

# Consultation publique relative à la fourniture du service postal universel

Septembre 2019

**Version non confidentielle**

**Dossier traité par :** Département Compliance Télécom & Courrier et Service Business Support  
Anne-Sophie.Pourveur@post.lu **Tél. :** 2424-4501





# Sommaire

1. Introduction	3
2. Réponses aux questions	3
2.1. Question 1 - Respect des exigences prévues à l'article 5 (1) de la Loi	3
2.2. Question 2 - Moyens nécessaires	9
2.3. Question 3 - Plans de répartition géographique et horaires des tournées	11
2.4. Question 4 - Respect des exigences prévues à l'article 18 de la Loi	13
2.5. Question 5 - Territoire et éléments couverts	15
2.6. Question 6 - Tarifs	16
2.7. Question 7 - Comptabilité interne	16
2.8. Question 8 - Surveillance du marché postal	18
2.9. Question 9 - Durées d'acheminement	19
3. Questions complémentaires	20
3.1. Question A - Durée minimale et maximale	20
3.2. Question B - Société	20
3.3. Question C - Transition	20
3.4. Question D - Interfaces	21
4. Comptes annuels	21

## 1. Introduction

Dans le cadre de la consultation publique relative à la fourniture du service postal universel dans le contexte de l'article 20(5) de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, menée par l'ILR entre le 16 août et le 16 septembre 2019, vous trouverez ci-dessous les réponses aux différentes questions de la consultation, dont le but est d'assurer la fourniture du service postal universel à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## 2. Réponses aux questions

### 2.1. Question 1 - Respect des exigences prévues à l'article 5 (1) de la Loi

Loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, ci-après « la Loi »

Aux termes de l'article 5. (1) de la Loi, « toute prestation de services postaux est soumise au respect des exigences essentielles et aux règles suivantes:

- a) Garantir la sécurité des usagers, des personnels et des installations du prestataire de services postaux;
- b) Garantir la confidentialité des envois de correspondance et l'intégrité de leur contenu;
- c) Assurer la protection des données à caractère personnel dont peut être dépositaire le prestataire de services postaux, ainsi que la protection de la vie privée des usagers de ces services;
- d) Assurer la protection de l'environnement et respecter l'aménagement du territoire;
- e) Respecter les obligations légales et conventionnelles applicables en matière de droit du travail et la législation de sécurité sociale en vigueur, sans préjudice des dispositions spécifiques applicables aux personnels ayant, le cas échéant, le statut de fonctionnaire ».

Si vous êtes prestataire de services postaux, veuillez décrire les moyens mis en place afin de garantir le respect des exigences essentielles et des règles prévues à l'article 5(1) de la loi.

a) Garantir la sécurité des usagers, des personnels et des installations du prestataire de services postaux;

Nous adaptons continuellement nos équipements et procédures internes pour renforcer la sécurité et voulons rester pour nos clients un partenaire de confiance. La nature des risques liés à nos activités évoluant constamment et la criminalité informatique représentant une menace croissante, il est tout aussi capital pour POST d'assurer la sécurité sur les lieux de travail, la sécurité des équipements et les infrastructures que de sécuriser l'information et les données des clients.

Les aspects de sécurité et de sûreté sont coordonnés au sein d'une structure Sécurité, rattachée à un membre de la Direction. La structure Sécurité met en place les procédures et les processus standardisés valables pour l'ensemble des collaborateurs. Par ailleurs, il est prévu de mettre en place des correspondants sécurité et sûreté au travers de POST qui auront le rôle de relais sur le terrain. Les mesures et procédures mises en place au fur et à mesure sont contrôlées au travers d'un plan de contrôle qualité. POST met, entre autres, à disposition les moyens de protection nécessaires à l'accomplissement des tâches qui incombent aux différents collaborateurs.

Des exercices d'évacuation sont réalisés durant l'année, plusieurs responsables par étage ont été formés et nommés afin de s'assurer que les bâtiments soient vides en cas d'incendie.

Concernant les envois postaux, vous trouverez en annexe 1 la liste des produits dangereux qu'il est interdit d'envoyer par voie postale.

La Direction de l'Aviation Civile a réalisé un audit « matières dangereuses » en mai 2019. Dans ses conclusions, elle a souligné la bonne mise en œuvre des procédures et a été impressionnée par le travail accompli par POST Courrier.

« Contenu confidentiel »

b) Garantir la confidentialité des envois de correspondance et l'intégrité de leur contenu;

Conformément à la Loi du 26 décembre 2012, POST Courrier garantit le secret des correspondances. Cette garantie est sans préjudice de l'accomplissement par les autorités compétentes en la matière de leurs missions légales de surveillance et de contrôle (notamment en cas d'un contrôle douanier ou de sûreté applicable au fret).

Concernant l'intégrité du contenu, l'expéditeur est tenu de respecter les normes en vigueur, par exemple de ne pas mettre d'argent dans du courrier postal.

Au niveau du courrier mis dans les boîtes aux lettres jaunes, nous avons, au niveau du centre de tri, un atelier qui permet de vérifier manuellement qu'il n'y ait rien dans les enveloppes qui puisse endommager nos machines (par exemple clef USB, stylo...) et donc altérer aussi le courrier. Cette tâche permet d'aiguiller le courrier entre tri manuel et tri machine.

Pour tout envoi endommagé dans le circuit postal, il existe une procédure de notification (sticker, emballage plastique) :

« Contenu confidentiel »

L'année dernière nous avons équipé nos 9 Centres de distribution d'un destructeur à papier afin d'être conformes au niveau GDPR et éviter que des listes d'adresses soient jetées dans une poubelle classique.

c) Assurer la protection des données à caractère personnel dont peut être dépositaire le prestataire de services postaux, ainsi que la protection de la vie privée des usagers de ces services;

La protection des données à caractère personnel est ancrée dans nos activités et processus depuis longue date, et nous sommes habitués à traiter avec toute la précaution nécessaire les données en notre possession. La protection des données et la protection de la vie privée sont des obligations légales que nous respectons depuis toujours. L'entrée en application du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) le 25 mai 2018 constitue donc pour POST Luxembourg une évolution de nos principes de protection des données bien plus qu'une révolution.

Dès 2016, POST s'est engagée dans une démarche globale afin d'adapter ses politiques internes aux nouvelles obligations du RGPD. Les principaux points marquants de ce programme de mise en conformité sont les suivants :

« Contenu confidentiel »

Les données personnelles sont traitées dans le cadre strict de la réglementation, en veillant au respect de la vie privée et à la sécurité des données qui nous sont confiées sur les principes suivants :

1. **Licéité & Transparence** : Les données à caractère personnel sont collectées uniquement pour des objectifs clairement identifiés, documentés et déterminés par avance. Ces objectifs sont légitimes, adaptés aux métiers et en relation directe avec le fonctionnement et les activités de POST Luxembourg. L'ensemble des traitements de données à caractère personnel fait l'objet d'un inventaire tenu à jour et documenté dans un outil dédié.
2. **Pertinence & Proportionnalité** : POST Luxembourg ne traite que les données à caractère personnel appropriées, pertinentes et strictement nécessaires aux traitements pour la réalisation de leurs finalités prédéfinies. En particulier, POST Luxembourg ne collecte pas de données à caractère personnel qualifiées de très sensibles par la réglementation, si aucune base légale ne l'y oblige.
3. **Conservation limitée des données** : POST Luxembourg ne conserve pas les données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées et, sous réserve des obligations légales éventuellement applicables. A l'issue de ces durées de conservation prédéfinies, les données à caractère personnel sont effacées, archivées ou anonymisées selon les cas de figure.
4. **Respect des droits individuels** : Toute personne dont nous collectons les données dispose de droits lui permettant de garder individuellement le contrôle des informations qui le concernent (droit à l'information, droit d'accès et de rectification, droit d'opposition, droit à la portabilité des données, droit de contester une décision prise sur la base d'un processus automatisé, droit à l'oubli, droit à la limitation d'un traitement). L'information sur les traitements de données à caractère personnel est aisément accessible par les clients sur Internet. Le processus interne de gestion de l'exercice des droits des personnes concernées fait l'objet d'un pilotage et d'un suivi au moyen d'indicateurs de performance.
5. **Sécurité des données personnelles** : POST Luxembourg dispose de politiques de sécurité des systèmes d'information et d'une gouvernance associée, qui sont notamment conçues pour protéger les données à caractère personnel contre une divulgation non autorisée ou illégale, une altération ou une destruction.
6. **Encadrement strict des transferts internationaux** : POST Luxembourg s'engage à ne pas réaliser de traitements de données à caractère personnel dans un pays situé hors de l'Union européenne, sauf si :
  - le pays a fait l'objet d'une décision d'adéquation en termes de niveau de protection des données à caractère personnel ;
  - le transfert s'avère nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu dans l'intérêt de la personne concernée ;
  - le transfert est nécessaire pour la sauvegarde d'un intérêt public important ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.
7. **Anticipation et maîtrise des risques en amont** : POST Luxembourg attache de l'importance à la protection des données à caractère personnel dès les phases de conception et de développement de ses nouveaux produits et services. Lorsque cela s'avère nécessaire, notamment lorsqu'un traitement est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, POST réalise et documente une Analyse d'Impacts sur la Protection des Données (AIPD) en appliquant les méthodologies préconisées par les régulateurs européens.
8. **Responsabilité vis-à-vis de la sous-traitance** : POST Luxembourg s'engage à reporter les exigences de sa politique de protection des données à caractère personnel sur ses partenaires sous-traitants directement impliqués dans les opérations de traitement de données à caractère personnel, via des clauses contractuelles appropriées et un processus

de pilotage adapté, afin de garantir la continuité des mesures de protection des données à caractère personnel sur toute la chaîne de traitement.

d) Assurer la protection de l'environnement et respecter l'aménagement du territoire

**Concernant la protection de l'environnement**, le changement climatique est un défi majeur. Nous souhaitons relever ce défi que ce soit en optimisant nos émissions de CO2 liées à nos véhicules, nos data centres ou nos autres bâtiments, voire en diminuant nos consommations en énergie et nos déchets. Sans compter que toute économie en CO2 se traduit par une réduction de nos coûts.

POST, en tant qu'entreprise responsable, souhaite faire de l'optimisation de son empreinte carbone, une priorité. Nous avons fait les choix, entre autres, d'investir dans de nouveaux bureaux dits passifs et de privilégier la déconstruction étape par étape d'un bâtiment plutôt que sa destruction. Par cet engagement, POST veut être acteur de la transition écologique.

Afin d'atteindre notre objectif de réduction d'empreinte de carbone, nous tentons de limiter nos émissions de CO2, notamment liées au transport qui est responsable, à lui seul, de la moitié de nos émissions.

Entre 2016 et 2018, 260 collaborateurs ont suivi une formation à l'éco-conduite<sup>1</sup>. Ce sont les collaborateurs qui sont le plus fréquemment sur les routes qui ont été les premiers à suivre cette formation, dont notamment les facteurs/distributeurs. Ils ont appris, durant cette formation, les avantages de l'éco-conduite tels que la réduction de la consommation, de carburant et la réduction des émissions de CO2 mais également l'influence positive de l'éco-conduite sur la sécurité routière. Une fois le contenu théorique assimilé, les cours pratiques ont concrétisé l'apprentissage.

Par ailleurs, POST a été parmi les premières entreprises au Luxembourg à investir dans la mobilité électrique. 50 véhicules (13 de plus en 2018) composent cette flotte plus propre, utilisée quotidiennement par nos collaborateurs. A côté de cela, 30 % des tournées des facteurs/distributeurs sont réalisées en mode doux (à pied ou avec un véhicule électrique).

La borne de recharge pour les voitures électriques a la particularité d'être recouverte de panneaux photovoltaïques. L'électricité produite par les panneaux n'alimente pas directement les bornes mais est injectée dans le réseau de Creos.

Des vélos électriques sont également mis à disposition du personnel pour les déplacements.

En ce qui concerne les vêtements portés par les collaborateurs, POST étudie la possibilité de fournir certains vêtements Fairtrade.

<sup>1</sup> En plus de prolonger la durée de vie du véhicule, l'éco-conduite diminue d'environ 10 % la consommation de carburant par véhicule.

Les principales réalisations faites en 2018 sont énumérées ci-après :

- 3 de nos bâtiments sont certifiés ou pré-certifiés selon les principes du DGNB<sup>2</sup>.
- 2 sont certifiés "Platine". Tous nos nouveaux bâtiments sont aménagés afin de limiter leur impact sur l'environnement et être économes en énergie.
- 100% de nos bâtiments sont alimentés en électricité verte (issue de sources renouvelables)
- 260 collaborateurs ont été formés à l'éco-conduite en 3 ans
- 30 % de tournées de facteurs/distributeurs sont en mode doux (à pied ou en véhicules électriques)
- 200 tonnes équivalent CO2 d'émissions liées au transport en moins en un an
- 50 véhicules électriques ayant parcouru quelque 400.000 km en 2018 et acquisition des 2 premiers véhicules électriques et hybrides
- Projet pilote d'optimisation de la flotte automobile sur le site de Fischbach
- Réduction de la consommation de papier de 20 % depuis 2016<sup>3</sup>
- Migration de 80 % de la production d'imprimés vers une machine jet d'encre, fonctionnant à l'eau, améliorant les conditions de travail (moins de bruit, de particules émises) avec un rendement d'impression largement supérieur
- Mise en place d'un réseau interne des ambassadeurs RSE et sensibilisation aux éco-gestes
- Recyclage de 92,5 % du tonnage total de matériaux de l'ancien centre postal
- 2 nouveaux sites SuperDrecksKesch<sup>4</sup> sur un total de 62 sites engagés dans le tri des déchets
- Signature du manifeste «zéro plastique à usage unique» de l'IMS<sup>5</sup>
- Tri, recyclage d'anciens équipements IT et renouvellement par des appareils moins énergivores

**Concernant le respect de l'aménagement du territoire**, POST a signé, en 2018, avec le Fonds du logement une convention portant sur la vente de 6 anciens bureaux de poste pour y aménager des logements subventionnés. Notre responsabilité sociale s'inscrit jusque dans la valorisation de notre patrimoine immobilier, que nous voulons juste et utile pour la société luxembourgeoise.

<sup>2</sup> Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen, organisation allemande pour la construction durable

<sup>3</sup> POST Luxembourg

<sup>4</sup> Le label de la SuperDrecksKesch fir Betriber (LU) est octroyé aux entreprises qui gèrent leurs déchets dans le respect de l'environnement

<sup>5</sup> Institut pour le mouvement sociétal, Luxembourg

e) Respecter les obligations légales et conventionnelles applicables en matière de droit du travail et la législation de sécurité sociale en vigueur, sans préjudice des dispositions spécifiques applicables aux personnels ayant, le cas échéant, le statut de fonctionnaire ».

POST offre à ses collaborateurs/trices un environnement de travail professionnel au sein duquel le développement des compétences et de carrière est encouragé et soutenu. Toute relation de travail est dûment matérialisée soit par un engagement dans le cadre d'un régime de droit public, soit par un contrat de travail ou toute autre forme reconnue par les différents lois et règlements en vigueur.

« Contenu confidentiel »

Concernant les conditions de travail, chaque année, POST maintient son engagement en matière de santé et du bien-être sur le lieu du travail :

Dans le cadre du programme Gesond@POST, différentes actions d'information et de sensibilisation sont menées en interne tout au long de l'année : une campagne de vaccination contre la grippe, un check up santé pour les collaborateurs âgés de 50 ans et plus, des sessions individuelles d'ergonomie au poste de travail informatisé, sensibilisations sur des thématiques liées à la santé.

Une assistante sociale et un psychologue du travail offrent, en toute confidentialité, une assistance psychologique et sociale aux collaborateurs rencontrant des problèmes de santé, des soucis personnels et/ou familiaux, des problèmes relationnels ou encore des problèmes de surendettement ou de dépendance.

Un Comité éthique a été constitué et se tient à la disposition du personnel.

Agir de manière responsable fait partie intégrante de notre stratégie d'entreprise et de groupe. Nous prenons à cœur nos responsabilités qu'elles soient économiques, sociales, sociétales ou environnementales. A moyen terme, notre objectif est de devenir un acteur RSE<sup>6</sup> de référence au Luxembourg.

<sup>6</sup> Le développement durable et, décliné au niveau d'une organisation, la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) – traduction française de « Corporate Social Responsibility » – est un concept qui désigne l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités économiques et à leurs relations avec les parties prenantes que sont les salariés, les actionnaires, les fournisseurs, les sous-traitants, les consommateurs...



## 2.2. Question 2 - Moyens nécessaires

Aux termes de l'article 17. (1) de la Loi, « le service postal universel comprend:

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

(2) Le service postal universel tel que défini au présent article comprend aussi bien les services nationaux que transfrontaliers ».

a) Quels sont les moyens opérationnels, mobilier, immobilier et ressources humaines dont vous estimez avoir besoin afin de vous permettre d'assurer la prestation des éléments du service universel, au plan national et transfrontalier, tels que prévus à l'article 17(1) de la Loi (ressources humaines, points d'accès, centre de tri, locaux opérationnels, parc de véhicules) ?

b) Disposez-vous à l'heure actuelle déjà de tels moyens ? Dans l'affirmative, veuillez fournir une description de ces moyens.

POST Luxembourg dispose à l'heure actuelle de moyens suffisants afin d'assurer les prestations relatives au service universel. Confrontées à une baisse des volumes de lettres liée à la digitalisation des échanges, les activités de distribution de POST Courrier cèdent de plus en plus le pas aux activités de distribution des colis.

A l'heure actuelle, les services postaux assurent la distribution du courrier 5 jours/7 dans tout le pays, acheminent les colis et les envois express, gèrent un réseau de plus de 100 points de vente (propres ou via des partenaires) et distribuent les quotidiens luxembourgeois dans tout le pays avant 6h30.

Au cours des années 2018 et 2019 :

- « Contenu confidentiel »
- 357 tournées ont été assurées par 465 facteurs/distributeurs (y compris des facteurs/distributeurs « remplaçants »)
- 51 facteurs/distributeurs ont été embauchés
- 25 % des colis ont été livrés en stations packup 24/24 (soit 700.000 colis)
- 9 Centres de distribution, 1 Centre de tri
- « Contenu confidentiel »

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	2018
Points de vente POST Courrier	
Nombre de bureaux de poste	63
Nombre de Points POST	46
Total points de vente POST Courrier	109
PackUp	
PackUp Points (partenaires et POST)	51
Stations PackUp 24/24	91
Total PackUp Points et Stations PackUp 24/24	142

Réponse Consultation publique Service postal Universel

Réalisations 2018 :

- Plus de confort et plus de choix pour nos clients dans les options de réception de leurs paquets à la maison avec la « livraison chez un voisin » de PackUp Home;
- Décentralisation des avisés dans plusieurs bureaux à Luxembourg-Ville (afin de faciliter leur retrait);
- Distribution des plus petits paquets directement dans les boîtes aux lettres par les facteurs/distributeurs;
- Meilleur service client grâce aux 675 nouveaux terminaux portables, l'outil numérique de nos facteurs/distributeurs et chauffeurs MGSA<sup>7</sup> ;
- Rapprochement des équipes opérationnelles MGSA et POST Courrier;

c) Estimez-vous que les moyens dont vous disposez actuellement sont suffisants pour vous permettre d'assurer la prestation des éléments du service universel repris à l'article 17(1) de la Loi? Dans l'affirmative, veuillez motiver votre réponse.

Les moyens dont nous disposons actuellement sont suffisants pour nous permettre d'assurer la prestation des éléments du service universel repris à l'article 17(1) de la Loi.

« Contenu confidentiel »

d) Si tel n'est pas le cas, veuillez soumettre un plan de développement des ressources nécessaires en sachant que le service universel devrait être opérationnel pour le 1er janvier 2020.

Non applicable

e) Si vous avez l'intention de reprendre certaines ressources du prestataire du service universel actuel, veuillez indiquer si des négociations sont en cours ainsi que la date de clôture approximative.

Non applicable

f) Avez-vous l'intention de recourir, pour certaines opérations énumérées à l'article 17(1) de la Loi, à des sous-traitants ?

« Contenu confidentiel »

<sup>7</sup> Michel Greco S.A.

### 2.3. Question 3 - Plans de répartition géographique et horaires des tournées

**Aux termes de l'article 17. (4) de la Loi :** « Le prestataire du service postal universel doit garantir au moins cinq jours par semaine, à l'exception des jours fériés et sauf circonstances jugées exceptionnelles par l'Institut, au minimum:

- une levée aux points d'accès dont la densité doit tenir compte des besoins des utilisateurs. La répartition géographique des points d'accès ainsi que les plages des horaires de levée font l'objet d'un plan subordonné à l'accord préalable de l'Institut;
- une distribution à chaque personne physique ou morale dans des installations de réception appropriées placées à la limite de la voie publique ou à tout autre endroit adéquat, de manière à assurer un accès facile, libre, direct et sans danger, sauf contrat entre opérateur et utilisateur fixant d'autres modalités de distribution ou autre forme de remise autorisée par l'Institut.

Toute dérogation à la présente est notifiée par l'Institut à la Commission européenne et aux autorités de régulation des autres États membres de l'Union européenne ».

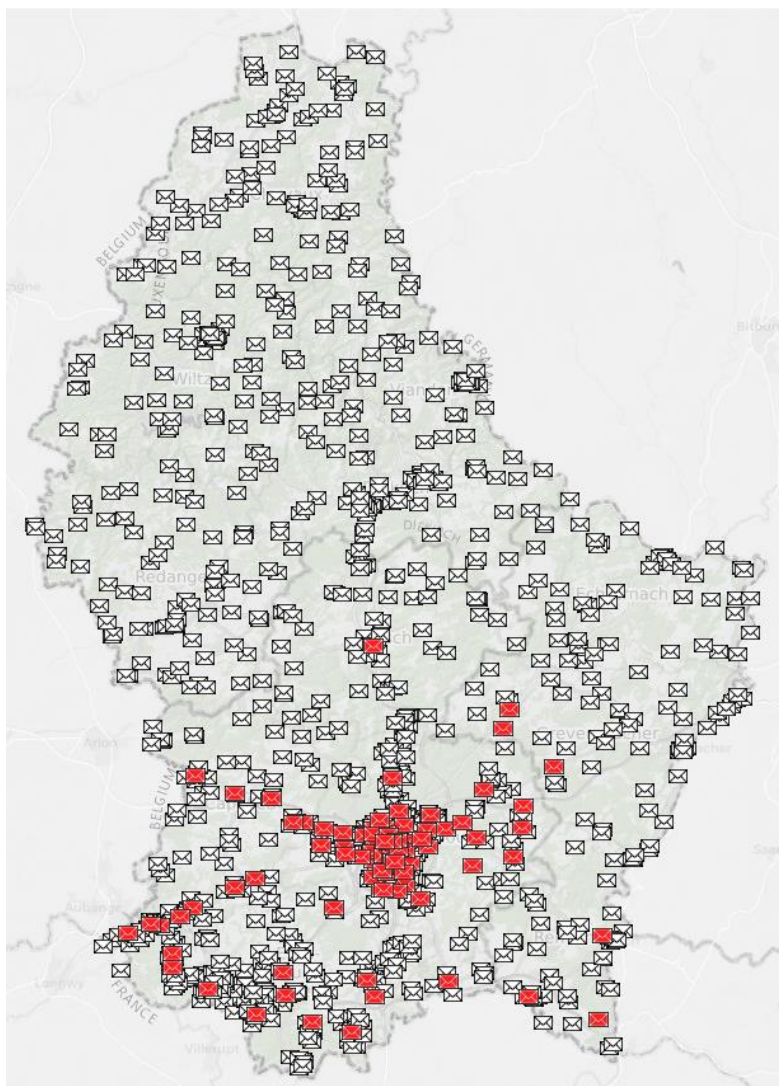
Sachant également qu'aux termes de l'article 25(1) de la Loi « Le prestataire du service postal universel est autorisé à faire usage des domaines publics de l'État et des communes pour l'installation d'équipements destinés à la collecte et la remise d'envois postaux sous le respect des règles en matière d'aménagement étatique et communal du territoire »,

a) Veuillez soumettre un plan de la répartition géographique des points d'accès pour lesquels vous allez devoir assurer la levée pendant au moins 5 jours par semaine et justifier la répartition en tenant compte du critère de la densité suivant les besoins des utilisateurs. Veuillez indiquer les horaires d'ouverture, les horaires des tournées des levées et des tournées de distribution.

#### Plan de répartition des boîtes aux lettres publiques

A ce jour le Grand-Duché compte **1131 boîtes** aux lettres publiques réparties sur l'ensemble du pays, on récence parmi ces boîtes **112 à levée tardive** (après 19h).

Cette offre comparée à la densité de population du pays représente 1 boîte pour 522 habitants. Selon la dernière étude de la Commission européenne (2017) portant sur 33 pays, le Luxembourg se classe 6ème en terme d'habitants par boîte.



Le Luxembourg compte 1131 boîtes aux lettres publiques dont 112 boîtes levées tardives (juin 2019).

☒  
Boîtes  
aux  
lettres  
publiques

☒  
Boîtes  
aux  
lettres à  
levée  
tardive

Certaines boîtes sont localisées dans les bureaux de poste, d'autres dans des zones d'activité ou encore sur la voie publique. Il est à noter que les besoins vis-à-vis de l'utilisation des boîtes aux lettres publiques se sont modifiés ces dernières années.

« Contenu confidentiel »

#### Les horaires des tournées des levées des boîtes publiques

La levée des boîtes à lettres publique s'effectue : entre 08 heures et 14 heures en fonction de l'emplacement de la boîte aux lettres pour les boîtes aux lettres standard – à partir de 19h00 pour les boîtes aux lettres avec levée tardive.

Vous trouverez ci-joint, en annexe 2, la brochure « Informations sur le service postal universel » dans lequel se trouve, en page 16 et suivantes, un relevé géographique de toutes les boîtes aux lettres avec indication des plages horaires et de levée. La brochure a été émise en date du 1<sup>er</sup> mai 2019. Depuis, 3 bureaux de poste ont été fermés : Hosingen, Centre Hospitalier de Luxembourg (CHL) et Clervaux.

### Les horaires d'ouverture des bureaux de poste

Une restructuration profonde du réseau historique des points de vente a été initiée en 2015, passant par le développement de partenaires Point Post en parallèle de la fermeture de 35 bureaux de poste.

Vous trouverez, en annexe 3, la liste des points de vente POST à disposition de la population luxembourgeoise en date du 15 juillet 2019 (Espaces POST, bureaux de poste, Points POST et POSTShops) ainsi que leurs horaires.

Ce réseau en place depuis de nombreuses années est en constante évolution liée aux nouveaux besoins des clients en attente d'horaires plus larges, de possibilité de parking et d'accès dans une zone globale de service.

### Les autres développements : Station Pack Up et Site web

En parallèle, l'extension des stations **Pack Up 24/24** est en écho à l'essor intense du marché de l'e-commerce. Avec le doublement des stations sur les 3 dernières années, l'effort de développement sera soutenu sur les prochaines années.

La digitalisation fait partie d'une des évolutions majeures sociales constatées dans de nombreux pays. Pour accompagner la tendance, les clients ont la possibilité, via le web, d'acheter des timbres pour l'affranchissement.

b) Veuillez décrire les moyens (notamment en termes de ressources humaines, véhicules) nécessaires d'après vous pour assurer la distribution des envois conformément à l'article 17(4) deuxième tiret de la Loi. Veuillez indiquer les horaires des tournées de distribution.

« Contenu confidentiel »

## **2.4. Question 4 - Respect des exigences prévues à l'article 18 de la Loi**

**Aux termes de l'article 18. (1) de la Loi :** « La prestation du service postal universel doit répondre aux exigences suivantes:

- a) être disponible sans discrimination, sous quelque forme que ce soit, notamment pour des raisons d'ordre politique, religieux ou idéologique;
- b) ne pas être interrompue ou arrêtée, sauf cas de force majeure;
- c) évoluer en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs.

**(2)** Le prestataire du service postal universel met en œuvre, pour ce qui le concerne, les engagements internationaux pris par l'État dans le cadre de l'Union postale universelle ».

Sont notamment visés par exemple le règlement général de l'Union postale universelle tel qu'approuvé par la loi du 1er décembre 2017 portant approbation

1. du Règlement général de l'Union postale universelle adopté au Congrès postal universel de Doha, le 11 octobre 2012 ;

2. de la Convention postale universelle et son Protocole Final, adoptés au Congrès postal universel de Doha, le 11 octobre 2012.

a) Veuillez préciser les moyens mis en place ou prévus d'être mis en place afin de respecter les exigences prévues à l'article 18(1) de la Loi.

b) Veuillez préciser les moyens mis en place ou prévus d'être mis en place afin de respecter les engagements prévus à l'article 18(2) de la Loi.

- Disponibilité sans discrimination:

POST Luxembourg, de par l'essence même de sa culture d'entreprise, se sent engagée par toutes les questions de discrimination, et elle a toujours jugée nécessaire d'anticiper d'éventuels risques en instaurant un environnement qui protège les clients et les collaborateurs aussi bien sur le lieu public, que sur le lieu de travail.

Dans ce cadre, POST est signataire de la Charte de la Diversité Letzebuerg depuis septembre 2012, et a formalisé fin 2013 une stratégie en matière de diversité au travail approuvée par le Comité de direction et présentée aux représentations syndicales.

Les Diversity Days, évènements sur la thématique de la diversité, sont régulièrement organisés au sein de l'entreprise. Les derniers « petits déjeuners Diversity Days » ont été organisés dans la semaine du 13 mai sur l'ensemble des sites de POST.



- Ne pas être interrompu ou arrêtée, sauf en cas de force majeure

L'un des principaux défis lié à la prestation du service universel réside dans le respect de l'engagement de l'absence d'interruption du service. Parce que les aléas sont toujours possible, les risques de tout genre liés aux congés maladies inopinés, aux pannes de matériels, aux chantiers et travaux de voiries sont évalués et quantifiés. Les solutions de secours en fonction des risques détectés sont identifiées et mises en place en fonction des évènements.

La quantité, la qualité et la fiabilité des ressources humaines de POST Luxembourg (au centre de tri, en tournée, en centre de distribution et en back up) permettent d'assurer tout au long de l'année un service quotidien (5 jours par semaine) ininterrompu et de qualité.

POST Luxembourg se dote également de véhicules, matériels et scanners de dernière technologie et en nombre suffisant afin de pallier aux pannes techniques et détériorations de matériel éventuelles.

- Evolution en fonction de l'environnement, technique, économique, et social

Le métier postal bouge et devient de plus en plus complexe, nos grands défis pour les années futures s'inscrivent dans une démarche globale de développement durable : aussi bien pour ce qui concerne le challenge des emplois, l'impact des technologies et de la digitalisation, la mise en place de transport durable ou encore le comportement des consommateurs qui évolue constamment.

Les 17 Objectifs du développement Durable (ODD) adoptés par les Nations unies en 2015 représentent une approche holistique visant à stimuler et identifier toutes les actions entreprises afin de répondre aux défis mondiaux. Le Luxembourg l'a compris en formalisant, en 2017, le plan national de développement durable autour des Objectifs du développement durable.



POST Luxembourg suit le mouvement en alignant, notre démarche RESPECT (Rentabilité, Employabilité, Sécurité, Produit, Ethique, Connaissance, Terre) sur 9 des 17 Objectifs du développement durable auxquels nous considérons pouvoir contribuer.

- Engagement internationaux

Impliqué et actif au niveau des réunions internationales de l'Union Postale Universelle, POST Luxembourg assure une veille régulière des changements et des évolutions au sein du métier postal international en respect des obligations internationales et des engagements de l'état Luxembourg.

En complément pour l'aider dans l'analyse des sujets, POST Luxembourg est membre actif depuis sa création de IPC - International Post Corporation et signataire des accords multilatéraux majeurs : EPG, Interconnect, Prime et EMS. POST Luxembourg est également membre de Posteurop et participe régulièrement aux groupes de travail sur les thématiques réglementaires et opérationnelles européennes et internationales.

Post Luxembourg a réussi en mai 2018 avec succès la certification décernée par IPC et ce pour une durée de 3 années.

## 2.5. Question 5 - Territoire et éléments couverts

Aux termes de l'article 19 de la Loi : « Le service postal universel peut être assuré par un ou plusieurs prestataires de services postaux ou des groupes de prestataires de services postaux qui fournissent différents éléments du service postal universel ou qui couvrent différentes parties du territoire national. L'Institut veille à ce que l'ensemble du territoire national soit couvert ».

a) Est-ce que votre entreprise est intéressée à couvrir l'ensemble du territoire national ?

« Contenu confidentiel »

b) Si votre société n'est pas intéressée à couvrir l'intégralité du territoire national, quelle partie du territoire aurait-elle l'intention de couvrir ? Votre société envisage-t-elle d'avoir recours à des sous-traitants ?

Non applicable

c) Est-ce que votre société est intéressée à couvrir tous les éléments du service postal universel ou que certains éléments du service postal universel ?

« Contenu confidentiel »

d) Si votre société n'est pas intéressée à couvrir l'intégralité des services en question, quels services envisage-t-elle à couvrir et pour quelles raisons?

Non applicable

## 2.6. Question 6 - Tarifs

**L'article 29 prévoit :** « **(1)** Les tarifs de chacun des services faisant partie de la prestation du service universel doivent être conformes aux principes suivants:

- – les prix doivent être abordables et doivent être tels que tous les utilisateurs aient accès aux services offerts;
- – les prix doivent être orientés sur les coûts et fournir des incitations à une prestation efficace du service universel;
- – un tarif uniforme par échelon de poids est appliqué sur l'ensemble du territoire national. L'Institut peut en décider l'extension au courrier transfrontière, pour autant qu'un tel tarif uniforme soit justifiable par rapport aux coûts réels des services postaux et pays de destination concernés;
- – les tarifs doivent être transparents et non discriminatoires.

**(2)** L'application d'un tarif uniforme n'exclut pas le droit pour le prestataire du service universel de conclure des accords tarifaires individuels avec ses clients. Ceux-ci ne doivent toutefois pas aller à l'encontre des principes posés au paragraphe 3.

**(3)** Lorsqu'il applique des tarifs spéciaux le prestataire du service postal universel est tenu de respecter les principes de transparence et de non-discrimination en ce qui concerne tant les tarifs proprement dits que les conditions qui s'y rapportent. Lesdits tarifs tiennent compte des coûts évités par rapport aux services traditionnels comprenant la totalité des prestations proposées concernant la levée, l'acheminement, le tri et la distribution des correspondances individuelles et s'appliquent, tout comme les conditions y afférentes, de la même manière tant dans les relations entre les tiers que dans les relations entre les tiers et le prestataire du service postal universel fournissant des services équivalents. Tous ces tarifs sont à la disposition des particuliers utilisant les services postaux dans des conditions similaires ».

a) Sachant qu'aux termes de l'article 29(1) deuxième tiret de la loi, les prix doivent être orientés sur les coûts ; l'idée étant que les recettes ainsi réalisées puissent couvrir dans la mesure du possible les coûts des services faisant partie du service universel, veuillez indiquer vos estimations de votre prix prévisionnel pour 2020 et 2021 des produits du premier échelon de poids du service postal universel.

Les prévisions de POST sont résumées dans le tableau ci-après :

« Contenu confidentiel »

## 2.7. Question 7 - Comptabilité interne

**L'article 32 prévoit :** « **(1)** Le prestataire du service postal universel tient dans sa comptabilité interne des comptes séparés pour établir une nette distinction entre, d'une part, les services et produits qui font partie du service postal universel et, d'autre part, les services et produits qui n'en font pas partie. Cette comptabilité interne se fonde sur l'application cohérente des principes de la comptabilité analytique, qui peuvent être objectivement justifiés.

**(2)** Sans préjudice du paragraphe 3, la comptabilité visée au paragraphe 1er répartit les coûts comme suit:

(a) les coûts qui peuvent être directement affectés à un service ou un produit particulier le sont;  
(b) les coûts communs, c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas être directement affectés à un service ou produit particulier, sont répartis comme suit:

(i) chaque fois que cela est possible, les coûts communs sont répartis sur la base d'une analyse directe de l'origine des coûts eux-mêmes;

Réponse Consultation publique Service postal Universel



(ii) lorsqu'une analyse directe n'est pas possible, les catégories de coûts communs sont affectées sur la base d'un rapport indirect à une autre catégorie de coûts ou à un autre groupe de catégories de coûts pour lesquels une affectation ou imputation directe est possible; le rapport indirect est fondé sur des structures de coût comparables;

(iii) lorsqu'il n'y a pas moyen de procéder à une imputation directe ou indirecte, la catégorie de coûts est imputée sur la base d'un facteur de répartition général calculé en établissant le rapport entre, d'une part, toutes les dépenses directement ou indirectement affectées ou imputées à chacun des services réservés et, d'autre part, toutes les dépenses directement ou indirectement affectées ou imputées aux autres services;

(iv) les coûts communs nécessaires pour assurer à la fois les services universels et non universels sont imputés de la manière qu'il convient; les mêmes facteurs de coût sont appliqués aux services tant universels que non universels. Elle est soumise à l'approbation de l'Institut.

**(3)** D'autres systèmes de comptabilité analytique ne peuvent être appliqués que s'ils sont compatibles avec les dispositions du paragraphe 1er et s'ils ont été approuvés par l'Institut. La Commission européenne est informée avant l'application de ces autres systèmes.

**(4)** La conformité des systèmes est contrôlée et certifiée par un organisme compétent indépendant de l'exploitant et commandité par l'Institut. Le certificat fait l'objet d'une publication bisannuelle au rapport d'activité du prestataire.

**(5)** L'Institut peut requérir du prestataire du service postal universel et des prestataires visés à l'article 28 des informations détaillées en relation avec leur système de comptabilité analytique appliqué. Ces informations détaillées sont fournies sur demande à l'Institut et à la Commission européenne de manière confidentielle.

**(6)** Si l'Institut renonce à l'activation du fonds pour le maintien du service postal universel et s'il est convaincu qu'aucun prestataire du service postal universel désigné ne reçoit d'aide publique sous une forme déguisée ou autre et que la concurrence joue pleinement sur le marché, il peut décider de ne pas appliquer les exigences du présent article ».

a) Est-ce que vous disposez actuellement d'un système de comptabilité qui vous permet de tenir une comptabilité analytique et de respecter les exigences prévues à l'article 32 de la Loi? Si tel n'est pas le cas, veuillez indiquer les adaptations que vous estimez nécessaires ainsi que l'échéancier précis et concret de la mise en place de celles-ci.

POST dispose d'un système de comptabilité qui permet de tenir une comptabilité analytique et de respecter les exigences prévues à l'article 32 de la Loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

Un Réviseur d'Entreprises Externe indépendant réalise, pour chaque exercice comptable, une mission de révision attestant que la comptabilité analytique du métier postal a été préparée, dans tous ses aspects significatifs, en conformité avec les dispositions prévues par l'article 32 de la loi du 26 décembre 2012.

Vous trouverez en annexe 4 une copie du dernier rapport d'assurance indépendant rédigé par Deloitte.

Le rapport du réviseur conclut par « *Sur base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que la comptabilité analytique des services postaux n'a pas été préparée, dans tous ses aspects significatifs, en conformité avec les dispositions prévues à l'article 32 de la loi du 26 décembre 2012* ».

Pour votre information, vous trouverez ci-après les réformes que POST va apporter au système de comptabilité analytique pour le métier postal:

Réponse Consultation publique Service postal Universel

« Contenu confidentiel »

## 2.8. Question 8 - Surveillance du marché postal

**L'article 36 prévoit :** Dans le cadre de sa mission de surveillance du marché postal, l'Institut:

- a) Établit annuellement un rapport sur la qualité du service postal universel sur base d'un contrôle de performances de qualité du prestataire du service postal universel désigné conformément à l'article 20, 21 ou 45 paragraphe 2, et du prestataire ayant des obligations de fourniture du service postal universel dans son autorisation. Ce rapport, qui peut contenir des recommandations, est transmis au Gouvernement et à la Chambre des Députés avant d'être publié par l'Institut. Les frais encourus par l'Institut pour l'établissement du rapport sont à charge du prestataire du service postal universel désigné.
- En cas d'exécution défectueuse du service postal universel dûment constatée l'Institut est en droit d'imposer des mesures correctrices au prestataire en cause.
- b) [...]
- c) [...]
- d) Approuve le plan de répartition des points d'accès au réseau du prestataire du service universel désigné conformément à l'article 20, 21 ou 45 paragraphe 2 ainsi que la plage des horaires de levée appliqués.
- e) [...]
- f) [...]
- g) Vérifie, le cas échéant, l'application par le prestataire du service postal de normes techniques contraignantes dans son secteur. Si ces normes touchent directement aux intérêts des utilisateurs, référence doit en être faite dans toute publication destinée à l'utilisateur.
- h) [...]
- i) Établit une procédure de gestion des envois postaux déclarés non distribuables par les prestataires d'un service postal. Dans le cadre de cette procédure les fonctionnaires assermentés de l'Institut ne sont autorisés à ouvrir ces envois postaux que pour en déterminer l'ayant droit.
- j) [...]
- [...]

a) Veuillez préciser vos moyens de mesure et de documentation des performances et de la qualité de service dont vous disposez ou dont vous compteriez disposer et veuillez documenter le développement de ceux-ci afin de vous conformer le cas échéant aux dispositions de l'article 36 lettre a) de la loi.

« Contenu confidentiel »

b) Veuillez préciser les normes techniques contraignantes (article 36 lettre g) de la loi) que vous appliquez actuellement ou que vous envisagerez d'appliquer si la mission de fourniture du service postal universel vous serait attribuée.

« Contenu confidentiel »

c) Veuillez décrire la gestion des envois non distribuables.

« Contenu confidentiel »

Réponse Consultation publique Service postal Universel

## 2.9. Question 9 - Durées d'acheminement

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.

a) Veuillez indiquer, si disponibles, vos durées d'acheminement actuelles (2018) pour les différentes catégories d'envois.

Service National :

84,1% du courrier national a été délivré en J+1, 96,8% en J+2 et 99,0% en J+3. Les objectifs fixés par le Règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013 de l'Institut Luxembourgeois de Régulation fixant la durée d'acheminement des envois postaux de la catégorie la plus rapide du service postal universel à 85% en J+2 et à 99% en J+3 sont donc atteints, assez largement en J+2.

« Contenu confidentiel »

b) Veuillez indiquer les objectifs que vous comptez atteindre le cas échéant pour la prestation du service postal universel et le cas échéant les critères de qualité plus exigeants que vous comptez atteindre.

Non applicable

c) Veuillez indiquer les indemnités de retard actuellement applicables à vos produits et, le cas échéant, celles que vous envisagez appliquer dans le cadre de la prestation des services postaux universels.

Dans le cadre des acheminements des envois, lorsqu'un dommage est avéré, POST Luxembourg verse en fonction du service souscrit une indemnité dont le montant varie suivant le tableau ci-dessous. Il est à noter que pour certains cas, l'indemnité ne peut pas dépasser la valeur réelle du contenu même si la couverture initiale de l'indemnisation est supérieure.

POST Luxembourg (ou la poste de destination pour les envois internationaux) va procéder au dédommagement, dès que le retard, la perte ou l'avarie sont actés et avérés.

Produit	Indemnités
<b>Recommandé</b>	35,00 €
<b>PackUp Import</b>	35,00 €
<b>Valeur déclarée</b>	L'indemnité ne peut en aucun cas dépasser le montant de la valeur initialement déclarée par le client.
<b>XL et XXL</b>	L'indemnité couvre le dommage réellement causé, sans pouvoir excéder certaines valeurs.  Selon le pays de destination 35,00 – 530,00 €

Réponse Consultation publique Service postal Universel

### 3. Questions complémentaires

#### 3.1. Question A - Durée minimale et maximale

a) Quelle est la durée minimale pour laquelle votre société devrait être désignée pour la mission de fourniture du service postal universel ?

b) Quelle durée maximale considérez-vous comme appropriée ?

« Contenu confidentiel »

#### 3.2. Question B - Société

a) Est-ce que votre société effectue d'autres activités en dehors du métier postal ? Si oui, lesquelles ? Veuillez préciser les synergies éventuelles.

Différents métiers cohabitent au sein de POST Luxembourg :

- Télécom
- Finance
- Courrier y inclus une branche logistique

Il existe des synergies d'une part avec les activités de POST Finance, ce sont en effet les mêmes personnes qui se trouvent aux guichets pour les opérations CCP et pour les opérations liées à l'envoi des lettres et colis.

D'autre part, il y a des synergies avec les activités Télécom dans le contexte notamment du réseau de vente mutualisé et du concept des Espaces POST. Dans certaines téléboutiques POST, les personnes responsables des services Télécom sont également responsables des opérations Courrier tel que c'est le cas dans des petits commerces de proximité qui complètent peu à peu les bureaux de postes.

#### 3.3. Question C - Transition

a) Comment envisagez-vous la transition de la fourniture du service postal universel entre le prestataire actuel vers votre société (au cas où votre société serait retenue) ? Veuillez dresser un planning avec les différentes étapes qui, selon vous, sont à prévoir ainsi qu'un échéancier y relatif tout en sachant que dans l'intérêt de la continuité du service universel, la fourniture du service universel doit être assurée sans interruption à partir du 1er janvier 2020.

Non applicable

### **3.4. Question D - Interfaces**

a) En particulier, si votre intérêt ne porte que sur une partie du service postal universel (territorial ou service), comment envisagez-vous l'interaction avec d'autres acteurs qui assurent le cas échéant les autres parties du service postal universel ?

b) Veuillez énumérer les interfaces à mettre en œuvre entre les différents acteurs concernés.

Non applicable

## **4. Comptes annuels**

Les comptes annuels des 3 derniers exercices sont disponibles sous :

<https://www.postgroup.lu/resultats-financiers>

# Annexes