



# FICHE STATISTIQUE SECTEUR POSTAL

LE MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX  
AU LUXEMBOURG DE 2013 à 2015

Décembre 2016



17, rue du Fossé  
Adresse postale  
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228  
F +352 28 228 229  
info@ilr.lu

[www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) présente la fiche statistique concernant «Le marché des services postaux au Luxembourg de 2013 à 2015 » qui constitue le premier état descriptif du marché du secteur postal luxembourgeois établi par l'Institut.

L'objet est de disposer d'une synthèse du suivi du marché national des services postaux et de présenter les caractéristiques de ce marché de 2013 à 2015.

L'Institut a pour objectif d'effectuer un suivi approprié du secteur postal luxembourgeois sur base de la collecte des données auprès des prestataires de services postaux actifs sur le marché luxembourgeois. Le suivi effectué au niveau national par l'Institut s'inscrit dans le processus de surveillance du marché européen des services postaux effectué par la Commission européenne.

La présente fiche statistique reprend les indicateurs de suivi du secteur postal national tels que le marché postal, les services postaux, le service postal universel, les services de courrier – de courrier express – de colis (CEP) ainsi que la qualité des services postaux prestés.

Les indicateurs présentés sont ceux déterminés par la Commission européenne et définis dans le glossaire<sup>1</sup> y afférent dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue de la surveillance des marchés au niveau européen. Ils peuvent différer des termes définis dans la législation postale nationale en vigueur.

Les données statistiques présentées correspondent aux données communiquées par les prestataires de services postaux actifs sur le marché luxembourgeois lors de la collecte des données statistiques effectuée par l'Institut en 2015 et 2016.

## Sommaire

---

1. Le marché postal .....	3
2. Les services postaux .....	4
3. Le service postal universel.....	6
4. Les services de courrier - de courrier express - de colis (services CEP).....	6
5. La qualité des services postaux prestés .....	7
6. Approche méthodologique.....	7
7. Annexe .....	9

---

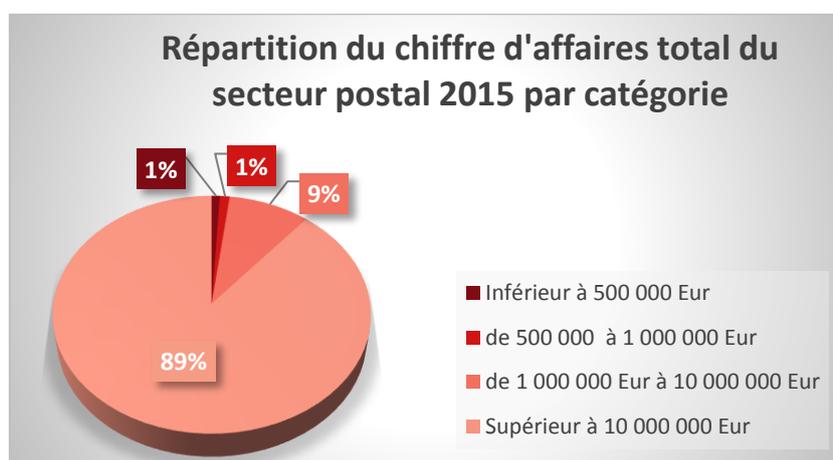
<sup>1</sup> <https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-26.pdf>

## 1. Le marché postal

Le chiffre d'affaires total du secteur postal s'élève à 191 millions d'euros en 2015 avec un taux de croissance de 0.5% entre 2014 et 2015. Un prestataire supplémentaire a été enregistré en 2015, ce qui porte à 25, le nombre de prestataires enregistrés auprès de l'ILR en 2015.

Le secteur totalise plus de 1 800 employés répartis entre le prestataire désigné du service postal universel, Post Luxembourg avec plus de 1 000 employés, trois prestataires employant entre 50 et 200 personnes et quinze prestataires employant moins de 50 personnes.

En termes de chiffres d'affaires, 11 prestataires de services postaux enregistrent un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros, cinq prestataires déclarent un chiffre d'affaires entre un et dix millions et trois déclarent un chiffre d'affaires supérieur à dix millions d'euros.



Les données collectées montrent que trois prestataires enregistrent 89% du chiffre d'affaires total du secteur postal, cinq prestataires totalisent 9%, et 11 prestataires concentrent 2% du chiffre d'affaires total. Il existe donc de fortes disparités dans la répartition du chiffre d'affaires total du secteur postal en termes d'activité, de taille et de revenu des prestataires actifs sur le marché postal luxembourgeois. En effet, en 2015, près de 60% des prestataires de services postaux déclarent un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros et totalisent 2% du chiffre d'affaires de l'ensemble du secteur postal. Cette répartition montre une forte concentration du chiffre d'affaires généré par le secteur et de fait, une forte concentration de l'activité du secteur sur un nombre restreint de prestataires.

## 2. Les services postaux

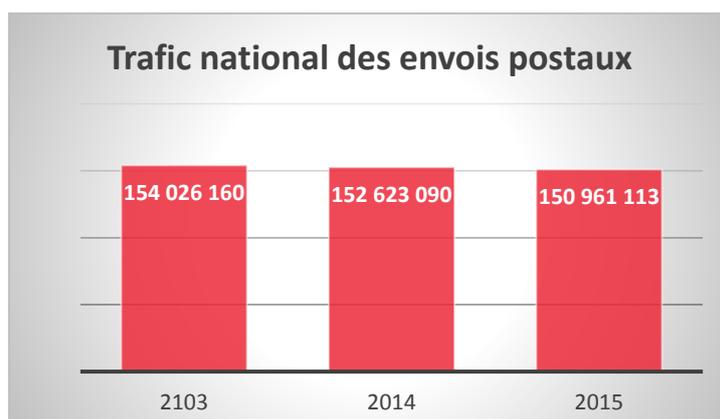
---

Les indicateurs présentés reprennent le nombre d'envois postaux gérés par les prestataires suivant les segments définis. Il convient de distinguer le trafic national (levée, tri, acheminement et distribution sur le territoire national) du trafic transfrontalier entrant (inbound) et sortant (outbound).

Les services postaux<sup>2</sup> comprennent la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux, en incluant les services prioritaires et non prioritaires.

Les envois postaux sont des envois portant une adresse à laquelle ils doivent être acheminés par le prestataire de services postaux. Il s'agit des envois de correspondance (lettres, cartes postales, envois recommandés et envois à valeur déclarée), des autres imprimés (journaux, périodiques, catalogues, livres, ...), des petits colis (jusqu'à 2kg), du publipostage avec adresse.

Au niveau national, le nombre des envois postaux atteint plus de 150,9 millions d'unités en 2015, en baisse de 1% par rapport à 2014. La part du prestataire désigné du service postal universel représente près de 95% du trafic concerné.

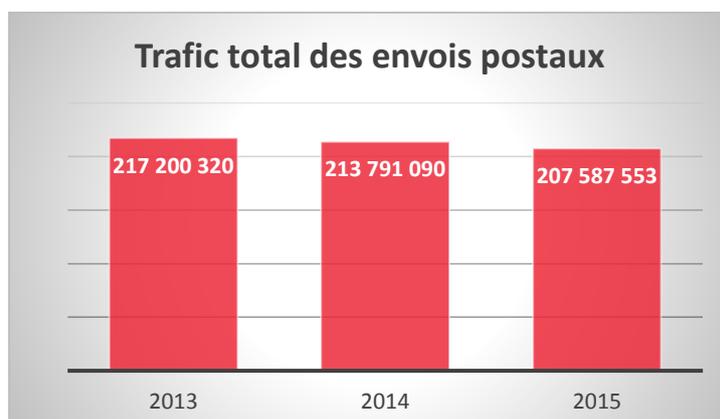


Le trafic inbound (trafic transfrontalier entrant) enregistre près de 26,1 millions d'unités, dont la part du prestataire désigné du service postal universel s'élève à 75% en 2015. Le trafic outbound (trafic transfrontalier sortant) s'élève à plus de 30,5 millions d'unités avec une part de 83% pour le prestataire désigné du service postal universel. Ainsi, en ce qui concerne le traitement du trafic transfrontalier (in- et out-bound), la part du prestataire désigné du service postal universel est inférieure à celle qu'il détient dans le trafic national. La part des autres prestataires des services postaux est plus importante dans le trafic transfrontalier que dans le trafic national et notamment dans le trafic transfrontalier entrant.

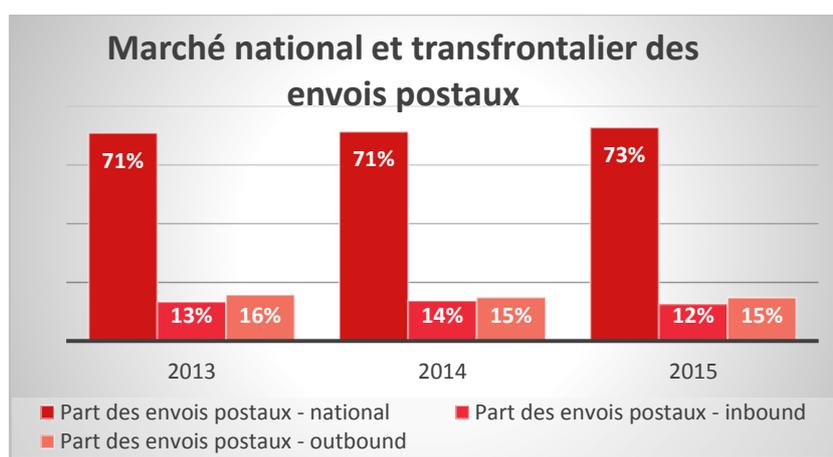
---

<sup>2</sup> Les indicateurs sont définis dans le glossaire établi par la Commission européenne dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue de la surveillance du marché postal.

<https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-26.pdf>



La part des envois postaux sur le marché national représente 73% du trafic total s'élevant à près de 207,6 millions d'unités traitées au niveau national et transfrontalier. Le trafic transfrontalier représente donc 27% du trafic total avec un équilibre entre in- et out- bound.



En considérant l'ensemble du marché postal, c'est-à-dire les services d'envois de correspondance, de colis et de courrier express, le trafic des envois de correspondance représente 88% du trafic entrant et 95% du trafic sortant. La part du marché des envois de correspondance est donc nettement prépondérante sur le marché des services postaux.

Le trafic des envois en nombre s'élèvent à 84,2 millions d'unités en 2015. 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.

Le courrier non adressé se rapporte au publipostage sans adresse (courrier publicitaire sans adresse) tel que les catalogues, brochures, prospectus, dépliant. Le courrier non adressé représente un trafic de 41,1 millions d'unités, en diminution de 20% depuis 2013.

### 3. Le service postal universel

---

Au regard de l'article 19 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, le service postal universel peut être assuré par un ou plusieurs prestataires de services postaux qui fournissent l'ensemble des services postaux universels sur l'ensemble du territoire (cas du prestataire désigné du service universel) ou une partie des services sur tout ou une partie du territoire (cas des autres prestataires).

Le service universel englobe les types d'envois suivants :

- envois de correspondance : le courrier ordinaire et les cartes postales, les envois en nombre portant une adresse ;
- autres envois postaux adressés : les imprimés, tels que revues, journaux, catalogues, périodiques, et autres envois spécifiques (documents à l'usage des malvoyants, échantillons de marchandises, envois «phonopost») ;
- petits colis contenant des marchandises portant une adresse et pesant jusqu'à 10 kg (trafic national) ou jusqu'à 20 kg (trafic originaire d'un autre Etat membre de l'Union européenne).

Le service postal universel concerne essentiellement les envois postaux dont la part des envois de correspondance et autres représente 98% du trafic total enregistré, la part des colis étant marginale avec 2%. La part du prestataire désigné du service universel s'élève 88% du marché des colis, alors que celle des autres prestataires en représente 12%.

### 4. Les services de courrier - de courrier express - de colis (services CEP)

---

Les services de courrier sont des services postaux dont l'envoi est sous la responsabilité de la même entité.

Les services de courrier express se caractérisent, en général, par la rapidité et la fiabilité de la levée, du transport et de la distribution des objets postaux, ainsi que par les prestations supplémentaires telles que garantie de livraison pour une date déterminée, collecte des envois au point d'origine, remise au destinataire en mains propres, possibilité de changement de destination et de destinataire au cours du transport, confirmation à l'expéditeur de la réception de son envoi, contrôle et suivi des envois, service personnalisé aux clients et prestation d'un service à la carte.

Les colis ordinaires sont repris dans les services CEP au niveau du suivi effectué par la Commission européenne. Ils correspondent aux envois contenant une marchandise et envoyés via un service standard, c'est-à-dire ni express, ni courrier, et acheminés soit par le prestataire désigné du service postal universel soit par un autre prestataire. Les colis se distinguent du courrier postal et du transport de marchandises sur la base des limites inférieures et supérieures de poids (de 2 à 10 kg pour le trafic national ou 20 kg pour le trafic transfrontalier).

Au niveau national, la part du prestataire désigné du service universel dans les services CEP s'élève à 38% en 2014, alors que celle des autres prestataires est de 62% du marché. Au niveau du marché transfrontalier, la prépondérance de ces prestataires de services postaux est très marquée, avec une part de marché de 85% du trafic inbound et de 96% du marché outbound en 2014.

La part du trafic national totalise 40% du trafic généré par les services CEP, comme celle du trafic inbound, alors que celle du trafic outbound s'élève à 20%. Le trafic transfrontalier entrant atteint le même niveau que le trafic national, contrairement au trafic transfrontalier sortant qui en représente la moitié.

Les services CEP représentent un trafic de 3,4 millions d'unités en 2014. La part des services CEP correspond à 2% de l'ensemble du trafic national, celle du trafic entrant, à 10% du trafic entrant et celle du trafic sortant, à 5% du trafic sortant.

## 5. La qualité des services postaux prestés

---

Le nombre de points d'accès du prestataire désigné du service universel reste stable entre 2014 et 2015 avec 114 points, après avoir baissé de deux unités entre 2013 et 2014. Cette diminution, bien que très marginale, annonce une tendance qui pourrait s'amplifier dans les années à venir. Le nombre de boîtes postales diminue entre 2013 et 2015 de 1,2%, pour s'établir à 5 768 en 2015.

L'ILR a défini des normes de qualité relatives à la prestation de service universel dans 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 est le pourcentage de courrier remis dans un délai d'acheminement défini conformément à l'indicateur de performance national, lui-même déterminé dans le règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013. La durée d'acheminement des envois postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel est fixée à J+2, laquelle doit être garantie pour 85% des envois postaux concernés conformément à l'article 4 du le règlement P13/10/ILR.

Ainsi, selon le rapport annuel de l'ILR concernant le contrôle de performances de qualité de service du courrier national<sup>3</sup>, le délai d'acheminement défini à J+2 jour ouvrable couvre 99,68% du courrier postal remis en 2015. Ce taux est largement supérieur au taux de 85% fixé dans l'article 4 du règlement P13/10/ILR.

L'ILR assure un service de médiation en matière de services postaux conformément à l'article 39(2) de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et au règlement P16/16ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux.

En 2015, l'Institut a été saisi de trois demandes de médiation par des utilisateurs de services postaux. En revanche, l'Institut n'a été saisi d'aucune réclamation conformément à l'article 15 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

## 6. Approche méthodologique

---

Il convient de souligner que certains prestataires de services postaux sous-traitent une partie de leurs activités et que, donc parallèlement, d'autres prestataires interviennent en tant que sous-traitants. L'impact

---

<sup>3</sup> Rapport annuel de l'Institut luxembourgeois de régulation relatif au contrôle de performances de qualité de service du courrier national et intracommunautaire :

<https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Publications/Communiqués-et-rapports/Pages/default.aspx>

des activités de sous-traitance n'a pas pu être identifié dans la présente fiche établie sur base des données collectées. La double comptabilisation des envois sous-traités induit, au niveau des statistiques présentées dans le présent document, un trafic supérieur au trafic hors sous-traitance du marché luxembourgeois des services postaux.

Pour aboutir à une image statistique conforme au marché des services postaux, l'Institut souhaite mettre en évidence l'activité de sous-traitance ainsi que ses effets dans les statistiques du marché des services postaux dans les collectes de données qui seront effectuées auprès des prestataires dans les années à venir.

# 7. Annexe

Type	Identifiant	Indicateurs	2015	2014	2013	Commentaires	
Marché postal	MP						
	MP 1.1	Chiffre d'affaires généré par le secteur postal	194 millions d'euros	190 millions d'euros	non disponible	Var (+)	
	MP 1.1.1	Part du chiffre d'affaires du service universel	63%	63%	non disponible	Var (-)	
	MP 1.1.2	Part du chiffre d'affaires du service non universel	38%	38%	non disponible		
	MP 1.2	Total prestataires de services postaux notifiés	25	22	22		
	MP 1.2.1	Dont prestataires de services postaux autorisés actifs	18	16	17	Statistiques 2014 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, toutes les entreprises postales universelles ont soumis à une autorisation	
	MP 1.3	Prestataires de services postaux ayant répondu au questionnaire de collecte des données	19	19	19		
	MP 1.4	Nombre de personnes employées	1 804	1 822	1 788		
	MP 1.5	Répartition par nombre d'employés					
			Inférieur à 10 employés	7	7	8	
			de 11 à 50 employés	8	8	8	
			de 51 à 100 employés	2	2	1	
			de 101 à 200 employés	1	1	1	
			Supérieur à 1 000 employés	1	1	1	
	MP 1.6	Répartition par chiffre d'affaires dans le secteur postal					
			Inférieur à 500 000 Eur	8	8	7	Dont un opérateur inactif
		de 500 000 à 1 000 000 Eur	3	3	3		
		de 1 000 000 Eur à 10 000 000 Eur	5	5	6		
		Supérieur à 10 000 000 Eur	3	3	3		
Envois postaux	EP						
	EP 1.1	Chiffre d'affaires généré par les envois postaux	non disponible	non disponible	non disponible	Les envois postaux des opérateurs universels sont soumis à la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, toutes les entreprises postales universelles ont soumis à une autorisation	
	EP 1.2	Envois postaux - national	150 961 113	152 623 090	154 026 160	Les envois postaux des opérateurs universels sont soumis à la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, toutes les entreprises postales universelles ont soumis à une autorisation	
	EP 1.2.1	Part du prestataire désigné du service universel	94,7%	94,4%	95,4%		
	EP 1.2.2	Part des autres prestataires de services postaux	5,3%	4,6%	4,6%		
	EP 1.3	Envois en nombre - national	84 155 000	76 812 000	78 171 000	Les envois postaux en nombre sont soit postés par un client dans un seul point de vente de l'opérateur postal, soit collectés par l'opérateur postal, collectés à domicile, à l'occasion d'un événement, d'un vol, d'un défilé, etc.	
	EP 1.3.1	Part du prestataire désigné du service universel	99%	99%	98%		
	EP 1.4	Courrier non adressé	41 091 000	42 360 000	52 785 000	Concerne les envois sans adresse (publi-postage sans adresse)	
	EP 1.5	Envois postaux - inbound	36 085 000	39 293 000	28 932 160	Concerne les envois postaux originaires de pays tiers (par transformation entrant)	
	EP 1.5.1	Part du prestataire désigné du service universel	75%	72%	76%		
	EP 1.5.2	Part des autres prestataires de services postaux	25%	28%	24%		
	EP 1.6	Envois postaux - outbound	30 541 440	31 875 000	34 242 000	Concerne les envois postaux à destination de pays tiers (par transformation sortant)	
	EP 1.6.1	Part du prestataire désigné du service universel	83%	84%	84%		
	EP 1.6.2	Part des autres prestataires de services postaux	17%	16%	16%		
	EP 1.7	Envois postaux - Total	207 587 553	213 781 090	217 200 320	EP1.2 + EP1.5 + EP1.6	
	EP 2.1	Part des envois postaux - national	73%	71%	71%	EP1.2 / EP1.7	
	EP 2.2	Part des envois postaux - inbound	12%	14%	13%	EP1.5 / EP1.7	
	EP 2.3	Part des envois postaux - outbound	15%	15%	16%	EP1.6 / EP1.7	
	EP 2.4	Part des envois postaux / marché national	non disponible	98%	98%	EP1.2 / (EP1.2 + CEP1.1), marché national envois postaux + CEP (national)	
	EP 2.5	Part des envois postaux / marché inbound	88%	90%	90%	EP1.5 / (EP1.5 + CEP1.3), marché inbound envois postaux + CEP (inbound)	
EP 2.6	Part des envois postaux / marché outbound	9%	9%	96%	EP1.6 / (EP1.6 + CEP1.3), marché outbound envois postaux + CEP (outbound)		
EP 3.1	Tarif du service de lettre standard domestique (<50gr)	0,70 €	0,60 €	0,60 €	Concerne le prestataire désigné du service universel		
EP 3.2	Tarif du service de lettre standard intra-europe	0,95 €	0,85 €	0,85 €	Concerne le prestataire désigné du service universel		

Service Universel - Envois postaux		SU	134 361 000	125 049 000	68 102 000	Les envois postaux en nombre sont collectés par l'opérateur de référence à une seule occasion et sont destinés à un seul point de vente de l'opérateur postal, soit collectés jusqu'à 10 kg (trafic national) ou jusqu'à 20 kg (trafic originaire d'un autre État membre de l'Union européenne).
	SU 1.1	Envois postaux - national (hors colis)	35%	37%	61%	
	SU 1.1.1	Part des lettres standards et cartes postales	3%	3%	4%	
	SU 1.1.2	Part des envois recommandés	62%	60%	35%	
	SU 1.1.3	Part des envois postaux en nombre	2 223 000	1 896 000	2 470 000	Les envois postaux en nombre sont collectés par l'opérateur de référence à une seule occasion et sont destinés à un seul point de vente de l'opérateur postal, soit collectés jusqu'à 10 kg (trafic national) ou jusqu'à 20 kg (trafic originaire d'un autre État membre de l'Union européenne).
	SU 1.2	Colis - national	88%	93%	38%	
	SU 1.2.1	Part du prestataire désigné du service universel	12%	7%	62%	
	SU 1.2.2	Part des autres prestataires de services postaux	98%	99%	97%	
	SU 1.3	Part des envois postaux - national (hors colis)	2%	1%	3%	
	SU 1.4	Part des colis - national				
<b>Courrier express et colis (CEP)</b>						
	CEP		non disponible	3 349 930	3 168 660	CEP: Service de courrier - de courrier express - de colis
	CEP 1.1	CEP - national	non disponible	38%	31%	
	CEP 1.1.1	Part du prestataire désigné du service universel	non disponible	62%	69%	
	CEP 1.1.2	Part des autres prestataires de services postaux	3 672 620	3 376 150	3 100 410	
	CEP 1.2	CEP - inbound	16%	15%	13%	
	CEP 1.2.1	Part du prestataire désigné du service universel	84%	85%	87%	
	CEP 1.2.2	Part des autres prestataires de services postaux	1 738 520	1 654 670	1 510 260	
	CEP 1.3	CEP - outbound	4%	4%	5%	
	CEP 1.3.1	Part du prestataire désigné du service universel	96%	96%	95%	
	CEP 1.3.2	Part des autres prestataires de services postaux	non disponible	40%	41%	
	CEP 1.4	Part de CEP national	non disponible	40%	40%	CEP1.1 / (CEP1.1 + CEP1.2 + CEP1.3)
	CEP 1.5	Part de CEP inbound	non disponible	20%	19%	CEP1.2 / (CEP1.1 + CEP1.2 + CEP1.3)
	CEP 1.6	Part de CEP outbound	non disponible	2%	2%	CEP1.3 / (CEP1.1 + CEP1.2 + CEP1.3)
	CEP 1.7	Part de CEP national - marché national	12%	10%	10%	CEP1.1 / (CEP1.1 + EP1.2)
	CEP 1.8	Part de CEP inbound - marché inbound	5%	5%	4%	CEP1.2 / (CEP1.2 + EP1.5)
	CEP 1.9	Part de CEP outbound - marché outbound				CEP1.3 / (CEP1.3 + EP1.6)
<b>Points d'accès</b>						
	PA		114	114	116	Concerner uniquement le prestataire désigné du service universel
	PA 1.1	Points d'accès aux services postaux	1 167	1 168	1 165	
	PA 1.2	Boîtes aux lettres	5 768	5 795	5 835	Boîtes aux lettres mises à la disposition du public (voile publique ou locaux du prestataire désigné du service universel)
	PA 1.3	Boîtes postales				
<b>Délai d'acheminement du courrier</b>						
	DAC		99,68%	99,78%	99,63%	Concerner uniquement le prestataire désigné du service universel
	DAC 1.1	% des envois postaux distribués en J+2				Source: Rapport annuel sur le comble de performances de qualité de service du courrier national - 2015. ILR
<b>Médiation / Réclamation</b>						
	MED		3	2	-	Concerner uniquement le prestataire désigné du service universel
	MED 1.1	Nombre de médiations traitées par le régulateur	0	0	0	Voir art. 39(2) de la loi du 26 décembre 2012 et le règlement P10/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux - Source ILR
	MED 1.2	Nombre de réclamations déposées auprès du régulateur				Voir art. 15 de la loi du 26 décembre 2012 - Source ILR

(1) Les statistiques présentées dans le document sont issues des données collectées auprès des prestataires de services postaux lors de la collecte des données 2016 (statistiques de 2015 et 2014) et lors de la collecte des données 2015 (statistiques de 2013).

(2) Certains opérateurs ont signalé des difficultés pour renseigner certains indicateurs du questionnaire, menant à des réponses partielles. Ceci explique, en partie, des différences notables d'une année à l'autre.

(3) Les données concernant les activités sous-traitées n'ont pas pu être identifiées et peuvent être prises en compte dans les données statistiques publiées.