

Qualité des services postaux et durée d'acheminement des envois

1. Les objectifs

National

L'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) fixe de par le Règlement P13/10/ILR les normes de qualité minimales suivantes :

- 85% des envois doivent être arrivés chez les destinataires en J+2 (donc deux jours ouvrables après la date d'expédition)
- 99% en J+3

Intracommunautaire

Les objectifs des Directives postales de l'UE et donc de l'ILR, sont de :

- 85% des envois arrivés chez les destinataires en J+3 (critère de rapidité)
- 97% des envois arrivés en J+5 (critère de fiabilité)

2. Les résultats 2016

J = la date de dépôt

Service National



Service Intracommunautaire



*Pour la première fois depuis 1998, ces résultats sont inférieurs aux objectifs de la directive postale de l'UE. Le déclin continu des volumes de courrier a amené bon nombre de pays à réduire les coûts opérationnels, notamment en passant, lorsque cela est possible, du transport aérien au transport terrestre ou en révisant les objectifs de performances nationaux. Ce qui, au même titre que l'augmentation des envois non traqués issus du e-commerce, transitant par le flux du courrier standard, a eu un impact négatif sur le délai de traitement du courrier international.

Service en Grande Région

94,9% des lettres envoyées vers l'Allemagne sont distribuées en J+3

96,5% des lettres envoyées vers la Belgique sont distribuées en J+3

94,1% des lettres envoyées vers la France sont distribuées en J+3

3. Les mesures

La mesure nationale a été effectuée en externe par TNSILres Luxembourg.

La mesure des résultats intracommunautaires a été effectuée par Ipsos GmbH et TNS UK Ltd. sous l'autorité d'IPC (International Post Corporation). Celle-ci a été effectuée de bout en bout, depuis la date de remise du courrier à la poste dans le pays d'origine jusqu'à sa distribution au destinataire final dans le pays de destination, et comprend les opérations de collecte, de tri, de transport et de distribution.