



**RAPPORT ANNUEL DE L'INSTITUT
LUXEMBOURGEOIS DE REGULATION RELATIF AU
CONTROLE DE PERFORMANCES DE QUALITE DE
SERVICE DU COURRIER NATIONAL ET
INTRACOMMUNAUTAIRE ELABORE EN VERTU DE
L'ARTICLE 36 DE LA LOI DU 26 DECEMBRE 2012 SUR
LES SERVICES POSTAUX.**

Luxembourg, 7 décembre 2016



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu

1. Introduction

La loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux (ci-après « la Loi de 2012 ») prévoit la libéralisation complète des services postaux tout en visant à assurer le maintien d'un service postal universel (SPU) de qualité.

En matière de services postaux, en tant qu'autorité de régulation indépendante, l'Institut a en vertu de la Loi de 2012 notamment pour missions:

- a) de veiller au respect des obligations de SPU imposées au prestataire du SPU
- b) d'assurer:

- 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 ;
- l'information, notamment à l'égard des organismes nationaux, internationaux et communautaires des opérateurs et utilisateurs de services postaux.

Le SPU correspond à une offre déterminée de services postaux de qualité fournis de manière permanente et à des prix abordables. Cette offre comprend les services nationaux et transfrontaliers consistant dans la levée, le tri, le transport 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 Etat membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kg ainsi que les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée. Ce service doit être garanti au moins 5 jours par semaine.

L'Entreprise des Postes et Télécommunications conserve son statut de prestataire désigné du service postal universel et l'obligation d'assurer le SPU pendant une période transitoire de sept ans à partir de l'entrée en vigueur de la Loi de 2012.

Le contrôle de performances de qualité de service du courrier national a été confié à TNS Ilres SA. Les performances du service du courrier intracommunautaire sont reflétées dans l'étude Unex de l'International Post Corporation¹.

2. Résultats

Le règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013 fixant les critères et les procédures d'octroi d'autorisations de fournir des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel, les normes de qualité à respecter par les titulaires, ainsi que le contrôle du respect de ces normes (ci-après le « Règlement P13/10/ILR ») fixe la durée d'acheminement des envois postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel, équivalant au premier échelon de poids et au tarif des envois postaux du service postal universel du prestataire désigné du service postal universel.

La durée d'acheminement est fixée en service national comme suit :

- 85 % des envois doivent être remis en J+2
- 99% des envois doivent être remis en J+3

¹ https://www.ipc.be/en/reports%20library/publications/ipcreports_brochures/unex_2015

La durée d'acheminement est fixée en service intracommunautaire comme suit :

- 85% des envois doivent être remis en J+3
- 97% des envois doivent être remis en J+5

Les informations soumises à l'Institut laissent déduire que les objectifs ont été atteints. La durée d'acheminement en service national montre :

- un taux d'arrivée en J+2 dépassant 99,5 % (graphique à la page 4)
- un taux d'arrivée en J+3 dépassant les 99,9% (graphique à la page 5)

En ce qui concerne le service intracommunautaire les informations soumises, mesurées sur base d'échantillons, confirment l'atteinte de manière générale des objectifs du règlement P13/10/ILR avec les taux d'arrivée suivants :

- pour la durée d'acheminement J+3 avec un taux d'arrivée de 89% en J+3
- pour la durée d'acheminement J+5 avec un taux d'arrivée en J+5 de 97,1%

3. Conclusions

Le prestataire désigné du service postal universel, l'Entreprise des Postes et Télécommunications, atteint les objectifs de qualité prévus par le Règlement P13/10/ILR pour le service national et pour le service intracommunautaire.

INSILres: Taux d'arrivée en J+2

MOIS	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEP	OCT	NOV	DEC	MOYENNE	Objectif
% J+2 2010	100,00	100,00	99,90	99,80	100,00	100,00	100,00	99,80	100,00	100,00	99,80	99,80	99,93	99,00
% J+2 2011	99,60	100,00	100,00	100,00	99,70	100,00	99,90	100,00	99,90	100,00	98,70	99,20	99,75	99,00
% J+2 2012	99,80	100,00	99,70	100,00	99,80	100,00	99,80	100,00	99,90	100,00	99,90	100,00	99,93	99,00
% J+2 2013	99,80	99,70	98,80	99,70	98,30	100,00	100,00	99,80	99,90	99,70	99,80	100,00	99,63	99,00
% J+2 2014	99,80	99,90	99,70	99,70	99,80	100,00	99,80	99,80	99,90	99,50	99,80	99,70	99,78	99,00
% J+2 2015	99,50	99,60	99,50	99,90	99,60	99,80	99,70	99,70	99,90	99,70	99,64	99,65	99,68	99,00

Objectif du Règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013: 85% en J+2. En interne, l'ancien objectif continue à être suivi.

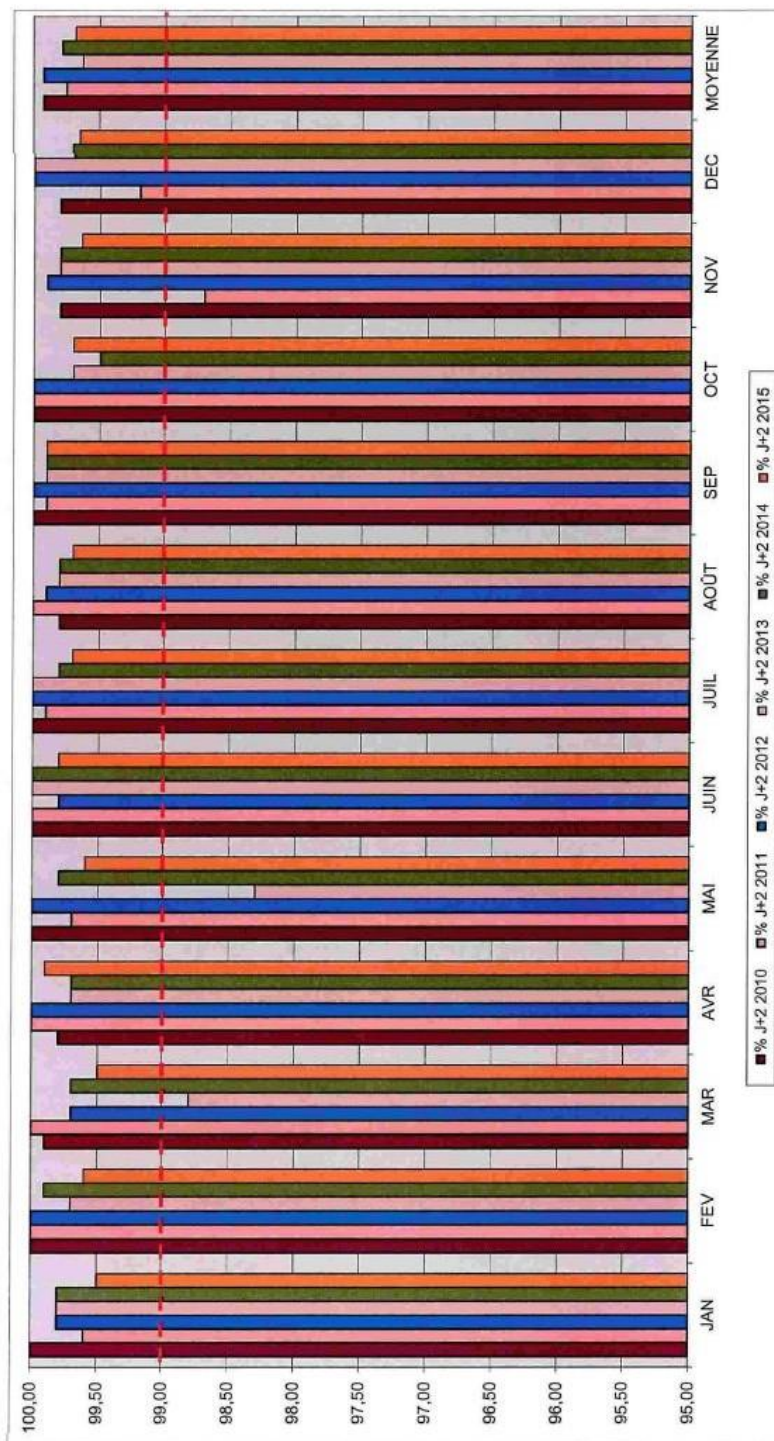


FIGURE 1 - DUREE D'ACHEMINEMENT J+2 EN SERVICE NATIONAL

TNSIlres: Taux d'arrivée en J+3

MOIS	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEP	OCT	NOV	DEC	MOYENNE	Objectif
% J+3 2014	99,90	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,80	99,90	99,90	99,95	99,00
% J+3 2015	99,90	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,97	99,96	99,99	99,00

Objectif du Règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013: 99% en J+3.

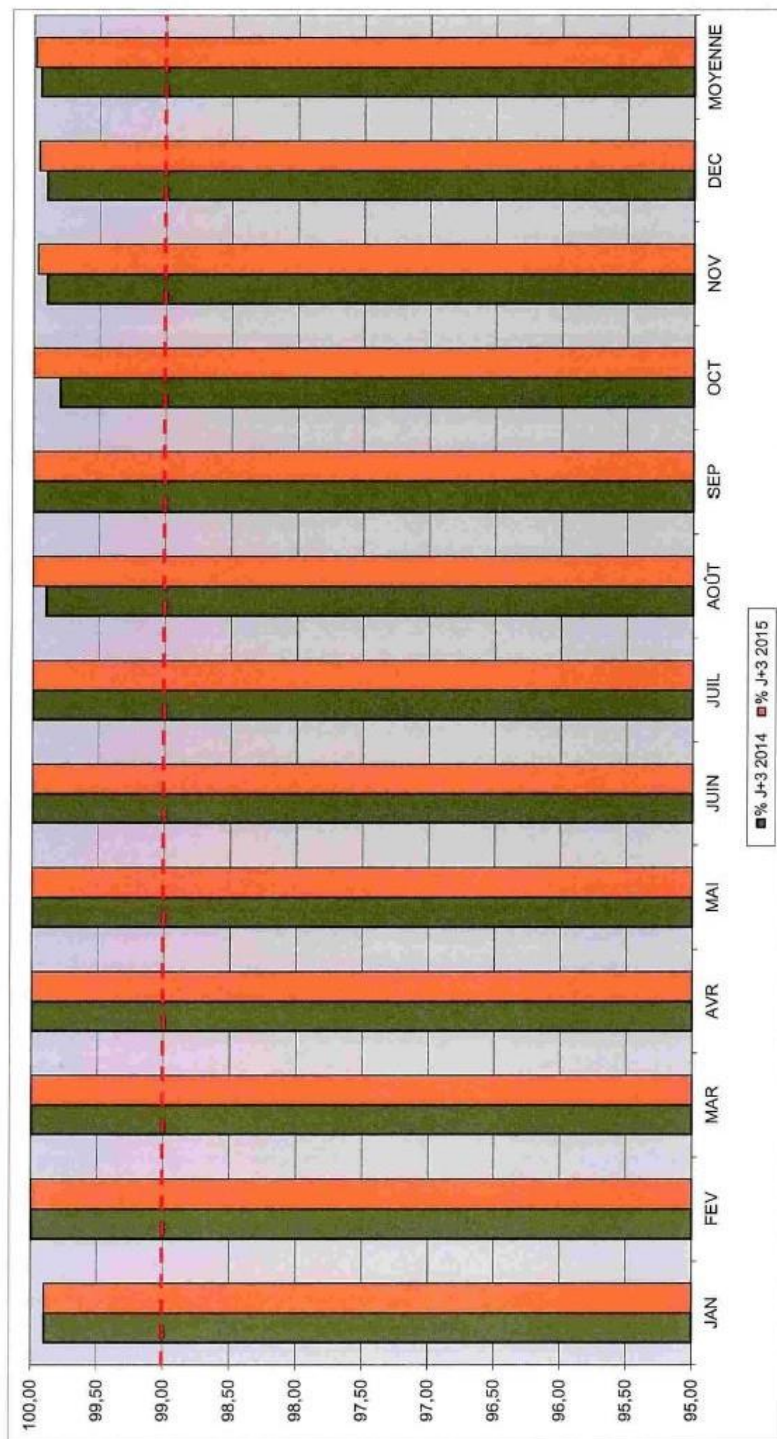


FIGURE 2 -DUREE D'ACHEMINEMENT J+3 EN SERVICE NATIONAL