



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 30 JUIN 2022

L'ILR ACCOMPAGNE UN MARCHÉ POSTAL EN ROUTE VERS LE FUTUR

Le 16 juin 2022, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a célébré ses 25 ans d'existence. Une occasion de faire le point sur les différentes missions de l'ILR, comme dans le secteur du service postal dont les missions ont débuté en 2000 pour ensuite être élargies en 2012 dans le cadre de la libéralisation du marché postal.

L'ILR, dans sa qualité d'autorité de régulation indépendante, a joué un rôle important dans la libéralisation du marché postal. Depuis le 1^{er} janvier 2001, l'ILR assure dans le secteur postal :

- la surveillance du marché des services postaux ;
- le maintien d'un service postal universel de qualité ;
- la protection des usagers en matière de services postaux ;
 - traitement des réclamations
 - contrôle tarifaire du 1^{er} échelon de poids – important pour les clients résidentiels et les petits commerces et professions libérales
 - rebuts
- l'information, notamment à l'égard des organismes nationaux, internationaux et communautaires des opérateurs et utilisateurs de services postaux.

Pour comprendre les missions, il convient de faire un récapitulatif de quelques faits historiques. Les prestations postales sont longtemps restées sous contrôle ecclésiastique, étatique et/ou dynastique. En 1984, elles sont passées sous le monopole de l'Administration des postes du Grand-Duché de Luxembourg, devenue aujourd'hui l'Entreprise des Postes et Télécommunications.

Libéralisation en 2012

Ce monopole a partiellement pris fin avec la loi du **15 décembre 2000** sur les services postaux et les services financiers postaux, une loi limitant le monopole de l'État aux envois postaux en dessous de 350 g et répondant à certains autres critères prédéfinis. Cette même loi a désigné l'Institut Luxembourgeois des Télécommunications (ILT), devenu depuis l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), comme autorité compétente dans le domaine des services postaux.

En 2002, l'ILR se voit attribuer de nouvelles missions comme le respect du cadre réglementaire par les nouveaux entrants sur le marché postal et la **surveillance du respect des obligations du service universel** presté à l'époque par l'opérateur étatique. L'ouverture du marché postal s'est également poursuivie par l'adoption en 2002 d'une loi modificative qui a successivement limité le poids des envois postaux réservés à POST Luxembourg à 100 g (à partir de 2002) et 50 g (à partir de 2006). C'est finalement la loi du 26 décembre **2012** sur les services postaux qui marque la **libéralisation complète du marché postal**.

Maintien du service postal universel de qualité

Une des principales missions de l'ILR dans le contexte postal est d'assurer le maintien d'un service postal universel (SPU) de qualité et de veiller au respect des obligations imposées au prestataire du SPU. L'ILR publie d'ailleurs chaque année un rapport sur la qualité de ce service.

Le SPU correspond à une offre de **services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente et à des prix abordables**. Cette offre comprend les services nationaux et transfrontaliers, à savoir :

- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg et des colis jusqu'à 10 kg
- la distribution de colis originaires d'un autre État membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kg
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée

Le SPU doit être garanti au moins cinq jours par semaine. À noter qu'en 2019, l'ILR a prolongé la mission d'assurer le service universel de POST Luxembourg, initialement attribuée à celle-ci en 2012 par le législateur lors de l'ouverture du marché postal.

Surveillance du marché postal

Dans le contexte de la surveillance du marché des services postaux, l'ILR octroie soit des notifications aux prestataires de services postaux qui ne relèvent pas du SPU, soit des autorisations préalables aux prestataires de services postaux qui relèvent du SPU.

Toujours dans le contexte de la surveillance, l'ILR publie par ailleurs des rapports statistiques et des infographies pour décrire l'évolution du marché postal.

Dans l'intérêt des usagers

L'Institut est également chargé d'approuver le tarif appliqué au **1^{er} échelon de poids** (jusqu'à 50 g) des envois postaux du service postal universel.

L'ILR s'occupe en outre du **service rebuts**. Il s'agit d'un envoi qui ne peut être distribué, souvent en raison d'une adresse erronée du destinataire et de l'absence de coordonnées de l'expéditeur sur l'enveloppe. Cet envoi postal déclaré non distribuable est remis à la « Commission des rebuts » de l'ILR qui peut alors décider du sort de ces envois. Ceux-ci sont, pour la plupart, renvoyés à l'expéditeur ou au destinataire par un fonctionnaire assermenté de l'ILR qui, conformément à la loi, est autorisé à ouvrir ces envois pour en déterminer l'ayant-droit. Ces fonctionnaires assermentés sont soumis au secret de correspondance. À noter aussi que l'ILR ne traite que les envois non remis provenant du Luxembourg. Ceux provenant de l'étranger sont retournés au pays d'origine.

L'ILR intervient également en cas de différend entre un consommateur et son prestataire de services postaux et vice versa. Le **service de médiation** de l'ILR propose en effet des solutions aux litiges qui opposent les clients à leur prestataire et inversement, sous réserve qu'aucun arrangement satisfaisant n'a pu être trouvé au préalable. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide.

Défis relevés

La crise COVID-19 a impacté le marché postal avec une augmentation significative du nombre d'envois de colis. L'ILR tient toutefois à souligner que les acteurs sont restés opérationnels malgré les conditions difficiles. Certains ont même aidé des démarches logistiques initiées par l'État (livraison d'achats aux personnes vulnérables, distribution de masques, etc.). Le déclin du volume des envois courrier se poursuit.

La situation en Ukraine a également touché le marché postal avec une interruption des envois vers la Fédération russe. Dès le début de la crise, plusieurs prestataires de services postaux, établis au Luxembourg, ont déclaré avoir suspendu l'acheminement de courrier vers l'Ukraine, la Russie et Biélorussie. Les échanges postaux avec l'Ukraine et la Russie restent actuellement problématiques. Les acteurs assurant le service postal universel dans les différents pays déploient néanmoins des efforts considérables afin d'assurer une liaison postale avec l'Ukraine.

Chiffres clés

- Le prix d'une lettre standard est passé de 45 cents d'euros en 2000, à 70 cents en 2017, à 80 cents en mai 2019.
- L'évolution du volume d'envois postaux est décrite dans **le tableau de bord interactif des services postaux**: <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Statistiques/Tableaux-de-bord-interactifs/Pages/default.aspx>
- Le nombre de rebuts traités par l'ILR est passé de 19 624 en 2002 à 50 944 en 2010, à 32 870 en 2016 et à 23 032 en 2021. Le nombre d'envois retournés par l'ILR était de 16 760 en 2002, contre 27 994 en 2010, 30 795 en 2016 et 19 930 en 2021
- En 2020, le chiffre d'affaires du marché des services postaux atteint 183,79 millions d'euros et enregistre une croissance globale de 2,0%.
- Plus de détails sur : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Statistiques/Rapports/Pages/default.aspx>
- Actuellement le Luxembourg compte 33 prestataires enregistrés, qui peuvent légalement prester des services postaux, dans le registre de l'Institut
- Plus de détails sur : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Registre-Public>

Contact Presse Maïa Nicté MAZARIEGOS Tél. +352 28 228 255
presse@ilr.lu