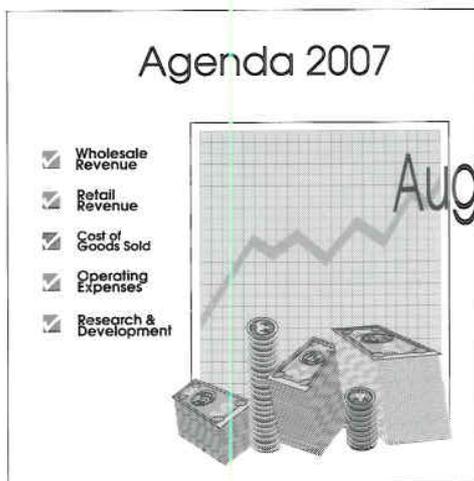


# Postfax



No 28  
Janvier 2004

# POSTES



Augmenter la Productivité

et

Maîtriser les Coûts

Les entreprises luxembourgeoises, comme d'ailleurs les entreprises des autres pays de l'Union européenne vivent actuellement au rythme de restructurations et de rationalisations qui se traduisent par des réorganisations et des changements technologiques ou de nouvelles logiques financières.

Dans le pire des cas, elles aboutissent à des licenciements ou des fermetures devenus presque « normales », bien que toujours douloureux, voire même catastrophiques pour les concernés.

Afin d'éviter le pire – du moins c'est la version officielle - on restructure quand « ça va bien » : on veut devenir encore plus compétitif. On s'impose un budget d'austérité alors que les affaires marchent très bien.

Tel est certainement également le cas de l'Entreprise des P&T luxembourgeoise. Avec un bénéfice avant impôts estimé à 76 millions euros pour l'exercice 2004, la nécessité de mettre en oeuvre un plan directeur de réduction des coûts (surtout salariaux) proposé par le consultant Mc Kinsey n'est, à priori pas évidente, ceci d'autant plus qu'il ressort de la récente enquête « Eurobaromètre » (*voir dernières pages du présent Postfax*) que les clients sont très satisfaits des prix et de la qualité des services offerts.

Les projections de la rentabilité de l'EP&T à l'horizon 2007 comportent évidemment une multitude d'hypothèses dont on ne saurait vérifier qu'après coup leur véracité. L'EP&T a, depuis sa création en 1992, subi plusieurs projections et études du genre qui concluaient avec des résultats négatifs mais qui, à la fin de leur échéance, étaient toutes loin des réalités.

L'Entreprise a néanmoins mis sur pied un plan de changement (Agenda 2007) qui prévoit des mesures qui devraient permettre, à l'horizon 2007 :

- de garantir aux P&T la rentabilité de chacun de ses secteurs d'activité ;
- de maintenir un service public d'excellente qualité à prester par un personnel compétent et motivé ;
- de consolider le statut d'entreprise publique ;
- de maintenir les télécommunications, les postes et les services financiers postaux dans une seule entité ;
- de sauvegarder le statut de droit public du personnel de l'Entreprise ;
- de garantir des emplois stables et de bonnes conditions de travail au personnel en activité de service et au personnel à engager.

Pour le Syndicat des P&T se posait dès lors la question s'il fallait

**protester et résister aux changements ?**

prévus ou les

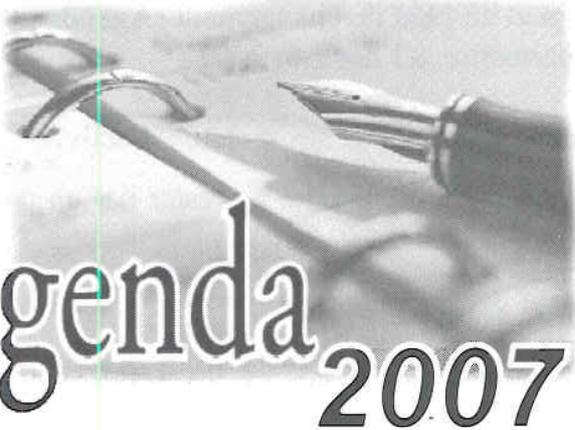
**accepter et accompagner ?**

La décision a été d'autant plus difficile que le Syndicat a perdu toute confiance envers la politique du personnel de l'EP&T qui se caractérise de plus en plus par un manque de transparence, qui cultive le favoritisme, et qui vise à moyen terme l'abolition du fonctionnariat.

Ce n'est que sur initiative du Conseil d'Administration de l'EP&T, qui a fait un choix judicieux des mesures jugées nécessaires pour sécuriser l'avenir de l'EP&T, dans l'intérêt bien compris des clients, du personnel et de l'entreprise, que le Syndicat a finalement approuvé l'Agenda 2007 dans sa version finale.

Ainsi le Syndicat a reçu la garantie dans le cadre de l'Agenda 2007 qu'il n'y aura

**aucun licenciement**



# Agenda 2007

## Procédure de mise en oeuvre

L'Agenda 2007 comprend toute une série de mesures prévues pour, soit augmenter les recettes, soit réduire les frais de fonctionnement.

Quatorze groupes d'études, dénommés « task forces » !!, sont chargés d'élaborer, selon un calendrier préétabli, des propositions concrètes suivant des lignes directrices arrêtées dans l'Agenda 2007 par le Conseil d'Administration.

Ces lignes directrices touchent, entre autres, des domaines tels que l'amélioration de l'offre aux clients, la mise en place d'une comptabilité de gestion par secteur, la communication interne.

Parmi les réorganisations de la gestion interne, un grand nombre de mesures concernent directement le personnel ou ses conditions de travail :

- ° non remplacement automatique des départs naturels ;
- ° examen par service du surplus, respectivement du manque de personnel ;
- ° modification des procédures de recrutement et d'embauche ;
- ° flexibilisation de la procédure de conversion de postes ;
- ° motivation des agents commerciaux ;
- ° généralisation des outils Géoroute et Control Concept ;
- ° étude des effets d'une concentration des bureaux de distribution ;
- ° adaptation des heures d'ouverture des bureaux de postes ;
- ° réduction de la taille du pool des remplaçants ;
- ° modification du format des sous-bureaux postaux , etc;

**Par contre, l'évaluation et la participation au bénéfice sont maintenues telles quelles.**

Toutes les propositions élaborées par les groupes d'études qui ont un impact éventuel sur le personnel, seront soumises à l'avis d'un groupe d'études « dimension sociale » composé à parts égales de représentants de l'Entreprise et de représentants du personnel dans le Conseil d'Administration.



# ETAT DES EFFECTIFS

## 2004

Dans le cadre de l'Agenda 2007 il a été décidé de revoir à un rythme annuel l'affectation des ressources en personnel. L'objectif est d'étudier dans quels services il existe un surplus, respectivement un manque de personnel, afin de pouvoir, soit supprimer des postes, soit les transférer dans un autre service, **dès que le titulaire sera parti en retraite.**

Comme le groupe de travail chargé d'élaborer des propositions concrètes en la matière n'a pas encore été en place fin 2003, le Conseil d'Administration avait chargé le Comité de Direction de soumettre, après consultation des représentants du personnel, une proposition « forfaitaire » pour la fixation de l'effectif 2004.

Par des calculs de probabilité d'une rare complexité (alors que la moyenne des départs à la retraite des dernières années aurait aussi fait l'affaire) le Comité est venu à la conclusion qu'en 2004 le nombre des départs naturels du personnel se chiffrera à 119 agents. Parmi ces 119 postes libérés en 2004 le Comité de Direction voulait en supprimer 10, tandis que 17 autres postes libérés seraient convertis en postes de la carrière supérieure.

Lors de deux réunions de consultation entre le Syndicat et le Comité de Direction aucun accord n'a été trouvé.

Les représentants du personnel ont déclaré n'être disposés à discuter d'une

### réduction du nombre d'emplois

que si toutes les possibilités de réduire le nombre total des heures prestées dans l'Entreprise, **sans réduction du nombre des emplois**, étaient épuisées.

Le Syndicat estime en effet que l'entreprise publique des P&T a également une responsabilité sociale vis-à-vis de l'Etat et devra, au vu des difficultés actuelles du marché de travail luxembourgeois et du climat d'insécurité qui en résulte, éviter de

de s'associer à une réduction supplémentaire de l'offre d'emplois au Grand-Duché.

Dans cet ordre d'idées, le Syndicat a proposé de

## promouvoir le service à temps partiel,

et d'économiser des heures de travail, sans pour autant réduire le nombre d'emplois auprès des P&T. Ainsi, par exemple, en modifiant deux postes devenus vacants en deux postes à mi-temps, l'Entreprise économise 2 x 4 heures/jour, c.-à.-d. qu'elle fait une économie budgétaire de 8 heures/jour sans pour autant supprimer un poste de travail.

En ce qui concerne les 17 conversions de postes, les représentants du personnel se sont opposés à un gonflement de l'effectif de la carrière supérieure, alors que les besoins et l'intérêt pour l'Entreprise de disposer, d'un seul coup, d'autant d'agents avec les qualifications envisagées, ne sont nullement évidents.

Les représentants du personnel ont clairement signalé qu'ils n'accepteront pas que les sacrifices demandés pour atteindre l'objectif d'un bénéfice constant, annoncé par le directeur général, se limitent au bas de l'échelle hiérarchique, alors qu'en haut lieu «le souhaitable» continue à prendre le devant sur «l'indispensable».

Finalement, le Conseil d'Administration a autorisé le Comité de Direction :

- 1.- à recruter en 2004, moyennant des conversions de postes, 12 agents pouvant se prévaloir d'une qualification spécifique déterminée;
- 2.- à réduire de 480 heures hebdomadaires le nombre total des heures prestées dans l'Entreprise, dans la mesure du possible, par le biais de l'extension du service partiel, sans réduction du nombre d'emplois ;
- 3.- à procéder aux engagements de remplacement dans les carrières d'origine, de tous les départs naturels, à l'exception des départs non remplacés en application des points 1 et 2 ci-avant.

En outre le Comité de Direction a été invité à soumettre aux représentants du personnel un bilan semestriel intermédiaire du résultat des mesures envisagées sub 1 et 2 ci avant et de faire rapport au Conseil d'Administration à la fin de l'année sur les mesures envisagées ci-avant.

Dans le cadre de l'Agenda 2007, le Syndicat a proposé de **promouvoir le service à temps partiel** et d'économiser ainsi des heures de travail, sans pour autant devoir réduire le nombre des emplois auprès des P&T. (voir article Effectif 2004 ci-avant)

Dans cet ordre d'idées, le comité de Direction a été invité par le Conseil d'Administration à faire appel à celles et ceux de ses agents qui seraient intéressés par un

**Service à temps partiel  
de 25%, 50% ou 75%  
d'une tâche complète**

Les demandes relatives à un service à temps partiel sont à introduire, en temps utile, par la voie hiérarchique et à adresser à M. le Président du Comité Direction de l'EP&T. Les stagiaires, les agents en congé pour travail à mi-temps ou sans traitement, et les agents en congé parental ne peuvent pas bénéficier d'un service à temps partiel.

L'agent bénéficiaire d'un service à temps partiel de 25%, 50% ou 75% a droit à respectivement 25%, 50%, 75% du traitement, respectivement de tout élément accessoire ou supplémentaire du traitement auquel il peut prétendre tel que, notamment l'allocation de famille, l'allocation de fin d'année (13e mois) ou toute autre prime ou accessoire de traitement.

Le service à temps partiel est à prester quotidiennement, à moins que, dans l'intérêt du service, une autre répartition, à fixer de commun accord entre le chef d'administration et l'agent, ne soit retenue.

Sous réserve de l'accord du Comité de Direction il est possible de répartir le temps de travail sur un nombre restreint de jours par semaine, sur une partie d'un mois, voire même sur une partie de l'année.

Le service à temps partiel presté pour s'occuper de l'éducation de son/ses enfants âgés de moins de quinze ans est bonifié comme période d'activité de service intégrale pour l'application des avancements en échelon, des majorations de l'indice et des avancements en traitement, pour les promotions ainsi que pour le droit d'admission à l'examen de promotion.

Attention : les agents en service partiel à raison de 75% d'une tâche complète n'ont droit qu'à la moitié de l'allocation de repas ;  
les agents en service partiel à raison de 25 % d'une tâche complète n'ont pas droit à une allocation de repas.

# Allocation de repas

L'allocation de repas donne parfois lieu à des réclamations concernant son application. Voilà pourquoi le Syndicat rappelle ci-après les principales dispositions en la matière :

L'allocation de repas de 110 euros est versée mensuellement, ensemble avec le traitement. Pour les agents bénéficiant d'un congé pour travail à mi-temps, l'allocation est réduite de moitié.

**L'allocation est également réduite de moitié pour les agents bénéficiant d'un service à temps partiel de 75% et de 50 % d'une tâche complète.**

**Aucune allocation de repas n'est due aux agents assumant un service à temps partiel de 25% d'une tâche complète.**

*Le Syndicat est tout-à-fait conscient que ces deux dispositions sont discriminatoires dans la mesure où les agents travaillant en service partiel à raison de 30 heures par semaine ne reçoivent qu'une demie allocation, alors que les agents travaillant 10 heures par semaine ne reçoivent aucune allocation de repas.*

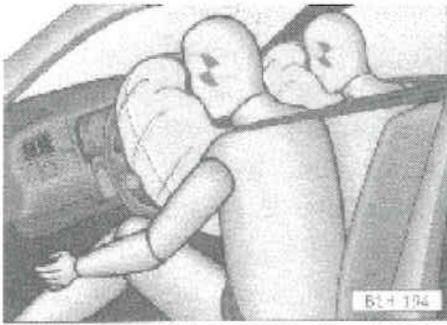
*Malheureusement, les démarches de la CGFP pour redresser cette situation se sont heurtées au piètre mercantilisme du Gouvernement qui, jusqu'ici, a toujours refusé de procéder aux adaptations qui, en toute logique, s'imposent.*

*La CGFP ne manquera pas de revenir à charge lors de la prochaine négociation de l'accord salarial qui viendra à échéance fin 2004.*

Aucune allocation n'est due pendant le congé de récréation. Pour l'application de cette disposition, il n'est pas versé d'allocation avec la rémunération due pour le mois d'août.

Aucune allocation n'est due pour les périodes de congé de maternité, congé sans traitement, congé sportif, congé éducation, congé parental, congé pour raisons familiales et congé spécial pour la participation à des opérations pour le maintien de la paix.

Pour l'agent en **congé de maladie**, l'allocation de repas est réduite de 5,50 euros pour chaque journée de congé, respectivement de la moitié de ce montant pour les agents bénéficiant d'un congé pour travail à mi-temps et pour les agents assumant un service partiel de 50% ou de 75 % d'une tâche complète.



## Rouler en sécurité

Un récent accident de route tragique dans lequel était impliqué un facteur a brusquement remis à l'ordre du jour le problème de la sécurité des agents des P&T appelés dans l'exercice de leurs fonctions à faire usage d'une voiture de service.

Par sa lettre du 15 octobre 2003, le Syndicat des P&T avait revendiqué le remplacement, dans les meilleurs délais, de toutes les voitures de service de l'EP&T qui ne sont pas équipées d'airbag.

Dans le cadre de l'analyse des propositions budgétaires pour l'exercice 2004 par le Conseil d'Administration, les représentants du personnel avaient réitéré leur revendication précitée.

A cette occasion, le Directeur Général s'était engagé (ce qui a été confirmé dans le rapport de la réunion du Conseil) que ***les P&T ont actuellement 35 voitures sans airbag en circulation, qui seront remplacées d'ici l'an 2005, c.-à.-d. au plus tard jusqu'au 31.12.04.***

Or, à notre grande surprise, le Directeur général adjoint, (qui pourtant été présent lors des discussions budgétaires précitées) a informé le Syndicat par sa lettre du 5 novembre 2003 que ***compte tenu des remplacements prévus dans le budget 2004, l'Entreprise gardera en service 80 véhicules (39 en permanence et 41 en tant que voitures de réserve) qui ne sont pas équipés d'un airbag !***

Il s'ensuit que, du moins jusqu'en 2005, et probablement au-delà de ce délai, l'Entreprise entend continuer à exposer ses agents à un risque incommensurable, ceci pour la seule raison qu'un remplacement des 39 voitures en service en permanence coûterait, selon la lettre précitée, 650.000 euros, ce qui, selon les dires du Directeur général adjoint, ***dépasserait le cadre des moyens budgétaires de l'Entreprise.***



***Le Syndicat est consterné de constater que, d'un côté, l'Entreprise se permet de dilapider quelques 500.000 euros pour offrir des voitures de luxe à des cadres qu'elle juge assumer des responsabilités supérieures, alors que, de l'autre côté, elle sacrifie la sécurité de ses agents sur l'autel d'un budget d'austérité.***

S'il devait toutefois s'avérer que l'Entreprise, en offrant en cadeau des voitures de luxe, a trop présumé de ses capacités financières, nous invitons l'Entreprise à renoncer à l'organisation d'une fête du personnel et d'user des crédits afférents prévus au budget 2004 pour remplacer des voitures de service sans airbags !



Mi-juillet le Gouvernement a décidé de reconduire le congé parental (initialement limité au 31 juillet 2003) tout en apportant des modifications et des précisions qui se sont avérées indispensables par rapport à la loi actuelle.

Le Syndicat reprend ci-après les principales dispositions (actualisées) du

## *Congé parental*

L'objectif du congé parental est de permettre aux parents d'un enfant en bas âge d'interrompre leur carrière professionnelle pour assurer une présence auprès de l'enfant à des moments importants de son développement, tout en ayant la certitude de retrouver leur emploi à la fin du congé.

### **Chaque parent a droit, sur sa demande, individuellement à un congé parental**

c.-à.-d que la mère **et** le père peuvent tous les deux obtenir un congé parental de 6 mois en cas de naissance ou d'adoption d'un enfant.

Un des deux parents doit prendre son congé directement à la fin du congé de maternité ou d'accueil (premier congé). L'autre parent peut prendre son congé parental jusqu'à l'âge de 5 ans de l'enfant (le congé doit être entamé avant que l'enfant n'ait atteint l'âge de 5 ans).

Si le premier congé n'est pas pris, ni par la mère, ni par le père, il est définitivement perdu. Il ne reste dès lors que la possibilité pour l'un des parents de prendre le deuxième congé parental (jusqu'à l'âge de 5 ans de l'enfant).

Toutefois, par dérogation aux dispositions précitées, le parent qui vit seul avec son ou ses enfants dont il a la garde peut prendre le congé parental jusqu'à l'âge de 5 ans accomplis.

Le congé parental ne peut être scindé en deux ou plusieurs parties : il doit être pris en bloc et en une seule fois. De même le congé parental ne peut pas être transféré d'un parent à l'autre. Cela signifie que l'un des parents ne peut pas renoncer à son congé au profit de son conjoint. S'il ne le prend pas lui-même, le congé est perdu.

Le congé parental ne peut être accordé simultanément aux deux parents, mais doit être pris successivement. Cependant, il est possible aux deux parents de partir en congé parental à la même époque lorsque le congé est pris non à temps plein, mais **à temps partiel**. Dans ce cas, les parents doivent répartir leur congé de façon à assurer une présence permanente auprès de leur enfant ( p.ex. l'un des parents prend son congé parental le matin, l'autre l'après-midi).

Si le parent suspend intégralement son travail, il a **droit à un congé parental plein temps de 6 mois, même s'il n'a travaillé qu'à temps partiel**. Ce congé est à accorder de plein droit et l'employeur ne peut pas le refuser.

Si le parent ne veut pas suspendre intégralement son travail, **il peut prendre un congé parental à temps partiel sur 12 mois**. Dans ce cas, il doit réduire son activité professionnelle d'au moins de la moitié de la durée mensuelle normale de travail dans l'entreprise. Toutefois, le congé parental à temps partiel ne constitue pas un droit : il peut être refusé par l'employeur. Dans ce cas, le concerné doit prendre son congé parental à plein temps ou renoncer à sa demande.

Une prolongation du congé parental est prévue en cas d'accouchement ou d'adoption multiple. Dans cette hypothèse, le congé parental est prolongé de 2 mois plein temps respectivement de 4 mois à temps partiel pour chaque enfant à partir du deuxième enfant. Cette prolongation vaut pour les deux parents (premier et deuxième congé).

En cas de grossesse ou d'accueil d'un enfant pendant le congé parental donnant droit pour le même parent, au congé de maternité ou d'accueil, celui-ci se substitue au congé parental qui prend fin. Toutefois, le bénéficiaire peut demander le report de la fraction du congé parental non pris qui sera rattachée au nouveau congé parental due à l'occasion de la nouvelle naissance ou adoption.

**NOUVEAU**

La demande d'un ( premier) congé parental doit être soumise à son employeur, par lettre recommandée à la poste avec avis de réception, **deux mois avant le début du congé de maternité ou du congé d'accueil**.

La demande d'un deuxième congé parental doit être soumise à son employeur par lettre recommandée à la poste avec avis de réception **au moins six mois avant le début du congé parental**.

Le congé parental est considéré comme période d'activité de service intégrale pour les avancements en échelon ou en traitement, pour les promotions ainsi que pour le droit d'admission à l'examen de promotion. Le congé parental ne donne pas lieu à du congé annuel payé.

A l'expiration du congé parental, l'agent est en droit de réintégrer son poste de travail. L'employeur est non seulement obligé de reprendre l'agent à la fin du congé parental, mais aussi de lui conserver dans la mesure du possible son emploi antérieur.

Pendant la durée du congé parental, le bénéficiaire n'est pas rémunéré par son employeur, mais reçoit une indemnité forfaitaire de la part de la Caisse nationale des prestations familiales, appelée **indemnité de congé parental**

**L'indemnité forfaitaire mensuelle est de**

	<b>Indice 100</b>	<b>Valeur actuelle (indice 620,75)</b>
Congé parental à plein temps	<b>272,68 euros</b>	<b>1692,66 euros</b>
Congé parental à temps partiel	<b>136,34 euros</b>	<b>846,33 euros</b>

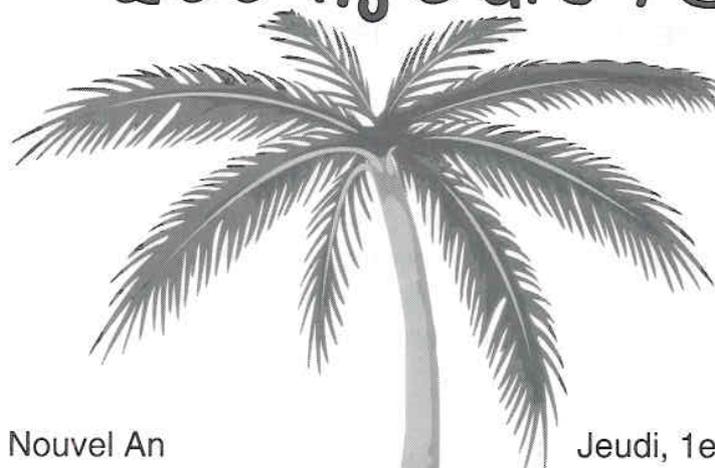
L'indemnité est exempte d'impôts et de cotisations d'assurance sociale, à l'exception de la cotisation d'assurance maladie et d'assurance dépendance.

L'indemnité est versée au cours de chaque mois pour lequel elle est due, à condition que la demande et les autres pièces justificatives aient été introduites dans le délai prescrit.

A partir de la notification de la décision d'octroi de l'indemnité, le choix du congé parental est définitif et le parent ne peut plus renoncer au congé parental et solliciter l'allocation d'éducation en lieu et place de l'indemnité de congé parental.



# 2004: jours fériés légaux



Nouvel An	Jeudi, 1er janvier 2004
Lundi de Pâques	Lundi, 12 avril 2004
Ascension	Jeudi, 20 mai 2004
Lundi de Pentecôte	Lundi, 31 mai 2004
Fête nationale	Mercredi, 23 juin 2004
Toussaint	Lundi, 1er novembre 2004

Conformément au règlement grand-ducal modifié du 22.08.85 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat, les journées suivantes sont à remplacer par un jour de compensation à prendre individuellement par chaque agent endéans un délai de trois mois prenant cours le lendemain du jour férié considéré

Fête du travail	Samedi, 1er mai 2004
Assomption	Dimanche, 15 août 2004
Noël	Samedi, 25 décembre 2004
Étienne	Dimanche, 26 décembre 2004

La limite de 3 jours fériés au maximum pouvant être compensés ayant été abolie par la loi du 2 mars 2002,

**chaque agent a donc droit en 2004 à 4 jours de compensation.**

**NOUVEAU**

Projet de loi portant institution d'un

## Congé d'accompagnement sans solde

Le gouvernement vient de soumettre à l'avis des chambres professionnelles un projet de loi qui a pour but de créer un droit, tant pour les travailleurs du secteur privé que pour les agents du secteur public, à un congé dénommé « *congé d'accompagnement* » et destiné à permettre à l'intéressé d'accompagner un membre de la famille proche ou une personne faisant part de son domicile et qui se trouverait dans une phase terminale d'une maladie grave.

Ce congé d'accompagnement est accordé pour une durée maximale de 6 mois. La demande d'obtention d'un tel congé doit être accompagnée d'un certificat attestant que la personne accompagnée souffre d'une maladie grave en phase terminale.

Le congé d'accompagnement est considéré – le non paiement du traitement et le droit au congé annuel mis à part – comme période d'activité de service intégrale pour les avancements en échelon ou en traitement pour les promotions ainsi que pour le droit d'admission à l'examen de promotion.

**Loterie  
Nationale**



*... Spilles gewonnen!*

## Assistance juridique en cas de litige professionnel

Tous les fonctionnaires et employés publics sont d'office membres de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics.

La Chambre est, entre autres, chargée de sauvegarder et défendre les intérêts matériels et moraux de ses membres et de veiller à l'observation de la législation et des règlements qui leur sont applicables.

Dans ce cadre, la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics assure, en cas de besoin, une assistance juridique à ses membres qui se trouvent confrontés à un problème en relation avec leur régime de service.

Pour les

### demandes d'assistance

les lignes de conduite suivantes sont à observer:

- 1.- l'intéressé est tenu de s'adresser d'abord au secrétariat de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics (tél 47 22 24-1). Aucune affaire ne sera prise en charge par la Chambre si l'intéressé a contacté de son propre initiative un avocat sans avoir demandé au préalable l'accord de la Chambre.
- 2.- l'intéressé avancera lui-même les honoraires demandés par son avocat; la Chambre ne procédera au remboursement qu'à l'issue du procès ou de la clôture du dossier;
- 3.- l'avocat sera informé par la Chambre si oui ou non elle prend à sa charge l'affaire ;
- 4.- la Chambre décidera en dernière instance, après examen approfondi du dossier, et en fonction de l'importance et des circonstances de l'affaire,
  - du pourcentage que la Chambre prendra à sa charge et
  - de l'application éventuelle d'un plafond.



# L'OPINION DES CONSOMMATEURS SUR LES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

THE EUROPEAN OPINION  
RESEARCH GROUP (EORG)

Pour la Commission européenne

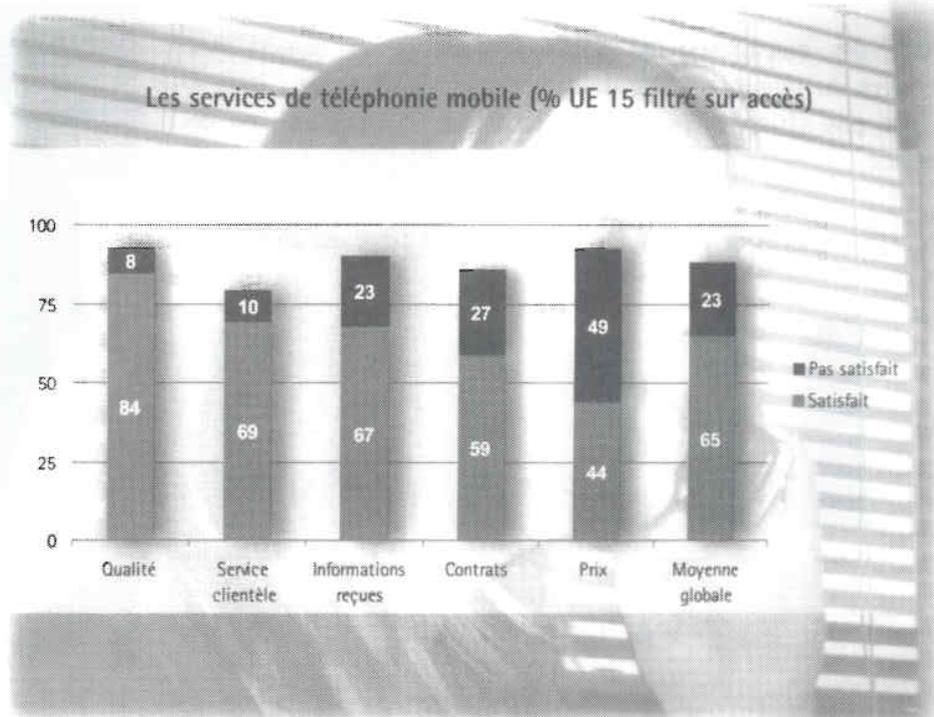
Direction Générale  
Santé et Protection des Consommateurs



Présentation synthétique des résultats

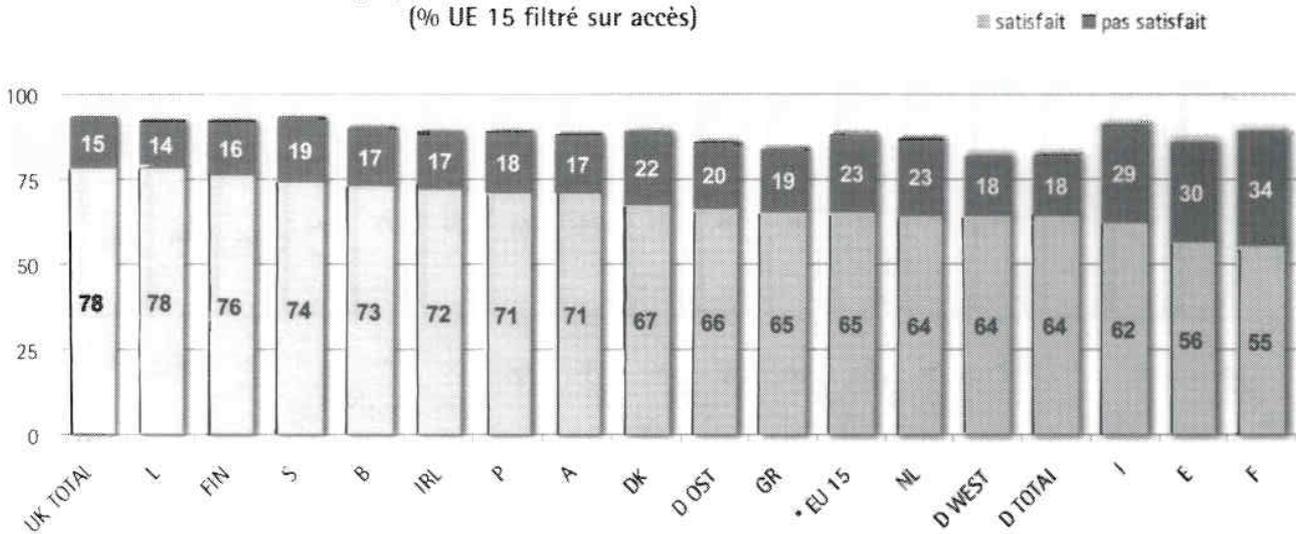
## 6.1. Les services de téléphonie mobile

**84% DES CONSOMMATEURS** sont satisfaits de la qualité des services de téléphonie mobile qu'ils utilisent. Mais 49% ne sont pas satisfaits par le prix payé pour ce service.



Globalement, les populations britannique et luxembourgeoise se montrent les plus satisfaites par les services de téléphonie mobile (78%), à l'inverse des Espagnols et des Français (respectivement 30 et 34% d'opinions insatisfaites).

Pourcentage global de satisfaction des consommateurs (% UE 15 filtré sur accès)



### TELEPHONIE MOBILE

		"Top 3" des pays (par ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	L (61%)	UK (59%)	FIN (57%)
	Pas satisfait	F (63%)	E (62%)	I (55%)
Qualité	Satisfait	UK (92%)	S (92%)	P (92%)
	Pas satisfait	F (11%)	E (11%)	DK (11%)
Informations	Satisfait	IRL (83%)	L (82%)	UK (82%)
	Pas satisfait	F (34%)	I (30%)	E (27%)
Contrats	Satisfait	UK (80%)	L (80%)	FIN (78%)
	Pas satisfait	I (43%)	F (43%)	E (36%)
Service clientèle	Satisfait	B (82%)	FIN (82%)	L (80%)
	Pas satisfait	DK (18%)	F (17%)	NL (15%)

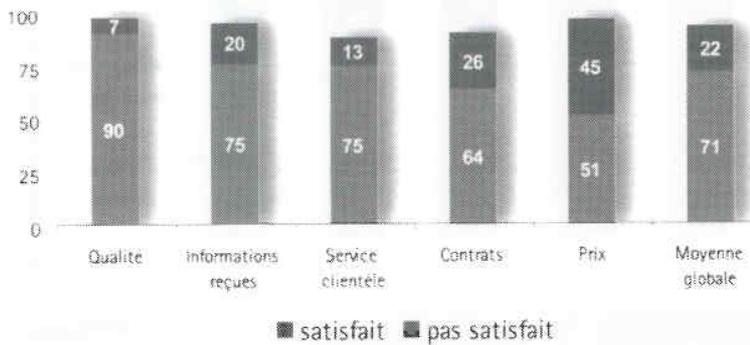
On trouvera ci-contre la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

## 6.2. Les services de téléphonie fixe

90% DES CONSOMMATEURS sont satisfaits de la qualité des services du téléphone fixe qu'ils utilisent. Mais ils sont 45% à n'être pas satisfaits par le prix payé pour l'utilisation de ce service.

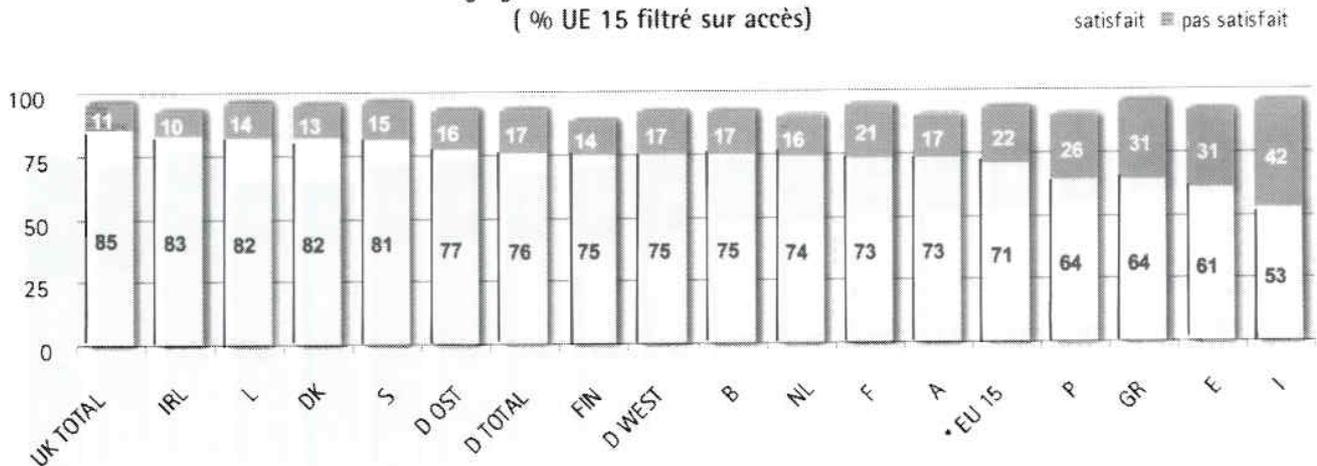


Les services de téléphonie fixe ( % UE 15 filtré sur accès )



Ce sont les consommateurs du Royaume-Uni (85%), d'Irlande (83%) et du Luxembourg (82%) qui sont les plus satisfaits par les services de téléphonie fixe. Les quatre Etats du Sud de l'Union européenne offrent les plus hauts taux d'insatisfaction (de 26% pour le Portugal à 42% pour l'Italie).

Pourcentage global de satisfaction des consommateurs ( % UE 15 filtré sur accès )



On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :



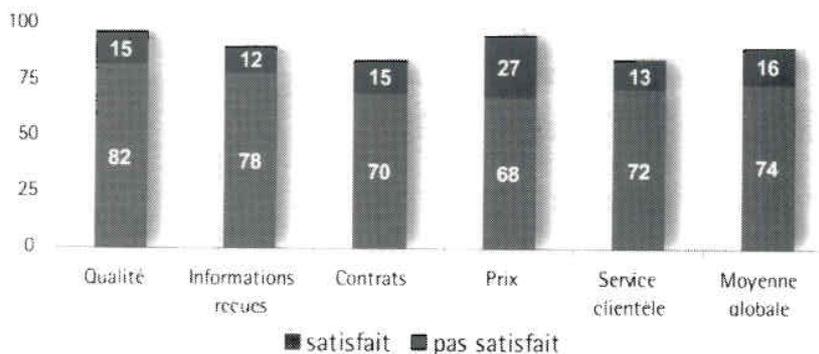
TELEPHONIE FIXE		"Top 3" des pays (par ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	DK (75%)	UK (73%)	S (67%)
	Pas satisfait	I (73%)	GR (65%)	E (61%)
Qualité	Satisfait	S (97%)	DK (97%)	UK (96%)
	Pas satisfait	I (16%)	GR (14%)	E (11%)
Informations	Satisfait	IRL (89%)	L (85%)	UK (85%)
	Pas satisfait	I (35%)	E (27%)	GR (27%)
Contrats	Satisfait	UK (86%)	DK (84%)	S (81%)
	Pas satisfait	I (63%)	P (38%)	E (37%)
Service clientèle	Satisfait	L (89%)	IRL (87%)	UK (85%)
	Pas satisfait	I (23%)	E (18%)	NL (15%)

## 6.6. Les services postaux



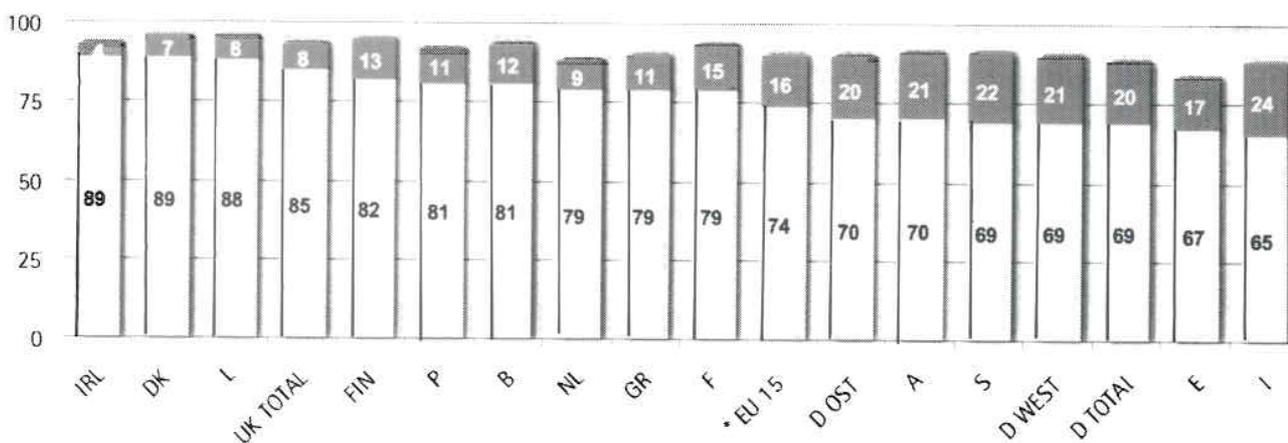
LA QUALITÉ DES services postaux est reconnue par plus de huit consommateurs sur dix (82%) ; les informations délivrées par ce service d'intérêt général satisfont quant à elles 78% des consommateurs. Plus d'une personne sur quatre considère que le prix payé pour ce service n'est pas raisonnable.

Les services postaux  
(% UE 15 filtré sur accès)



L'Irlande offre un taux de satisfaction de 89% quant à l'utilisation des services postaux (contre 4% seulement d'opinions contraires). A l'opposé, l'Italie : taux de satisfaction de 65% et d'insatisfaction de 24%.

Pourcentage global de satisfaction des consommateurs  
(% UE 15 filtré sur accès)



On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

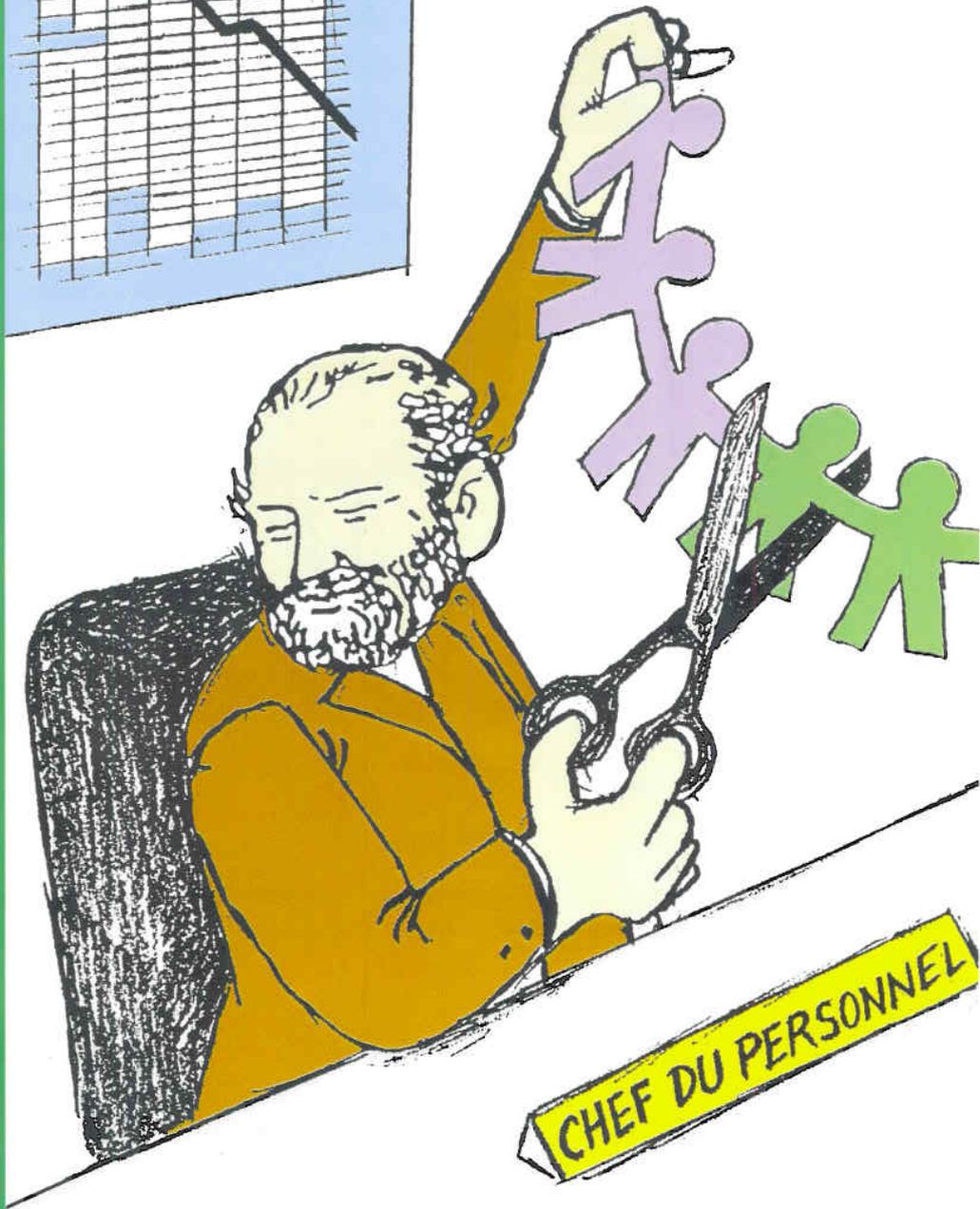
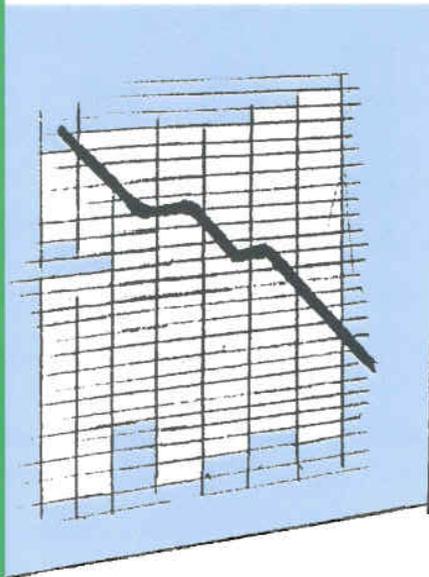
### SERVICES POSTAUX

		"Top 3" des pays (par ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	IRL (89%)	UK (87%)	DK (83%)
	Pas satisfait	D Total (44%)	A (42%)	S (38%)
Qualité	Satisfait	IRL (96%)	DK (94%)	L (92%)
	Pas satisfait	I (24%)	S (22%)	D Total (18%)
Informations	Satisfait	DK (91%)	L (90%)	IRL (89%)
	Pas satisfait	I (20%)	S (17%)	E (16%)
Contrats	Satisfait	DK (89%)	L (85%)	UK (84%)
	Pas satisfait	I (26%)	E (20%)	A (18%)
Service clientèle	Satisfait	L (90%)	P (89%)	DK (88%)
	Pas satisfait	I (18%)	A (17%)	D Total (16%)



# AGENDA

# 2007



# Postfix

Bulletin d'information du Syndicat des P&T  
b.p. 623 L-2016 Luxembourg



LUXEMBOURG-GARE  
PORT PAYE  
P/S 409