

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG 2024

RAPPORT STATISTIQUE

MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX	PAGE 7
SERVICES COURRIER	PAGE 16
SERVICES COLIS	PAGE 23
SERVICE POSTAL UNIVERSEL	PAGE 34
QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX	PAGE 36
ANNEXES	PAGE 40

NOVEMBRE 2025





PRÉFACE

L'INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE RÉGULATION (CI-APRÈS « ILR » OU « L'INSTITUT ») PUBLIE LE RAPPORT STATISTIQUE DU MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG EN 2024. PUBLIÉ ANNUELLEMENT, CE RAPPORT PRÉSENTE LA SITUATION DU SECTEUR POSTAL LUXEMBOURGEOIS ET CONSTITUE LA SYNTHÈSE DU SUIVI DU MARCHÉ NATIONAL DES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG.

Le rapport présente les indicateurs de suivi du marché des services postaux national, tels que les chiffres d'affaires, les volumes, les parts de marché des différents segments, à savoir, le marché national ou domestique et les marchés transfrontaliers sortant et entrant (outbound / inbound) des services courrier et colis, le service postal universel, ainsi que la qualité des services postaux prestés.

Les indicateurs présentés sont ceux définis dans le glossaire¹ établi par l'Institut dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue du suivi et de la surveillance du marché des services postaux luxembourgeois. Les services postaux comprennent, les services courrier (« lettres ») d'une part, et les services colis qui incluent également les services colis express d'autre part. Ils couvrent le marché national, le marché transfrontalier sortant et le marché transfrontalier entrant. Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux de lettres et de colis.

L'Institut distingue, d'une part l'activité fournie par les prestataires de services postaux sur le marché de détail pour

leurs clients et d'autre part, l'activité réalisée par les prestataires de services postaux intervenant sur le marché de gros auprès d'autres prestataires de services postaux en tant que sous-traitants. Le marché de détail des services postaux couvre l'ensemble des services postaux fournis par les prestataires aux clients finals. Les données statistiques présentées concernent essentiellement le marché de détail.

Par ailleurs, l'ensemble des indicateurs repris dans la collecte des données statistiques des services courrier et des services colis permettent de préciser et d'affiner le suivi et l'analyse du marché des services postaux au Luxembourg. Ainsi, les indicateurs relatifs à la segmentation des activités suivant le type de clients finals (particuliers ou professionnels), Business-to-Business, Business-to-Consumer ou Consumer to Business/Consumer introduits lors de l'exercice précédent permettent de caractériser plus finement le marché des services colis.

Le suivi effectué au niveau national par l'Institut s'inscrit dans le processus de surveillance du marché européen des services postaux de la Commission européenne.

¹ Voir Annexe 3 : Glossaire
<https://www.ilr.lu/espace-statistiques/statistiques/questionnaire-poststat-pour-la-col-lecte-de-donnees-relatives-aux-services-postaux/>

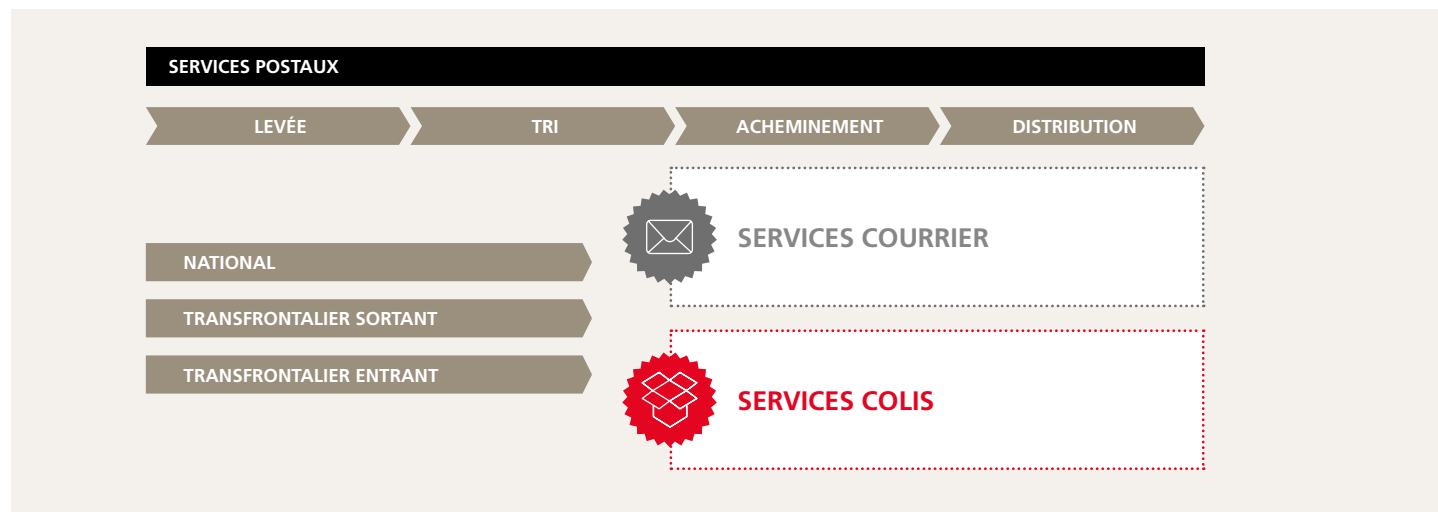
LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

Le présent rapport repose sur les données statistiques de l'année 2024 communiquées par 43 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services postaux luxembourgeois au cours de l'année de référence.

Il est à noter que la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux prévoit que l'Institut dispose d'un pouvoir de sanction en cas de non-respect par les prestataires de services postaux de leur obligation de fournir les données statistiques dans le respect des délais, du niveau de détail et de la forme demandés par l'Institut.

En complément au présent rapport, les données statistiques des services postaux au Luxembourg collectées depuis 2016 sont publiées via un outil interactif consultable sur le site Internet de l'Institut accessible par le lien: <https://www.ilr.lu/espace-statistiques/les-statistiques-par-secteur/le-secteur-des-services-postaux/>

Les données statistiques des services postaux présentées dans ce rapport sont également communiquées, sur demande, au STATEC¹ et à la Commission européenne², suivant des formats prédéfinis.



¹ [https://lustrat.statec.lu/vis?c=fr&pg=0&tm=secteur%20postal&df\[ds\]=ds-release&df\[id\]=DF_D8500&df\[ag\]=LU1&df\[vs\]=1.0&dq=A.&pd=2015%2C2024&to\[TIME_PERIOD\]=false](https://lustrat.statec.lu/vis?c=fr&pg=0&tm=secteur%20postal&df[ds]=ds-release&df[id]=DF_D8500&df[ag]=LU1&df[vs]=1.0&dq=A.&pd=2015%2C2024&to[TIME_PERIOD]=false)

² https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/statistics_fr

SOMMAIRE

1. MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX	PAGE 7	3. SERVICES COLIS	PAGE 23
1.1. CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES POSTAUX	PAGE 8	3.1. MARCHÉ DES SERVICES COLIS	PAGE 25
1.2. VOLUME DES SERVICES POSTAUX	PAGE 11	3.1.1. Prestataires des services colis	PAGE 25
1.3. CARACTÉRISTIQUES ET INDICATEURS DES SERVICES POSTAUX	PAGE 12	3.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services colis	PAGE 25
1.3.1. Prestataires de services postaux	PAGE 12	3.1.3. Répartition du trafic de colis par segment de marché national et transfrontalier	PAGE 26
1.3.2. Répartition du trafic et du chiffre d'affaires	PAGE 12	3.2. TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COLIS	PAGE 28
1.3.3. Emploi	PAGE 13	3.2.1. Chiffre d'affaires et volumes	PAGE 28
1.3.4. Structure du marché	PAGE 13	3.2.2. Structure des marchés transfrontaliers entrant et sortant	PAGE 28
1.3.5. Indicateurs de marché	PAGE 14	3.3. TRAFIC NATIONAL DES SERVICES COLIS	PAGE 31
1.3.6. Marché de gros	PAGE 14	3.3.1. Chiffres d'affaires et volume	PAGE 31
2. SERVICES COURRIER	PAGE 16	3.3.2. Structure du marché national	PAGE 31
2.1. MARCHÉ DES SERVICES COURRIER	PAGE 18	3.4. SEGMENTS DE MARCHÉ DES SERVICES COLIS B2B, B2C, C2X	PAGE 32
2.1.1. Prestataires des services courrier	PAGE 18	3.5. TARIFS DES SERVICES COLIS	PAGE 33
2.1.2. Chiffre d'affaires des services courrier	PAGE 18	4. SERVICE POSTAL UNIVERSEL	PAGE 34
2.1.3. Volumes des services courrier	PAGE 18	5. QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX	PAGE 36
2.2. TRAFIC NATIONAL DES SERVICES COURRIER	PAGE 20	5.1. POINTS D'ACCÈS	PAGE 37
2.3. TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COURRIER	PAGE 21	5.2. DÉLAI DE DISTRIBUTION	PAGE 38
2.4. TARIFS DES SERVICES COURRIER	PAGE 22	5.3. MÉDIATION ET RÉCLAMATION	PAGE 38
		6. ANNEXES	PAGE 40

GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1	PAGE 10
Chiffre d'affaires du marché des services postaux	
GRAPHIQUE 2	PAGE 10
Répartition du chiffre d'affaires total par service postal	
GRAPHIQUE 3	PAGE 11
Trafic de courrier	
GRAPHIQUE 4	PAGE 11
Trafic de colis	
GRAPHIQUE 5	PAGE 12
Nombre de prestataires de services postaux	
GRAPHIQUE 6	PAGE 12
Répartition du chiffre d'affaires total et du trafic total des services postaux	
GRAPHIQUE 7	PAGE 13
Répartition du nombre total des emplois par prestataire	
GRAPHIQUE 8	PAGE 13
Répartition du chiffre d'affaires 2023 du secteur postal	
GRAPHIQUE 9	PAGE 15
Nombre de prestataires assurant des services de sous-traitance	
GRAPHIQUE 10	PAGE 15
Nombre de prestataires sous-traitants par service postal	
GRAPHIQUE 11	PAGE 15
Part du trafic total sous-traité	

GRAPHIQUE 12	PAGE 18
Chiffre d'affaires total des services courrier	
GRAPHIQUE 13	PAGE 18
Trafic total de courrier	
GRAPHIQUE 14	PAGE 19
Trafic de courrier par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	
GRAPHIQUE 15	PAGE 19
Répartition du trafic de courrier par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	
GRAPHIQUE 16	PAGE 20
Trafic national de courrier	
GRAPHIQUE 17	PAGE 20
Trafic national des envois en nombre	
GRAPHIQUE 18	PAGE 21
Trafic transfrontalier sortant de courrier	
GRAPHIQUE 19	PAGE 21
Trafic transfrontalier entrant de courrier	
GRAPHIQUE 20	PAGE 22
Tarifs - Lettre (20 g) - National	
GRAPHIQUE 21	PAGE 22
Tarifs - Lettre (20 g) – International	
GRAPHIQUE 22	PAGE 25
Trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	

GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 23 PAGE 26

Chiffre d'affaires des services colis

GRAPHIQUE 24 PAGE 26

Trafic total de colis

GRAPHIQUE 25 PAGE 26

Répartition du trafic de colis par segment -
National, transfrontaliers sortant et entrant

GRAPHIQUE 26 PAGE 27

Répartition du chiffre d'affaires des services colis par segment –
National, transfrontaliers sortant et entrant

GRAPHIQUE 27 PAGE 27

Répartition du trafic de colis par segment –
National, transfrontaliers sortant et entrant

GRAPHIQUE 28 PAGE 29

Chiffre d'affaires des services colis transfrontaliers sortants

GRAPHIQUE 29 PAGE 29

Trafic transfrontalier sortant de colis

GRAPHIQUE 30 PAGE 29

Chiffre d'affaires des services colis transfrontaliers entrants

GRAPHIQUE 31 PAGE 29

Trafic transfrontalier entrant de colis

GRAPHIQUE 32 PAGE 30

Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par
prestataire de services postaux

GRAPHIQUE 33 PAGE 30

Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par
prestataire de services postaux

GRAPHIQUE 34 PAGE 31

Chiffre d'affaires des services colis nationaux

GRAPHIQUE 35 PAGE 31

Trafic national de colis

GRAPHIQUE 36 PAGE 31

Répartition du trafic national de colis par prestataire de services
postaux

GRAPHIQUE 37 PAGE 32

Segmentation du marché des services colis B2B- B2X- C2X

GRAPHIQUE 38 PAGE 33

Tarifs - Colis (2 kg) - National

GRAPHIQUE 39 PAGE 33

Tarifs - Colis (2 kg) – International

GRAPHIQUE 40 PAGE 38

Nombre de points automatiques de distribution
Parcel locker stations - USP

GRAPHIQUE 41 PAGE 38

Part du courrier distribué à J+2

MARCHÉ DES

SERVICES POSTAUX



2024

CHIFFRE D'AFFAIRES



203,89

MILLIONS D'EUROS



-2,8%



93,88

MILLIONS D'EUROS

-0,6%

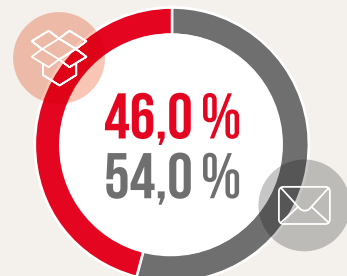


110,00

MILLIONS D'EUROS

-4,6%

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SERVICE POSTAL



LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

1.
MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DU MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX S'ÉLÈVE À 203,89 MILLIONS D'EUROS EN 2024, SOIT UNE BAISSSE GLOBALE DE 2,8 % PAR RAPPORT À 2023. LE CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS S'ÉLÈVE À 93,88 MILLIONS D'EUROS, EN LÉGÈRE BAISSSE DE 0,6 %, ET CELUI DES SERVICES COURRIER TOTALISE 110,00 MILLIONS D'EUROS, EN BAISSSE DE 4,6 % PAR RAPPORT À 2023. LA BAISSSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COURRIER S'INSCRIT DANS UNE TENDANCE CONSTATÉE DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES, EXCEPTÉ LES PÉRIODES MARQUÉES PAR UNE HAUSSE DES TARIFS POSTAUX DE POST LUXEMBOURG, COMME EN 2023. EN REVANCHE, LA BAISSSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS, BIEN QUE FAIBLE, ROMPT AVEC LA DYNAMIQUE DE CROISSANCE CONSTATÉE DEPUIS 2016. IL CONVIENT CEPENDANT DE RELATIVISER LES VARIATIONS DES CHIFFRES D'AFFAIRES CONSTATÉES DANS LES TROIS SEGMENTS DE SERVICES COLIS DONT LES ÉVOLUTIONS SONT CONTRASTÉES. LES SERVICES COLIS REPRÉSENTENT 46,0 % DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU MARCHÉ TOTAL, SOIT +1 POINT DE POURCENTAGE PAR RAPPORT À 2023.

TROIS PRESTATAIRES QUI DÉTENAIENT UNE PLACE NOTOIRE SUR LE MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG ONT NOTIFIÉ LA CESSATION DE LEUR ACTIVITÉ EN NOVEMBRE 2024. DEUX D'ENTRE EUX FOURNISSAIENT DES SERVICES AU TROISIÈME EN TANT QUE SOUS-TRAITANTS. LEUR ACTIVITÉ RÉALISÉE DANS LES SERVICES COURRIER ET SERVICES COLIS A ÉTÉ REPRISSE PAR DEUX AUTRES PRESTATAIRES ÉTABLIS DU SECTEUR.

LE REGISTRE PUBLIC DE L'INSTITUT COMPTE 43 PRESTATAIRES ACTIFS SUR LE MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX DONT UN NOMBRE CROISSANT DE PRESTATAIRES FOURNISSANT DES SERVICES POSTAUX EN TANT QUE SOUS-TRAITANTS. EN 2024, 10 PRESTATAIRES SOUS-TRAITANTS ONT ÉTÉ ENREGISTRÉS AUPRÈS DE L'INSTITUT.

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES POSTAUX

1.1.

Le marché luxembourgeois des services postaux est constitué de deux segments, celui des services courrier et celui des services colis. Selon les données collectées, le chiffre d'affaires du secteur des services postaux s'élève à 203,89 millions d'euros en 2024, en baisse de 2,8 % sur une base annuelle.

Le chiffre d'affaires des services postaux comprend d'une part, le chiffre d'affaires des services courrier qui s'élève à 110 millions d'euros, en baisse de 4,6 % par rapport à 2023 et d'autre part, celui des services colis qui totalise 93,88 millions d'euros en très légère baisse de 0,6 %. Ainsi, comme dans les années passées, le recul du chiffre d'affaires des services postaux découle essentiellement de celui des services courrier et, ce qui est inédit en 2024, de la stagnation du chiffre d'affaires des services colis. Sur la période 2021/2024, le chiffre d'affaires du marché des services postaux progresse annuellement de 2,0 %¹. Cette évolution résulte essentiellement de la croissance continue et soutenue du chiffre d'affaires du marché des services colis. De plus, l'augmentation tarifaire des envois nationaux et internationaux de courrier et de colis du prestataire du service postal universel, POST Luxembourg, en septembre 2022²³ a permis, en 2023, d'inverser ponctuellement la tendance et à stabiliser le chiffre d'affaires des services courrier qui est la résultante du recul continu du trafic de courrier.

Les services colis représentent 46,0 % du chiffre d'affaires total du secteur des services postaux en 2024 et les services courrier restent majoritaires avec 54,0 %. La part du trafic de colis dans le chiffre d'affaires total du secteur des services postaux a augmenté de 4,1 points de pourcentage en quatre années. Au regard des données publiées par les autorités de régulation des pays voisins, la répartition du chiffre d'affaires entre les services colis et les services courrier présente un caractère particulier au Luxembourg. De fait, dans les pays voisins, les services colis représentent au moins 50 % du chiffre d'affaires total du secteur postal.

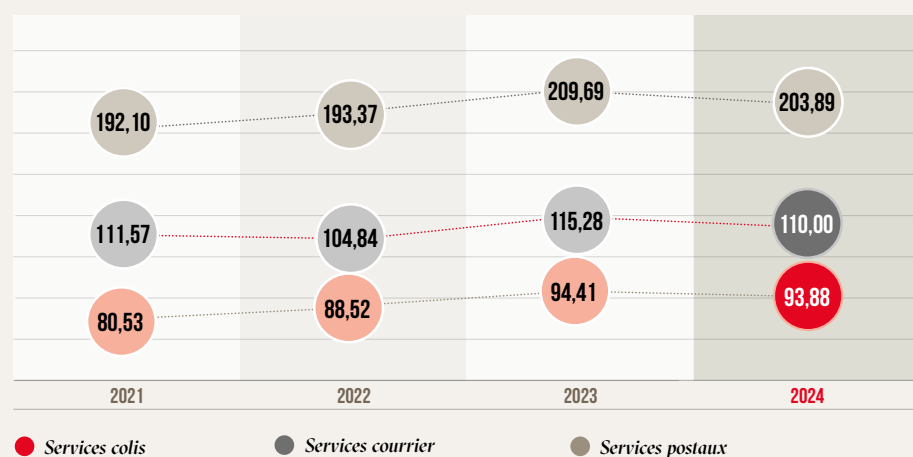
1 Le taux de croissance annuel composé (CAGR - Compound Annual Growth Rate) mesure le taux de croissance annuel moyen sur une période définie.
2 La précédente augmentation des tarifs du prestataire du service postal universel avait eu lieu en 2019.

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

GRAPHIQUE 1

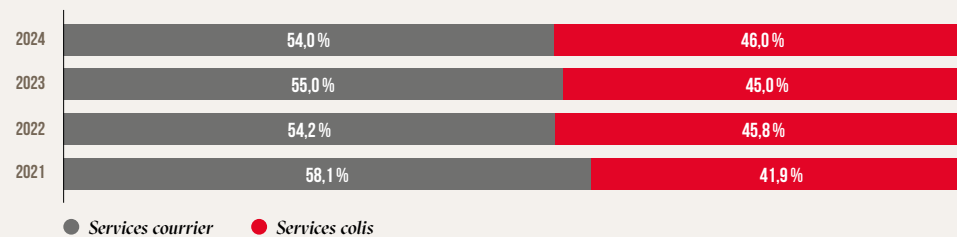
CHIFFRE D'AFFAIRES DU MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX

millions d'euros



GRAPHIQUE 2

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL PAR SERVICE POSTAL



« LES SERVICES COLIS REPRÉSENTENT 46,0 % DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DU SECTEUR DES SERVICES POSTAUX EN 2024 ET LES SERVICES COURRIER RESTENT MAJORITAIRES AVEC 54,0 %. »

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES POSTAUX

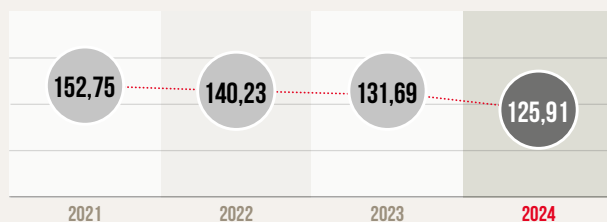
VOLUME DES SERVICES POSTAUX

CARACTÉRISTIQUES ET INDICATEURS DES SERVICES POSTAUX

GRAPHIQUE 3

TRAFIC DE COURRIER

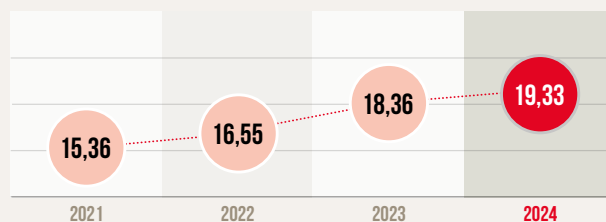
millions d'unités



GRAPHIQUE 4

TRAFIC DE COLIS

millions d'unités



VOLUME DES SERVICES POSTAUX

1.2.

Le volume du trafic postal s'élève à 145,25 millions d'envois, en baisse de 3,2 % par rapport à 2023. Les services courrier représentent 125,91 millions d'unités, en baisse de 4,4 %. Les services colis totalisent 19,33 millions d'unités, en hausse de 5,3 % par rapport à 2023. Cette augmentation annuelle des volumes de services colis est la plus faible depuis plusieurs années.

La tendance constatée sur l'ensemble du trafic des services postaux se confirme au vu du déclin progressif des services courrier lequel contraste avec le dynamisme du marché des services colis. Les habitudes adoptées par les consommateurs

pour effectuer leurs achats en ligne ont eu pour effet un net accroissement de la demande en services colis. Les tendances à la baisse de volumes de courrier et de hausse de volumes de colis constatées depuis 2015 se sont confirmées et, en partie, accentuées depuis 2020.

Cette même tendance se profile dans l'ensemble des États membres de l'Union européenne¹.

¹ ERGP Report 24(8) of 12 February 2025 on core indicators for monitoring the European postal market; The European Regulators Group for Postal Services: https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en



CARACTÉRISTIQUES ET INDICATEURS DES SERVICES POSTAUX

1.3. PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX

1.3.1.

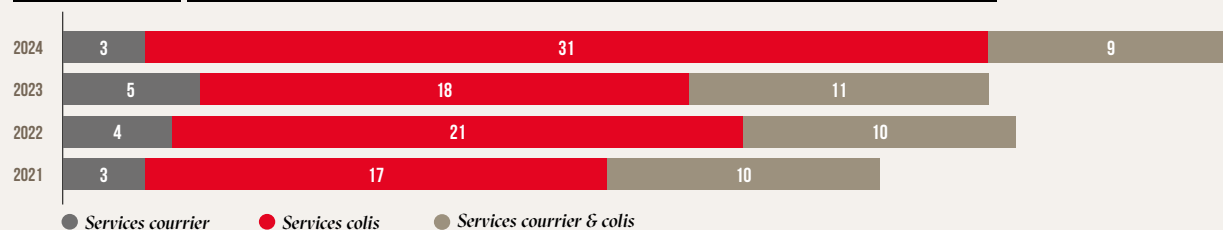
Les prestataires de services postaux inscrits dans le registre public auprès de l'ILR sont au nombre de 43 au 31 décembre 2024¹. Au cours de l'année 2024, 10 nouveaux prestataires ont été inscrits dans le Registre public de l'Institut et trois se sont retirés du marché. De plus, l'activité de trois prestataires du groupe DC Postal Service, ayant une part de marché significative sur le marché des services postaux au Luxembourg, a été reprise par deux autres déjà actifs sur le marché des services postaux².

Bien que pouvant varier d'une année à l'autre, le nombre de prestataires enregistrés auprès de l'Institut marque une tendance à la hausse depuis 2015, aussi bien pour ceux actifs dans les services courrier que ceux actifs dans les services colis dans le cadre de prestations de services postaux fournies directement aux clients finals et plus particulièrement celles fournies en sous-traitance pour d'autres prestataires. Certains sont exclusivement actifs sur le marché des services courrier ou sur celui des services colis, d'autres sont actifs sur les deux marchés.

Le présent rapport est établi sur la base des données statistiques communiquées par 43 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services postaux luxembourgeois en 2024, selon la répartition suivante, 72,0 % fournissent des services colis, 7,0 % des services courrier et 21,0 % fournissent des services colis et courrier³.

Ainsi, le nombre de prestataires fournissant des services colis est passé de 17 à 31 prestataires, alors que celui des prestataires fournissant des services courrier a diminué pour passer à trois prestataires; de même, le nombre des prestataires fournissant les deux services est passé de 11 à neuf.

GRAPHIQUE 5 NOMBRE DE PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX ENREGISTRÉS AUPRÈS DE L'INSTITUT



1 Voir Annexe 1 : Liste des prestataires de services postaux inscrits au Registre public de l'Institut au 31.12.2024.

2 Les trois sociétés sont reprises dans l'échantillon de la présente collecte et ont communiqué les données statistiques de l'année 2024 jusqu'à l'arrêt de leur activité en novembre 2024. Elles ne figurent plus dans le Registre public des prestataires postaux de l'Institut au 31 décembre 2024.

3 Les données reprises dans le présent rapport concernent 43 prestataires. À noter qu'un prestataire n'a pas communiqué les données statistiques demandées par l'Institut et a été, de ce fait, sanctionné. Par ailleurs, les données statistiques présentées ne reprennent pas celles de deux prestataires inscrits auprès de l'Institut au 31.12.2024 mais qui n'ont plus réalisé d'activité en 2024.

RÉPARTITION DU TRAFIC ET DU CHIFFRE D'AFFAIRES

1.3.2.

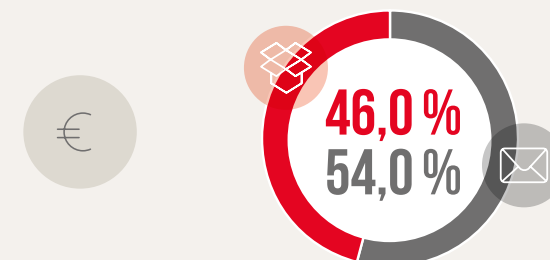
Comme indiqué dans les graphiques suivants, en 2024, la part du trafic de courrier reste supérieure à celle du trafic de colis. Pour autant, le trafic des services colis augmente à un rythme variable suivant les années alors que celui des services courrier régresse progressivement.

Les services colis représentent 46,0 % du chiffre d'affaires total des services postaux, alors qu'ils ne représentent que 13,3 % du trafic total.

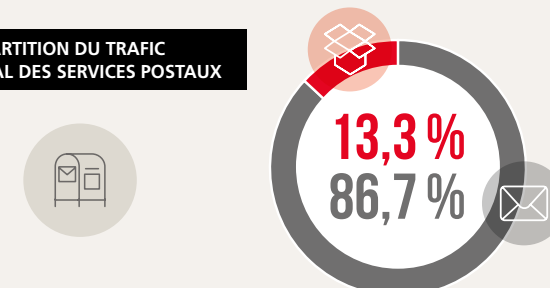
Le segment des services courrier représente 54,0 % du chiffre d'affaires du marché avec 86,7 % du trafic total.

GRAPHIQUE 6

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DES SERVICES POSTAUX



RÉPARTITION DU TRAFIC TOTAL DES SERVICES POSTAUX



CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES POSTAUX

VOLUME DES SERVICES POSTAUX

CARACTÉRISTIQUES ET INDICATEURS DES SERVICES POSTAUX

EMPLOI

1.3.3.

Selon les données statistiques collectées, le secteur postal occupe près de 2 250 personnes en 2024, en hausse de 11,9 % par rapport à 2023. La croissance des effectifs est essentiellement due à 10 nouveaux prestataires inscrits auprès du Registre public des prestataires postaux de l'Institut. Pour autant, la tendance à une croissance modérée des effectifs se constate depuis 2019, avec un taux de croissance annuel composé de 6,0 % sur la période 2021/2024.

Concernant le prestataire du service postal universel, la tendance à la baisse constatée depuis 2020 s'est inversée en 2024. De fait, le nombre d'employés s'établit à 1 273, en hausse de 2,0 % par rapport à 2023.

Le nombre total des emplois est réparti entre le prestataire du service postal universel, POST Luxembourg qui occupe 57 % des emplois du secteur, un prestataire qui emploie entre

201 et 400 personnes, un autre qui emploie entre 101 et 200 personnes; ils sont 15 prestataires à employer entre 11 et 50 personnes et 20 à employer jusqu'à 10 personnes. Quatre prestataires enregistrés auprès de l'Institut et actifs sur le marché postal national sont domiciliés dans un pays voisin (Allemagne, Belgique, France) et n'emploient pas de personnel basé au Luxembourg.

La répartition des emplois dans le secteur postal est présentée dans le graphique ci-dessous¹.

STRUCTURE DU MARCHÉ

1.3.4.

Selon les données collectées, le chiffre d'affaires total du marché des services postaux est réparti entre un prestataire ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros, quatre communiquant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros, 11 prestataires déclarant un chiffre d'affaires entre un et 10 millions d'euros et

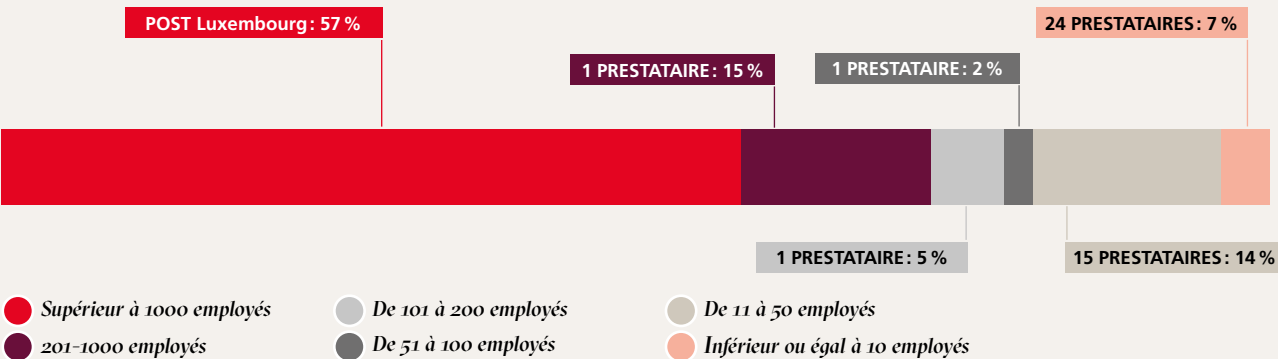
27 prestataires de services postaux qui enregistrent un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros. Ainsi, seuls cinq prestataires génèrent 82,4 % du chiffre d'affaires total du secteur postal, alors que 32 prestataires génèrent 8,1 % du chiffre d'affaires total. Le détail de la répartition du chiffre d'affaires des services courrier et de celui des services colis est renseigné dans les chapitres 2 et 3.

Le détail de la répartition du chiffre d'affaires des services courrier et de celui des services colis est renseigné dans les chapitres 2 et 3.

La **répartition du chiffre d'affaires** du secteur postal montre une forte concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires. De fait, il existe de fortes disparités dans la répartition du chiffre d'affaires total en termes d'activité, de taille et de revenu des prestataires actifs sur le marché des services postaux. La structure du marché évolue peu malgré l'entrée sur le marché de services de colis dès 2021 de certains prestataires comme Mondial Relay, Colis privé, Amazon et Distral².

GRAPHIQUE 7

RÉPARTITION DU NOMBRE TOTAL DES EMPLOIS PAR PRESTATAIRE



1 Les données reprises dans le présent rapport concernent 43 prestataires. À noter qu'un prestataire n'a pas communiqué les données statistiques demandées par l'Institut. Par ailleurs, les données statistiques présentées ne reprennent pas celles de deux prestataires inscrits auprès de l'Institut au 31.12.2024 mais qui n'ont plus réalisé d'activité en 2024.

GRAPHIQUE 8

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2024 DU SECTEUR POSTAL



2 Les données reprises dans le présent rapport concernent 43 prestataires. À noter qu'un prestataire n'a pas communiqué les données statistiques demandées par l'Institut. Par ailleurs, les données statistiques présentées ne reprennent pas celles de deux prestataires inscrits auprès de l'Institut au 31.12.2024 mais qui n'ont plus réalisé d'activité en 2024.

INDICATEURS DE MARCHÉ

1.3.5.

Sur la base des données collectées auprès des prestataires, des indicateurs relatifs au marché des services postaux peuvent être établis, tels que le revenu moyen par courrier/colis et le nombre moyen de courrier/colis réceptionnés.

 	2022	2023	2024
Revenu moyen par courrier	0,77 €	0,88 €	0,85 €
Revenu moyen par colis ⁽¹⁾	12,63 €	11,46 €	10,64€
Nombre moyen de courriers réceptionnés / mois / habitant ⁽²⁾	15,7 lettres	14,7 lettres	13,8 lettres
Nombre moyen de colis réceptionnés / mois / habitant ⁽²⁾	1,8 colis	2,0 colis	2,1 colis

(1) Trafic national + transfrontalier sortant
(2) Trafic national + transfrontalier entrant

« 22 ACTEURS DU MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX FOURNISSENT DES SERVICES EN TANT QUE SOUS-TRAITANT À DES PRESTATAIRES TIERS »

MARCHÉ DE GROS

1.3.6.

L'approche adoptée par l'Institut pour le traitement des statistiques des services postaux permet de distinguer les prestations de services postaux fournies par les prestataires directement à leurs clients finals et celles fournies pour le compte d'autres prestataires du marché luxembourgeois dans le cadre d'une sous-traitance¹. Aussi, cette approche permet d'assurer la continuité et la cohérence des données statistiques présentées dans le présent rapport.

Il ressort des données statistiques collectées que la sous-traitance des services postaux présente différents cas de figure. De fait, un prestataire de services postaux peut faire appel à un (ou plusieurs) sous-traitant(s) pour assurer l'ensemble ou une partie des prestations de services qu'il propose sur le marché de détail. Parallèlement, un prestataire peut fournir des prestations de services postaux à d'autres prestataires postaux en tant

que sous-traitant; il peut également assurer, pour son propre compte, des services postaux commercialisés à des clients finals. Sur la base des données 2024 collectées, 22 acteurs du marché des services postaux fournissent des services en tant que sous-traitant à d'autres prestataires². Au cours de l'année 2024, 10 nouveaux acteurs, actifs sur le marché en tant que sous-traitant, se sont enregistrés auprès de l'Institut.

Les statistiques montrent que 18 prestataires fournissent des services postaux exclusivement en tant que sous-traitant.

Parmi les 22 acteurs sous-traitants, certains interviennent en tant que sous-traitant auprès de plusieurs prestataires tiers actifs sur le marché luxembourgeois; d'autres travaillent exclusivement avec un prestataire tiers. Ils sont tous actifs sur le marché des services colis; l'un d'eux fournit également des services courrier.



1 Voir Annexe 3 : Glossaire.

2 Deux sociétés, DC Distribution et DC Préparation, reprises dans l'échantillon de la présente collecte ont notifié une cessation d'activité en novembre 2024. Elles ne figurent donc plus, au 31 décembre 2024, dans le Registre public des prestataires postaux de l'Institut. Pour autant, les données statistiques 2024 de ces deux prestataires ont été communiquées à l'Institut et prises en considération dans le présent rapport. A noter qu'un prestataire sous-traitant n'a pas communiqué les données statistiques demandées par l'Institut.

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES POSTAUX

VOLUME DES SERVICES POSTAUX

CARACTÉRISTIQUES ET INDICATEURS DES SERVICES POSTAUX

Selon les données collectées, 12 prestataires de services postaux déclarent faire appel à la sous-traitance pour assurer les prestations des services postaux qu'ils proposent à leurs clients finals. Ainsi, ils sous-traitent une partie de leur activité à 39 entreprises, parmi lesquels figurent aussi des prestataires ayant un réseau international.

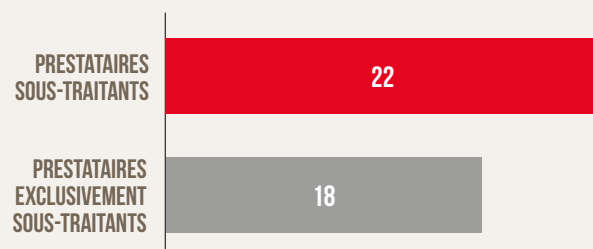
Le marché de gros tient une place importante dans le marché des services postaux luxembourgeois et notamment dans le marché des services colis. En effet, les données statistiques collectées montrent que 84,6 % du trafic total des colis est sous-traité à des prestataires tiers, alors que la part du trafic total de courrier sous-traité est seulement de 0,2 %.

Concernant les **services colis**, les 11 principaux prestataires actifs sur le marché transfrontalier des services colis sous-traitent une grande partie de leur activité pour un volume de 16,36 millions de colis. Les services sous-traités relèvent essentiellement du marché transfrontalier, soit 94,8 % du volume des colis sous-traités. La part du trafic transfrontalier entrant est de 86,1 % des volumes sous-traités et celle du trafic transfrontalier sortant est de 8,7 %.

Ce sont essentiellement les activités de levée et de distribution de colis qui relèvent de la sous-traitance. Tous les principaux acteurs du marché de colis font appel à la sous-traitance pour une part notable de leur volume.

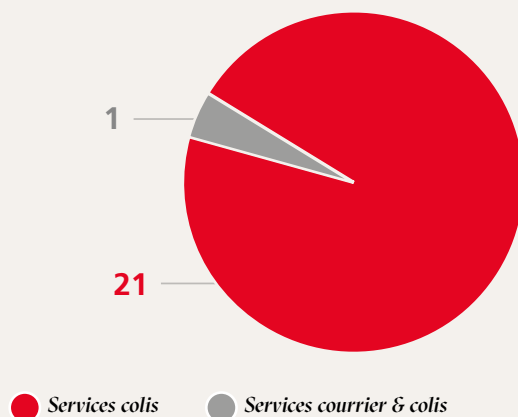
Concernant les services **courrier**, un prestataire sous-traite une partie de son activité pour un volume de 0,24 millions d'unités du trafic national. La part du trafic de courrier sous-traité est donc très faible par rapport au trafic total traité.

GRAPHIQUE 9

NOMBRE DE PRESTATAIRES ASSURANT
DES SERVICES DE SOUS-TRAITANCE

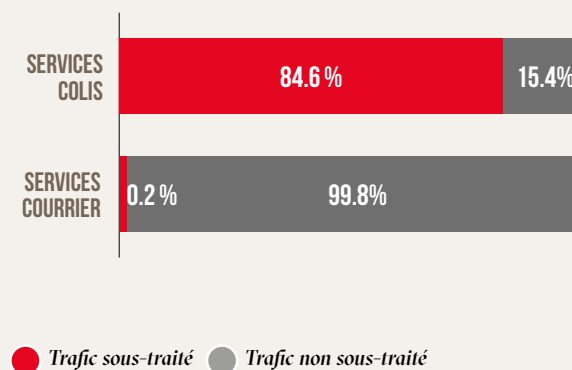
GRAPHIQUE 10

NOMBRE DE PRESTATAIRES SOUS-TRAITANTS PAR SERVICE POSTAL



GRAPHIQUE 11

PART DU TRAFIC TOTAL SOUS-TRAITÉ



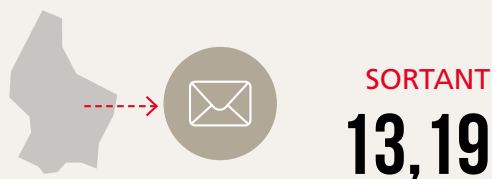
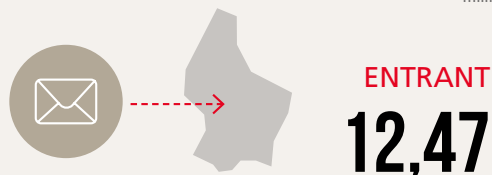


SERVICES COURRIER

2024

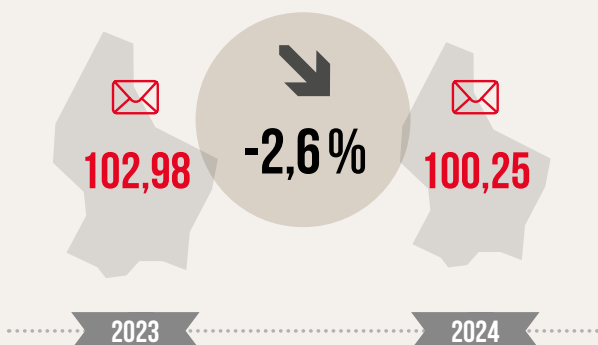
TRAFFIC TRANSFRONTALIER

millions d'unités



TRAFFIC NATIONAL

millions d'unités



LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

2.
SERVICES COURRIER

LE TRAFIC DE COURRIER TOTALISE 125,91 MILLIONS D'UNITÉS, EN BAISSSE DE 4,4 % EN 2024. LE CHIFFRE D'AFFAIRES S'ÉLÈVE À 110,00 MILLIONS D'EUROS, EN BAISSSE DE 4,6 %. LE TRAFIC NATIONAL ATTEINT 100,25 MILLIONS D'UNITÉS, EN LÉGÈRE BAISSSE DE 2,6 % PAR RAPPORT À 2023 ET RESTE LARGEMENT PRÉPONDÉRANT AVEC UNE PART DE 79,6 % DU VOLUME TOTAL. LE MARCHÉ NATIONAL DES SERVICES COURRIER EST RÉPARTI ENTRE NEUF PRESTATAIRES PARMIS LESQUELS LE PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL TRAITE 96,6 % DU TRAFIC TOTAL.

LES ACTIVITÉS DE SERVICES COURRIER - NATIONAL ET TRANSFRONTALIERS SORTANT ET ENTRANT D'UN PRESTATAIRE, QUI BÉNÉFICIAIT D'UNE POSITION ÉTABLIE SUR LE MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG, ONT ÉTÉ REPRISES PAR DEUX ACTEURS DU MARCHÉ. LE TRANSFERT DES ACTIVITÉS A ÉTÉ AMORCÉ EN 2023 ET FINALISÉ EN 2024.

Les indicateurs¹ présentés reprennent le nombre d'envois de courrier traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier sortant (outbound) et le trafic transfrontalier entrant (inbound).

Deux nouveaux indicateurs relatifs aux services courrier ont été introduits dans l'exercice précédent afin de compléter les données dont l'Institut dispose dans le cadre du suivi du marché des services postaux. L'un concerne les petits colis (jusque 2 kg) qui sont considérés comme lettres² et l'autre, le publipostage avec adresse. Ces indicateurs permettent d'affiner l'analyse du trafic des services courrier.

Les données statistiques présentées dans cette partie reprennent les données communiquées par 12 prestataires de services postaux sur le marché de détail des services courrier³.

¹ Voir Annexe 2 : Liste des indicateurs des statistiques postales.

² Voir Annexe 3 : Glossaire.

³ Une société dont les données statistiques de l'année 2024 ont été communiquées à l'Institut, ne figure plus dans le registre public de l'Institut au 31 décembre 2024.

Les services courrier concernent les services standards, à savoir, la levée, le tri, l'acheminement et la distribution de courrier, originaire ou à destination du Luxembourg.

Comme mentionné dans le glossaire établi par l'Institut, un envoi postal est un envoi postal portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de petits colis (jusque 2 kg), contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale. Il inclut les envois recommandés et les envois à valeur déclarée. Le courrier postal ne doit pas dépasser 20 mm d'épaisseur. Les envois non adressés ne relèvent pas du courrier postal.

Dans le cadre de la collecte des données statistiques postales, les prestataires de services postaux sont tenus de communiquer les données statistiques demandées suivant la définition des indicateurs établie dans le glossaire en annexe.

MARCHÉ DES SERVICES COURRIER

2.1.

Le marché des services courrier comprend le segment du marché national ainsi que les segments des marchés transfrontaliers sortant et entrant.

PRESTATAIRES DES SERVICES COURRIER

2.1.1.

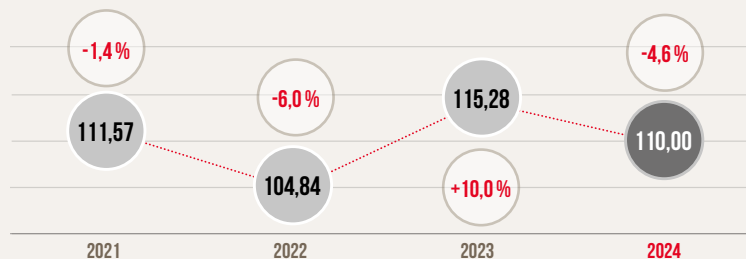
Sur la base des données collectées pour l'année 2024, les services courrier sont fournis par 13 prestataires, soit Bpost, Cbxse, CitEx, DC Postal, De Coursier, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), Distral, Michel Greco, Pony Express, POST Luxembourg, S&S Multiservices et 7 Days Luxembourg.

Le marché est dominé par POST Luxembourg, prestataire du service postal universel qui enregistre 95,9 % du chiffre d'affaires total des services courrier en 2024 et traite 96,6 % du volume total.

GRAPHIQUE 12

CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DES SERVICES COURRIER

millions d'euros



CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COURRIER

2.1.2.

Le **chiffre d'affaires des services courrier** baisse de 4,6 % pour s'établir à 110,00 millions d'euros en 2024. Sur la période 2021/2024, le chiffre d'affaires total évolue annuellement de -0,5 %¹.

L'évolution du chiffre d'affaires dépend d'une part des volumes traités et d'autre part des tarifs pratiqués par les prestataires de services postaux et principalement par le prestataire du service postal universel étant donné la part de marché qu'il détient.

La tendance à la baisse du chiffre d'affaires constatée les années précédentes s'est inversée en 2023 du fait de la hausse des tarifs des services courrier introduite en septembre 2022 par le prestataire du service postal universel, POST Luxembourg. La hausse des tarifs de 25 % en moyenne a ainsi permis de compenser la baisse du chiffre d'affaires du fait du recul continu du trafic des services courrier. Il en a été de même en 2019, exercice au cours duquel l'augmentation tarifaire des services postaux de POST Luxembourg, a permis une hausse du chiffre d'affaires de 14 %.

Le chiffre d'affaires des services courrier est réparti entre les trois segments, national, transfrontalier sortant et transfrontalier entrant. Le segment national est prépondérant et représente plus de 67,3 % du chiffre d'affaires total, alors que les services courrier transfrontalier sortant constituent 20,2 % et les services transfrontaliers entrant

12,5 % du chiffre d'affaires total. Cette répartition reste plus ou moins stable par rapport à 2023, avec une baisse de 2,8 points pour le segment national et une augmentation de la part des services transfrontaliers sortant (+1,2 point) et entrant (+ 1,6 point).

VOLUMES DES SERVICES COURRIER

2.1.3.

Le trafic total des services courrier diminue de 4,4 % par rapport à 2023 et s'établit à 125,91 millions d'unités traitées en 2024. La décroissance du trafic du courrier est constante depuis 2018 avec un taux de variation plus ou moins élevé d'un exercice à l'autre. Sur la période 2021/2024, l'Institut constate un repli annuel de - 6,2 %² de l'ensemble du trafic courrier.

GRAPHIQUE 13

TRAFFIC TOTAL DE COURRIER

2024

125,91

MILLIONS
D'UNITÉS



-4,4%
par rapport à 2023

2023

131,69

MILLIONS
D'UNITÉS



-6,1%
par rapport à 2022

2022

140,23

MILLIONS
D'UNITÉS



-8,2%
par rapport à 2021

2021

152,75

MILLIONS
D'UNITÉS



-1,8%
par rapport à 2020

MARCHÉ DES SERVICES COURRIER

TRAFFIC NATIONAL DES SERVICES COURRIER

TRAFFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COURRIER

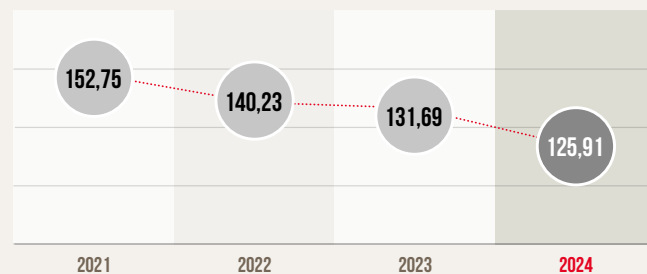
TARIFS DES SERVICES COURRIER

GRAPHIQUE 14

TRAFFIC DE COURRIER PAR SEGMENT
- NATIONAL, TRANSFRONTALIERS SORTANT ET ENTRANT

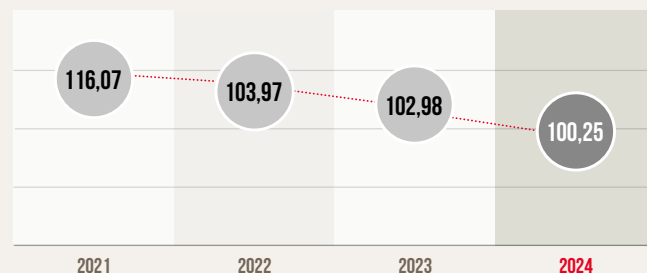
TRAFFIC TOTAL

millions d'unités



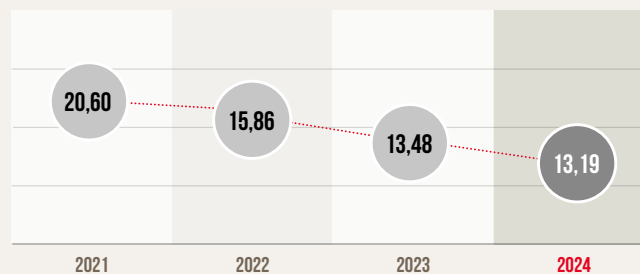
TRAFFIC NATIONAL

millions d'unités



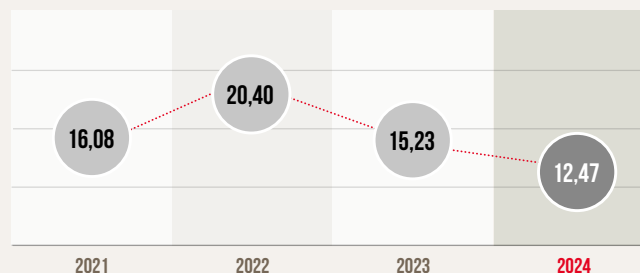
TRAFFIC TRANSFRONTALIER SORTANT

millions d'unités

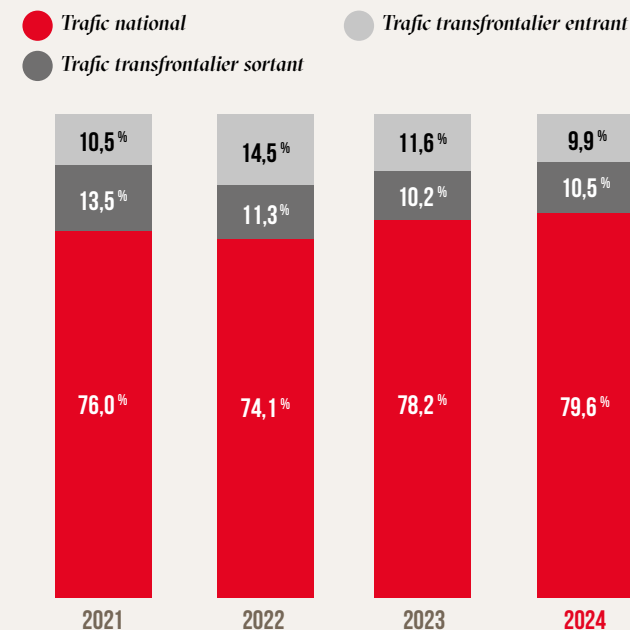


TRAFFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

millions d'unités



GRAPHIQUE 15

RÉPARTITION DU TRAFFIC DE COURRIER PAR SEGMENT
- NATIONAL, TRANSFRONTALIERS SORTANT ET ENTRANT

Le volume du trafic national de courrier s'élève à 100,25 millions d'unités et représente 79,6 % du trafic total en 2024. Le trafic transfrontalier atteint 25,66 millions d'unités et constitue 20,4 % du trafic total, avec une légère prépondérance, du trafic transfrontalier sortant dont la part s'élève à 10,5 %. La part du trafic transfrontalier entrant se situe à 9,9 % et marque un recul de 4,6 points par rapport à 2022, alors que la part du trafic national augmente de 5,5 points par rapport à 2022.



« LE VOLUME DU TRAFFIC NATIONAL
DE COURRIER S'ÉLÈVE
À 100,25 MILLIONS D'UNITÉS
ET REPRÉSENTE 79,6 % DU TRAFFIC TOTAL »

TRAFIC NATIONAL DES SERVICES COURRIER

2.2.

Le **trafic national de courrier** régresse depuis 2018 et atteint 100,25 millions d'unités en 2024, soit un recul de 2,6 % par rapport à 2023. Le déclin annuel est de - 4,8 % (taux de croissance annuel composé) sur la période 2021/2024.

Sur la base des données collectées, le marché national des services courrier compte neuf prestataires, à savoir, Cbxse, CitEx, De Coursier, Défi Express, Distral, Michel Greco, POST Luxembourg, S&S Multiservices et 7 Days Luxembourg.

Le prestataire du service postal universel, POST Luxembourg, traite 96,6 % du trafic national, alors que les huit autres prestataires se partagent 3,4 % du marché. La part de POST Luxembourg a diminué de 1,6 point depuis 2021.

Le **trafic national des envois en nombre**¹ reste stable à 76,86 millions d'unités en 2024 par rapport à 2023. Selon les données collectées, le trafic national des envois en nombre peut fluctuer d'une année à l'autre ; les rebonds constatés en 2023 (+ 11,8 %) et en 2021 (+ 4,6 %) font suite à un recul continu constaté depuis 2018 résultant, en partie, du développement

de la digitalisation dans le secteur public et le secteur privé. Le marché des envois en nombre concerne généralement les clients professionnels et les événements de niveau national concernant l'ensemble de la population luxembourgeoise, tels que les élections (législatives, communales, européennes, sociales...) ou les campagnes de communication des autorités nationales (santé, éducation, sécurité routière...).

La part des envois en nombre représente plus de 76,7 % du total des envois de courrier national. Le marché des envois en nombre est partagé entre quatre prestataires, dont le prestataire du service postal universel, POST Luxembourg traite 95,9 % de ce segment ; la part de marché du deuxième prestataire plus important est de 3,8 %.

Enfin, les **services de publipostage** relèvent des services courrier. Deux prestataires ont déclaré assurer des services de publipostage , comprenant les envois postaux de prospectus publicitaires et les publi-reportages adressés². La collecte de données relatives au publipostage ne porte pas sur des données chiffrées détaillées. Etant un envoi adressé, le publipostage est compris dans le trafic national des services courrier.

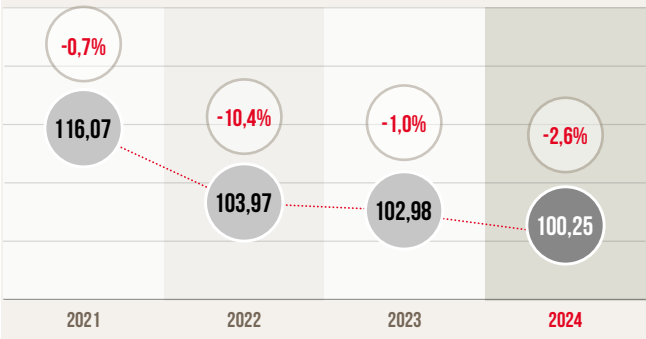
1 Les envois en nombre sont postés par un client à une seule occasion, au même bureau de poste et dans une quantité définie. Ils se rapportent au courrier tel que notes, factures, états financiers, publipostage, qui peut être posté dans les points de vente du prestataire de services postaux ou être collecté par le prestataire dans les locaux du client.

2 La loi du 9 juin 2022 relative à la réduction de l'incidence de certains produits en plastique sur l'environnement est entrée en vigueur le 01.01.2024. Cette dernière prévoit un accord formel préalable du destinataire pour le dépôt des prospectus et publi-reportages.

GRAPHIQUE 16

TRAFIC NATIONAL DE COURRIER

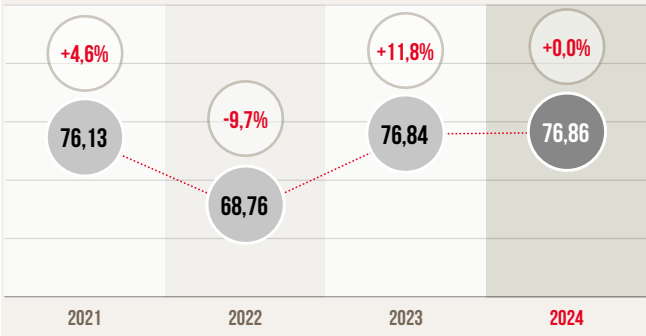
millions d'unités



GRAPHIQUE 17

TRAFIC NATIONAL
DES ENVOIS EN NOMBRE

millions d'unités



TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COURRIER

2.3.

TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT

Le **trafic transfrontalier sortant** s'élève à près de 13,19 millions d'unités, en baisse de 2,2 % par rapport à 2023. Sur la période 2021/2024, le taux annuel est de - 13,8 % (taux de croissance annuel composé) et s'inscrit dans la tendance générale du recul du trafic de courrier.

Le marché transfrontalier sortant compte sept prestataires selon les données 2024 collectées, à savoir, Bpost, Cbxse, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), Michel Greco, Poney Express et POST Luxembourg.

TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

Le **trafic transfrontalier entrant** enregistre 12,47 millions d'unités, un recul de 18,1 % par rapport à 2023. Sur la période 2021/2024, le trafic transfrontalier entrant enregistre une évolution annuelle de - 8,1 %. La part de marché du prestataire du service postal universel, POST Luxembourg, est de 97,4 % du trafic transfrontalier entrant total; le second prestataire en détient 2,6 %.

Jusqu'en 2023, deux prestataires de services postaux étaient actifs sur le marché transfrontalier entrant, à savoir, POST Luxembourg et DC Postal Service. Cependant le prestataire DC Postal Service s'est retiré de ce segment de marché en 2023 et l'activité a été reprise principalement par Distral. Parallèlement, la part de marché de POST Luxembourg a progressivement augmenté, passant de 87,7 % en 2021 à 95,3 % en 2023.

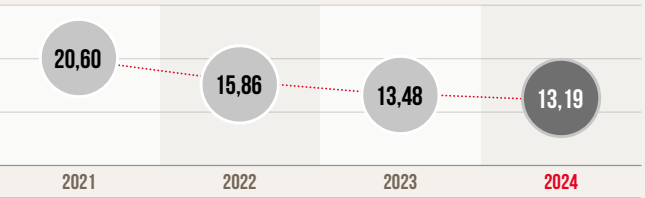
« LE TRAFIC TRANSFRONTALIER
ENTRANT ENREGISTRE
12,47 MILLIONS D'UNITÉS,
UN **RECU DE 18,1 %**
PAR RAPPORT À 2023. »



GRAPHIQUE 18

TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT DE COURRIER

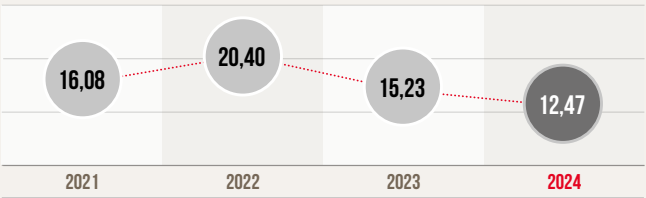
millions d'unités



GRAPHIQUE 19

TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT DE COURRIER

millions d'unités



TARIFS DES SERVICES COURRIER

2.4.

Les travaux de l'ERGP¹ (the European Regulators Group for Postal Services) permettent de disposer de données statistiques du marché des services postaux des États membres de l'Union européenne et de cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués sur les principaux services postaux, notamment les envois nationaux de lettres prioritaires de 20 grammes (envoi de correspondance), il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg à ceux appliqués dans d'autres pays européens.

Le **tarif d'un envoi national** d'une lettre de 20 grammes appliqué par le prestataire du service postal universel, POST Luxembourg, s'élève à 1,00 EUR en 2024, stable depuis la dernière augmentation du tarif de 0,20 EUR qui a eu lieu au 1^{er} septembre 2022. Le poids d'un envoi national standard est inférieur ou égal à 50 grammes au Luxembourg et en Belgique, alors qu'il est de 20 grammes maximums en Allemagne, en France et aux Pays-Bas. Le tarif aux Pays-Bas est de 1,09 EUR, soit + 0,08 EUR par rapport à 2023. En Allemagne, le tarif de 0,85 EUR est stable depuis 2021 ; c'est le tarif le plus bas des cinq pays considérés. En revanche en Belgique, le tarif de 2,27 EUR a augmenté de 0,10 EUR par rapport à 2023 et en France, le tarif de 2,99 EUR a augmenté de 0,04 EUR. Le tarif français a plus que doublé en 2023 ; c'est le tarif le plus élevé des tarifs considérés. Le rapport publié par l'ERGP en date du 10 juillet 2025, « Report on postal prices 2025 », présente une analyse détaillée des tarifs nationaux des services postaux pratiqués dans les États membres de l'Union européenne.

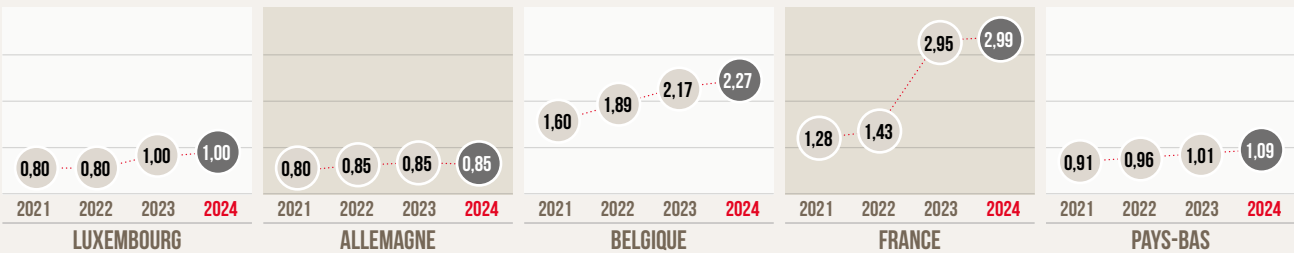
Le **tarif d'un envoi transfrontalier** d'une lettre de 20 grammes pour l'Europe appliqué par le prestataire du service postal universel est resté stable à 1,40 EUR en 2024 ; la dernière augmentation de

0,30 EUR a eu lieu en septembre 2022. En Allemagne, le tarif d'un envoi transfrontalier de 1,10 EUR reste stable depuis 2021 ; c'est le tarif le plus bas des tarifs des cinq pays considérés. En revanche, c'est en Belgique que le tarif de 2,66 EUR est le plus élevé. Aux Pays-Bas, en France et en Belgique, le tarif est supérieur de 0,40 EUR à 1,26 EUR au tarif luxembourgeois et augmente régulièrement. Le poids d'un envoi transfrontalier standard est inférieur ou égal à 50 grammes au Luxembourg et en Belgique, alors qu'il est de 20 grammes maximums en Allemagne, en France et aux Pays-Bas. Le rapport publié par l'ERGP en date du 10 juillet 2025, « Report on postal prices 2025 », présente une analyse détaillée des tarifs nationaux des services postaux pratiqués dans les États membres de l'Union européenne².

Le **tarif d'un envoi transfrontalier** d'une lettre de 20 grammes pour l'Europe appliqué par le prestataire du service postal universel est resté stable à 1,40 EUR en 2024 ; la dernière augmentation de 0,30 EUR a eu lieu en septembre 2022. En Allemagne, le tarif d'un envoi transfrontalier de 1,10 EUR reste stable depuis 2021 ; c'est le tarif le plus bas des tarifs des cinq pays considérés. En revanche, c'est en Belgique que le tarif de 2,66 EUR est le plus élevé. Aux Pays-Bas, en France et en Belgique, le tarif est supérieur de 0,40 EUR à 1,26 EUR au tarif luxembourgeois et augmente régulièrement. Le poids d'un envoi transfrontalier standard est inférieur ou égal à 50 grammes au Luxembourg et en Belgique, alors qu'il est de 20 grammes maximums en Allemagne, en France et aux Pays-Bas.

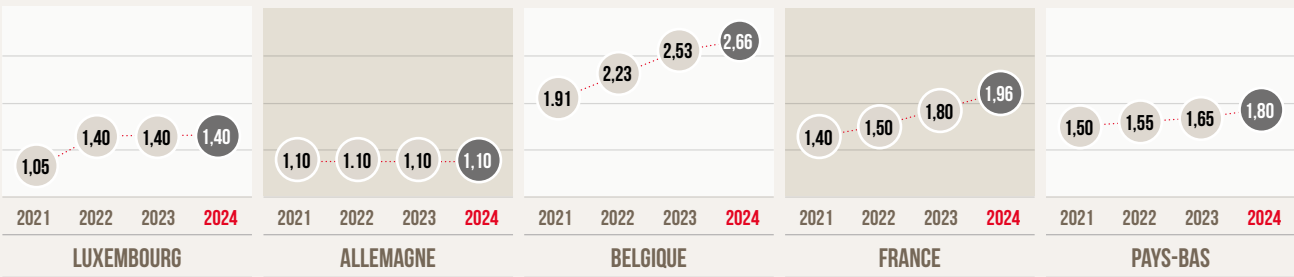
GRAPHIQUE 20

TARIFS - LETTRE (20 G) - NATIONAL



GRAPHIQUE 21

TARIFS - LETTRE (20 G) - INTERNATIONAL



1 The European Regulators Group for Postal Services: https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/postal-services/european-regulators-group-postal-services_en

2 Report ERGP (25)8 of 10 July 2025 on postal prices 2025: https://single-market-economy.ec.europa.eu/document/download/61fb3551-e93b-417d-bbcb-4d6759_en?filename=ERGP%20%2825%29%208%20Report%20on%20Postal%20Prices%202025.pdf

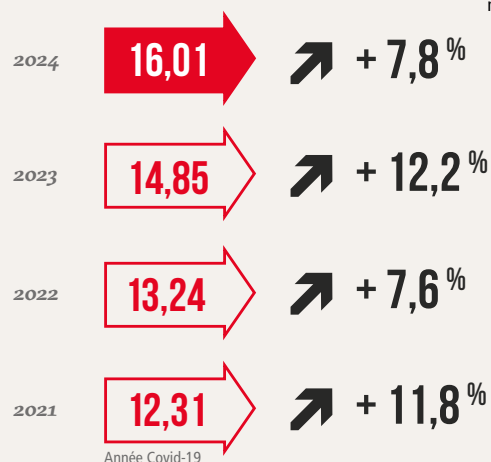


SERVICES COLIS

2024

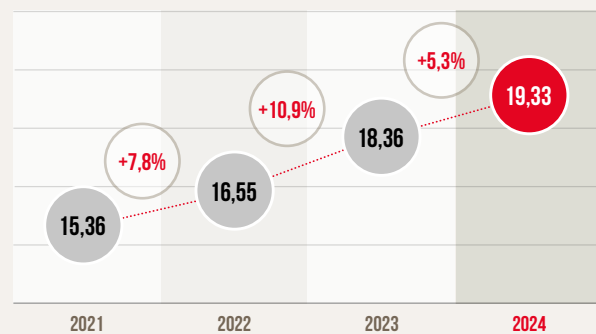
TRAFFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

millions d'unités



TRAFFIC TOTAL

millions d'unités



LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

3.
SERVICES COLIS

LE TRAFIC DE COLIS TOTALISE UN VOLUME DE 19,33 MILLIONS D'UNITÉS, EN HAUSSE DE 5,3 % EN 2024 PAR RAPPORT À 2023, ALORS QU'IL ENREGISTRE UN CHIFFRE D'AFFAIRES DE 93,88 MILLIONS D'EUROS, EN TRÈS LÉGÈRE BAISSSE DE 0,6 %.

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DU TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT S'ÉLÈVE À 58,53 MILLIONS D'EUROS ET CELUI DU TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT À 29,34 MILLIONS D'EUROS. LA HAUSSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT DE 8,1 % ET DE CELLE DU TRAFIC NATIONAL DE 51,1 % NE COMPENSENT PAS LA FORTE BAISSSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT DE 19,0 %. IL CONVIENT DONC DE RELATIVISER LES VARIATIONS DES CHIFFRES D'AFFAIRES CONSTATÉES PAR SEGMENT EN LES RAPPROCHANT DE LA PART DE MARCHÉ DE CHACUN DES SEGMENTS. DE FAIT, LE SEGMENT TRANSFRONTALIER ENTRANT REPRÉSENTE 62,3 % DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL, LE SEGMENT TRANSFRONTALIER SORTANT, 31,3 % ET LE SEGMENT NATIONAL, 6,4 %.

LE TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT, QUI REPRÉSENTE 82,8 % DU VOLUME TOTAL DES SERVICES COLIS, A ENREGISTRÉ UNE AUGMENTATION DE 7,8 % PAR RAPPORT À 2023, AVEC 16,01 MILLIONS DE COLIS. LE TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT, QUI REPRÉSENTE 11,5 % DU TRAFIC TOTAL, A ENREGISTRÉ UN RECU DE 5,3 % AVEC 2,23 MILLIONS DE COLIS. LE MARCHÉ DES SERVICES COLIS AU LUXEMBOURG SE CARACTÉRISE AINSI PAR UNE TRÈS NETTE PRÉPONDÉRANCE DU MARCHÉ TRANSFRONTALIER QUI TOTALISE 94,3 % DU TRAFIC TOTAL.

LE MARCHÉ TRANSFRONTALIER ENTRANT COMPTE 18 PRESTATAIRES EN 2024, PARMI LESQUELS NEUF SE PARTAGENT PRÈS DE 98,0 % DU TRAFIC.

LE MARCHÉ TRANSFRONTALIER SORTANT SEMBLE DEVENIR PLUS COMPÉTITIF AVEC UNE BAISSSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES BEAUCOUP PLUS PRONONCÉE QUE LA BAISSSE DES VOLUMES CORRESPONDANTS. EN REVANCHE, POUR LE SEGMENT TRANSFRONTALIER ENTRANT LARGEMENT DOMINANT EN VOLUME, LES TAUX DE CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES ET DU VOLUME SONT SIMILAIRES.

Les indicateurs¹ concernant les services colis reprennent le nombre de colis traités par les prestataires suivant des segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier sortant (outbound) et le trafic transfrontalier entrant (inbound).

Par ailleurs les indicateurs portant sur les segments de marché des services colis, tels que Business-to-Business (B2B), Business-to-Consumer (B2C) et Consumer-to-Business/Consumer (C2X), ainsi que des indicateurs concernant les services colis spécifiques, tels que services colis express, services de retour de colis permettent de compléter l'analyse du marché des services colis.

Les données statistiques présentées ci-après reposent sur les données communiquées par 22 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services colis au Luxembourg.

Les services colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant des marchandises. Les services colis concernent les envois postaux d'un poids inférieur à 31,50 kg. Ils peuvent être complétés par des prestations annexes².

Les services colis express sont inclus dans les services colis. Les prestataires actifs sur le segment de marché des services colis express³ se distinguent des autres prestataires de services postaux par des volumes d'activité moins importants.

Comme mentionné dans le glossaire établi par l'Institut, un colis correspond à un envoi postal contenant des marchandises, avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, ayant un poids jusqu'à 31,50 kg.

Dans le cadre de la collecte des données statistiques postales, les prestataires de services postaux sont tenus de communiquer les données statistiques demandées suivant la définition des indicateurs établie dans le glossaire en annexe.

Mondial Relay, Poney Express, POST Luxembourg, S&S Multiservices, United Parcel Service Luxembourg et Xpress Logistics.

La structure des segments du marché des services colis est présentée ci-après dans les chapitres 3.2.2 Structure du marché national et 3.3.2 Structure des marchés transfrontaliers entrant et sortant.

CHIFFRE D'AFFAIRES ET VOLUME DES SERVICES COLIS

3.1.2.

Le **chiffre d'affaires des services colis** s'élève à 93,88 millions d'euros en 2024, en baisse de 0,6 %. Sur la période 2021/2024, le chiffre d'affaires progresse à un taux de croissance annuel composé de 5,2 %.

Les services colis totalisent un **volume** de 19,33 millions d'unités en 2024, en hausse de 5,3 % par rapport à 2023, dont 16,01 millions d'unités pour le trafic transfrontalier entrant et 2,23 millions pour le trafic transfrontalier sortant. Le taux de croissance annuel composé du volume total est de 8,0 % sur la période 2021/2024. Pour autant, cette augmentation présente des disparités suivant les segments considérés (national, transfrontaliers sortant et entrant).

De fait, c'est la croissance du trafic transfrontalier entrant au taux de croissance annuel composé de 12,4 % sur la période 2021/2024 qui a le plus d'impact sur la croissance générale du trafic de colis étant donné la part prépondérante de 82,8 % de ce segment dans le trafic total. Aussi, l'évolution du trafic transfrontalier sortant et celle du trafic national influence dans une moindre mesure le

MARCHÉ DES SERVICES COLIS

3.1.

PRESTATAIRES DES SERVICES COLIS

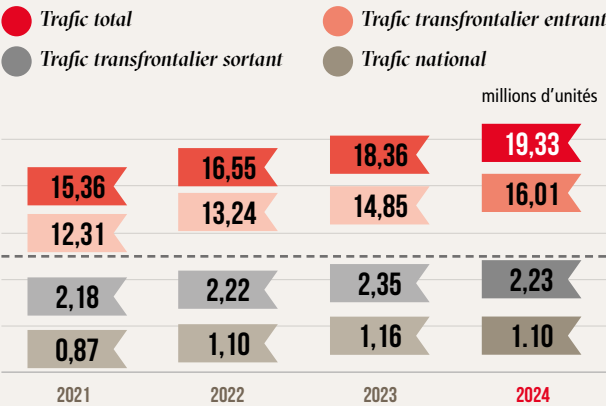
3.1.1.

Selon les données collectées, 22 prestataires fournissent des services colis sur le marché luxembourgeois. Il s'agit des prestataires suivants: Amazon Deutschland W11 Transport, Cbxse, CitEx, Colis Privé, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), Distral, DPD (Luxembourg), DSHT, FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics, Interoute, Michel Greco,

1 Voir Annexe 2 : Liste des indicateurs des statistiques postales.
2 Les prestations annexes visent à répondre aux besoins spécifiques des clients finals. Elles concernent par exemple le contrôle et le suivi des envois avec « track and trace », la garantie de livraison à une date déterminée, la collecte des envois au point d'origine, la remise au destinataire en mains propres, la possibilité de changement de destination et de destinataire au cours du transport, la confirmation à l'expéditeur de la réception de son envoi, le choix entre différents délais de livraison, la souscription d'une assurance ou la prestation d'un service à la carte.
3 Il s'agit, par exemple, de CitEx, Cbxse, DG Lux, DHL, Distral, Geric Transport, Go! Express & Logistics, KG Transport, S&S Multiservices, Trans Ideal Lux.

GRAPHIQUE 22

TRAFFIC DE COLIS PAR SEGMENT - NATIONAL,
TRANSFRONTALIERS SORTANT ET ENTRANT



MARCHÉ DES SERVICES COLIS

TRAFFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COLIS

TRAFFIC NATIONAL DES SERVICES COLIS

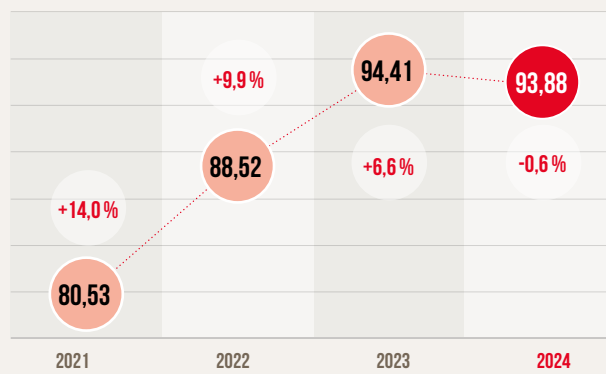
SEGMENTS DE MARCHÉ B2B, B2C, C2X

TARIFS DES SERVICES COLIS

GRAPHIQUE 23

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS

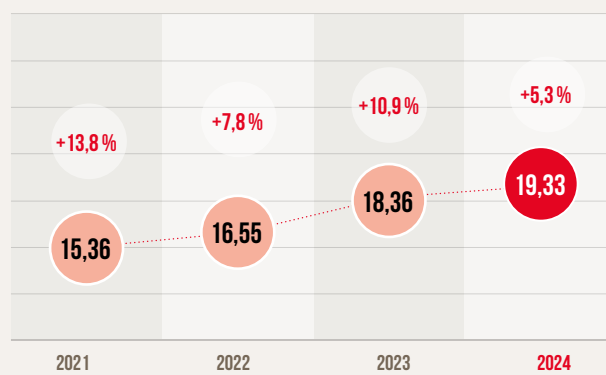
millions d'euros



GRAPHIQUE 24

TRAFFIC TOTAL DE COLIS

millions d'unités



volume total étant donné leur faible volume en comparaison à celui du trafic transfrontalier entrant. Cependant, les baisses constatées dans le trafic transfrontalier sortant (-5,3 %) et dans le trafic national (-5,5 %) marquent un ralentissement en 2024 par rapport aux années précédentes et pèsent sur le rythme de la croissance du trafic de colis total.

Plus généralement, la croissance du trafic de colis, et notamment celle du trafic transfrontalier entrant, s'est renforcée du fait des habitudes de consommation des clients finals qui se confirment depuis 2020 avec le développement des achats en ligne.

La tendance haussière du chiffre d'affaires des services colis marque un fléchissement progressif sur la période 2021/2024, jusqu'à l'inversement de la tendance constatée en 2024. De fait, le chiffre d'affaires des services colis marque une légère baisse de -0,6 % pour le présent exercice qui peut être rapprochée à la hausse relative du trafic, dont le taux de croissance est le plus bas de la période 2021/2024. L'évolution du trafic total en termes de chiffre d'affaires et de volume devra faire l'objet d'un suivi dans les prochains exercices statistiques.

RÉPARTITION DU TRAFIC DE COLIS PAR SEGMENT DE MARCHÉ NATIONAL ET TRANSFRONTALIER

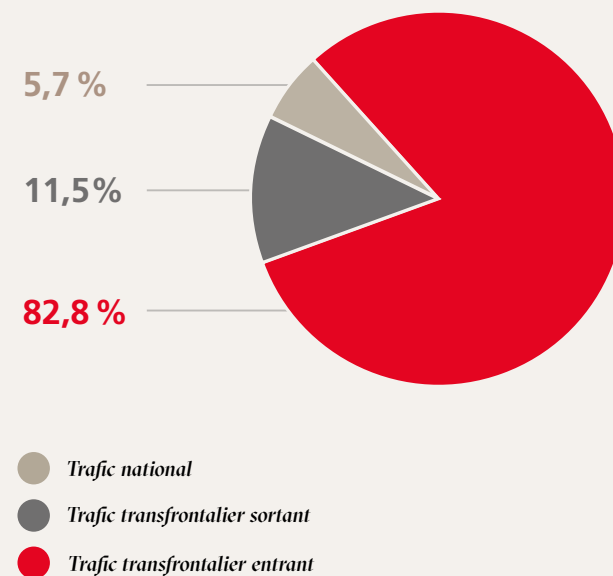
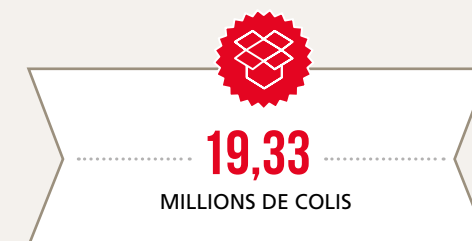
3.1.3.

Les services colis sont répartis suivant trois segments, national et transfrontaliers sortant et entrant. Ainsi, le volume de 19,33 millions d'unités provient pour 82,8 % du trafic transfrontalier entrant et pour 11,5 % du trafic transfrontalier sortant pour l'année 2024.

La répartition du trafic transfrontalier présente une particularité du marché luxembourgeois des services postaux par rapport à ceux des autres États membres de l'Union européenne dans lesquels

GRAPHIQUE 25

RÉPARTITION DU TRAFIC DE COLIS PAR SEGMENT - NATIONAL, TRANSFRONTALIERS SORTANT ET ENTRANT



MARCHÉ DES SERVICES COLIS

TRAFFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COLIS

TRAFFIC NATIONAL DES SERVICES COLIS

SEGMENTS DE MARCHÉ B2B, B2C, C2X

TARIFS DES SERVICES COLIS

le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier de colis. Dans le cas du marché luxembourgeois, le trafic national représente seulement 5,7 % du trafic total des services colis. De fait, les principales plateformes de commerce en ligne dont l'activité génère la croissance continue du trafic de colis, se trouvent dans les pays frontaliers du Grand-Duché du Luxembourg. Cette particularité est également constatée en Irlande et à Malte où la part du trafic transfrontalier entrant dans le trafic total est comparable à celle constatée au Luxembourg⁴.

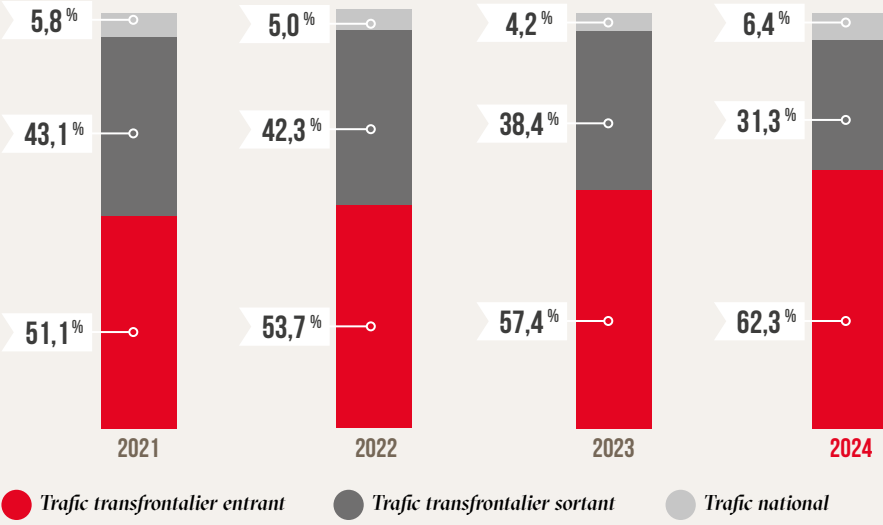
Le poids en termes financiers et en volumes des trois segments national, transfrontalier sortant et transfrontalier entrant diverge très nettement. Les services transfrontaliers entrants représentent 62,3 % du chiffre d'affaires total des services colis alors qu'ils

représentent 82,8 % du trafic total de colis. La part des services transfrontaliers sortants s'élève à 31,3 % du chiffre d'affaires mais seulement 11,5 % du trafic total. Le trafic national affiche une part de 6,4 % du chiffre d'affaires total et 5,7 % du trafic total de colis.

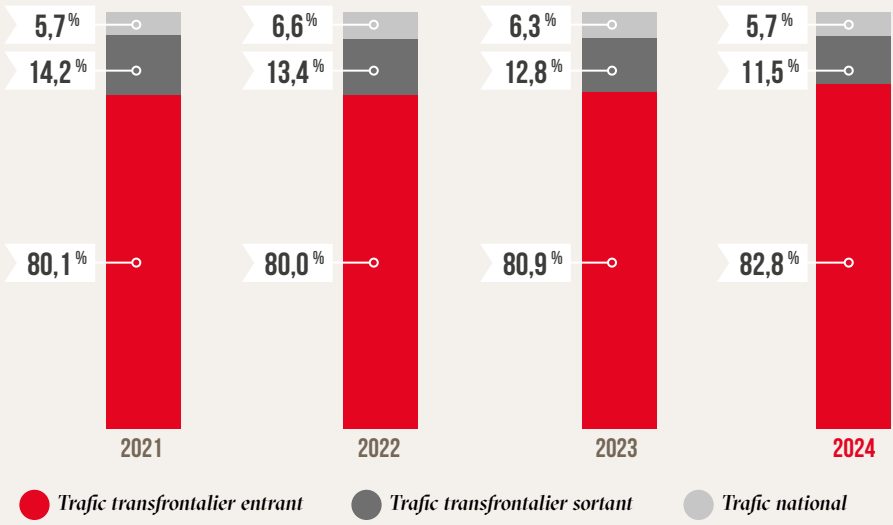
En 2024, la répartition entre les trois segments national et transfrontaliers sortant et entrant évolue tant au niveau du chiffre d'affaires que du trafic par rapport à 2023. La part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrants augmente de 4,9 points et celle du trafic de 1,9 point. Inversement, la part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers sortants diminue de 7,1 points et celle du trafic de 1,3 point. La part du trafic national augmente de 2,2 points en termes de chiffre d'affaires et baisse de 0,6 point en termes de volume.

Par ailleurs, l'analyse de la répartition du chiffre d'affaires et du trafic des services colis montre la prépondérance croissante du trafic transfrontalier entrant. Ce segment qui correspond principalement à la distribution de colis, génère proportionnellement moins de chiffre d'affaires que le trafic national et le trafic transfrontalier sortant; dans le cas de groupes ayant des entités dans plusieurs États membres, le chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrants représente souvent des revenus provenant de transferts intra-groupes. Étant donné le poids du segment des services transfrontaliers entrants dans le trafic total, l'effet de la croissance de ce segment est plus important que celui des segments national et transfrontalier sortant.

GRAPHIQUE 26
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS PAR SEGMENT - NATIONAL, TRANSFRONTALIERS SORTANT ET ENTRANT



GRAPHIQUE 27
RÉPARTITION DU TRAFIC DE COLIS PAR SEGMENT - NATIONAL, TRANSFRONTALIERS SORTANT ET ENTRANT



4 Report WIK – Consult of October 2020 on International Postal Service, Remuneration and Regulation. Report WIK-Consult of February 2019 on Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery.

TRAFFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COLIS

3.2.

CHIFFRES D'AFFAIRES ET VOLUMES

3.2.1.

TRAFFIC TRANSFRONTALIER SORTANT

Selon les données communiquées par les prestataires de services postaux, le **chiffre d'affaires** de 29,34 millions d'euros marque un net repli de -19,1 % par rapport à 2023. Sur la période 2021/2024, le chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant enregistre un taux de croissance annuel composé de -5,4 %.

Le **trafic transfrontalier sortant de colis** s'élève à 2,23 millions d'unités en 2024, en repli de -5,3 %. Sur la période 2021/2024, le trafic transfrontalier sortant enregistre un taux de croissance annuel composé de 0,7 %.

La baisse du chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant, contenue en 2023, s'est accentuée en 2024. De même, la tendance croissante du trafic transfrontalier sortant sur la période 2021/2023, s'est inversée en 2024.

Le taux de croissance du chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant de colis a fortement diminué en 2024 par rapport à la période 2021/2023, et celui du volume de colis a régressé par rapport à celui de 2023 pour atteindre le niveau de volume constaté en 2022.

TRAFFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

Le **chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrants** enregistre 58,53 millions d'euros en 2024, soit une augmentation annuelle de 8,1 %. Sur la période 2021/2024, le taux de croissance annuel composé du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrants est de 12,4 %.

Le **trafic transfrontalier entrant** de colis s'élève à près de 16,01 millions d'unités, en progression de 7,8 % par rapport à 2023. Sur la période 2021/2024, le taux de croissance annuel composé du trafic transfrontalier entrant est de 9,2 %.

Le segment transfrontalier entrant est le seul segment de services colis à connaître une évolution positive du chiffre d'affaires et du trafic de colis sur plusieurs années.

STRUCTURE DES MARCHÉS TRANSFRONTALIERS ENTRANT ET SORTANT

3.2.2.

Le **trafic transfrontalier entrant et le trafic transfrontalier sortant** représentent 94,3 % du trafic total et comptent 18,24 millions d'unités. Ceci montre donc le poids des envois transfrontaliers par rapport à celui des envois nationaux et plus précisément, celui du trafic transfrontalier entrant représentant 82,8 % du trafic total de colis. Comme mentionné précédemment, la répartition du trafic transfrontalier présente une particularité du marché luxembourgeois des services postaux par rapport à ceux des autres États membres de l'Union européenne dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier de colis.

Sur la base des données 2024 collectées, le **marché transfrontalier des services colis** compte 19 prestataires actifs, à savoir, Amazon Deutschland W11 Transport, Cbxse, Colis Privé, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), DSHT, FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics,

Interoute, Michel Greco, Mondial Relay, New Fast Mail, Poney Express, POST Luxembourg, United Parcel Service Luxembourg et Xpress Logistics.

La plupart d'entre eux sont actifs sur les marchés transfrontaliers entrant et sortant de colis ; seul un d'entre eux l'est uniquement sur le marché transfrontalier sortant et quatre uniquement sur le marché transfrontalier entrant.

Le marché transfrontalier des services de colis se caractérise par une concurrence croissante entre les prestataires ainsi que par une offre de plus en plus compétitive des acteurs frontaliers également actifs sur le marché luxembourgeois.

La **répartition des parts de marché du trafic transfrontalier** montre que le marché est concentré autour de neuf principaux prestataires qui se partagent 97,8 % du marché. Il s'agit des prestataires ayant une part de marché significative, à savoir, Amazon Deutschland W11 Transport, Colis Privé, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium, Mondial Relay, POST Luxembourg et United Parcel Service Luxembourg. Les 10 autres prestataires actifs sur le marché transfrontalier détiennent chacun moins de 1 % de part de marché et représentent 2,2 % du marché transfrontalier.

Le **marché transfrontalier sortant** compte 15 prestataires. Il est réparti entre sept prestataires principaux, qui se partagent 96,6 % du volume des colis sortants avec une part variant de 27,9 % à 1,3 % du marché. Deux prestataires, DHL Express (Luxembourg) et DPD (Luxembourg), se partagent 51,4 % du marché total. Les huit prestataires actifs sur le marché transfrontalier sortant dont la part est inférieure à 1 % du marché, traitent 3,4 % des colis transfrontaliers sortants. La part de marché de POST Luxembourg ne s'élève qu'à 2,2 % du marché transfrontalier sortant (-0,7 point par rapport à 2023). Le prestataire du service postal universel ne dispose pas de réseau

international propre et commercialise des services postaux de DHL Express qui dispose d'un réseau international. Avec un indice Herfindahl-Hirschman (HHI)¹ de 0,23 qui évolue peu, le marché transfrontalier sortant présente un certain caractère concurrentiel.

Le **marché transfrontalier entrant** compte 18 prestataires, parmi lesquels neuf se partagent près de 98 % du trafic entrant. Le prestataire du service postal universel, POST Luxembourg, détient 48,2 % du marché, en hausse de 3,5 points par rapport à 2023 ; pour autant, le recul de POST Luxembourg est de 5,4 points sur la période 2021/2024. Les huit prestataires suivants font partie de groupes internationaux et enregistrent une part de marché entre 11,6 % et 1,7 % chacun. Le poids total des neuf prestataires ayant moins de 1 % de part de marché s'élève à 2,0 % du segment transfrontalier entrant. L'indice Herfindahl-Hirschman (HHI) de 0,36 évolue peu et montre que le marché transfrontalier entrant est plus concentré que le marché sortant.

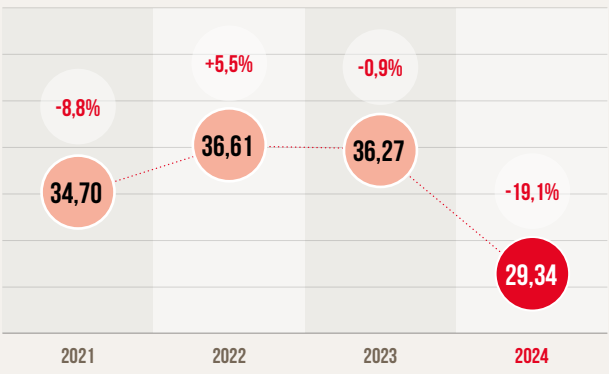


¹ L'indice Herfindahl-Hirschman (HHI) est une mesure de la concentration d'un marché donné qui permet de déterminer la compétitivité du marché. Un faible degré de concentration signifie que le marché est concurrentiel, c'est-à-dire que de nombreuses entreprises de taille plus ou moins égale se partagent ledit marché. Plus l'indice Herfindahl est élevé, moins le marché est concurrentiel et inversement. Plus précisément, l'HHI augmente à la fois lorsque le nombre d'entreprises sur le marché diminue et lorsque la disparité de taille entre ces entreprises augmente. Il est généralement admis qu'un HHI compris entre 0,15 et 0,25 caractérise un marché modérément concentré.

GRAPHIQUE 28

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES
DE COLIS TRANSFRONTALIERS SORTANTS

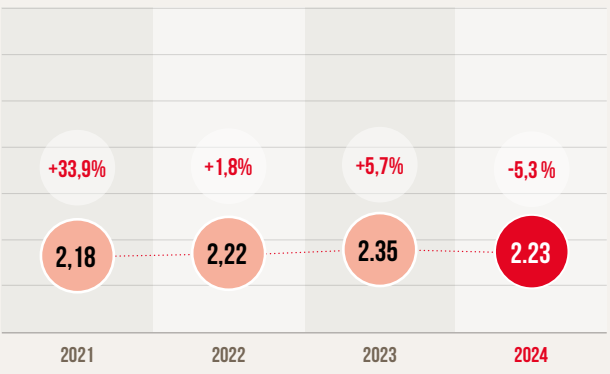
millions d'euros



GRAPHIQUE 29

TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT DE COLIS

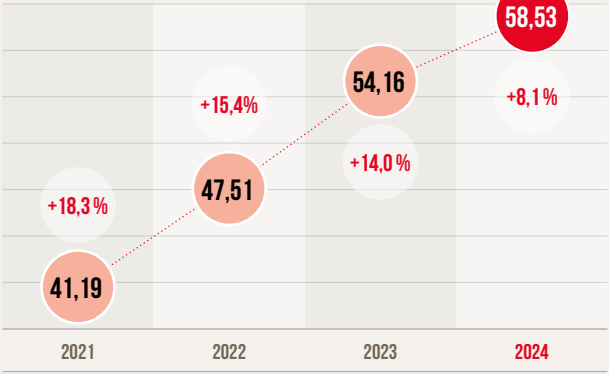
millions d'unités



GRAPHIQUE 30

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES
COLIS TRANSFRONTALIERS ENTRANTS

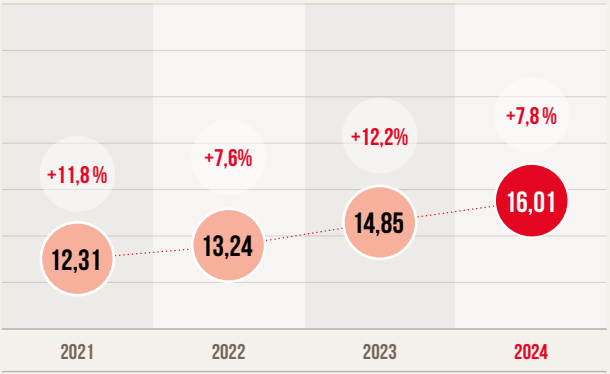
millions d'euros



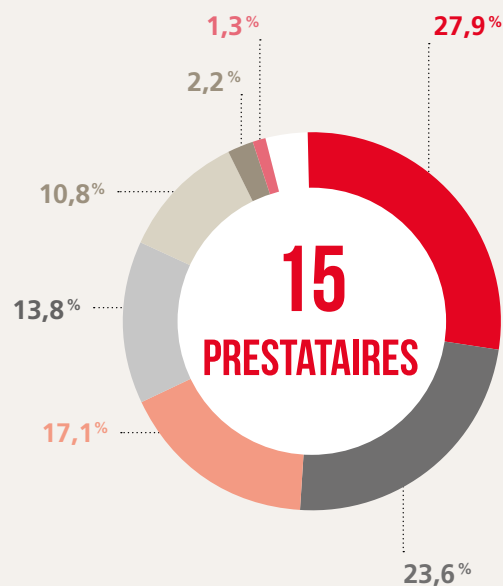
GRAPHIQUE 31

TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT DE COLIS

millions d'unités

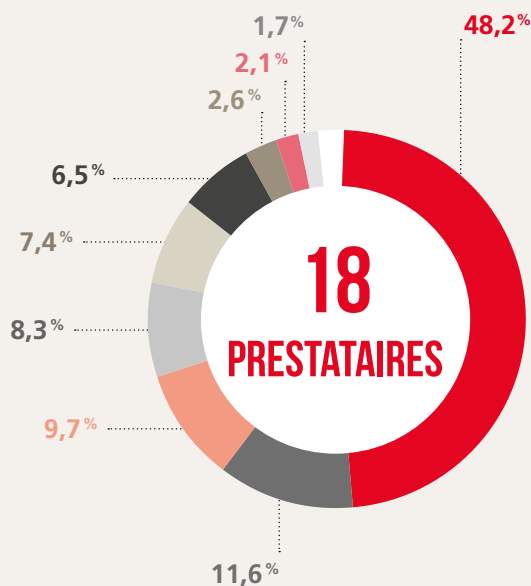


GRAPHIQUE 32

RÉPARTITION DU TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT
DE COLIS PAR PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX**2,23**

MILLIONS DE COLIS SORTANT

GRAPHIQUE 33

RÉPARTITION DU TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT
DE COLIS PAR PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX**16,01**

MILLIONS DE COLIS ENTRANT

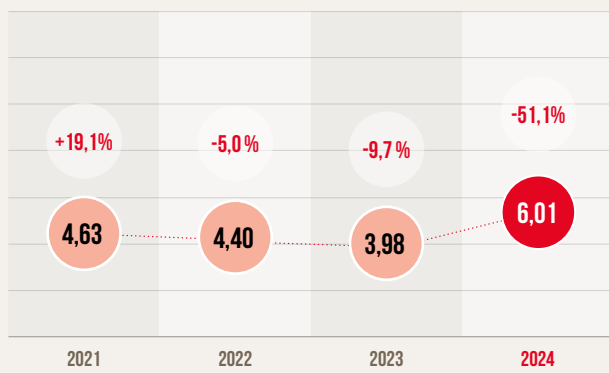


Dans les graphiques ci-dessus, il n'existe pas de correspondance entre couleurs et prestataires.

GRAPHIQUE 34

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES
COLIS NATIONAUX

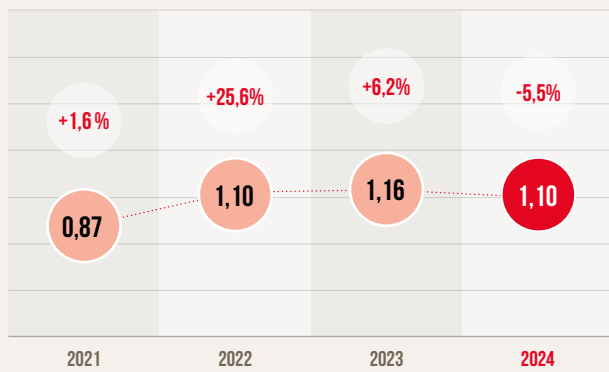
millions d'euros



GRAPHIQUE 35

TRAFFIC NATIONAL DE COLIS

millions d'unités

TRAFFIC NATIONAL
DES SERVICES COLIS

3.3.

CHIFFRE D'AFFAIRES ET VOLUME

3.3.1.

Selon les données transmises à l'Institut par les prestataires de services postaux pour l'année 2024, le chiffre d'affaires des services domestiques s'élève à 6,01 millions d'euros, en hausse de 51,1 % par rapport à 2023, alors que le volume des colis traités a diminué de 5,5 % par rapport à 2023 et atteint 1,10 million d'unités. La hausse du chiffre d'affaires en 2024 fait suite à deux années consécutives de baisse, alors que la baisse du trafic national de colis fait suite à trois années consécutives de hausse à des taux de croissance très variables.

La forte hausse du chiffre d'affaires du trafic national des services colis s'explique, en partie, par le transfert d'une part notable du volume traité par le prestataire du service postal universel, POST Luxembourg, vers des contrats commerciaux dont les tarifs sont supérieurs¹.

Les niveaux de variation du trafic national des services de colis sont à relativiser étant donné le poids très faible du trafic national par rapport au trafic total de colis. Sur la période 2021/2024, le trafic national a évolué au taux de croissance annuel composé (CAGR) de 8,0 %. Par ailleurs, il est à noter que le trafic national de colis de petite taille est plus délicat à analyser sur la base des données statistiques collectées.

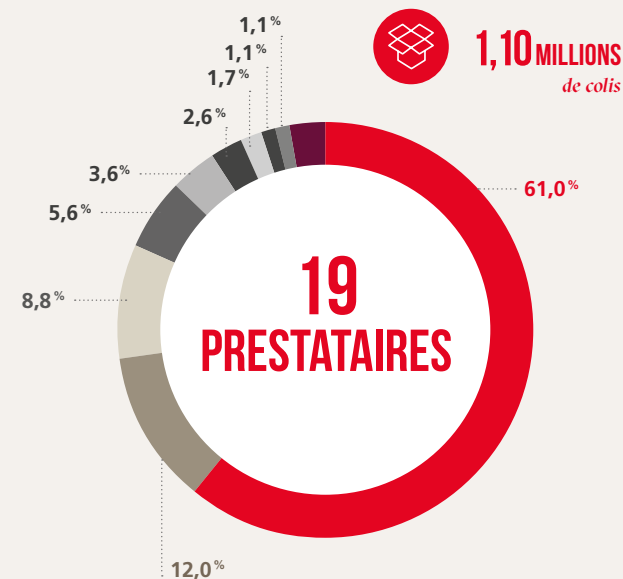
¹ La part du prestataire du service postal universel, POST Luxembourg, se situe à plus de 60 % du trafic national de colis. La méthode de comptabilisation des colis et le processus de traitement des colis ont été redéfinis en 2024; ce qui a un impact sur l'estimation du trafic national des services colis en termes de volume et de chiffre d'affaires.

STRUCTURE DU MARCHÉ NATIONAL

3.3.2.

Suivant les données collectées pour l'année 2024, le marché national des services colis compte 19 prestataires, à savoir, Cbxse, CitEx, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), Distral, DPD (Luxembourg), FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics, Interoute, Michel Greco, Mondial Relay, Poney Express, POST Luxembourg, S&S Multiservices, United Parcel Service Luxembourg et Xpress Logistics.

GRAPHIQUE 36

RÉPARTITION DU TRAFIC NATIONAL DE COLIS
PAR PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX

Certains de ces prestataires sont actifs sur le marché national des colis et de courrier. D'autres, tout en étant actifs sur le marché national, fournissent principalement des services colis transfrontaliers.

La répartition du volume du trafic national de colis traité par prestataire met en évidence la concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires mais aussi la fragmentation du marché. En effet, un prestataire couvre 61,0 % de l'activité totale et un autre 12,0 %. Ainsi, 73,0 % du trafic national de colis est traité par deux prestataires, POST Luxembourg et Xpress Logistics, tandis que sept autres prestataires représentant chacun entre 1,1 % et 8,8 % des parts de marché, traitent 24,4 % du trafic total. Les 10 autres prestataires se partagent 2,6 % du trafic national.

Il existe ainsi de fortes disparités entre les prestataires dans la répartition du marché national des colis dont la structure est stable au vu des indicateurs suivis depuis 2018.



SEGMENTS DE MARCHÉ B2B - B2C - C2X

3.4.

Les indicateurs concernant la segmentation du marché de services colis permettent de caractériser la segmentation du marché suivant le type d'expéditeur et de bénéficiaire et ainsi d'estimer le poids de chacun de ces segments dans le marché global des services colis. Il s'agit des indicateurs B2B, B2C et C2X.

Le segment **B2B «business-to-business»** concerne les colis envoyés par un professionnel (entreprise, institution publique ou privée) à un autre professionnel.

Le segment **B2C «business-to-consumer»** concerne les colis envoyés par un professionnel à un particulier. Les colis sont envoyés par des commerces de détail via des prestataires de services postaux aux clients finals dans le cadre du commerce en ligne (e-commerce).

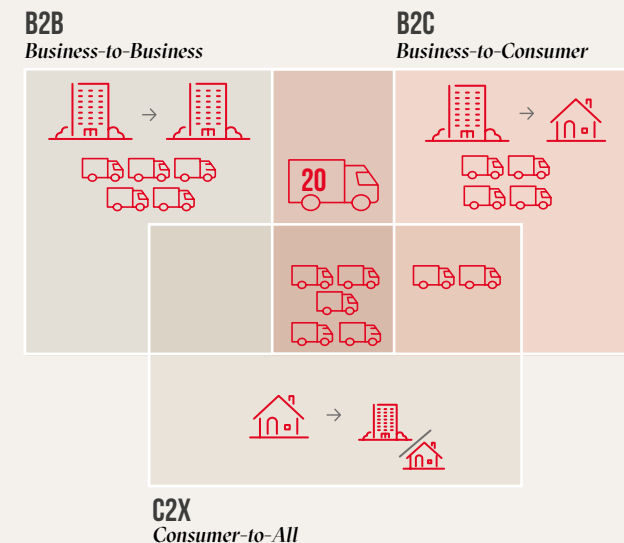
Le segment **C2X «consumer-to-all»** porte sur les envois de colis par un particulier à un professionnel ou à un autre particulier. Il s'agit, par exemple, d'un retour dans le cadre du commerce en ligne. Le service est assuré via un point d'accès du prestataire de services colis (bureaux de poste, franchises ou points automatiques de livraison).

Selon les données collectées, le **segment B2B** compte 30 prestataires, dont cinq sont exclusivement actifs sur ce segment, et 12 sont actifs sur ce segment pour une part de 60 % à 90 % du volume traité ainsi que sur le segment B2C.

Le **segment B2C** compte 31 prestataires, dont quatre sont exclusivement actifs sur ce segment, et cinq sont actifs sur ce

GRAPHIQUE 37

SEGMENTATION DU MARCHÉ COLIS B2B – B2C – C2X



segment pour une part de 70 % à 90 % du volume traité et une part de 30 % à 10 % sur le segment B2B.

Le **segment C2X** compte sept prestataires actifs pour une part de 10 % à 80 % du volume traité; cinq d'entre eux sont également actifs sur les segments B2B et B2C pour la part restante.

Ainsi, cinq prestataires sont actifs sur les trois segments B2B, B2C et C2X, 20 sont actifs sur les segments B2B et B2C, et deux le sont sur les segments B2C et C2X. De même, cinq prestataires sont exclusivement actifs sur le segment B2B et quatre sur le segment B2C.

TARIFS DES SERVICES COLIS

3.5.

Les travaux de l'ERGP¹ permettent de disposer de données statistiques des services postaux des États membres de l'Union européenne et de cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués sur les principaux services colis, notamment les envois prioritaires nationaux de colis de 2 kg, il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg à ceux appliqués dans les autres pays européens.

Le **tarif d'un envoi national de colis** de 2 kg appliqué par le prestataire du service postal universel, s'établit, au Luxembourg à 8.00EUR, stable en 2024 par rapport à 2023 comme en Allemagne et aux Pays-Bas où le tarif s'élève respectivement à 5.49EUR et à 6.95EUR. Les tarifs ont augmenté de 0.30EUR en Belgique et de 0.60EUR en France. Le tarif au Luxembourg est supérieur de 2.51EUR au tarif en Allemagne, de 1.05EUR à celui aux Pays-Bas. Le tarif en France de 10.15EUR est le tarif le plus élevé, alors que le tarif de 5.49EUR en Allemagne est le tarif le plus bas des tarifs pratiqués dans les cinq pays présentés. Le rapport «Report on postal prices 2025», publié par l'ERGP présente une analyse détaillée des tarifs nationaux des services postaux pratiqués dans les États membres de l'Union européenne².

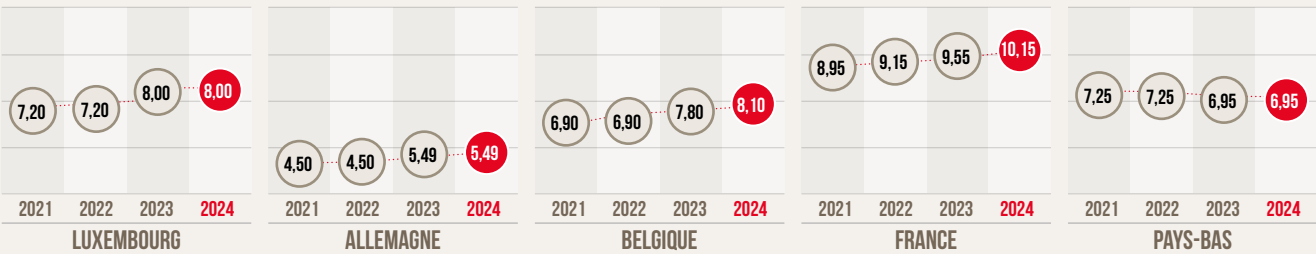
1 The European Regulators Group for Postal Services: https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/postal-services/european-regulators-group-postal-services_en
2 Report ERGP (25)8 of 10 July 2025 on postal prices 2025: https://single-market-economy.ec.europa.eu/document/download/61fb3551-e93b-417d-bbdb-4dcc1c7d6759_en?file-name=ERGP%20%2825%29%208%20Report%20on%20Postal%20Prices%202025.pdf

Le **tarif d'un envoi transfrontalier de colis** de 2 kg en Europe appliqué par le prestataire du service postal universel au Luxembourg³ s'élève à 23.80EUR, tarif le plus élevé des tarifs des pays limitrophes à la suite d'une augmentation notoire de 5.95EUR en 2023. Il est supérieur de 3.85EUR au tarif

pratiqué en France, de 10.05EUR à celui pratiqué en Belgique, et de 11.30EUR au tarif pratiqué aux Pays-Bas. Le tarif pratiqué en Allemagne de 11.99EUR est le tarif le plus bas des tarifs considérés; il est inférieur de 11.81EUR à celui pratiqué au Luxembourg.

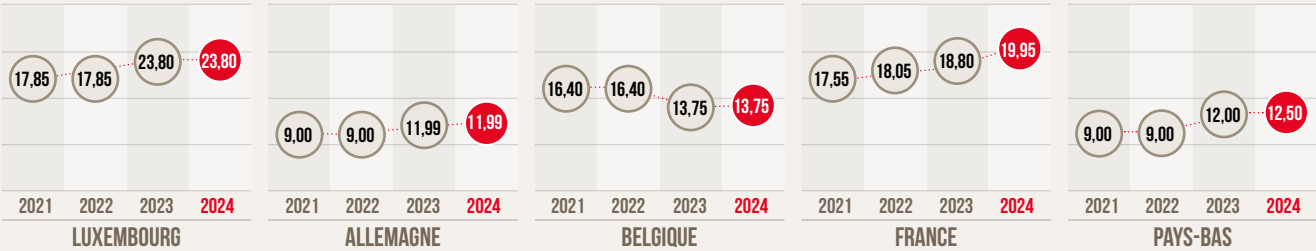
GRAPHIQUE 38

TARIFS - COLIS (2 KG) - NATIONAL



GRAPHIQUE 39

TARIFS - COLIS (2 KG) - INTERNATIONAL



3 Il convient de préciser que la part de Post Luxembourg dans le segment transfrontalier sortant est très faible comme présenté dans le paragraphe 3.2.2. Structure des marchés transfrontaliers entrant et sortant.
Tarif applicable pour les colis entre 2 kg et 10 kg.



SERVICE POSTAL UNIVERSEL

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

4. SERVICE POSTAL UNIVERSEL

En application de l'article 19 de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, 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 que l'ensemble du territoire national soit couvert.

Conformément à l'article 17 de la loi précitée, le service postal universel englobe les types d'envois suivants :

- 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.

Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que transfrontaliers sortant et entrant.

Le service postal universel concerne essentiellement les services courrier qui représente plus de 99.1 % du trafic total de courrier. Le trafic de service universel de courrier s'élève à 100.02 millions d'envois en 2024, en baisse de 2.4 % par rapport à 2023. Le volume des services colis représente moins de 1 % du service postal universel en 2024.

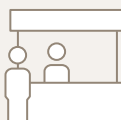
Le marché des services postaux luxembourgeois compte un seul prestataire du service postal universel, POST Luxembourg dont la part de marché des services courrier en 2024 se s'élève à 96.8 %, en baisse d'un point par rapport à 2023, et celle des services colis est supérieure à 70 %.



QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX

QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX PRESTÉS

POINTS DE VENTE POST Luxembourg

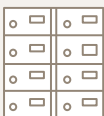


97

-2

par rapport
à 2023

BOÎTES POSTALES



3583

-120

par rapport
à 2023

POINTS AUTOMATIQUES DE DISTRIBUTION



154

POST Luxembourg

+14

autres prestataires



LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

5. QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX

LES POINTS DE VENTE DU PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL SONT AU NOMBRE DE 97 EN 2024, SOIT UN RETRAIT DE NEUF POINTS DE VENTE DEPUIS 2020. LE NOMBRE DE 1 098 BOÎTES AUX LETTRES EST EN BAISSSE DE NEUF UNITÉS PAR RAPPORT À 2023. LE NOMBRE DE FACTEURS EST PASSÉ DE 478 EN 2021 À 351 EN 2024. AVEC L'INSTALLATION DE 13 NOUVEAUX POINTS AUTOMATIQUES DE DISTRIBUTION EN 2024, LE PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL POURSUIT LE DÉVELOPPEMENT DE CE TYPE DE POINTS D'ACCÈS DONT LE NOMBRE EST PASSÉ DE 117 EN 2020 À 154 EN 2024. UN AUTRE PRESTATAIRE ACTIF SUR LES SEGMENTS B2C ET C2X S'ORIENTE VERS CE MODE DE DISTRIBUTION ET DISPOSE DE 14 POINTS AUTOMATIQUES DE DISTRIBUTION EN 2024.

POINTS D'ACCÈS

5.1.

Les points d'accès constituent les installations physiques par lesquelles les envois postaux peuvent être confiés aux prestataires de services postaux par les expéditeurs ou retirés par les destinataires. Ils assurent l'accès à la levée et à la distribution des envois postaux. Il existe différents types de points d'accès. Le développement des points d'accès suit les adaptations de l'offre des prestataires aux contraintes économiques ainsi qu'aux habitudes des consommateurs finals.

Le nombre de **points de vente** du prestataire du service postal universel est passé de 99 en 2023 à 97 en 2024, en recul constant depuis 2020 (moins neuf points de vente). Il existe 92 points de vente établis par 11 autres prestataires de services

postaux. Ces bureaux ouverts au public et les services qui y sont prestés peuvent être de nature différente suivant les prestataires ; à titre d'exemple, DPD et GLS disposent respectivement de 45 et 41 points de vente (mobiles) et six autres prestataires, d'un point de vente chacun.

Les **boîtes aux lettres** mises à la disposition du public par le prestataire du service postal universel sont au nombre de 1 098 en 2024, soit une réduction de neuf boîtes par rapport à 2023. Plus généralement, le nombre de boîtes aux lettres implantées sur le territoire luxembourgeois est en diminution ; il est passé progressivement de 1 272 en 2020 à 1 098 en 2024.

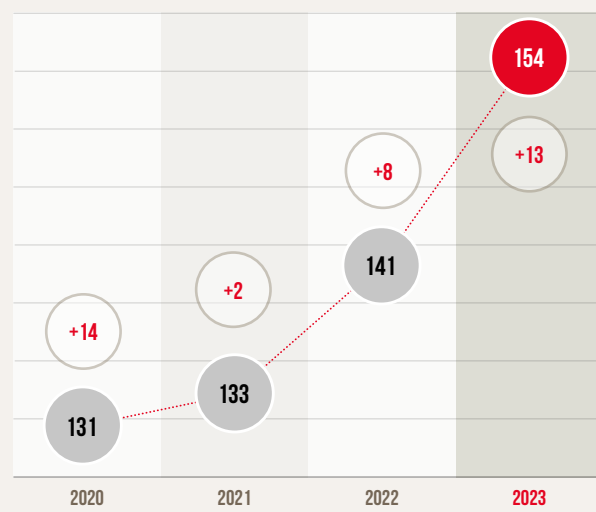
Le nombre de **boîtes postales** s'élève à 3 583 en 2024, soit un retrait de 120 boîtes postales par rapport à 2023, et de 546 boîtes postales depuis 2020.

En revanche, le nombre de **points automatiques de distribution** du prestataire du service postal universel est en constante augmentation depuis 2018. En 2024, 13 nouveaux points automatiques de distribution ont été installés, ce qui porte leur nombre à 154 à travers le pays. Cette tendance suit la croissance continue du trafic de colis généré par le développement du commerce électronique et l'adaptation de l'offre aux besoins des clients finals en matière de retrait des colis.

Concernant les autres prestataires de services postaux, Mondial Relay, actif sur les segments B2C et C2X, s'oriente vers ce mode de distribution passant de 3 points automatiques de distribution en 2023 à 14 en 2024.

GRAPHIQUE 40

NOMBRE DE POINTS AUTOMATIQUES DE DISTRIBUTION
PARCEL LOCKER STATIONS - USP



GRAPHIQUE 41

PART DU COURRIER DISTRIBUÉ À J+2



Les données portant sur les points d'accès permettant le retrait des colis sans « passage à domicile » sont également collectées par l'Institut depuis 2024.

Enfin, les **facteurs** proposent des services postaux aux consommateurs finals qui peuvent être fournis, sur demande, lors de la tournée. Il s'agit notamment de services concernant la garde et la réexpédition du courrier, l'affranchissement et le dépôt des envois postaux ainsi que la vente de timbres et autres produits postaux (emballages, étiquettes, ...). Le nombre de facteurs reste stable depuis 2022 avec 351 facteurs. Cependant, il se caractérise par une tendance au recul sur la période 2020/2024 ; ils étaient 483 facteurs en 2020 puis 478 en 2021.

DÉLAI DE DISTRIBUTION

5.2.

Des normes de qualité relatives à la prestation de service universel sont définies par le 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 (ci-après « le règlement P13/10/ILR »). Ainsi, l'indicateur de délai d'acheminement du courrier présente le pourcentage de courrier remis dans un délai d'acheminement défini conformément à l'indicateur de performance fixé par le règlement P13/10/ILR. La durée d'acheminement des envois postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel est fixée à J+2 pour le service national, ce qui doit être garantie pour 85 % des envois postaux concernés conformément à l'article 4, paragraphe 1er, du règlement P13/10/ILR.

Selon les données portant sur la qualité du service postal universel communiquées par le prestataire du service postal universel dans le cadre de la collecte des données statistiques, le délai d'acheminement défini à J+2 jour ouvrable est garanti pour 99,1 % du courrier remis en 2024 endéans J+2. Ce taux, nettement supérieur au taux de 85 % fixé par voie réglementaire, oscille entre 99,1 % et 99,5 % depuis 2020.

MÉDIATION ET RÉCLAMATION

5.3.

L'Institut assure un service de médiation en matière de services postaux conformément à l'article 39(2) de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux et au règlement ILR/P24/10 du 1^{er} mars 2024 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux.

Au cours de l'année 2024, sept demandes de médiation¹ ont été introduites auprès de l'Institut, parmi lesquelles cinq ont été clôturées. Le nombre de demandes est variable d'un exercice à l'autre; il oscille entre aucune demande comme en 2023 et 17 comme en 2021.

Par ailleurs, l'Institut a traité huit réclamations qui relèvent essentiellement des services courrier (six sur huit). Les prestataires concernés sont POST Luxembourg faisant l'objet de sept réclamations et Colis Privé, faisant l'objet d'une réclamation. Le nombre de réclamations traitées par l'Institut était de trois en 2023 et de sept en 2022.

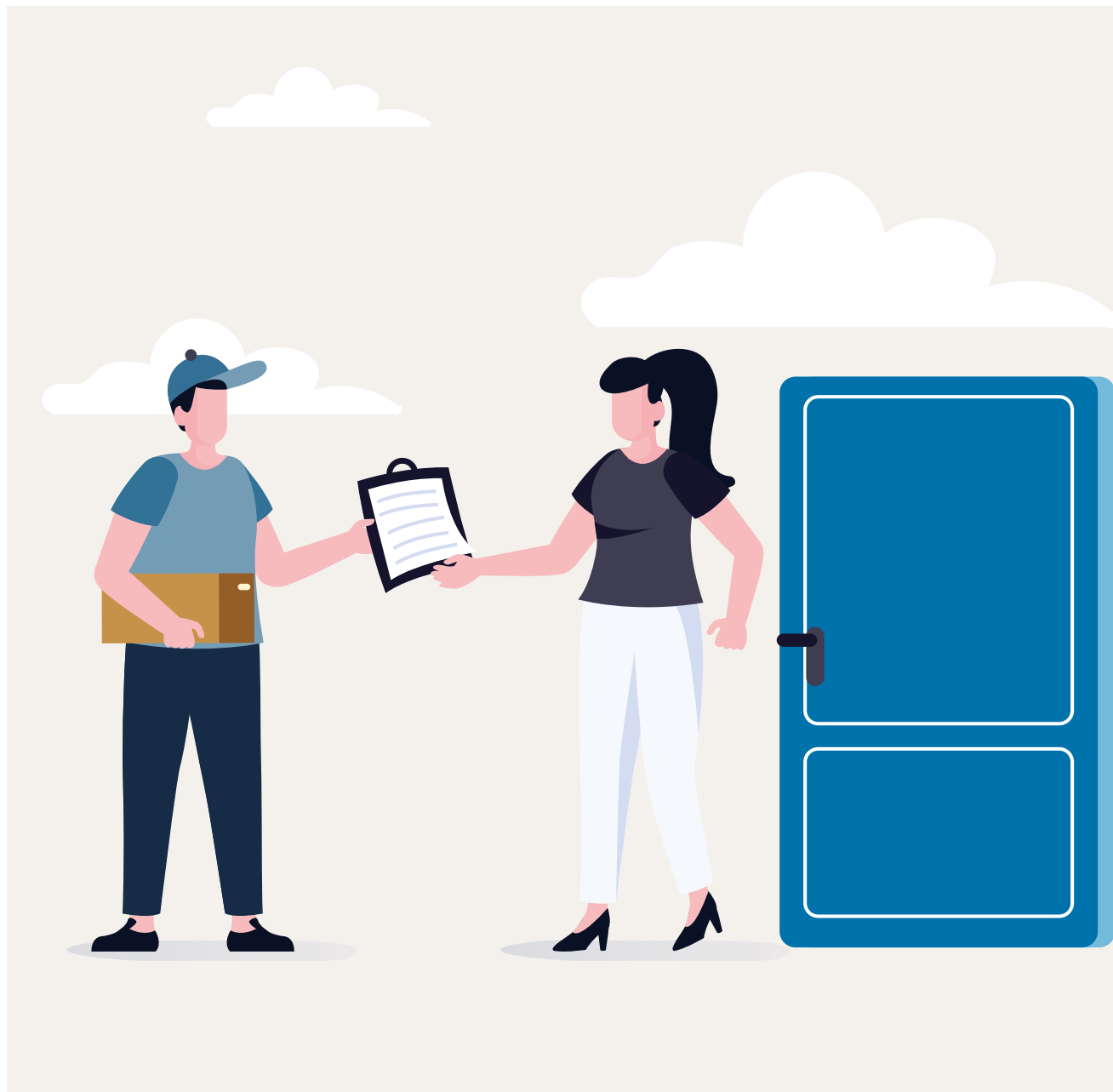
Le nombre total de contestations de clients finals adressées à l'Institut concerne très peu de cas au regard du volume total des envois postaux traités annuellement par les prestataires de services postaux.

L'Institut publie annuellement le rapport d'activité du service de médiation qui présente les données relatives à la médiation en matière des services postaux².

Enfin, il est à noter que le droit des utilisateurs de services postaux et leur situation contractuelle, ainsi que les diverses situations dans les États membres de l'Union européenne, sont des sujets régulièrement discutés au niveau européen au sein de l'ERGP par les régulateurs et la Commission européenne. Il en ressort une volonté de faire évoluer le marché actuellement plus orienté vers l'expéditeur d'un envoi de courrier ou de colis vers un marché plus orienté vers le destinataire et la garantie de ses droits.

¹ Le client final est tenu d'adresser toute réclamation au prestataire concerné. S'il n'obtient pas satisfaction, il a alors la possibilité d'adresser une demande de médiation à l'Institut.

² Voir les publications du service de médiation de l'Institut: <https://www.ilr.lu/publications/?secteur=74>





ANNEXES

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

6. ANNEXES

LISTE DES PRESTATAIRES
DE SERVICES POSTAUX
DU REGISTRE PUBLIC DE L'ILR

ANNEXE 1

Le marché luxembourgeois des services postaux compte 43 prestataires enregistrés dans le Registre public de l'Institut au 31 décembre 2024. Ils sont repris dans la liste ci-après.

Amazon Deutschland W11 Transport GmbH

Bpost

Cbxse

CitEx

Colis Privé Belgique

De Coursier

Défi Express

Dextram

DFD Transport

DG LUX

DHL Express (Luxembourg)

Distral

DPD (Luxembourg)

DSHT GmbH

FedEx Express Luxembourg

General Logistics Systems Belgium (Luxembourg)

GERIC Transport

Go! Express & Logistics

Interoute

KG Transport

Lux Top Transport

Michel Greco

MLD Speed*

Mondial Relay

MSM Logistik GmbH

M.Z. - Transport

New Fast Mail

OT LUX GmbH

Poney Express

POST Luxembourg

Postex

Rahmani GmbH

Raid Time Transport UG

S&S Multiservices

Société d'Acheminement et de Distribution

Trans Ideal Lux

Transport Monfort

United Parcel Service Luxembourg

V&D Translux

VT Transport GmbH*

Xpress Logistics

7 Days Luxembourg GmbH (anc. MPK Luxembourg GmbH)

9 Bar Solutions GmbH

* En cessation d'activité au cours de l'année 2024.

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

Les prestataires ci-dessous ont notifié une cessation d'activité en novembre 2024. Ayant été actifs sur le marché des services postaux luxembourgeois jusqu'à cette date, les données communiquées pour l'année 2024 sont reprises dans les statistiques postales présentées dans le rapport.

DC Distribution

DC Postal Service

DC Préparation

LISTE DES INDICATEURS DES STATISTIQUES POSTALES

ANNEXE 2

Identifiant	Codes	Question
A. Activities provided in Luxembourg		
a	OB	Activities on your own behalf
b	SUBED	Subcontracted activities
c	SUBOR	Activities provided as subcontractors
B. Services provided in Luxembourg		
a		Clearance - Collection
b		Sorting
c		Transport
d		Distribution
C. Activities provided within the parcel market		
a. Please select the estimate % of your total parcel volume provided in each of the listed segments below:		
a.1	B2B	Business-to-business (B2B)
a.2	B2C	Business-to-consumer (B2C)
a.3	C2X	Consumer-to-business/consumer (C2X)

Identifiant	Codes	Question
b. Please select the estimate % of your total parcel volume provided in each of the listed segments below:		
b.1	RPMS	Are you actively operating in the "Return Parcels Market Segment" ?
b.2	EXPR	Are you activity operating in the "Service colis express / Express Parcel service" market ?
b.3	PACKUP	Do you have Parcels delivered to Parcels lockers or agencies/outlets for "pick up" by the receiver without "home-passing" ?
D. Activities provided within the letter market		
Please answer the questions below related to your activity within the letter market and provide an estimate % of your total letter volume provided in the listed services below:		
a.1	SMPL	Have you included in the volume of total letters (letter market), items that could be described as "Parcel Letters/Small Parcels" ?
a.2	PUB	Have you included in the volume of total Letters (letter market), items that could be described as "Publipostage avec adresse" ?

Identifiant	Codes	Question
1.1 Employment		
1.1.a1	ALL_EMP_L	Number of persons involved in the provision of letter mail services
1.1.a2	ALL_FTE_L	Number of full-time equivalent's involved in the provision of letter mail services
1.1.b1	ALL_EMP_P	Number of persons involved in the provision of parcel delivery services
1.1.b2	ALL_FTE_P	Number of full-time equivalent's involved in the provision of parcel delivery services
1.1.c1	ALL_EMP_O	Number of persons involved in letter and parcel services
1.1.c2	ALL_FTE_O	Number of full-time equivalent's involved in letter and parcel services
1.1.d1		Total number of persons employed domestically for postal services
1.1.d2		Total number of full-time equivalent's employed domestically for postal services
1.2 Access points		
1.2.a1	ALL_ACC_OFF_FFS_USPOFF	Offices owned by operators
1.2.a2	ALL_ACC_OFF_FFS_FRAN	Franchised offices
1.2.b1	ALL_ACC_OFF_FOP_DOM	Other post agencies/outlets
1.2.c1	ALL_ACC_OFF_MOP_DOM	Mobile post offices
1.2.d		Total number of offices open to the public and postal agencies
1.2.e	ALL_ACC_LBOX	Letter-boxes
1.2.f	ALL_ACC_POFF	Post office boxes
1.2.g	ALL_ACC_PBOX	Parcel locker stations
1.2.h	ALL_ACC_MM	Mail man (postman of USP)

Identifiant	Codes	Question
1.3 Investment		
1.3.a1	ALL_INV_TAN	Investment on tangible assets
1.3.a2	ALL_INV_INTAN	Investment on intangible assets
1.3.a3	ALL_INV_O	Other/Aggregated investment in postal services
1.1.a4		Total number of full-time equivalent's employed domestically for postal services
Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.a Activity on your own behalf		
Turnover figures		
3.a1	ALL_FIN_L_OB_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
3.a2	ALL_FIN_L_OB_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
3.a3	ALL_FIN_L_OB_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
3.a4		Total turnover generated with letter mail services
3.b1	ALL_FIN_P_OB_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
3.b2	ALL_FIN_P_OB_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
3.b3	ALL_FIN_P_OB_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
3.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services
4.a1	ALL_FIN_L_OB_DOM_NBULK	Turnover from domestic letter mail services (non-bulk)
4.a2	ALL_FIN_L_OB_DOM_BULK	Turnover from domestic bulk letter mail services
4.a3	ALL_FIN_L_OB_DOM_OTH	Other/Aggregated turnover from domestic letter mail services

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.a Activity on your own behalf		
Turnover figures		
4.a4	ALL_FIN_L_OB_IN_NBULK	Turnover from international inbound letter mail services (non-bulk)
4.a5	ALL_FIN_L_OB_IN_BULK	Turnover from international inbound bulk letter mail services
4.a6	ALL_FIN_L_OB_IN_OTH	Other/Aggregated turnover from international inbound letter mail services
4.a7	ALL_FIN_L_OB_OUT_NBULK	Turnover from international outbound letter mail services (non-bulk)
4.a8	ALL_FIN_L_OB_OUT_BULK	Turnover from international outbound bulk letter mail services
4.a9	ALL_FIN_L_OB_OUT_OTH	Other/Aggregated turnover from international outbound letter mail services
4.a10		Total turnover generated with letter mail services
4.b1	ALL_FIN_P_OB_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services
4.b2	ALL_FIN_P_OB_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
4.b3	ALL_FIN_P_OB_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
4.b4	ALL_FIN_P_OB_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services
4.b5	ALL_FIN_P_OB_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
4.b6	ALL_FIN_P_OB_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
4.b7	ALL_FIN_P_OB_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
4.b8		Total Turnover generated with parcel delivery services
5.a		Total turnover generated with postal services

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.a Activity on your own behalf		
Volume figures		
6.a1	ALL_VOL_L_OB_DOM_NBULK	Volume of domestic letter mail (non-bulk)
6.a2	ALL_VOL_L_OB_DOM_BULK	Volume of domestic bulk mail
6.a3		Total volume of domestic letter mail services
6.b1	ALL_VOL_P_OB_DOM	Volume of domestic parcel delivery services
6.b2		Total volume of domestic parcel delivery services
7.a1	ALL_VOL_L_OB_IN_NBULK	Volume of international inbound letter mail (non-bulk)
7.a2	ALL_VOL_L_OB_IN_BULK	Volume of international inbound bulk mail
7.a3		Total volume of international inbound letter mail services
7.b1	ALL_VOL_P_OB_IN_INTRA	Volume of international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
7.b2	ALL_VOL_P_OB_IN_EXTRA	Volume of international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
7.b3	ALL_VOL_P_OB_IN_OTH	Other/Unaggregated volume of international inbound parcel delivery services
7.b4		Total volume of international inbound parcel delivery services
8.a1	ALL_VOL_L_OB_OUT_NBULK	Volume of international outbound letter mail (non-bulk)
8.a2	ALL_VOL_L_OB_OUT_BULK	Volume of international outbound bulk mail
8.a3		Total volume of international outbound letter mail services
8.b1	ALL_VOL_P_OB_OUT_INTRA	Volume of international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
8.b2	ALL_VOL_P_OB_OUT_EXTRA	Volume of international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.a Activity on your own behalf		
Volume figures		
8.b3	ALL_VOL_P_OB_OUT_OTH	Other/Unaggregated volume of international outbound parcel delivery services
8.b4		Total volume of international outbound parcel delivery services
I. All operators		
I.b Subcontracted activity		
Turnover figures		
9.a1	ALL_FIN_L_SUBED_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
9.a2	ALL_FIN_L_SUBED_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
9.a3	ALL_FIN_L_SUBED_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
9.a4		Total turnover generated with letter mail services
9.b1	ALL_FIN_P_SUBED_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
9.b2	ALL_FIN_P_SUBED_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
9.b3	ALL_FIN_P_SUBED_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
9.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.b Subcontracted activity		
Turnover figures		
10.a1	ALL_FIN_L_SUBED_DOM_NBULK	Turnover from domestic letter mail services (non-bulk)
10.a2	ALL_FIN_L_SUBED_DOM_BULK	Turnover from domestic bulk letter mail services
10.a3	ALL_FIN_L_SUBED_DOM_OTH	Other/Aggregated turnover from domestic letter mail services
10.a4	ALL_FIN_L_SUBED_IN_NBULK	Turnover from international inbound letter mail services (non-bulk)
10.a5	ALL_FIN_L_SUBED_IN_BULK	Turnover from international inbound bulk letter mail services
10.a6	ALL_FIN_L_SUBED_IN_OTH	Other/Aggregated turnover from international inbound letter mail services
10.a7	ALL_FIN_L_SUBED_OUT_NBULK	Turnover from international outbound letter mail services (non-bulk)
10.a8	ALL_FIN_L_SUBED_OUT_BULK	Turnover from international outbound bulk letter mail services
10.a9	ALL_FIN_L_SUBED_OUT_OTH	Other/Aggregated turnover from international outbound letter mail services
10.a10		Total turnover generated with letter mail services
10.b1	ALL_FIN_P_SUBED_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services
10.b2	ALL_FIN_P_SUBED_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
10.b3	ALL_FIN_P_SUBED_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
10.b4	ALL_FIN_P_SUBED_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services
10.b5	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.b Subcontracted activity		
Turnover figures		
10.b6	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
10.b7	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
10.b8		Total Turnover generated with parcel delivery services
11.a		Total turnover generated with postal services
I. All operators		
I.b Subcontracted activity		
Volume figures		
12.a1	ALL_VOL_L_SUBED_DOM_NBULK	Volume of domestic letter mail (non-bulk)
12.a2	ALL_VOL_L_SUBED_DOM_BULK	Volume of domestic bulk mail
12.a3		Total volume of domestic letter mail services
12.b1	ALL_VOL_P_SUBED_DOM	Volume of domestic parcel delivery services
12.b2		Total volume of domestic parcel delivery services
13.a1	ALL_VOL_L_SUBED_IN_NBULK	Volume of international inbound letter mail (non-bulk)
13.a2	ALL_VOL_L_SUBED_IN_BULK	Volume of international inbound bulk mail
13.a3		Total volume of international inbound letter mail services

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.b Subcontracted activity		
Volume figures		
13.b1	ALL_VOL_P_SUBED_IN_INTRA	Volume of international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
13.b2	ALL_VOL_P_SUBED_IN_EXTRA	Volume of international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
13.b3	ALL_VOL_P_SUBED_IN_OTH	Other/Unaggregated volume of international inbound parcel delivery services
13.b4		Total volume of international inbound parcel delivery services
14.a1	ALL_VOL_L_SUBED_OUT_NBULK	Volume of international outbound letter mail (non-bulk)
14.a2	ALL_VOL_L_SUBED_OUT_BULK	Volume of international outbound bulk mail
14.a3		Total volume of international outbound letter mail services
14.b1	ALL_VOL_P_SUBED_OUT_INTRA	Volume of international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
14.b2	ALL_VOL_P_SUBED_OUT_EXTRA	Volume of international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
14.b3	ALL_VOL_P_SUBED_OUT_OTH	Other/Unaggregated volume of international outbound parcel delivery services
14.b4		Total volume of international outbound parcel delivery services

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.c Subcontractor activity		
Turnover figures		
15.a1	ALL_FIN_L_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
15.a2	ALL_FIN_L_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
15.a3	ALL_FIN_L_SUBOR_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
15.a4		Total turnover generated with letter mail services
15.b1	ALL_FIN_P_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
15.b2	ALL_FIN_P_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
15.b3	ALL_FIN_P_SUBOR_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
15.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services
16.a1	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_NBULK	Turnover from domestic letter mail services (non-bulk)
16.a2	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_BULK	Turnover from domestic bulk letter mail services
16.a3	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_OTH	Other/Aggregated turnover from domestic letter mail services
16.a4	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_NBULK	Turnover from international inbound letter mail services (non-bulk)
16.a5	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_BULK	Turnover from international inbound bulk letter mail services
16.a6	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_OTH	Other/Aggregated turnover from international inbound letter mail services

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.c Subcontractor activity		
Turnover figures		
16.a7	ALL_FIN_L_SUBOR_OUT_NBULK	Turnover from international outbound letter mail services (non-bulk)
16.a8	ALL_FIN_L_SUBOR_OUT_BULK	Turnover from international outbound bulk letter mail services
16.a9	ALL_FIN_L_SUBOR_OUT_OTH	Other/Aggregated turnover from international outbound letter mail services
16.a10		Total turnover generated with letter mail services
16.b1	ALL_FIN_P_SUBOR_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services
16.b2	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
16.b3	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
16.b4	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services
16.b5	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
16.b6	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
16.b7	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
16.b8		Total Turnover generated with parcel delivery services
17.a		Total turnover generated with postal services

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.c Subcontractor activity		
Volume figures		
18.a1	ALL_VOL_L_SUBOR_DOM_NBULK	Volume of domestic letter mail (non-bulk)
18.a2	ALL_VOL_L_SUBOR_DOM_BULK	Volume of domestic bulk mail
18.a3		Total volume of domestic letter mail services
18.b1	ALL_VOL_P_SUBOR_DOM	Volume of domestic parcel delivery services
18.b2		Total volume of domestic parcel delivery services
19.a1	ALL_VOL_L_SUBOR_IN_NBULK	Volume of international inbound letter mail (non-bulk)
19.a2	ALL_VOL_L_SUBOR_IN_BULK	Volume of international inbound bulk mail
19.a3		Total volume of international inbound letter mail services
19.b1	ALL_VOL_P_SUBOR_IN_INTRA	Volume of international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
19.b2	ALL_VOL_P_SUBOR_IN_EXTRA	Volume of international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
19.b3	ALL_VOL_P_SUBOR_IN_OTH	Other/Unaggregated volume of international inbound parcel delivery services
19.b4		Total volume of international inbound parcel delivery services
20.a1	ALL_VOL_L_SUBOR_OUT_NBULK	Volume of international outbound letter mail (non-bulk)
20.a2	ALL_VOL_L_SUBOR_OUT_BULK	Volume of international outbound bulk mail
20.a3		Total volume of international outbound letter mail services

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.c Subcontractor activity		
Volume figures		
20.b1	ALL_VOL_P_SUBOR_OUT_INTRA	Volume of international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
20.b2	ALL_VOL_P_SUBOR_OUT_EXTRA	Volume of international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
20.b3	ALL_VOL_P_SUBOR_OUT_OTH	Other/Unaggregated volume of international outbound parcel delivery services
20.b4		Total volume of international outbound parcel delivery services
II. USP & Licensed postal operators		
II.a USP & Licensed postal operators - Activity on your own behalf		
21.a1	USO_VOL_L_OB_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards
21.a2	USO_VOL_L_OB_DOM_BULK	Volume of bulk mail
21.a3	USO_VOL_L_OB_DOM_REGM	Volume of Registered mail
21.a4	USO_VOL_L_OB_DOM_INSM	Volume of Insured mail
21.a5		Total volume of domestic letter mail services
21.b1	USO_VOL_P_OB_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services
22.a1	USO_VOL_L_OB_IN	Volume of international inbound letter mail services
22.a2	USO_VOL_P_OB_IN	Volume of international inbound parcel delivery services
23.a1	USO_VOL_L_OB_OUT	Volume of international outbound letter mail services
23.a2	USO_VOL_P_OB_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services

Identifiant	Codes	Question
II. USP & Licensed postal operators		
II.b USP & Licensed postal operators - Subcontracted activity		
24.a1	USO_VOL_L_SUBED_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards
24.a2	USO_VOL_L_SUBED_DOM_BULK	Volume of bulk mail
24.a3	USO_VOL_L_SUBED_DOM_REGM	Volume of Registered mail
24.a4	USO_VOL_L_SUBED_DOM_INSM	Volume of Insured mail
24.a5		Total volume of domestic letter mail services
24.b1	USO_VOL_P_SUBED_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services
25.a1	USO_VOL_L_SUBED_IN	Volume of international inbound letter mail services
25.a2	USO_VOL_P_SUBED_IN	Volume of international inbound parcel delivery services
26.a1	USO_VOL_L_SUBED_OUT	Volume of international outbound letter mail services
26.a2	USO_VOL_P_SUBED_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services
II. USP & Licensed postal operators		
II.c USP & Licensed postal operators - Subcontractor activity		
27.a1	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards
27.a2	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_BULK	Volume of bulk mail
27.a3	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_REGM	Volume of Registered mail
27.a4	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_INSM	Volume of Insured mail
27.a5		Total volume of domestic letter mail services
27.b1	USO_VOL_P_SUBOR_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services

Identifiant	Codes	Question
II. USP & Licensed postal operators		
II.c USP & Licensed postal operators - Subcontractor activity		
28.a1	USO_VOL_L_SUBOR_IN	Volume of international inbound letter mail services
28.a2	USO_VOL_P_SUBOR_IN	Volume of international inbound parcel delivery services
29.a1	USO_VOL_L_SUBOR_OUT	Volume of international outbound letter mail services
29.a2	USO_VOL_P_SUBOR_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services
III. Universal Service Provider		
III.a USP only		
Quality indicators		
30.a1	USP_QUL_L_DEL_DOM_ONTIME	% of letters (fastest service) delivered on-time according to national performance indicator
30.b1	USP_QUL_O_DEL_INT_3DAYS	% of items delivered by D+3 (working days)
30.b2	USP_QUL_O_DEL_INT_5DAYS	% of items delivered by D+5 (working days)

Identifiant	Codes	Question
III. Universal Service Provider		
III.a USP only		
Prices indicators		
31.a1	USP_PRI_L_20GL_DOM	Domestic 20g letter service
31.a2	USP_PRI_L_2KGL_DOM	Domestic 2 kg letter service
31.b1	USP_PRI_P_2KGP_DOM	Domestic 2 kg parcel service
32.a1	USP_PRI_L_20GL_INTRA	Intra-EU 20g letter service
32.a2	USP_PRI_L_2KGL_INTRA	Intra-EU 2 kg letter service
32.b1	USP_PRI_P_2KGP_INTRA	Intra-EU 2 kg parcel service
33.a1	USP_PRI_L_20GL_INT	International 20g letter service
33.a2	USP_PRI_L_2KGL_INT	International 2 kg letter service
33.b1	USP_PRI_P_2KGP_ZONE1	International 2 kg parcel service (Zone 1)
33.b2	USP_PRI_P_2KGP_ZONE2	International 2 kg parcel service (Zone 2)
33.b3	USP_PRI_P_2KGP_ZONE3	International 2 kg parcel service (Zone 3)
33.b4	USP_PRI_P_2KGP_ZONE4	International 2 kg parcel service (Zone 4)
33.b5	USP_PRI_P_2KGP_ZONE5	International 2 kg parcel service (Zone 5)
33.b6	USP_PRI_P_2KGP_ZONE6	International 2 kg parcel service (Zone 6)

GLOSSAIRE

ANNEXE 3

ACTIVITÉS POUR VOTRE PROPRE COMPTE - ALL OPERATORS

Les activités pour votre propre compte concernent les services postaux fournis par le prestataire ayant conclu le contrat de prestation avec l'expéditeur.

Les données saisies dans cette partie concernent l'activité réalisée pour le compte du prestataire lui-même et ne peuvent donc pas être saisies dans une autre partie.

ACTIVITÉS SOUS-TRAITÉE - SUBED

Les activités sous-traitées concernent les services postaux sous-traités par le prestataire ayant conclu le contrat de prestation avec l'expéditeur à un ou plusieurs prestataires de services postaux tiers.

Les données saisies dans cette partie concernent l'activité sous-traitée par le prestataire lui-même et ne peuvent donc pas être saisies dans une autre partie.

ACTIVITÉS EN TANT QUE SOUS-TRAITANT - SUBOR

Les activités sous-traitées concernent les services postaux Les activités fournies en tant que sous-traitant concernent les services postaux fournis par des prestataires de services postaux en tant que sous-traitants.

Les données saisies dans cette partie concernent l'activité réalisée le prestataire en tant que sous-traitant et ne peuvent donc pas être saisies dans une autre partie.

AUTORISATION

Tout service postal relevant du service postal universel est soumis à autorisation préalable.

L'autorisation est octroyée par l'Institut luxembourgeois de Régulation, conformément à l'article 7 de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, à tout prestataire de services postaux ayant introduit une demande portant sur des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel validée par l'Institut.

B2B - BUSINESS TO BUSINESS

Le segment B2B « business to business » représente les relations commerciales entre personnes morales. Il concerne les colis envoyés par une personne morale (entreprise, institution publique ou privée) à une autre personne morale.

Les services colis sous-traités par des prestataires de services postaux à des prestataires de services postaux tiers relèvent du segment B2B.

La prestation de services postaux fait l'objet d'un contrat entre la personne morale qui expédie le colis et le prestataire de services postaux.

B2C-BUSINESS TO CONSUMER

Le segment B2C « business to consumer » représente les relations commerciales entre une personne morale et une personne physique. Il concerne les colis envoyés par une personne morale (entreprise, institution publique ou privée) à un consommateur final.

Les colis sont envoyés par des commerces de détail via des prestataires de services postaux aux clients finals dans le cadre du commerce en ligne (e-commerce).

La prestation de services postaux fait l'objet d'un contrat entre la personne morale qui expédie le colis et le prestataire de services postaux.

C2X- CONSUMER TO ALL

Le segment C2X « consumer to all » représente les relations commerciales dans le cadre d'un envoi de colis par le client final (personne physique) à une personne morale (entreprise, institution publique ou privée) ou à une autre personne physique. Cette notion couvre aussi un retour dans le cadre du commerce en ligne.

Chaque envoi est considéré comme un contrat de prestations de services colis. Il n'existe pas de contrat global de prestation de services colis dans ce cas.

La vente du service est effectuée dans un point d'accès du prestataire de services colis (bureaux de poste, franchises ou points automatiques de livraison).

CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires correspond au montant total des prestations de services postaux et des produits des activités annexes postales réalisées au Luxembourg par l'entreprise avec les tiers dans l'exercice de son activité professionnelle normale et courante. Les prestations de services postaux sont soit fournies aux clients finals (expéditeurs) dans le cadre d'une activité effectuée pour son propre compte ou sous-traitée à un prestataire de services postaux tiers, soit fournies en tant que sous-traitant d'un prestataire de services postaux tiers.

Le chiffre d'affaires peut correspondre à des montants provenant de transferts intra-groupes, notamment en cas d'activités qui sont sous-traitées d'une entité d'un groupe à une autre entité du même groupe. Il convient de considérer ces activités au même titre que les transactions avec un tiers pour la détermination du chiffre d'affaires des services postaux (services de courrier / services de colis).

Le chiffre d'affaires inclut :

- tous les impôts et taxes sur les services facturés par le prestataire de services postaux, à l'exception de la TVA,
- toutes les autres charges (transport, emballage, etc.) imputées aux clients, même si celles-ci figurent séparément sur la facture.

Les remises, ristournes et rabais accordés aux clients ainsi que la valeur des produits retournés doivent être déduits du chiffre d'affaires déclaré.

COLIS

Un colis est un envoi postal contenant des marchandises, avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, ayant un poids jusqu'à 31,5 kg.

COLIS LIVRÉS AUX POINTS D'ACCÈS

Il s'agit des colis livrés dans les points automatiques de distribution et autres points d'accès, sans passage au domicile.

COURRIER POSTAL

Un courrier postal est un envoi portant une adresse à laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux. Il s'agit d'envois de correspondance (lettres, cartes postales, envois recommandés et envois à valeur déclarée), d'imprimés (journaux, périodiques, catalogues, livres, ...), de petits colis

(jusque 2kg) contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale, du publipostage avec adresse. Il inclut des envois à service spécial comme les envois recommandés et à valeur déclarée.

Les envois non adressés ne sont pas inclus.

ENVOI À VALEUR DÉCLARÉE

L'envoi à valeur déclarée est un service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration.

ENVOI DE CORRESPONDANCE

Une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement.

Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.

ENVOI EN NOMBRE Les envois postaux en nombre sont, soit déposés par le client final (expéditeur) dans un seul point de vente du prestataire de services postaux, soit collectés par le prestataire dans les locaux du client, à une seule occasion et suivant un volume défini. Les envois en nombre peuvent bénéficier de tarifs spéciaux.

Les envois en nombre incluent généralement du courrier tel que des notes, factures, états financiers ou autres documents ou du publipostage adressé.

ENVOI RECOMMANDÉ

L'envoi recommandé est un service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant au client final (expéditeur), le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire.

ETP EMPLOYÉ DANS LE SECTEUR POSTAL

L'Équivalent Temps Plein désigne le nombre d'emplois à plein temps sur une année.

Le nombre d'ETP est calculé en rapportant le nombre d'employés total (quelle que soit la durée du temps de travail) sur une base d'un poste à temps plein, suivant la durée légale de 40 heures hebdomadaires.

INVESTISSEMENTS

Le montant demandé correspond aux investissements effectués par l'entreprise dans le cadre des activités de prestation de services postaux au Luxembourg. Doivent être repris les investissements en immobilisations corporelles et incorporelles effectués au cours de l'année considérée en relation avec les activités sur le territoire luxembourgeois.

NOMBRE DE PERSONNES EMPLOYÉES DANS LE SECTEUR POSTAL

Cet indicateur correspond au nombre de personnes employées auprès du prestataire de services postaux. Il inclut les personnes qui travaillent pour le prestataire, qui sont rémunérées par celui-ci, et qui disposent de contrats à durée déterminée ou indéterminée. Les personnes absentes pour une période déterminée (c'est-à-dire en congé maladie, en congé payé, en congé de maternité ou en congé spécial) sont à prendre en compte. En revanche, celles absentes pour une période indéterminée ne doivent pas être comptabilisées.

NOTIFICATION

Tout service postal ne relevant pas du service postal universel doit faire l'objet d'une notification préalable auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, conformément à l'article 6 de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

PETITS COLIS

Un petit colis est un envoi postal contenant des marchandises, avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, dont le poids est inférieur ou égal à 2kg et la longueur inférieure à 60 cm.

Les petits colis sont considérés comme courrier postal.

PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

Le prestataire de services postaux (public ou privé) chargé, sur base de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, d'assurer la totalité ou une partie du service postal universel est considéré comme prestataire du service postal universel. L'identité de ce prestataire est communiquée à la Commission européenne.

PUBLIPOSTAGE ADRESSÉ

Le publipostage concerne des envois postaux de publipostages adressés.

SERVICES COURRIER

Les services de courrier concernent les services standards qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois de courrier postal, originaires ou à destination du Luxembourg.

Le courrier postal ne doit pas dépasser 20 mm d'épaisseur.

SERVICES COLIS

Les services de colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant une marchandise.

Ne sont pas considérés comme colis :

- des envois postaux dont le poids est inférieur ou égal à 2kg ;
- de l'acheminement de marchandises sur la base de la limite supérieure de poids (jusqu'à 31.5 kg) - Voir Colis.

SERVICES COLIS EXPRESS

Les services colis express se définissent par une livraison rapide, fiable et sécurisée. L'envoi express est directement livré au destinataire dans un délai de livraison garanti. Ils concernent surtout le segment B2B.

Les services colis express sont caractérisés par l'établissement d'une preuve d'envoi et de réception, un suivi des colis en ligne, une remise en main propre contre signature et une indemnisation en cas de perte ou de casse.

Les tarifs appliqués aux services colis express sont généralement plus élevés que pour les services colis standards.

SERVICE POSTAL UNIVERSEL

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.

Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que transfrontaliers.

SERVICES POSTAUX

Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux (courrier et colis).

SOUS-TRAITANT

Un sous-traitant de services postaux est un prestataire qui assure une ou plusieurs étapes de la chaîne de traitement du courrier/ des colis (la levée, le tri, l'acheminement, la distribution) pour le compte d'un autre prestataire de services postaux, enregistré dans le Registre public de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.

TRAFFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

Le trafic transfrontalier entrant (ou inbound) concerne les envois postaux et les colis originaires d'un autre État membre de l'Union européenne (trafic intra-Union européenne) ou d'un pays tiers (trafic extra-Union européenne).

TRAFFIC TRANSFRONTALIER SORTANT

Le trafic transfrontalier sortant (ou outbound) concerne les envois postaux et les colis à destination d'un autre État membre de l'Union européenne (trafic intra-Union européenne) ou d'un pays tiers (trafic extra-Union européenne).

ILR

INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE RÉGULATION

17, rue du Fossé
L-1536 Luxembourg
Luxembourg

ilr.lu myilr.lu