

96

Merkur — MAI • JUIN 2020

Success Story

Claude Strasser

Directeur Général, POST Luxembourg



POST à l'avant-poste

PHOTOS POST

«Le travail est assuré dans chaque métier POST grâce à l'engagement et au dévouement de chaque collaborateur avec un objectif commun : assurer les services essentiels à la population et aux entreprises.»

POST est une entreprise que tout le monde connaît. Elle fait partie du paysage quotidien de tous les résidents et de tous ceux qui viennent travailler au Luxembourg, depuis 178 ans. Chacun a eu l'occasion d'utiliser ses services et il s'agit de l'employeur le plus important du pays. Il n'est donc pas étonnant de retrouver cette entreprise parmi les acteurs qui apportent leur contribution et leurs solutions dans la période de crise actuelle. Son CEO, Claude Strasser nous explique tout ce qu'implique cet engagement, en termes d'organisation et de réactivité. Interview réalisée le 23 avril 2020.

Comment définiriez-vous le rôle et les missions de l'entreprise POST Luxembourg en 2020 ?

La raison d'être de POST Luxembourg a bien été rappelée lors de l'état de crise actuel déclarée dans le cadre du Covid-19. Nos trois métiers, à savoir les services postaux et de télécommunication ainsi que les services financiers postaux, ont été reconnus comme activités essentielles pour le maintien des intérêts vitaux de la population et du pays. Pour moi, le rôle et les missions de POST en 2020 sont les mêmes qu'il y a 100 ans. En revanche, les moyens que POST met en œuvre pour répondre aux besoins croissants des citoyens et des entreprises se sont considérablement développés.

Depuis 1842, date de sa création POST est une entreprise habituée au changement. Est-ce que cela vous a aidé à aborder la période de crise Covid-19 ?

Effectivement, POST fait preuve, depuis maintenant 178 ans, d'une capacité particulière d'adaptation aux évolutions à la fois économiques, technologiques et sociétales. Jusqu'à récemment, il s'agissait de tendances macroéconomiques, comme par exemple la transition digitale ou la récente conjoncture des taux d'intérêt négatifs, qui nous ont forcé à nous transformer. Aujourd'hui, et bien que la plupart des changements antérieurs ont pu être anticipés, la crise Covid-19 nous a pris au dépourvu.

En cette période de crise, quels services continuent à fonctionner ?

Pendant la période de crise, tous les services de POST continuent de fonctionner pour nos clients particuliers et professionnels et ce pour nos 3 métiers. Pour n'en citer que

« Depuis le début de la crise, POST aide de nombreux clients professionnels de toutes tailles et de secteurs d'activités très variés sur des sujets liés à leurs plans de continuité. »

quelques-uns : toutes les tournées des facteurs sont assurées, les journaux sont distribués, les colis sont livrés à domicile et en stations ou points PackUp, tous les services télécom de même que les services financiers postaux fonctionnent normalement.

Certaines de nos activités ne continuent pas seulement à fonctionner, mais sont même fortement demandées lors de la période de confinement. Le volume de colis a plus que doublé depuis début mars jusqu'à dépasser les 30.000 par jour. C'est encore plus que lors de la période des fêtes de fin d'année ! Pour répondre à cette demande, nous avons mobilisé non seulement les livreurs de notre filiale Michel Greco et nos facteurs, mais procédé également à une réaffectation du personnel qui s'est porté volontaire pour apporter son soutien à cette activité.

Au cours des deux premières semaines de la crise, POST a également constaté une forte augmentation du trafic sur les réseaux télécoms. Mi-mars, le nombre d'appels a augmenté de plus de 80% sur les réseaux fixes et mobiles. Le trafic internet a, pour sa part, augmenté de 30% en raison du grand nombre de personnes en télétravail et de l'utilisation accrue des réseaux sociaux et des services de streaming. Depuis, l'utilisation de la téléphonie fixe et mobile est revenue à la normale - seul le trafic internet est encore 25% au-dessus de la moyenne. Il n'est pas exagéré de dire que la gestion de cette crise, provoquée par le Covid-19, requiert des efforts extraordinaires pour continuer à assurer tous nos services. Le travail qui est assuré dans chaque métier POST face à cette situation est exemplaire. C'est le résultat de l'engagement et du dévouement de chaque collaborateur avec un

objectif commun : assurer les services essentiels à la population et aux entreprises.

Comment vous êtes-vous organisés pour garantir la sécurité du personnel et des clients?

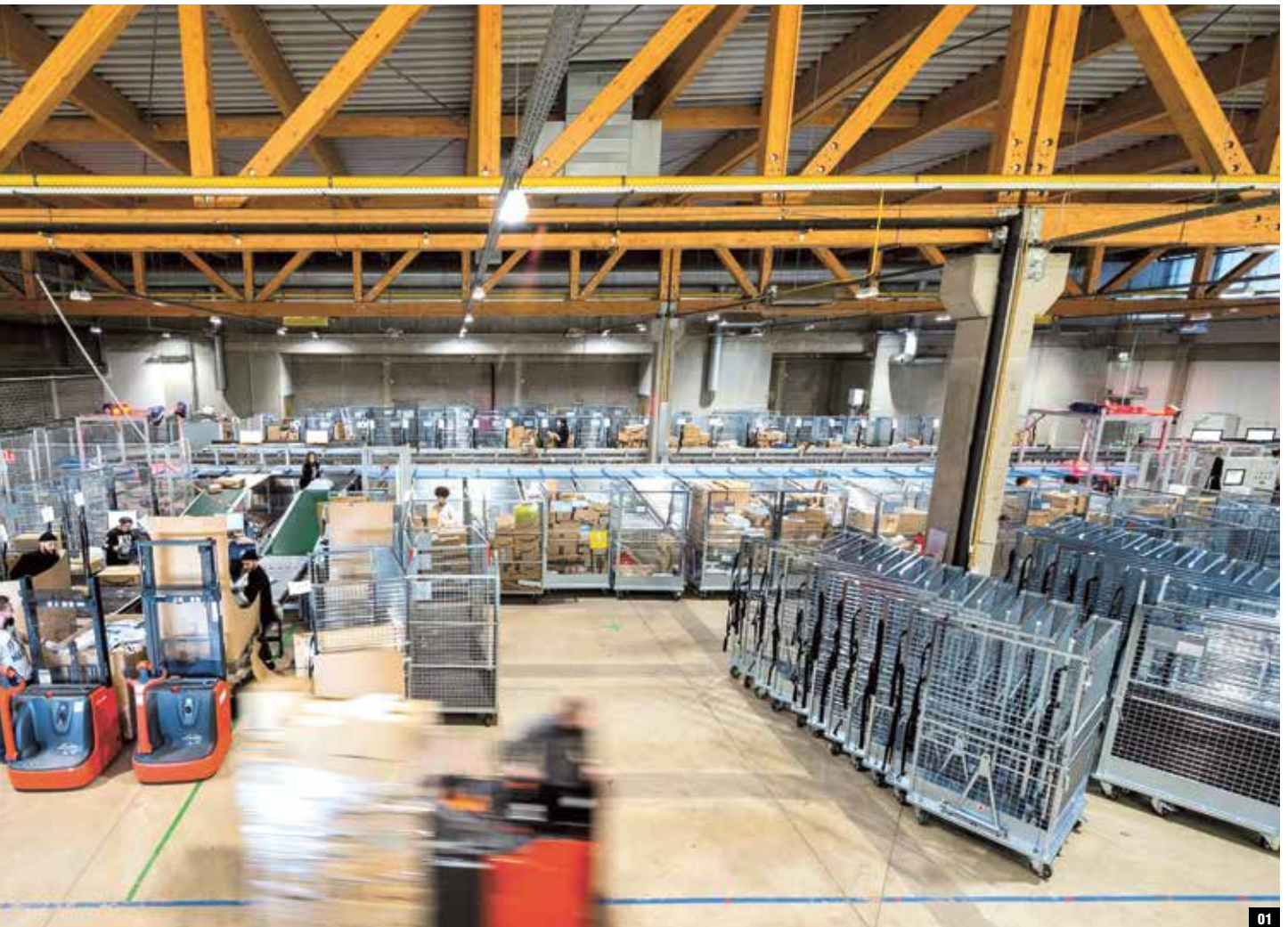
POST a dû réorganiser ses services et ses opérations pour faire face à la situation actuelle, et ce, tant pour les clients privés que les clients professionnels.

Nous disposons depuis un certain temps d'un plan « pandémie » que nous avons décidé d'adapter à la situation qui se dessinait à l'horizon. Présentée au comité exécutif de POST dès le 27 février, la cellule de crise a été activée le lundi suivant. Deux jours plus tard, le mercredi 4 mars, l'équipe dite « pandémie » a été activée. Nous avons mis en place des mesures préventives comme la séparation des équipes et leur délocalisation sur des sites différents. Progressivement nous avons rendu possible le télétravail en équipant nos collaborateurs des outils nécessaires. Aujourd'hui, 90 à 95% de nos collaborateurs des services administratifs peuvent rester confinés tout en assurant la continuité des activités de l'entreprise.

Depuis, nous avons largement communiqué les consignes de sécurité, distribué des masques... La liste est longue. Par ailleurs, nous persistons à encourager nos clients à limiter leurs déplacements dans les points de vente en les guidant vers les alternatives disponibles, notamment en ligne, comme par exemple la souscription d'abonnements de téléphonie fixe, Internet et TV ou encore la gestion complète du compte courant qui peuvent être effectués à distance, en ligne ou par téléphone.

01. 02. 03. L'intégralité des métiers de POST Luxembourg sont impactés par la crise Covid-19, nécessitant des adaptations importantes pour le travail quotidien de tous les collaborateurs.





01

Peut-on déjà mesurer l'impact de cette période particulière sur l'entreprise ?

Comparé à certains autres acteurs de l'économie, nous n'avons pas à nous plaindre car nous avons, par la force des choses, poursuivi nos activités. Cela étant, même si la distribution des colis bat actuellement des records, il ne faut pas sous-estimer les pertes considérables dues notamment à la baisse importante du volume du courrier ou encore les projets informatiques d'envergure qui ont été stoppés et postposés à cause du confinement de nos clients.

La demande des clients s'est-elle déplacée sur certains services clé ?

Depuis le début de la crise, POST aide de nombreux clients professionnels de toutes tailles et de secteurs d'activités très variés sur des sujets liées à leurs plans de continuité. Dans ce contexte, POST a mis

en place des procédures accélérées pour l'installation d'équipements informatiques, dont des solutions de vidéo conférence et la mise à disposition de lignes de télécommunication supplémentaires. Les demandes au niveau télécom et ICT les plus fréquentes, reçues dans ce contexte, concernent des upgrades de capacité de ligne et de forfaits mobiles, des commandes d'équipements ICT et de cybersécurité, notamment pour assurer le télétravail. Les demandes d'augmentation de capacité concernent notamment les débits de bande passante pour l'accès Internet ainsi que les capacités des réseaux des entreprises.

En outre, plusieurs entreprises, qui sont actuellement accompagnées par POST dans leur projet de digitalisation, ont accéléré l'implémentation des solutions nécessaires au télétravail et à la collaboration en ligne.

« POST a tout mis en œuvre pour préparer la mise à disposition de masques aux 35.000 entreprises du pays. Environ 1.000 d'entre elles ont été directement livrées par POST et Michel Greco et les autres, ont pu récupérer leurs masques dans nos bureaux de poste. »

04. 05. A l'appel du gouvernement, POST a mis ses capacités logistiques au service de certaines mesures d'aide d'urgence, notamment la préparation et la livraison des colis de la nouvelle plateforme *corona.letzshop.lu* destinée aux personnes vulnérables.



04



05



«Le volume de colis a plus que doublé depuis début mars jusqu'à dépasser les 30.000 par jour. C'est encore plus que lors de la période des fêtes de fin d'année ! »

Les demandes de clients particuliers concernent notamment les augmentations de débit internet, qui se font toujours à distance lorsque la capacité de la ligne chez le client le permet. Un upgrade peut s'avérer nécessaire pour permettre le télétravail ou la vidéoconférence qui nécessitent une augmentation du débit d'envoi de la ligne (upload).

Quelles solutions avez-vous mises en place ?

En plus des solutions d'urgence personnalisées fournies à nos clients professionnels, POST a répondu à plusieurs demandes en urgence du gouvernement. En moins de 48 heures, nous avons mis à disposition du Corps Grand-Ducal d'incendie et de secours (CGDIS) un second *Call center* 112 hébergé dans nos locaux de la Cloche d'Or. En effet,

tout comme POST, le CGDIS a décidé de splinter ses équipes afin de garantir la continuité du service. A la demande du gouvernement, POST a également mis en place, en 3 jours, tout un centre logistique pour le site *corona.letzshop.lu* pour permettre le stockage, la préparation de commandes et la livraison de denrées alimentaires aux personnes âgées ou vulnérables. Plusieurs projets de POST concernent directement le secteur de la santé, comme des systèmes de vidéo-conférence spécifiques pour la gestion de la crise entre les hôpitaux et le ministère de la Santé ou encore le renforcement de la protection informatique de l'outil de Téléconsultation de la CNS. Afin d'assurer la distribution de masques auprès de la population et des entreprises, POST a tout mis en œuvre pour préparer la mise à disposition de masques aux



06

35.000 entreprises du pays. Environ 1.000 entreprises ont été directement livrées par POST et Michel Greco et toutes les autres entreprises de moins de 50 collaborateurs ont reçu des *vouchers* leur permettant de récupérer leurs masques dans nos bureaux de poste.

Quelles leçons tirez-vous des expériences vécues ces dernières semaines?

Face à une situation compliquée, voire dramatique pour certains, tant sur le plan humain que professionnel, j'ai malgré tout l'espoir qu'à «quelque chose malheur est bon». Ça ne serait pas la première fois qu'une crise amène également son éventail d'opportunités, au sens noble du terme, et nous oblige à sortir des sentiers battus et à changer nos perspectives. Si l'on prend le cas du télétravail, compliqué voire

inimaginable pour la plupart des sociétés, il est aujourd'hui rendu possible, poussé par la nécessité d'accélérer l'organisation du travail dans les entreprises. Il y a aussi le cas de nombreuses entreprises commerciales qui, très rapidement, ont mis en place des systèmes de vente en ligne ou de livraisons à domicile pour réduire leur perte de chiffres d'affaire... J'ose espérer que cette crise nous aura au moins permis de tirer quelques leçons de ce changement de paradigme brutal, qui nous a été imposé à tous, sans exception. —

■ **Lien utile:**

www.post.lu

«Mi-mars, le trafic Internet a augmenté de 30% en raison du grand nombre de personnes en télétravail et de l'utilisation accrue des réseaux sociaux et des services de streaming.»

06. Au centre logistique du Findel, plus de 200 collaborateurs de POST ont préparé la distribution de masques à destination des entreprises et d'une partie de la population.