



POST - S'ENGAGER ET AGIR ENSEMBLE

QUAND L'ENGAGEMENT
FAIT LA DIFFÉRENCE**Claude Strasser**

Directeur général

Claude Strasser, directeur général de POST Luxembourg, livre son regard sur une année 2022 complexe, dresse le bilan de la stratégie *Mir sinn d'POST* et évoque les défis actuels et à venir.

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR CETTE ANNÉE 2022 ?

Après deux années de crise sanitaire, nous avons continué à évoluer dans un environnement très incertain, nous obligeant à réagir à une série d'événements imprévisibles comme les difficultés d'approvisionnement ou l'augmentation des prix de l'énergie qui a durement affecté nos coûts opérationnels. À cela s'ajoute l'inflation, qui a déclenché une nouvelle tranche indiciaire des salaires pesant lourdement sur notre bilan financier. Dans cette conjoncture, l'enjeu majeur a été de piloter au plus juste nos finances tout en veillant à assurer nos missions de service public et à poursuivre les projets de transformation entamés dans chacun de nos trois domaines d'activité. Une nouvelle fois, je me répète d'année en année, ce qui a fait la différence, c'est l'engagement sans faille de tous nos collaborateurs, à tous les niveaux du Groupe, qui nous a permis de maintenir un service de qualité, même si cela a été difficile par moments.

QUEL ÉVÉNEMENT « HEUREUX » RETIENDREZ-VOUS DE 2022 ?

C'est sans aucun doute la finalisation de notre nouveau siège, le bâtiment *HELIX* dans le quartier de la Gare et l'emménagement de nos équipes à la date prévue dès le démarrage du projet. La maîtrise des budgets a été remarquable, malgré la crise sanitaire et ses dommages collatéraux, tout en répondant aux normes de durabilité les plus élevées du moment. Historiquement, POST a toujours été présente dans ce quartier qui, pour moi, a un énorme potentiel de développement dans les années à venir, et *HELIX* contribue à ce changement et à cette valorisation en général. Situé au rez-de-chaussée du nouveau siège, l'Espace POST est d'ailleurs notre point de vente le plus fréquenté, avec près de 1 000 clients par jour. Il va sans dire que nous y offrons le plus haut niveau d'accueil et d'expérience client, qui sert à son tour de ligne directrice à l'ensemble de notre réseau de vente.

Notre souhait explicite est que *HELIX* puisse être un pôle d'attraction et identifié de manière pérenne comme le siège du Groupe, pour tous les collaborateurs, et j'en serai très fier. Car *HELIX* est là, et il est là pour durer. C'est un espace de vie qui nous ressemble.

COMMENT LES TROIS PRINCIPAUX MÉTIERS DE POST SE SONT-ILS PORTÉS EN 2022 ET NOTAMMENT POST COURRIER ?

On le voit depuis plusieurs années, le nombre de lettres ne cesse de chuter. Cette tendance n'est ni nouvelle ni spécifique au Luxembourg. Si la distribution avait été momentanément soutenue pendant la pandémie, par l'envoi de nombreux courriers du gouvernement liés à la gestion de crise sanitaire, 2022 a vu la tendance à la baisse se confirmer. Le volume de colis distribués, qui ne compense que partiellement la baisse des courriers, a légèrement augmenté en 2022. L'activité logistique réservée à l'acheminement des colis de l'international en Europe a notamment souffert de la contraction de l'activité industrielle en Chine, en raison des mesures sanitaires. Cependant, nos services proposés aux entreprises locales et de la Grande Région, notamment la préparation et l'envoi de commandes, se développent bien, nous amenant à étendre nos espaces de stockage. Cela prouve que notre impact sur l'économie et les opportunités que nous pouvons développer sont liés à notre maillage local et à notre expertise unique du tri et de la distribution, sur laquelle nous devons capitaliser.

QU'EN EST-IL DES ACTIVITÉS TÉLÉCOM & ICT ET FINANCE ?

Au niveau de notre métier Télécom & ICT, nous avons, malgré le contexte financier difficile, maintenu nos investissements dans le réseau du futur. La 5G est désormais accessible à 94 % de la population et l'installation de la fibre se poursuit à travers le territoire soutenant la transformation digitale de la société et de l'économie du pays. Dans le même temps, c'est surtout l'augmentation des coûts de l'énergie et la hausse de sa consommation qui nous pèsent. Cela nous pousse à réfléchir à la manière dont nous opérons nos services : l'avenir numérique sera plus sobre ou ne sera pas. Les enjeux d'efficacité énergétique de nos produits et services s'inscrivent en haut de notre agenda. POST Finance est une autre note positive au tableau 2022 : après plusieurs années difficiles, notre activité financière a bénéficié à la fois de la remontée des taux d'intérêt directeurs de la BCE et du succès de la nouvelle offre commerciale qui, même si elle met fin à la gratuité du compte courant postal, se veut accessible à tous.

CETTE ANNÉE MARQUE LA FIN DU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2022 *MIR SINN D'POST*. QUEL BILAN EN TIRER ?

Mir sinn d'POST nous a permis de mener à bien des transformations métiers qui étaient nécessaires et fondamentales pour rester concurrentiel, tout en mettant la priorité sur la satisfaction client, l'engagement de nos collaborateurs et la rentabilité. Concernant le premier pilier, le projet de transformation digitale de l'activité télécoms nous permet de nous rapprocher toujours plus du client et de le servir plus efficacement. La proximité avec le client est un enjeu majeur. Nous avons voulu y répondre en ouvrant de nouveaux Espaces POST et en élargissant les plages horaires de ces points de contact pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs. Nous sommes très fiers des résultats obtenus, mais plus fiers encore des remontées positives de nos collaborateurs qui nous ont confirmés que la stratégie des cinq dernières années était la bonne. Seul bémol, la rentabilité qui nous donne encore du fil à retordre et qui va demander des efforts plus soutenus.

QU'EN EST-IL JUSTEMENT DES ENJEUX RELATIFS À L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS ?

Nous pouvons nous féliciter de la manière avec laquelle les équipes se sont approprié la stratégie *Mir sinn d'POST*, contribuant à créer un réel sentiment d'appartenance au Groupe. Nous avons mis un point d'orgue à renforcer l'employabilité de nos équipes, pour leur garantir une sécurité de l'emploi et répondre aux besoins en compétences de demain. L'un des leviers que nous actionnons est d'encourager considérablement

la mobilité interne. Cela étant, si la pandémie avait fait naître une dynamique positive extraordinaire au sein des équipes, depuis quelques mois, on constate une forme d'essoufflement. Nous devons absolument retrouver l'agilité dont nous avons fait preuve les deux dernières années et chercher à remobiliser les équipes, à réactiver cet engagement pour relever les défis à venir. Si l'heure est à la bonne gestion de nos ressources, financières et humaines, il est important également de proposer des perspectives, une vision, qui leur donne à la fois la motivation et l'envie d'aller de l'avant.

À L'ISSUE DE L'ANNÉE 2022, LA RENTABILITÉ RESTE DONC UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE ?

C'est une préoccupation, mais surtout une contrainte forte. Même en tant qu'entreprise publique, nous devons être rentables afin d'assurer notre avenir et celui des milliers de collaborateurs que nous employons. La hausse des coûts vécue en 2022 va continuer à nous impacter et nous oblige à accélérer la transformation de nos métiers. Les enjeux de rentabilité ne doivent pas nous empêcher de lancer de nouveaux projets ou de saisir de nouvelles opportunités. La transformation de nos métiers doit rester notre priorité. La rentabilité, quant à elle, est une contrainte à gérer.

ON NE PEUT PLUS PASSER À CÔTÉ DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES. QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR CET ENJEU ?

Ce rapport témoigne de notre volonté de mieux intégrer ces enjeux et les indicateurs de durabilité dans notre stratégie. Nous devons inscrire POST dans l'économie de demain et répondre aux attentes de la société et de notre actionnaire tant en termes de changement climatique que d'enjeux humains ou sociétaux liés au développement durable. Nous n'avons pas attendu la crise énergétique pour nous engager, mais depuis plusieurs années, nous examinons de façon plus précise nos impacts réels et avons cette volonté d'agir là où cela fait du sens pour nous, mais aussi pour la société et pour l'environnement.

Je sens aussi une conscientisation plus forte de nos collaborateurs et de nos clients. Ce n'est plus un choix, la durabilité fait maintenant partie des règles du jeu d'une entreprise.

Répondre à ces enjeux implique une démarche mieux coordonnée et surtout une gouvernance qui assume d'en haut cet engagement. Ce n'est pas pour rien que nous avons décidé d'élargir le Comité exécutif de POST Luxembourg aux directeurs des services transversaux essentiels tels que la finance, les ressources humaines, les relations publiques et... la RSE.

PERFORMANCES FINANCIÈRES



Luca Tagliabue
Chief Financial Officer

« L'année 2022 se solde par un bénéfice net consolidé en hausse de 7,4 % à 30,9 millions d'euros malgré une multiplication de facteurs négatifs comme l'inflation portée par l'envolée du prix de l'énergie qui se traduit par la hausse inédite des coûts salariaux et l'intensification du déclin structurel du courrier traditionnel et de la téléphonie classique fixe. La croissance de la marge nette de taux d'intérêt et le profit réalisé sur la levée de fonds par une start-up créée par POST en 2016 contribuent de manière substantielle à la hausse de 2,2 millions d'euros du bénéfice net consolidé, et confirment la pertinence de diversification du Groupe dans les services financiers postaux et dans les services de technologies de l'information et des communications (TIC). »

Le **chiffre d'affaires** du Groupe POST s'établit à 891,6 millions d'euros, soit une baisse de 1,1 % par rapport à l'exercice précédent. Ce résultat est imputable au métier **Courrier & Logistique** qui, sous l'effet d'une forte contraction des volumes des colis en provenance d'Asie et de la poursuite de décroissance organique des volumes du courrier traditionnel, cède 31,6 millions d'euros de son chiffre d'affaires, qui au 31 décembre 2022 s'établit à 167,9 millions d'euros. Emmené par la hausse des ventes des services Mobiles et des services Solutions et Services pour Entreprises, le métier **Télécom & ICT** fait plus que compenser la décroissance structurelle de la voix traditionnelle. Son chiffre d'affaires est en croissance de 7 millions d'euros à 495,4 millions d'euros. Le chiffre d'affaires du métier **Finance** s'établit à 30,4 millions d'euros, soit une forte hausse de 8,3 millions d'euros par rapport à l'exercice précédent qui témoigne de la pertinence de refonte de ses stratégies commerciale et de placement. Pour amortir le déclin structurel

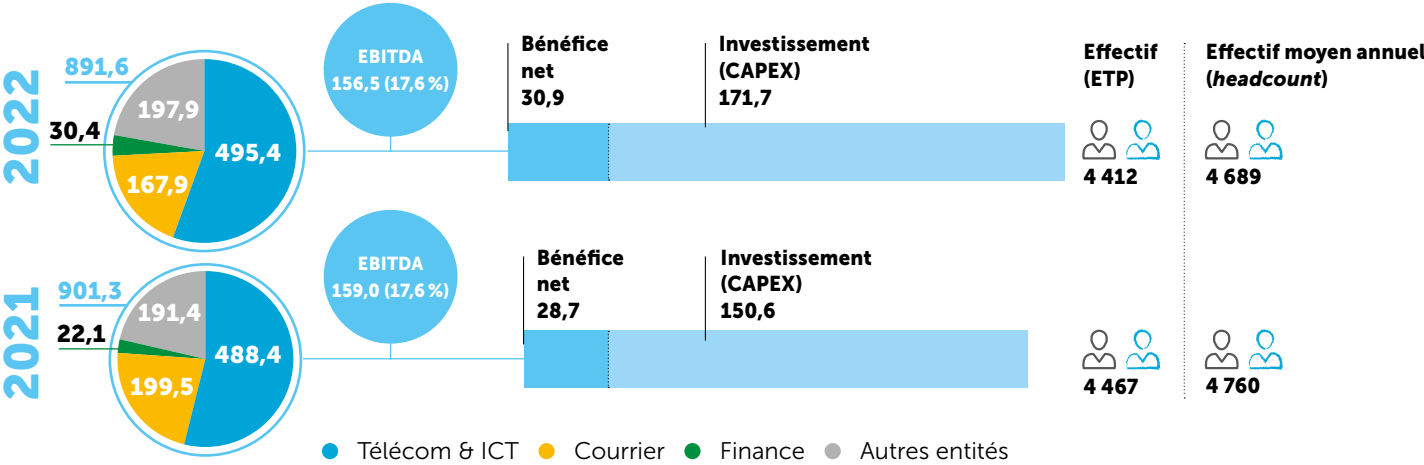
des métiers historiques de la distribution postale et de la téléphonie fixe, le Groupe poursuit une stratégie de diversification au travers de ses **filiales** dont le chiffre d'affaires, en hausse de 6,5 millions, atteint 197,9 millions d'euros au 31 décembre 2022.

Avec 4 412 ETP (équivalents temps plein), le Groupe opère dans des branches d'activités intenses en main d'œuvre. Gonflée par deux tranches indiciaires en l'espace de six mois visant à préserver la valeur des salaires dans un contexte inflationniste, la masse salariale du Groupe augmente de 12 millions d'euros par rapport à l'exercice précédent, et atteint 391,4 millions d'euros fin 2022. À cette hausse du coût du travail vient s'ajouter la hausse inédite des prix de l'énergie qui met sous pression les marges du métier **Télécom & ICT**, le marché restant très concurrentiel.

Alors que le Groupe est fortement impacté par la conjoncture et notamment par l'évolution du coût du travail et le déclin inexorable du courrier traditionnel et de la téléphonie classique fixe, l'année 2022 clôture sur un **résultat d'exploitation consolidé** en légère baisse de 1,6 % pour s'établir à 156,5 millions d'euros. C'est principalement à travers sa stratégie de diversification dans les services financiers postaux et dans le domaine des TIC avec notamment le profit réalisé sur la levée de fonds par i-Hub, la start-up créée par POST en 2016, que, par rapport à l'exercice précédent, le Groupe parvient à pratiquement stabiliser son résultat d'exploitation. L'année 2022 se solde par un **bénéfice net consolidé** de 30,9 millions d'euros, en hausse de 2,2 millions d'euros par rapport à l'exercice 2021.

Avec 171,7 millions d'euros, les **investissements** se sont maintenus à un niveau significatif. Ils concernent pour quelque 100 millions d'euros le développement des solutions informatiques et infrastructures pour servir les stratégies nationales pour les réseaux à ultra-haut débit et pour le déploiement de la 5G, et pour 40 millions d'euros la dernière phase de construction du bâtiment **HELIX**, nouveau siège social de POST Luxembourg depuis février 2023.

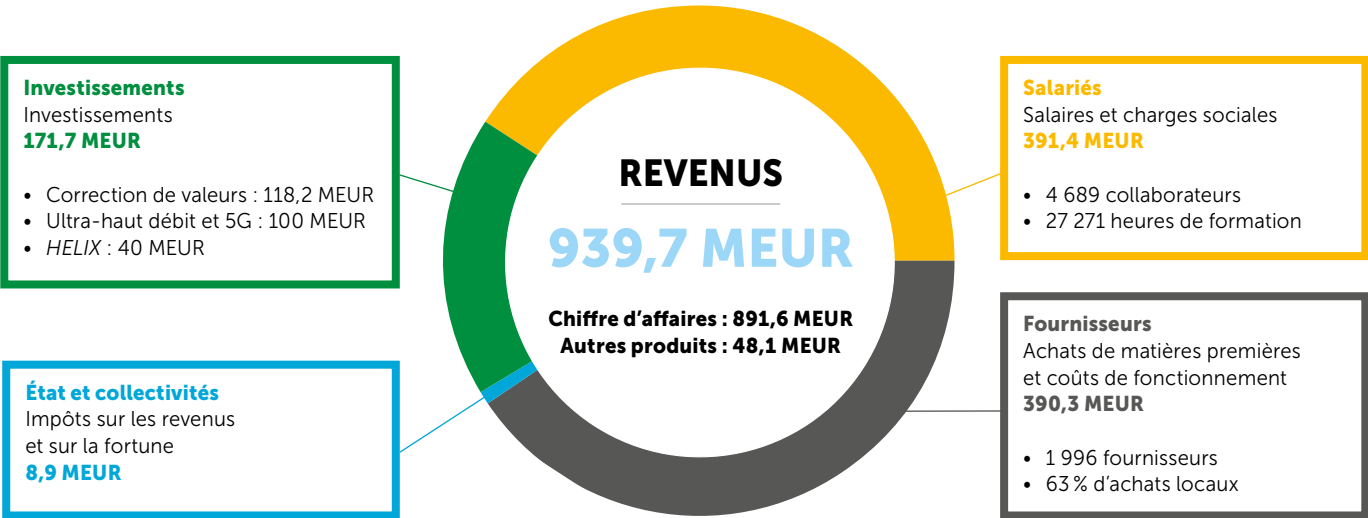
CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE POST (EN MEUR)



RÉPARTITION ENTRE PARTIES PRENANTES DU CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

En tant qu'établissement public à caractère commercial, POST Luxembourg exerce notamment des missions de service public ayant pour objectif d'assurer l'accès de tous aux services considérés comme essentiels. Cette logique reposant sur les missions de service public à travers ses différentes facettes se répercute sur la répartition entre parties prenantes du chiffre d'affaires consolidé qui se distingue par la prépondérance des versements aux fournisseurs, nationaux dans la mesure du possible, de solutions informatiques et infrastructures d'accès à fibres optiques (CAPEX) et coûts de fonctionnement associés (OPEX), et des versements entre autres aux collaborateurs du service postal universel à forte intensité de main d'œuvre. Dans un contexte économique jugé incertain, l'entreprise préfère thésauriser l'entièreté du bénéfice net réalisé en 2022 et ne pas verser de dividende.

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



CHIFFRES CLÉS 2022

DONNÉES FINANCIÈRES

891,6 M€
chiffre d'affaires

156,5 M€
EBITDA

171,7 M€
investissements

30,9 M€
bénéfice net

DONNÉES EXTRA-FINANCIÈRES



4 689
collaborateurs¹
dans le Groupe



54
nationalités



97 %
des collaborateurs
sous CDI



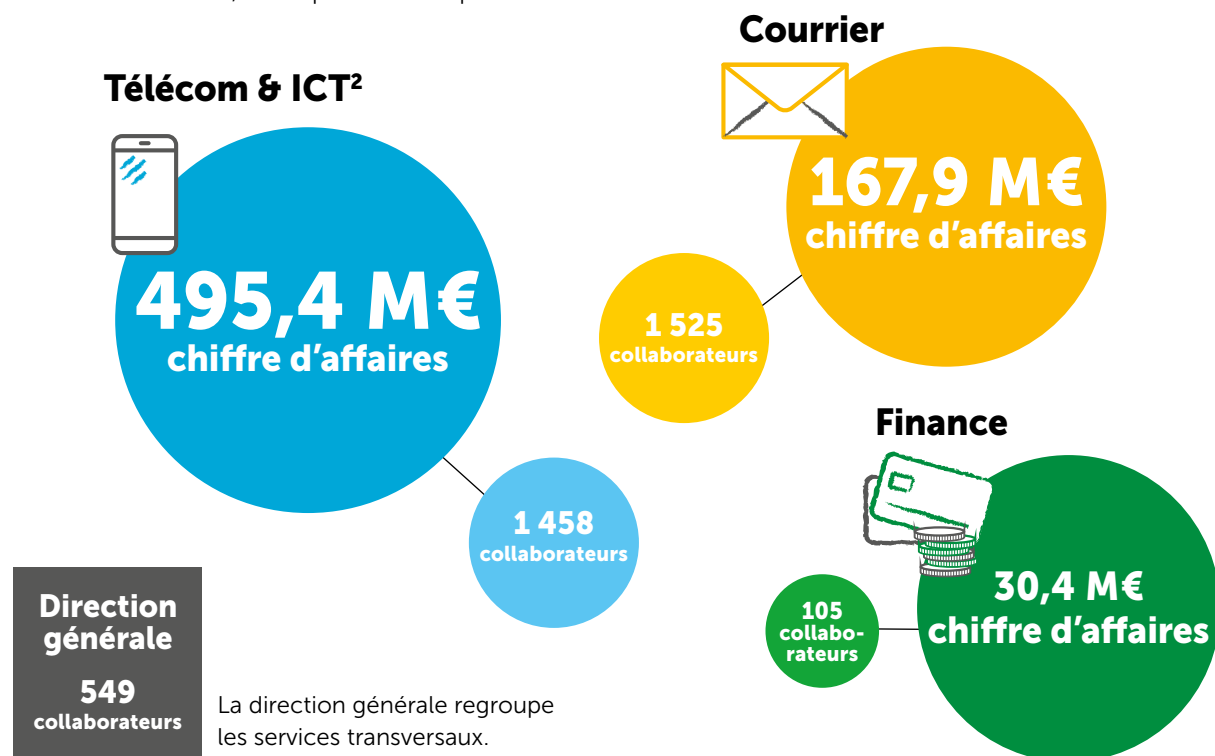
Émission de
12 931
tonnes équivalent
CO₂ (scope 1 et 2)



92 % des déchets
revalorisés

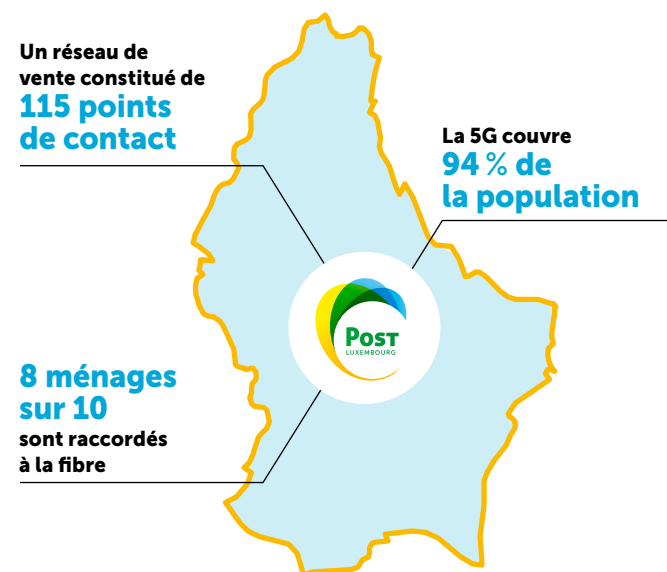
POST LUXEMBOURG EST UNE ENTREPRISE MULTI-ACTIVITÉS

Au niveau de la maison-mère, l'entreprise est composée de :

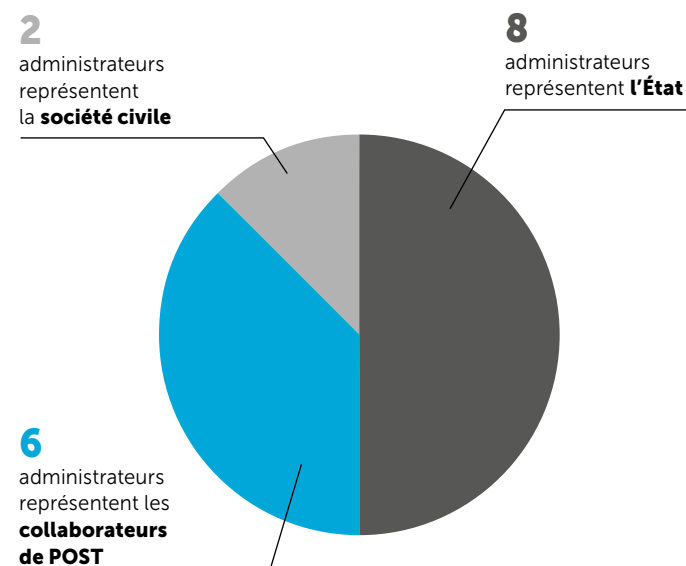


¹ headcount moyen annuel. ² L'activité Télécom & ICT regroupe les entités POST Telecom S.A. et POST Technologies.

UNE PRÉSENCE PHYSIQUE ET DIGITALE QUI ÉVOLUE



STRUCTURE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



³ POST est la seule entreprise à déployer la fibre au Luxembourg.

⁴ La CSSF pour le secteur financier et le secteur Télécom & ITC 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.

180 ANS D'HISTOIRE

C'est en 1842 qu'a été fondée POST Luxembourg en tant qu'administration. Elle opère sous le statut d'entreprise publique appartenant à l'État luxembourgeois depuis 1992, et évolue depuis dans des marchés concurrentiels. Le Groupe POST Luxembourg est constitué de la maison-mère (POST Luxembourg + POST Telecom) et de nombreuses filiales spécialisées dans leur propre domaine, dont les activités sont complémentaires à celles de POST. Avec 4 689 collaborateurs travaillant au sein du Groupe, POST Luxembourg est l'un des principaux employeurs du Luxembourg.

UNE ENTREPRISE AU SERVICE DE TOUS

L'engagement de POST au service de l'intérêt général s'inscrit dans des missions de services universels et de services publics. 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 prix raisonnables. En garantissant à chacun l'accès aux services essentiels, et en portant une attention particulière à l'inclusion de tous et aux personnes en situation de précarité, POST conforte son rôle d'entreprise à impact positif au service de la société.

DES MÉTIERS QUI SE RÉINVENTENT

POST est constamment à la recherche de l'équilibre entre rentabilité économique et missions d'intérêt général, tout en offrant à ses clients des produits et services sûrs, utiles, de qualité et accessibles. Au cours des dix dernières années, l'entreprise s'est transformée. Le métier Courrier a évolué vers la logistique et les colis, le métier Télécom & ICT est devenu l'artisan incontournable de la transformation digitale de la société³, et le métier Finance a repensé son offre autour de l'inclusion et de la nécessité pour chaque citoyen d'avoir accès à des moyens de paiement modernes, sûrs et simples à utiliser.

UN ENVIRONNEMENT FORTEMENT RÉGLEMENTÉ

Parmi les particularités de l'entreprise, 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 supervision⁴.

CROISSANCE ET AUTOFINANCEMENT

Tous les investissements sont intégralement pris en charge par les fonds propres de l'entreprise. À titre d'exemple, POST ne reçoit aucune subvention ou compensation de l'État pour assurer l'installation de la fibre optique à travers le pays. L'entreprise couvre l'intégralité de ses investissements et dépenses par ses propres moyens.

NOS GRANDES TENDANCES

DIVERSIFICATION ET RENTABILITÉ DES ACTIVITÉS/EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE ET CIRCULARITÉ/
EMPLOYABILITÉ DES COLLABORATEURS EN LIEN AVEC LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET TECHNOLOGIQUE

NOTRE RÔLE

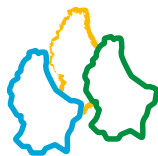
Proposer des services et produits utiles et à valeur ajoutée, de qualité et accessibles à tous



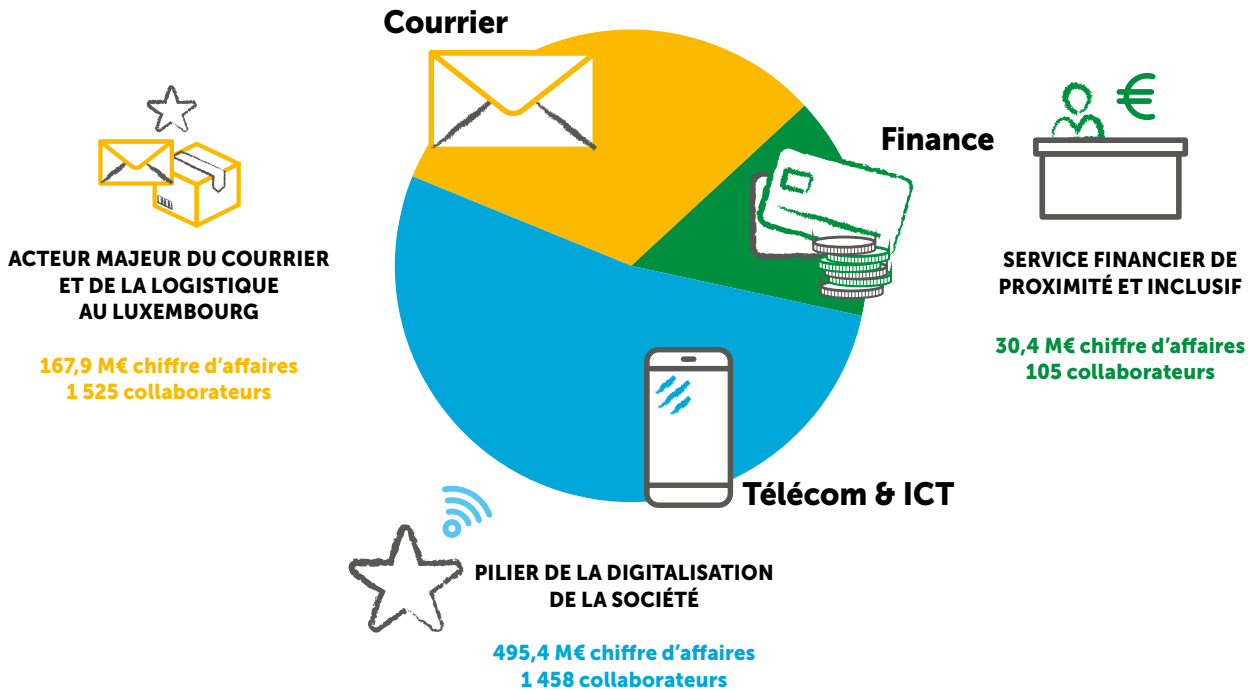
Un partenaire de confiance
au service du plus grand nombre



Établissement public,
100 % étatique



Modèle multi-activités fortement
réglementé, essentiel pour le pays



PRIORITÉS STRATÉGIQUES

3 piliers stratégiques



Engagement



Rentabilité



Expérience
client

Une culture d'entreprise reposant sur les valeurs



Modernité



Ouverture



Simplicité



Engagement



Luxembourg



Une stratégie de développement durable formalisée en 2009 : RESPECT (voir p.29).

NOS ATOUTS

Capital humain

- 4 689 collaborateurs dont 97 % en CDI.
- 54 nationalités.
- Six représentants du personnel sont membres du Conseil d'administration.

Capital financier

- Chiffre d'affaires : 891,6 M€.
- Un actionnaire unique : l'État.

Capital industriel

- 21 entités forment le périmètre de consolidation financière.
- Trois *data centers* certifiés *Tier IV*.
- 11 centres dédiés à l'activité Courrier et à la logistique.
- Infrastructures réseau mobile et fibre optique sur l'ensemble du territoire.
- Flotte composée de 1 278 véhicules.

Capital sociétal

- 115 points de vente au Luxembourg .
- *Contact centers* hébergés au Luxembourg, accessibles en cinq 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'approvisionnement.

Capital innovation

- Expertise technologique en termes de réseaux de communication, de digitalisation, de gestion de données et de cybersécurité.
- Programmes internes favorisant l'innovation (*KickBox* et *NEXT*) et de développement des talents (*POSTalents*) accessibles à tous les collaborateurs.

Capital patrimoine

- Patrimoine immobilier : Hôtel des Postes, centrale téléphonique d'Ettelbruck.
- Préservation de la mémoire collective via l'activité POST Philately (timbres, tampons postaux, expositions...).
- Conservation d'œuvres d'art et de biens culturels.

CRÉATION DE VALEUR ET IMPACTS

Pour les clients

- Plus de 1,5 million de visites en Espaces POST en un an.
- Plus de 700 000 appels aux *contacts centers*.
- Nette amélioration de l'expérience client (NPS) sur quatre ans.
- Huit ménages sur dix sont raccordés à la fibre.
- 94 % de la population est couverte par la 5G.
- 7,1 millions de colis (+1 %) et 107 millions de lettres (-7 %) triés et distribués.
- Plus de 30 000 clients en situation de précarité bénéficiant d'un compte courant *eboo*.

Pour les collaborateurs du Groupe POST

- 391 M€ de masse salariale (+3,1 % en 2022).
- 231 recrutements (-15 %) et 152 mobilités internes (+8 %) au sein de la maison-mère.
- Huit heures de formation en moyenne par non-cadre et 11 heures par cadre.
- Préservation du dialogue social : nouvelle convention collective pour POST Telecom S.A. et intégration du télétravail.
- Définition d'un salaire minimum de 8 % supérieur au minimum social en vigueur au Luxembourg.

Pour la planète

- Réduction de la consommation d'énergie du réseau télécoms de 15 % d'ici 2025.
- Certificats verts pour 100 % de l'électricité consommée.
- Électrification de 13 % de la flotte (objectif : 90 % d'ici 2026).
- Récupération du matériel télécoms en vue de son réemploi.
- Efforts *paperless* engagés.

Pour la société

- 63 % des achats effectués par POST sont réalisés localement.
- Nombreuses conventions développées, entre autres, avec l'ADEM et des acteurs de l'économie sociale et solidaire (Ligue HMC, Fondation Autisme Luxembourg...).

ÉROSION DE VALEUR

- Le Groupe a généré 2 805,9 tonnes de déchets.
- 43,3 GWh d'énergie consommée d'origine non renouvelable (-5 %) sur un total de 173 GWh.
- Émission de 12 931 tonnes (-10 %) de gaz à effet de serre (scope 1 et 2).

CULTIVER L'INNOVATION AVEC RESPONSABILITÉ



Pierre Zimmer
Directeur général adjoint
et *Chief Strategy Officer*

Dans un environnement économique qui évolue de plus en plus vite, POST veille à renforcer sa capacité à s'adapter. L'innovation est une des clés indispensables pour y arriver. Elle participe à la transformation des métiers de POST et à la diversification des activités du Groupe, comme nous l'explique Pierre Zimmer, directeur général adjoint, en charge notamment de la stratégie et de l'innovation.

AU SEIN DU GROUPE POST, COMMENT LE CONCEPT D'INNOVATION EST-IL PERÇU ?

L'innovation se traduit avant tout par une ouverture aux nouvelles idées, qu'elles émanent de nos collaborateurs, de nos clients ou encore de nos partenaires. Elle prend aussi forme au cœur de partenariats établis avec des acteurs de la recherche, comme l'Université de Luxembourg, en particulier son *Interdisciplinary Centre for Security, Reliability & Trust – SnT*, ou d'autres institutions de la Grande Région. C'est un processus de développement qui vise à répondre à de nouvelles problématiques ou opportunités identifiées sur le marché au départ de nos compétences, créatives et techniques, et de notre savoir-faire.

COMMENT QUALIFIER LE RÔLE ET L'IMPORTANCE DE L'INNOVATION AU SEIN DE POST ?

C'est aujourd'hui un levier essentiel de diversification du Groupe, qui doit accompagner l'évolution de nos métiers. L'innovation doit nous permettre de trouver de nouveaux débouchés, à travers la conception et la mise en œuvre de produits et services, de soutenir notre développement localement comme à l'international. Par exemple, POST, présente depuis longtemps dans la gestion des réseaux fixes et mobiles, a récemment démontré que son expertise pouvait être mise à profit dans le secteur spatial. Innover contribue en outre au renforcement de notre attractivité, facilitant aujourd'hui le recrutement des compétences dont nous aurons besoin demain.

COMMENT L'INNOVATION EST-ELLE MISE EN ŒUVRE OU CONDUITE AU SEIN DU GROUPE POST ?

Il ne s'agit pas uniquement de faire émerger des idées originales ou des concepts inédits. L'innovation s'exprime avant tout dans leur mise en œuvre en vue de créer de la valeur ajoutée pour nos parties prenantes. L'innovation ne s'achète pas. Elle ne se programme pas non plus. Il faut la cultiver.

COMMENT L'INNOVATION SE CULTIVE-T-ELLE ?

Plusieurs approches sont mises en œuvre pour y contribuer. On laisse par exemple la possibilité aux collaborateurs de soumettre des idées ou des concepts nouveaux. Si nous sommes convaincus de la pertinence d'une idée, alors nous engageons les moyens pour l'explorer et la mettre en œuvre. L'innovation découle aussi de l'échange, entre les collaborateurs, avec les clients, en anticipant les besoins du marché. Il s'agit, à tous les niveaux, d'adopter une attitude d'ouverture. Je pense qu'il est aussi important de sensibiliser autour des grandes tendances, comme la responsabilité sociale des entreprises, enjeu qui revêt une importance capitale, pour voir comment mieux s'engager dans cette direction.

QUELLES SONT LES AMBITIONS DE POST, POUR L'AVENIR, EN MATIÈRE D'INNOVATION ?

Ces dernières années, nous avons veillé à développer une culture de l'innovation à l'échelle du Groupe, à structurer une approche contribuant à l'émergence et à la mise en œuvre de nouvelles idées. La volonté, pour les années à venir, est d'accélérer ce processus, à travers une ouverture plus large vers l'extérieur. Il s'agit d'inviter les acteurs de l'économie dans leur grande diversité à échanger avec POST, dans l'optique de

mettre nos compétences et notre savoir-faire au service de projets innovants dont ils pourraient profiter.

QUELS SERONT, SELON VOUS, LES GRANDS LEVIERS D'INNOVATION DANS LES ANNÉES À VENIR ?

La data restera certainement l'actif le plus important à l'avenir. Notre rôle, en tant qu'opérateur de télécommunications et prestataire de services ICT, est d'investir dans ce domaine, pour répondre à nos propres enjeux, mais aussi pour aider nos clients à tirer avantage d'une meilleure exploitation de la donnée.

COMMENT LE GROUPE POST VEILLE-T-IL À UNE UTILISATION RESPONSABLE DES DONNÉES ?

Au-delà de l'obligation de répondre aux exigences réglementaires établies et à venir en la matière, l'utilisation de la donnée soulève des enjeux éthiques (voir p. 84) pris très au sérieux à l'échelle du Groupe. À travers des services comme CyberForce ou LuxTrust, POST agit comme tiers de confiance auprès de nombreux acteurs amenés à gérer ou traiter des données. Si l'on considère l'évolution technologique, et notamment le développement de l'intelligence artificielle, il nous importe d'adopter une attitude responsable. Dans cette optique, nous mettons notre expertise au service d'autres acteurs afin de bien appréhender ces enjeux avec les diverses parties prenantes de la société.

QUELQUES PROJETS D'INNOVATION AU SEIN DE POST

L'IA ET LA RA AU SERVICE DE LA GESTION DES INSTALLATIONS

POST a recours à l'intelligence artificielle (IA) et à la réalité augmentée (RA) pour cartographier l'ensemble de ses installations techniques à travers le territoire. L'utilisation de la technologie, à ce niveau, permet d'intervenir plus efficacement sur le réseau.

RÉCUPÉRER LA CHALEUR POUR CULTIVER DES... TOMATES

Récupération de la chaleur dégagée par nos *data centres* pour effectuer de la culture maraîchère en serre. C'est une des idées qui a récemment émané des équipes de POST et qui est actuellement à l'étude.

AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE AU DÉPART DE LA DONNÉE

POST prend part à un projet international avec notamment de grands constructeurs automobiles. Nous mettons à disposition notre plateforme d'échange de données afin d'explorer les possibilités offertes par la 5G dans l'optique d'améliorer la sécurité routière.

DES MODÈLES ANTIFRAUDE UTILISÉS PAR D'AUTRES OPÉRATEURS

Dans le domaine des télécommunications, CyberForce a notamment développé des modèles antifraude, pour détecter les opérations malveillantes à travers les réseaux. Nos solutions sont aujourd'hui utilisées par d'autres opérateurs à travers le monde.

FACILITER LA DISTRIBUTION DES CLÉS QUANTIQUES

Récemment, POST a engagé un projet avec des partenaires, actifs dans le domaine spatial, visant la distribution de clés de chiffrement quantique. L'objectif est de répondre aux enjeux futurs de sécurité des échanges de communications.

RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Les enjeux environnementaux sont au cœur des préoccupations de POST Luxembourg. Les réponses à apporter aux défis sociétaux, visant à réduire l’impact de nos activités sur l’environnement, se traduisent au cœur de notre feuille de route RSE. Entreprise publique, POST Luxembourg s’engage notamment à contribuer aux objectifs que s’est fixés le gouvernement – son actionnaire – dans le cadre de son 3^e Plan national pour un développement durable.

ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DU LUXEMBOURG

Contribuer aux objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d’énergie fixés par le Luxembourg¹

- Réduire de 55 % les émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2005 d’ici 2030 et « zéro émission nette » d’ici 2050.
- Consommer 25 % d’énergie provenant de sources renouvelables d’ici 2030 (11,7 % en 2021).
- Réduire la demande finale en énergie de 40 à 44 % d’ici 2030.

Accompagner nos clients dans leur propre transition écologique et répondre à leurs attentes

14,5 tonnes équivalent CO₂ d’empreinte carbone moyenne par Luxembourgeois contre 2 t éq. CO₂ recommandées pour atteindre l’objectif de l’Accord de Paris²

(source : LIST)

NOS OBJECTIFS

Transition énergétique

- Réduire notre consommation d’énergie et nos émissions de CO₂.
- Favoriser l’emploi d’énergies renouvelables.
- Assurer une mobilité durable.

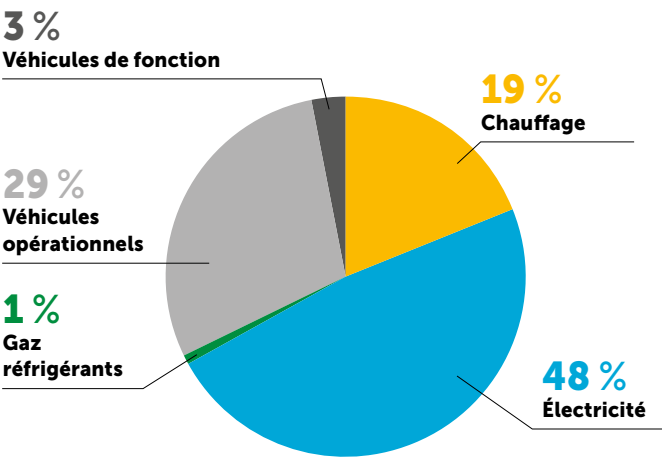
Préservation des ressources (consommation responsable et circularité)

- Favoriser la circularité (réemploi, reconditionnement, réparation…) afin d’allonger la durée de vie de nos équipements.
- Intégrer des critères de durabilité systématiquement dans tous nos achats et ainsi engager nos fournisseurs.
- Sensibiliser nos clients à des choix de consommation plus sobres et respectueux de l’environnement.

NOS PREMIÈRES ACTIONS

- Création de la fonction de *Mobility Manager*.
- Implication du département Finances dans la collecte de données extra-financières.
- Partenariats avec le milieu associatif local pour la/le revalorisation/reconditionnement de nos équipements télécoms (*Digital Inclusion*, *SOLINA Aarbechtshëllef ASBL* et Ligue HMC).
- Intégration de critères *Fairtrade* dans notre masse d’habillement.
- Investissement dans l’électromobilité avec l’objectif d’atteindre 90 % de nos véhicules POST électrifiés d’ici 2026.
- Mesure de notre impact CO₂ sur les scopes 1 et 2 qui représentent les émissions de CO₂ liées à l’énergie que nous utilisons.

PANORAMA DES SOURCES D’ÉMISSIONS



EMPREINTE CARBONE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Accroître notre efficacité énergétique et réduire nos émissions de CO₂ est un enjeu à la fois environnemental et économique. En 2022, POST a procédé, pour la deuxième fois, à une mesure de son empreinte carbone pour les sources d’émissions principales liées à son activité.

Sur les scopes 1 et 2 et leurs émissions indirectes (compris dans le scope 3)³, POST Luxembourg⁴ a émis quelque 13 000 tonnes de CO₂eq⁵. Ces émissions évoluent légèrement à la baisse en un an, du fait de l’électrification de notre flotte opérationnelle et de la réduction de nos consommations de chauffage³.



1 Plan national intégré en matière d’énergie et de climat 2 Accord de Paris sur le climat : adopté en décembre 2015, l’objectif central de cet accord international de lutte contre le changement climatique consiste à contenir le réchauffement climatique en dessous de 2°C par rapport aux niveaux préindustriels et à poursuivre les efforts pour le limiter à 1,5°C.

3 Les scopes 1 et 2 concernent les émissions dont l’entreprise a la maîtrise (l’énergie que nous utilisons) et, pour le scope 3, les émissions indirectes de sa chaîne de valeur. 4 Le périmètre de mesure couvre – comme en 2021 – POST Luxembourg, POST Telecom, EBRC et Michel Greco S.A. 5 CO₂eq signifie équivalent CO₂ c’est-à-dire que les principaux gaz à effet de serre, dont le CO₂, ont été pris en compte et la valeur est exprimée en équivalent de la quantité de CO₂ qui aurait le même pouvoir de réchauffement.

MINIMISER NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE



Roue de Kyoto : système de refroidissement à l'air qui fonctionne quasiment sans apport d'énergie 85 % de l'année.

Afin de réduire l'empreinte environnementale de notre activité, plusieurs démarches ont été engagées.

OPTIMISER LES DATA CENTRES

Le Groupe POST, à travers sa filiale EBRC, gère trois *data centres* situés à Windhof, Kayl et Betzdorf, représentant une surface de 15 000 m² dédiée à l'hébergement et à la gestion de ressources informatiques. Ces trois infrastructures sont responsables de 60 % de l'électricité consommée par l'ensemble du Groupe POST en 2022, soit plus de 80 GWh.

NOS ENGAGEMENTS

- Rendre nos *data centres* neutres en CO₂ d'ici 2030.
- Optimiser régulièrement la performance énergétique des trois *data centres* afin d'atteindre un PUE inférieur ou égal à 1,4 d'ici 2030.
- Réduire de la consommation d'eau potable nécessaire au système de refroidissement du *data centre* de Windhof.
- Mettre en place un système d'analyse individuelle des consommations énergétiques propres à chaque client.

RÉDUIRE LA CONSOMMATION DES RÉSEAUX

En 2022, les antennes d'accès au réseau mobile de POST ont consommé environ 9 GWh d'électricité et les équipements d'accès au réseau fixe (PoP, armoires fibre, etc.) environ 5,5 GWh. Depuis 2022, POST opère un meilleur suivi de la consommation énergétique de ses réseaux dans l'optique d'optimiser chacun de ses éléments. Cette démarche doit permettre de réduire les coûts en énergie liés au fonctionnement du réseau et contribuer à minimiser l'impact environnemental des activités de POST.



En 2022, l'un des principaux sites techniques du réseau POST, à proximité de la ville d'Esch, a accueilli une installation de production d'énergie solaire couvrant la moitié de ses besoins en électricité en journée.



Gaston Bohnenberger
Directeur
POST Technologies

« L'optimisation énergétique de nos réseaux mobiles et fixes est un enjeu-clé pour l'avenir. Pendant longtemps, la gestion de l'énergie n'était pas une priorité. Désormais, au-delà de l'enjeu environnemental, c'est un défi économique et financier. Il s'agit d'agir concrètement afin de limiter la consommation de nos équipements. Notre nouveau réseau mobile permet, avec la 5G par exemple, d'accéder à des gains d'efficacité par rapport

aux générations précédentes de réseaux mobiles. Le réseau comporte notamment des fonctions d'économie d'énergie, comme la mise en veille des stations de base lorsqu'elles sont au repos, la nuit et le week-end. Il faut cependant admettre que cela ne signifie pas forcément une baisse de consommation intrinsèque étant donné que le volume des transferts augmente. C'est pourquoi nous devons aller plus loin, en recourant par exemple à l'intelligence artificielle, pour opérer une gestion dynamique et pertinente de la capacité déployée. »

NOS ENGAGEMENTS

L'objectif est de parvenir à réduire la consommation d'énergie du réseau de 15 % d'ici 2025.

Pour cela, plusieurs leviers sont considérés :

- la mise hors service accélérée des anciennes technologies (non IP et cuivre) et l'optimisation des réseaux de dernière génération.
- la mise en place d'un monitoring plus détaillé de la consommation énergétique de chacun des sites pour identifier les points d'action les plus pertinents.
- le déploiement d'un programme de rénovation énergétique des centraux télécom : isolation de l'enveloppe des bâtiments, rénovation des installations de climatisation et optimisation de l'agencement des salles de télécommunication.
- un engagement conséquent en faveur du réemploi : revente des équipements réseaux mis hors service et achat partiel de matériel de seconde main pour des projets non critiques.

LE DÉFI DE LA MOBILITÉ

POST met actuellement en œuvre un vaste programme d'électrification de sa flotte de véhicules. En 2022, le Groupe a nommé un *Mobility Manager*, dont la première mission est de déployer une infrastructure de charge devant garantir l'autonomie des 220 véhicules électriques attendus au premier semestre 2023.

D'ici 2026, 90 % de la flotte de véhicules de POST devrait fonctionner à l'électricité.

La démarche doit permettre de réduire notre dépendance aux énergies fossiles (1,5 million de litres de carburant en 2022 pour 13 millions de km parcourus) et de réduire l'empreinte environnementale liée aux déplacements. Une fois électrifiée, la flotte devrait consommer chaque année environ 3 GWh d'électricité, 100% issue de sources renouvelables.

Cette transformation nous invite en outre à une réflexion plus profonde, notamment autour de l'organisation des tournées et des circuits de distribution à l'échelle nationale.



D'ici 2026, 90 % de la flotte de véhicules devrait être électrique.



Mario Treinen
Directeur POST Courrier

« L'activité historique de POST, liée à la collecte et à la distribution du courrier et des colis, a considérablement évolué ces dernières années. L'un des défis qui nous occupent depuis plusieurs mois, à ce niveau, réside dans l'électrification de notre flotte de véhicules, qui doit nous permettre de limiter nos émissions de CO₂, mais aussi conduire à des économies d'énergie. Cette transformation nous invite en outre à une réflexion plus profonde, autour notamment de l'organisation des tournées et des circuits de distribution à l'échelle nationale. L'enjeu est de parvenir à mieux évaluer le nombre de kilomètres parcourus par nos collaborateurs et d'identifier les leviers permettant de les limiter. Nous gérons une dizaine de flux, entre la distribution du courrier, celle des journaux ou encore la prise ou la reprise des colis... Il arrive dès lors que plusieurs véhicules de POST, ou d'une de ses filiales, se retrouvent le même jour, au même endroit, pour diverses raisons. Nous devrions parvenir à nous appuyer sur nos divers réseaux, celui des facteurs, des livreurs, de notre filiale Michel Greco S.A. ou d'autres, avec une approche transversale, afin d'aller chercher des gains d'efficacité. On peut de cette manière minimiser notre impact sur l'environnement tout en améliorant notre rentabilité. Des leviers d'optimisation autour du "dernier kilomètre" en ville, à Luxembourg et Esch-sur-Alzette notamment, doivent aussi être étudiés. Face aux défis qui se présentent à nous, il y a lieu de faire évoluer nos modèles, en travaillant avec nos collaborateurs, en cherchant les bons équilibres, pour nous réorganiser de la meilleure des manières. »

NOS ENGAGEMENTS

- 90 % de véhicules électriques dans notre flotte automobile d'ici 2026 et déploiement d'une infrastructure de charge adaptée sur nos sites.
- la mise en place d'une nouvelle *car policy* favorisant les véhicules à faibles émissions et l'optimisation du pool de véhicules internes partagés.
- l'analyse nos déplacements quotidiens et la mise en place d'un plan de réduction du nombre de kilomètres parcourus.



Le data centre de Kayl permet, grâce à des pompes à chaleur, de chauffer près de 90 % du bâtiment voisin qui héberge plusieurs entreprises filiales du Groupe POST.

CRÉATION DE VALEUR POUR LES COLLABORATEURS ET LA SOCIÉTÉ CIVILE

Les enjeux sociaux sont au cœur des préoccupations de POST Luxembourg. Les réponses à apporter aux défis sociétaux, et notamment le soutien à l'inclusion professionnelle et sociale, le renforcement de l'employabilité des collaborateurs ainsi que de leur bien-être, la promotion de la diversité en entreprise, figurent dans notre feuille de route RSE. Entreprise publique, POST Luxembourg s'engage notamment à contribuer aux objectifs que s'est fixés le gouvernement – son actionnaire – dans le cadre de son 3^e Plan national pour un développement durable.

ENJEUX SOCIÉTAUX DU LUXEMBOURG

- Croissance démographique constante (+1 million d'habitants en 2050)¹.
- Vieillesse de la population.
- Inclusion des jeunes sur le marché de l'emploi (taux de chômage et taux de risque de pauvreté élevés).
- Respect des droits humains fondamentaux sur le lieu de travail (notamment l'égalité homme-femme).
- Inclusion des personnes porteuses de handicap.

**Au Luxembourg,
plus de 25 %
de la population
aura plus de 65 ans
en 2050²**

NOS OBJECTIFS

- Garantir les mêmes droits et un environnement de travail de qualité à tous nos collaborateurs.
- Favoriser l'inclusion des jeunes adultes en offrant du travail avec ou sans qualification.
- Faire de la mobilité intra-groupe un atout dans la recherche de talents.
- Garantir l'accès à des services essentiels de connectivité, de livraison de colis et de courrier, d'accessibilité bancaire à tous et surtout aux plus vulnérables.
- Doter les collaborateurs de compétences digitales pour améliorer l'apprentissage, l'employabilité et la sécurité en ligne.
- Mettre en place une chaîne d'approvisionnement responsable (respect des droits humains chez nos fournisseurs).
- Mise en place d'une stratégie de sponsoring et mécénat responsable et inclusive.

NOS PREMIÈRES ACTIONS

- 98 % des salariés de la maison-mère sont couverts par deux conventions collectives de travail (l'une pour POST Luxembourg, maison-mère et entreprise publique et l'autre pour POST Telecom S.A.) qui fixent les conditions de travail et les salaires au sein d'une grille.
- Formalisation d'une stratégie RH qui vise trois objectifs : le développement des compétences des collaborateurs, l'attraction et la fidélisation des talents et l'adaptation de l'entreprise à la transformation de nos métiers.
- POST travaille avec plusieurs associations en faveur de l'inclusion : Ligue HMC, Fondation Autisme Luxembourg...
- Réalisation de cadeaux d'entreprise en recyclant des matériaux tels que des anciennes bannières publicitaires ou des anciens uniformes de POST par une association qui soutient les personnes atteintes d'autisme.

LA DIVERSITÉ, UN ENJEU CLÉ

POST compte une multitude de métiers, de compétences et de fonctions, qualifiées ou non qualifiées. Toutes les générations sont représentées au cœur de l'entreprise et de ses filiales. Cette diversité est aujourd'hui considérée comme un levier de cohésion et d'ouverture. Elle participe à la compétitivité du groupe autant qu'à son attractivité. Enrichissant notre ADN, en tant qu'entreprise multiculturelle, elle soutient notre capacité d'innovation.

Périmètre POST Luxembourg

En 2022 :



En termes de diversité et d'équité, POST doit veiller à certains enjeux. Parmi eux, il faut être attentif à l'évolution de la pyramide des âges au niveau de nos différents métiers. Il est aussi essentiel de veiller à une meilleure représentation des femmes, notamment à des postes qualifiés et à responsabilité.

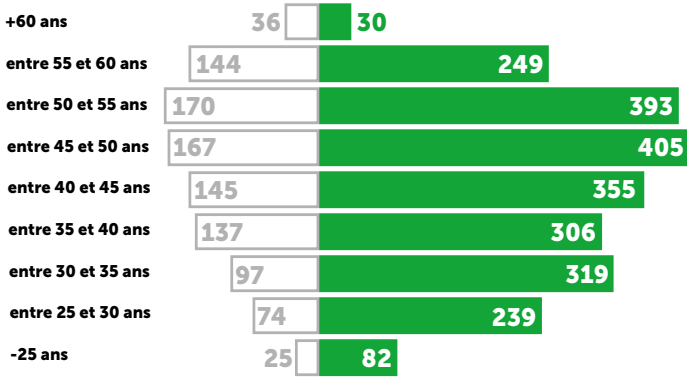
Évolution de l'effectif féminin

En 2022, la part des femmes au sein de l'entreprise est de 30 %. À titre de comparaison, la moyenne nationale de l'emploi féminin était de 41 % au premier trimestre 2022. Chez POST Luxembourg, en 2022, sur 231 recrutements, seuls 26 % des collaborateurs recrutés étaient des femmes.



Pyramide des âges

La pyramide des âges des collaborateurs de POST Luxembourg révèle un âge moyen de 43 ans.



□ Femmes ■ Hommes
Effectif au 31.12 (Headcount)

Considérant l'évolution de la pyramide des âges actuelle, POST doit appréhender une vague de départs en retraite importante au cours de la prochaine décennie. Avec ces mises à la pension, c'est tout un savoir-faire développé au sein de l'entreprise qui risque de disparaître, particulièrement au niveau des métiers de POST Courrier et POST Technologies. Il est donc essentiel de répondre à un besoin de transmission des compétences au sein des équipes et de mettre en place, notamment, un plan de succession afin d'assurer la continuité des métiers et de pouvoir maintenir un service de qualité.

Cadres dirigeants



Cadres



□ Femmes ■ Hommes

1 Au 1^{er} janvier 2022, 645 397 personnes vivaient au Luxembourg (recensement 2022). 2 LISER (Luxembourg Institute of Socio-Economic Research).

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET INCLUSION SOCIALE

Dans l’optique de créer de la valeur pour les collaborateurs et la société civile, nous travaillons sur plusieurs axes stratégiques, visant à améliorer la qualité de vie de nos équipes et l’employabilité de nos salariés, soutenir l’inclusion professionnelle, garantir l’accès aux services essentiels que nous proposons à tous. Ci-dessous, voici quelques initiatives clés mises en œuvre.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Nos efforts en matière de bien-être au travail visent la préservation de la santé mentale et physique des collaborateurs, leur épanouissement dans le cadre de leur fonction, le renforcement de la motivation des équipes et, *in fine*, la pérennité de l’entreprise via l’amélioration de la productivité et de l’attractivité.

Relever ces enjeux est essentiel dans l’optique de prévenir l’absentéisme et de renforcer l’attractivité et la rétention des équipes. Au sein de POST, l’engagement pris en faveur de l’amélioration du bien-être au travail s’articule autour de plusieurs axes, notamment :

- la sécurité de l’emploi : 97,2 % de nos collaborateurs ont un contrat à durée indéterminée. 231 collaborateurs ont été recrutés en 2022 dont 55 % sous CDI.
- la mise en place d’une culture d’entreprise ouverte et transparente soutenue par la communication interne.
- le maintien d’un dialogue social régulier et constructif.



Isabelle Faber
Directrice des Ressources humaines, Relations publiques et RSE

« Dans un écosystème marqué par une succession de crises, l’incertitude s’installe dans le quotidien de chacun, pouvant, dans certains cas, susciter la peur au sein de la population et, par ricochets, auprès de nos collaborateurs. Ces craintes ne sont donc pas directement liées à POST. Mais en tant qu’employeur, nous ne pouvons pas ignorer ce mal-être dans la mesure où il entraîne des répercussions dans le monde du travail. Cela

peut se traduire, par exemple, par une hausse de l’absentéisme ou le désengagement de certains. Face à ces nouveaux enjeux, nous devons veiller à offrir à nos collaborateurs un environnement de travail rassurant, dans lequel ils peuvent évoluer en sécurité, ainsi que des perspectives



97,2 % des collaborateurs ont un contrat à durée indéterminée.

motivantes. Cela exige de travailler sur de nombreuses dimensions – l’employabilité, l’inclusion et la diversité, la juste rémunération, l’éthique ou encore la lutte contre les discriminations et le harcèlement... – de manière à proposer des emplois dans lesquels chacun peut trouver à s’épanouir. Il convient de ne pas minimiser ces risques inhérents à un monde qui change, notamment au niveau RH. Mais de bien les appréhender, à tous les niveaux, pour mieux y répondre.

C’est au départ de nos équipes, que nous parviendrons à mener la transformation des métiers, à travers notamment une meilleure gestion prévisionnelle des effectifs et des compétences. C’est un élément essentiel pour garantir le développement des compétences, l’employabilité de chacun dans le temps et la pérennité de l’entreprise. C’est aussi un facteur de risque potentiel à considérer dans la stratégie de l’entreprise et dans les objectifs de rentabilité visés. Cela se traduit, dès à présent, dans la mise en place d’une nouvelle stratégie RH depuis septembre 2022, visant à créer de la valeur pour l’entreprise et ses équipes, qui va se décliner à travers tous les services de la direction RH au cours des trois prochaines années suivant une feuille de route précise.

Le rôle des managers est un autre facteur-clé. Leur implication est indispensable et doit évoluer afin de se rapprocher de leurs équipes, les armer pour faire face aux défis, anticiper les obstacles et résoudre les problèmes avec comme objectif ultime de permettre à chacun d’évoluer et de trouver sa place dans l’organisation, quelle que soit l’étape dans sa carrière. »

RENFORCER L’EMPLOYABILITÉ DE NOS COLLABORATEURS

Pour accompagner l’évolution de ses trois activités – Courrier, Telecom & ICT, Finance – et préserver la compétitivité de l’entreprise, POST doit veiller à maintenir et renforcer l’employabilité de ses collaborateurs.

Dans un contexte de transformation numérique des métiers, nous devons donner les possibilités à chacun d’évoluer au niveau de ses fonctions et d’acquérir les nouvelles compétences requises à l’avenir. POST devra à cet effet mobiliser des moyens conséquents, notamment en matière de formation continue et de développement personnel, mais aussi soutenir davantage la mobilité interne.

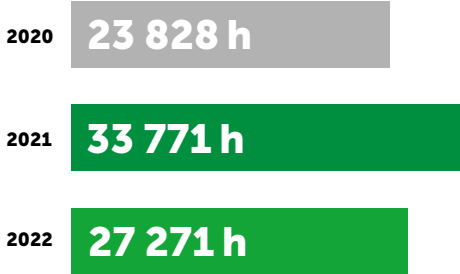
152

Le nombre d’affectations à de nouvelles fonctions à travers la mobilité interne a augmenté de 7 % en 2022.

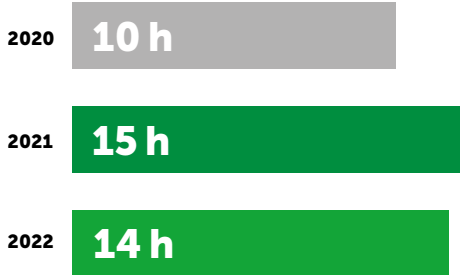
57 %

De nos collaborateurs ont bénéficié de formations en 2022. C’est moins qu’en 2021 (68 %) et qu’en 2020 (70 %).

Nombre d’heures de formation



Nombre d’heures de formation par collaborateur



Cliff Konsbruck
Directeur POST Telecom et directeur général adjoint

« L’un des défis qui nous attendent, au niveau de notre activité Télécom & ICT, réside dans le renforcement de l’employabilité de nos collaborateurs. En effet, la transformation IT que nous avons engagée à l’échelle du métier Télécom & ICT doit désormais donner lieu à des retombées positives en termes de qualité, d’efficacité et d’expérience client. Ceci va donner l’opportunité à plusieurs de nos collaborateurs d’évoluer dans de nouvelles fonc-

tions, à travers l’acquisition de nouvelles compétences, afin de contribuer de façon encore plus importante à notre création de valeur. D’autre part, la transformation digitale des métiers de nos clients nous pousse à faire évoluer les services que nous leur proposons. C’est notamment dans le domaine du conseil vis-à-vis de nos clients que nous devons progresser. Ceci implique la mise en place de programmes de formation vers ce métier. Je n’ai pas de doute sur le fait que nous disposons, déjà aujourd’hui, des collaborateurs motivés pour relever ces défis. »



La mobilité interne a augmenté de 7% en 2022.

SOUTENIR L'INCLUSION PROFESSIONNELLE

POST multiplie les mesures permettant de prévenir les discriminations et vise à créer un environnement de travail propice à l'inclusion, notamment en ce qui concerne l'intégration des jeunes au sein de ses équipes.

En 2022, POST a accueilli 97 stagiaires, 273 étudiants, 17 apprentis, et un contrat d'initiation à l'emploi (CIE) en collaboration avec l'ADEM. Sur les 231 embauches, 48 % des recrues avaient moins de 30 ans. POST recrute aussi ses futurs techniciens télécoms directement dans les lycées depuis plus de dix ans, à travers le programme Léierbud. La promotion 2022 était composée de 6 étudiants, qui ont alterné cours pratiques et théoriques au cœur d'une formation spéciale dans l'optique de décrocher un job.

POST garantit également la bonne intégration des 171 personnes en situation de handicap qui composent ses équipes.

FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES ET CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE

POST Finance assure à tous, et notamment aux personnes les plus vulnérables, l'accès à un compte en banque et à des moyens de paiement. Sans POST Finance, entre 30 000 et 40 000 personnes au Luxembourg n'auraient pas accès à des services financiers essentiels.

En mars 2022, POST Luxembourg, a soutenu la mise en œuvre du guichet unique déployé par le ministère des Affaires étrangères afin de venir en aide aux personnes fuyant la guerre en Ukraine. Chaque famille accueillie au Luxembourg a pu ouvrir un compte en banque, afin de percevoir les aides auxquelles elle avait droit, accéder à un moyen de paiement et recevoir une carte SIM. POST Finance a ouvert plus de 3 000 comptes pour ces familles.

Pour répondre à la diversité des profils représentés au sein de notre clientèle, la présence physique de POST Luxembourg a évolué et s'est renforcée ces dernières années. D'autre part, le site Internet post.lu, destiné aux particuliers, a fait l'objet d'une refonte afin de le rendre plus accessible aux personnes porteuses d'un handicap. À cela s'ajoute un contact center basé au Luxembourg, accessible en 5 langues.



Gabriel de La Bourdonnaye
Directeur POST Finance

POST Finance assure à tous, et notamment aux personnes les plus vulnérables, l'accès à un compte en banque et à des moyens de paiement. *« Sans POST Finance, entre 30 000 et 40 000¹ personnes au Luxembourg n'auraient pas accès à des services financiers essentiels »,* commente Gabriel de La Bourdonnaye, directeur de POST Finance. Créée en 1911 de la mise en place d'un compte chèque postal² au Luxembourg, l'activité de POST Finance contribue à l'inclusion financière de chacun. *« Notre activité s'inscrit dans une démarche d'inclusion sociale et financière de ces personnes. C'est notre raison d'être. ».* Cet engagement se traduit aussi par la proximité que maintient POST Finance avec ses utilisateurs. *« Beaucoup de personnes, en particulier les seniors, ne sont pas toujours à l'aise avec les solutions numériques associées aux services financiers »,* précise Gabriel de La Bourdonnaye. *« Notre rôle est aussi de permettre à toutes ces personnes d'utiliser leur compte à la fois via des solutions en ligne, en appelant notre contact center, ou encore en se rendant dans l'un des Espaces POST répartis à travers le territoire, afin d'être servis au guichet par un de nos agents. Les retraits et dépôts sur les comptes POST peuvent aussi être effectués directement à domicile via le facteur. »*

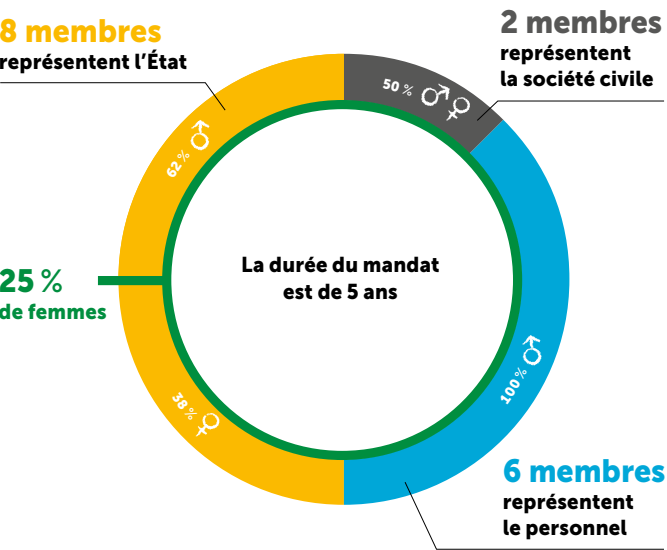


¹ Sondage réalisé par le cabinet de conseil McKinsey en 2021. ² Les comptes chèques postaux désignent des comptes courants souscrits auprès d'un établissement postal.

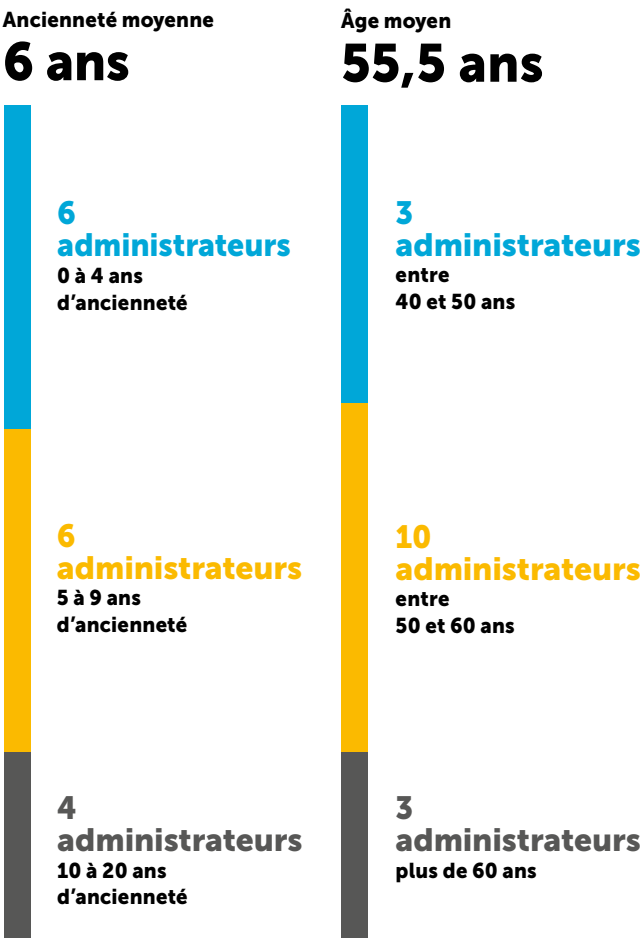
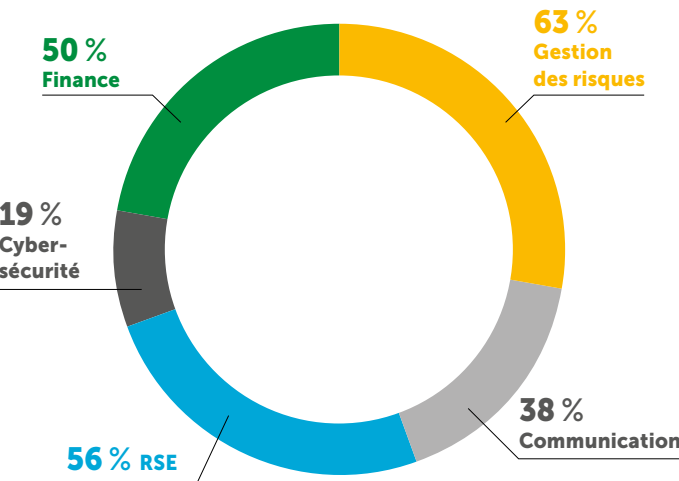
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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.

UN CA EXPÉRIMENTÉ ET DIVERSIFIÉ



CARTOGRAPHIE DES COMPÉTENCES DU CA



UN CA IMPLIQUÉ LES PRIORITÉS DU CA EN 2022



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



Suivi et bilan de la mise en œuvre de la stratégie *Mir sinn d'POST*

Au cours de l'année 2022, le Conseil d'administration a revu le plan d'action et de suivi de la stratégie *Mir sinn d'POST*, reprenant les thèmes stratégiques et leur déploiement dans le temps. Il a tiré le bilan de cette stratégie venant à son terme fin 2022.

Déploiement du réseau FTTH

En 2022 le Conseil d'administration a approuvé la stratégie de déploiement du réseau *Fiber to The Home* (FTTH) et l'actualisation du *business plan* fibre optique. Le but étant d'arriver à la mise hors service du réseau cuivre, fortement consommateur en énergie, pour 2035.

Revue de la politique de placement de POST Luxembourg

La politique de placement de POST a été revue et adaptée aux évolutions récentes sur les marchés financiers, en particulier la montée considérable des taux d'intérêt. Dans ce contexte, le Conseil d'administration a validé une politique d'acquisition de valeurs mobilières conformes aux bonnes pratiques RSE.

Suivi de l'avancement du programme de transformation du métier Télécom & ICT

Le Conseil d'administration s'est régulièrement informé sur l'avancement du programme de transformation du métier Télécom & ICT qui vise le remplacement intégral des systèmes d'information et des procédures en lien.

Investissements Groupe POST

- Le Conseil d'administration a approuvé les changements suivants au niveau Groupe :
- Cession de la majorité des parts détenues par POST Luxembourg dans i-Hub.
 - Augmentation de la participation de POST dans Eurosender.

LE 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.

CHANGEMENTS EN 2022

- **Mario Treinen** a pris la succession de Hjoerdis Stahl en tant que directeur de POST Courrier et membre du Comité exécutif de POST Luxembourg.
- **Cliff Konsbruck**, directeur de POST Telecom et membre du Comité exécutif, a pris la succession de Hjoerdis Stahl en tant que directeur général adjoint de POST Luxembourg.

Le Comité exécutif de POST Luxembourg a été élargi de deux membres supplémentaires :

- **Isabelle Faber**, directrice Communication & RP et RSE depuis 2020 a pris également la direction des Ressources humaines en 2022.
- **Luca Tagliabue**, directeur financier de POST Luxembourg depuis 2015, a pris le titre de *Chief Financial Officer* (CFO).

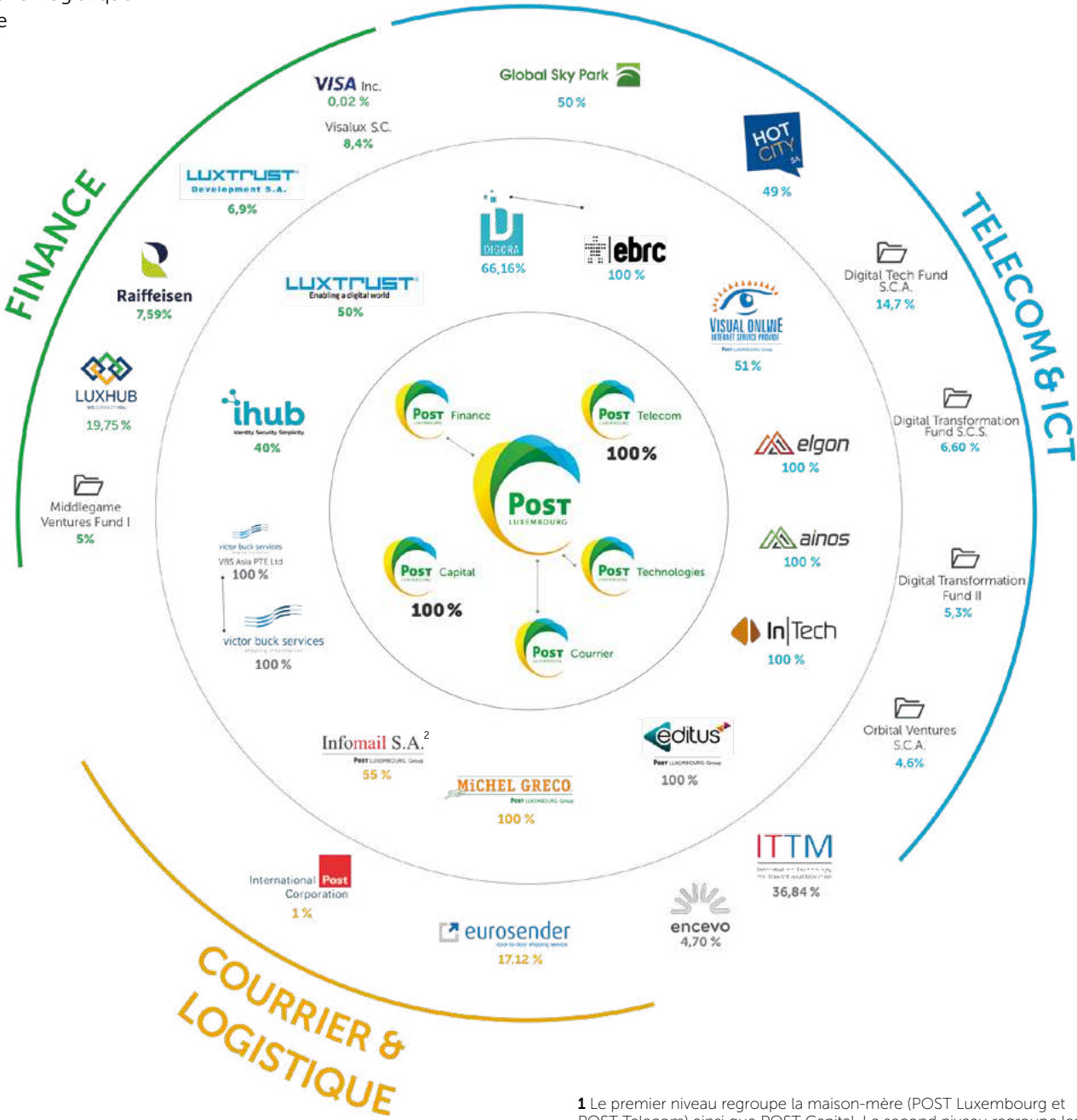


De g. à d. :
Premier rang : Claude Strasser, directeur général / Deuxième rang : Pierre Zimmer, directeur général adjoint & Chief Strategy Officer et Cliff Konsbruck, directeur général adjoint & directeur POST Telecom / Troisième rang : Isabelle Faber, directrice Ressources humaines, Relations publiques & RSE ; Luca Tagliabue, Chief Financial Officer ; Gabriel de La Bourdonnaye, directeur POST Finance & juridique ; Mario Treinen, directeur POST Courrier et Gaston Bohnenberger, directeur POST Technologies.

LE GROUPE POST LUXEMBOURG¹

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

- Télécom & ICT
- Courrier & Logistique
- Finance



¹ Le premier niveau regroupe la maison-mère (POST Luxembourg et POST Telecom) ainsi que 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. ² Y compris une participation de 10 % détenue par Editus dans Infomail.

Conception
POST Luxembourg

Rédaction
POST Luxembourg
Sébastien Lambotte pour Talk2U

Réalisation artistique et graphique
binsfeld

Crédits photo
Anthony Dehez (dbcreation)
POST Luxembourg

Retrouvez la version digitale du rapport
intégré 2022 du Groupe POST Luxembourg :



ou sur
postgroup.lu/resultats/rapport-integre

Retrouvez les podcasts RSE de POST :

- Fairphone
- Reprise des appareils
- Inclusion financière
- Vêtements de travail certifiés *Fairtrade*
- Inclusion digitale



Suivez nous :



Découvrir *HELIX*, le nouveau siège de POST, en vidéo.



