



Monsieur Mars Di Bartolomeo
Président de la Chambre des Députés

Luxembourg, le 9 janvier 2017

Par la présente, nous avons l'honneur de vous informer que conformément à l'article 80 du Règlement de la Chambre des Députés, nous souhaiterions poser une série de questions à Monsieur le Ministre de l'Économie au sujet des services de la POST.

Depuis octobre 2015, les facteurs offrent des services supplémentaires au-delà de la distribution de courrier, tels que la garde des envois postaux, les emballages, les timbres, l'affranchissement des lettres et colis, la remise de lettres recommandées, le dépôt de lettres, et le retrait et versement d'un montant limité sur un compte chèque postal. Ce dernier service, également presté autrefois par les facteurs, semble véritablement resurgir depuis que la POST a annoncé quelques semaines après l'extension du rôle des facteurs, en décembre 2015, la fermeture de 35 de leurs bureaux à travers le pays en 2016.

C'est dans ce contexte que nous aimerions poser les questions suivantes à Monsieur le Ministre de l'Économie :

1. Monsieur le Ministre peut-il constater une évolution significative relative au recours aux services supplémentaires prestés par les facteurs depuis octobre 2015 ?
2. Qu'en est-il plus spécifiquement des services financiers depuis la fermeture de bureaux régionaux de la POST en avril 2016 ?
3. Quelle est la procédure exacte que les citoyens doivent suivre afin de pouvoir bénéficier des prestations financières des facteurs ?
4. Monsieur le Ministre estime-t-il que cette procédure pourrait, le cas échéant, être simplifiée ?

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre parfaite considération.

Martine Hansen
Députée

Marco Schank
Député



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

Le Ministre

Luxembourg, le 17 février 2017



Le Ministre de l'Économie
à
Monsieur le Ministre aux
Relations avec le Parlement

L-2450 LUXEMBOURG

Réf.: Co/QP2659-01/JM-cl

Objet: Question parlementaire N° 2659 du 9 janvier 2017 de Madame la Députée
Martine Hansen et de Monsieur le Député Marco Schank

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse de Monsieur le Ministre de l'Économie à la question parlementaire sous objet, avec prière de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Étienne Schneider

Dossier suivi par : Judith Meyers, tél : 247-84349 ; email : judith.meyers@eco.etat.lu

Réponse de M. le Vice-Premier ministre, ministre de l'Economie, Etienne Schneider, à la question parlementaire nr 2659 du 9 janvier 2017 des députés Martine Hansen et Marco Schank

Suivant les informations obtenues par POST Luxembourg, je peux vous donner les réponses ci-après aux questions posées :

Depuis l'introduction en octobre 2015 des services supplémentaires offerts par les facteurs de POST Luxembourg, il a été constaté que la demande de la part des citoyens pour ces nouveaux services est plus significative en milieu rural qu'en milieu urbain. Cependant, il convient de préciser que le recours à cette offre n'est pas excessif en général.

Pour ce qui est plus spécifiquement des services financiers offerts par les facteurs, ceux-ci représentent environ vingt pour cent des demandes formulées par les citoyens. Post Courrier a effectué des statistiques au mois de janvier 2016 et au mois de juin 2016, donc avant et après la fermeture des trente-cinq bureaux de poste en avril 2016. Une augmentation sensible des demandes en rapport avec les services financiers à prester en tournée n'a pas pu être constatée.

Les clients, qui souhaitent procéder au retrait d'argent, font tout simplement part de façon orale à leur facteur, lors de son passage quotidien, des services et produits dont ils veulent bénéficier. Le facteur fournit, le cas échéant, toutes les précisions nécessaires en rapport avec le service demandé par le client et s'occupe par la suite de toutes les formalités. Lors de son prochain passage au domicile du client, la réception des fonds est documentée par la simple signature du client sur la pièce comptable afférente. Il s'agit de l'unique formalité exigée de la part du client pour clôturer le service demandé.