



Här Mars Di Bartolomeo
President vun der Chamber

Lëtzebuerg, den 22. März 2017

Här President,

Esou ewéi den Artikel 80 vum Chambersreglement et virgesäit, bidden ech Iech, folgend parlamentaresch Fro un den Här Wirtschaftsminister weiderzeginn.

Den 11. Abrëll 2017 ass et ee Joer hier, dass d'Post 35 vun hire 97 Postbüroen zou gemaach huet. Et ass deemno un der Zäit, een éischte Bilan ze zéien. Rezent stoung an der Press, dass nach méi Fermeturë vu Postbureauen op eis zou komme wäerten. Laut Aussoe vun der Direktesch vu Post Courier virum Personal aus dem Reseau Vente am Hierscht 2016 gëtt vun enger Reduktioun op just nach ongeféier 15 Postbüroer bis 2025 geschwat. Deemno wier et wichtig, dass den Här Wirtschaftsminister d'Zukunftspläng vun der Post duerleeën an erkläre géif, besonnesch fir net all déi betraffen Acteuren ze iwwerraschen. An dem Kontext well ech drun erënneren, dass d'Post sech 2008 verpflichtet hat, am Virfeld vu der Fermeturë mat de Gemengen ze schwätzen. Genau dat ass awer Enn 2015 net geschitt. Den 3. Dezember 2015 hat d'Post Decisioun geholl, a eréischt de 7. Januar 2016 goufen d'Gemengen op eng Informatiounsversammlung invitéiert, a virun de Fait accompli gesat.

An dësem Kontext géif ech gäre folgend Froen un den Här Wirtschaftsminister stellen:

- Wat ass mat de Gebaier vun de betraffene 35 Postbureauen geschitt ? Wéivill vun deene Bureauen hunn der Post gehéiert ?
- De 9. Dezember 2015 hat de Wirtschaftsminister der d'CSV an der Chamber geäntwert, d'Post géif sech mam Syvicol zesumme setze fir ze kucken, wat mat deene Bureauen a Gebaier geschitt. Wat ass dobäi erauskomm ?
- Den Här Minister hat versprach, et géif een sech mam Wunnungsbauministère zesumme setzen, fir eventuell soziale Wunnengsbau an deene concernéierte Gebaier ze realiséieren. Ass dat geschitt ? Falls jo, wéini a wéivill där Reuniounen goufen et ? A wat ass d'Resultat vun deene Reuniounen ?
- Kann den Här Minister déi genannten Aussoe vun der Direktesch vu Post Courier confirméieren ? Ginn et effektiv Pläng, wou a wéini weider Bureauen sollen zougemaach ginn ?
- Grad dëst Joer ass et wichtig, dass sech d'Gemenge laangfristeg op déi zukünfteg Changementer astelle kennen. Ass den Här Minister net der Meenung, dass et endlech un der Zäit wier, fir eng kloer Strategie virzeleeën, wei et an deene nächsten 10 Joer mam Reseau vun de Postbureauen weider geet ?
- Wier et méiglech, dass den Här Minister eng Lëscht géif virleeën, mat den aktuell nach bestoende Postbureauen an hire Proprieteitsverhältnissen, souwéi mat de 35 Postbureauen déi zougemaach goufen a wat mat deene geschitt ass ?

Här President, ech bidden Iech mäin déifste Respekt unzehuelen.

Félix Eischen
Députéierten



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

Le Ministre

Luxembourg, le 24 avril 2017



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

L-2450 LUXEMBOURG

Réf. : Co/QP2862-02/JM-dm

Objet: Question parlementaire N° 2862 du 22 mars 2017 de l'honorable Député Felix Eischen

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

**Äntwert vum Häer Etienne Schneider, Vize-Premier Minister a Wirtschaftsminister op
d'parlamentaresch Ufro nr 2862 vum 22. Mäerz 2017 vum Deputéierte Felix Eischen**

De Verwaltungsrot vun POST Luxembourg huet 2015 eng global Strategie ugeholl fir de Verkafsreseau ze moderniséieren, am Sënn vun engem bessere Service um Client wat d'Accessibilitéit vun de Siten an d'Öffnungszäiten ugeet.

Dës Strategie baséiert op 4 Pilieren déi sech géigesäiteg verstärken:

- D'Schafe vun den *Espaces POST*, wou de Client eng grouss Gamme u Produit'en a Servicer aus alle Beräicher virfënnt mat engem innovative Konzept dat d'Clients-Experienz an den Zentrum réckelt. Des *Espaces POST* ginn no a no vum 3. Trimester 2017 un op.
- *D'Points POST*, an Zesummenaarbecht mat de verschiddene Partner vu POST Luxembourg sinn iwwert d'Land verdeelt. 34 sinn der schonn operationell an hier Unzuel wäert och nach weider erop goen.
- De *Self-Service*, ob via Internet oder via aner innovativ Solutiounen wéi de PackUP Statiounen. D'Zuel vu PackUP Statiounen huet sech säit 2016 verduebelt a wäert och nach dëst Joer substantiell klammen.
- *D'Services de proximité* mam Bréifdréier, e Konzept dat Enn 2015 lancéiert gouf, an erlaabt beim Bréifdréier eng ganz Panoplie un Produit'en a Servicer vu POST Luxembourg ze bestellen.

Dës Strategie gouf 2015 décidéiert a kommunizéiert. D'Ëmsetzung dovunner geet virun a beinhaltet souwuel d'Opmaache vu neie wéi och d'Zoumaache vun ale Verkafsstellen. All Ännerung um Niveau vum Verkafsreseau vu POST Luxembourg ass direkt vun dëser Strategie ofzeleeden. Et bleift ze bemerken dass d'Zoumaache vun enger Verkafsstell an der Kompetenz vum Verwaltungsrot vu POST Luxembourg läit a bis haut ass dee Verwaltungsrot net mat der Ufro fir eng zousätzlech Fermeture befaasst ginn.

De Pressecommuniqué vum 3. Dezember 2015 (cf. Annexe) zu dësem Sujet ass also nach ëmmer aktuell.

Den honorabelen Deputéierte freet dës Weideren eng Lëscht mat den aktuell nach besteende Postbureauen an hire Propriétéitsverhältnisser:

	Bureau	Adresse	Code Postal	Localité	
1	Bascharage-Guichets	6, avenue de Luxembourg - Centre Commercial Cactus	L-4901	Bascharage	Location
2	Belvaux	58, rue de la Poste	L-4401	Belvaux	Propriété
3	Bereldange	7, route de Luxembourg	L-7201	Bereldange	Propriété
4	Bertrange	1, rue de la Fontaine	L-8005	Bertrange	Location
5	Bettembourg	8, rue de l'Indépendance	L-3201	Bettembourg	Propriété
6	Boulaide	20, rue Jérôme de Busleyden	L-9639	Boulaide	Propriété
7	Bridel	2, rue François-Christian Gerden	L-8132	Bridel	Location
8	Capellen	20, route d'Arlon - Centre commercial Match	L-8301	Capellen	Location
9	Clemency	28, rue de l'Eglise	L-4965	Clemency	Location
10	Clervaux	30, Grand-rue	L-9701	Clervaux	Location
11	Colmar-Berg	1, rue de la Poste	L-7701	Colmar-Berg	Propriété
12	Diekirch	Place Guillaume	L-9201	Diekirch	Propriété

	Bureau	Adresse	Code Postal	Localité	
13	Differdange	Coin Michel Rodange / Rue de la Poste	L-4501	Differdange	Propriété
14	Dudelange	16-18, rue Jean Jaurès	L-3401	Dudelange	Propriété
15	Echternach	2, route de Luxembourg	L-6401	Echternach	Propriété
16	Esch-Centre	13, rue Zénon Bernard	L-4001	Esch-sur-Alzette	Propriété
17	Esch-Lallange	5A, boulevard Pierre Dupong	L-4086	Esch-sur-Alzette	Location
18	Esch-Nord	49, route de Belvaux	L-4025	Esch-sur-Alzette	Location
19	Ettelbruck	2c, avenue Lucien Salentyne	L-9001	Ettelbruck	Location
20	Grevenmacher	1, Schiltzenplatz	L-6701	Grevenmacher	Propriété
21	Helfent-Bertrange	City Concorde, 80, route de Longwy	L-8080	Bertrange	Location
22	Hesperange	460, route de Thionville	L-5801	Hesperange	Propriété
23	Hobscheid	25, Grand-rue	L-8372	Hobscheid	Location
24	Hosingen	43, Hauptstrooss	L-9801	Hosingen	Location
25	Junglinster	Centre Commercial Langwies I / 33, rue Hiel	L-6101	Junglinster	Location
26	Kayl	25, Grand-rue	L-3601	Kayl	Propriété
27	Larochette	8, rue de Medernach	L-7601	Larochette	Propriété
28	Leudelange	5a, rue du Lavoir	L-3205	Leudelange	Location
29	Lorentzweiler	76, route de Luxembourg	L-7373	Lorentzweiler	Propriété
30	Luxembourg-Belair	1b, boulevard Pierre Dupong	L-1430	Luxembourg	Propriété
31	Luxembourg-Bonnevoie	1, rue Auguste Charles	L-1326	Luxembourg	Location
32	Luxembourg-Centre	25, rue Aldringen	L-2019	Luxembourg	Propriété
33	Luxembourg-Centre Hospitalier	4, rue Nicolas-Ernest Barblé	L-1210	Luxembourg	Location
34	Luxembourg-Eich	131A, rue de Mühlenbach	L-2168	Luxembourg	Location
35	Luxembourg-Gare	38, place de la Gare	L-1015	Luxembourg	Propriété
36	Luxembourg-Hollerich	125, route d'Esch	L-1471	Luxembourg	Location
37	Luxembourg-Kirchberg	41B, avenue J.F. Kennedy	L-1855	Luxembourg	Location
38	Luxembourg-Limpertsberg	53, avenue Pasteur	L-2311	Luxembourg	Propriété
39	Luxembourg-Parlement Européen				Location
40	Mamer	14, rue du Millenaire	L-8201	Mamer	Propriété
41	Mersch	3-7, rue Grande-Duchesse Charlotte	L-7501	Mersch	Propriété
42	Mondercange	1, rue Arthur Thinnes	L-3901	Mondercange	Propriété
43	Mondorf-les-Bains	15, avenue Lou Hemmer	L-5601	Mondorf-les-Bains	Propriété
44	Niederanven	141, route de Trèves	L-6905	Niederanven	Propriété
45	Oberkorn	19, route de Belvaux	L-4510	Oberkorn	Propriété
46	Pétange	13, avenue de la Gare	L-4701	Pétange	Propriété
47	Rambrouch	18, rue Principale	L-8801	Rambrouch	Propriété
48	Redange-sur-Attert	74, Grand-rue	L-8501	Redange-sur-Attert	Propriété
49	Reisdorf	6, route de la Sûre	L-9390	Reisdorf	Location
50	Remich-Guichets	15, rue Enz	L-5501	Remich	Location
51	Rodange	18, avenue Dr Gaasch	L-4801	Rodange	Propriété
52	Rumelange	1, place Grande-Duchesse Charlotte	L-3701	Rumelange	Propriété
53	Saeul	8, rue Principale	L-7470	Saeul	Location
54	Sandweiler	27, rue Principale	L-5201	Sandweiler	Propriété
55	Schifflange	3, avenue de la Libération	L-3801	Schifflange	Propriété

	Bureau	Adresse	Code Postal	Localité	
56	Steinfort	7, rue de Luxembourg	L-8401	Steinfort	Propriété
57	Strassen	142, route d'Arlon	L-8001	Strassen	Propriété
58	Troisvierges	42, Grand-rue	L-9901	Troisvierges	Propriété
59	Vianden	27, Grand-rue	L-9401	Vianden	Propriété
60	Wasserbillig	5, Grand-rue	L-6601	Wasserbillig	Location
61	Wiltz	7, route de Kautenbach	L-9501	Wiltz	Propriété
62	Wormeldange	86, rue Principale	L-5507	Wormeldange	Propriété

21 vun den 35 Lokaler, wou Postbureauen dra waren, déi zougemaat goufen, haat POST Luxembourg gelount. Fir dës Lokaler ass de Bail opgeléist ginn.

POST Luxembourg ass Propriétaire vun den aneren 14 Gebaier :

Localité	Adresse
Esch-sur-Sûre	3, rue de la Poste
Perlé	rue de la Poste
Bissen	Grand-rue
Useldange	rue de la Gare
Beaufort	Grand-rue
Consdorf	22, route de Luxembourg
Wecker(-Gare)	8, Duchscherstrooss
Roodt-sur-Syre	4, rue de la Gare
Oetrange	15, rue de la Gare
Roeser	52, Grand-rue
Aspelt	1, Kierfechtstrooss
Tetange	9, rue Thomas Byrne
Dippach	63, route de Luxembourg
Luxembourg-Kirchberg	111-113, rue des Maraîchers

11 vun dëse 14 Gebaier stinn zum Verkaf. Um Site vun de Gebaier zu Konsdrëf, Téiteng an um Kirchberg ass och e Centre de télécommunications. Dofir kënnen dës 3 Gebaier am Ament net verkaf ginn.

All Site, dee ka verkaf ginn, ass vun engem assermentéierten Expert evaluéiert ginn. Dës Expertisen sinn am November 2016 ofgeschloss ginn.

POST Luxembourg hat 2016 och 3 Reuniounen mam Wunnungsbauministär an eng Ufanks des Joers. Dës Weideren sinn 2 Visitten vun de verschiddenen Gebailechkeeten organiséiert ginn. No dësen Visitten huet de Wunnungsbauministär POST Luxembourg déi Sitten matgedeelt, déi fir si potentiell kéinten interessant sinn.

Déi concernéiert Gemengen haten och d'Méiglechkeet, fir hiren Interessi ze manifestéieren, fir déi Gebailechkeeten déi op hirem Territoire sinn, ze iwwerhuelen. D'Modalitéiten vun enger eventueller Reprise gi säitdeem diskutéiert.

Säit Ufank 2017, sinn Diskussiounen am Gang mat interesséierten Gemengen, notamment Beaufort, Betzder, Biissen, Konter, Fréiseng a Réiser.

Biissen huet als eenzeg Gemeng bei de Visitten vun 2016 e fermen Interessi manifestéiert. Déi aner Gemengen hunn no de Visitten hiren Interessi matgedeelt fir eventuell deen een oder aneren Site ze iwwerhuelen. Et ass mam Wunnengsbauministär zesummen decidéiert ginn, als éischt des Diskussiounen mat de Gemengen ofzeschléissen an duerno eng Lëscht opzestellen mat Sitten déi definitiv vum Ministär iwwerholl ginn. Et bleift ze bemierken dass verschidden Sitten souwuel d'Gemeng wéi de Ministär interesséieren.

Communiqué de presse

Réorganisation du réseau de vente de POST Luxembourg

Diversification de la présence, mieux accessible, plus disponible

Luxembourg, le 3 décembre 2015 – Au cours des prochains mois, la présence physique de POST Luxembourg va évoluer, sans pour autant diminuer. Au contraire, POST va amplifier sa présence grâce à une diversification de son réseau de vente. Avec celle-ci, l'entreprise s'adapte au mode de vie actuel et vise à satisfaire les clients qui demandent des sites facilement accessibles avec des horaires d'ouverture étendus. L'amélioration des services à la clientèle et la pérennité de nos 3 métiers « POST Telecom », « POST Courrier » et « POST Finance » sont au cœur de nos objectifs.

La situation actuelle du réseau de vente de POST est la suivante : actuellement, il y a une coexistence de deux réseaux qui sont, d'une part, celui de « POST Telecom » et, de l'autre part, celui de « POST Courrier » et « POST Finance ». A l'échelle nationale, 97 bureaux de poste et plus de 20 POST-Shops sont exploités, dont un certain nombre ne sont que partiellement disponibles pour les clients, en raison d'horaires d'ouvertures contraignants, ou d'une situation géographique difficile. En outre, l'accueil et l'aménagement d'un certain nombre de bureaux de poste ne répondent plus aux exigences actuelles des clients.

Depuis la loi du 26 décembre 2012, le réseau de vente de POST n'est plus considéré comme faisant partie du service universel. De plus, le coût du réseau de vente ainsi que la situation économique de « POST Courrier » et « POST Finance » ont été pris en compte.

Comportements et attentes des clients

Une étude menée en mai 2015 par TNS ILRES, via un sondage représentatif, a montré que les critiques exprimées par les clients des services postaux concernent principalement les plages horaires d'ouverture jugées trop courtes, ainsi qu'une mauvaise accessibilité des bureaux de poste, un manque de places de stationnement, et de trop longues attentes aux guichets. Malgré l'importance exprimée du critère de proximité, la majorité des répondants ont indiqué privilégier un allongement des plages horaires d'ouverture.

Une autre constatation concerne la grande confiance de la population envers les facteurs. En effet, 82% de la totalité des répondants estiment avoir confiance dans leur facteur. Pour les clients qui le connaissent et qui le voient régulièrement, le chiffre passe à 99% des répondants.

En réponse à la question de l'alternative souhaitée au bureau de poste, 85% des répondants citent les centres commerciaux.

Les opérations les plus fréquentes pour lesquelles les personnes se rendent dans les bureaux de poste sont l'achat de timbres ou d'enveloppes préaffranchies, suivi par la récupération de colis, l'envoi de lettres ainsi que la remise ou la récupération d'envois recommandés.

Les raisons principales qui poussent un client à effectuer des opérations postales hors des bureaux de poste, c'est-à-dire dans les centres commerciaux ou les stations-services, sont : les horaires d'ouverture, la disponibilité (« parce qu'on est déjà sur place ») et les facilités de stationnement.

4 piliers qui constituent la stratégie du réseau de vente

Depuis avril 2013, POST Luxembourg travaille à une nouvelle stratégie de vente, adoptée en mai 2015 par le Conseil d'administration. Elle repose sur quatre piliers distincts : les « Espaces POST », les « Points POST » en partenariat avec d'autres entreprises, « le Self-POST » et les compétences étendues du facteur.

Les « Espaces POST », concept moderne et convivial en voie de développement, accueilleront la clientèle en proposant les produits et services de télécommunications, postaux et financiers dans une même structure.

Parallèlement, les « Points POST » proposent une large sélection de produits postaux usuels que l'on trouve dans des entreprises partenaires (Cactus, Shoppi, stations-service et petits commerces).

La consolidation du service « Self POST » sera poursuivie avec des guichets automatiques disponibles pour les clients 24/24. A l'heure actuelle, POST compte déjà 32 stations PackUp, dont le nombre sera doublé d'ici fin 2016.

En outre, les offres en ligne et mobiles sont en perpétuelle évolution, et conduisent au développement de services digitaux qui, jusqu'à présent, étaient assurés par le réseau de vente physique.

Depuis le 26 octobre de cette année, le rôle du facteur a évolué. En effet, il est possible de lui acheter des timbres, des enveloppes préaffranchies et des étiquettes Follow-me (pour le suivi d'un envoi postal). Il est également possible de s'adresser à lui pour retirer ou déposer de l'argent d'un compte chèque postal, pour poster des lettres normales et recommandées, pour demander la garde ou le réacheminement du courrier personnel et pour commander la livraison de rouleaux de monnaie.

La future forme du réseau de vente

Suite aux constatations mentionnées précédemment et dans la lignée des mesures déjà mises en place, le réseau de vente intégré de « POST Telecom », « POST Courrier » et « POST Finance » sera appuyé par le concept « Espace POST » qui accueillera le client dans un environnement professionnel, convivial et entièrement dédié au conseil.

Via les services offerts par les facteurs et via la diversification du réseau de vente proposant des horaires d'ouverture étendus, le critère de la proximité reste présent au niveau national.

Le développement de nouveaux services en ligne et le déploiement des automates accessibles 24/24 font partie intégrante de la future forme du réseau de vente de POST Luxembourg.

Cette réorganisation a pour objectif d'améliorer les services au client et d'assurer la pérennité des trois métiers « POST Telecom », « POST Courrier » et « POST Finance ».

Concrètement, cela signifie la fermeture de 35 bureaux de poste de petite taille et aux horaires réduits. Les collaborateurs concernés viendront renforcer les équipes dans les bureaux les plus fréquentés afin d'améliorer le service et de diminuer les temps d'attente.

La mise en place de « Points POST » chez des partenaires (ex. Cactus/Shoppi) sera accélérée.

Le partenariat avec Banque Raiffeisen sera déployé.

Contact presse :
POST Luxembourg
Carmen Engels
Tél. : (+352) 4765-4224
carmen.engels@post.lu