



**RAPPORT ANNUEL DE L'INSTITUT
LUXEMBOURGEOIS DE RÉGULATION RELATIF AU
CONTRÔLE DE PERFORMANCES DE QUALITÉ DE
SERVICE DU COURRIER NATIONAL ET
INTRACOMMUNAUTAIRE ÉLABORÉ EN VERTU DE
L'ART. 36 DE LA LOI MODIFIÉE DU 26 DÉCEMBRE
2012 SUR LES SERVICES POSTAUX – ANNÉE 2021**

Luxembourg, le 16.12.2022



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 modifiée 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, l'Institut a, en tant qu'autorité de régulation indépendante, notamment pour missions:

a) de veiller au respect des obligations de SPU imposées au prestataire du SPU, et
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 sur l'ensemble du territoire national 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 État 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.

Par le règlement ILR/P19/6 du 6 novembre 2019, l'Institut a confié la mission du service postal universel à l'Entreprise des Postes et Télécommunications pour la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2029.

Le contrôle de performances de qualité de service du courrier national a été confié par le prestataire du service postal universel à Spectos GmbH. Les performances du service du courrier intracommunautaire sont reflétées dans l'étude Unex de l'International Post Corporation¹.

Les mesures concernant le courrier national effectuées par Spectos GmbH ont été exécutées conformément à la norme CEN 13850 :2012 (Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe).

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 dans son article 4 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 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

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 par le prestataire du service postal universel à l'Institut font apparaître que les objectifs ont été atteints. En 2021, la durée d'acheminement en service national montre :

- un taux d'arrivée en J+2 dépassant 99,5 %
- un taux d'arrivée en J+3 dépassant 99,9 %

En ce qui concerne le service intracommunautaire en relation avec le Grand-Duché de Luxembourg les informations soumises, mesurées sur base d'échantillons, indiquent que les objectifs du règlement P13/10/ILR n'ont pas été atteints, avec les taux d'arrivée suivants pour des courriers au départ de Luxembourg :

- un taux d'arrivée dépassant 85,1 % en J+3
- un taux d'arrivée dépassant 95,4 % en J+5

3. Conclusions

Pour le service national, le prestataire du service postal universel, l'Entreprise des Postes et Télécommunications, atteint en 2021 les objectifs de qualité prévus par le Règlement P13/10/ILR.

¹ <https://www.ipc.be/news-portal/general-news/2019/03/18/12/52/ipc-publishes-the-unex-cen-module-results-for-2018>

Pour le service intracommunautaire, les objectifs de qualité prévus par le Règlement P13/10/ILR n'ont pas été atteints de manière générale. L'Entreprise des Postes et Télécommunications explique ce taux peu élevé par l'affectation grave du secteur postal à travers l'Europe par les différentes vagues et variants du Covid-19. Les temps de transit entre les différents pays ont également été affectés par des perturbations persistantes au niveau des transports internationaux avec des réductions drastiques de capacités de transport. L'Entreprise des Postes et Télécommunications signale toutefois également la résilience des postes européennes et l'amorçement d'une lente reprise.

L'Entreprise des Postes et Télécommunications indique que, comme pour tous les prestataires au niveau européen, la qualité au niveau de la collecte, du tri et de la distribution a été impactée par la pandémie Covid-19.

L'Institut constate néanmoins que les durées d'acheminement des envois au départ et à destination du Luxembourg restent inférieures à la moyenne européenne.