

# Rapport annuel 2009

**Partout. Avec vous.**



# RAPPORT ANNUEL 2009



# SOMMAIRE



## 07 Les organes de l'Entreprise

- 07 Le Conseil d'Administration
- 07 Le Comité de Direction

## 09 Le thème photographique

- 09 P&T, acteur clé de l'économie luxembourgeoise

## 11 Le rapport du Comité de Direction

- 11 L'Entreprise des P&T
- 11 Services Postaux
- 11 Services Financiers Postaux
- 12 Services des Télécommunications
- 12 Autres produits d'exploitation
- 12 Produits financiers
- 12 Produits exceptionnels
- 12 Charges
- 14 Le Groupe P&T

## 16 Chiffres clés

## 19 Les faits marquants en 2009

## 23 Nos métiers

## 25 Les services postaux

- 25 Préface
- 25 Envois postaux
- 27 Lettres
- 27 Qualité
- 27 Colis
- 27 Envois Direct Mail non adressés
- 27 Business Post
- 27 Messagerie postale
- 27 Actualité européenne et internationale
- 27 Libéralisation postale
- 28 TVA sur les services postaux
- 29 Relations internationales

## 31 Les services télécoms

- 31 Préface
- 33 Téléphonie
- 33 Backbone national
- 33 Backbone international
- 33 Services Réseaux d'Entreprises
- 35 Contrats grands-comptes
- 35 INTEGRAL PRO
- 35 Passport
- 37 La Télé des P&T
- 37 INTEGRAL
- 37 Les accès Internet
- 37 Un cadre réglementaire télécoms en profonde mutation
- 38 Les événements marquants en 2009
- 38 Les services en gros offerts aux opérateurs

## 41 Les services financiers postaux

- 41 Préface
- 41 Comptes
- 41 E-banking
- 43 Cartes bancaires
- 43 Western Union
- 45 La philatélie
- 45 meng.post.lu
- 45 Foires et expositions
- 46 Publications
- 47 Émissions philatéliques
- 47 Coupon-réponse international
- 47 PostMusée

## 49 Nos ressources

- 49 Les ressources humaines
- 49 L'informatique
- 51 La communication interne et externe
- 51 Les bâtiments et le matériel

## 53 Le développement durable

- 53 L'Entreprise des P&T
- 53 Le Groupe P&T

## 57 Indicateurs de la qualité de service

- 57 Services des télécommunications
- 57 Réseau fixe
- 58 Réseau mobile
- 59 Services postaux
- 59 Poste aux lettres - Réclamations 2009
- 59 Colis postaux - Réclamations 2009

## 61 Les filiales des P&T

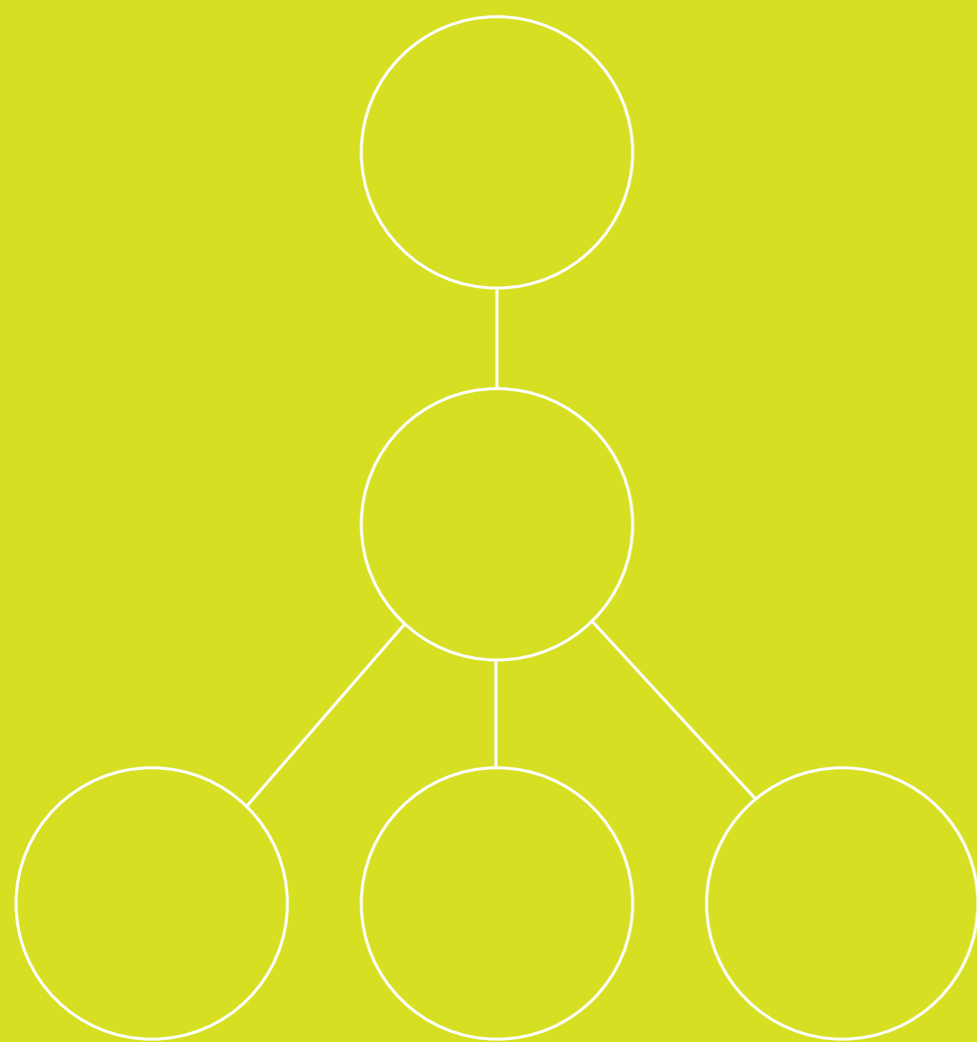
- 61 LUXGSM
- 62 Netcore
- 62 Editus
- 63 Visual Online
- 64 P&T Consulting
- 64 Eltrona
- 65 eBRC
- 66 Victor Buck Services
- 66 TNT Express Luxembourg
- 67 Infomail
- 67 Michel Greco

## 70 Glossaire

## 73 Comptes annuels statutaires 2009

## 97 Comptes annuels consolidés 2009

# LES ORGANES DE L'ENTREPRISE



## LES ORGANES DE L'ENTREPRISE

### Le Conseil d'Administration

(à la date du 31/12/2009)

#### Président

Gaston REINESCH Représentant de l'Etat

#### Administrateurs

Pierre AHLBORN	Représentant du secteur privé
Serge ALLEGREZZA	Représentant de l'Etat
Michel BRACHMOND	Représentant du secteur privé
Paul DHUR	Représentant de l'Etat
Edouard FELIX	Représentant du personnel
Gilbert GOERGEN	Représentant du personnel
Raymond HENCKS	Représentant du personnel
Jean-Marie HEYDER	Représentant du personnel
Eugène KIRSCH	Représentant du personnel
Jean-Paul ZENS	Représentant de l'Etat

### Le Comité de Direction

(à la date du 31/12/2009)

#### Président

Marcel GROSS Directeur Général

#### Membres

Jos GLOD	Directeur Général adjoint
Jean-Marie SPAUS	Directeur
Paul PECKELS	Directeur

# LE THÈME PHOTOGRAPHIQUE

## LE THÈME PHOTOGRAPHIQUE

### P&T, acteur clé de l'économie luxembourgeoise

Au total, avec ses filiales, l'Entreprise compte près de 3 500 salariés, ce qui la place parmi les principaux employeurs du pays.

Un des principes qui guide l'action de l'Entreprise et de son personnel est la responsabilité économique. Ancré dans le plan stratégique « Agenda 2012 », ce principe est à la fois un objectif et un défi, car il vise à permettre aux particuliers et aux entreprises de disposer à toute heure et en tout lieu, dans leur vie courante ou professionnelle, de services de qualité et des technologies les plus avancées.

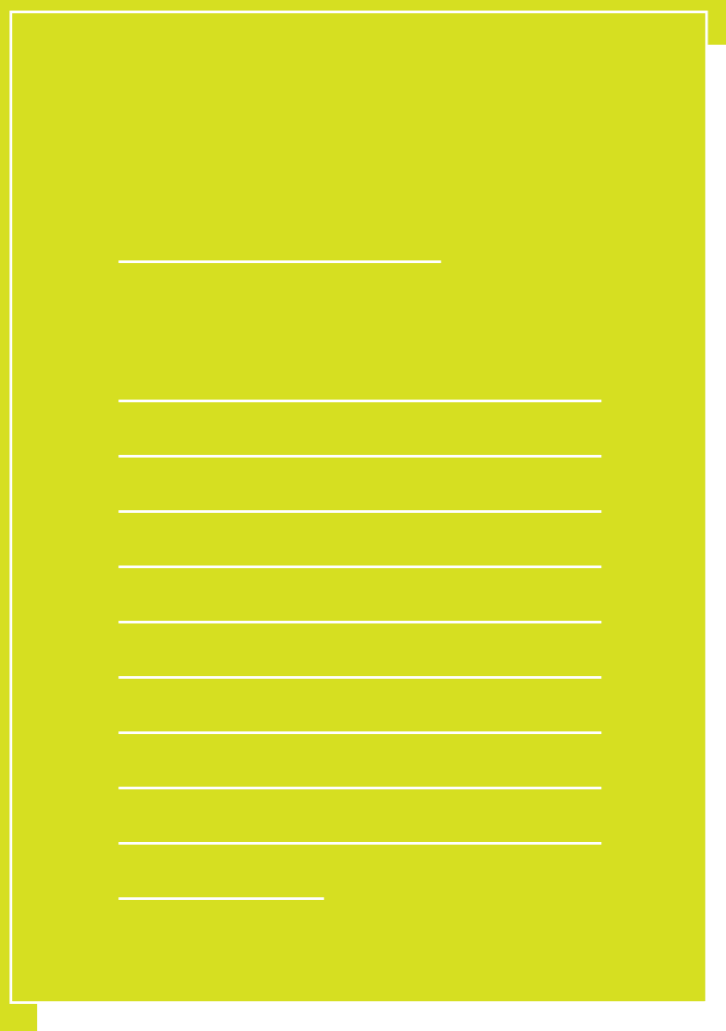
Le niveau élevé des investissements et l'accélération du développement des infrastructures, notamment dans le domaine de la fibre optique, illustrent cette mission et le rôle d'avant-garde que l'Entreprise veut jouer dans le développement du tissu économique national et le positionnement du Luxembourg dans le peloton de tête des pays les mieux équipés et les plus compétitifs.

D'où le choix du thème photographique de ce rapport annuel : que ce soit dans le domaine de la distribution du courrier postal et des journaux, de la prestation de services de téléphonie fixe et mobile, financiers ou philatéliques aux clients résidentiels et professionnels, l'Entreprise des P&T et ses filiales sont un acteur clé de l'économie luxembourgeoise.



Hôtel des Postes | Luxembourg-Ville | Photo: Carlo Hommel

# LE RAPPORT DU COMITÉ DE DIRECTION



## LE RAPPORT DU COMITÉ DE DIRECTION

### L'Entreprise des P&T

L'Entreprise a poursuivi en 2009 l'implémentation des orientations stratégiques de son Agenda 2012 dans ses différents métiers. Conformément aux objectifs du gouvernement, elle a également intensifié ses efforts visant à transformer son réseau des télécommunications en un réseau ultra-haut débit reposant sur la fibre optique.

L'année 2009 a été caractérisée mondialement par la crise et les turbulences des marchés financiers qui n'ont pas épargné l'économie luxembourgeoise. Dans ce contexte difficile, l'Entreprise a globalement bien résisté, notamment grâce à la complémentarité de ses trois métiers : postes, finances et télécommunications.

Après une dernière hausse en 2007 du montant net du chiffre d'affaires, l'année 2009 a connu pour la seconde année consécutive une consolidation du chiffre d'affaires (-0,21%) qui a atteint 511,7 MEUR.

En raison d'une faible hausse des autres produits d'exploitation, mais surtout d'une augmentation importante des produits financiers et des produits exceptionnels, l'évolution du total des produits est globalement en hausse (+1,32%) à 564,2 MEUR fin 2009.

### Services Postaux

En ce qui concerne le métier postal, le chiffre d'affaires enregistre dans le contexte de la crise économique et d'une diminution globale structurelle du volume postal un déclin de -0,84%. L'accroissement des revenus de la distribution de colis et de publicités ne permet pas de compenser le recul des revenus du courrier national et international.

A ce stade, le chiffre d'affaires postal ne tient pas compte des compensations accordées par l'Etat dans le cadre des dispositions fiscales en faveur du maintien du service public (distribution des journaux, périodiques et autres imprimés).

### Services Financiers Postaux

Depuis l'exercice 2001, les avoirs des clients CCP sont gérés par l'Entreprise. Le recul de -19,0% du chiffre d'affaires des services financiers postaux est essentiellement dû à la

chute des taux d'intérêts pour les placements, compensée partiellement par une hausse des avoirs déposés sur CCP engendrant ainsi une diminution globale des intérêts perçus sur placements des avoirs de clients CCP, tandis que les recettes de commissions perçues stagnent.

## Services des Télécommunications

Après une légère baisse de -1,05% en 2008, le chiffre d'affaires des télécommunications progresse de nouveau en 2009 de 2,09%.

La tendance à la baisse observée depuis deux ans dans l'utilisation des services de téléphonie fixe se poursuit en 2009. La pression sur le marché est de plus en plus forte et la multiplication des offres de forfaits implique une diminution des revenus par minute avec pour conséquence une baisse des revenus.

En ce qui concerne la partie du chiffre d'affaires provenant des services de la téléphonie mobile, les recettes sont réparties à la hausse en 2009, mais l'évolution est très différente d'un service à l'autre. C'est le trafic national qui bénéficie de la plus forte hausse en 2009. La croissance des recettes liées au trafic national des clients postpaid s'explique, d'une part, par le changement de comportement des clients sous forfait illimité qui utilisent leur mobile pour tous leurs appels et, d'autre part, par l'explosion des communications data mobiles.

Comme on pouvait s'y attendre suite aux prix imposés par la Commission européenne, le trafic international (entrant et sortant) affiche une baisse au niveau des recettes. L'année 2009 est sans conteste un réel succès pour les cartes prépayées qui enregistrent une belle progression. A noter que les recettes sont calculées au moment de la communication, sur base d'un prix à la minute, et non plus au moment de la vente des recharges.

Alors que les revenus des lignes louées nationales reculent légèrement, les nouvelles technologies continuent leur essor: le service LuxDSL se développe favorablement de même que les revenus des « réseaux d'entreprises », ainsi que l'Internet. A noter que le produit « La Télé des P&T », lancé en 2008, a généré en 2009 ses premiers revenus.

Après une hausse importante en 2008, les revenus des voies louées internationales générés par le réseau large bande européen TERALINK continuent leur progression en

2009 (+5,8%). Au niveau des revenus de location de capacités satellitaires, le chiffre d'affaires de 2009 stagne comme en 2008.

La libéralisation du secteur des télécommunications implique la prestation de services d'interconnexion aux nouveaux opérateurs. Le décompte d'interconnexion avec les autres opérateurs fixes et mobiles s'est traduit par une recette globale en hausse de 8,3%. La vente et la location d'équipements de télécommunications dans les téléboutiques a généré un chiffre d'affaires similaire au revenu de 2008.

## Autres produits d'exploitation

Les autres produits d'exploitation, représentant essentiellement les loyers perçus d'immeubles ou de logements, ainsi que dans une moindre mesure la récupération partielle de frais de personnel et les prestations facturées des cantines, augmentent de 4,9%.

## Produits financiers

La hausse de 15,9% des produits financiers est imputable à la croissance des dividendes encaissés des filiales qui continuent à générer un revenu substantiel accentué par l'excellente performance des revenus de valeurs mobilières, en dépit d'un recul des intérêts perçus sur dépôts à terme et autres.

## Produits exceptionnels

Les produits exceptionnels augmentent fortement en 2009 grâce notamment à la vente de divers immeubles et de matériel (roulant) et d'équipements divers, ainsi que du remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement d'une banque islandaise de la place. Par ailleurs, les produits exceptionnels constituent également des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux et infrastructures de l'Entreprise.

## Charges

Les charges d'exploitation stagnent (-0,07%) par rapport à l'année précédente.

Les charges de matières consommables progressent de 8,5%, notamment en raison de la hausse des prix des carburants et combustibles et de la consommation accrue d'électricité, notamment pour le data center installé au

Windhof, ainsi que dans une moindre mesure au remplacement de l'intégralité des cartes Bancomat / Maestro fin 2009.

Globalement, les prestations de tiers dans le trafic international, frais directement liés au chiffre d'affaires, continuent à diminuer de -7,8%. Par rapport à une légère baisse des frais internationaux pour services financiers, on assiste à une baisse plus substantielle des frais internationaux pour services postaux et des frais du trafic international de télécommunications (-6,3%), liés aux baisses de prix en gros entre opérateurs et, plus particulièrement, à la baisse des prix roaming.

Les autres charges externes diverses (liées au chiffre d'affaires) baissent substantiellement de -32,5%. A part un léger recul des dépenses pour indemnités pour services de tiers et honoraires de -0,8%, les autres postes de charges externes progressent également en 2009, dont les hausses les plus importantes sont les frais pour formation et documentation, les frais de publicité, les frais d'entretien et de réparation ou encore les primes d'assurances (+4,1%).

Les dépenses de personnel accusent globalement une hausse de 3,9% (2008: +3,2%) due notamment à la dernière tranche indiciaire de +2,5% en avril 2009, à l'accord salarial 2009 (+1,5%), ainsi qu'à un recours accru à une main-d'œuvre plus qualifiée. Tous ces éléments contribuent globalement à un renchérissement des salaires et traitements, ainsi que des charges sociales et pensions. Le total des frais de personnel représente ainsi 50,3% des charges d'exploitation hormis les corrections de valeur.

Le montant total des corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles, ainsi que sur éléments de l'actif circulant, continuent de reculer de -1,6%.

Les autres charges d'exploitation stagnent (-0,9%). Si les redevances ILR, la TVA non récupérable et les provisions pour réparations et autres augmentent, ces hausses sont compensées par le recul des loyers et des autres charges d'exploitation diverses.

Les charges financières représentent essentiellement des frais bancaires et des pertes de change, ainsi qu'une correction de valeur sur une filiale.

Les charges exceptionnelles s'expliquent essentiellement

par les ventes de bâtiments, d'équipements, de câbles et de matériel roulant de l'actif immobilisé avant leur amortissement complet.

La légère baisse en 2009 des produits d'exploitation (-0,1%), couplée à un recul plus prononcé du coût d'achat (-3,2%), atténué cependant par la hausse de la masse salariale (+3,9%) explique la réduction de l'excédent brut d'exploitation de -1,1%.

La marge brute avant impôts, taxes et dépréciation (EBITDA) atteint 146,9 MEUR en baisse de -1,1%. Le recul de la charge des amortissements (-1,6%) compense cet écart au niveau du résultat d'exploitation (EBIT) qui atteint 68,6 MEUR. Le résultat financier en hausse de 4,1 MEUR, ainsi que le résultat exceptionnel en augmentation de 15,1 MEUR, font croître le résultat avant impôts de 21,5% à 106,4 MEUR.

Suite à la hausse du résultat avant impôts, la charge pour impôts augmente, accentuée encore par une provision pour impôts 2008 couvrant le risque que l'Etat n'approuve pas la bonification d'impôts pour missions spéciales, de 139% pour atteindre 29,0 MEUR (2008: 12,1 MEUR).

En dépit de cette surcharge fiscale, le résultat après impôts progresse de 2,6% pour s'établir à 77,4 MEUR (2008: 75,4 MEUR).

Luxembourg, le 25 mars 2010  
**Le Comité de Direction**

## Le Groupe P&T

L'exercice 2009 a été marqué par plusieurs modifications au niveau du périmètre de consolidation.

Le 16 juillet 2009, l'Entreprise a procédé à une acquisition supplémentaire de 1,1% des parts sociales d'eBRC pour devenir l'actionnaire unique de cette filiale. Cette acquisition n'a aucun impact sur la méthode de consolidation, la filiale étant déjà intégrée globalement. Vu l'acquisition en milieu d'année, 1,1% du résultat du premier semestre revient aux tiers.

L'acquisition à 100% de Computersystems par Netcore étend également le périmètre actuel de consolidation. Cette filiale est consolidée selon la méthode dite « intégration globale » mais seul le dernier semestre du compte de profits et pertes est intégré vu la réalisation de l'achat sur base des comptes arrêtés en date du 30 juin 2009. En même temps, l'Entreprise a augmenté sa participation dans le capital de Netcore PSF S.A. à hauteur de 75%. Cette acquisition supplémentaire n'impacte aucunement la méthode de consolidation.

Le périmètre a été également influencé par la constitution de deux nouvelles sociétés. Ainsi l'Entreprise a souscrit 100% du capital social de P&T Capital (intégrée globalement) de même qu'elle a participé à une souscription à raison de 49% du capital social de Hotcity (intégrée selon la méthode de mise en équivalence).

Le montant net du chiffre d'affaires du Groupe est resté quasi stable pour l'année en cours (+0,04%) pour atteindre 618,49 MEUR (2008 : 618,24 MEUR). Tenant compte de la rentrée en périmètre de Computersystems, les filiales ont réalisé une hausse du chiffre d'affaires de 6,02 MEUR (+336,5%). La meilleure performance a été enregistrée par la filiale LUXGSM S.A., active dans un secteur très concurrentiel. Elle a pu augmenter sa contribution de +6,42%. Le montant total des transactions intragroupes atteint 96,60 MEUR (2008 : 95,43 MEUR) et témoigne d'une importante synergie et complémentarité des services et produits offerts par les sociétés faisant partie du Groupe P&T.

Les charges d'exploitation augmentent de 1,23% pour atteindre 541,47 MEUR (2008 : 534,90 MEUR).

Avec un chiffre d'affaires stable et des charges de matières premières et autres charges externes en baisse, le Groupe P&T a augmenté sa valeur ajoutée de +1,10%.

Les frais de personnel accusent globalement une hausse de 4,61% pour atteindre 219,58 MEUR. Les frais de personnel du Groupe P&T ont augmenté de 9,68 MEUR. La part de la maison-mère dans l'augmentation est de 7,01 MEUR. Au courant de l'exercice 2009, le Groupe P&T a employé 3.544 personnes, soit une augmentation de 2,51%.

Le résultat après impôts du Groupe P&T atteint 80,11 MEUR (2008 : 77,70 MEUR). La contribution de la maison-mère au résultat du Groupe est de 67,23 MEUR (2008 : 63,40 MEUR); la contribution des filiales est de 12,88 MEUR (2008 : 14,30 MEUR).

Luxembourg, le 25 mars 2010

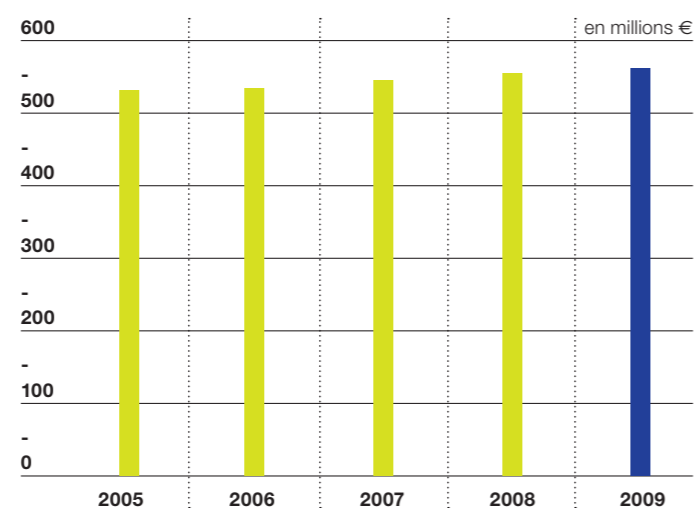
**Le Comité de Direction**



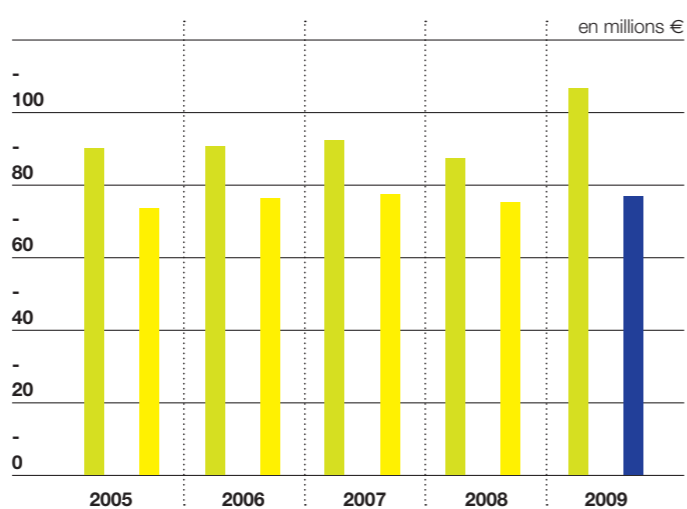
## CHIFFRES CLÉS

### Total produits

2005	531,40
2006	533,19
2007	546,81
2008	556,84
<b>2009</b>	<b>564,17</b>
en millions €	



	Résultat avant impôts	Résultat après impôts
2005	90,08	73,17
2006	90,65	76,15
2007	92,62	77,32
2008	87,54	75,41
<b>2009</b>	<b>106,36</b>	<b>77,36</b>
en millions €		



## COMPTES ANNUELS DE L'ENTREPRISE DES P&T (2005-2009)

CHIFFRES CLÉS / EN MILLIONS €	2005	2006	2007	2008	2009	VARIATIONS 2009/2008
<b>Total produits</b>	531,40	533,19	546,81	556,84	564,17	1,32%
- Services postaux*	126,36	124,89	124,15	124,61	123,56	-0,84%
- Services financiers postaux	23,18	28,76	35,29	38,50	31,19	-18,99%
- Télécommunications	355,44	351,45	353,39	349,69	356,99	2,09%
- Autres produits	26,41	28,07	34,00	44,05	52,43	19,04%
<b>Résultat d'exploitation</b>	68,76	66,39	64,20	68,94	68,62	-0,46%
<b>Résultat avant impôts</b>	90,08	90,65	92,62	87,54	106,36	21,50%
<b>Résultat après impôts</b>	73,17	76,15	77,32	75,41	77,36	2,59%
<b>Somme bilantaire</b>	2.597,95	2.944,61	2.827,19	3.135,35	3.040,80	-3,02%
<b>Investissements en immobilisations incorporelles, corporelles et financières</b>	98,76	136,94	107,22	136,51	181,50	32,96%
<b>Personnel: nombre moyen d'agents</b>	2.808	2.889	2.910	2.905	2.919	0,48%

\* Hors compensations pour missions spéciales (Art. 50 de la loi modifiée du 10 août 1992)



Système télématique « e-call » développé en collaboration avec un constructeur automobile français

## LES FAITS MARQUANTS EN 2009

### Janvier

LUXGSM enregistre un nouveau record avec près de 2,5 millions de SMS envoyés à l'occasion du Nouvel An.

Inauguration du nouveau shop P&T-LUXGSM à Esch-sur-Alzette.

Lancement du service de conférences téléphoniques « P&T Audio Conferencing ».

### Mars

Lancement de LU-CIX, le nouveau point d'échange Internet commercial du Luxembourg, avec la participation de l'Entreprise.

Pose de la première pierre du Resilience Centre P&T/eBRC à Kayl.

Stand de l'Entreprise au Festival des Migrations à LuxExpo.

Participation record à la 14<sup>e</sup> édition du Postlaf avec plus de 2.000 athlètes.

Infomail S.A. rend accessible sur Internet les offres commerciales contenues dans les enveloppes i-mail.

Remises officielles des timbres consacrés aux « Les 10 ans de l'euro », « 100 Joër Breifdreieschgewerkschaft », « Centenaire de la CGFP », « 125 Joër Lëtzebuerger Pomjeeën » et « Aviation 2009 ».

Editus lance son site Internet « www.foot.lu » consacré au football.

L'Entreprise distribue un guide sur la conduite écologique à l'ensemble du personnel.

### Avril

M. Marcel Heinen, Directeur Général adjoint, part à la retraite après une carrière de 35 ans au sein de l'Entreprise.

Remise officielle du timbre consacré au centenaire du syndicat des cheminots.

eBRC est désigné « Best Managed Services Provider » et « Best Risk Mitigation Service Provider » par BroadGroup.

### Mai

L'Entreprise organise deux séminaires d'information sur le concept du câblage universel destinés aux électriciens et architectes.

L'Entreprise édite le set « De Feierstëppler » à l'occasion du

70<sup>e</sup> anniversaire de la mort de Mathias Gaasch.

Remises officielles des timbres « Recherche », « 125 ans Maisons des enfants de l'Etat » et « Elections européennes ». Stands de l'Entreprise à la Foire de Printemps à LuxExpo et au Salon des bonnes pratiques à la Chambre de Commerce.

L'Entreprise signe un partenariat avec un important constructeur automobile français pour le développement des services télématiques automobiles en Europe.

Inauguration du nouveau Centre de distribution postal régional à Fischbach (Clervaux).

### Juin

Mise en service de trois hotspots P&T à Ettelbruck.

A l'occasion du centenaire de l'aviation au Luxembourg, l'Entreprise participe au vol postal à Useldange.

Stand de l'Entreprise, eBRC et Netcore au Forum Storage & Security.

L'Entreprise organise son premier workshop international « Telecom Solutions for TV Players ».

L'Entreprise participe à l'exercice de secours en montagne du projet U-2010 à Ig (Slovénie).

Exposition « La Chambre des Députés, histoire d'une institution en évolution » au PostMusée.

L'Entreprise participe au « Réiser Pæerdsdeeg » à Roeser.

### Juillet

L'Entreprise acquiert sept véhicules à gaz et hybrides.

Stand de l'Office des Timbres au Gala Tour de France à Luxembourg et émission de quatre timbres personnalisés et cartes-vues montrant divers cyclistes luxembourgeois.

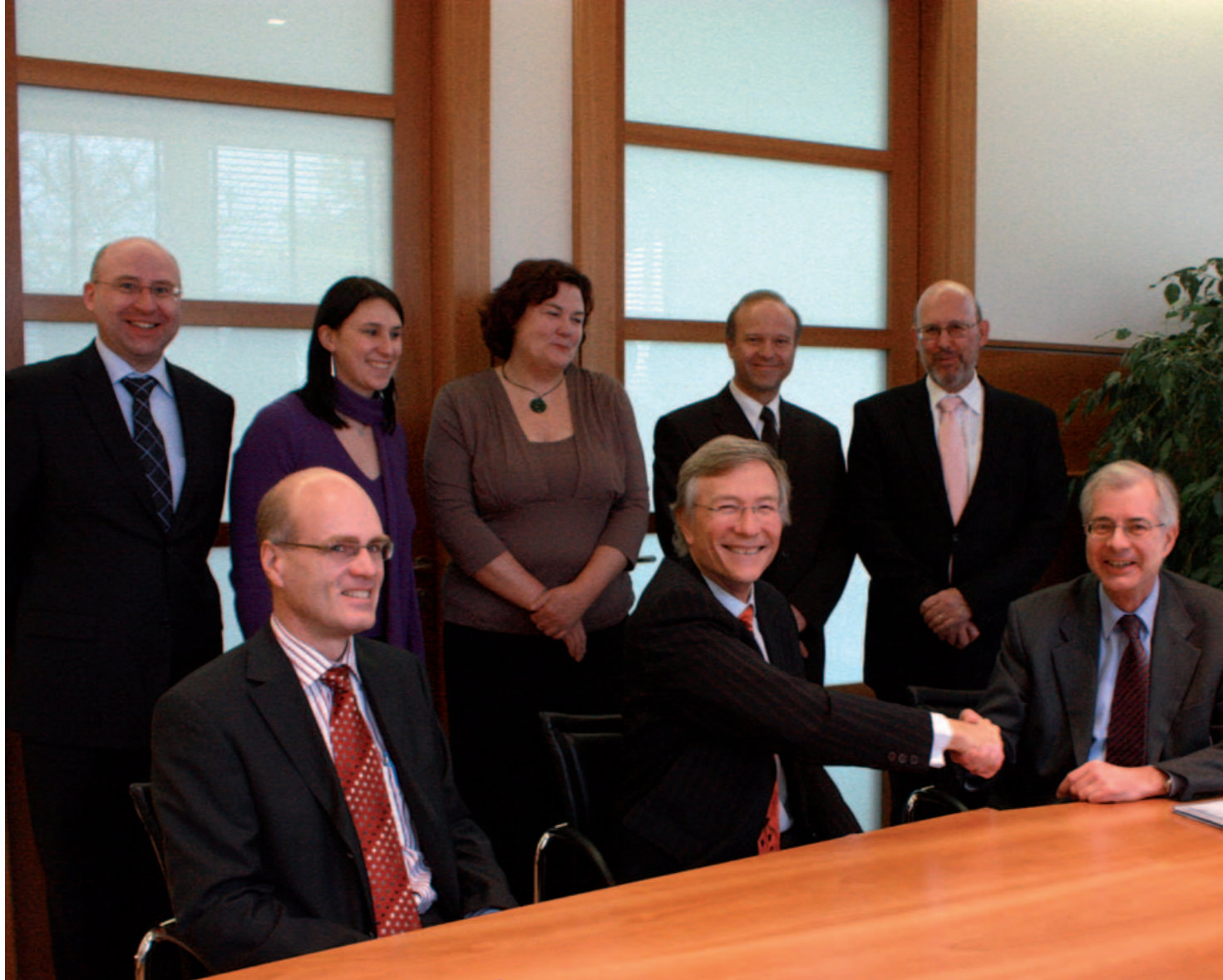
L'Entreprise participe au « Blues'n Jazz Rallye » à Luxembourg et au Festival de la BD à Contern.

Editus met en ligne un moteur de recherche et de suggestion pour ses annuaires téléphoniques sur Internet.

### Août

L'Entreprise organise ensemble avec l'Administration des Douanes et Accises et les Sapeurs-Pompiers l'événement « Yesteryears » pour voitures et locomotives historiques au Fond de Gras.

L'Entreprise participe au « LUXGSM Balloon Trophy 2009 » à Echternach.



Signature du partenariat dans le domaine des nouvelles technologies avec l'Université de Luxembourg

Le PostMusée remporte, lors de la troisième rencontre de voitures postales historiques à Losheim am See (Allemagne), le concours de la plus ancienne voiture postale.

### Septembre

Stand de l'Entreprise à la Braderie de Luxembourg.  
Remise à la FSPL (Fédération des Sociétés Philatéliques du Luxembourg) du timbre commémorant son 75<sup>e</sup> anniversaire.  
LUXGSM lance son nouveau site Internet.  
Le syndicat des facteurs fête son 100<sup>e</sup> anniversaire.  
L'Office des Timbres expose des timbres traitant les compositeurs Bach, Mozart et Beethoven à la Philharmonie.

### Octobre

Remises officielles des timbres « Foni Tissen » et « Château de Vianden ».  
L'Entreprise reçoit le certificat d'excellence IPC (International Post Corporation) pour le Centre de Tri national à Bettembourg.  
Editus lance son application iPhone qui permet d'accéder à ses annuaires.  
L'Entreprise participe à une démonstration en site réel du projet U-2010 au tunnel du Grouft.  
Stand de l'Entreprise et de LUXGSM à la Foire d'Automne à LuxExpo.  
Fête du bouquet au nouveau data center de l'Entreprise/eBRC à Kayl.

### Novembre

Editus est désigné « Best Direct Marketing Operator » lors des Luxembourg Marketing & Communication Awards.  
L'Entreprise participe au Digital TV World Summit à Londres pour promouvoir son réseau international large bande TERALINK.  
Lors des ICT Awards 2009, l'Entreprise est désignée pour la troisième fois consécutive « Best Telecom Services Provider ».  
L'Entreprise et l'Université de Luxembourg signent un partenariat dans le domaine des nouvelles technologies.  
L'Entreprise édite le deuxième volume du livre « Grandes Orgues du Luxembourg ».

### Décembre

Exposition « De Gutenberg à Internet » au PostMusée.  
Concert « PostClassic » à la Philharmonie.  
L'Entreprise distribue à son personnel un éco-calendrier 2010.  
A Copenhague, en marge du sommet mondial sur le changement climatique, IPC (International Post Corporation) dont l'Entreprise est membre, s'engage à réduire de 20% les émissions de CO<sub>2</sub> d'ici 2020 par rapport aux émissions de 2008.  
Le bâtiment P&T/eBRC en construction à Kayl est le premier au Luxembourg à obtenir la pré-certification « Gold » de l'organe de certification allemand DGNB pour ses qualités environnementales.  
Dans le cadre de ses vœux de nouvel an, l'Entreprise soutient les initiatives de la Fondation « Hëllef fir d'Natur » visant à sauvegarder les variétés fruitières régionales.  
P&T Consulting structure son offre commerciale autour de trois nouvelles marques.  
Remise officielle du timbre de bienfaisance de Noël « Rénert ».



## NOS MÉTIERS

L'Entreprise compte trois métiers de base : les services postaux, les services financiers postaux et les services des télécommunications. S'y ajoutent les services philatéliques ainsi que, au sein du Groupe P&T, les activités complémentaires assurées par les filiales.

En 2009, dans un environnement marqué par une concurrence croissante, les activités de l'Entreprise et des filiales ont globalement évolué de manière positive.



## LES SERVICES POSTAUX

### Préface

Dans le cadre du programme de modernisation de ses infrastructures postales, l'Entreprise a inauguré en 2009 deux nouveaux centres de distribution à Fischbach (Clervaux) et à Wecker. Ces investissements doivent contribuer à rendre le réseau postal plus performant.

En parallèle, la gamme de services électroniques disponibles via le site [www.eservices.lu](http://www.eservices.lu) s'est étoffée et inclut deux nouvelles fonctionnalités: le «Track and Trace» offrant le suivi informatique des envois recommandés et colis Q'Pack+, ainsi que la garde et la réexpédition du courrier et des journaux sans déplacement dans un bureau de poste.

Le développement du publipostage (courrier publicitaire adressé) est devenu l'un des objectifs prioritaires de la Division des Postes pour pallier à l'érosion des volumes de courrier administratif. Des actions de sensibilisation et de conseil surtout auprès des PME/PMI sont menées par les chargés de clientèle.

### Envois postaux

Si, malgré le contexte de crise économique, l'année 2008 s'est encore terminée avec une légère croissance des volumes du courrier postal, 2009 affiche, par contre, une baisse des volumes: 262,2 millions d'exemplaires contre 263,6 millions en 2008, soit un recul de 0,5%.

# LES SERVICES POSTAUX



Service de réexpédition du courrier proposé également sur Internet

## Lettres

Le volume du courrier adressé est en baisse de 2,5% (174,7 millions de lettres contre 179,2 millions en 2008). Cette évolution est due aux politiques de substitution électronique et de réduction des coûts des entreprises ainsi qu'à la baisse du courrier « import » en provenance des réseaux postaux étrangers.

## Qualité

D'après l'enquête TNS ILReS sur la qualité de service, la moyenne des envois de courrier national parvenus à leurs destinataires le lendemain de leur remise s'établit, en 2009, à 97,9% (objectif: 95%). L'étude UNEX commanditée par l'International Post Corporation atteste que 97,2% du courrier prioritaire de l'Union européenne parvient au destinataire en trois jours ouvrables (J+3) et 99,4% en cinq jours (J+5).

## Colis

L'essor du commerce électronique et notamment le contrat conclu en direct avec le numéro un du secteur, ont contribué à une belle croissance sur ce segment de marché: le nombre de colis Quality Pack a augmenté de 24,3% par rapport à l'année 2008.

## Envois Direct Mail non adressés

2009 ayant été une année électorale, le nombre total des envois toutes-boîtes distribués par les facteurs de l'Entreprise a augmenté de 11,5% par rapport à 2008. Les envois Direct Mail Select (supports publicitaires), Classic (informations générales) et I-mail s'élevaient à 44,7 millions d'exemplaires contre 40,1 millions l'année précédente.

## Business Post

Les recettes générées par les services sur mesure et à valeur ajoutée de la gamme Business Post pour les clients professionnels poursuivent leur croissance et sont en hausse de 6,4% par rapport à 2008.

## Messagerie postale

Le nombre de quotidiens distribués par la messagerie postale a diminué de 3,2% en 2009 (27,2 millions d'exemplaires contre 28,1 millions en 2008). La même tendance est à noter pour les volumes de périodiques, en baisse de 3,7% par rapport à l'année précédente.

## Actualité européenne et internationale

### Libéralisation postale

La directive 2008/06/CE visant la libéralisation complète du marché des services postaux a été adoptée par le Parlement européen en date du 20 février 2008. Alors que plusieurs marchés nationaux sont déjà libéralisés depuis un certain temps<sup>1</sup>, cette directive impose une libéralisation complète du marché postal européen avant le 31 décembre 2010. Le Luxembourg bénéficie d'un délai additionnel jusqu'au 31 décembre 2012, au cours duquel le service réservé pour les envois nationaux et internationaux jusqu'à 50 grammes reste d'application. Avec la libéralisation complète du marché postal, tout opérateur sera autorisé à collecter, transporter, trier et distribuer des lettres de tous poids.

La Commission européenne a, depuis le vote de la directive, changé de ton en insistant de plus en plus sur une transposition « minimale » (i.e. libérale) de la directive dans le but ultime de favoriser la concurrence. Or, le Parlement européen et le texte de la directive visent un 2<sup>e</sup> objectif tout aussi important, à savoir le maintien d'un service universel de qualité, au sens large.

Or, comme l'actuelle source de financement des services universels, à savoir le monopole postal, disparaîtra, le défi pour l'Entreprise sera triple :

- continuer à prester un service universel postal de qualité au profit des résidents et entreprises luxembourgeois ;
- disposer d'un financement sécurisé et suffisant du coût net du service universel ;
- prendre toutes les mesures requises afin de rester compétitive dans un marché libéralisé, un éventuel déséquilibre financier influençant tant la stabilité de l'Entreprise que sa capacité à fournir un service universel.

Enfin, malgré la libéralisation, seule une base légale stable et adaptée aux sensibilités et spécificités du marché postal luxembourgeois permettra le maintien d'un service universel de qualité et la pérennité du métier postal de l'Entreprise.

<sup>1</sup>P. ex. la Suède en 1994, l'Allemagne en 2008, le Royaume-Uni en 2006, les Pays-Bas en 2009, etc.



Nouveau centre de distribution postal à Fischbach (Clervaux)

### TVA sur les services postaux

Comme la 3<sup>e</sup> directive sur la libéralisation postale ne traite pas explicitement la question de la TVA sur les services postaux, des incertitudes subsistent quant au maintien de l'actuelle exemption de la TVA. Introduite par la 6<sup>e</sup> directive TVA des années '70, à l'époque des monopoles postaux nationaux, l'application de ce texte est de moins en moins aisée dans le nouveau contexte des services postaux en voie de libéralisation.

Suite à des interprétations et applications divergentes dans les pays membres de l'Union européenne et des litiges y relatifs, la Cour de justice de l'Union européenne (CJEU) a confirmé dans un jugement de mai 2009 que l'exemption de la TVA sur les services postaux est à limiter aux seuls services postaux universels, sous condition d'être vendus à des tarifs publics.

Entretemps, il se confirme que ce jugement n'apporte pas de réponse satisfaisante aux modalités d'exemption de la TVA, tout en soulevant d'autres problématiques.

Suite à ce constat, le conseil Ecofin vient de mandater les présidences espagnole et belge de l'Union européenne d'élaborer une proposition d'harmonisation de l'application de la TVA sur les services postaux pour la fin 2010, soit avant l'ouverture complète de la plupart des marchés postaux au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

### Relations internationales

L'Entreprise poursuit son engagement proactif dans différents groupes de travail de l'Union Postale Universelle (UPU), PostEurop et International Post Corporation (IPC) sur des sujets légaux, réglementaires, stratégiques, sociaux, financiers, environnementaux, etc.



L'Entreprise reçoit le certificat d'excellence IPC pour le Centre de Tri national à Bettembourg



## LES SERVICES TÉLÉCOMS

### Préface

Malgré une conjoncture économique peu favorable et un contexte concurrentiel fort, les clients ont clairement renouvelé leur confiance dans les produits et services de l'Entreprise, qui a reçu pour la troisième année consécutive, le prix de « Best Telecom Services Provider », lors des ICT Awards.

L'Entreprise s'est adaptée et a conforté sa position de leader, tout en augmentant son chiffre d'affaires. La clé de ce succès réside dans ses choix technologiques à la pointe du progrès et au service de ses clients en rendant la technologie accessible au plus grand nombre.

Au fil des ans, l'Entreprise a su montrer son implication dans le développement des télécommunications au Luxembourg, par la mise à disposition de produits et solutions innovants :

- l'extension de son réseau en fibre optique jusque dans les habitations et la mise à disposition, auprès de la quasi-totalité de ses clients professionnels, de services performants de connectivité à très haut débit atteignant 10 Gbit/s ;
- le réseau international large bande TERALINK, les centres de « business continuity », l'IPv6, les « virtual smart services », etc. illustrent également la volonté de l'Entreprise d'accompagner ses clients au quotidien en leur permettant de se concentrer sur leur cœur de métier et de faire du Luxembourg un centre reconnu en matière de TIC, d'e-commerce et de multimédias.

# LES SERVICES TÉLÉCOMS





Workshop international « Telecom Solutions for TV Players » sur le réseau international à large bande TERALINK

## Téléphonie

Le nombre de raccordements téléphoniques analogiques et ISDN marque une légère baisse en 2009, imputable à l'émergence des offres de services intégrés ainsi qu'à l'attractivité des offres mobiles de type forfaitaire. Dans le contexte économique actuel, et compte tenu des tendances du marché des télécommunications, l'Entreprise enregistre des résultats satisfaisants.

## Backbone national

Le backbone national, appelé aussi « réseau de jonctions » réalisé moyennant la technologie SDH (Synchronous Digital Hierarchy) assure l'interconnexion des 50 sites de télécommunications de l'Entreprise répartis sur le territoire national.

Ce réseau repose entièrement sur des câbles à fibres optiques. Afin de garantir la redondance, chacun des centres de télécommunications est desservi par au moins deux câbles à tracés entièrement distincts.

Le réseau de transmission SDH national supporte la quasi-totalité des services offerts par l'Entreprise, notamment le service téléphonique analogique, l'ISDN, les lignes louées, etc.

La technologie SDH permet, par ailleurs, l'implémentation de mécanismes automatiques de protection en cas de rupture de câble.

Fin 2009, ce réseau de transmission (backbone national) comptait une cinquantaine d'anneaux SDH à des débits allant de 622 Mbit/s à 2,5 Gbit/s, ainsi qu'une quinzaine de structures maillées comportant 100 liaisons SDH aux débits variant entre 622 Mbit/s et 10 Gbit/s.

En complément de ce réseau, le backbone national compte aussi un réseau dorsal de type IP-MPLS qui permet le déploiement, d'une part, de solutions évoluées basées sur IP pour les besoins des clients professionnels et, d'autre part, de services triple play (voix, accès Internet et Télés des P&T) en plein essor auprès des clients résidentiels.

## Backbone international

Les liaisons internationales avec les pays voisins sont basées, pour chacun des différents opérateurs, sur deux tracés à fibres optiques complètement distincts.

Au cours des dernières années, l'Entreprise a déployé pour des opérateurs traditionnels et pour des opérateurs nouveaux des liaisons internationales DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing). Grâce à cette technologie, il est possible de transmettre, sur une même fibre optique, des longueurs d'ondes distinctes, à savoir jusqu'à 96 signaux STM-64 d'un débit de 10 Gbit/s.

Pour ces liaisons internationales SDH et DWDM, chaque opérateur doit mettre en place les fibres optiques et les équipements requis sur son territoire national. Dans le cadre de l'offre de service de bout en bout pour le client final, une collaboration étroite entre les opérateurs concernés est nécessaire. Grâce à de nombreux partenariats conclus avec d'autres opérateurs, l'Entreprise est en mesure de proposer des services à haute valeur ajoutée sur le plan international.

Afin de gagner en autonomie, en compétitivité et en flexibilité, et de répondre aux besoins de l'économie nationale en matière d'accès aux nœuds d'interconnexion et Internet les plus importants d'Europe, l'Entreprise a lancé fin 2006 le réseau de transmission transeuropéen : TERALINK. Déployé sur plus de 4.000 km et englobant 13 points de présence (POP), TERALINK relie Amsterdam, Bruxelles, Londres, Paris, Francfort et Strasbourg à Luxembourg. Chaque ville est connectée via des liaisons diversifiées, ce qui garantit une redondance totale.

## Services Réseaux d'Entreprises

En 2009, les recherches d'optimisation des coûts de la part des clients professionnels ont favorisé la demande pour des services et solutions intégrés. Cette demande du marché ainsi que le développement continu de la gamme des « Managed Services » ont contribué à la progression du nombre de clients qui a augmenté de plus de 15%. La gamme des services « Réseaux d'Entreprises » a été complétée par des nouveaux profils d'accès IP-VPN, E-line, E-LAN adaptés aux besoins récents des clients. Le chiffre d'affaires dans ce domaine a atteint les objectifs fixés.

Afin de fournir une haute disponibilité de service, l'Entreprise entretient un centre de contrôle NOC qui, selon le SLA contracté, veille 24h/24 sur la performance des réseaux et services. Ce centre de contrôle assure également le front-end pour les helpdesks techniques professionnels. Les réseaux privés virtuels (intranet, extranet), les solutions intégrées VoIP / Data, les réseaux IP convergents avec



Pose de fibres optiques / Senningen

accès fixes et mobiles, les plans de « disaster recovery » (DRP) ou encore l'interconnexion de réseaux LAN (Fast- ou Gigabit-Ethernet) sont autant d'applications que l'Entreprise offre via sa gamme de services professionnels « Réseaux d'Entreprises ».

Selon le domaine d'application, il y a lieu de distinguer les services de connectivité D-line, E-line ou E-LAN, et les services intégrés IP-VPN (réseaux virtuels privés) modulables par des facilités supplémentaires à haute valeur ajoutée.

Le service D-line repose sur la fourniture de canaux optiques dédiés et transparents (à 100 Mbit/s, 1, 2 ou 10 Gbit/s) de type « point à point » à travers des équipements terminaux CWDM/DWDM. Le service est géré de bout en bout par l'Entreprise. Il est principalement destiné à couvrir les besoins en connectivité dédiée et hautement sécurisée lors de l'interconnexion de centres de calcul, la mise en place de réseaux de stockage de données (SAN), ainsi que pour l'interconnexion de réseaux locaux (LAN) à haut débit.

Les services E-line et E-LAN mettent à disposition du client des connexions Ethernet (Layer 2) à base des technologies de transmission XDSL ou à fibres optiques avec des débits de 10 à 100 Mbit/s ou plus. Ainsi, le client dispose d'une solution performante pour relier, par exemple, à partir du switch LAN les différents locaux d'un même réseau IP à travers le WAN sans utilisation d'un routeur/firewall tout en ayant la possibilité de créer ses propres sous-réseaux (VLAN).

Les services IP-VPN (Virtual Private Network Layer 3) permettent de créer sur une infrastructure plusieurs réseaux virtuels dédiés, offrant les mêmes niveaux de performances qu'un réseau privé local.

Selon les besoins du client, l'Entreprise offre diverses variantes de services et de solutions. D'un côté, le client peut choisir un service individuel pouvant être complété par une multitude de facilités supplémentaires (multihoming, managed security, performance management, etc.)

D'autre part, la gamme des services « Réseaux d'Entreprises » comporte des blocs de communication compatibles à utiliser pour définir une solution globale tenant compte des applications diverses de la part des clients. Cette gamme de services « IP Managed » est commercialisée par l'Entreprise depuis 2006 et représente différents blocs applicatifs avec un haut degré de valeur ajoutée. Le client a ainsi l'avantage de pouvoir disposer d'une solution globale constituée de différents blocs de communication et d'applications au sein

d'un concept général. Les services « IP Managed » de l'Entreprise constituent une solution « end-to-end » pour le client. Ces services incluent à la fois les applications (système de communication vocale, firewalls, LAN, etc.), ainsi que les services de connectivités.

Contrairement aux solutions classiques (PABX), le client n'a plus besoin d'acquiescer les infrastructures / équipements. La location du service lui permet de travailler avec des frais constants et prévisibles. Le client achète ainsi une solution clé en main comprenant toutes les fonctions et facilités y compris les infrastructures.

### Contrats grands-comptes

L'Entreprise poursuit son engagement visant à offrir des solutions sur mesure et des conditions financières avantageuses à plus de 600 clients grands-comptes.

Les contrats grands-comptes permettent de répondre au mieux aux attentes des clients en termes financiers en leur proposant des formules tarifaires adaptées à leur volume et à leur profil de consommation. Par le biais des contrats, ils ont également l'assurance de bénéficier d'un contact privilégié et personnalisé avec un chargé de compte qui leur est dédié.

### INTEGRAL PRO

INTEGRAL PRO confirme son succès en tant que solution « tout en 1 » à destination des petites et très petites entreprises, leur permettant de réaliser des économies sur la téléphonie fixe, mobile et l'Internet. Les ventes ont été fortement stimulées par une promotion ciblée à la rentrée (du 15 septembre au 15 novembre 2009).

### Passport

Les ventes de Passport ont continué leur progression et en font un produit attrayant pour les PME. La formule tarifaire est avantageuse et propose des remises sur les communications nationales et internationales. A l'international, l'offre Passport prévoit un prix par minute très attractif vers les destinations fixes de 34 pays étrangers et une réduction de 20% sur tous les autres appels fixes internationaux. En national, les appels vers les lignes fixes et vers LUXGSM profitent également de conditions particulières. Les ventes ont augmenté lors de la promotion de rentrée : pour toute commande Passport passée entre le 15 septembre et le 15 novembre 2009, les clients ont bénéficié de 2 mois d'abonnement gratuit.



9.000 clients IPTV «Télé des P&T» fin 2009

## La Télé des P&T

Le succès rencontré par la Télé des P&T ne s'est pas démenti en 2009 : le cap des 9.000 installations a été franchi en décembre 2009.

De nouvelles chaînes sont venues s'ajouter à l'offre de base. Après les communautés portugaise et anglophone, la communauté italienne dispose également de son propre bouquet thématique.

Le catalogue des vidéos à la demande s'est considérablement étoffé. Il comptait près de 500 titres en français et en allemand fin 2009. Afin de permettre aux clients de se familiariser avec la VOD, l'action « Lundi-cinéma » a été introduite en août 2009. Les « Lundis-cinéma » permettent de bénéficier, une fois par semaine, d'une sélection de films (nouvelautés, productions luxembourgeoises ou films plus classiques) à un tarif préférentiel. Cette action a porté ses fruits puisque le nombre de VOD vendues par mois est en constante augmentation (il a été multiplié par 4 depuis le lancement).

Enfin, l'année 2009 a été marquée par l'accord de partenariat signé entre l'Entreprise et Hifi International pour la revente de la Télé des P&T dans les 16 magasins de l'enseigne commerciale.

## INTEGRAL

Le produit INTEGRAL a connu un profond changement en avril 2009 avec l'introduction des appels illimités vers les numéros fixes de l'Entreprise et le forfait de 120 minutes de communications internationales offertes vers les numéros fixes de plus de 40 destinations. Le succès ne s'est pas fait attendre puisque le nombre de commandes INTEGRAL a considérablement augmenté en 2009 ainsi que l'utilisation par nos clients de leur ligne fixe.

## Les accès Internet

LuxDSL reste le produit phare des services fixes proposés aux clients résidentiels. Avec un taux de pénétration très élevé dans l'accès Internet large bande, l'Entreprise se différencie de ses concurrents par la qualité de son service et conserve une progression constante pour dépasser largement en 2009 le seuil des 118.000 clients.

Les efforts déployés par l'Entreprise en termes d'accès à

Internet ont permis au Grand-Duché d'atteindre l'un des meilleurs taux de pénétration d'Europe pour le réseau large bande.

Le succès que connaît l'Entreprise dans ce domaine a permis d'élargir la gamme de produits basés sur les applications ou contenus : la « Télé des P&T » en est un bon exemple. Des produits et solutions spécifiques ont également été mis au point pour répondre aux besoins croissants des clients professionnels.

L'année 2009 a connu une adaptation des offres Internet pour les clients professionnels et un réajustement des prix et des capacités en fonction des besoins du marché.

L'Entreprise poursuit l'amélioration des performances de son réseau notamment par des investissements dans les nouvelles technologies d'accès DSL (ADSL2+ et VDSL) et par le déploiement de son réseau de fibres optiques jusque chez le client (G-PON). Un projet pilote a été mis en place avec plusieurs dizaines de clients partenaires.

## Un cadre réglementaire télécoms en profonde mutation

A l'image des années précédentes, l'année 2009 a amené son lot de nouvelles mesures réglementaires aux impacts conséquents sur les activités et les résultats financiers de l'Entreprise.

Si la réglementation est similaire au sein de l'Union européenne, ses répercussions se font plus sentir au Grand-Duché que dans la majorité des autres Etats membres du fait des spécificités du marché luxembourgeois (taille restreinte du pays, proximité des frontières, présence de nombreux frontaliers, positionnement du Grand-Duché en tant qu'important centre d'affaires).

Au 1<sup>er</sup> juillet, conformément au règlement de l'Union européenne sur l'itinérance mobile datant de 2007, un nouveau plafond pour les appels émis ou reçus en roaming est entré en vigueur.

Dans le même sens, le Parlement européen a validé, en avril 2009, les nouvelles propositions de baisses de tarifs de l'itinérance mobile telles qu'émanant de la Commission européenne. De nouvelles baisses de tarifs sont ainsi prévues jusqu'en 2011, mais une différence de taille par rapport à la réglementation de 2007 est cependant à relever :

alors que la Commission européenne s'était jusqu'alors limitée à réglementer uniquement la composante voix de l'itinérance mobile, le nouveau dispositif élargit la réglementation au SMS et au trafic de données en itinérance internationale. Trois nouveaux plafonds dégressifs entre 2009 et 2011 ont ainsi été définis pour ces composantes des services en roaming.

La réglementation des tarifs roaming a d'importantes répercussions financières pour l'Entreprise du fait de la situation particulière du Luxembourg. Etant donné les caractéristiques particulières de son marché, le trafic roaming représente une part du volume total des services de téléphonie mobile bien plus importante pour l'Entreprise que pour n'importe quel autre opérateur étranger. La hausse du volume roaming des appels, SMS, et trafic data induite par la baisse des prix ne parvient à compenser qu'en partie la diminution de recettes consécutive à la baisse des tarifs.

Lancée en 2007, la révision du cadre réglementaire européen pour les communications électroniques actuellement en vigueur (« 2<sup>e</sup> paquet télécoms ») a abouti en 2009 avec l'adoption par le Parlement européen en novembre 2009 d'un 3<sup>e</sup> paquet télécoms. Le nouveau paquet télécoms devra être transposé en droit national dans les 27 Etats membres d'ici à la mi-juin 2011.

L'année 2009 a également été marquée par la soumission à consultation publique par la Commission européenne de la 2<sup>e</sup> version de son projet de recommandation NGA (Next Generation Access Networks) visant à assurer le bon fonctionnement concurrentiel du secteur des télécoms dans le cadre des infrastructures sur fibre optique. L'Entreprise a participé à ce processus par une contribution écrite visant à attirer l'attention de la Commission européenne sur les défis particuliers du Grand-Duché en la matière. L'Entreprise a notamment insisté sur le fait que, eu égard aux volumes des investissements en jeu et aux risques inhérents au déploiement des réseaux en fibre optique, le nouveau cadre réglementaire devra être équilibré et pragmatique, tout en permettant un niveau de concurrence élevé.

## Les événements marquants en 2009

Au niveau réglementaire, l'année 2009 a été marquée, au Luxembourg, par les événements suivants :

- le régulateur a approuvé l'offre d'interconnexion RIO (Reference Interconnection Offer) de l'Entreprise. Le catalogue d'interconnexion RIO décrit les conditions sous lesquelles l'Entreprise propose aux opérateurs tiers l'interconnexion à son réseau. Il est établi sur base du modèle de coûts LRIC;
- l'Entreprise a proposé un nouvel ensemble d'offres d'accès qui ont fait l'objet d'une consultation en vue de leur approbation. Il s'agit de la RDSLO (Reference DSL Offer), de la RUO (Reference Unbundling Offer) et de la RCO (Reference Colocation Offer);
- sur le plan de la conformité réglementaire, l'Entreprise a élaboré des lignes de conduite précises relatives au traitement des données des autres opérateurs alternatifs (« chinese walls »).

## Les services en gros offerts aux opérateurs

Les services d'interconnexion ont enregistré une croissance très soutenue en termes de chiffre d'affaires généré, en l'occurrence plus de 8% de hausse sur l'exercice 2009 par rapport à l'exercice précédent. Ce qui témoigne de la dynamique concurrentielle sur le marché des télécommunications au Luxembourg. Parmi les services offerts aux OAO, il y a également lieu de mentionner la croissance substantielle des services de dégroupage avec un volume en hausse de presque 20% entre décembre 2008 et décembre 2009.

En ce qui concerne les services internationaux, en 2009, on a assisté à une augmentation soutenue de la demande, tant pour les produits vocaux que pour les services de connectivité.



## LES SERVICES FINANCIERS POSTAUX

### Préface

L'année 2009 a été marquée par le lancement de la carte easy VISA, la première carte VISA prépayée et rechargeable sur le marché luxembourgeois. L'introduction de ce nouveau produit a été un franc succès; ce produit cible de nouveaux segments de clients et permet ainsi d'élargir de manière considérable la clientèle des services financiers.

Parallèlement, le compte courant gratuit avec ses facilités de gestion électronique et sa gamme de cartes bancaires séduisent toujours de nombreux nouveaux clients.

### Comptes

En 2009, le Compte Chèque Postal a attiré plusieurs milliers de nouveaux clients. Parallèlement, les avoirs moyens en compte ont augmenté de manière conséquente.

La liberté de choix entre un extrait de compte journalier et un extrait de compte bimensuel est très appréciée par les clients e-banking et est en phase avec la démarche de développement durable de l'Entreprise.

### E-banking

Les outils e-banking des CCP (CCP Connect et MultiLine) sont de plus en plus utilisés.

Le nombre d'utilisateurs de l'Internet banking CCP Connect a augmenté de 18% en 2009. Cette hausse s'explique,

# LES SERVICES FINANCIERS POSTAUX



easy VISA, la première carte VISA prépayée au Luxembourg

entre autres, par les tarifs très compétitifs du virement électronique et par la facilité d'utilisation de CCP Connect. L'utilisation d'un certificat LuxTrust pour l'authentification à CCP Connect a gagné en importance en 2009. De plus en plus de clients recourent à ce moyen d'authentification très sécurisé pour se connecter à leur compte électronique. En 2009, de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées. Le client a ainsi une meilleure visibilité de ses opérations dans CCP Connect et peut effectuer plus d'opérations de manière électronique.

MultiLine, la solution e-banking pour les clients professionnels proposée en collaboration avec d'autres banques de la place financière, a enregistré en 2009 une augmentation à la fois du nombre d'utilisateurs et du nombre de transferts effectués par ce mode de paiement.

En cumulant CCP Connect et MultiLine, 43% de tous les comptes CCP sont désormais gérés de manière électronique.

### Cartes bancaires

Dans le domaine des cartes bancaires, l'année 2009 a été marquée par le lancement de la carte easy VISA lors de la Foire de Printemps (mai 2009). Cette carte VISA fonctionne selon le principe d'une carte prépayée et rechargeable, c'est-à-dire que le client dépose d'abord l'avis sur sa carte pour ensuite le dépenser jusqu'à hauteur du montant chargé. Cette carte cible aussi bien les jeunes que les internautes ou les personnes souhaitant contrôler leurs dépenses. La carte peut être utilisée dans tous les points de vente VISA dans le monde, et prête tout particulièrement aux achats sans risque sur Internet.

La carte easy VISA est la première carte de ce type sur le marché luxembourgeois et souligne la volonté de l'Entreprise de proposer des produits et services innovants à ses clients. Son lancement a été un très grand succès avec un nombre considérable de cartes diffusées en l'espace de quelques mois et une croissance ininterrompue des ventes.

Parallèlement, le nombre de cartes bancaires en circulation de l'Entreprise (carte Postchèque, carte VISA classique, carte MyCash) a augmenté, de même que l'utilisation des cartes dans les points de vente et dans les distributeurs d'argent.

### Western Union

Le système Western Union, qui permet d'envoyer et de recevoir de l'argent de manière rapide dans plus de 200 pays, est de plus en plus utilisé. Les transferts au départ de l'Entreprise ont augmenté de 6% en 2009. Les pays bénéficiaires prédominants des transferts Western Union au départ du Luxembourg ont été, en 2009, le Portugal, le Brésil et le Cap Vert.



## LA PHILATÉLIE

### [meng.post.lu](http://meng.post.lu)

Créé en 2006, le service [meng.post.lu](http://meng.post.lu) s'est remis en 2009 au goût du jour en adoptant un nouveau look et en proposant pour la première fois deux figurines différentes. La première reprend l'affranchissement du premier échelon du tarif lettre national et se caractérise par un trait rouge sur la figurine. La deuxième correspond au premier échelon du tarif lettre Europe et est munie d'un trait bleu et de la mention Europe.

Les timbres [meng.post](http://meng.post.lu) et les cartes postales des cyclistes luxembourgeois ayant participé au Tour de France, émis à l'occasion du Gala Tour de France à Luxembourg, sont une belle illustration de la capacité de l'Office des Timbres à suivre de près l'actualité nationale et internationale en créant rapidement des timbres personnalisés ainsi que des produits philatéliques.

### Foires et expositions

A l'instar des années précédentes, l'Office des Timbres était présent lors des manifestations philatéliques nationales majeures avec des bureaux temporaires.

A la Philharmonie, l'Office des Timbres a exposé (du 16 septembre au 16 octobre 2009) une partie de la collection philatélique de M. René Muller. Les sujets traités dans l'exposition étaient les compositeurs Bach, Mozart et Beethoven.

# LA PHILATÉLIE



A l'occasion de l'émission des timbres-poste « Centenaire de l'Aviation au Luxembourg », la Fédération Aéronautique Luxembourgeoise et l'Office des Timbres, ont organisé le 6 juin 2009 trois vols postaux, de l'aéroport de Findel à Useldange, ainsi que des champs de vol de Kitzebuer et Noertrange à Useldange. Un bureau de poste temporaire, où les intéressés pouvaient faire affranchir leur courrier et s'offrir le set philatélique émis à cette occasion, a fonctionné à Useldange pendant toute la journée.

L'Office des Timbres était présent avec un stand de promotion et de vente, notamment au congrès de la FSPL à Pétange, à la Journée du timbre à Steinsel ainsi qu'aux expositions EXPHIMO à Mondorf-les-Bains et SAMOLUX à Schifflange.

Au niveau international, en plus des rendez-vous classiques à Essen, Sindelfingen et Paris, les salons philatéliques de Rome, Monaco et Hong Kong ont permis à l'Office des Timbres d'explorer de nouveaux marchés.

### Publications

Le deuxième volume du livre « Les Grandes Orgues du Grand-Duché de Luxembourg » a été publié peu avant les fêtes de fin d'année. Ce deuxième volume comporte quatre timbres-poste édités par bloc de quatre accompagnés d'un descriptif de chaque orgue et suivi d'une brève description des œuvres musicales interprétées par Paul Breisch sur le premier des deux CD joints au livre. On doit les interprétations du deuxième CD aux musiciens Iveta Apkalna et Maurice Clement. Ce CD a été enregistré à la Philharmonie de Luxembourg. La seconde partie du recueil retrace l'histoire de l'orgue de ses origines à nos jours.



### Emissions philatéliques

Les émissions de 2009 ont commémoré un nombre impressionnant d'anniversaires de personnages, associations et d'établissements nationaux. Citons :

- le 200<sup>e</sup> anniversaire de la naissance de Louis Braille, les 150<sup>e</sup> anniversaires de la naissance de Henri Owen Tudor, de Charles Bernhoeft et du début des chemins de fer au Luxembourg ;
- les 125<sup>e</sup> anniversaires des Maisons d'Enfants de l'Etat du Luxembourg et de la Fédération des Sapeurs-Pompiers ;
- les centennaires de trois syndicats (la CGFP, le FNCTTFEL-Landesverband et le Syndicat des Facteurs), de la naissance de Foni Tissen ainsi que de la Fédération Aéronautique Luxembourgeoise ;
- le 75<sup>e</sup> anniversaire de la Fédération des Sociétés Philatéliques Luxembourgeoise ;
- les 10 ans de l'euro ainsi que les 500 ans de communication visuelle.

Les autres illustrations de timbres évoquent les élections européennes du 7 juin 2009, la promotion de la recherche et de l'astronomie, ainsi que les plus beaux paysages dans les différents pays de l'association SEPAC.

En fin d'année, paraissait le quatrième et dernier volet de la série de timbres-poste spéciaux « Les Grandes Orgues du Grand-Duché », accompagné du deuxième volume du livre du même nom.

Le timbre de Noël 2009 présente une caricature d'un renard décorant un sapin de Noël. Il a été réalisé par l'illustrateur luxembourgeois Roger Leiner.

### Coupon-réponse international

L'illustration qui orne le nouveau coupon-réponse international (CRI), dénommé Nairobi, a été présentée à Genève à l'occasion d'une séance plénière du 24<sup>e</sup> Congrès postal universel. C'est le projet d'illustration du postier luxembourgeois Rob Van Goor qui a été retenu dans le cadre d'un concours organisé par le Bureau international de l'UPU.

### PostMusée

Dans le cadre du centenaire du Syndicat des Facteurs, le PostMusée a exposé pendant les vacances de Pâques les calendriers émis par le Syndicat des Facteurs depuis leurs débuts jusqu'à nos jours. Montrée pendant l'été, l'exposition « La Chambre des Députés, histoire d'une institution en évolution » a retracé l'histoire du parlement luxembourgeois en prenant l'exemple des postes et télécommunications et leur évolution. Du 1<sup>er</sup> décembre 2009 au 29 janvier 2010, une exposition a été dédiée aux « timbres erronés ».

Le 9 août 2009, plusieurs milliers de visiteurs se sont déplacés au Fond de Gras pour découvrir « Yesteryears 2009 », une manifestation organisée par le PostMusée, pour faire découvrir les voitures historiques de la police, de la poste, des douanes et des sapeurs-pompiers. Les locomotives à vapeur, la « Minnièresbunn » et les expositions des partenaires ont suscité un vif intérêt du public présent.



# NOS RESSOURCES



## NOS RESSOURCES

### Les ressources humaines

En 2009, le service Ressources humaines a poursuivi ses efforts de modernisation afin de gagner en productivité et en efficacité. Ces efforts ont permis aux agents de ce service de se concentrer davantage sur les demandes des clients internes et de leur fournir un service personnalisé.

Les efforts au niveau d'optimisation des outils de travail ont été poursuivis. Ainsi le système d'évaluation a été amélioré de même que le module formation en SAP. La gestion électronique du courrier a été mise en production et a permis d'atteindre une amélioration significative des temps de réponse aux courriers entrants. La classification des documents au travers de la gestion électronique des dossiers du personnel a été affinée.

Les coûts de personnel sont constamment analysés et leur maîtrise optimisée. La gestion des effectifs et des compétences est devenue une priorité pour le service Ressources humaines. Un programme de bien-être au travail a été élaboré et mis en place en 2010. Dans une première étape, les agents âgés de 50 ans et plus bénéficient, sur base volontaire, d'un check-up médical. D'autres actions, réalisées avec la médecine du travail, suivront. L'Entreprise entend de cette façon réduire le coût pour des absences pour raison de santé.

### L'informatique

En 2009, des efforts considérables ont été entrepris par le service informatique dans les domaines de la virtualisation et de la consolidation de l'infrastructure, avec un impact positif sur la consommation d'énergie.

En support aux différents métiers, le service Informatique a réalisé divers projets :

- déploiement de nouvelles architectures et solutions et mise en œuvre de nouveaux services (pour la division des télécommunications) ;
- nouvelle approche technologique, adaptations pour raisons réglementaires (directive sur les services de paiement) et pérennisation des systèmes satellites, notamment Internet banking (pour la division des services financiers postaux) ;
- mise en place d'eservices et migration du logiciel des guichets (pour la division des postes).

D'autres applications et programmes comme la dématérialisation des factures et du courrier ainsi que la refonte des processus (y compris informatiques) ont permis d'améliorer la productivité. La sécurisation de tous ces services aussi bien au niveau logique que physique reste une préoccupation majeure de tout développement informatique.



Stand de l'Entreprise à la Foire de Printemps

## La communication interne et externe

En 2010, la communication interne et externe a commencé à occuper un nouveau champ d'action, en l'occurrence celui du développement durable. Un séminaire thématique a permis de sensibiliser les cadres aux activités de TNT dans ce domaine. Un éco-calendrier a été distribué en fin d'année au personnel. Par ailleurs, la charte graphique de l'Entreprise a intégré cette nouvelle dimension.

L'intranet informe régulièrement le personnel au sujet de l'actualité interne et externe de l'Entreprise et est continuellement développé afin de répondre au mieux aux attentes du personnel. En 2009, des contenus ont également été proposés en format vidéo.

En automne, dans le but de faciliter l'accès à une population résidente et frontalière multilingue, le portail [www.pt.lu](http://www.pt.lu) de l'Entreprise a été rendu accessible également en allemand et en anglais.

En coopération étroite avec les services marketing des divisions, le service Communication contribue à maintenir une forte visibilité des produits et services phare. En 2009, les principales campagnes de publicité concernaient la Télé des P&T et la carte prépayée easy VISA.

L'Entreprise maintient aussi sa visibilité en participant à des événements grand public comme le Festival des migrations, la Foire de Printemps, les « Réiser Paerdsdeeg » ou encore le « Blues 'n Jazz Rallye ». Elle s'implique également de manière active dans des événements sportifs organisés par les différentes sections de l'Amicale des P&T tels le traditionnel « Postlaf » ou encore la nouvelle randonnée cycliste de la Foire de Printemps.

## Les bâtiments et le matériel

Les travaux de modernisation des sites de l'Entreprise et les nouveaux projets de construction intègrent la dimension environnementale. L'Entreprise s'est d'ailleurs ralliée à une organisation internationale qui conseille les maîtres d'ouvrage dans ce sens.

La construction d'un nouvel immeuble administratif a été entamée à Kayl pour les besoins de la filiale Editus, à côté du data center eBRC déjà en construction.

Un data center supplémentaire est projeté à Betzdorf et aura recours au Kyoto Cooling pour le refroidissement des installations à haut rendement, dans le but de réduire son empreinte environnementale.

Des projets de rénovation sont en voie d'achèvement tel que la modernisation du centre des télécommunications à Luxembourg-Gare et la rénovation de plusieurs bâtiments du réseau des télécommunications. L'année 2009 a été surtout marquée par l'aménagement du bâtiment administratif BIAN à Gasperich (Z.I. Cloche d'Or) en face du site de la division des télécommunications. Le déménagement dans ce bâtiment des équipes commerciales et marketing des services de télécommunications fixes et mobiles de l'Entreprise et de LUXGSM a eu lieu en janvier 2010.

Le réseau des centres de distribution sera étoffé au niveau postal par la création de nouveaux centres dans la région de Luxembourg, au sud-ouest et à l'est du pays.

Le programme de rénovation des bureaux de poste importants sera poursuivi à Dudelange, à Mersch et à Ettelbruck où des shops LUXGSM seront intégrés, ainsi qu'à Diekirch.

Un nouveau débouché est encore ouvert par la signature d'un contrat de bail avec l'Université de Luxembourg, qui offre aux étudiants de louer des chambres particulières aménagées au bâtiment postal à Esch-centre nouvellement rénové.

Le volume des impressions et autres travaux réalisés par l'imprimerie postale a augmenté de 30% par rapport à l'année précédente. En 2009, les cantines ont diversifié leur offre et servi près de 97 000 plats. Les uniformes des facteurs ont été adaptés.

# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

### L'Entreprise des P&T

Le développement durable s'est inscrit en 2009 comme un des axes prioritaires de l'Entreprise. Trois feuillets résumant ce que l'Entreprise entend par développement durable : sa stratégie, ses domaines d'intervention et surtout l'impulsion qui animera dorénavant le Groupe dans son ensemble. Même si le document, succinct, devra être complété ultérieurement, il témoigne de l'importance donnée par le Comité de direction à la cause environnementale et a reçu, en 2009, l'aval du Conseil d'administration.

L'achat de véhicules hybrides ou au gaz s'est poursuivi en 2009 même si l'intérêt de l'Entreprise se porte davantage sur les développements en termes de motorisation électrique à l'instar d'autres opérateurs internationaux. Sous l'égide d'International Post Corporation, 19 opérateurs, dont l'Entreprise, se sont par ailleurs engagés à réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub> de 20% d'ici 2020 (par rapport au taux calculé en 2008).

L'Entreprise veille également à augmenter les performances énergétiques de son parc immobilier lors de la rénovation de bâtiments (comme le BIAN, Cloche d'Or) ou lors de constructions nouvelles. A Kayl, un édifice en chantier a reçu, en 2009, la pré-certification « Gold », la plus haute, de l'organe de certification allemand DGNB (Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen). Il s'agit du premier bâtiment pré-certifié DGNB au Luxembourg. Il sera équipé d'un système de récupération d'eau de pluie et chauffé grâce à la chaleur dégagée par le data center voisin, dont l'Entreprise assure également la construction.

En 2009, 14 implantations supplémentaires de l'Entreprise ont reçu le label « SuperDrecksKëscht fir Betriber® », notamment l'Hôtel des Postes (Luxembourg-centre), le centre postal (Luxembourg-gare) et les deux centres de distribution à Ingeldorf et Wecker.



Différentes initiatives sont menées en interne en vue de favoriser la gestion électronique des documents ainsi que la virtualisation des serveurs. Les achats de fournitures ou de matériel informatique notamment sont guidés par les qualités environnementales des produits. Au près de son personnel, l'Entreprise mène également une campagne de sensibilisation en faveur du développement durable et diffuse des conseils écologiques.

### Le Groupe P&T

Le « resilience centre » de l'eBRC situé à Windhof fonctionne à 100% à l'énergie verte. La consommation énergétique est, à l'heure actuelle, le principal centre de coûts d'un data center. 60% de l'énergie consommée est utilisée pour le refroidissement des équipements. Très concrètement, eBRC met en pratique un ensemble de recommandations découlant du code de conduite européen en la matière et, en tant que membre du consortium « The Green Grid », suit les pratiques des professionnels de l'IT visant à réduire la consommation d'énergie des data centers.

En charge de l'édition des annuaires du Luxembourg, Editus privilégie le papier recyclé ou issu de la gestion durable des forêts (PEFC<sup>2</sup>) pour l'impression de ses différents supports (annuaires et newsletter).

Société de télédistribution, Eltrona choisit ses marques de téléviseurs en fonction du « Green label » ou d'autres critères écologiques. Les sacs remis aux clients sont également à 100% en coton et réutilisables. En interne, le personnel est sensibilisé à éteindre les lumières, les radiateurs et les ordinateurs en fin de journée afin de limiter la consommation d'énergie. Le bâtiment d'Eltrona est également équipé d'une climatisation à eau glacée, plus respectueuse de l'environnement que les systèmes traditionnels.

Membre fondateur de l'a.s.b.l. Ecotrel qui prend en charge la collecte et le recyclage des appareils électriques et électroniques, l'opérateur de téléphonie mobile invite régulièrement, par le biais de ses newsletters, ses clients à apporter, dans l'une de ses dix boutiques, leurs anciens GSM. LUXGSM propose également à ses abonnés de recevoir

<sup>2</sup>PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes), tout comme FSC (Forest Stewardship Council), sont des écolabels qui attestent que la fabrication de produits à base de bois (donc également le papier) a respecté des procédures garantissant la gestion durable des forêts.



Bâtiment administratif en construction à Kayl - pré certification «Gold» de DGBN

leur facture par e-mail plutôt que sur papier afin de préserver l'environnement. Par ailleurs, l'opérateur a obtenu, en 2008, le label « SuperDrecksKëscht fir Betriber® » qui atteste d'une gestion efficace des déchets et a mis en place un tri sélectif des déchets dans ses nouveaux locaux à la Cloche d'Or. LUXGSM a également opté pour un papier estampillé FSC pour ses divers supports de communication.

Les dépliants publicitaires I-mail sont distribués dans un emballage entièrement recyclable. En fonction de la quantité de plastique utilisée, Infomail S.A. apporte une rétribution financière à Valorlux, l'a.s.b.l. luxembourgeoise chargée de la gestion des déchets d'emballages. Afin de répondre au souhait des personnes souhaitant limiter davantage leur empreinte écologique, Infomail S.A. vient de lancer une édition « web » de ses dépliants accessible sur [www.imail.lu](http://www.imail.lu)

Transporteur de courrier express, Michel Greco S.A. veille à limiter la pollution générée par ses activités, en remplaçant dès à présent et progressivement, ses véhicules par des modèles répondant à la norme européenne d'émissions Euro 5<sup>3</sup>. Tous sont équipés d'un système de géolocalisation qui permet de réduire les distances et par là, la consommation de carburant. Dans les locaux administratifs, du papier recyclé est utilisé et le chauffage est coupé automatiquement. Enfin, au dépôt situé à Gasperich, un sas a été aménagé et une seconde porte installée pour éviter les déperditions de chaleur en hiver.

Netcore, intégrateur de réseaux, fait face à un enjeu important: les parcs informatiques, aux capacités techniques croissantes, consomment de plus en plus d'énergie. Ce coût peut représenter jusqu'à 40% du budget informatique global d'une entreprise (alimentation des équipements, climatisation des salles informatiques, etc.). Netcore a opté pour une nouvelle climatisation « basse énergie » de ses salles informatiques et recourt également à la virtualisation des serveurs.

P&T Consulting, société de services dans le domaine des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication), privilégie le train pour les déplacements professionnels de ses employés. Si l'avion ne peut être évité, un système de compensation des émissions de CO<sub>2</sub> est mis en place. Les véhicules de société sont également choisis en fonction de leur faible incidence sur l'environnement. En interne, les gestes verts sont d'application: le matériel informatique et les appareils de communication sont recyclés, le personnel est sensibilisé à éteindre les lumières

en fin de journée et un programme d'économie de papier a été mis en place. Enfin, l'impression de documents se fait sur du papier PEFC.

Le groupe néerlandais de courrier express, TNT, a lancé un important programme à l'échelle mondiale visant à réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> « Planet me ». Il se concentre sur des actions concrètes visant à rendre TNT neutre en matière d'émissions de CO<sub>2</sub>. Sur le terrain et au Luxembourg notamment, les véhicules sont choisis en fonction de leur faible niveau d'émissions. Les consommations de gaz et d'essence sont aussi mesurées et des objectifs à ne pas dépasser fixés. Les chauffeurs sont également formés à l'éco-conduite.

Outre l'utilisation croissante de papier responsable (FSC) dans ses processus, Victor Buck Services, actif dans la reproduction et gestion documentaire pour le secteur financier notamment, met en place avec ses clients des processus de dématérialisation des documents qui permettent d'éviter de nombreux déchets de papier. Les bons à tirer notamment sont validés de manière électronique. Le site de Bettembourg est certifié « SuperDrecksKëscht fir Betriber® » et Victor Buck Services est membre du réseau d'entreprises IMS (Institut pour le mouvement sociétal).

Active dans le domaine des services Internet, Visual Online recourt de plus en plus souvent, pour ses besoins propres et pour ceux de ses clients, à la virtualisation des serveurs dans ses data centres. Ce procédé consiste globalement à optimiser les ressources d'un serveur physique en y faisant fonctionner plusieurs serveurs « virtuels ». Concrètement, comme un serveur virtuel permet une adéquation plus fine des ressources par rapport aux besoins des utilisateurs, l'empreinte environnementale liée à la consommation ainsi qu'à la fabrication de ces « machines » virtuelles s'en trouve considérablement réduite.

<sup>3</sup> Les normes d'émissions Euro fixent des limites maximales de rejets polluants des véhicules roulants afin de réduire la pollution atmosphérique due au transport routier.

# INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

## INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

### Services des télécommunications Réseau fixe

#### Raccordements

Installations de raccordements	Critères qualité	2006	2007	2008	2009
% moyen d'installation	≥ 90% en 21 jours ouvrables				
analogique		96,08	98,75	91,61	98,24
ISDN		97,28	99,06	92,03	99,80
Délai moyen d'installation	< 21 jours				
analogique		9,66	8,73	12,70	9,35
ISDN		9,41	8,10	11,99	8,67

#### Rendez-vous manqués par le prestataire

	Critères qualité	2006	2007	2008	2009
% moyen de rendez-vous manqués	< 5%	3,97	3,01	3,16	3,21

#### Dérangements

Levée de dérangements	Critères qualité	2006	2007	2008	2009
% moyen de levée de dérangement	≥ 95% en 16 hrs ouvrables				
analogique		84,41	87,50	91,65	95,91
ISDN		87,83	91,28	95,93	97,54

#### Plaintes pour dérangements

	Critères qualité	2006	2007	2008	2009
% moyen de plaintes	< 40%				
analogique		3,08	1,79	1,41	2,83
ISDN		2,62	2,93	3,60	3,51

#### Appels non réalisés (national)

	Critères qualité	2006	2007	2008	2009
% moyen d'appels non réalisés	< 1%	0,90	0,84	0,64	0,66

## Divers

Service assistance téléphonique	Critères qualité	2006	2007	2008	2009
Délai moyen de réponse	< 15 secondes				
renseignement		13 sec	13 sec	12 sec	12 sec
assistance technique		65 sec	59 sec	45 sec	34 sec

## Durée moyenne d'établissement de communication

	Critères qualité				
Délai moyen					
national*	< 0,5 sec	0,91 sec	0,77 sec	0,86 sec	0,93 sec
intra-communautaire	< 2,2 sec	2,78 sec	2,39 sec	2,45 sec	2,46 sec
extra-communautaire	< 2,5 sec	3,38 sec	2,95 sec	3,11 sec	3,18 sec

\* Communications établies via les opérateurs alternatifs inclus (CPS, CSC)

Postes téléphoniques publics payants	Critères qualité				
Densité pour 1.000 habitants	> 1%	0,91	0,85	0,82	0,80
Disponibilité de fonctionnement	95% en bon état	99,97	99,97	99,97	99,97

## Services des télécommunications Réseau mobile

Blocage des appels**	Critères qualité	2006	2007	2008	2009
% moyen annuel	< 4%	1,50	1,10	1,45	1,50

\*\* Non aboutissement des appels

## Coupage des appels

	Critères qualité				
% moyen annuel	< 2%	0,54	0,50	0,59	0,73

Les critères de qualité et leur niveau respectif minimal à satisfaire ont été définis dans le règlement grand-ducal du 28 mai 1998 sur le service universel des télécommunications. Depuis cette date, l'évolution et la complexité des technologies dans les réseaux et services de communications électroniques exigent la révision du niveau d'exigence de ces critères et au besoin la définition de critères de qualité adaptés à la situation.

## Services postaux Poste aux lettres - Réclamations 2009

### Régime national

Envois ordinaires et envois avec service spécial	Total	Fondées	Non-fondées
<b>Total régime national</b>	387	34	353

### Régime international

Envois ordinaires et envois avec service spécial	Total	Fondées	Non-fondées
Total envois ordinaires	83	65	18
Total envois avec service spécial	959	257	702
<b>Total régime international</b>	<b>1042</b>	<b>322</b>	<b>720</b>
<b>Total poste aux lettres</b>	<b>1429</b>	<b>356</b>	<b>1073</b>

(sur un total de 174,7 mio. d'envois traités en 2009, les 356 réclamations fondées représentent un taux de 0,000203%)

## Services postaux Colis postaux - Réclamations 2009

### Régime national

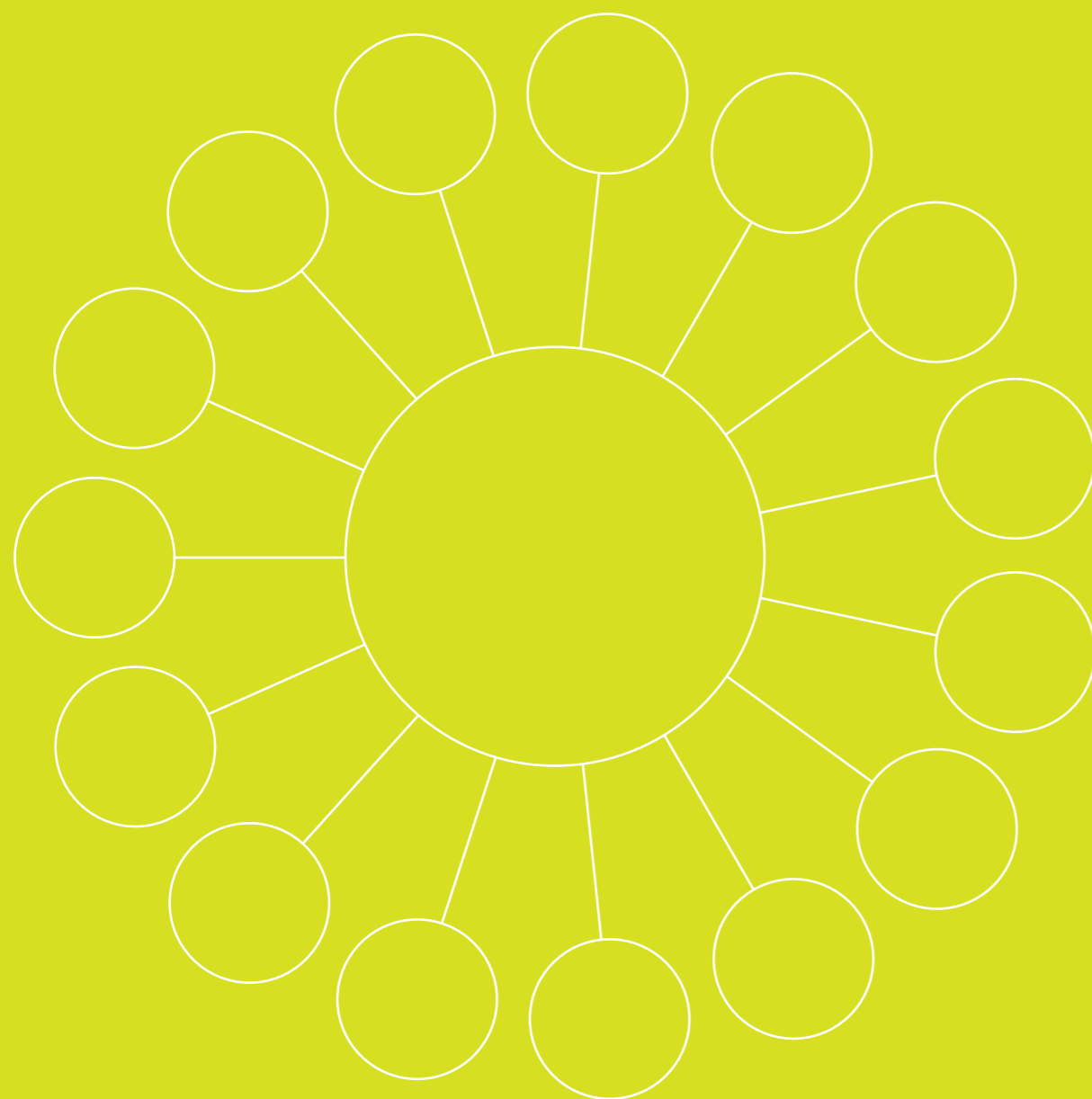
Envois ordinaires et envois avec service spécial	Total	Fondées	Non-fondées
<b>Total régime national</b>	2	1	1

### Régime international

Envois ordinaires et envois avec service spécial	Total	Fondées	Non-fondées
Total envois ordinaires	398	380	18
Total envois avec service spécial	196	152	44
<b>Total régime international</b>	<b>594</b>	<b>532</b>	<b>62</b>
<b>Total poste aux colis</b>	<b>596</b>	<b>533</b>	<b>63</b>

(sur un total de 832.292 colis traités en 2009, les 533 réclamations fondées représentent un taux de 0,064%)

# LES FILIALES DES P&T



## LES FILIALES DES P&T

### LUXGSM



Innover, répondre à des besoins spécifiques, surprendre et proposer des services de proximité conçus sur mesure pour le Grand-Duché, telle est la vocation de LUXGSM. En tant que premier opérateur de téléphonie mobile du pays, LUXGSM met un point d'honneur à offrir à ses clients un accès à toutes les nouvelles technologies tant par ses offres que par ses services personnalisés.

L'événement majeur de l'année a été la commercialisation de l'iPhone 3GS en août 2009. Ce terminal multimédias ouvre, à lui seul, les portes du divertissement grâce à quelques dizaines de milliers d'applications pratiques ou ludiques. Plus rapide et doté d'équipements plus performants que son prédécesseur, il s'est rapidement imposé sur le marché luxembourgeois, associé aux formules sur mesure proposées par LUXGSM. L'accès gratuit au service Hotcity est venu enrichir cette offre dès le

16 décembre permettant ainsi aux abonnés iPhone de surfer gratuitement via le réseau WiFi à Luxembourg-ville et à Esch-sur-Alzette.

Dans l'optique d'offrir à ses clients la meilleure expérience possible lors de leur passage en boutique, LUXGSM a repensé son enseigne de la rue de Strasbourg à Luxembourg en y appliquant son concept « Touch&Try » initié dans les boutiques du centre commercial City Concorde et à Esch-sur-Alzette. Les clients peuvent désormais prendre en main les dernières nouveautés mobiles afin de tester l'étendue de leurs fonctionnalités avant de les adopter.

Côté service, LUXGSM a innové en proposant « Sponsor », un service qui garantit à ses abonnés d'être toujours joignables pour leurs proches et ce, même lorsque leur crédit prépayé est épuisé. LUXGSM a tenu à le rendre accessible au plus grand nombre. En témoignent sa gratuité et sa gestion complète en ligne.

Dévoilé fin 2009, « myLife » place le mobile au centre de la gestion quotidienne de chaque utilisateur en assurant une sauvegarde des données sur ordinateur en cas de perte de l'appareil. Cette convergence fixe-mobile confère au service un caractère précurseur indéniable.

Dans le but de répondre toujours mieux aux attentes du marché, LUXGSM et divers départements de la division des télécommunications se sont rapprochés et partagent depuis janvier 2010 le même bâtiment à la Cloche d'Or. Un avenir riche en solutions convergentes innovantes se dessine ainsi pour le premier groupe de télécommunications du pays.

[www.luxgsm.lu](http://www.luxgsm.lu)

## Netcore



Netcore PSF S.A., filiale commune de l'Entreprise et de Systemsgroup S.A., est présente sur le marché luxembourgeois depuis plus de 10 ans.

Netcore S.A. a obtenu, le 15 janvier 2008, l'agrément PSF du Ministère des Finances, qui l'autorise à exercer l'activité d'opérateur de systèmes informatiques secondaires et de réseaux de communication du secteur financier.

Les faits marquants en 2009 ont été l'acquisition de Computersystems S.A. et l'augmentation de la participation de l'Entreprise des P&T dans Netcore PSF S.A.

En début d'année, Computersystems S.A. (alors détenue intégralement par Systemsgroup S.A.) est devenue une filiale à 100% de Netcore PSF S.A. Dans le même temps, l'Entreprise des P&T a augmenté sa participation dans le capital de Netcore PSF S.A. avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2010. Le capital de Netcore PSF S.A. est dorénavant détenu à 75% par l'Entreprise des P&T et à 25% par Systemsgroup S.A. Le but stratégique à long terme de cet investissement est d'offrir aux clients une solution de convergence allant de la virtualisation des serveurs et du stockage jusqu'à une intégration dans les réseaux d'entreprise (data, VoIP, vidéo, stockage et sécurité).

Les axes de développement pour 2010 seront liés à la croissance de la Voix sur IP et à de nouveaux projets dans le domaine de la virtualisation et de la convergence des

data centers. Netcore PSF S.A. renforcera également sa présence dans le domaine de la vidéosurveillance, du monitoring des réseaux, des solutions de type Cloud Storage et de l'archivage légal.

[www.netcore.lu](http://www.netcore.lu)

## Editus



Editus – filiale de l'Entreprise et de PagesJaunes Groupe – est depuis plus de 35 ans le leader sur le marché luxembourgeois de la mise en relation. La société a pour mission de faciliter les achats et ventes des professionnels et des particuliers via des données accessibles partout, par tous et en toutes circonstances. Editus est le spécialiste de la recherche locale. La société est l'éditeur officiel des annuaires du Grand-Duché de Luxembourg et a développé un ensemble de services focalisés sur la création de contacts.

Les étapes marquantes pour Editus en 2009 ont été :

- l'édition du magazine d'annonces automobiles Driving.lu;
- le lancement du canal Lefoot.lu avec des interviews exclusives de personnalités du football au Luxembourg;
- le 3<sup>e</sup> salon « Bonnes Pratiques » organisé par le Centre de recherche Henri Tudor : Editus y a remporté la 2<sup>e</sup> place du concours « Meilleure pratique d'affaires » avec la création de son service Client;
- la 2<sup>e</sup> édition d'Editus City, l'annuaire de poche avec les contacts loisirs et shopping sur Luxembourg et Esch-sur-Alzette;
- le 2<sup>e</sup> « Editus On Tour », la tournée de distribution des

- annuaires orchestrée dans 24 communes du pays ;
- la diffusion nationale toutes-boîtes du magazine de petites annonces immobilières Habiter.lu;
- le « Best direct marketing operator » award décerné à Editus Data dans le cadre du premier Marketing & Communication Award;
- la possibilité avec Habiter.lu d'afficher le certificat énergétique dans la fiche descriptive des logements en vente ou en location sur son site Internet ;
- la progression globale de l'audience de l'ensemble des annuaires Editus de 8,9% par rapport à 2008 (audience certifiée Xiti).

[www.editusluxembourg.lu](http://www.editusluxembourg.lu)

## Visual Online



Sur le marché depuis 1996, Visual Online S.A. fournit des accès, des services et des solutions Internet aux professionnels et personnes privées.

Visual Online S.A. est l'un des plus importants fournisseurs de services Voice Over IP au Luxembourg et possède son propre backbone redondant ainsi que sa propre infrastruc-

ture de colocation (sur des data centers Tier level 2 et Tier level 4) commercialisée via sa plate-forme online (colocation-center.com). Visual Online S.A. propose également un service d'enregistrement en ligne de noms de domaine pour la plupart des extensions disponibles, notamment les plus connues comme .com, .lu, .de ou .eu (dns-stock.com). Sa panoplie de services, sans cesse élargie, comprend notamment l'accès Internet sur fibre, les systèmes téléphoniques IP sur site ou hébergés, la location de serveurs dédiés ou virtualisés, la gestion d'e-mails, la création et l'hébergement de sites web ainsi que l'accès Internet en roaming ou à travers ses hotspots gratuits (hotspot.lu).

En 2009, trois projets importants ont été menés :

- l'ouverture par Visual Online S.A. d'un nouveau data center construit dans le bâtiment de son siège social, à Contern. Ce data center est relié par fibre optique redondante aux deux autres centres informatiques exploités par la société et permet d'étendre l'offre de colocation vers des petites et moyennes entreprises disposant d'un budget plus restreint. La présence des équipes techniques de la société sur le lieu même du nouveau data center permet également de proposer aux clients une intervention manuelle sur leurs serveurs dans des délais très courts ;
- la mise en place d'une nouvelle plate-forme d'e-mails permettant la synchronisation des messages, carnets d'adresses, calendriers et tâches en utilisant les standards ActiveSync et SyncML couramment utilisés sur les terminaux mobiles. Des fonctions de partage de calendriers et de « push » sont également disponibles pour faciliter le travail des utilisateurs itinérants ;
- le lancement de la nouvelle version du site web de Visual Online, destinée à mettre en avant ses services à l'intention des professionnels. Le nouveau site inclut également des liens vers les réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter, utilisés par Visual Online pour interagir avec ses clients.

En 2010, Visual Online S.A. prévoit un développement de ses activités dans les noms de domaine et les serveurs dédiés, notamment à l'international où ces produits peuvent également être proposés à travers l'Internet.

[www.vo.lu](http://www.vo.lu)



## P&T Consulting



P&T Consulting (PTC) propose des services d'éditeur, de facilitateur et d'intégrateur technologique. En 2009, PTC a affiné son offre commerciale en créant trois marques distinctes :

- Comobilis regroupe tous les produits et services « Internet & Mobilité » : création de portails, sites de commerce électronique, gestion d'applications communicantes ou sur terminaux mobiles, solutions SOA, plate-forme SaaS, etc. ;
- Kleverage regroupe tous les produits et services à destination des gestionnaires d'infrastructures publiques et des opérateurs télécoms : gestion du patrimoine télécom, inventaire des équipements passifs et actifs, optimisation du génie civil, etc. ;
- Novento regroupe tous les produits et services qui ont fait leurs preuves notamment lors de grands événements internationaux : de la gestion de l'accréditation au bilan complet, en passant par la gestion logistique, la communication mobile, l'édition de rapports, le contrôle d'accès et la diffusion d'informations en temps réel.

Parmi les réalisations de 2009, on peut citer, pour Comobilis, le développement du portail [www.pt.lu](http://www.pt.lu) dans sa version multilingue et le lancement d'une application mobile pour la Ville de Luxembourg, dédiée à l'établissement des avertissements taxés par les agents de proximité.

Les équipes de Kleverage ont travaillé à la création et au lancement (en 2010) de la plate-forme SaaS2B, spécialisée dans la collecte, le traitement et la diffusion d'informations M2M. Enfin, le chantier des futurs « e-services » de la division des postes a également été lancé.

Les efforts de R&D ont permis la sortie d'une nouvelle version de Kleverage TAKM Suite, centrée sur la gestion des infrastructures de télécommunications. En outre, Kleverage a renforcé son positionnement en adhérant au FTTH<sup>4</sup> Council Europe, en participant à des ateliers du TM Forum<sup>5</sup> et en signant des partenariats avec des câblers, des équipementiers et des intégrateurs.

Enfin, l'équipe de Novento a mis l'accent en 2009 sur le développement de nouvelles fonctionnalités ayant un double intérêt :

- conforter la marque sur le marché des Présidences de l'Union européenne et des grands événements diplomatiques internationaux ;
- permettre de cibler de nouveaux clients (par ex. les grands salons internationaux ou les fédérations sportives nationales et internationales) en proposant de nouvelles fonctionnalités correspondant à leurs besoins.

[www.pt-consulting.eu](http://www.pt-consulting.eu)

## Eltrona



Eltrona Interdiffusion S.A. a été fondée en 1969. Suite à la reprise de quelques réseaux le nombre de ménages desservis par la plate-forme Imagin a dépassé les 100 000 en 2009. L'effectif d'Eltrona est passé de 87 personnes en 2008 à 96 en 2009. Sous le sigle « Imagin – le câble multimédia », les sociétés Eltrona et Nokia Siemens Networks gèrent en commun depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2001 une plate-forme de diffusion et assurent l'exploitation de

réseaux qui ont pris de l'importance en 2009. Actuellement, cette offre numérique se compose de 170 chaînes TV et de plus de 40 programmes radio. Le rôle d'Imagin en tant que fournisseur des signaux pour la Télé des P&T a augmenté en 2009.

Eltrona est active dans de nombreux domaines tels que la location et la vente d'équipements destinés à la projection et à la présentation multimédia, l'élaboration et l'intégration de systèmes d'automation et de contrôle, ainsi que la vente de systèmes d'alarme et de télésurveillance.

[www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu)

## eBRC



Professionnel du Secteur Financier (PSF), eBRC propose à ses clients une gamme complète de services de résilience et œuvre pour faire du Luxembourg la capitale européenne de la résilience d'activités.

eBRC a traduit le mot « résilience » en une approche pragmatique globale et propose un ensemble complet de services sur mesure, basés sur deux axes majeurs d'expertise :

- les solutions e-Continuity (risques opérationnels) visant à garantir la continuité des activités critiques des entreprises et à assurer la protection de leurs données ;
- les solutions e-Agility (incertitude du marché) permettant

aux entreprises de s'adapter rapidement à de nouvelles opportunités de marché en leur fournissant des solutions flexibles basées sur une externalisation partielle ou complète de leurs opérations ICT.

Filiale de l'Entreprise à 100% (depuis juillet 2009), eBRC offre toute la gamme de services : activités de conseil, gestion de projets, prise en charge complète, solutions de secours utilisateurs et data centers à haute disponibilité.

Les quatre data centers intègrent le plus grand Telehouse du Luxembourg et offrent des connections fibres optiques vers les centres de télécommunication les plus réputés en Europe grâce au réseau TERALINK. eBRC donne également la possibilité à ses clients de se connecter à plusieurs fournisseurs d'accès Internet internationaux Tier One et au point d'échange Internet de Luxembourg (LU-CIX) créé en 2009.

Depuis 2007, les infrastructures eBRC sont annuellement certifiées Systrust afin de garantir le plus haut niveau de sécurité et de disponibilité requis par ses clients.

Le data center de Windhof ainsi que celui de Kayl sont classés Tier IV, la plus haute norme internationale dans ce domaine. Les data centers eBRC représentent 11.500 m<sup>2</sup> de surfaces serveurs « net » offrant des suites privées totalement modulables.

eBRC, membre du Green Grid depuis 2009, participe activement aux multiples initiatives prises à travers le monde pour limiter le réchauffement de notre planète et soutient le « European Code of Conduct » (ECC) encadrant les data centers. Les infrastructures eBRC les plus récentes utilisent 100% d'énergie verte.

En complément de son métier « e-Continuity », eBRC propose ses services « e-Agility » à de nombreux clients qui ont confié la gestion de leurs plate-formes applicatives à eBRC pour se concentrer sur leur cœur de métier. eBRC prend en charge l'infogérance complète de leurs applications et de leurs systèmes informatiques en appliquant les bonnes pratiques en matière de processus de gestion des services ICT. En 2009, 80% des équipes techniques d'eBRC étaient certifiées ITIL v3.

A Londres, en 2009, eBRC a été élu « Best Managed Services Provider » et « Best Risk Mitigation Service Provider » ; en

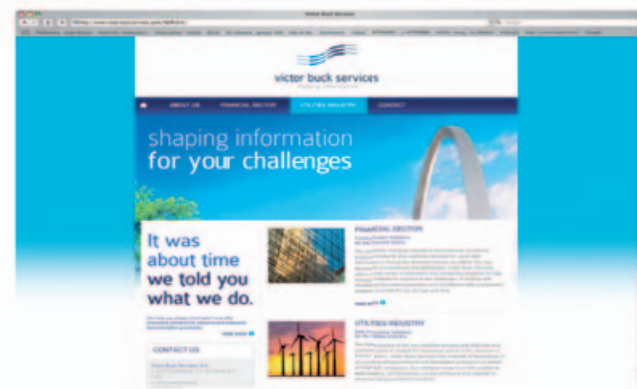
<sup>4</sup>Fibre To The Home  
<sup>5</sup>TeleManagement Forum

2008, eBRC avait déjà été nommé « Best Data Centre Operator Europe 2008 ». Au Luxembourg, fin 2009, eBRC a été récompensé comme « Best Hosting Provider » et « Best Information Security & Data Management Company », lors des ICT Awards.

Ces reconnaissances internationales et nationales constituent un pas important dans la reconnaissance de Luxembourg comme place ICT majeure. eBRC continuera à intensifier son action à l'international en 2010 afin de promouvoir le Grand-Duché comme capitale européenne de la résilience d'activités.

[www.ebrc.lu](http://www.ebrc.lu)

### Victor Buck Services



Victor Buck Services a accentué son développement sur les marchés luxembourgeois et irlandais. L'industrie financière reste le premier secteur ciblé commercialement par la société, d'autant que la crise financière a poussé les banques et les compagnies d'assurances à externaliser des processus de reporting vers des spécialistes dans le domaine.

En février 2009, Victor Buck Services a ouvert sa filiale à Singapour et a signé des accords avec des prestataires à Hong Kong et en Australie. Les premières retombées de cette initiative sont attendues en 2010.

La société a également étoffé son offre de services dans le domaine de la dématérialisation de documents physiques et a lancé en octobre 2009 son nouveau site Internet à portée internationale.

[www.victorbuckservices.com](http://www.victorbuckservices.com)

### TNT Express Luxembourg



Présente sur un site adjacent au Centre de tri postal de l'Entreprise des P&T à Bettembourg, TNT Express Luxembourg S.A. propose une vaste gamme de services express ainsi que des prestations annexes. S'appuyant sur un réseau mondial d'enlèvement et de livraison, TNT Express assure un service d'exportation ou d'importation globale de documents, colis ou fret dans le monde entier.

La situation économique explique la baisse des volumes enregistrés en 2009. Des indicateurs positifs laissent envisager une année 2010 plus favorable pour le secteur du transport express.

[www.tnt.com](http://www.tnt.com)

### Infomail



Infomail S.A., issue d'une joint venture entre l'Entreprise des P&T, le groupe Saint-Paul et Editus, est essentiellement connue pour son produit I-mail. Cette enveloppe publicitaire non adressée est distribuée régulièrement dans toutes les boîtes aux lettres du pays. I-mail est, selon une enquête indépendante, depuis des années, le premier vecteur publicitaire au Luxembourg.

Depuis 2009, Infomail S.A. propose également la consultation de l'ensemble des informations et actualités de l'enveloppe I-mail par le biais du site Internet [www.imail.lu](http://www.imail.lu)

[www.infomail.lu](http://www.infomail.lu)

### Michel Greco



Avec un chiffre d'affaires dépassant 7,3 millions d'euros et plus de 110 employés, Michel Greco S.A. a connu en 2009 un succès et une expansion continue sur le marché de la livraison et du transport express de courrier et de petits volumes. Leader sur le marché national, Michel Greco offre une large gamme de services personnalisés à ses

clients. Son dispatch gère quelque 80.000 courses express par an. Avec son équipe de coursiers nationaux et internationaux ainsi que quelque 70 véhicules, Michel Greco S.A. dispose d'une vaste présence géographique augmentant sa réactivité.

Les principales prestations proposées par la société sont :

- les remises et prises à domicile du courrier (BP);
- les courses en ville sur appel;
- les courses nationales sur appel;
- la distribution nationale de courrier et de colis en 24/48h;
- la distribution internationale de courrier et de colis en 24/48h;
- l'affranchissement électronique pour le compte du client;
- la logistique (stockage, préparation de commandes et envoi national et international);
- les courses internationales express 7jours/7 et 24h/24;
- la réception, le triage et la distribution du courrier en « inhouse »;
- les tournées fixes nationales et internationales.

[www.greco.lu](http://www.greco.lu)

#### Courrier express et logistique



1, rue Julien Vesque - L-2668 Luxembourg  
Téléphone 48 73 13 - 1/Fax 48 73 13 - 26  
www.greco.lu



Z.A.E. Krackelshaff - L-3290 Bettembourg  
Téléphone 35 73 95 - 1/Fax 35 73 95 - 225  
www.tnt.com



Z.I. Am Bann - L-3372 Leudelange  
Téléphone 49 98 66 - 1/Fax 49 98 66 - 400  
info@victor-buck.com - www.victor-buck.com



1, rue Emile Bian - L-2996 Luxembourg  
Téléphone 2462 - 1/Fax 2462 - 6000  
www.luxgsm.lu

#### Corporate services et conseil



5, rue Eugène Ruppert - L-2453 Luxembourg  
Téléphone 2606 - 1/Fax 2606 - 2090  
www.ebrc.lu



13, rue Robert Stümper - L-2557 Luxembourg  
Téléphone 40 26 26 - 1/Fax 40 24 34  
www.pt-consulting.lu



49, rue Baerendall - L-8212 Mamer  
Téléphone 31 33 80 - 1/Fax 31 33 89  
www.netcore.lu

#### Direct mail et annuaires



45, rue Glesener - L-1631 Luxembourg  
Téléphone 49 60 51 - 1/Fax 49 60 56  
www.editusluxembourg.lu



8A, avenue Monterey - BP 909 - L-2019 Luxembourg  
Téléphone 4765 - 4214/Fax 46 57 23  
www.infomail.lu

#### Multimédia et Internet



4-8, rue de l'Acierie - L-1112 Luxembourg  
Téléphone 49 94 66 - 1/Fax 49 94 66 - 240  
www.eltrona.lu



51, boulevard Royal - L-2449 Luxembourg  
Téléphone 26 63 26 63  
www.hotcity.lu



6, rue Goell - L-5326 Contern  
Téléphone 42 44 11 - 1/Fax 42 44 11 - 44  
www.vo.lu

#### Autres activités

##### P&T Capital

8A, avenue Monterey - L-2163 Luxembourg

##### P&T Immobilière S.à r.l.

8A, avenue Monterey - L-2163 Luxembourg

##### P&T Ré S.A.

74, rue de Merl - L-2146 Luxembourg

## GLOSSAIRE

<b>ADSL</b>	<b>Asymmetric Digital Subscriber Line.</b> Technologie à large bande asymétrique (offrant des débits différents pour l'envoi et la réception de données).
<b>Backbone</b>	Réseau de transmission à caractère hiérarchique permettant d'interconnecter et d'intégrer des services voix, data et autres.
<b>Bande passante</b>	Débit de transmission désignant le volume de données pouvant être transmis pendant un temps donné (bit/s, kbit/s, Mbit/s).
<b>CCP</b>	Compte Chèque Postal.
<b>CCP Connect</b>	La solution e-banking des P&T.
<b>CWDM</b>	<b>Coarse Wavelength Data Multiplexing.</b> Technologie optique permettant d'augmenter la bande passante disponible sur une fibre optique.
<b>Direct Mail</b>	Envois publicitaires adressés (et ciblés). Autre terme : publipostage.
<b>D-line</b>	Connexion large bande point à point à base d'une infrastructure spécifique dédiée au client destiné principalement à l'interconnexion de centres de calculs clients.
<b>DRP</b>	<b>Disaster Recovery Plan.</b> Plan de secours regroupant les mesures à mettre en place en cas d'incident (informatique).
<b>DSL</b>	<b>Digital Subscriber Line.</b> Ensemble des technologies à large bande permettant de transmettre à grande vitesse des données sur le réseau téléphonique classique.
<b>DWDM</b>	<b>Dense Wavelength Division Multiplexing.</b> Technologie de multiplexage optique permettant d'augmenter la bande passante disponible sur une fibre optique en envoyant plusieurs signaux en même temps sur des longueurs d'onde différentes.
<b>ECOFIN</b>	<b>Conseil pour les Affaires Economiques et Financières.</b> Formation du Conseil de l'Union européenne rassemblant les ministres des Finances des Etats membres.
<b>E-LAN</b>	Accès large bande de type Fast-Ethernet sur le réseau Metro-Ethernet de P&TLuxembourg destiné principalement à l'interconnexion de réseaux locaux (LAN) entre plusieurs sites clients.
<b>E-line</b>	Connexion large bande de type Fast-Ethernet point à point à travers le réseau Metro-Ethernet de P&TLuxembourg destiné principalement à l'interconnexion de réseaux locaux (LAN) clients.
<b>Envois adressés</b>	Envois personnels ou publicitaires pourvus d'une adresse.
<b>Envois non adressés</b>	Envois dépourvus d'adresses et distribués en « toutes boîtes ».
<b>G-PON</b>	<b>Gigabit Passive Optical Network.</b> Architecture réseau optique passive permettant de déployer une fibre depuis le noeud de raccordement optique.
<b>ILR</b>	Institut Luxembourgeois de Régulation.
<b>ILReS</b>	Institut Luxembourgeois de Recherches Sociales et études de marché.
<b>INTEGRAL</b>	La solution « Tout en 1 » (fixe, mobile, Internet) des P&T.
<b>IP</b>	<b>Internet Protocol.</b> Protocole de communication utilisé pour l'interconnexion de sous-réseaux dans l'Internet.
<b>IPC</b>	<b>International Post Corporation.</b> Association regroupant 23 opérateurs postaux publics d'Europe et d'Amérique du Nord. Sa mission principale est l'amélioration de la qualité de service du courrier international.
<b>IPTV</b>	Mode de distribution de la télévision numérique multicanal et de services de contenus vidéo sur le téléviseur via une connexion IP.
<b>IPTv6</b>	<b>Internet Protocol version 6.</b> Protocole Internet de nouvelle génération qui amène notamment un espace d'adressage beaucoup plus étendu (128 bits) que le protocole IPv4 actuellement utilisé.
<b>ISDN</b>	<b>Integrated Services Digital Network.</b> (fr: RNIS - Réseau Numérique à Intégration de Services) Réseau de communication numérique à bande étroite. Grâce à l'utilisation de plusieurs canaux, il est possible d'établir plusieurs communications vocales sur un seul raccordement téléphonique ou de transmettre des données parallèlement à un appel vocal.
<b>ITIL</b>	<b>Information Technology Infrastructure Library.</b> Ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques, édictés par l'Office public britannique du commerce.
<b>J+1</b>	Délai de distribution indiquant que le courrier est distribué un jour ouvrable après avoir été posté.
<b>LAN</b>	<b>Local Area Network.</b> Réseau de communication local mettant en relation à grande vitesse et permanente par des câbles divers équipements informatiques (micro-ordinateurs, stations de travail, imprimantes et autres périphériques).

<b>LuxDSL</b>	Le service Internet haut débit des P&T.
<b>LUXGSM</b>	Le réseau de téléphonie mobile des P&T.
<b>LuxTrust</b>	Société anonyme constituée par l'Etat luxembourgeois et plusieurs acteurs du secteur privé, notamment du secteur financier qui délivre et gère des certificats d'authentification et de signature électronique pour l'e-commerce, l'e-banking, ainsi que pour certaines démarches administratives.
<b>MPLS</b>	<b>Multi-Protocol Label Switching.</b> Technique de commutation utilisée dans les réseaux d'opérateurs permettant la création de réseaux clients (ex: VPN) et la gestion de critères de qualité de service.
<b>NOC</b>	<b>Network Operation Centre.</b> Service chargé du contrôle des transactions, de la surveillance des incidents et de la charge d'un réseau local ou interconnecté.
<b>PBX</b>	<b>Private Branch Exchange.</b> (anc. PABX) Commutateur privé permettant d'interconnecter des terminaux avec le réseau public.
<b>PEFC</b>	<b>Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes.</b> Ecolabel qui atteste que la fabrication de produits à base de bois a respecté des procédures garantissant la gestion durable des forêts.
<b>PoP</b>	<b>Point of Presence.</b> Lieu d'aboutement du réseau d'un opérateur dans le réseau international.
<b>PostEnveloppes</b>	Les enveloppes préaffranchies des P&T.
<b>PostEurop</b>	Association des opérateurs postaux publics européens, une des unions restreintes de l'Union postale universelle.
<b>RIO</b>	<b>Reference Interconnexion Offer.</b> Offre de référence annuelle reprenant les conditions techniques et tarifaires offertes pour les services d'interconnexion aux opérateurs alternatifs par l'Entreprise. L'interconnexion consiste en la liaison physique et logique des réseaux de communications publics utilisés par un opérateur différent, afin de permettre aux utilisateurs d'une entreprise de communiquer avec les utilisateurs d'une autre entreprise, ou bien d'accéder aux services fournis par une autre entreprise.
<b>RUO</b>	<b>Reference Unbundling Offer.</b> Offre de référence annuelle reprenant les conditions techniques et tarifaires offertes aux opérateurs alternatifs par l'Entreprise pour les services de dégroupage de la boucle locale. Le dégroupage de la boucle locale consiste en la location par un opérateur alternatif auprès des P&T du circuit physique en cuivre qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente du réseau téléphonique public fixe, en vue d'offrir ses services à ce client.
<b>SAN</b>	<b>Storage Area Networking.</b> Sous-réseau de grande capacité reliant des serveurs et permettant la mise à disposition de gros espaces de stockage de données.
<b>SDH</b>	<b>Synchronous Digital Hierarchy.</b> Architecture de transmission destinée aux infrastructures de réseaux publics de télécommunication, à base de fibre optique.
<b>STM</b>	<b>Synchronous Transfer Mode.</b> Mode de transfert synchrone reposant sur la division des canaux de transmission en tranches pour l'allocation pendant une période fixe d'une partie de la largeur de bande disponible.
<b>TERALINK</b>	Le réseau fibre optique international des P&T.
<b>TIC</b>	Technologies de l'Information et de la Communication.
<b>Triple Play</b>	Offre regroupant la téléphonie, l'Internet à haut débit et la télévision via le raccordement Internet large bande.
<b>UPU</b>	<b>Union Postale Universelle.</b> Organisation spécialisée des Nations Unies regroupant quelque 190 opérateurs postaux.
<b>UNEX</b>	<b>Etude UNEX.</b> L'étude UNEX, mise en place par l'IPC (International Post Corporation), mesure en continu les délais d'acheminement en service prioritaire du courrier international, par l'envoi, chaque année, d'un million de lettres-test de différents formats et types sur l'Europe et l'Amérique du Nord, dans les zones urbaines et rurales.
<b>VDSL</b>	<b>Very High-Speed Digital Subscriber Line.</b> La plus rapide des technologies DSL. Elle permet des débits de transmission pouvant atteindre 25 Mbit/s.
<b>VLAN</b>	<b>Virtual LAN.</b> Réseau informatique logique indépendant.
<b>VOD</b>	<b>Video On Demand.</b> Technique de diffusion de contenus vidéos numériques bidirectionnelle (interactive) offerts ou vendus par les réseaux câblés Internet ou les réseaux non câblés, comme la téléphonie 3G.
<b>VPN</b>	<b>VPN Virtual Private Network.</b> Réseau étendu privé établi en créant des liaisons permanentes spécialisées entre réseaux d'entreprises à travers des réseaux publics afin de répondre aux besoins en partage de ressources de ses utilisateurs.
<b>VoIP</b>	<b>Voice over Internet Protocol.</b> Protocole de communication permettant de transmettre la voix sous forme de données via l'Internet.

# COMPTES ANNUELS STATUTAIRES 2009

## COMPTES ANNUELS STATUTAIRES 2009

### Rapport du Réviseur d'entreprises

#### RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, comprenant le bilan au 31 décembre 2009 ainsi que le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date, et des annexes contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

#### *Responsabilité du Conseil d'Administration dans l'établissement et la présentation des comptes annuels*

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces comptes annuels, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg. Cette responsabilité comprend: la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs; le choix et l'application de principes et méthodes comptables appropriés; ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

#### *Responsabilité du Réviseur d'entreprises*

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes Internationales d'Audit telles qu'adoptées par l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique et de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures relève du jugement du Réviseur d'entreprises, de même que l'évaluation du risque que les comptes annuels contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En procédant à ces évaluations du risque, le Réviseur d'entreprises

prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation sincère des comptes annuels afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des comptes annuels.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

#### *Opinion*

A notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Entreprise des Postes et Télécommunications au 31 décembre 2009, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Sans remettre en cause notre opinion, nous attirons votre attention sur le contenu de la note V.4 «Risques généraux de l'Entreprise» des comptes annuels.

Luxembourg, le 22 avril 2010

**PricewaterhouseCoopers S.à r.l.**

Réviseur d'entreprises  
Représenté par

Pierre Krier

## ACTIF / BILAN AU 31/12/2009

ACTIF	Note(s)	31/12/2009 EUR	31/12/2008 EUR
<b>C. ACTIF IMMOBILISE</b>	<b>III.1</b>	<b>843.884.172,23</b>	<b>746.345.988,38</b>
<b>I. Immobilisations incorporelles</b>	<b>II.2</b>	<b>11.392.688,46</b>	<b>10.741.820,84</b>
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été		9.063.750,30	10.453.022,18
a) acquis à titre onéreux		9.063.750,30	10.453.022,18
4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	III.2	2.328.938,16	288.798,66
<b>II. Immobilisations corporelles</b>	<b>II.3</b>	<b>684.784.873,69</b>	<b>593.031.597,58</b>
1. Terrains et constructions	III.3	320.032.360,18	259.873.750,82
2. Installations techniques et machines		265.128.196,19	268.648.515,71
3. Autres installations, outillage et mobilier		10.470.898,82	7.926.829,46
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	III.2	89.153.418,50	56.582.501,59
<b>III. Immobilisations financières</b>	<b>II.4/III.4</b>	<b>141.448.792,12</b>	<b>136.314.752,00</b>
1. Parts dans des entreprises liées		77.599.239,70	71.267.298,31
2. Créances sur des entreprises liées		28.338.020,85	30.318.986,53
3. Participations		34.636.959,67	33.509.959,67
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		874.571,90	1.218.507,49
<b>IV. Patrimoine culturel</b>	<b>II.5/III.5</b>	<b>6.257.817,96</b>	<b>6.257.817,96</b>
<b>D. ACTIF CIRCULANT</b>		<b>2.174.995.111,47</b>	<b>2.370.593.492,31</b>
<b>I. Stocks</b>	<b>II.6/III.6</b>	<b>15.931.897,57</b>	<b>13.327.484,76</b>
1. Matières premières et consommables		12.653.823,29	11.206.043,80
3. Produits finis et marchandises		3.278.074,28	2.121.440,96
<b>II. Créances</b>	<b>II.7/III.7</b>	<b>819.002.860,07</b>	<b>1.067.416.174,39</b>
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		36.849.166,61	42.905.049,66
2. Créances sur des entreprises liées		20.097.998,51	16.585.783,82
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation		933.520,89	988.561,69
4. Autres créances		57.900.193,02	51.997.033,69
5. Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat		703.221.981,04	954.939.745,53
<b>III. Valeurs mobilières</b>	<b>II.8/III.8</b>	<b>350.768.178,45</b>	<b>283.455.461,18</b>
3. Autres valeurs mobilières		350.768.178,45	283.455.461,18
<b>IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse</b>	<b>III.9</b>	<b>989.292.175,38</b>	<b>1.006.394.371,98</b>
<b>E. COMPTES DE REGULARISATION</b>		<b>21.915.987,84</b>	<b>18.411.769,93</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>3.040.795.271,54</b>	<b>3.135.351.250,62</b>

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

## PASSIF / BILAN AU 31/12/2009

PASSIF	Note(s)	31/12/2009 EUR	31/12/2008 EUR
<b>A. CAPITAUX PROPRES</b>	<b>III.10</b>	<b>1.311.262.884,15</b>	<b>1.253.902.692,96</b>
<b>I. Capital souscrit</b>		<b>631.848.607,41</b>	<b>631.848.607,41</b>
<b>IV. Réserves</b>		<b>566.022.526,39</b>	<b>510.612.828,64</b>
4. Autres réserves		566.022.526,39	510.612.828,64
a) Réserve fixe PSF		6.200.000,00	6.200.000,00
b) Réserve spéciale impôt sur la fortune		105.564.150,00	100.218.500,00
c) Réserve pour investissements		65.916.012,61	9.908.040,19
d) Réserves libres		388.342.363,78	394.286.288,45
<b>VI. Résultat de l'exercice</b>		<b>77.360.191,19</b>	<b>75.409.697,75</b>
<b>VIII. Plus-values immunisées</b>	<b>II.9</b>	<b>36.031.559,16</b>	<b>36.031.559,16</b>
<b>B. PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>II.10/III.11</b>	<b>37.169.900,40</b>	<b>22.536.325,00</b>
2. Provisions pour impôts		16.850.000,00	0,00
3. Autres provisions		20.319.900,40	22.536.325,00
<b>C. DETTES</b>	<b>II.11/III.12</b>	<b>1.684.571.472,44</b>	<b>1.854.756.689,52</b>
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte		1.960,00	3.100,00
4. Dettes sur achats et prestations de services		79.050.829,53	73.685.918,93
6. Dettes envers des entreprises liées		2.958.704,52	3.504.468,73
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation		568.205,17	677.688,48
8. Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale		4.304.202,63	11.385.014,64
a) Dettes fiscales		1.362.972,23	7.413.642,94
b) Dettes au titre de la sécurité sociale		2.941.230,40	3.971.371,70
9. Autres dettes		11.469.604,76	7.585.522,93
10. Dettes en CCP		1.586.217.965,83	1.757.914.975,81
<b>D. COMPTES DE REGULARISATION</b>	<b>III.13</b>	<b>7.791.014,55</b>	<b>4.155.543,14</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>3.040.795.271,54</b>	<b>3.135.351.250,62</b>

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

## COMPTE DE PROFITS ET PERTES

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	Note(s)	2009 EUR	2008 EUR
<b>A. CHARGES</b>			
2.a) Consommation de marchandises et de matières premières et consommables		16.754.070,49	15.443.843,63
b) Autres charges externes		150.803.621,38	158.018.525,90
3. Frais de personnel	V.1	187.852.630,72	180.836.747,24
a) Salaires et traitements		168.159.202,10	162.370.411,32
b) Charges sociales couvrant les salaires et traitements		19.693.428,62	18.466.335,92
4.a) Corrections de valeur sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	II.3, III	77.504.293,31	78.626.027,58
b) Corrections de valeur sur éléments de l'actif circulant	II.7	786.985,45	929.433,25
5. Autres charges d'exploitation		18.271.017,54	18.439.669,30
6. Corrections de valeur sur immobilisations financières		1.412.412,29	0,00
7. Intérêts et charges assimilées		403.138,43	580.361,67
10. Charges exceptionnelles	IV.2	4.024.488,38	16.426.155,42
11. Impôts sur le résultat		29.000.000,00	12.129.802,62
13. Résultat de l'exercice		77.360.191,19	75.409.697,75
<b>TOTAL DES CHARGES</b>		<b>564.172.849,18</b>	<b>556.840.264,36</b>

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

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	Note(s)	2009 EUR	2008 EUR
<b>B. PRODUITS</b>			
1. Montant net du chiffre d'affaires	IV.1	511.738.581,30	512.793.402,17
a) Services postaux		123.564.541,91	124.607.683,46
b) Services financiers postaux		31.185.404,46	38.496.816,55
c) Services de télécommunications		356.988.634,93	349.688.902,16
4. Autres produits d'exploitation		8.852.716,87	8.437.279,49
5. Produits de participations		13.509.253,79	11.971.051,80
a) provenant d'entreprises liées		9.190.396,52	9.541.091,45
b) autres produits de participations		4.318.857,27	2.429.960,35
6. Produits d'autres valeurs mobilières et de créances de l'actif immobilisé		12.219.391,10	5.531.714,64
a) provenant d'entreprises liées		1.531.027,71	1.676.498,32
b) autres intérêts et produits assimilés		10.688.363,39	3.855.216,32
7. Autres intérêts et produits assimilés		12.938.617,78	15.859.888,98
9. Produits exceptionnels	IV.2	4.914.288,34	2.246.927,28
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>		<b>564.172.849,18</b>	<b>556.840.264,36</b>

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

## ANNEXE

Annexe des comptes annuels arrêtés  
au 31 décembre 2009

### NOTE I – ORGANISATION ET OBJET DE L'ENTREPRISE

L'Entreprise des Postes et Télécommunications (« l'Entreprise ») est un établissement public autonome doté de la personnalité juridique et créé par la loi du 10 août 1992. Par cette loi, l'Etat concède à l'Entreprise l'exploitation de services réservés à l'Etat, tels que définis par les lois en vigueur à cette date.

L'Entreprise a pour objet la prestation de services postaux, financiers postaux et de télécommunications. A cet effet, l'Entreprise exploite entre autres les services réservés à l'Etat tels que définis par les lois en vigueur. Elle peut en outre fournir toutes autres prestations se rattachant directement à son objet ou tendant à favoriser la réalisation de celui-ci. L'Entreprise est placée sous la haute surveillance du membre du Gouvernement ayant les Postes et les Télécommunications dans ses attributions.

Pour la réalisation de son objet, l'Entreprise peut créer ou acquérir des filiales et établir des succursales, des sièges administratifs régionaux, des bureaux, des agences et des relais.

Les services de télécommunications sont régis par le « paquet Télécom » de la loi du 30 mai 2005 sur les réseaux et les services de communications électroniques. L'Entreprise bénéficie d'une licence « mobile » GSM/DCS depuis le 7 mai 1998, d'une licence « fixe » (infrastructure et service téléphonique) depuis le 20 janvier 1999, ainsi que d'une licence d'exploitation d'un réseau cellulaire numérique de communications mobiles de troisième génération depuis le 22 mai 2002.

En outre, la loi du 15 décembre 2000 établit d'une part, en matière de services postaux, les règles concernant la prestation du service postal universel, réservé et non réservé, et d'autre part, pour les services financiers postaux, la délimitation de cette activité qui peut s'étendre à toutes les activités autorisées pour les professionnels du secteur financier de droit luxembourgeois autres que les établissements de crédit. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001, l'Entreprise est soumise à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier pour le seul domaine de son activité qui a trait à la prestation de services financiers.

L'Entreprise établit des comptes annuels suivant les principes et les modalités de la comptabilité commerciale (art. 45 (1) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, telle que modifiée) et présente les comptes annuels en accord avec les dispositions du titre II de la loi du 19 décembre 2002. Depuis l'exercice 2004, l'Entreprise établit également des comptes consolidés qui font l'objet d'une publication selon les modalités prévues par la loi.

### NOTE II - RÉSUMÉ DES PRINCIPALES RÈGLES D'ÉVALUATION

Les comptes annuels sont établis par conséquent conformément aux principes de continuité de l'exploitation, de permanence des méthodes d'évaluation et de présentation, de prudence, de non-compensation, de rattachement des charges et produits à l'exercice auxquels ils se rapportent, de l'évaluation distincte des éléments de l'actif et du passif et de l'intangibilité des balances d'ouverture.

### II.1. Conversion des comptes en devises étrangères

L'Entreprise établit les comptes annuels en Euro (EUR).

A la date de clôture du bilan :

- les immobilisations incorporelles, corporelles et financières, exprimées dans une devise autre que l'Euro, sont converties au cours de change historique ;
- les avoirs en banques et avoirs en comptes de chèques postaux, exprimés dans une devise autre que l'Euro, sont convertis aux cours de change en vigueur à la date de clôture ;
- tous les autres postes de l'actif et du passif, exprimés dans une devise autre que l'Euro, sont convertis au cours de change historique, à moins qu'il ne s'avère nécessaire d'effectuer des corrections de valeur pour pertes de change non réalisées.

Les produits et les charges en monnaies autres que l'Euro sont convertis en Euro au cours de change en vigueur à la date des opérations.

### II.2. Immobilisations incorporelles

#### a) Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires

Ces immobilisations incorporelles sont constituées par des droits de câble, des droits dans des Groupements d'Intérêts Economiques ainsi que des logiciels informatiques. Les droits de câble représentent la participation de l'Entreprise dans les coûts de construction et de mise en place des câbles internationaux terrestres et sous-marins.

Les immobilisations incorporelles sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition et sont amorties linéairement sur les périodes suivantes :

Droits de câble	5/10/12 ans
Droits des Groupements d'Intérêts Economiques	6 ans
Logiciels informatiques	3 ans

#### b) Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

Les immobilisations incorporelles en cours sont enregistrées au coût d'acquisition ou au coût de revient réalisé des travaux en cours et comprennent les immobilisations incorporelles qui n'ont pas été mises en service ou achevées au courant de cet exercice.

### II.3. Immobilisations corporelles

#### a) Terrains

Les terrains bâtis et non-bâtis acquis par l'Etat avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993 ont été apportés à l'Entreprise sur base des valeurs de marché. Les acquisitions effectuées par l'Entreprise après le 1<sup>er</sup> janvier 1993 sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition. Les terrains ne sont pas amortis. Les droits de superficie sont évalués au prix d'acquisition et amortis sur la durée contractuelle de 50 ans.



#### b) Constructions

Ce poste comprend les bâtiments et stations hertziennes ainsi que les installations et équipements fixes.

Les constructions effectuées avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993 ont été évaluées à leur valeur de remplacement telle que déterminée par un consortium d'architectes indépendants. Les acquisitions effectuées ultérieurement à cette date et les immeubles en construction sont portés à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition respectivement au coût de construction.

Les constructions sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

Bâtiments - Gros œuvre	50 ans
Bâtiments - Halls industriels	25 ans
Bâtiments - Installations techniques et sociales	10 ans
Stations hertziennes	10/15 ans
Sécurité bâtiments	7/10 ans

#### c) Réseaux de télécommunications

Ce poste comprend les réseaux souterrains et aériens qui ont été portés à l'actif au coût de revient actualisé en ce qui concerne les investissements effectués avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993. Les acquisitions ultérieures à cette date sont portées à l'actif du bilan au prix d'acquisition ou au coût de revient sans tenir compte des frais de personnel propre impliqué dans les travaux.

Les réseaux de télécommunications sont amortis linéairement sur les durées suivantes :

Réseaux souterrains	20 ans
Réseaux d'accès	10 ans

#### d) Installations et équipements techniques

Les installations techniques et machines sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amorties linéairement sur les durées suivantes :

Installations (transmission et commutation téléphoniques, stations hertziennes, LUXGSM, station terrienne, tri postal, ...)	4/5/7/10 ans
Équipements (guichets postaux, cabines téléphoniques, postes téléphoniques, imprimerie, cantine, musée postal, Office des Timbres, garage, instruments de mesure, machines & outillage divers, ...)	3/5 ans

#### e) Autres installations, outillage et mobilier

Les installations légères, les véhicules et le mobilier sont portés à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amortis linéairement sur les durées suivantes:

Matériel roulant : véhicules lourds	8 ans
Matériel roulant : véhicules légers	5 ans
Mobilier et machines de bureau	5 ans
Matériel informatique	3/4 ans

#### f) Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours

Ce poste est enregistré au coût d'acquisition ou au coût de revient estimé des travaux en cours. Ce poste comprend les immobilisations réalisées au courant de l'exercice, mais qui ne sont pas mises en service au courant de l'exercice ou qui ne sont pas achevées à la clôture de l'exercice.

### II.4. Immobilisations financières

L'Entreprise comptabilise ses participations au coût d'acquisition. Des corrections de valeur sont pratiquées lorsque les participations présentent une moins-value permanente. Les prêts accordés aux entreprises liées sont repris à leur valeur nominale. Des corrections de valeur sont pratiquées lorsque le remboursement est compromis.

### II.5. Patrimoine culturel

Ce poste comprend les timbres retenus sur émission, la collection de timbres, les objets historiques du Musée des Postes et Télécommunications ainsi qu'une collection d'objets d'art divers.

La collection de timbres a été évaluée par des experts indépendants lors de l'établissement du bilan d'ouverture au 1<sup>er</sup> janvier 1993. Cette valeur est maintenue au bilan jusqu'à ce qu'une correction de valeur soit nécessaire, suite à une moins-value durable constatée. Les acquisitions sont enregistrées au prix d'acquisition, sauf pour les nouveaux timbres retenus sur émissions qui sont eux repris avec une valeur nulle.

### II.6. Stocks

Les stocks de la Division des Télécommunications, évalués au coût moyen pondéré, se composent de câbles et d'équipements électroniques destinés soit à être intégrés dans les immobilisations de l'Entreprise, soit à usage d'entretien et de réparation, ainsi que de matières consommables, de fournitures et de marchandises destinées à être vendues au sein des téléboutiques.

Les stocks de la Division des Postes, évalués au coût moyen pondéré, se composent essentiellement de timbres destinés à être vendus au sein des bureaux postaux ainsi que par l'Office des Timbres.

Les stocks de matières consommables sont évalués au prix d'acquisition.

### **II.7. Créances**

Les créances sont enregistrées à leur date de facturation, ainsi que les revenus satellitaires, à l'exception des décomptes du trafic international qui sont basés sur des estimations. Elles sont évaluées à leur valeur nominale. Des corrections de valeur ont été enregistrées pour tenir compte des risques de non-recouvrement.

### **II.8. Valeurs mobilières**

Les valeurs mobilières sont en principe évaluées au plus bas de leur coût d'acquisition déterminé selon la méthode des prix moyens pondérés. 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 ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

Par ailleurs les valeurs mobilières à revenu fixe destinées à servir de façon durable à l'activité de l'entreprise et gardées jusqu'à l'échéance, sont évaluées au prix d'acquisition, corrigé par l'amortissement de l'agio, respectivement la proratisation du disagio.

### **II.9. Plus-values immunisées**

Ce poste indique les plus-values immunisées en vertu de l'article 54 LIR. Les plus-values en attente de réemploi sont inscrites pour leur valeur initiale. Les plus-values réinvesties sont amorties selon le même principe et sur la même durée que l'actif auquel elles sont associées.

### **II.10. Provisions pour risques et charges**

Les provisions pour risques et charges sont calculées sur base d'estimations et comprennent des provisions pour litiges, une provision pour congés non pris, ainsi qu'une provision AGDL.

Les provisions pour impôts sont calculées en fonction des estimations de la charge fiscale au titre de l'exercice 2009 et des exercices antérieurs non encore imposés définitivement.

### **II.11. Dettes**

Ce poste comprend les dettes (charges et investissements) pour les Divisions des Postes, des Services Financiers Postaux et des Télécommunications, les cautions reçues et les dettes résultant des transactions financières en cours (mandats). Les dettes sont enregistrées à leur valeur nominale et leur durée résiduelle est inférieure à un an.

Depuis 2001, suite à la loi du 15 décembre 2000, sont reprises également sous ce poste les dettes en CCP envers l'Etat ainsi que les dettes en CCP envers des tiers.

## **NOTE III – INFORMATIONS SUR CERTAINS POSTES DU BILAN**

### **III.1. Mouvements de l'actif immobilisé**

cf. page 84/85

### (III.1. Mouvements de l'actif immobilisé)

Libellé	Valeur d'acquisition					Corrections de valeurs					Valeur nette 31/12/2009 EUR	Valeur nette 31/12/2008 EUR
	Solde 31/12/2008 EUR	Entrées EUR	Transferts EUR	Total acquisitions EUR	Diminutions EUR	Solde 31/12/2009 EUR	Solde 31/12/2008 EUR	Augmentations EUR	Diminutions EUR	Solde 31/12/2009 EUR		
<b>Immobilisations incorporelles</b>												
Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires	23.065.343,14	3.012.710,36	67.515,00	3.080.225,36	(33.862,50)	26.111.706,00	12.612.320,96	4.469.497,24	(33.862,50)	17.047.955,70	9.063.750,30	10.453.022,18
Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	288.798,66	2.107.654,50	(67.515,00)	2.040.139,50	0,00	2.328.938,16	0,00	0,00	0,00	0,00	2.328.938,16	288.798,66
<b>Total immobilisations incorporelles</b>	<b>23.354.141,80</b>	<b>5.120.364,86</b>	<b>0,00</b>	<b>5.120.364,86</b>	<b>(33.862,50)</b>	<b>28.440.644,16</b>	<b>12.612.320,96</b>	<b>4.469.497,24</b>	<b>(33.862,50)</b>	<b>17.047.955,70</b>	<b>11.392.688,46</b>	<b>10.741.820,84</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>												
Terrains et constructions	379.079.818,68	57.711.652,08	18.077.286,56	75.788.938,64	(1.038.891,83)	453.829.865,49	119.206.067,86	14.807.822,04	(216.384,59)	133.797.505,31	320.032.360,18	259.873.750,82
Réseaux de télécommunications	552.773.117,05	16.609.515,96	8.129.799,78	24.739.315,74	(175.702,76)	577.336.730,03	378.889.014,87	21.048.742,32	(88.832,40)	399.848.924,79	177.487.805,24	173.884.102,18
Installations et équipements techniques	521.730.960,30	27.546.151,26	1.467.044,68	29.013.195,94	(16.100.617,65)	534.643.538,59	426.966.546,77	33.397.029,10	(13.360.428,23)	447.003.147,64	87.640.390,95	94.764.413,53
Autres installations, outillage et mobilier	38.341.286,33	6.391.089,72	0,00	6.391.089,72	(10.126.384,18)	34.605.991,87	30.414.456,87	3.781.202,61	(10.060.566,43)	24.135.093,05	10.470.898,82	7.926.829,46
<i>Matériel roulant</i>	<i>12.524.094,83</i>	<i>1.471.339,27</i>	<i>0,00</i>	<i>1.471.339,27</i>	<i>(739.659,31)</i>	<i>13.255.774,79</i>	<i>9.453.954,16</i>	<i>1.154.108,51</i>	<i>(683.775,76)</i>	<i>9.924.286,91</i>	<i>3.331.487,88</i>	<i>3.070.140,67</i>
<i>Matériel informatique</i>	<i>22.995.453,22</i>	<i>4.167.469,90</i>	<i>0,00</i>	<i>4.167.469,90</i>	<i>(9.292.385,34)</i>	<i>17.870.537,78</i>	<i>18.788.741,49</i>	<i>2.381.025,64</i>	<i>(9.282.744,41)</i>	<i>11.887.022,72</i>	<i>5.983.515,06</i>	<i>4.206.711,73</i>
<i>Mobilier et matériel de bureau</i>	<i>2.821.738,28</i>	<i>752.280,55</i>	<i>0,00</i>	<i>752.280,55</i>	<i>(94.339,53)</i>	<i>3.479.679,30</i>	<i>2.171.761,22</i>	<i>246.068,46</i>	<i>(94.046,26)</i>	<i>2.323.783,42</i>	<i>1.155.895,88</i>	<i>649.977,06</i>
Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	56.582.501,59	60.554.151,54	(27.674.131,02)	32.880.020,52	(309.103,61)	89.153.418,50	0,00	0,00	0,00	0,00	89.153.418,50	56.582.501,59
<b>Total immobilisations corporelles</b>	<b>1.548.507.683,95</b>	<b>168.812.560,56</b>	<b>0,00</b>	<b>168.812.560,56</b>	<b>(27.750.700,03)</b>	<b>1.689.569.544,48</b>	<b>955.476.086,37</b>	<b>73.034.796,07</b>	<b>(23.726.211,65)</b>	<b>1.004.784.670,79</b>	<b>684.784.873,69</b>	<b>593.031.597,58</b>
<b>Immobilisations financières</b>												
Parts dans des entreprises liées	79.058.951,17	6.706.941,38	0,00	6.706.941,38	0,00	85.765.892,55	7.791.652,86	374.999,99	0,00	8.166.652,85	77.599.239,70	71.267.298,31
Créances sur des entreprises liées	30.318.986,53	80.000,00	0,00	80.000,00	(1.051.741,68)	29.347.244,85	0,00	1.009.224,00	0,00	1.009.224,00	28.338.020,85	30.318.986,53
Participations et titres ayant le caractère d'immobilisations financières	34.728.467,16	783.064,41	0,00	783.064,41	0,00	35.511.531,57	0,00	0,00	0,00	0,00	35.511.531,57	34.728.467,16
<b>Total immobilisations financières</b>	<b>144.106.404,86</b>	<b>7.570.005,79</b>	<b>0,00</b>	<b>7.570.005,79</b>	<b>(1.051.741,68)</b>	<b>150.624.668,97</b>	<b>7.791.652,86</b>	<b>1.384.223,99</b>	<b>0,00</b>	<b>9.175.876,85</b>	<b>141.448.792,12</b>	<b>136.314.752,00</b>
<b>Patrimoine culturel</b>	<b>6.257.817,96</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.257.817,96</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.257.817,96</b>	<b>6.257.817,96</b>
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>1.722.226.048,57</b>	<b>181.502.931,21</b>	<b>0,00</b>	<b>181.502.931,21</b>	<b>(28.836.304,21)</b>	<b>1.874.892.675,57</b>	<b>975.880.060,19</b>	<b>78.888.517,30</b>	<b>(23.760.074,15)</b>	<b>1.031.008.503,34</b>	<b>843.884.172,23</b>	<b>746.345.988,38</b>

### III.2. Acomptes versés et immobilisations incorporelles et corporelles en cours

Il s'agit d'immobilisations en cours de réalisation et qui ne sont pas encore en service au 31 décembre 2009.

Les immobilisations incorporelles en cours se présentent comme suit :

	31/12/2009	31/12/2008
	EUR'000	EUR'000
Acomptes versés	1.953,4	67,5
Factures à recevoir	375,5	221,3
	<b>2.328,9</b>	<b>288,8</b>

Les immobilisations corporelles en cours se décomposent comme suit :

	31/12/2009	31/12/2008
	EUR'000	EUR'000
Acomptes versés	73.421,9	40.000,3
Factures à recevoir	15.731,5	16.582,2
	<b>89.153,4</b>	<b>56.582,5</b>

### III.3. Terrains et bâtiments

La plupart de ces postes ont fait l'objet d'un « rapport du Réviseur d'entreprises sur l'évaluation des propriétés domaniales et des bâtiments y construits ou en voie de construction » daté du 26 février 1993, conformément à l'article 34 (1) de la loi du 10 août 1992.

Les constructions ainsi que les terrains bâtis et non-bâtis ont été transcrits et enregistrés au nom de l'Entreprise suite à un acte d'apport du 24 février 1994.

En 1996, un acte d'apport complémentaire a été dressé entre l'Etat et l'Entreprise, portant sur 3 immeubles (acquis par l'Etat avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993) évalués à leur valeur de marché ainsi que sur 2 bâtiments (en voie de construction lors de l'apport initial au 1<sup>er</sup> janvier 1993) évalués au prix d'acquisition.

L'acte d'apport complémentaire a fait l'objet d'un rapport du Réviseur d'entreprises sur un apport en nature (article 34 (1) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications).

### III.4. Immobilisations financières

Au 31 décembre 2009, les immobilisations financières (valeur nette comptable EUR 141.448.792,12) se présentent comme suit :

Entreprises liées (valeur nette comptable EUR 77.599.239,70) :

Nom de la société	% détenu	Fonds propres	Résultat du dernier exercice disponible	
	31/12/2009	EUR '000	EUR '000	année
P&T Immobilière Sàrl	100,00	904,07	279,76	2008
P&T Capital S.A.*	100,00	1.250,00	-	-
LUXGSM S.A.	100,00	8.148,53	6.803,64	2008
e-Business & Tesillience Centre S.A.	100,00	3.459,74	1.500,92	2008
P&T Ré S.A.	99,90	5.000,00	0,00	2009
Netcore S.A.	75,00	1.937,83	154,61	2008
Michel Greco S.A.	60,00	869,42	414,99	2008
Editus Luxembourg S.A.	51,00	8.318,39	5.036,70	2008
Visual Online S.A.	51,00	2.646,79	439,15	2008
P&T Consulting S.A.	50,93	571,39	21,95	2008

\* société créée en 2009

Créances sur entreprises liées pour un total d'EUR 28.338.020,85 : il s'agit de prêts et d'avances de trésorerie envers Visual Online (échéance 2019), P&T Consulting (échéances 2010 et 2011) et P&T Immobilière (échéance 2012).

Participations (valeur nette comptable EUR 34.636.959,67) :

Nom de la société	% détenu	Fonds propres	Résultat du dernier exercice disponible	
	31/12/2009	EUR '000	EUR '000	année
TNT Express Luxembourg S.A.	50,00	5.228,86	1.046,30	2008
Victor Buck Services S.A.	49,00	8.268,69	4.573,90	2008
Hotcity S.A.	49,00	2.300,00	-	-
Infomail S.A.	45,00	759,57	17,86	2008
Eltrona Interdiffusion S.A.	34,00	21.369,90	2.660,95	2008

Titres ayant le caractère d'immobilisation (valeur nette comptable EUR 874.571,90) :

Nom de la société	% détenu
	31/12/2009
LU-CIX GIE	12,50
Luxtrust S.A.	6,67
Eurogiro A/S	4,32
Cetrel S.C.	3,21
Eutelsat Communications S.A.	1,09
Coöperatieve Vereniging International Post Corporation U.A.	1,00
Visa Europe Ltd.	0,02
Visa Inc.	0,02

Au cours de l'exercice 2009, l'Entreprise a constitué une correction de valeur de 1.384.223,99 EUR au niveau des immobilisations financières pour une moins-value jugée durable.

### III.5. Patrimoine culturel

Ce poste se présente comme suit :

	31/12/2009	31/12/2008
	EUR'000	EUR'000
Patrimoine de l'Office des Timbres (dont une collection d'œuvres d'art : EUR 0,5 mio.)	6.187,2	6.187,2
Patrimoine du Musée des Postes et Télécommunications	70,6	70,6
	<b>6.257,8</b>	<b>6.257,8</b>

Au 31 décembre 2009, aucune correction de valeur n'a été requise.

### III.6. Stocks

Au 31 décembre 2009, les stocks se présentent comme suit :

	31/12/2009	31/12/2008
	EUR'000	EUR'000
Câbles et équipements électroniques	10.576,6	8.923,9
Matières consommables	717,1	833,3
Fournitures	1.360,1	1.448,9
Produits finis et marchandises	3.278,1	2.121,4
	<b>15.931,9</b>	<b>13.327,5</b>

### III.7. Créances

La position « Créances résultant de ventes et prestations de services » se décompose comme suit :

	31/12/2009	31/12/2008
	EUR'000	EUR'000
Créances résultant des services postaux	18.763,8	16.575,2
Créances résultant des services financiers	5.411,7	4.986,2
Créances résultant des services de télécommunications	11.678,7	21.079,1
Créances résultant de services divers	972,5	250,1
Mandats à l'encaissement	22,5	14,4
	<b>36.849,2</b>	<b>42.905,0</b>

Toutes les créances ont une échéance inférieure à un an.

Suivant leur origine, les créances se décomposent comme suit :

	Services postaux	Services financiers	Services télécom-munications	Services divers	Mandats	Total 31/12/2009
<b>en EUR '000</b>						
Créances nationales	2.907,3	5.411,7	11.118,3	972,5	0,0	20.409,8
Décomptes internationaux	15.856,5	0,0	560,4	0,0	22,5	16.439,4
	<b>18.763,8</b>	<b>5.411,7</b>	<b>11.678,7</b>	<b>972,5</b>	<b>22,5</b>	<b>36.849,2</b>

Les « Créances sur des entreprises liées » et les « Créances sur des entreprises avec lesquelles l'Entreprise a un lien de participation » sont renseignées à part dans les comptes annuels de l'Entreprise.

Les autres créances d'un montant total de EUR 57.900.193,02 sont essentiellement constituées par des opérations financières en cours.

Le poste « Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat » résulte d'un dépôt non rémunéré auprès de l'Etat effectué en vertu de l'art. 31 de la loi du 15 décembre 2000, modifiant la loi du 10 août 1992 et en vertu de la convention du 23 février 2001 entre l'Entreprise et l'Etat du Grand-Duché du Luxembourg.

### III.8. Valeurs mobilières

Cette rubrique indique l'ensemble des portefeuilles d'actifs financiers dont la gestion a été confiée à plusieurs banques de la place, ainsi que des valeurs mobilières à revenu fixe.

### III.9. Avoirs en banques

Les avoirs en banques comprennent principalement le réinvestissement des avoirs de tiers placés auprès des CCP (Note XVI). Les placements se font principalement auprès de banques luxembourgeoises et allemandes.

### III.10. Capitaux propres

#### a) Capital

L'Etat détient la totalité du capital de l'Entreprise. Dans l'intérêt de la réalisation de la mission de l'Entreprise, l'Etat a fait des apports en nature et en numéraire.

La base de l'apport initial est constituée par le bilan d'ouverture au 1<sup>er</sup> janvier 1993. Le bilan d'ouverture a été approuvé par le Conseil de Gouvernement dans sa réunion du 14 janvier 1994.

Au 31 décembre 2009, de même qu'au 31 décembre 2008, le capital de l'Entreprise se chiffre à EUR 631,85 mio.

b) *Autres réserves*

Au 31 décembre 2009, les fonds de réserve de l'Entreprise comportent :

	<b>31/12/2009</b>	<b>31/12/2008</b>
	<b>EUR'000</b>	<b>EUR'000</b>
Fonds de réserve pour investissements	65.916,0	9.908,0
Réserve fixe PSF	6.200,0	6.200,0
Réserve spéciale IF	105.564,1	100.218,5
Réserves libres	388.342,4	394.286,3
	<b>566.022,5</b>	<b>510.612,8</b>

Il est prélevé sur le bénéfice disponible (bénéfice net de l'exercice, diminué du report à nouveau négatif éventuel du ou des exercices précédents et des surtaxes perçues pendant l'exercice pour le compte de l'Etat) une somme pour la formation du fonds de réserve destiné à contribuer au financement des investissements de l'Entreprise.

Le montant de cette dotation obligatoire, dans la mesure où le permet le résultat de l'exercice, doit être déterminé annuellement de façon à ce que la somme de la dotation à la réserve et des dotations aux amortissements de l'exercice de clôture ne puisse être inférieure aux deux tiers du budget d'investissement de l'exercice suivant. Pour le résultat de l'exercice 2008, un tel prélèvement sur le résultat s'est imposé, étant donné que la charge des amortissements en 2008 (EUR 78,6 mio.) ne dépasse pas les deux tiers du budget d'investissement 2009 (EUR 201,9 mio.).

Du fait de son activité PSF, l'Entreprise a dû constituer une réserve obligatoire.

**Répartition du bénéfice 2008 :**

	<b>en EUR</b>
Fonds de réserve pour investissements	56.007.972,42
Affectation de la différence de la réserve spéciale IF 2003 et 2004	-1.431.500,00
Réserve libre	833.225,33
Dividendes versés à l'Etat	20.000.000,00
	<b>75.409.697,75</b>

L'Entreprise a réduit la charge de l'impôt sur la fortune en accord avec la législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (poste « Réserve spéciale IF ») un montant correspondant à cinq fois le montant d'impôt sur la fortune réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'impôt sur la fortune. En 2009, l'Entreprise a libéré 17.479.350,00 EUR de la réserve spéciale IF 2003 et a constituée à partir des réserves libres une réserve spéciale IF pour l'année 2008 à l' hauteur de 22.825.000,00 EUR.

c) *Plus-values immunisées*

En vertu de l'article 54 LIR, certaines plus-values réalisées en 2005 sur des ventes d'actifs ont été immunisées pour une somme de 40.576.144,08 EUR, dont un montant de 4.544.584,92 EUR a été investi dans un terrain de l'actif immobilisé, de même qu'un montant de 22.791.709,95 en participations financières. Au cours de l'exercice 2006, le solde restant de 13.239.849,21 EUR des plus-values réalisées en 2005 a été réinvesti en participations financières, acté par l'inscription d'un poste de passif égal à la plus-value transférée ainsi.

Au 31 décembre 2009, elles se composent comme suit :

<b>Valeur d'acquisition</b>	<b>Plus-values immunisées à réinvestir</b>	<b>Plus-values immunisées réinvesties en participations financières</b>	<b>Plus-values immunisées réinvesties en terrains</b>
Au début de l'exercice	0,00	36.031.559,16	4.544.584,92
Entrées au cours de l'exercice	0,00	0,00	0,00
Réinvestissement de la plus-value	0,00	0,00	0,00
<b>Valeurs brutes/nettes à la fin de l'exercice</b>	<b>0,00</b>	<b>36.031.559,16</b>	<b>4.544.584,92</b>

**III.11. Provisions pour risques et charges**

a) *Provisions pour impôts*

L'Entreprise est soumise 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 actes passés au nom ou en faveur de l'Entreprise sont exempts des droits de timbre, d'enregistrement, d'hypothèque et de succession, sauf le salaire des formalités hypothécaires.

L'Entreprise bénéficie d'un allègement fiscal suivant l'art. 167, alinéa 1 (6), de la loi du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu. Cet allègement fiscal se rapporte aux sommes correspondant à l'incidence financière des missions spéciales imposées à l'Entreprise. Ces sommes sont arrêtees chaque année par le Gouvernement en conseil. Pour l'exercice 2009, l'Entreprise a estimé le montant donnant lieu à cet allègement fiscal à EUR 13.156.827,00.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, l'Entreprise a réduit la charge de l'impôt sur la fortune (IF) en accord avec la nouvelle législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (Réserve spéciale IF), un montant correspondant à cinq fois le montant de l'IF réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'IF.

Au 31 décembre 2009, les provisions pour impôts (IRC et ICC) dépassent les avances payées de sorte qu'un montant net à provisionner d'EUR 16,85 mio. est renseigné au passif du bilan.

Au 31 décembre 2009, l'Entreprise était imposée définitivement jusqu'à l'exercice 2004 inclus.

b) *Autres provisions*

Au 31 décembre 2009, ce poste comprend :

	<b>31/12/2009</b>	<b>31/12/2008</b>
	<b>EUR'000</b>	<b>EUR'000</b>
Provisions pour litiges	462,5	389,7
Provision AGDL	12.139,4	14.253,3
Provision pour congés non pris	7.718,0	7.893,3
	<b>20.319,9</b>	<b>22.536,3</b>

Dans le cadre de ses activités courantes, l'Entreprise est impliquée dans un certain nombre de litiges et de procédures légales, arbitrales et administratives. Dans le contexte des litiges, une provision ne peut être constituée que dans le cas où le litige est certain ou probable et que le montant peut être estimé avec une certaine précision.

L'Entreprise est membre de l'association sans but lucratif « Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg » (AGDL). Au 31 décembre 2009, l'Entreprise a constitué plusieurs tranches de la provision régulière en relation avec ce système de garantie mutuelle des dépôts et d'indemnisation des déposants, qui est indépendante de sinistres individuels de membres de l'AGDL.

En outre, l'Entreprise fait face à certaines procédures d'investigation de la part des autorités de régulation sectorielles et de la concurrence qui pourraient résulter dans des sanctions éventuelles.

L'issue de ces procédures ne pouvant être anticipée, le Conseil d'Administration n'est pas en mesure de considérer la constitution d'une provision. De ce fait, aucune provision au titre du passif éventuel pouvant résulter de ces procédures n'a été constituée dans les comptes annuels.

### III.12. Dettes

#### ad 4) Dettes sur achats et prestations de services

Il s'agit des dettes sur achats et prestations de services divers, dont la prestation / livraison a eu lieu en 2009, ainsi que des mandats internationaux. Les dettes ont exclusivement une échéance inférieure à un an.

Le solde se décompose comme suit :

	31/12/2009	31/12/2008
	EUR'000	EUR'000
Dettes pour services postaux	73,0	74,3
Assignations et versements Visa prépayée	2.213,8	901,4
Fournisseurs (factures reçues)	40.899,6	36.582,4
Fournisseurs (paiements en suspens)	96,4	145,5
Factures à recevoir sur stocks	1.058,3	1.044,7
Factures à recevoir sur investissements	16.107,0	16.803,5
Factures à recevoir sur charges	18.332,0	17.969,4
Mandats et décomptes à l'encaissement	270,7	164,7
	<b>79.050,8</b>	<b>73.685,9</b>

#### ad 9) Autres dettes

La rubrique se décompose au 31 décembre 2009 comme suit :

	31/12/2009	31/12/2008
	EUR'000	EUR'000
Cautionnements reçus en numéraire	753,5	728,7
Frais de personnel	5.826,7	5.869,2
Autres dettes	4.889,4	987,6
	<b>11.469,6</b>	<b>7.585,5</b>

#### ad 10) Dettes en CCP

Ce poste intégré au passif du bilan en 2001 se décompose au 31 décembre 2009 comme suit :

	31/12/2009	31/12/2008
	EUR'000	EUR'000
Dettes en CCP envers l'Etat	770.068,5	1.015.406,1
Dettes en CCP envers les clients tiers	798.368,8	730.441,1
Comptes transitoires	17.780,7	12.067,8
	<b>1.586.218,0</b>	<b>1.757.915,0</b>

### III.13. Comptes de régularisation (passif)

Cette rubrique indique les produits perçus d'avance, dont notamment les factures émises avant le 31 décembre pour prestations satellitaires à fournir en 2010, ainsi qu'un loyer perçu d'avance sur une filiale.

## NOTE IV – INFORMATIONS SUR CERTAINS POSTES DU COMPTE DE PROFITS ET PERTES

### IV.1. Ventilation du chiffre d'affaires

	Recettes nationales	Recettes internationales	Totaux
	EUR'000	EUR'000	EUR'000
Services postaux	107.415,5	16.149,0	123.564,5
Services financiers postaux	29.945,9	1.239,5	31.185,4
Services de télécommunications	331.311,3	25.677,4	356.988,7
<b>Montant net du chiffre d'affaires</b>	<b>468.672,7</b>	<b>43.065,9</b>	<b>511.738,6</b>
<b>Soit en %</b>	<b>91,58 %</b>	<b>8,42 %</b>	<b>100,00 %</b>

**N.B. :** Recettes nationales : recettes perçues sur les clients au Luxembourg, y compris les recettes du trafic vers l'étranger.

Recettes internationales : recettes perçues sur les opérateurs étrangers.

### IV.2. Produits et charges exceptionnels

Les produits exceptionnels représentent les produits de la vente d'immeubles, de matériel et d'équipements divers, ainsi que les indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux de l'Entreprise par des tiers. L'augmentation du poste en 2009 s'explique par le remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement d'une banque islandaise de la place.

Les charges exceptionnelles représentent principalement des amortissements exceptionnels sur immobilisations incorporelles et corporelles retirées de l'actif avant l'amortissement complet.

## NOTE V – AUTRES INDICATIONS

### V.1. Personnel

Au courant de l'exercice 2009, l'Entreprise a employé 2.919 (2008: 2.905) personnes en moyenne, réparties de la manière suivante :

	2009	2008
Salariés	993	951
Fonctionnaires et assimilés	1.922	1.949
Membres du Comité de Direction	4	5
	<b>2.919</b>	<b>2.905</b>

### V.2. Rémunérations allouées aux membres des organes d'administration et de surveillance

L'Entreprise a alloué au courant de l'exercice 2009 des indemnités aux membres du Conseil d'Administration d'un montant de EUR 197.073,84 (2008: EUR 205.904,90).

L'Entreprise n'a pas accordé de crédits ou avances aux membres du Conseil d'Administration et du Comité de Direction, ni n'a d'engagements de pension extra-légaux à leur égard.

### V.3. Engagements

Un établissement de crédit a octroyé à l'ordre de l'Entreprise des garanties bancaires non encore échues au 31 décembre 2009 pour un montant total de EUR 2,63 mio, ainsi qu'une ligne de crédit en faveur d'une filiale pour EUR 0,75 mio. pour laquelle l'Entreprise est co-débiteur solidaire.

Par ailleurs, l'Entreprise a passé des commandes non encore réalisées au 31 décembre 2009 pour un montant résiduel de EUR 18,3 mio. pour acquisitions de biens immobilisés, ainsi que pour EUR 13,8 mio. pour achat de matériel et prestations de services.

### V.4. Risques généraux de l'Entreprise

L'Entreprise, tout comme les autres opérateurs de télécommunications mobiles, est confrontée dans le cadre de son activité d'exploitation de réseaux mobiles, à la procédure des demandes d'autorisation commodo / incommodo ainsi qu'à des contentieux relatifs à la mise en service et l'exploitation de stations LUXGSM et UMTS.

Dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, il est impossible de quantifier les risques futurs en relation avec cette activité de sorte qu'il subsiste une incertitude qui ne peut pas être levée ni résolue au niveau des comptes annuels.



# COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS 2009

## COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS 2009

### Rapport du Réviseur d'entreprises

#### RAPPORT SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS

Nous avons effectué l'audit des comptes annuels consolidés ci-joints de l'Entreprise des Postes et Télécommunications et de ses filiales (« Le Groupe »), comprenant le bilan au 31 décembre 2009 ainsi que le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date, et des annexes contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

*Responsabilité du Conseil d'Administration dans l'établissement et la présentation des comptes annuels consolidés*

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces comptes annuels consolidés, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg. Cette responsabilité comprend : la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs ; le choix et l'application de principes et méthodes comptables appropriés ; ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

*Responsabilité du Réviseur d'entreprises*

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels consolidés sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes Internationales d'Audit telles qu'adoptées par l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique et de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les comptes annuels consolidés. Le choix des procédures relève du jugement du Réviseur d'entreprises, de même que l'évaluation du ris-

que que les comptes annuels consolidés contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En procédant à ces évaluations du risque, le Réviseur d'entreprises prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation sincère des comptes annuels consolidés afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des comptes annuels consolidés.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

*Opinion*

A notre avis, ces comptes annuels consolidés donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière du Groupe au 31 décembre 2009, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Sans remettre en cause notre opinion, nous attirons votre attention sur le contenu de la note XXIII. « Risques généraux » des comptes annuels consolidés.

Luxembourg, le 22 avril 2010

**PricewaterhouseCoopers S.à r.l.**  
Réviseur d'entreprises  
Représenté par

Pierre Krier

## ACTIF / BILAN CONSOLIDÉ AU 31/12/2009

ACTIF	Note(s)	31/12/2009 EUR	31/12/2008 EUR
<b>B. FRAIS D'ETABLISSEMENT</b>	II.6, III	2.840,00	7.189,00
<b>C. ACTIF IMMOBILISE</b>		<b>754.234.041,33</b>	<b>662.126.562,81</b>
<b>I. Immobilisations incorporelles</b>	II.7, IV	<b>12.789.800,30</b>	<b>12.286.259,44</b>
1. Frais de recherche et développement		413.827,59	414.848,84
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires, s'ils ont été			
a) acquis à titre onéreux		9.670.139,87	11.127.866,65
3. Fonds de commerce, dans la mesure où il a été acquis à titre onéreux		314.165,30	420.001,94
4. Acomptes versés		2.391.667,54	323.542,01
<b>II. Immobilisations corporelles</b>	II.8, V	<b>719.457.062,12</b>	<b>628.937.041,28</b>
1. Terrains et constructions		349.695.733,44	290.823.274,73
2. Installations techniques et machines		267.352.524,44	270.834.556,28
3. Autres installations, outillage et mobilier		13.201.651,74	10.578.834,76
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours		89.207.152,50	56.700.375,51
<b>III. Immobilisations financières</b>	II.9, VI	<b>15.729.360,95</b>	<b>14.645.444,13</b>
3. Participations (dont mises en équivalence)		14.778.701,90	13.351.421,33
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations		874.571,90	1.218.507,49
6. Autres prêts		76.087,15	75.515,31
<b>IV. Patrimoine culturel</b>	II.10	<b>6.257.817,96</b>	<b>6.257.817,96</b>
<b>D. ACTIF CIRCULANT</b>		<b>2.228.951.708,87</b>	<b>2.434.084.738,11</b>
<b>I. Stocks</b>	II.11, VII	<b>20.199.451,41</b>	<b>16.551.207,93</b>
1. Matières premières et consommables		15.931.897,57	13.327.484,76
3. Produits finis et marchandises		4.250.114,80	3.223.723,17
4. Acomptes versés		17.439,04	0,00
<b>II. Créances</b>	II.12, VIII	<b>836.754.101,66</b>	<b>1.085.974.764,32</b>
1. Créances résultant de ventes et prestations de services		63.724.238,64	70.672.486,65
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		1.003.969,41	739.942,50
4. Autres créances		68.803.912,57	59.622.589,64
5. Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat		703.221.981,04	954.939.745,53
<b>III. Valeurs mobilières</b>	II.13, IX	<b>359.731.815,83</b>	<b>291.020.335,33</b>
3. Autres valeurs mobilières		359.731.815,83	291.020.335,33
<b>IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse</b>	X	<b>1.012.266.339,97</b>	<b>1.040.538.430,53</b>
<b>E. COMPTES DE REGULARISATION</b>		<b>33.635.121,49</b>	<b>29.013.070,32</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>3.016.823.711,69</b>	<b>3.125.231.560,24</b>

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

## PASSIF / BILAN CONSOLIDÉ AU 31/12/2009

PASSIF	Note(s)	31/12/2009 EUR	31/12/2008 EUR
<b>A. CAPITAUX PROPRES</b>		<b>1.242.427.739,97</b>	<b>1.186.993.433,50</b>
I. Capital souscrit	XI	631.848.607,41	631.848.607,41
IV. Réserves consolidées	XII	494.440.958,39	441.415.371,13
VI. Résultat de l'exercice - part du Groupe		80.106.615,01	77.697.705,92
VII. Subventions d'investissement en capital		0,00	189,88
VIII. Plus-values immunisées	II. 14, XIII	36.031.559,16	36.031.559,16
<b>A. Bis INTERETS MINORITAIRES</b>		<b>5.817.472,68</b>	<b>6.662.926,56</b>
<b>B. PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	II.15	<b>56.985.928,48</b>	<b>38.324.449,06</b>
2. Provisions pour impôts	XIV	32.564.037,33	12.195.355,48
3. Autres provisions	XV	24.421.891,15	26.129.093,58
<b>C. DETTES</b>	II.16, XVI	<b>1.690.792.831,21</b>	<b>1.872.481.755,03</b>
2. Dettes envers des établissements de crédit		661.165,58	846.534,36
3. Acomptes reçus sur commandes		1.960,00	3.100,00
4. Dettes sur achats et prestations de services		92.952.948,78	90.129.166,79
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles les sociétés ont un lien de participation		721.673,46	677.688,48
8. Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale			
a) Dettes fiscales		3.663.998,46	9.437.924,00
b) Dettes au titre de la sécurité sociale		4.234.971,47	4.964.286,49
9. Autres dettes		14.382.921,75	10.390.672,09
10. Dettes en CCP		1.574.173.191,71	1.756.032.382,82
<b>D. COMPTES DE REGULARISATION</b>		<b>20.799.739,35</b>	<b>20.768.996,09</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>3.016.823.711,69</b>	<b>3.125.231.560,24</b>

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

## COMPTE DE PROFITS ET PERTES CONSOLIDÉ

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	Note(s)	2009 EUR	2008 EUR
<b>A. CHARGES</b>			
2. a) Consommation de marchandises et de matières premières et consommables		127.745.248,38	134.054.278,00
b) Autres charges externes		91.023.233,64	86.900.404,30
3. Frais de personnel	XVII	219.579.046,64	209.899.757,97
a) Salaires et traitements		203.102.912,92	194.926.285,50
b) Charges sociales couvrant les salaires et traitements		16.155.052,87	14.531.805,18
c) Pensions complémentaires		134.154,56	158.940,10
d) Autres charges sociales		186.926,29	282.727,19
4. a) Corrections de valeur sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles		81.598.642,40	82.542.100,29
b) Corrections de valeur sur éléments d'actif circulant		1.355.465,28	1.581.314,25
5. Autres charges d'exploitation		20.171.312,83	19.917.132,12
7. Intérêts et charges assimilées		640.955,87	1.013.100,39
10. Charges exceptionnelles	XIX	3.762.152,82	16.639.372,87
11. Impôts sur le résultat		33.381.872,67	17.710.066,73
12. Autres impôts ne figurant pas sous les postes ci-dessus		265.869,03	94.663,55
13. Résultat de l'exercice			
a) Part du groupe	II.3	80.106.615,01	77.697.705,92
b) Part des tiers	II.3	1.978.715,87	4.094.354,94
<b>TOTAL DES CHARGES</b>		<b>661.609.130,44</b>	<b>652.144.251,33</b>
<b>B. PRODUITS</b>			
1. Montant net du chiffre d'affaires	XX	618.486.457,38	618.238.955,65
2. Augmentation du stock de produits finis et en cours de fabrication		4.975,25	0,00
3. Travaux effectués par l'Entreprise et portés à l'actif		4.326.071,88	2.368.534,80
4. Autres produits d'exploitation		4.692.668,55	5.083.234,51
6. Produits d'autres valeurs mobilières et de créances de l'actif immobilisé		12.653.071,03	3.855.647,62
7. Autres intérêts et produits assimilés		13.409.388,84	17.268.192,64
9. Produits exceptionnels	XXI	5.381.202,89	1.671.773,16
11. Quote-part dans le résultat des sociétés MEE		2.655.294,62	3.657.912,95
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>		<b>661.609.130,44</b>	<b>652.144.251,33</b>

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

### NOTE I - ORGANISATION ET OBJET DE L'ENTREPRISE

L'Entreprise des Postes et Télécommunications « la maison-mère » est la maison-mère du Groupe de l'Entreprise des Postes et Télécommunications (« le Groupe »). La personnalité juridique de l'Entreprise en tant qu'établissement public autonome a été créée par la loi du 10 août 1992. Par cette loi, l'Etat concède à l'Entreprise l'exploitation de services réservés à l'Etat, tels que définis par les lois en vigueur à cette date.

### NOTE II - RÉSUMÉ DES PRINCIPALES RÈGLES D'ÉVALUATION

Le Groupe présente ses comptes annuels consolidés en accord avec les dispositions de la loi du 10 août 1915 sur les sociétés commerciales et la loi du 11 juillet 1988 relative à l'établissement des comptes consolidés.

Les comptes annuels consolidés sont établis par conséquent conformément aux principes de continuité de l'exploitation, de permanence des méthodes d'évaluation et de présentation, de prudence et de non compensation.

#### 1) Présentation

Afin de donner une image fidèle du Groupe, les états financiers consolidés regroupent les états financiers de la maison-mère ainsi que ses participations principales. Les participations dans des sociétés filiales et des sociétés sous contrôle exclusif sont consolidées selon la méthode d'intégration globale, les sociétés sous influence notable sont consolidées selon la méthode de mise en équivalence.

#### 2) Base de consolidation

Les sociétés filiales et les sociétés sous contrôle exclusif (dont le pourcentage de détention est de plus de 50%), sont consolidées selon la méthode d'intégration globale. Toutes les transactions intragroupes ont été éliminées.

Les sociétés sous influence notable (dont le pourcentage de contrôle est compris entre 20% et 50%), sont consolidées selon la méthode dite de mise en équivalence.

Toutes les sociétés du Groupe clôturent leur année comptable le 31 décembre.

### 3) Périmètre de consolidation

Nom de la société	Siège	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêt	Méthode de consolidation
	2009	2009	2009	2009
Entreprise des Postes & Télécommunications	Luxembourg	maison-mère		
P&T Immobilière Sarl	Luxembourg	100,00%	100,00%	CG
P&T Ré S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	CG
LUXGSM S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	CG
e-Business & Resilience Centre S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	CG
P&T Capital S.A.	Luxembourg	100,00%	100,00%	CG
Netcore S.A.	Luxembourg	75,00%	75,00%	CG
Computersystems S.A.	Luxembourg	100,00%	75,00%	CG
Michel Greco S.A.	Luxembourg	60,00%	60,00%	CG
Infomail S.A.	Luxembourg	55,00%	50,10%	CG
Editus Luxembourg S.A.	Luxembourg	51,00%	51,00%	CG
Visual Online S.A.	Luxembourg	51,00%	51,00%	CG
P&T Consulting S.A.	Luxembourg	50,93%	50,93%	CG
P&T Consulting France S.A.S.	France	100,00%	50,93%	CG
TNT Express Luxembourg S.A.	Luxembourg	50,00%	50,00%	CME
Victor Buck Services S.A.	Luxembourg	49,00%	49,00%	CME
Hotcity S.A.	Luxembourg	49,00%	49,00%	CME
Eltrona Interdiffusion S.A.	Luxembourg	34,00%	34,00%	CME

Consolidation globale : CG

Consolidation par mise en équivalence : CME

### 4) Sociétés exclues du périmètre de consolidation

Nom de la société	Siège	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêt	Méthode de consolidation
	2009	2009	2009	2009
LU-CIX GIE	Luxembourg	12,50%	12,50%	NC
Luxtrust S.A.	Luxembourg	6,67%	6,67%	NC
Eurogiro A/S	Copenhague, DK	4,32%	4,32%	NC
Cetrel S.C.	Luxembourg	3,21%	3,21%	NC
Eutelsat Communications S.A.	Paris, F	1,09%	1,09%	NC
Coöperatieve Vereniging				
International Post Corporation U.A.	Bruxelles, B	1,00%	1,00%	NC
Visa Europe Ltd.	Londres, UK	0,02%	0,02%	NC
Visa Inc.	San Francisco, USA	0,02%	0,02%	NC
VBS Asia PTE Ltd.	Singapour	0,00%	49,00%	NC
Luxradio S.à r.l.	Luxembourg	0,00%	3,40%	NC

Non consolidé : NC

### 5) Différence de première consolidation

Les différences de première consolidation correspondent à la différence entre le coût de la participation de la maison-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.

La différence de première consolidation, si elle est positive, est déduite des réserves consolidées 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 inscrite au passif du bilan consolidé dans les réserves consolidées.

### 6) Frais d'établissement

Les frais d'établissement sont amortis sur 5 ans.

### 7) Immobilisations incorporelles

#### - Concessions, brevets, licences, marques, droits et valeurs similaires et fonds de commerce

Les immobilisations incorporelles sont constituées par des frais de recherche et de développement, des droits de câble, des droits dans des Groupements d'Intérêts Economiques, des logiciels informatiques ainsi que d'un fonds de commerce Internet.

Les droits de câble représentent la participation de la maison-mère dans les coûts de construction et de mise en place des câbles internationaux terrestres et sous-marins.

Les immobilisations incorporelles sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition et sont amorties linéairement sur les périodes suivantes:

Frais de recherche et développement	3/4 ans
Droits de câble	5/10/12 ans
Droits dans des Groupements d'Intérêts Economiques	6 ans
Fonds de commerce Internet	5 ans
Logiciels informatiques	3/5 ans

#### - Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

Les immobilisations incorporelles en cours sont enregistrées au coût d'acquisition ou au coût de revient réalisé des travaux en cours et comprennent les immobilisations incorporelles qui n'ont pas été mises en service ou achevées au courant de cet exercice.

## 8) Immobilisations corporelles

### - Terrains

Les terrains bâtis et non bâtis acquis par l'Etat avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993 ont été apportés à la maison-mère sur base des valeurs de marché. Les acquisitions effectuées par la maison-mère après le 1<sup>er</sup> janvier 1993 ou faites par les filiales du Groupe sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition. Les terrains ne sont pas amortis. Les droits de superficie sont évalués au prix d'acquisition et amortis sur la durée contractuelle de 50 ans.

### - Constructions

Ce poste comprend les bâtiments et stations hertziennes ainsi que les installations et équipements fixes.

Les constructions de la maison-mère effectuées avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993 ont été évaluées à leur valeur de remplacement telle que déterminée par un consortium d'architectes indépendants. Les acquisitions effectuées ultérieurement à cette date par la maison-mère ou par les filiales du Groupe et les immeubles en construction sont portés à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition respectivement au coût de construction.

Les constructions sont amorties linéairement sur les périodes suivantes :

Bâtiments-Gros œuvres	50 ans
Bâtiment-Hall industriels	25 ans
Stations hertziennes	10/15 ans
Bâtiments-Installations, techniques et sociales	7/10 ans
Sécurité bâtiments	7/10 ans

### - Réseaux de télécommunications

Ce poste comprend les réseaux souterrains et aériens qui ont été portés à l'actif au coût de revient actualisé en ce qui concerne les investissements effectués avant le 1<sup>er</sup> janvier 1993 dans le chef de la maison-mère. Les acquisitions ultérieures à cette date sont portées à l'actif du bilan au prix d'acquisition ou au coût de revient sans tenir compte des frais de personnel propre impliqué dans les travaux.

Les réseaux de télécommunications sont amortis linéairement sur les périodes suivantes :

Réseaux souterrains	20 ans
Réseaux d'accès	10 ans

### - Installations et équipements techniques

Les installations techniques et machines sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amorties linéairement sur les périodes suivantes :

Installations <i>(transmission et commutation téléphoniques, stations hertziennes, LUXGSM, station terrienne, tri postal, ...)</i>	4/5/7/10 ans
Equipements <i>(guichets postaux, cabines téléphoniques, postes téléphoniques, imprimerie, cantine, musée postal, Office des Timbres, instruments de mesure, machines &amp; outillage divers,...)</i>	3/5 ans

### - Autres installations, outillage et mobilier

Les installations légères, les véhicules et le mobilier sont portés à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amortis linéairement sur les durées suivantes :

Matériel roulant : véhicules lourds	8 ans
Matériel roulant : véhicules légers	5 ans
Mobilier et machines de bureau	5 ans
Matériel informatique	3/4 ans

### - Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours

Ce poste est enregistré au coût d'acquisition ou au coût de revient estimé des travaux en cours. Ce poste comprend les immobilisations réalisées au courant de l'exercice, mais qui ne sont pas mises en service au courant de l'exercice ou qui ne sont pas achevées à la clôture de l'exercice.

## 9) Immobilisations financières

Les participations sont enregistrées au coût d'acquisition. Des corrections de valeur sont pratiquées lorsque les participations présentent une moins-value permanente.

## 10) Patrimoine culturel

Ce poste comprend les timbres retenus sur émission, la collection de timbres, les objets historiques du Musée des Postes et Télécommunications, ainsi qu'une collection d'objets d'art divers.

La collection de timbres a été évaluée par des experts indépendants lors de l'établissement du bilan d'ouverture au 1<sup>er</sup> janvier 1993. Cette valeur est maintenue au bilan jusqu'à ce qu'une correction de valeur soit nécessaire, suite à une moins-value durable constatée. Les acquisitions sont enregistrées au coût d'acquisition, sauf pour les nouveaux timbres retenus sur émissions qui sont eux repris avec une valeur nulle.

### 11) Stocks

Ce poste concerne principalement les stocks de la Division des Télécommunications de la maison-mère, évalués au coût moyen pondéré, qui se composent de câbles et d'équipements électroniques destinés soit à être intégrés dans les immobilisations, soit à usage d'entretien et de réparation, ainsi que de matières consommables, de fournitures et de marchandises destinées à être vendues.

### 12) Créances

Les créances sont enregistrées à leur valeur nominale à la date de facturation, à l'exception des décomptes du trafic international de la maison-mère qui sont basés sur des estimations. Des corrections de valeur ont été enregistrées pour tenir compte des risques de non-recouvrement.

### 13) Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières sont en principe évaluées au plus bas de leur coût d'acquisition déterminé selon la méthode des prix moyens pondérés. 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 ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

Par ailleurs les valeurs mobilières à revenu fixe destinées à servir de façon durable à l'activité de l'Entreprise et gardées jusqu'à l'échéance, sont considérées comme immobilisations financières et évaluées au prix d'acquisition, corrigé par l'amortissement de l'agio, respectivement la proratisation du disagio.

### 14) Plus-values immunisées

Ce poste indique les plus-values immunisées en vertu de l'article 54 LIR. Les plus-values en attente de réemploi sont inscrites pour leur valeur initiale. Les plus-values réinvesties sont amorties selon le même principe et sur la même durée que l'actif auquel elles sont associées.

### 15) Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges sont calculées sur base d'estimations et comprennent des provisions pour litiges, une provision pour congés non pris, ainsi qu'une provision AGDL.

Les provisions pour impôts sont calculées en fonction des estimations de la charge fiscale au titre de l'exercice 2009 et des exercices antérieurs non encore imposés définitivement.

### 16) Dettes

Ce poste comprend les dettes (charges et investissements), les cautions reçues et les dettes résultant des transactions financières en cours (mandats) ainsi que les dettes en CCP envers l'Etat et envers les tiers. Les dettes sont enregistrées à leur valeur nominale et leur durée résiduelle est inférieure à un an.

### 17) Conversion des comptes en devises étrangères

La monnaie fonctionnelle du Groupe est l'Euro.

A la date de clôture du bilan, les immobilisations incorporelles, corporelles et financières, exprimées dans une devise autre que l'Euro, sont converties au cours de change historique. Les avoirs en banques et avoirs en comptes de chèques postaux, exprimés dans une devise autre que l'Euro, sont convertis aux cours de change en vigueur à la date de clôture. Tous les autres postes de l'actif et du passif, exprimés dans une devise autre que l'Euro, sont convertis au cours de change historique, à moins qu'il ne s'avère nécessaire d'effectuer des corrections de valeur pour pertes de change non réalisées.

Les produits et les charges en monnaies autres que l'Euro sont convertis en Euro au cours de change en vigueur à la date des opérations.

Pour des fins de consolidation, les éléments d'actif et de passif envers les tiers pour les sociétés du Groupe qui reportent dans des devises autres que l'Euro sont convertis au taux de clôture. Le résultat et les éléments du compte de résultat sont convertis au taux de clôture.

### NOTE III – FRAIS D'ÉTABLISSEMENT

Au 31 décembre 2009, le mouvement des frais d'établissement du groupe se présente comme suit :

<b>Valeur brute</b>	<b>TOTAL</b>
Au début de l'exercice	80.615,89
Entrées en périmètre	0,00
Entrées au cours de l'exercice	0,00
Sorties au cours de l'exercice	0,00
Transferts de l'exercice	0,00
<b>A la fin de l'exercice</b>	<b>80.615,89</b>
<b>Corrections de valeur</b>	
Au début de l'exercice	(73.426,89)
Entrées en périmètre	0,00
Dotations de l'exercice	(4.349,00)
Reprises de l'exercice	0,00
Transferts de l'exercice	0,00
<b>A la fin de l'exercice</b>	<b>(77.775,89)</b>
<b>Valeur nette à la fin de l'exercice</b>	<b>2.840,00</b>

#### NOTE IV - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Au 31 décembre 2009, le mouvement des immobilisations incorporelles du Groupe se présente comme suit :

Valeur brute	Frais de recherche et de développement	Concessions, brevets, licences, marques, droits et valeurs similaires	Fonds de commerce à titre onéreux	Acomptes versés	TOTAL
Au début de l'exercice	1.234.971,72	26.512.248,87	1.315.514,11	323.542,01	29.386.276,71
Entrées en périmètre	0,00	10.000,00	0,00	0,00	10.000,00
Entrées au cours de l'exercice	339.968,88	3.338.303,40	80.000,00	2.215.678,88	5.973.951,16
Sorties au cours de l'exercice	(148.697,51)	(439.334,88)	0,00	0,00	(588.032,39)
Transferts de l'exercice	(46.399,14)	162.837,35	0,00	(147.553,35)	(31.115,14)
<b>A la fin de l'exercice</b>	<b>1.379.843,95</b>	<b>29.584.054,74</b>	<b>1.395.514,11</b>	<b>2.391.667,54</b>	<b>34.751.080,34</b>
<b>Corrections de valeur</b>					
Au début de l'exercice	(820.122,88)	(15.384.382,22)	(895.512,17)	0,00	(17.100.017,27)
Entrées en périmètre	0,00	(2.500,00)	0,00	0,00	(2.500,00)
Dotations de l'exercice	(294.590,99)	(4.966.367,53)	(185.836,64)	0,00	(5.446.795,16)
Reprises de l'exercice	148.697,51	439.334,88	0,00	0,00	588.032,39
Transferts de l'exercice	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>A la fin de l'exercice</b>	<b>(966.016,36)</b>	<b>(19.913.914,87)</b>	<b>(1.081.348,81)</b>	<b>0,00</b>	<b>(21.961.280,04)</b>
<b>Valeur nette à la fin de l'exercice</b>	<b>413.827,59</b>	<b>9.670.139,87</b>	<b>314.165,30</b>	<b>2.391.667,54</b>	<b>12.789.800,30</b>

#### NOTE V - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Au 31 décembre 2009, le mouvement des immobilisations corporelles du Groupe se présente comme suit :

Valeur brute	Terrains et constructions	Réseaux de télécommunications	Installations techniques, machines, outillages	Mobilier et matériel roulant	Autres immobilisations corporelles	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	TOTAL
Au début de l'exercice	417.928.488,31	552.778.501,80	528.998.525,60	44.958.772,04	2.543.811,48	56.700.375,51	1.603.908.474,74
Entrées en périmètre	895.776,82	0,00	75.459,86	649.975,84	0,00	0,00	1.621.212,52
Entrées au cours de l'exercice	49.023.946,48	11.748.043,12	28.157.778,67	7.270.441,61	120.066,49	74.374.413,29	170.694.689,66
Sortie au cours de l'exercice	(1.831.578,63)	(181.087,51)	(16.415.977,52)	(10.344.694,02)	(218.238,19)	(309.103,61)	(29.300.679,48)
Plus-values immunitées réinvesties	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferts de l'exercice	26.780.603,99	12.991.272,62	1.781.958,90	35.812,32	0,00	(41.558.532,69)	31.115,14
<b>Au terme de l'exercice</b>	<b>492.797.236,97</b>	<b>577.336.730,03</b>	<b>542.597.745,51</b>	<b>42.570.307,79</b>	<b>2.445.639,78</b>	<b>89.207.152,50</b>	<b>1.746.954.812,58</b>
<b>Corrections de valeur</b>							
Au début de l'exercice	(127.105.213,58)	(378.894.399,62)	(432.048.071,50)	(35.674.485,49)	(1.249.263,27)	0,00	(974.971.433,46)
Entrée en périmètre	(294.811,82)	0,00	(73.069,86)	(585.148,84)	0,00	0,00	(953.030,52)
Dotations de l'exercice	(16.115.619,52)	(21.048.742,32)	(34.278.896,92)	(4.613.803,53)	(115.953,41)	0,00	(76.173.015,70)
Reprises de l'exercice	414.141,39	92.217,15	13.667.011,97	10.206.328,91	218.029,80	0,00	24.599.729,22
Transferts de l'exercice	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>A la fin de l'exercice</b>	<b>(143.101.503,53)</b>	<b>(399.848.924,79)</b>	<b>(452.733.026,31)</b>	<b>(30.667.108,95)</b>	<b>(1.147.186,88)</b>	<b>0,00</b>	<b>(1.027.497.750,46)</b>
<b>Valeur nette à la fin de l'exercice</b>	<b>349.695.733,44</b>	<b>177.487.805,24</b>	<b>89.864.719,20</b>	<b>11.903.198,84</b>	<b>1.298.452,90</b>	<b>89.207.152,50</b>	<b>719.457.062,12</b>

## NOTE VI - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Au 31 décembre 2009, les principales participations non consolidées sont les suivantes :

Nom de la société	Devise	Pourcentage de détention	Capitaux propres (en devise)	Résultat de la période (en devise)	Valeur nette des titres de participation (en €)
LU-CIX GIE	EUR	12,50%	-	-	20.000
Luxtrust S.A. <sup>2)</sup>	EUR	6,67%	2.263.936	(406.876)	300.000
Eurogiro A/S <sup>3)</sup>	DKK	4,32%	-	-	40.194
Cetrel S.A. <sup>2)</sup>	EUR	3,21%	18.445.996	4.038.006	151.500
Eutelsat Communications S.A. <sup>1)</sup>					
(Anciennement Satbirds SAS)	EUR	1,09%	868.948	122.908	359.382
Coöperatieve Vereniging International Post Corporation U.A. <sup>2)</sup>	EUR	1,00%	9.455.341	1.243.104	3.486

1) Comptes annuels au 30.06.2009

2) Comptes annuels au 31/12/2008

3) Au 1<sup>er</sup> juillet 2009 la société Eurogiro Holding A/S a absorbé les sociétés Eurogiro A/S, Eurogiro NCIP A/S and Eurogiro Solutions A/S. Ensuite Eurogiro Holding A/S a été renommé en Eurogiro A/S.

## NOTE VII - STOCKS

Au 31 décembre 2009, le stock se décompose comme suit :

	2009	2008
Matières premières et consommables	15.931.897,57	13.327.484,76
Produits finis et marchandises	4.250.114,80	3.223.723,17
Acomptes versés	17.439,04	0,00
	<b>20.199.451,41</b>	<b>16.551.207,93</b>

Le stock de matières premières et consommables se compose essentiellement de câbles et d'équipements électroniques destinés soit à être intégrés dans les immobilisations de la maison-mère, soit à l'usage d'entretien et de réparation, ainsi que de matières consommables, de fournitures et de marchandises destinées à être vendues.

## NOTE VIII - CRÉANCES

Les créances comprennent principalement des créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat, dépôt non rémunéré effectué en vertu de l'art. 31 de la loi du 15 décembre 2000, modifiant la loi du 10 août 1992 et en vertu de la convention du 23 février 2001 entre la maison-mère et l'Etat du Grand-Duché du Luxembourg, ainsi que dans une moindre mesure notamment des créances résultant de ventes et de prestations de services.

Au 31 décembre 2009, les créances se décomposent comme suit :

	2009	2008
Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat	703.221.981,04	954.939.745,53
Créances résultant de ventes et prestations de services	63.724.238,64	70.672.486,65
Créances sur des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation	1.003.969,41	739.942,50
Autres créances	68.803.912,57	59.622.589,64
	<b>836.754.101,66</b>	<b>1.085.974.764,32</b>

## NOTE IX - VALEURS MOBILIÈRES

Cette rubrique indique l'ensemble des portefeuilles d'actifs financiers dont la gestion a été confiée à plusieurs banques de la place, ainsi que des valeurs mobilières à revenu fixe.

## NOTE X - AVOIRS EN BANQUES

Les avoirs en banques comprennent principalement le réinvestissement des avoirs de tiers placés auprès des CCP (Note XVI). Les placements se font principalement auprès de banques luxembourgeoises et allemandes.

## NOTE XI - CAPITAL SOUSCRIT

L'Etat détient la totalité du capital de la maison-mère. Dans l'intérêt de la réalisation de la mission de la maison-mère, l'Etat a fait des apports en nature et en numéraire. Au 31 décembre 2009, le capital de la maison-mère se chiffre à EUR 631,85 millions.

## NOTE XII - RÉSERVES CONSOLIDÉES

Les réserves consolidées sont composées des éléments suivants :

	2009	2008
Fonds de réserve de la maison-mère	566.022.526,39	510.612.828,64
Différence de première consolidation positive	(95.004.242,66)	(90.332.129,84)
Différence de première consolidation négative	4.389.357,59	4.389.357,59
Autres réserves	19.033.317,07	16.745.314,74
	<b>494.440.958,39</b>	<b>441.415.371,13</b>



Le fonds de réserve de la maison-mère est constitué d'un fonds de réserve pour investissements, destiné à contribuer au financement des investissements de la maison-mère et constitué en prélevant sur le bénéfice disponible de la maison-mère (bénéfice net de l'exercice, diminué du report à nouveau négatif éventuel du ou des exercices précédents et des surtaxes perçues pendant l'exercice pour le compte de l'Etat) une somme pour la formation de ce fonds de réserve, d'une réserve fixe en relation avec l'activité PSF, d'une réserve spéciale impôt sur la fortune, ainsi que d'une réserve libre.

Le montant de la dotation obligatoire du fonds de réserve pour investissements, dans la mesure où le permet le résultat de l'exercice, doit être déterminé annuellement de façon à ce que la somme de la dotation à la réserve et des dotations aux amortissements de l'exercice de la clôture ne puisse être inférieure aux deux tiers du budget d'investissement de l'exercice suivant. Pour le résultat de l'exercice 2008, un tel prélèvement sur le résultat s'impose, étant donné que la charge des amortissements en 2008 (EUR 78,6 mio.) ne dépasse pas les deux tiers du budget d'investissement 2009 (EUR 201,9 mio.).

Au 31 décembre 2009, les fonds de réserve de la maison-mère comportent :

	2009	2008
Fonds de réserve pour investissements	65.916.012,61	9.908.040,19
Réserve fixe PSF	6.200.000,00	6.200.000,00
Réserve spéciale IF	105.564.150,00	100.218.500,00
Réserves libres	388.342.363,78	394.286.288,45
	<b>566.022.526,39</b>	<b>510.612.828,64</b>

Du fait de son activité PSF, l'Entreprise a dû constituer une réserve obligatoire.

#### NOTE XIII – PLUS-VALUES IMMUNISÉES

En vertu de l'article 54 LIR, certaines plus-values réalisées en 2005 sur des ventes d'actifs ont été immunisées pour une somme de 40.576.144,08 EUR, dont un montant de 4.544.584,92 EUR a été investi dans un terrain de l'actif immobilisé, de même qu'un montant de 22.791.709,95 en participations financières. Au cours de l'exercice 2006, le solde restant de 13.239.849,21 EUR des plus-values réalisées en 2005 a été réinvesti en participations financières, acté par l'inscription d'un poste de passif égal à la plus-value transférée ainsi.

Elles se détaillent comme suite :

Valeur d'acquisition	Plus-values immunisées à réinvestir	Plus-values immunisées réinvesties en participations financières	Plus-values immunisées réinvesties en terrains
Au début de l'exercice	0,00	36.031.559,16	4.544.584,92
Entrées au cours de l'exercice	0,00	0,00	0,00
Réinvestissement de la Plus-Values	0,00	0,00	0,00
<b>Valeur brute/nette à la fin de l'exercice</b>	<b>0,00</b>	<b>36.031.559,16</b>	<b>4.544.584,92</b>

#### NOTE XIV - PROVISIONS POUR IMPÔTS

Les sociétés filiales du Groupe sont soumises à tous les impôts applicables aux sociétés commerciales luxembourgeoises.

Les impôts différés sont calculés selon la méthode du report variable pour toutes les différences temporelles entre la valeur comptable inscrite dans les comptes consolidés et la base fiscale des actifs et des passifs du Groupe. Les actifs et passifs d'impôts différés sont évalués aux taux d'impôts dont l'application est attendue sur l'exercice au cours duquel l'actif sera réalisé ou le passif réglé, sur la base des taux d'impôts qui ont entériné ou quasi entériné à la date de clôture.

Les actifs d'impôts différés sur les différences temporelles déductibles et sur le report en avant de pertes fiscales non utilisées sont comptabilisés dans la mesure où il est probable que des bénéfices imposables futurs existeront sur lesquels ces pertes fiscales non utilisées pourront être imputées. La maison-mère bénéficie d'un allègement fiscal suivant l'art. 167, alinéa 1 (5), de la loi du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu. Cet allègement fiscal se rapporte aux sommes correspondant à l'incidence financière des missions spéciales imposées à la maison-mère. Ces sommes sont arrêtées chaque année par le Gouvernement en conseil. Pour l'exercice 2009, la maison-mère a estimé le montant donnant lieu à cet allègement fiscal à EUR 13.156.827,00.

#### NOTE XV - AUTRES PROVISIONS

Dans le cadre de ses activités courantes, la maison-mère et ses filiales sont impliquées dans un certain nombre de litiges et procédures légales, arbitrales et administratives. Dans le contexte des litiges, une provision est seulement constituée lorsque le litige est certain ou probable et que le montant peut être estimé avec une certaine précision.

La maison-mère est membre de l'association sans but lucratif « Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg » (AGDL). Au 31 décembre 2009, l'Entreprise a constitué plusieurs tranches de la provision régulière en relation avec ce système de garantie mutuelle des dépôts et d'indemnisation des déposants, qui est indépendante de sinistres individuels de membres de l'AGDL.

Par ailleurs, les autres provisions comprennent une provision pour congés non pris en fin d'année.

#### NOTE XVI - DETTES

La durée résiduelle des dettes se décompose comme suit :

	à un an au plus	de 1 à 5 ans	à plus de 5 ans	Total
Dettes envers les établissements de crédit	524.884,06	136.281,52	0,00	661.165,58
Dettes sur achats et prestations de services	92.954.908,78	0,00	0,00	92.954.908,78
Dettes envers les entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation	721.673,46	0,00	0,00	721.673,46
Dettes fiscales	3.663.998,46	0,00	0,00	3.663.998,46
Dettes sociales	4.234.971,47	0,00	0,00	4.234.971,47
Autres dettes	14.379.296,50	3.625,25	0,00	14.382.921,75
Dettes en CCP	1.574.173.191,71	0,00	0,00	1.574.173.191,71
<b>Total</b>	<b>1.690.652.924,44</b>	<b>139.906,77</b>	<b>0,00</b>	<b>1.690.792.831,21</b>

Les dettes en CCP de la maison-mère sont composées d'une part de la dette envers l'Etat pour un montant de 770,07 millions d'EUR et, d'autre part, de la dette envers les clients tiers pour un montant de 798,37 millions d'EUR.

## NOTE XVII - PERSONNEL

Au courant de l'exercice 2009, le Groupe a employé 3 544 personnes en moyenne, réparties de la manière suivante :

	2009	2008
Salariés	1.599	1.486
Fonctionnaires et assimilés	1.922	1.949
Cadres	23	22
	<b>3.544</b>	<b>3.457</b>

Au 31 décembre 2009, le poste des frais de personnel se décompose comme suit :

	2009	2008
Salaires	203.102.912,92	194.926.285,50
Charges sociales	16.155.052,87	14.531.805,18
Pensions complémentaires	134.154,56	158.940,10
Autres charges sociales	186.926,29	282.727,19
	<b>219.579.046,64</b>	<b>209.899.757,97</b>

## NOTE XVIII - RÉMUNÉRATIONS ALLOUÉES AUX MEMBRES DES ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE SURVEILLANCE

Le montant des rémunérations allouées au titre de l'exercice aux membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance s'élève à 455.605,09 EUR.

La maison-mère n'a pas accordé de crédits ou avances aux membres du Conseil d'Administration et du Comité de Direction.

## NOTE XIX - CHARGES EXCEPTIONNELLES

Les charges exceptionnelles proviennent essentiellement des corrections de valeur exceptionnelles sur les immobilisations corporelles et incorporelles retirées de l'actif avant l'amortissement complet ainsi que des corrections de valeurs sur créances irrécouvrables.

## NOTE XX - CHIFFRE D'AFFAIRES

La ventilation du chiffre d'affaires entre produits et territoires se présente comme suit au 31 décembre 2009 en millions d'EUR :

En million d'EUR	Recettes nationales	Recettes internationales	Totaux
Services de télécommunications	381,41	25,68	407,09
Services postaux	103,07	16,15	119,22
Services financiers postaux	29,95	1,24	31,19
Autres	60,99	0,00	60,99
<b>Total</b>	<b>575,42</b>	<b>43,07</b>	<b>618,49</b>

Les recettes nationales sont perçues sur les clients au Luxembourg, y compris les recettes du trafic vers l'étranger. Les recettes internationales sont perçues sur les opérateurs étrangers.

## NOTE XXI - PRODUITS EXCEPTIONNELS

Les produits exceptionnels sont générés principalement par des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux de la maison-mère par des tiers et par des articles vendus par les bureaux postaux ainsi que par la vente d'immeubles, de matériel et d'équipements divers de la maison-mère. L'augmentation du poste en 2009 s'explique par le remboursement AGDL dans le contexte du sursis de paiement d'une banque islandaise de la place.

## NOTE XXII - ENGAGEMENTS

Pour les opérations de leasing financier un montant de EUR 4,47 mio. a été engagé. Quant aux baux de locaux le Groupe s'est engagé pour un montant de EUR 0,49 mio., couvrant la durée restante des baux.

Par ailleurs ont été signées des garanties bancaires pour un montant total de EUR 2,63 mio. et des garanties locatives pour un montant total de EUR 0,37 mio.

D'autre part, le Groupe EPT a passé des commandes non encore réalisées au 31 décembre 2009 pour un montant résiduel de EUR 32,18 mio. pour acquisitions de biens immobilisés, ainsi que pour achat de matériel et prestations de services.

Dans le cadre de l'exécution de différents projets, le Groupe s'est porté garant pour la bonne fin de ceux-ci et ceci pour un montant de EUR 0,29 mio.

## NOTE XXIII - RISQUES GÉNÉRAUX

Le Groupe, tout comme les autres opérateurs de télécommunications, est confrontée dans le cadre de son activité d'exploitation de réseaux mobiles, à la procédure des demandes d'autorisation commodo / incommodo ainsi qu'à des contentieux relatifs à la mise en service et l'exploitation de stations LUXGSM et UMTS.

Dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, il est impossible de quantifier les risques futurs en relation avec cette activité de sorte qu'il subsiste une incertitude qui ne peut pas être levée ni résolue au niveau des comptes annuels.



Conception, réalisation et prises de vue : Advantage S.A.  
Impression : Imprimerie Fr. Faber

ClimatePartner   
**L'impression  
climatiquement  
neutre**

Numéro de certification:  
078-53295-0310-1012  
[www.climatepartner.com](http://www.climatepartner.com)

