



Luxembourg, le 18 mai 2021

## **2020, année révélatrice des forces de POST Luxembourg et de sa stratégie**

- **En 2020, POST Luxembourg a assuré la continuité de ses missions de service public et de service universel tout en assumant de nouvelles tâches liées à la crise de la COVID-19**
- **Le chiffre d'affaires du Groupe augmente légèrement à 864 millions d'euros pour 2020, soit une hausse de 0,3% par rapport à 2019**
- **L'EBITDA et le résultat net de l'exercice 2020 baissent respectivement de 16% et de 5% par rapport à l'exercice précédent**
- **Les investissements se chiffrent à 138 millions d'euros, en hausse de 17% par rapport à 2019**
- **L'effectif du Groupe POST Luxembourg s'élève à 4.697 collaborateurs représentant près de 50 nationalités différentes**
- **Signature d'une nouvelle Convention Collective de Travail**

Lors d'une conférence de presse le 18 mai 2021, Serge Allegrezza, Président du Conseil d'administration et Claude Strasser, Directeur général, ont présenté le bilan 2020 du Groupe POST Luxembourg.

Afin de favoriser un aperçu global et de permettre ainsi une meilleure lisibilité de l'ensemble du périmètre d'action de POST, la conception et la rédaction du Rapport intégré 2020 confirment la volonté du Groupe POST Luxembourg d'adopter une nouvelle approche dans la présentation de ses résultats en droite ligne avec sa stratégie de Responsabilité sociétale d'entreprise. Les performances extra-financières du groupe ont été en effet évaluées et présentées au même degré d'importance et de granularité que les indicateurs économiques et financiers.

En 2020, malgré un contexte particulier, profondément marqué par la crise de la COVID-19, POST a assuré la continuité de ses missions et a atteint ses objectifs annuels tout en assumant des tâches supplémentaires liées à la crise sanitaire. Le **Groupe POST Luxembourg** a enregistré une légère hausse du chiffre d'affaires de 2,5 millions d'euros à 864,4 millions d'euros, soit une augmentation de 0,3% par rapport à 2019. Il est à noter que 2020 a été

doublement exceptionnelle car les trois métiers de POST, à savoir les services postaux et de télécommunication ainsi que les services financiers postaux, ont réussi à atteindre leurs objectifs annuels tout en assumant de la gestion quotidienne de la crise.

Le résultat opérationnel (EBITDA) baisse de 16 % à 153,4 millions d'euros par rapport à un résultat en hausse en 2019. Le bénéfice net s'élève à 36,2 millions d'euros, une baisse de 5%.

*« Par notre statut particulier, nous investissons l'argent que nous gagnons dans les infrastructures et les technologies nécessaires pour le développement du pays. Pour 2020 ces investissements s'élèvent à 138 millions d'euros. Notre optique est de générer de la valeur, sans viser une rentabilité excessive. POST recherche en permanence l'équilibre entre ses missions de service public, de service universel et la rentabilité »,* explique Serge Allegrezza, Président du Conseil d'administration de POST Luxembourg.

2020 a révélé combien la modernisation de POST et les investissements opérées depuis plusieurs années, notamment dans les réseaux de télécommunication de POST et dans la gestion et la distribution de colis, se sont avérés précieux durant la crise sanitaire et ont confirmé la pertinence de la stratégie d'entreprise *Mir sinn d'POST*.

Sous l'effet des changements de consommation, avec une forte propension des achats en ligne depuis le premier confinement, les volumes de colis ont dépassé en 2020 le seuil des 6,1 millions, soit une augmentation de 47 % par rapport à 2019. En parallèle, le **métier postal** a continué d'être influencé par l'évolution de la digitalisation entraînant le déclin des volumes de courrier.

Claude Strasser, Directeur général de POST Luxembourg a précisé : *« La crise sanitaire a accéléré ce processus de digitalisation, ce qui se reflète également dans l'évolution des volumes de courrier. Si l'on exclut les quelque 6 millions de lettres envoyées en 2020 dans le cadre du Large Scale Testing, le nombre de lettres est en baisse de plus de 12 % en un an. Cet élément est à prendre en compte dans nos projections et nous sommes conscients que cette tendance se poursuivra dans les années à venir. »*

Les **activités logistiques** de POST Luxembourg, initialement spécialisées dans la gestion de colis en provenance d'Asie et destinés au marché européen, se sont amplifiées en 2020 au niveau local. En plus du traitement de 14 millions de colis en provenance d'Asie au Findel pour être acheminés partout en Europe, le département logistique de POST a géré, dans le contexte de la crise sanitaire, le centre logistique du site *corona.letzshop.lu* pour assurer le stockage et la préparation de commandes et a coordonné l'emballage ainsi que la distribution de masques aux entreprises et à une partie de la population.

*« Nous visons de développer nos prestations logistiques à valeur ajoutée pour des commerces et entreprises locales de toute taille, actifs dans l'e-commerce. POST dispose des forces capables de prendre en charge le stockage, l'emballage et l'expédition des articles vers le client final, ainsi que la gestion des retours »,* explique Claude Strasser.

Avec un chiffre d'affaires de 190,7 millions d'euros, le métier postal parvient à compenser la baisse du volume des lettres au niveau national de -6,9 % (60 millions d'euros de chiffre d'affaires) par la hausse du volume de la logistique (+7,5 % à 44 millions) et des colis (+47 % à 20,5 millions).

Le **domaine des télécommunications** contribue, avec 479,7 millions d'euros (+3,4 % par rapport à 2019), à près de 60 % du chiffre d'affaires du Groupe POST.

En baisse structurelle depuis plusieurs années, sous l'effet du confinement et du télétravail, le volume d'affaires de la voix fixe est stable pour 2020, avec une augmentation significative au début de la crise car de nombreux appels de postes de travail étaient déviés vers les mobiles frontaliers. La limitation des déplacements, pour des raisons sanitaires, a entraîné une baisse d'un million d'euros du chiffre d'affaires du *roaming in*, tandis que la consommation générale pour 2020 est restée stable.

En revanche, les entreprises ont mis en suspens leurs grands projets d'infrastructures. POST a dû répondre aux demandes urgentes des clients professionnels et particuliers et simultanément assurer son fonctionnement en interne. Pendant les premières semaines du confinement, les équipes POST ont travaillé sept jours sur sept pour répondre aux demandes et permettre aux entreprises de maintenir leurs opérations. Malgré les challenges imprévus liés à la crise sanitaire, POST Telecom est parvenu à lancer de nouveaux produits et services et notamment WIFI POWER ou eSIM, une carte SIM de nouvelle génération.

La pandémie a été un accélérateur de la digitalisation de l'économie induisant de nouveaux types de risques qui nécessitent un accompagnement renforcé par des experts en cybersécurité. Le récent regroupement de toutes les compétences du Groupe en la matière au sein d'une seule équipe appelée « **POST Cyberforce** » a permis à POST de réagir rapidement à l'évolution de la cybermenace en temps de crise sanitaire. « *C'est, entre autres, grâce à la synergie des compétences du groupe que POST est aujourd'hui connue et reconnue pour son expertise, ses services et ses infrastructures au niveau national et international* », résume Claude Strasser.

Suite à la mise aux enchères par l'ILR des fréquences nécessaires au déploiement de la 5G, POST a été le premier opérateur à avoir lancé son **réseau mobile 5G** le 16 octobre 2020 et à introduire la 5G dans ses forfaits mobiles, sans augmentation de tarif. Fin 2020, POST a mis en service dix sites pour offrir une couverture à Luxembourg-Ville, qui a déjà été étendue à d'autres régions. « *Notre objectif est de parvenir à une couverture en 5G de 90 % de la population du Grand-Duché d'ici 2023. POST poursuit également des investissements conséquents dans son 'Réseau du futur' et plus précisément dans le basculement vers le All-IP et la poursuite du programme FTTH* », indique Claude Strasser.

Cette modernisation des **réseaux de télécommunications** de POST est planifiée selon des projections sur les 7 à 9 années, en tablant sur une augmentation moyenne du trafic de 30% chaque année. L'architecture de ces réseaux permet de rediriger les flux vers l'un ou l'autre chemin en fonction de la consommation, afin d'éviter toute saturation. Avec plus de 250 millions investis dans les réseaux de télécommunications en cinq ans, POST est l'un des principaux acteurs de la digitalisation au Grand-Duché. Afin d'accélérer le déploiement de l'ultra haut débit en général, et dans les régions rurales en particulier, POST Luxembourg a décidé, en 2020, d'augmenter de 50 millions d'euros le budget pluriannuel prévu pour les investissements dans le réseau fixe. Des investissements conséquents permettent aujourd'hui à près de 73% de la population de se raccorder à un accès Internet offrant des vitesses jusque 1 Gbit/s.

Suite à la faiblesse des taux d'intérêt sur les marchés financiers et le recul des revenus de commissions, le chiffre d'affaires du **métier Finance** enregistre une baisse de 3,5 millions (-12,8 %) à 24 millions d'euros. La nouvelle solution *ebanking* « *eboo* » a trouvé son public durant la crise de la COVID-19, marquée par une augmentation significative de l'utilisation

des outils digitaux. La vocation de POST Finance n'étant pas de proposer l'ensemble de la palette des services bancaires usuels, l'ambition future sera de combiner innovation et inclusion financière pour tous et de continuer à simplifier le parcours client en ajoutant de nouvelles fonctionnalités grâce à une base technologique solide. La création de la start-up *i-Hub* et l'augmentation des participations de POST dans le capital de LUXTRUST s'inscrivent dans cette logique.

Véritable **écosystème d'entreprises**, le Groupe POST Luxembourg investit dans des marchés de niche porteurs de croissance et compte une vingtaine de sociétés en 2020, réparties en 3 principaux secteurs d'activité et une multitude de savoir-faire. La volonté ultime de POST est de profiter des diversités et des synergies d'expertises entre ses filiales pour augmenter sa capacité à répondre rapidement aux nouveaux besoins du marché et de proposer des produits et des services performants à haute valeur ajoutée à ses clients.

**Premier employeur luxembourgeois**, le Groupe POST Luxembourg employait en 2020 en moyenne 4.697 personnes de 50 nationalités différentes. La signature de la nouvelle convention collective de travail était un moment important de 2020, comprenant notamment une revalorisation de certaines carrières. Autre enjeu prioritaire, le développement des compétences et le maintien de l'employabilité de ses collaborateurs, POST accorde un rôle crucial à la formation continue. Cette ambition s'est notamment traduite en 2020 par le lancement du programme POSTalents, auquel près de 250 collaborateurs se sont inscrits avec l'objectif commun d'élargir leur horizon au sein du Groupe et de soutenir ainsi leurs souhaits d'évolution. Et Claude Strasser d'ajouter : *« C'est la force collective des collaborateurs de POST qui contribue, jour après jour, à faire de la raison d'être de l'entreprise une réalité. Leur engagement et leur agilité ont fait en sorte que 2020 a été l'année de la révélation des forces de POST et ce grâce à une gestion exemplaire de la crise sanitaire. Depuis quelques mois, les clients posent un nouveau regard sur POST et à travers elle sur l'ensemble de nos collaborateurs. »*

Et à Serge Allegrezza de conclure : *« En 2020, le groupe POST Luxembourg a su démontrer sa vision de croissance 'durable', qui profite à une partie importante de la population. Une croissance qui ne se mesure pas seulement en termes de chiffre d'affaires mais aussi en termes d'impacts et de réponses à des besoins humains et économiques au niveau local. Dans ce même contexte, une réflexion sur les impacts sociaux et environnementaux devra être menée à tous les niveaux, nous amenant petit à petit à une transition de nos business models orientés sur des objectifs de rentabilité vers des business models intégrant des réponses aux enjeux sociaux et environnementaux de notre société. L'intégration, depuis quelques années, d'une approche RSE by design dans le développement des produits et services de POST, la protection du patrimoine architectural et la construction durable des nouveaux bâtiments ou encore la production responsable et la revalorisation des vêtements de nos collaborateurs en sont quelques exemples concrets. »*

*(Source : Groupe POST Luxembourg, 18 mai 2021)*

#### **Contact presse**

Isabelle FABER, Paul RAUSCH  
Communication & Relations publiques / POST Luxembourg  
Tél. : (+352) 2424-6868 / [press@post.lu](mailto:press@post.lu) / [www.post.lu](http://www.post.lu)

Deutsche Version / English version : [postgroup.lu](http://postgroup.lu)