoyens, comme cela a pu être démontré durant la pandémie il y a deux ans. Enfin, à travers sa branche Finance, l'entreprise assure l'accès à tous aux services bancaires de base. En incluant les autres produits d'exploitation, en 2023 le Groupe a franchi le cap symbolique du milliard d'euros de création de valeur, soit une hausse de 78 millions d'euros par rapport à l'exercice précédent.

À travers les achats, réalisés très majoritairement auprès de fournisseurs locaux, investissements de 142 millions d'euros compris, la création de valeur indirecte est supérieure à un demi-milliard d'euros. La création de valeur opérationnelle/directe s'élève, quant à elle, à presque un demi-milliard d'euros dont 402 millions de salaires charges sociales patronales comprises perçus par les collaborateurs de l'entreprise, et 22 millions d'euros comprenant un dividende de 15 millions d'euros au bénéfice de l'État. Enfin, l'entreprise a thésaurisé 42 millions d'euros pour, notamment, contribuer au financement futur de la transition écologique.



Répartition entre parties prenantes du chiffre d'affaires et des autres produits





8

Annexes



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 S.A. 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 (vice-président) Cliff Konsbruck Gaston Bohnenberger
Editus Luxembourg S.A.		100 %	Claude Strasser (président) Isabelle Faber (vice-présidente) Pierre Zimmer
Elgon S.A.		100 %	Pierre Zimmer (président) Cliff Konsbruck Sébastien Genesca
InTech S.A.		100 %	Pierre Zimmer (président) Claude Strasser Cliff Konsbruck Marco Van Maris
Michel Greco S.A.		100 %	Mario Treinen (président) Achim Taylor Luca Tagliabue
Victor Buck Services S.A.		100 %	Claude Strasser (président) Pierre Zimmer Gabriel de La Bourdonnaye Luca Tagliabue
Visual Online S.A.		51 %	Gaston Bohnenberger (président) Gabriel de La Bourdonnaye
LuxTrust S.A.		50 %	Claude Strasser Pierre Zimmer Gabriel de La Bourdonnaye Romain Lanners
i-Hub S.A.		40 %	Claude Strasser (président) Pierre Zimmer Gabriel de La Bourdonnaye Romain Lanners

Représentations de POST et de ses filiales dans les associations

ABBL (Association des Banques et Banquiers, Luxembourg)	POST Luxembourg 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. POST Telecom S.A.
CdC (Chambre de Commerce Luxembourg)	Groupe POST Luxembourg
CLUSIL (Club de la Sécurité de l'Information Luxembourg)	EBRC S.A.
Cluster for Logistics Luxembourg	POST Luxembourg
CPL (Conseil de la Publicité du Luxembourg)	Editus S.A.
EATA (European Automotive and Telecoms Alliance)	POST Luxembourg
ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association)	POST Luxembourg
Fédération des Artisans	POST Telecom S.A.
FEDIL (Fédération des Industriels luxembourgeois)	POST Luxembourg EBRC S.A. 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.
GLAE (Groupement luxembourgeois de l'aéronautique et de l'espace)	POST Luxembourg
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
ISACA (Information Systems Audit and Control Association)	EBRC S.A.
Jonk Entrepreneuren Luxembourg	POST Luxembourg
LHoFT (Luxembourg House of Financial Technology)	POST Luxembourg
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.
Luxembourg Confédération	Groupe POST Luxembourg
MLQE (Mouvement luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence)	POST Luxembourg
PostEurop	POST Luxembourg
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
Université de Luxembourg	POST Luxembourg
Women in Business	POST Luxembourg

Cette liste est non exhaustive.

À propos de ce rapport

Contexte & enjeux

En vue de notre alignement à la directive CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*), qui vise à améliorer la transparence et la responsabilité des entreprises en matière de durabilité, et qui sera d'application pour POST dès le 1^{er} janvier 2025, cette édition rend compte de nos performances financière et extra-financière, et des moyens mis en œuvre pour réduire l'impact de nos activités.

En 2023, pour nous préparer progressivement aux exigences réglementaires, nous avons notamment :

- présenté nos pratiques autour des trois grands piliers RSE : l'environnement, le social et la gouvernance ;
- assuré la correspondance entre les données chiffrées et les contenus des textes qualitatifs ;
- collecté et publié des informations quantitatives pour l'ensemble du Groupe en prévision de la mise en conformité avec la directive CSRD ;
- calculé pour la première fois les émissions indirectes liées aux activités de l'entreprise (*scope 3*) uniquement pour POST Luxembourg et POST Telecom (publication en 2024).

Périmètre de reporting

La mention « Groupe » fait référence à POST Luxembourg (maison mère) et à ses filiales. Les mentions « POST Luxembourg » et « Entreprise » font référence à POST Luxembourg et POST Telecom S.A.

Les sociétés du Groupe POST Luxembourg intégrées au reporting extra-financier sont les suivantes :

- POST Luxembourg
- POST Telecom S.A.
- Ainos S.A.
- Bâtiment Mercier S.à r.l.
- Digora (Sociétés)
- EBRC S.A.
- Editus S.A.
- Elgon S.A.
- InTech S.A.
- K2 Consult S.A.
- LuxTrust S.A.
- Michel Greco S.A.
- POST Capital S.A.
- Victor Buck Services S.A.
- Visual Online S.A.

À noter : i-Hub a été retirée du périmètre de consolidation et P&T Immobilière a été vendue.



Synthèse des observations et recommandations des experts RSE

En 2023, nous avons soumis notre rapport intégré 2022 à un panel d’experts RSE afin de recueillir leurs observations et leurs recommandations et de les mettre en application dans le présent rapport. Nous continuons à travailler à la mise en œuvre des recommandations de nos parties prenantes. Bien que certaines de ces recommandations soient déjà en cours d’exécution, d’autres nécessitent encore une définition précise avant d’être mise en œuvre.

Synthèse des recommandations
Définir des objectifs SMART (à moyen et long terme) pour les engagements environnementaux et sociaux et montrer l’évolution via des indicateurs-clés dans une démarche de progrès
Présenter une trajectoire neutre en CO2 au niveau global et des principales activités de POST Luxembourg couvrant les trois scopes et le plan d’action pour y arriver
Développer une analyse risques/opportunités tant au niveau financier qu’environnemental et social pour chacun des métiers de POST Luxembourg et présenter les différents scénarios
Communiquer des indicateurs comparables tant sur le périmètre concerné que sur la temporalité présentée et commenter leurs évolutions
Engager davantage les parties prenantes de POST Luxembourg pour valider/identifier les enjeux de matérialité
Définir le plan de financement de la transition écologique de POST Luxembourg

Afin d’améliorer l’accessibilité de ce document et de le rendre plus lisible, nous avons apporté des ajustements à certains éléments visuels, conformément aux principales recommandations en la matière. Bien que cette démarche soit encore perfectible, voici quelques exemples concrets de ces changements, illustrant l’évolution entre le rapport intégré de 2022 et le rapport annuel de 2023.

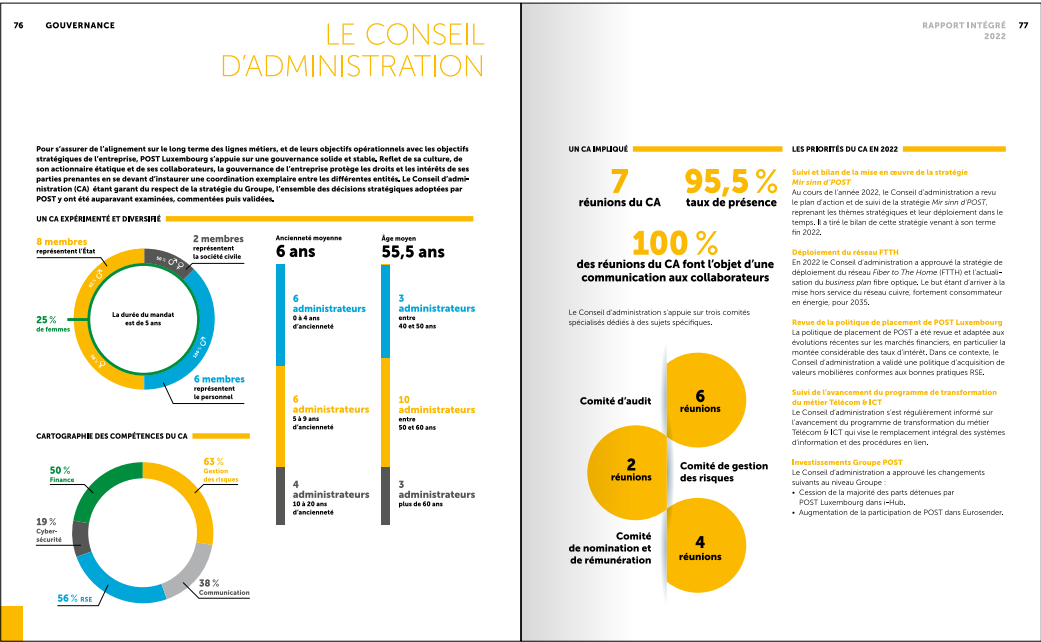
2022



Les principaux ajustements

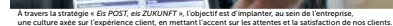
Contraste & légendes
S’assurer que le contraste de couleurs est élevé, en particulier pour les informations importantes. Privilégier le texte noir sur un fond blanc principalement en ce qui concerne les légendes photo.

Réduire l'utilisation des majuscules
Éviter d'utiliser des majuscules pour l'ensemble du texte, car cela peut rendre la lecture difficile. Les utiliser uniquement pour les acronymes.



Initiatives 2023

- Signature du Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme » par POST Luxembourg, POST Telecom S.A. et la filiale Luxitrust ;
- Intégration des risques de droits humains dans l'analyse de gestion des risques ;
- Intégration de la procédure de signalement conformément à la directive Whistleblowing dans le Code de conduite des collaborateurs ;
- Refonte du Code de conduite fournisseur pour garantir le respect des droits humains dans la chaîne de valeur.



Pour s'assurer de l'alignement sur le long terme des lignes métiers et de leurs objectifs opérationnels avec les objectifs stratégiques de l'entreprise, POST Luxembourg s'appuie sur une gouvernance solide et stable. Reflet de sa culture, de son actionnaire étatique et de ses collaborateurs, la gouvernance de l'entreprise protège les droits et les intérêts de ses parties prenantes en se devant d'instaurer une coordination exemplaire entre les différentes entités. Le *Group Executive Committee* (GEC) élargi, composé du directeur général du Groupe, du président du conseil d'administration, du directeur financier et du directeur des ressources humaines, est chargé de définir la stratégie à long terme de l'entreprise et de la mettre en œuvre.

Les priorités du Conseil d'administration en 2021

- ➔ **Finalisation de la nouvelle stratégie**
 - ➔ **En Post, les « ZIKUMF »**
 - En 2023, l'élaboration de la nouvelle stratégie de POST pour la période 2023-2027 a été au cœur des réunions du Conseil d'administration. Les éléments prioritaires de cette stratégie, consistant en un développement du secteur logistique, ont été ainsi que Courrier & Logistique, ont été approuvés dès les premières étapes du processus d'élaboration. A cette occasion, le Conseil d'administration a également réalisé un exercice prospectif baptisé « NEXT 2040 » pour anticiper l'avenir dans le cadre de la définition de la nouvelle stratégie.
 - ➔ **Changements au sein du Groupe**
 - Le Conseil d'administration a approuvé les changements suivants au niveau Groupe :
 - Participation dans la joint-venture du projet Constellation ;
 - Vente de la filiale RPE Immobilisation S.r.l. ;
 - Acquisition de la filiale Info ;
 - Participation à l'augmentation de capital dans iHub.


→ **Revue des textes de gouvernance**
Au début de leur mandat, les membres du Conseil d'administration ont entrepris une révision exhaustive des documents régissant la gouvernance de POST Luxembourg. Cette initiative visait à les actualiser, apportant ainsi un soutien optimal à la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de POST.

- Participation dans la joint-venture du projet Constellation ;
- Vente de la filiale P&T Immobilière S.à r.l. ;
- Dissolution de la filiale Informal ;
- Participation à une augmentation de capital dans i-Hub.

→ **Formation en matière de soutenabilité**

Le Conseil d'administration a entamé une formation certifiante en matière de durabilité d'entreprise à la Solvay Business School de Bruxelles pour l'ensemble de ses membres. L'objectif de cette formation est de renforcer les compétences des membres du Conseil d'administration afin qu'ils puissent identifier les enjeux de durabilité, les transformer en défis concrets et en fin de compte, élaborer des solutions appropriées.

Un Conseil d'administration expérimenté et diversifié



2 membres
représentent la société civile
50 % d'hommes
50 % de femmes

6 membres
représentent le personnel
100 % d'hommes

8 membres
représentent l'ES
62 % d'hommes
38 % de femmes

Un Conseil d'administration impliqué

10 réunions du Conseil d'administration	95,5% taux de présence
--	----------------------------------

100 %
des réunions du Conseil d'administration
font l'objet d'une communication aux collaborateurs

Réunions		
6	4	3
Comité d'audit	Comité de gestion des risques	Comité de nomination et de rémunération

Rapport annuel 2023 13

- ➔ **No** collaborateurs
- ➔ **4 515** collaborateurs
- ➔ **+ de 50** nationalités
- ➔ **Notre capital financier**
 - ➔ **969 millions** d'euros de chiffre d'affaires
 - ➔ Un actionnaire unique : l'État
- ➔ **Notre capital matériel**
 - ➔ **+ de 120** bâtiments dans 10 pays de l'OCDE
 - ➔ **22 000** kilomètres de réseau représentés
 - ➔ **1,35 million** de kilomètres de fibres
 - ➔ **650** sites d'antennes mobiles
 - ➔ **Une forte composition de**
 - ➔ **2 120** véhicules
 - ➔ **26 %** de véhicules électriques
- ➔ **Notre capital relationnel**
 - ➔ **100** points de vente propres ou via des partenaires
 - ➔ **3 centres d'appels hébergés au Luxembourg** accessibles
 - ➔ **100 boutiques** accessibles
 - ➔ **Services public** et universitaires fournis sur l'ensemble des territoires de notre réseau bancaire, livraison de couriers, ligne téléphonique en interne
 - ➔ **100 %** de nos fournisseurs soumis à un Code de conduite important des droits sociaux, environnementaux et environnementaux en matière d'approvisionnement*
 - ➔ **450** acteurs et
 - ➔ **120** porteurs de projets parcourant quotidiennement les rues du pays.
- ➔ **Notre capital innovation**
 - ➔ **Expertise technologique** en termes de réseaux de communication, d'intelligence artificielle et de cybersécurité
 - ➔ **Programmes Intéressés** favorisant l'innovation
 - ➔ **Écoles de la**

Notre ambition

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

Notre ADN

Un partenaire de confiance
au service du plus grand nombre

Établissement public
100 % étatique

3 priorités RSE

- Environnement
- Numérique responsable
- Inclusion

La valeur que nous avons créée en 2023

- | → Pour nos collaborateurs | → Pour la société |
|---|--|
| <p>450 recrutements</p> <p>74 % des collaborateurs formés</p> <p>19 heures de formation en moyenne par collaborateur</p> | <p>Préservation de la mémoire collective via l'activité Projet (ateliers thématiques, causeries philosophiques, ateliers etc.) et le service Patrimoine.</p> <p>75 % d'accès locaux</p> |
| <p>→ Pour l'environnement</p> <p>Objectif de réduction de consommation d'énergie des réseaux locaux de</p> <p>15 % d'ici 2025</p> <p>Certificats verts pour</p> <p>100 % de l'électricité consommée</p> <p>89 % des déchets valorisés</p> <p>15 % de décoteurs reconditionnés installés chez nos clients</p> <p>17 % de carburant économisé en lien avec l'évolution de la flotte électrique</p> | <p>1,8 million de visites dans les Expositions POST, soit :</p> <p>+12 % en fréquentation</p> <p>Nex Promoter Score relationnel 15,2</p> <p>contre -1 en 2019, soit une croissance +391 %</p> <p>84 % du territoire couvert par la fibre optique</p> <p>94 % de la population est couverte par la 5G de POST.</p> <p>7,3 millions de colis en</p> <p>97 millions de lettres</p> <p>100 % des distributeurs</p> <p>Environ 30 000 clients de POST Finance ne possèdent pas de compte dans d'autres établissements financiers</p> |

1. Concerne uniquement ROST Luxembourg

Nos leviers stratégiques

Engagement des collaborateurs	Expérience client	Technologie
-------------------------------	-------------------	-------------

Indicateurs sociaux

Pour répondre aux exigences réglementaires de la directive européenne CSRD et reconnaissant que la précision et l'exhaustivité des informations extra-financières peuvent être améliorées au sein du Groupe, nous nous engageons à concentrer nos efforts sur la publication de données extra-financières robustes et de qualité en vue d'une évaluation par notre auditeur dès 2025.

Effectifs

Effectifs	POST Luxembourg	Groupe	
		2022	2023
Total des effectifs (ETP)	3 076	4 412	4 250
Hommes	2 252	3 249	3 165
Femmes	824	1 163	1 085
Femmes en pourcentage	27 %	26 %	26 %
Total des effectifs (<i>headcount</i>)	3 294	4 689	4 515
Hommes	2 333	3 354	3 274
Femmes	961	1 335	1 241
Femmes en pourcentage	29 %	28 %	27 %

Effectifs – temps de travail	POST Luxembourg	Groupe	
		2022	2023
Total effectifs à temps plein	2 626	3 827	3 684
Hommes	2 073	3 007	2 931
Femmes	553	820	753
Total effectifs à temps partiel	450	586	566
Hommes	179	243	234
Femmes	271	343	332

Effectifs – type de contrat	POST Luxembourg	Groupe	
		2022	2023
Total effectifs contrat à durée indéterminée (CDI)	3 033	4 308	4 193
Hommes	2 228	3 187	3 133
Femmes	805	1 121	1 061
Total effectifs contrat à durée déterminée (CDD)	43	103	56
Hommes	24	60	34
Femmes	19	43	23



Rotation

Rotation	POST Luxembourg	Groupe	
	2023	2022	2023
Total recrutements (<i>headcount</i>)	210	451	450
Hommes	154	331	344
Femmes	56	120	106
Total départs (<i>headcount</i>)	279	563	551
Hommes	178	385	378
Femmes	101	178	173
Net recrutements/départs	-69	-112	-101
Taux de rotation	7 %	11 %	11 %

Formation

Formation	POST Luxembourg	Groupe	
	2023	2022	2023
Total d'heures de formation données aux salariés	33 301	46 506	64 251
Effectifs employés ayant participé à au moins une formation sur l'année (<i>headcount</i>)	2 370	3 282	3 315
Heures de formation en moyenne par effectifs salariés ayant participé au moins à une formation	14	14	19
Part des effectifs formés	72 %	71 %	74 %

Absentéisme

Accidents et absentéisme	POST Luxembourg	Groupe	
	2023	2022	2023
Accidents de travail déclarés à AAA	165	211	230
Heures d'absence maladie (hors congé de maternité, hors congé parental)	393 361	650 396	512 851
Taux d'absentéisme	6,2 %	7,2 %	5,8 %

Congé familial

Congé pour raisons familiales	POST Luxembourg	Groupe	
	2023	2022	2023
Total effectifs ayant bénéficié d'un congé pour raisons familiales (<i>headcount</i>)	1 315	1 205	1 563
Hommes	953	790	1 105
Femmes	362	415	458
Part des effectifs ayant bénéficié d'un congé pour raisons familiales	40 %	26 %	35 %

Discrimination

Discrimination	POST Luxembourg	Groupe	
	2023	2022	2023
Incidents de discrimination, y compris harcèlement signalés	2	2	2

Parité dans les postes à responsabilité	POST Luxembourg	Groupe	
	2023	2022	2023
Total effectifs au niveau de l'encadrement supérieur, hors Conseil d'administration (<i>headcount</i>)	47	112	110
Hommes	36	93	89
Femmes	7	19	21
Part des femmes au niveau de l'encadrement supérieur	16 %	17 %	19 %



Indicateurs environnementaux

Énergie

Consommation d'énergie	Unité	POST Luxembourg	Groupe	
			2022	2023
Consommation d'électricité (production incluse)	MWh	46 962	132 135	131 078
Consommation d'électricité non renouvelable	MWh		495	399
Consommation d'électricité renouvelable	MWh	46 757	131 434	130 390
Électricité renouvelable produite et consommée	MWh	204	206	289
Consommation de chaleur (réseau urbain)	MWh	1 726	2 806	1 726
Consommation de gaz naturel	m³	919 187	1 165 581	1 023 050
Consommation de mazout	litres	131 447	244 131	188 215
Consommation de carburant (voiture)	litres	1 137 406	2 613 486	2 173 483

Véhicules

Nombre de véhicules et kilomètres parcourus (véhicule de fonction et flotte opérationnelle)	Unité	POST Luxembourg	Groupe	
			2022	2023
Nombre de véhicules (hybrides et électriques inclus)	#	1 471	-	2 120
Nombre de véhicules électriques	#	447	-	553
Distance parcourue par les véhicules	km	14 112 397	-	29 727 296
Distance parcourue par les véhicules électriques	%	20 %	-	17 %

Les informations présentées au niveau du kilométrage sont des estimations indicatives et non exhaustives.

Ressources

Gestion des ressources	Unité	POST Luxembourg	Groupe	
		2023	2022	2023
Volume prélèvements/retrait d'eau	m³	33 161	87 787	65 270
La part d'eau de pluie ou de récupération	m³	1 629	2 746	3 381

Les informations présentées au niveau du retrait d'eau sont des estimations indicatives et non exhaustives.

Gestion des déchets	Unité	POST Luxembourg	Groupe	
		2023	2022	2023
Volume de déchets valorisés non dangereux	tonnes	1 510	2 587	1 600
Volume de déchets valorisés préparés à la réutilisation	tonnes	39	490	60
Volume de déchets valorisés recyclés	tonnes	1 298	2 090	1 356
Volume de déchets valorisés autrement	tonnes	173	7	184
Volume de déchets non valorisés non dangereux	tonnes	138	219	173
Volume de déchets non valorisés incinérés	tonnes	-	133	32
Volume de déchets non valorisés mis en décharge	tonnes	138	78	140
Volume de déchets non valorisés éliminés autrement	tonnes	-	8	2
Volume de déchets dangereux	tonnes	71	91	71
Volume de déchets dangereux valorisés	tonnes	36	-	36
Volume de déchets dangereux incinérés	tonnes	35	-	35



Maîtrise des impacts énergétiques et climatiques

	Units	Groupe 2023
Scope 1 (émissions directes de CO₂ provenant de la consommation d'énergie fossile et de la perte de réfrigérants)		
Flotte automobile	tCO ₂ e	5 104
Bâtiments : chauffage gaz naturel	tCO ₂ e	2 084
Bâtiments : mazout (tous usages : chauffage, générateurs, etc.)	tCO ₂ e	352
Perte de gaz réfrigérants	tCO ₂ e	224
Scope 1	tCO₂e	7 764
Scope 2 (émissions indirectes de CO₂ provenant de l'énergie achetée : électricité & chauffage à distance)		
Consommation d'électricité achetée (basée sur le marché)	tCO ₂ e	12
Proportion d'électricité verte	%	99
Consommation d'électricité achetée (basée sur la localisation)	tCO ₂ e	13 136
Consommation de chaleur (réseau urbain)	tCO ₂ e	376
Scope 2 (basé sur le marché)	tCO₂e	388
Scope 2 (basé sur la localisation)	tCO₂e	13 512
Scopes 1 & 2 : émissions liées à la consommation d'énergie (basées sur le marché)	tCO₂e	8 152
Scopes 1 & 2 : émissions liées à la consommation d'énergie (basées sur la localisation)	tCO₂e	21 276
Scope 3 : émissions indirectes liées à la consommation d'énergie (scopes 1 & 2)	tCO₂e	5 325

POST Luxembourg
Etablissement public

COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
ET
RAPPORT DU REVISEUR D'ENTREPRISES AGREE
pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2023

38, Place de la gare
L-1616 Luxembourg
R.C.S. Luxembourg : J28



POST Luxembourg
Etablissement public

TABLE DES MATIERES

	Pages
Rapport du réviseur d'entreprises agréé	3 - 5
Comptes annuels consolidés	
- Bilan consolidé	6 - 7
- Compte de profits et pertes consolidé	8
- Notes aux comptes annuels consolidés	9 - 27

Rapport du réviseur d'entreprises agréé

Au Gouvernement en conseil
POST Luxembourg – Etablissement Public
38, Pl. de la Gare
L-1616 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 2023 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 2023, 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 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



Olivier Lemaire



POST Luxembourg
Etablissement Public
BILAN CONSOLIDE
 au 31 décembre 2023
 (exprimé en EUR)

ACTIF	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
C. Actif immobilisé		2 102 395 374,25	2 221 283 197,22
I. Immobilisations incorporelles	4	106 909 949,23	104 799 439,06
1. Frais de développement		233 783,56	111 643,56
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été		91 948 226,79	87 471 202,11
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3		90 151 854,39	85 160 513,15
b) créés par l'entreprise elle-même		1 796 372,40	2 310 688,96
3. Fonds de commerce, dans la mesure où il a été acquis à titre onéreux		-	38 248,38
4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours		7 034 335,51	6 052 547,77
5. Ecart d'acquisition positifs		7 693 603,37	11 125 797,24
II. Immobilisations corporelles	5	1 068 573 483,69	1 064 712 620,64
1. Terrains et constructions		422 608 874,49	319 885 582,89
2. Installations techniques et machines		581 286 086,47	543 849 302,67
3. Autres installations, outillage et mobilier		18 383 457,25	19 115 707,93
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours		46 295 065,48	181 862 027,15
III. Immobilisations financières	6	926 911 941,33	1 051 771 137,52
1. Parts dans des entreprises liées		1 815 560,64	521 473,64
2. Créances sur des entreprises liées		4 080,00	4 080,00
3. Participations (dont mise en équivalence)		12 795 456,63	12 124 658,77
4. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		8 096 739,38	9 300 000,00
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		902 748 364,40	1 023 808 185,81
6. Autres prêts		1 451 740,28	6 012 739,30
D. Actif circulant		2 251 423 587,35	2 104 197 841,42
I. Stocks		44 767 642,01	48 648 736,38
1. Matières premières et consommables		26 370 272,17	27 601 778,85
2. Produits en cours de fabrication		2 590 174,56	3 001 583,59
3. Produits finis et marchandises		15 538 756,23	17 698 681,80
4. Acomptes versés		268 439,05	346 692,14
II. Créances		301 565 880,75	298 429 576,94
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		234 218 611,19	242 862 805,35
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		234 218 611,19	242 862 805,35
2. Créances sur des entreprises liées		226 695,77	355 399,85
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		226 695,77	326 582,60
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		-	28 817,25
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		90 392,59	11 619,51
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		90 392,59	11 619,51
4. Autres créances		67 030 181,20	55 199 752,23
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		52 863 776,72	46 505 833,28
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		14 166 404,48	8 693 918,95
III. Valeurs mobilières		25 899 132,11	22 135 281,82
3. Autres valeurs mobilières	7	25 899 132,11	22 135 281,82
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse	8	1 879 190 932,48	1 734 984 246,28
E. Comptes de régularisation	9	49 330 958,34	48 952 553,31
TOTAL DU BILAN (ACTIF)		4 403 149 919,94	4 374 433 591,95

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

POST Luxembourg
Etablissement Public
BILAN CONSOLIDE
au 31 décembre 2023
(exprimé en EUR)

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
A. Capitaux propres		1 589 079 107,04	1 523 783 053,47
I. Capital souscrit	10	631 848 607,41	631 848 607,41
IV. Réserves consolidées	11	901 217 263,35	861 650 133,84
VI. Résultat de l'exercice - part du Groupe	11	56 013 236,28	30 283 492,83
VIII. Subventions d'investissement en capital		-	819,39
A. Bis Intérêts minoritaires		11 916 104,36	11 781 372,19
B. Provisions		71 529 364,62	62 969 486,90
1. Provisions pour pensions et obligations similaires		1 584 538,22	1 631 968,10
2. Provisions pour impôts		450 000,00	-
3. Autres provisions	12	69 494 826,40	61 337 518,80
C. Dettes		2 697 410 610,79	2 744 208 521,12
2. Dettes envers des établissements de crédit	13	11 485,41	1 449 742,08
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		9 379,88	1 406 103,59
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		2 105,53	43 638,49
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte		610 913,49	52 770,00
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		610 913,49	52 770,00
4. Dettes sur achats et prestations de services	13	129 128 111,12	133 235 038,70
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		129 128 111,12	133 235 038,70
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an		-	-
6. Dettes envers des entreprises liées		552 169,98	125 274,94
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		552 169,98	125 274,94
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		152 311,63	172 722,19
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		152 311,63	172 722,19
8. Autres dettes		59 268 143,59	48 268 801,25
a) Dettes fiscales		28 163 824,66	23 576 521,15
b) Dettes au titre de la sécurité sociale		16 634 289,80	10 015 831,08
c) Autres dettes		14 470 029,13	14 676 449,02
i. dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an		14 470 029,13	14 560 175,30
ii. dont la durée résiduelle est supérieure ou égale à un an		-	116 273,72
10. Dettes en CCP	13	2 507 687 475,57	2 560 904 171,96
E. Comptes de régularisation	14	33 214 733,13	31 691 158,27
TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)		4 403 149 919,94	4 374 433 591,95

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 2023
 (exprimé en EUR)

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	Référence(s)	Exercice courant	Exercice précédent
1) Chiffre d'affaires net	15	968 735 323,49	894 823 511,04
2) Variation du stock de produits finis et en cours de fabrication		(350 973,03)	(459 504,83)
3) Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif		9 406 511,24	9 854 993,57
4) Autres produits d'exploitation	16	38 659 936,55	33 930 181,48
5) Matières premières et consommables et autres charges externes		(386 809 905,99)	(358 153 209,55)
a) Matières premières et consommables		(251 082 104,60)	(232 368 197,83)
b) Autres charges externes	17	(135 727 801,39)	(125 785 011,72)
6) Frais de personnel	18	(401 671 914,50)	(391 413 411,10)
a) Salaires et traitements		(355 799 497,81)	(346 397 420,63)
b) Charges sociales		(45 121 295,42)	(44 050 677,76)
i) couvrant les pensions		(26 093 268,94)	(24 899 419,85)
ii) autres charges sociales		(19 028 026,48)	(19 151 257,91)
c) Autres frais de personnel		(751 121,27)	(965 312,71)
7) Corrections de valeur		(124 704 960,69)	(113 371 264,93)
a) sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	4 - 5	(122 423 317,09)	(113 209 710,57)
b) sur éléments de l'actif circulant		(2 281 643,60)	(161 554,36)
8) Autres charges d'exploitation	19	(39 596 948,01)	(32 116 210,80)
9) Produits provenant de participations		401 055,64	516 164,53
b) provenant d'autres participations		401 055,64	516 164,53
10) Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et de créances de l'actif immobilisé		1 759 288,59	2 731 750,66
a) provenant d'entreprises liées		337 373,07	27 058,32
b) autres produits ne figurant pas sous a)		1 421 915,52	2 704 692,34
11) Autres intérêts et autres produits financiers		3 425 959,51	2 490 164,85
a) provenant d'entreprises liées		81 159,38	100 368,97
b) autres intérêts et produits financiers		3 344 800,13	2 389 795,88
12) Quote-part dans le résultat des entreprises mises en équivalence		(3 133 074,42)	7 002,61
13) Correction de valeur sur immobilisations financières et sur valeurs mobilières partie de l'actif circulant	7	(1 085 126,09)	(4 857 007,34)
14) Intérêts et autres charges financières		(1 338 545,61)	(4 237 282,06)
a) concernant des entreprises liées		(103 084,38)	(139 373,33)
b) autres intérêts et charges financières		(1 235 461,23)	(4 097 908,73)
15) Impôts sur le résultat	20	(6 414 804,57)	(8 529 144,87)
16) Résultat après impôts sur le résultat		57 281 822,11	31 216 733,26
17) Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.	21	(561 673,89)	(266 533,14)
18. Résultat de l'exercice		56 720 148,22	30 950 200,12
19) Profit de l'année - Quote-part groupe		56 013 236,28	30 283 492,83
20) Profit de l'année - Intérêts minoritaires		706 911,94	666 707,29

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2023
 (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 38, place de la Gare, L-1616 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 2023
(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).

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.

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’évènements 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 et créances ;
- l’évaluation des provisions, dont les avantages du personnel ;
- l’estimation des charges régularisées à l’actif du bilan.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
au 31 décembre 2023
(exprimé en EUR)

2.3. Chiffres comparatifs

Afin d’assurer la comparabilité avec les chiffres de l’exercice 2023, les chiffres de l’exercice 2022 des postes suivants ont été reclassés :

en EUR	31/12/2022
1. Chiffre d'affaires net	3 200 000,00
4. Autres produits d'exploitation	(3 200 000,00)

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 2023
 (exprimé en EUR)

2.5. Périmètre de consolidation

Nom de la société	Siège 2023	Pourcentage de contrôle 2023	Pourcentage d'intérêt 2023	Pourcentage d'intérêt 2022	Méthode de consolidation 2023
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
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
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%	64,84%	IG
Visual Online S.A.	Luxembourg	51,00%	51,00%	51,00%	IG
HDP Luxembourg GP S. à r.l.	Luxembourg	50,00%	51,00%	51,00%	MEE
HDP Luxembourg, société en commandite simple	Luxembourg	50,00%	51,00%	51,00%	MEE
LuxTrust S.A.	Luxembourg	50,00%	50,00%	50,00%	IG
LuxTrust France S.A.S.	France	50,00%	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
i-Hub S.A.	Luxembourg	40,00%	40,00%	40,00%	MEE
P&T Immobilière S. à r.l. ¹⁾	Luxembourg	-	-	100,00%	IG
Infomail S.A. ²⁾	Luxembourg	-	-	55,00%	NA

IG : Intégration globale

MEE : Mise en équivalence

1) Société vendue en 2023

2) Société fusionnée par absorption par K2-Consult S.A. en 2023

En date du 5 septembre 2023, le Groupe a vendu l'entière part des parts qu'il détient dans sa filiale P&T Immobilière S.à r.l. ayant conduit à un gain de cession pour le Groupe de EUR 20.663.569,84 dont EUR 10.962.701,30 compris dans les autres produits d'exploitation (cf. Note 16) et EUR 9.700.868,51 dans les réserves consolidées (cf. Note 11).

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2023
 (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
		2023	2023	2022	
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
LuxTrust Monaco SAM ¹⁾	Monaco	100,00%	100,00%	100,00%	NC
FISAM S.à r.l. ¹⁾	Monaco	52,49%	52,49%	22,50%	NC
ES S.A. ¹⁾	Luxembourg	41,10%	41,10%	17,12%	NC
ITTM S.A. ¹⁾	Luxembourg	36,84%	36,84%	36,84%	NC
LuxID GIE ¹⁾	Luxembourg	25,00%	25,00%	-	NC
LuxHub S.A.	Luxembourg	19,75%	19,75%	19,75%	NC
Digital Tech Fund SCA - Sub Fund 1	Luxembourg	14,70%	14,70%	14,70%	NC
Digital Tech Fund SCA - Sub Fund 2	Luxembourg	10,68%	10,68%	-	NC
Visalux S.C.	Luxembourg	9,30%	9,30%	8,39%	NC
LuxConstellation S.A.	Luxembourg	7,67%	7,67%	-	NC
Banque Raiffeisen S.C.	Luxembourg	7,59%	7,59%	7,59%	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	5,28%	5,28%	5,28%	NC
LU-CIX Management GIE	Luxembourg	5,26%	5,26%	5,55%	NC
Middlegame Ventures Fund I SCS	Luxembourg	5,00%	5,00%	5,00%	NC
Encevo S.A.	Luxembourg	4,71%	4,71%	4,71%	NC
Orbital Ventures SCA	Luxembourg	4,64%	4,64%	4,64%	NC
Coöperatieve Vereniging International Post Corporation U.A.	Pays-Bas	1,00%	1,00%	1,00%	NC
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 2023
 (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	3/4/5/10
Fonds de commerce	5
Ecart d'acquisition positifs	8

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
au 31 décembre 2023
(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	2/3/4/5/6/7/10
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	3/4/5/10
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 2023
(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

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.

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 CONSOLIDES
au 31 décembre 2023
(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 sur achats et prestations de services 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 2023
 (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 2.9)	Total
Valeurs brutes au début de l'exercice	111 643,56	206 553 009,51	5 528 948,57	6 052 547,77	51 796 773,38	270 042 922,79
Entrées au cours de l'exercice	446 785,61	14 166 371,01	-	9 976 949,67	-	24 590 106,29
Sorties au cours de l'exercice	-	(14 727 597,08)	(893 356,37)	-	(6 678 126,92)	(22 299 080,37)
Transferts de l'exercice	(215 259,82)	9 210 421,75	-	(8 995 161,93)	-	-
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	343 169,35	215 202 205,19	4 635 592,20	7 034 335,51	45 118 646,46	272 333 948,71
Corrections de valeur au début de l'exercice	-	(119 081 807,40)	(5 490 700,19)	-	(40 670 976,14)	(165 243 483,73)
Dotations de l'exercice	(109 365,79)	(19 279 339,94)	(33 885,68)	-	(3 432 193,87)	(22 854 785,28)
Reprises de l'exercice	(20,00)	15 107 168,94	888 993,67	-	6 678 126,92	22 674 269,53
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(109 385,79)	(123 253 978,40)	(4 635 592,20)	-	(37 425 043,09)	(165 423 999,48)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice	233 783,56	91 948 226,79	-	7 034 335,51	7 693 603,37	106 909 949,23
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	111 643,56	87 471 202,11	38 248,38	6 052 547,77	11 125 797,24	104 799 439,06

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	761 448 302,47	1 668 827 342,57	99 567 486,74	181 862 027,15	2 711 705 158,93
Variation de périmètre (cf. Note 2.5)	(35 010 645,52)	(1 520 804,17)	-	-	(36 531 449,69)
Entrées au cours de l'exercice	4 026 996,74	33 839 473,29	6 382 055,20	72 662 838,36	116 911 363,59
Sorties au cours de l'exercice	(6 484 505,75)	(192 245 919,23)	(12 145 438,62)	-	(210 875 863,60)
Transferts de l'exercice	140 387 649,35	67 238 989,54	603 161,14	(208 229 800,03)	-
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	864 367 797,29	1 576 139 082,00	94 407 264,46	46 295 065,48	2 581 209 209,23
Corrections de valeur au début de l'exercice	(441 562 719,58)	(1 124 978 039,90)	(80 451 778,81)	-	(1 646 992 538,29)
Variation de périmètre (cf. Note 2.5)	24 602 639,94	623 673,68	-	-	25 226 313,62
Dotations de l'exercice	(30 162 801,25)	(61 716 471,71)	(7 689 273,75)	-	(99 568 546,71)
Reprises de l'exercice	5 349 008,58	191 232 425,36	12 117 611,90	-	208 699 045,84
Transferts de l'exercice	14 949,51	(14 582,96)	(366,55)	-	-
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(441 758 922,80)	(994 852 995,53)	(76 023 807,21)	-	(1 512 635 725,54)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice	422 608 874,49	581 286 086,47	18 383 457,25	46 295 065,48	1 068 573 483,69
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	319 885 582,89	543 849 302,67	19 115 707,93	181 862 027,15	1 064 712 620,64

Les dotations de l'exercice aux corrections de valeur pour les terrains et constructions comprennent une correction de valeur exceptionnelle à hauteur de EUR 4 484 771,21.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
au 31 décembre 2023
(exprimé en EUR)

Note 6 – Immobilisations financières

Les mouvements de l'exercice se présentent comme suit :

en EUR	Parts dans des entreprises liées	Créances sur 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	2 980 869,64	4 080,00	12 877 739,00	9 455 000,00	1 023 808 185,81	6 012 739,30	1 055 138 613,75
Entrées au cours de l'exercice	954 545,00	-	4 275 000,00	-	5 234 539,88	199 614,64	10 663 699,52
Résultat des entreprises mises en équivalence	-	-	(3 133 074,42)	-	-	-	(3 133 074,42)
Dividendes de l'exercice	-	-	(130 218,72)	-	-	-	(130 218,72)
Sorties au cours de l'exercice	(5 763,00)	-	-	(4 650 000,00)	(123 594 361,29)	(13 874,28)	(128 263 998,57)
Transferts de l'exercice	340 909,00	-	2 359 091,00	4 746 739,38	(2 700 000,00)	(4 746 739,38)	-
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	4 270 560,64	4 080,00	16 248 536,86	9 551 739,38	902 748 364,40	1 451 740,28	934 275 021,56
Corrections de valeur au début de l'exercice	(2 459 396,00)	-	(753 080,23)	(155 000,00)	-	-	(3 367 476,23)
Dotations de l'exercice	(1 367,00)	-	(2 700 000,00)	(1 300 000,00)	-	-	(4 001 367,00)
Reprises de l'exercice	5 763,00	-	-	-	-	-	5 763,00
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(2 455 000,00)	-	(3 453 080,23)	(1 455 000,00)	-	-	(7 363 080,23)
Valeurs nettes à la fin de l'exercice	1 815 560,64	4 080,00	12 795 456,63	8 096 739,38	902 748 364,40	1 451 740,28	926 911 941,33
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	521 473,64	4 080,00	12 124 658,77	9 300 000,00	1 023 808 185,81	6 012 739,30	1 051 771 137,52

Les parts dans les entreprises avec lien de participation ainsi que les créances sur les entreprises avec lien de participation ont fait l'objet de corrections de valeur de respectivement EUR 2 700 000,00 et EUR 1 300 000,00 afin de donner à ces éléments la juste valeur qui est à leur attribuer à la date de la clôture du bilan.

Les titres ayant le caractère d'immobilisations se composent principalement d'obligations détenues jusqu'à leur échéance.



POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
au 31 décembre 2023
(exprimé en EUR)

Les participations non consolidées sont les suivantes :

Nom de la société	Devise	Pourcentage de détention	Capitaux propres à la date de clôture de la société concernée (en devise)	Résultats du dernier exercice (en devise)	Valeur nette des titres de participation (en Euro)
Inconsult S.A. ²⁾⁵⁾⁶⁾	EUR	100,00%	22 973,14	(1 273,00)	21 606,14
VBS Asia PTE Ltd ²⁾⁶⁾	SGD	100,00%	3 528 546,00	183 765,00	350 000,50
Docunify IP Company S.A. ²⁾⁵⁾⁶⁾	EUR	100,00%	86 770,41	79 108,81	-
LuxTrust Monaco SAM ²⁾⁵⁾⁶⁾	EUR	100,00%	65 892,45	(84 107,55)	150 000,00
FISAM S.à r.l. ²⁾⁵⁾⁶⁾	EUR	52,49%	738 356,91	(311 684,57)	1 295 454,00
ES S.A. ²⁾⁵⁾⁶⁾	EUR	41,10%	833 873,64	(217 435,04)	-
ITTM S.A. ²⁾⁵⁾⁶⁾	EUR	36,84%	(245 222,97)	187 276,45	-
LuxID GIE ⁴⁾	EUR	25,00%	-	-	35 000,00
Luxhub S.A. ²⁾	EUR	19,75%	5 902 308,01	(755 009,68)	2 251 500,00
Digital Tech Fund SCA ³⁾ - Sub Fund 1	EUR	14,70%	19 270 702,83	7 765 646,44	2 805 000,00
Digital Tech Fund SCA ³⁾ - Sub Fund 2	EUR	10,68%	(62 019,09)	(62 019,09)	150 000,00
Visalux S.C. ²⁾⁵⁾	EUR	9,30%	7 799 932,00	189 644,91	160 775,09
LuxConstellation S.A. ⁴⁾	EUR	7,67%	-	-	19 167,00
Banque Raiffeisen S.C. ²⁾	EUR	7,59%	478 545 005,96	23 715 747,26	27 777 777,78
Luxtrust Development S.A. ²⁾⁵⁾	EUR	6,99%	9 569 112,04	(4 078,22)	436 248,00
Digital Transformation Fund SCS ²⁾	CHF	6,60%	376 581 672,32	31 076 730,58	7 761 460,37
Digital Transformation Fund II SCS ²⁾	CHF	5,28%	54 202 892,94	(346 293,48)	3 936 079,27
LU-CIX Management GIE ²⁾⁵⁾	EUR	5,26%	340 518,66	(13 451,49)	20 000,00
Middlegame Ventures Fund I SCS ²⁾	EUR	5,00%	79 258 136,00	3 882 867,00	2 793 382,68
Encevo S.A. ²⁾	EUR	4,71%	970 062 913,83	20 570 315,14	49 900 000,00
Orbital Ventures SCA ²⁾	EUR	4,64%	53 975 722,00	2 957 416,00	3 361 641,03
Coöperatieve Vereniging International Post Corporation U.A. ²⁾	EUR	1,00%	15 856 223,00	311 117,00	3 486,00
Visa Inc ¹⁾	USD	0,02%	38 733 000 000,00	18 325 000 000,00	80 674,54
					103 309 252,40

1) Comptes annuels au 30.09.2023

2) Comptes annuels au 31.12.2022

3) Comptes annuels au 30.06.2023

4) Société/Groupement constitué en 2023

5) Comptes annuels non audités

6) Société non consolidée pour des raisons d'intérêt non significatif

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
au 31 décembre 2023
(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	Obligations	Actions	Total
Valeurs brutes au début de l'exercice	1 842 070,85	17 380 312,10	19 222 382,95
Entrées au cours de l'exercice	394 601,42	375 400,86	770 002,28
Sorties au cours de l'exercice (cf. Note 6)	-	(313 186,26)	(313 186,26)
Valeurs brutes à la fin de l'exercice	2 236 672,27	17 442 526,70	19 679 198,97
Ajustement de juste valeur au début de l'exercice	(171 194,89)	3 084 093,77	2 912 898,88
Ajustement de juste valeur de l'exercice	3 864,10	3 303 170,16	3 307 034,26
Ajustement de juste valeur à la fin de l'exercice	(167 330,79)	6 387 263,93	6 219 933,14
Valeurs nettes à la fin de l'exercice	2 069 341,48	23 829 790,63	25 899 132,11
Valeurs nettes à la fin de l'exercice précédent	1 670 875,96	20 464 405,87	22 135 281,83

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	31/12/2023	31/12/2022
Avoirs sur comptes courants	1 495 034 303,76	1 573 788 982,24
Avoirs sur comptes à terme	362 000 000,00	143 000 000,00
Avoirs en caisse	20 778 950,15	15 691 458,45
Avoirs sur comptes de liaison	1 377 678,57	2 503 805,59
	1 879 190 932,48	1 734 984 246,28

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 2023
 (exprimé en EUR)

Note 10 – Capital souscrit

Au 31 décembre 2023, de même qu'au 31 décembre 2022, 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 2023 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 2022	861 650 133,84	30 283 492,83
Distribution des dividendes	-	-
Transfert aux réserves	30 283 492,83	(30 283 492,83)
Résultat de l'exercice	-	56 013 236,28
Autres (cf. Note 2.5)	9 283 636,68	-
Solde au 31 décembre 2023	901 217 263,35	56 013 236,28

Note 12 – Autres provisions

Les « Autres provisions » se composent comme suit :

en EUR	31/12/2023	31/12/2022
Provision pour congé non pris	41 644 268,27	39 006 580,10
Provision de réassurance	8 798 556,74	8 089 447,65
Provision AGDL	8 329 408,66	9 912 035,87
Provision forfaitaire pour actifs à risque	3 400 000,00	-
Provisions d'exploitation	7 322 592,73	4 329 455,18
	69 494 826,40	61 337 518,80

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.

En 2023, l'Entreprise 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.

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
au 31 décembre 2023
(exprimé en EUR)

Note 13 – Dettes

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

Dettes sur achats et prestations de services

en EUR	31/12/2023	31/12/2022
Fournisseurs	120 484 909,52	127 828 395,02
Factures à recevoir	8 643 201,60	5 406 643,68
	129 128 111,12	133 235 038,70

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 disagios perçus d'avance sur obligations.

Note 15 – Chiffre d'affaires net

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

en EUR	2023	2022
Services de télécommunications	508 927 962,46	495 440 727,91
Services postaux	183 742 091,08	167 870 293,00
Services financiers	65 481 919,71	33 636 858,93
Services en provenance d'autres filiales	210 583 350,24	197 875 631,20
	968 735 323,49	894 823 511,04

en EUR	2023	2022
Chiffre d'affaires national	924 047 680,81	850 950 408,61
Chiffre d'affaires international	44 687 642,68	43 873 102,43
	968 735 323,49	894 823 511,04



POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2023
 (exprimé en EUR)

Note 16 – Autres produits d’exploitation

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

en EUR	2023	2022
Gain de dilution/cession d'i-Hub	-	12 879 194,15
Gain de cession de P&T Immobilière (cf. Note 2.5)	10 962 701,30	-
Revenus de location	9 527 829,52	1 675 447,97
Reprises de provisions d'exploitation	4 591 359,41	5 869 914,93
Plus-values de cession d'immobilisations	2 951 274,52	818 271,77
Indemnités d'assurances	13 535,05	2 435 210,31
Autres	10 613 236,75	10 252 142,35
	38 659 936,55	33 930 181,48

En date du 14 décembre 2022, le Groupe a vendu au prix d’acquisition 24 600 actions de nominal EUR 100 chacune de sa filiale i-Hub S.A. Le 15 décembre 2022, l’assemblée générale de cette dernière a décidé d’une augmentation de capital par émission de 135 000 nouvelles actions de nominal EUR 100 sans droit préférentiel de souscription ayant conduit à un gain de dilution pour le Groupe de EUR 12 879 194,15.

Note 17 – Autres charges externes

Les « Autres charges externes » se composent comme suit :

en EUR	2023	2022
Sous-traitance, entretien et réparations	40 951 677,44	37 892 928,45
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	28 038 546,94	28 920 581,97
Loyers et charges locatives	20 548 075,85	19 708 656,65
Frais de marketing et publicité	11 268 950,24	10 844 833,31
Assurances	5 173 897,85	5 637 105,20
Charges externes diverses	29 746 653,07	22 780 906,14
	135 727 801,39	125 785 011,72

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

en EUR	2023	2022
Contrôle légal des comptes annuels statutaires et consolidés	506 833,08	494 507,11
Autres services d'assurance	11 031,00	16 800,00
	517 864,08	511 307,11

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2023
 (exprimé en EUR)

Note 18 – Frais de personnel

Au courant de l'exercice 2023, le Groupe a employé 4 250 (2022 : 4 397) personnes Equivalents Temps Plein et en moyenne, réparties de la manière suivante :

	2023	2022
Salariés	3 333	3 415
Fonctionnaires et assimilés	917	982
	4 250	4 397

Note 19 – Autres charges d'exploitation

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

en EUR	2023	2022
Redevances pour concessions, brevets et licences	17 899 695,19	15 206 816,88
TVA non récupérable et autres impôts	9 209 864,79	7 265 223,63
Charges d'exploitation diverses	12 487 388,03	9 644 170,29
	39 596 948,01	32 116 210,80

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

en EUR	2023	2022
Conseil d'Administration	874 663,94	739 780,90
Comité d'Audit	51 610,00	49 323,98
Comité de Nomination	49 130,00	43 408,46
Comité de Gestion des Risques	14 990,00	1 239,44
	990 393,94	833 752,78



POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2023
 (exprimé en EUR)

Note 20 – 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.

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

en EUR	2023	2022
Impôts sur le revenu des collectivités de l'exercice	3 194 888,93	3 125 898,18
Impôt commercial communal de l'exercice	3 243 547,00	5 485 784,08
Impôts de l'exercice	6 438 435,93	8 611 682,26
Régularisation d'impôt sur le résultat des exercices antérieurs	(23 631,36)	(82 537,39)
	6 414 804,57	8 529 144,87

Le Groupe entre dans le champ de la réglementation Pilier 2 telle qu'introduite au Luxembourg par la loi du 22 décembre 2023 relative à l'imposition minimale effective. Cette législation entre en vigueur pour le Groupe dès l'exercice commençant le 1er janvier 2024. Ces nouvelles règles visent à assurer que le Groupe s'acquitte dans chaque juridiction dans laquelle il opère, d'un taux d'imposition effectif minimum de 15 % calculé sur les bénéfices déterminés selon les règles prévues par la loi du 22 décembre 2023. Le Groupe a analysé son exposition à ces nouvelles règles sur base des données disponibles au 31 décembre 2023 et a l'intention d'opter pour le régime de protection transitoire auquel il serait éligible sur base de cette analyse. A partir de l'exercice 2024, l'option pour le régime de protection transitoire devra être confirmée chaque année de la durée de la période transitoire.

Le Groupe dispose à fin de 2022 d'un montant approximatif de bonifications d'impôt pour investissement reportables de MEUR 89,1 ainsi qu'un montant approximatif d'impôts différés actifs de MEUR 10,4 liés aux pertes fiscales reportées. Les impôts différés actifs liés à ces attributs n'ont pas été comptabilisés au 31 décembre 2023. Les bonifications d'impôts et les pertes fiscales reportées de l'année 2023 restent encore à déterminer.

Note 21 – Autres impôts

Les « Autres impôts » se composent comme suit :

en EUR	2023	2022
Impôt sur la fortune - exercice courant	370 058,70	368 171,23
Retenue à la source impôts luxembourgeois	118 102,99	131 354,50
Retenue à la source pour les impôts étrangers	18 463,48	18 669,73
Impôts Autres	59 558,72	86 279,11
Impôts de l'exercice	566 183,89	604 474,57
Régularisation d'impôt sur la fortune - exercices antérieurs	(4 510,00)	(337 941,43)
	561 673,89	266 533,14

POST Luxembourg
Etablissement Public
NOTES AUX COMPTES ANNUELS CONSOLIDES
 au 31 décembre 2023
 (exprimé en EUR)

Note 22 – 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 23 – 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.

Note 24 – Engagements hors-bilan

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

en EUR	31/12/2023	31/12/2022
Commandes d'achat	226 522 505,93	197 474 339,33
Crédit-bail et locations	34 649 026,57	39 581 821,41
Investissements futurs	13 832 024,55	15 747 322,77
Actifs gagés	8 252 888,69	8 252 888,69
Garanties bancaires	2 771 697,89	2 365 508,58
Achats à terme de devises	711 096,38	689 214,81
Engagements de retraite	524 234,00	-
Garantie bonne fin d'exécution de travaux	104 067,00	104 067,00
	287 367 541,01	264 215 162,59

Note 25 – Evénements postérieurs à la clôture

Il n'y a pas d'événements postérieurs à la date de clôture ayant un impact significatif sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2023.



Conception

POST Luxembourg

Rédaction

POST Luxembourg

Sébastien Lambotte (Talk2U)

Réalisation artistique et graphique

binsfeld

Crédits photo

Anthony Dehez (dbcreation)

Eric Devillet

POST Luxembourg

www.post.lu / www.postgroup.lu

www.ainos.lu

www.digora.com

www.ebrc.com

www.editus.lu

www.elgon.lu

www.greco.lu

www.intech.lu

www.luxtrust.com

www.victorbuckservices.com

www.vo.lu

Retrouvez la version digitale du rapport annuel 2023 du Groupe POST Luxembourg :



ou sur

postgroup.lu/resultats

Retrouvez tous les podcasts RSE de POST :

- Numérique responsable
- POST4Kids goes Mini-Lënster
- De Colis vu muer
- Fairphone
- Reprise des appareils
- Inclusion financière
- Vêtements de travail certifiés Fairtrade
- Inclusion digitale



À propos de la réalisation de ce rapport

Le rapport annuel 2023 a été imprimé à 500 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 annuel est disponible sur notre Intranet et sur notre site Internet (www.postgroup.lu). Il a été imprimé sur du papier Munken Kristall Blanc FSC, 300 g pour la couverture, 150 g pour les intercalaires et 120 g pour les pages intérieures.

Toutes les copies papier ont été transmises à des parties prenantes de POST Luxembourg.

Les photos ont été spécialement réalisées pour le rapport annuel 2023.

Suivez-nous sur les médias sociaux :



