



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

RAPPORT STATISTIQUE 2019

Novembre 2020



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

Préface

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « ILR » ou « l'Institut ») publie le rapport statistique concernant le marché des services postaux au Luxembourg en 2019. Publié annuellement, ce rapport présente la situation du marché du secteur postal luxembourgeois et constitue une synthèse du suivi du marché national des services postaux.

Dans le cadre de l'exercice 2020, l'Institut a introduit un nouvel outil de collecte des données en ligne. Cet outil permet à chacun des prestataires de services postaux de saisir les données dans le formulaire accessible via une plateforme de saisie en ligne. D'utilisation intuitive, il garantit un processus automatisé et sécurisé. Il permet également d'assurer un processus intégré de collecte des données statistiques comprenant la saisie¹ et la transmission des données, les notifications et le regroupement centralisé des données.

Le formulaire ILR en ligne des statistiques postales reprend la structure, ainsi que les indicateurs du questionnaire sous format Excel utilisé les années précédentes. Ainsi, la structure est basée sur la catégorie du prestataire (prestataire postal notifié / soumis à autorisation / prestataire désigné du service universel) ainsi que sur les types d'activités fournies (propre compte / activités sous-traitées / activités fournies en tant que sous-traitant).

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 dans le présent rapport concernent uniquement le marché de détail, les données du marché de gros n'étant pas reprises dans les statistiques (hormis celles concernant l'emploi).

Le rapport présente les indicateurs de suivi du secteur postal 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 entrant et sortant (inbound / outbound) des services de courrier et de colis, le service postal universel, ainsi que la qualité des services postaux prestés.

Les indicateurs présentés sont ceux définis dans le glossaire² établi par l'Institut dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue de la surveillance du marché du secteur postal luxembourgeois. Les indicateurs du glossaire peuvent différer des termes définis dans la législation nationale sur les services postaux actuellement en vigueur.

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.

Les services postaux comprennent, les services de courrier d'une part, et les services de colis qui incluent également les services de colis express d'autre part. Ils couvrent le marché national, le marché transfrontalier entrant et le marché transfrontalier sortant. Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux et des colis.

¹ Des tests de cohérence ont été introduits pour faciliter la saisie des données.

² <https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-91.pdf>



Le présent rapport repose sur les données statistiques 2019 communiquées par 25 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services postaux luxembourgeois.

Suivant cette analyse, il semble que certaines données qui ont été transmises à l'Institut ne donnent qu'une représentation partielle des différents segments du marché des services postaux. Concernant par exemple les indicateurs des services de colis (chiffres d'affaires ou trafic), il s'avère que ceux des services transfrontaliers entrant soient sous-estimés et que ceux des services transfrontaliers sortant soient surestimés. Les services transfrontaliers entrant de colis est le segment le plus important du marché luxembourgeois des services de colis.

Il est à noter qu'au regard de la loi du 26 décembre 2012 telle que modifiée par la loi du 1^{er} août 2019 sur les services postaux, l'Institut dispose désormais des pouvoirs de sanctions en cas de non-respect de l'obligation des prestataires à fournir les données statistiques conformes comme demandées par l'Institut.

Table des matières

1.	Le marché des services postaux.....	7
1.1.	Chiffre d'affaires du secteur des services postaux	8
1.2.	Volumes traités sur le marché des services postaux	9
1.3.	Caractéristiques et indicateurs du secteur des services postaux	10
1.3.1.	Répartition du chiffre d'affaires et du trafic par service postal.....	11
1.3.2.	Emplois dans le secteur postal.....	11
1.3.3.	Structure du secteur	12
1.3.4.	Marché postal de gros	13
2.	Les services de courrier	14
2.1.	Marché des services de courrier	15
2.1.1.	Chiffre d'affaires et volume des services de courrier	15
2.1.2.	Répartition du trafic de courrier par segment de marché.....	16
2.2.	Trafic national des services de courrier	17
2.3.	Trafic transfrontalier entrant et sortant des services de courrier	18
2.4.	Tarifs des services de courrier	19
3.	Les services de colis	21
3.1.	Marché des services de colis.....	22
3.1.1.	Chiffre d'affaires des services de colis	22
3.1.2.	Volume des services de colis.....	23
3.1.3.	Répartition par segment de services de colis	23
3.2.	Marché national des services de colis	25
3.2.1.	Chiffre d'affaires et volume du marché national des services de colis.....	25
3.2.2.	Caractéristiques du marché national des services de colis.....	26
3.3.	Marché transfrontalier entrant et sortant des services de colis	26
3.3.1.	Chiffre d'affaires et volumes des services de colis transfrontaliers	26
3.3.2.	Caractéristiques des services de colis transfrontaliers	27
3.4.	Tarifs des services de colis	29
4.	Le service postal universel	31
5.	La qualité des services postaux prestés	33

5.1. Points d'accès.....	34
5.2. Qualité des services postaux.....	35
5.3. Médiation.....	35
6. Annexes.....	37

Graphiques

Graphique 1 : Marché des services postaux – Chiffres d'affaires.....	8
Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires total par service postal.....	9
Graphiques 3 : Marchés des services postaux – Volumes.....	10
Graphique 4 : Répartition du chiffre d'affaires total par service postal.....	11
Graphique 5 : Répartition du volume total par service postal.....	11
Graphique 6 : Répartition des emplois du secteur postal.....	12
Graphique 7 : Répartition du chiffre d'affaires du secteur postal 2019.....	12
Graphique 8 : Chiffre d'affaires des services de courrier.....	16
Graphique 9 : Trafic des services de courrier.....	16
Graphique 10 : Trafic des services de courrier par segment – National, transfrontalier entrant et sortant.....	16
Graphique 11 : Répartition du trafic total des services de courrier.....	16
Graphique 12 : Trafic national des services de courrier.....	17
Graphique 13 : Trafic national des envois en nombre.....	18
Graphique 14 : Tarifs lettre (20g) - National.....	19
Graphique 15 : Tarifs lettre (20g) - International.....	20
Graphique 16 : Chiffres d'affaires des services de colis.....	23
Graphique 17 : Trafic des services de colis par segment – National, transfrontalier entrant et sortant.....	23
Graphique 18 : Répartition du trafic de colis par segment – National, transfrontalier entrant et sortant.....	24
Graphique 19 : Trafic des services de colis – National.....	25
Graphique 20 : Répartition du trafic national de colis par prestataire de services postaux.....	26
Graphique 21 : Trafic des services transfrontaliers entrant de colis.....	27
Graphique 22 : Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataire de services postaux.....	28
Graphique 23 : Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataire de services postaux.....	28
Graphique 24 : Tarif colis (2kg) - National.....	29
Graphique 25 : Tarifs colis (2kg) – International.....	30
Graphique 26 : Nombre de points de distribution – Pack up.....	34

1. Le marché des services postaux

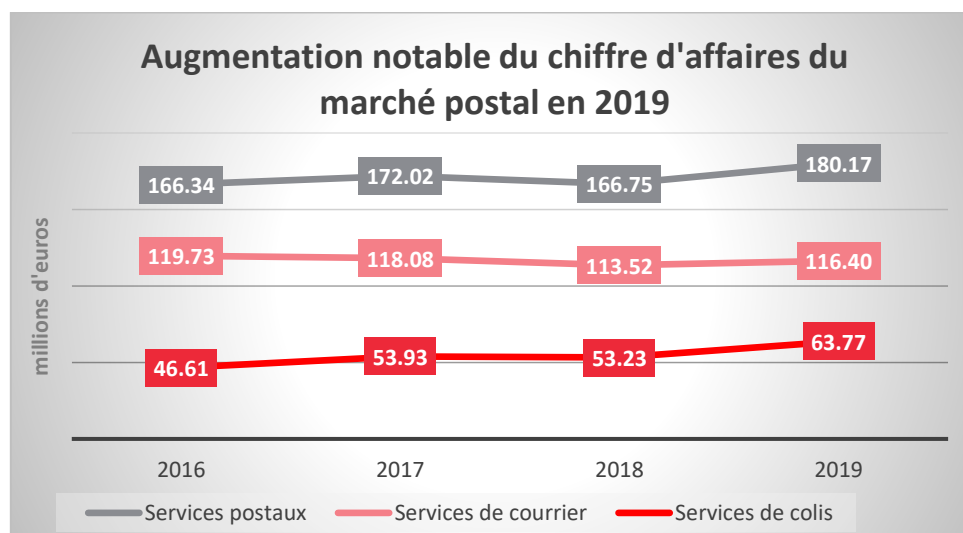
1.1. Chiffre d'affaires du secteur des services postaux

Le marché luxembourgeois des services postaux est constitué de deux segments, celui des services de courrier postal et celui des services de colis.

Selon les données collectées, le chiffre d'affaires total du secteur postal s'élève à 180.17 millions d'euros en 2019, en hausse de 8.1% sur base annuelle. Le chiffre d'affaires du marché postal avait connu en 2018 une baisse de 2.7% suite à plusieurs années de hausse.

Le chiffre d'affaires du marché postal comprend d'une part, le chiffre d'affaires des services de courrier qui s'élève à 116.40 millions d'euros, en hausse de 2.5% par rapport à 2018 et d'autre part, celui des services de colis qui totalise 63.77 millions d'euros en hausse de 19.8% par rapport à 2018.

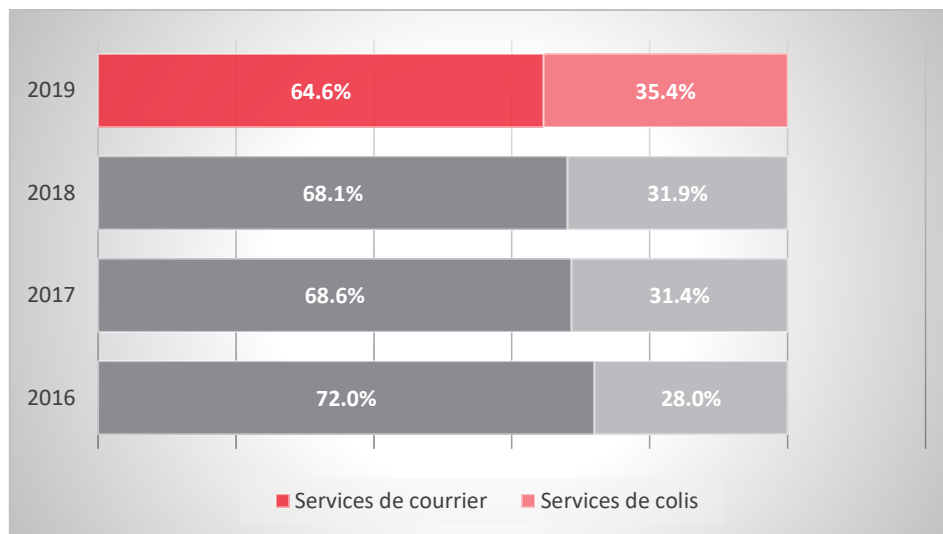
Le chiffre d'affaires total du secteur a connu une croissance constante de 2015 à 2017. En 2016, la hausse globale est soutenue par l'accroissement du chiffre d'affaires des services de courrier suite à l'augmentation des tarifs postaux en septembre 2015 et par l'augmentation du trafic des services de colis. En revanche en 2017, la hausse du chiffre d'affaires de 3.4% provient exclusivement de la croissance du chiffre d'affaires des services de colis. En 2018, la baisse du chiffre d'affaires est due à celle des services de courrier parallèlement à la stagnation du chiffre d'affaires des services de colis. En 2019, la hausse de 8.1% du chiffre d'affaires du marché postal est soutenue par la croissance du chiffre d'affaires des services de courrier suite à l'augmentation des tarifs postaux³ et de celui des services de colis, du fait de la croissance des volumes.



Graphique 1 : Marché des services postaux – Chiffres d'affaires

³ Les tarifs postaux pratiqués par le prestataire désigné du service postal universel ont augmenté le 1^{er} mai 2019.

Les services de colis représentent 35.4 % du chiffre d'affaires total du secteur postal et les services de courrier 64.6% en 2019. La part des services de colis dans le chiffre d'affaires total est en constante augmentation depuis 2015 ; elle est passée de 28 % à 35.4%, soit une progression de 7.4 points entre 2016 et 2019.

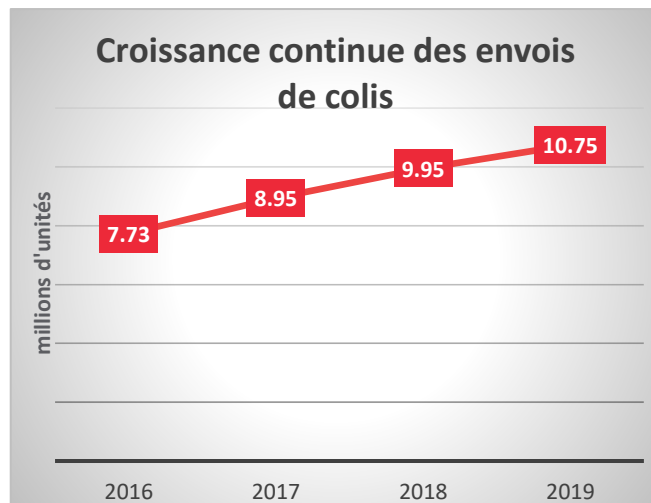
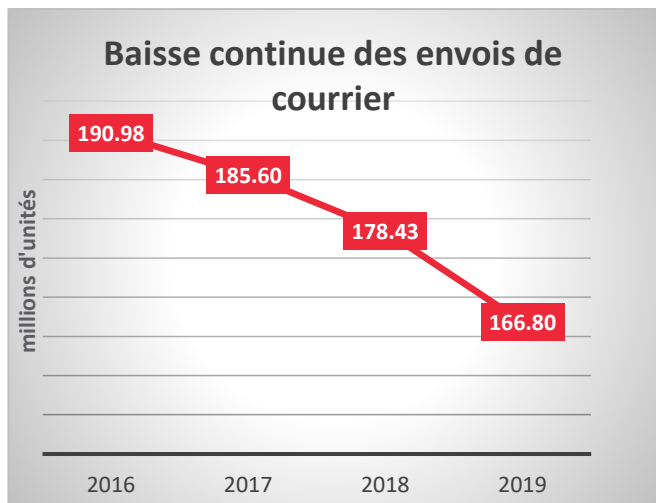


Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires total par service postal

Au regard des données publiées par les autorités de régulation des pays voisins, la répartition du chiffre d'affaires entre les services de colis et les services de courrier postal revêt un caractère particulier au Luxembourg. De fait, dans les pays voisins, les services de colis représentent au moins 50% du chiffre d'affaires total du secteur postal.

1.2. Volumes traités sur le marché des services postaux

Le volume total des envois postaux s'élève à 177.55 millions d'envois, en baisse de 5.8% par rapport à 2018. Les services de courrier représentent 166.80 millions d'unités, avec une baisse de 6.5%. Les services de colis totalisent 10.75 millions d'unités, en croissance de 8.1%.



Graphiques 3 : Marchés des services postaux – Volumes

Le Luxembourg figure parmi les États membres de l'Union européenne avec une baisse modérée du volume des services de courrier postal dont le taux de croissance négatif annuel composé⁴ est de -3.7% sur la période 2016/2019.

La part du trafic des services de courrier sur le total des services postaux reste nettement supérieure à celle des services de colis. Elle représente 93.9% du trafic total, alors que la part des services de colis en représente 6.1%. Pour autant, elle régresse progressivement par rapport à l'augmentation soutenue du trafic des colis dont la part progresse de 2 points entre 2016 et 2019. La tendance constatée sur le trafic de l'ensemble des services postaux ne peut que s'accroître au vu du déclin du marché des services de courrier parallèlement au dynamisme du marché des services de colis. Les services de télécommunications, et en particulier les services Internet et les services mobiles, génèrent des usages et des modes de communication qui permettent, d'une part de supplanter les services de courrier et d'autre part, de développer les services de colis.

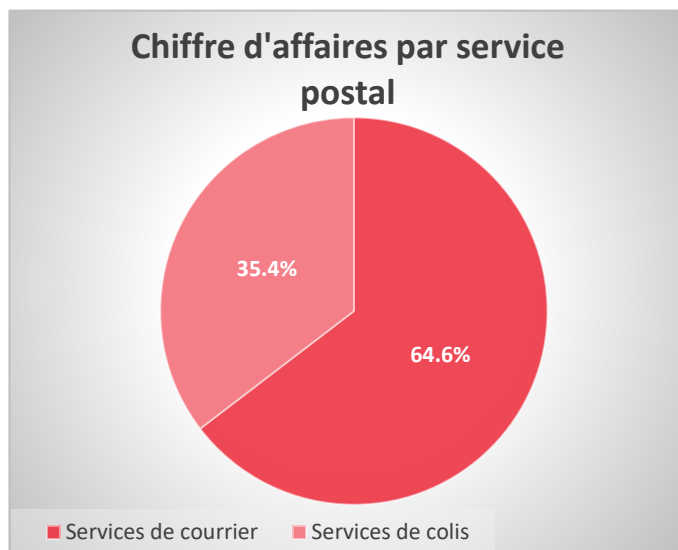
1.3. Caractéristiques et indicateurs du secteur des services postaux

Les prestataires de services postaux inscrits dans le registre public auprès de l'ILR sont au nombre de 28 en 2019. L'échantillon de la présente collecte des données est composé de 26 prestataires actifs sur le marché des services postaux. Le rapport statistiques est basé sur les données communiquées par 25 prestataires de services postaux.

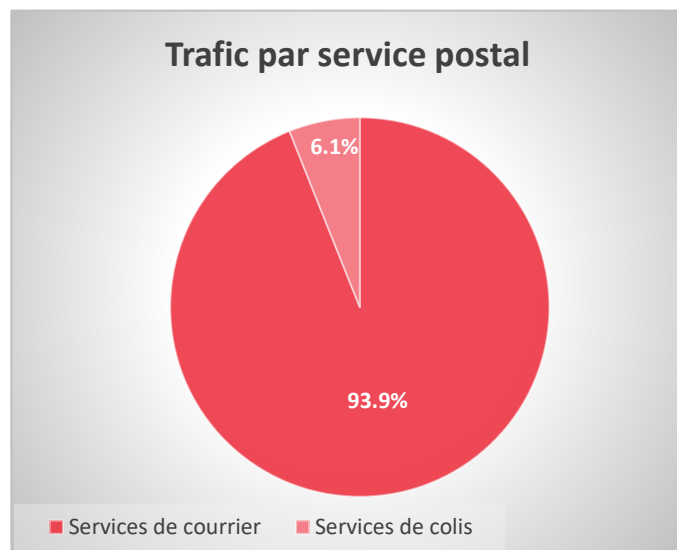
⁴ CAGR : Compound Annual Growth Rate correspond au taux de croissance annuel composé.

1.3.1. Répartition du chiffre d'affaires et du trafic par service postal

Comme indiqué dans les graphiques suivants, les services de colis représentent 35.4% du chiffre d'affaires total du secteur postal, alors qu'ils ne représentent que 6.1% du volume traité. Le segment des services de courrier représente 93.9% des volumes totaux traités, mais ne réalise que 64.6% du chiffre d'affaires du marché total des services postaux.



Graphique 4 : Répartition du chiffre d'affaires total par service postal

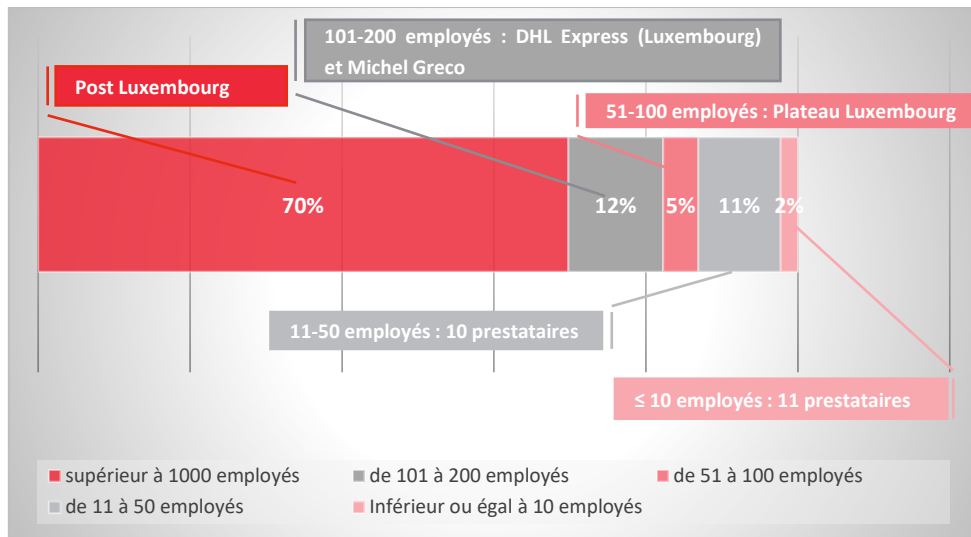


Graphique 5 : Répartition du volume total par service postal

1.3.2. Emplois dans le secteur postal

Selon les données statistiques collectées, le secteur postal occupe plus de 1 900 personnes. L'ensemble des employés est réparti entre le prestataire désigné du service postal universel, Post Luxembourg qui emploie plus de 1 300 personnes, soit 70% des emplois du secteur, trois prestataires employant entre 51 et 200 personnes, 10 prestataires employant entre 11 et 50 personnes et 11 prestataires employant moins de 10 personnes.

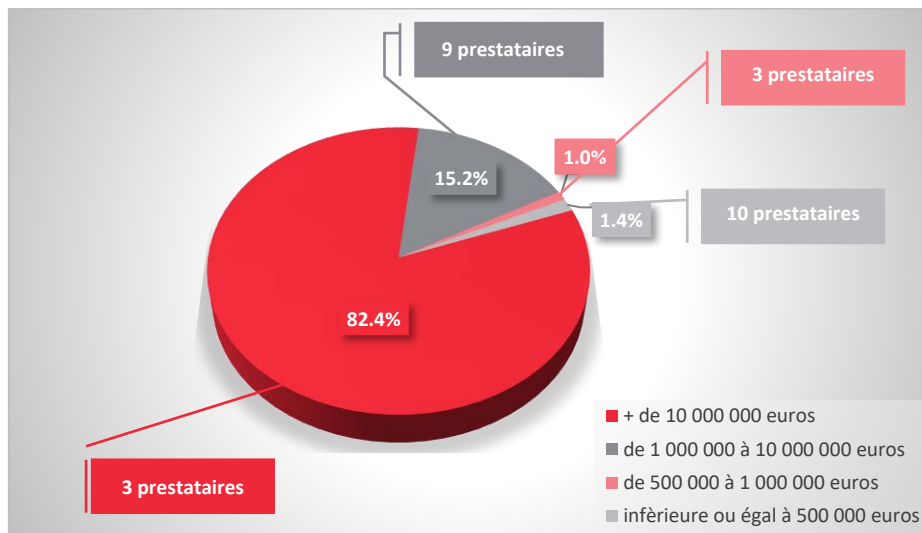
La répartition des emplois dans le secteur postal est présentée dans le graphique ci-dessous.



Graphique 6 : Répartition des emplois du secteur postal

1.3.3. Structure du secteur

Le chiffre d'affaires global du secteur postal est réparti entre 13 prestataires de services postaux enregistrant un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros, neuf prestataires déclarant un chiffre d'affaires entre un et 10 millions d'euros et trois ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros. Les données collectées montrent que ces trois prestataires réalisent 82.4% du chiffre d'affaires total du secteur postal. Le détail de la répartition du chiffre d'affaires des services de courrier postal et celui des services de colis selon les prestataires est renseigné dans les chapitres suivants ainsi que dans l'infographie.



Graphique 7 : Répartition du chiffre d'affaires du secteur postal 2019

La **répartition du chiffre d'affaires** global du secteur 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 du secteur en termes d'activité, de taille et de revenu des prestataires actifs sur le marché postal luxembourgeois. La structure du marché postal évolue peu depuis 2015.

En 2019, le chiffre d'affaires du marché des services postaux atteint 180.17 millions d'euros et enregistre une croissance globale de 8.1%. Le chiffre d'affaires des services de courrier augmente de 2.5%, en raison de l'augmentation des tarifs d'affranchissement et celui des services de colis de 19.8%.

Les services de colis représentent 35.4% du chiffre d'affaires du secteur, en augmentation de 7.4 points depuis 2016.

Le marché des services de colis montre un dynamisme avec un potentiel de développement important pour les années à venir. En revanche, le marché des services de courrier est un marché dont le déclin des volumes traités est inéluctable, tant sur le marché résidentiel que sur le marché non résidentiel.

1.3.4. Marché postal de gros

L'approche adoptée depuis 2017 a permis de faire la distinction entre les prestations de services postaux fournies par les prestataires directement pour des clients finals et celles fournies pour le compte d'autres prestataires nationaux du secteur dans le cadre de la sous-traitance⁵. Aussi, cette approche permet d'assurer la continuité des données statistiques présentées dans le rapport.

Il ressort des données statistiques dont dispose l'Institut que la sous-traitance des services postaux revêt différentes situations. De fait, un prestataire de services postaux peut faire appel à un (ou plusieurs) sous-traitant(s) pour assurer l'ensemble ou certaines prestations de services vendues à des clients finals. Parallèlement, un prestataire peut, en tant que sous-traitant, fournir des prestations de services postaux à des prestataires tiers du secteur ; il peut également assurer, pour son propre compte, des services postaux à des clients finals.

Suivant l'approche définie, les spécificités relatives à la sous-traitance sont prises en compte dans l'étude statistique afin d'assurer la cohérence des données présentées.

⁵ Voir Annexe 1 : Glossaire.

2. Les services de courrier

Les indicateurs présentés reprennent le nombre d'envois de courrier postal⁶ traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier entrant (inbound) et le trafic transfrontalier sortant (outbound).

Les données statistiques présentées dans cette partie reprennent les données communiquées par 11 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services de courrier luxembourgeois.

2.1. Marché des services de courrier

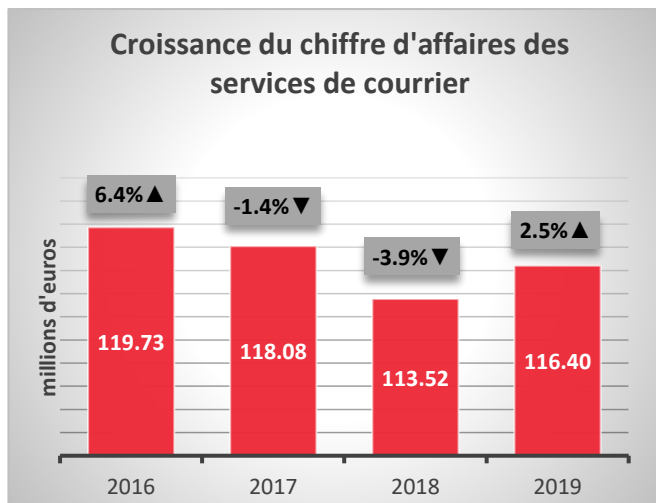
Le marché des services de courrier comprend le segment du marché national ainsi que les segments des marchés transfrontaliers entrant et sortant.

2.1.1. Chiffre d'affaires et volume des services de courrier

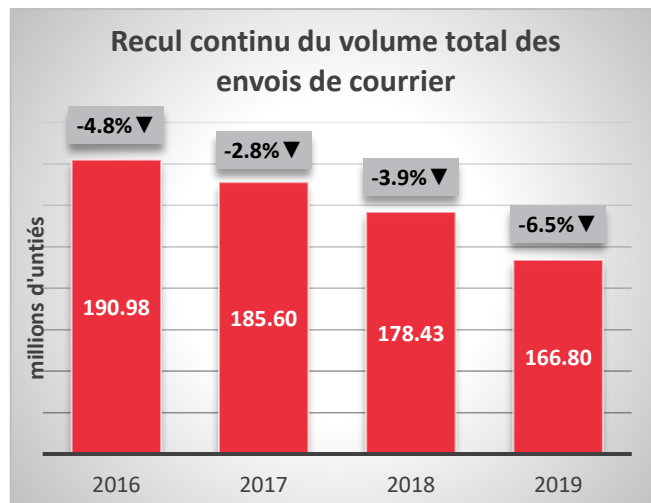
Le **chiffre d'affaires du marché des services de courrier** augmente de 2.5% pour s'établir à 116.40 millions d'euros en 2019. L'augmentation des tarifs qui a eu lieu en mai 2019, a eu un effet sur le chiffre d'affaires de l'année 2019. De fait, le **trafic total des services de courrier** est en repli de 6.5% par rapport à 2018 et s'établit à 166.80 millions d'unités traitées en 2019. Le recul du trafic concerne essentiellement le marché national et le marché transfrontalier sortant.

La dernière hausse des tarifs des services de courrier était intervenue en septembre 2015 et avait également induit une augmentation du chiffre d'affaires notamment en 2016, suivie d'une régression du chiffre d'affaires en 2017 et 2018. Ainsi, les deux hausses du chiffre d'affaires qui ont été constatées depuis 2015 sont consécutives à une augmentation des tarifs et non à un rebond des volumes traités.

⁶ Sont considérés comme des envois de courrier postal, les 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) et du publipostage avec adresse.



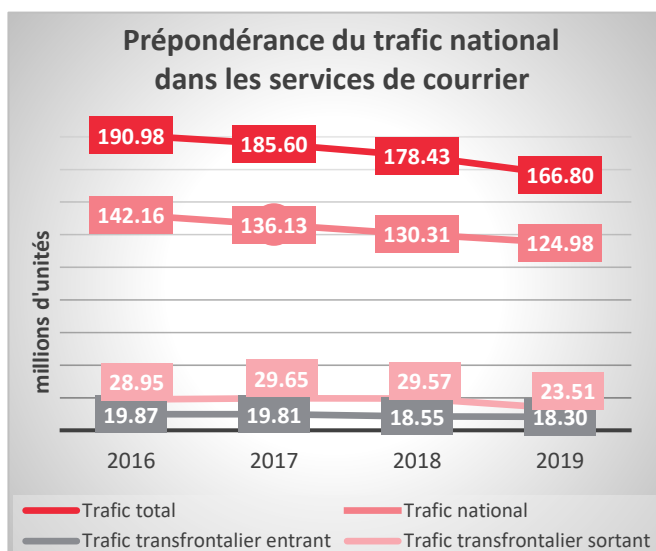
Graphique 8 : Chiffre d'affaires des services de courrier



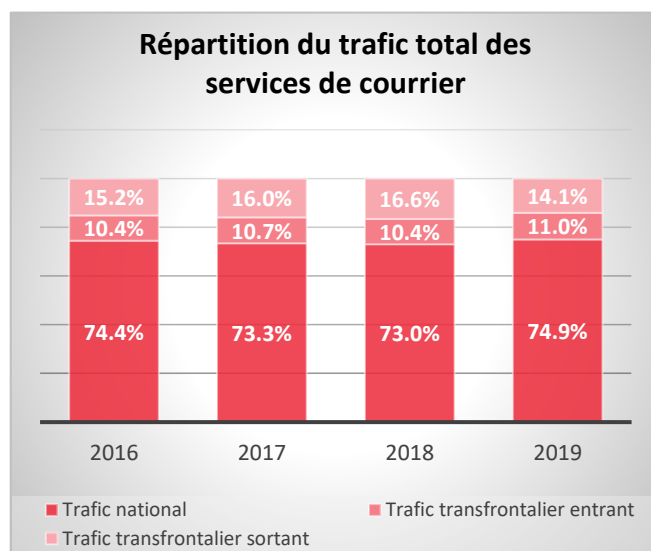
Graphique 9 : Trafic des services de courrier

2.1.2. Répartition du trafic de courrier par segment de marché

La part des services de courrier sur le marché national représente désormais 74.9% du trafic total, soit plus de 124.98 millions d'unités. Le trafic transfrontalier représente 25.1% du trafic total, soit 41.81 millions d'unités, avec une prépondérance du trafic transfrontalier sortant dont la part s'élève à 14.1%.



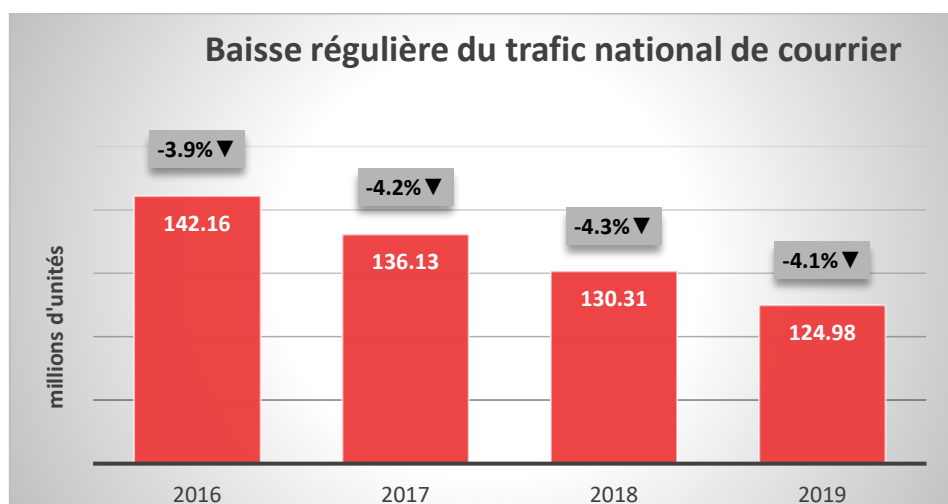
Graphique 10 : Trafic des services de courrier par segment – National, transfrontalier entrant et sortant



Graphique 11 : Répartition du trafic total des services de courrier

2.2. Trafic national des services de courrier

Le nombre des envois nationaux de courrier est en baisse depuis 2016 et atteint 124.98 millions d'unités en 2019, soit une diminution de 4.1% par rapport à 2018. Sur la période 2016/2019, le trafic national des services de courrier régresse de 4.2%. Le marché national compte huit prestataires de services. La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, dans le traitement du trafic national se situe à plus de 95%.

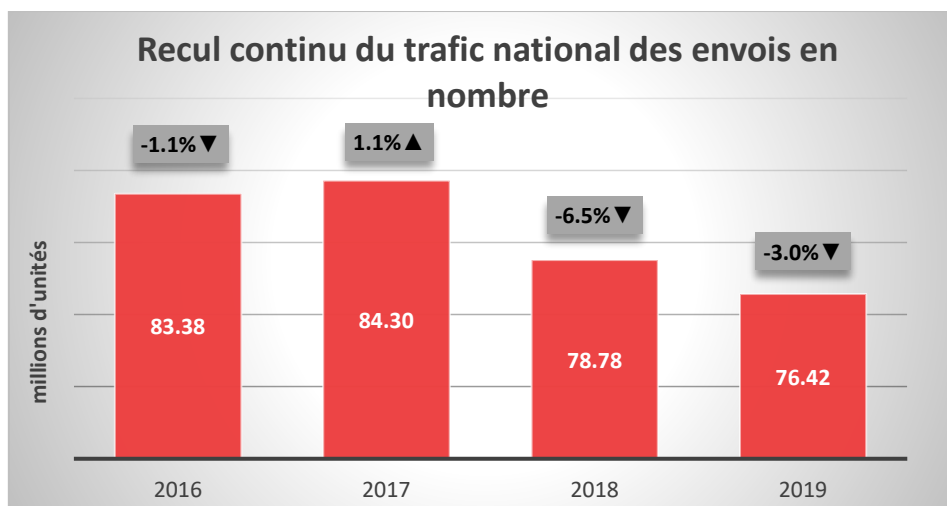


Graphique 12 : Trafic national des services de courrier

Par ailleurs, le **trafic national des envois en nombre**⁷ s'élève à 76.42 millions d'unités en 2019, en baisse de 3% par rapport à 2018. Le marché des envois en nombre concerne les clients non résidentiels, dont un des objectifs est la réduction des coûts. La baisse des envois en nombre est un élément constitutif de cette approche. Ainsi, au niveau du marché national, le recul continu du trafic des envois en nombre constaté depuis 2016 résulte, en partie, du développement des services de consultation en ligne.

La part des envois en nombre dans le total des envois de courrier national évolue autour de 60% depuis 2016. La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, représente 98.4% de ce segment et reste stable depuis 2016.

⁷ 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.



Graphique 13 : Trafic national des envois en nombre

2.3. Trafic transfrontalier entrant et sortant des services de courrier

Le **trafic transfrontalier entrant** de courrier enregistre 18.30 millions d'unités, et baisse de 1.3% par rapport à 2018. Le marché transfrontalier entrant des services de courrier compte deux prestataires de services.

Le **trafic transfrontalier sortant** de courrier s'élève à près de 23.51 millions d'unités, en baisse de 20.5% par rapport à 2018. Cette baisse s'explique essentiellement par le retrait d'un prestataire dont l'activité sur ce segment de marché était significative.

Les marchés transfrontaliers entrant et sortant des services de courrier comptent six prestataires. La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, dans le traitement du trafic transfrontalier entrant et sortant se situe à environ 90%. Parallèlement, la part des autres prestataires de services postaux est plus importante dans le trafic transfrontalier que dans le trafic national.

La hausse du chiffre d'affaires du marché des services de courrier parallèlement à la baisse des volumes traités s'inscrit dans une tendance décroissante de l'activité du marché des services de courrier constatée depuis 2016.

Représentant environ 60% du trafic national de courrier, le trafic des envois en nombre est en recul de 3% en 2019 par rapport à 2018. Cette tendance à la baisse est constatée depuis 2016.

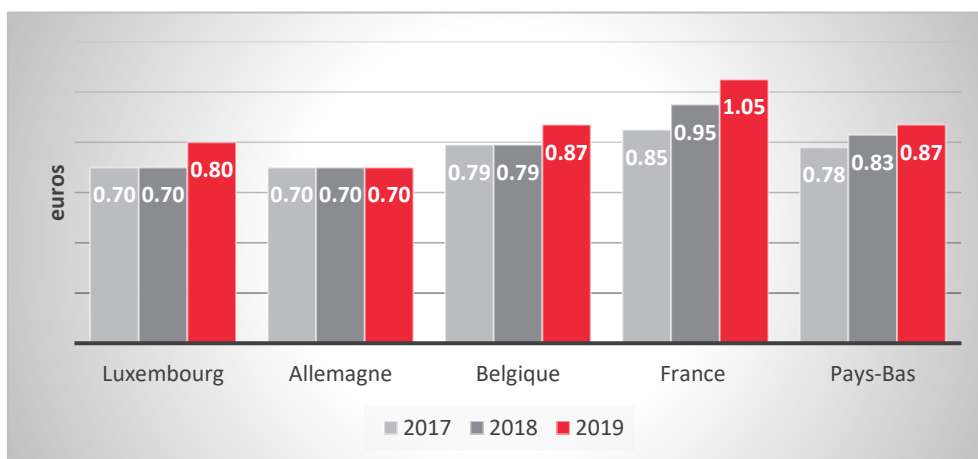
Le trafic des envois nationaux de courrier enregistre une baisse de 4,1% en 2019. Cette baisse est continue et régulière depuis 2016. De même, le volume des envois transfrontaliers sortant de courrier diminue fortement par rapport à 2018 tandis que celui des envois transfrontaliers entrant se maintient.

2.4. Tarifs des services de courrier

Les travaux de l'ERGP⁸ (the European Regulators Group for Postal Services) permettent de disposer de données statistiques du marché postal et des services postaux dans les États membres et dans cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués pour 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 désigné du service postal universel a augmenté dans la majorité des pays. Au Luxembourg, le tarif d'un envoi national, stable depuis 2015, a augmenté de 0.10 euro en mai 2019 et s'élève à 0.80 euro. En France, en Belgique et aux Pays-Bas, les tarifs, supérieurs de 0.7 euro à 0.25 euro au tarif luxembourgeois, ont également augmenté respectivement de 10.5%, 10.1% et 4.9%. En Allemagne, le tarif de 0.70 euro constitue le tarif le plus bas en vigueur depuis 2017.

Le tarif appliqué par le prestataire désigné du service universel luxembourgeois pour les envois nationaux d'une lettre de 20 grammes est inférieur de 0.15 euro par rapport au tarif moyen européen qui s'élève à 0.95 euro. Parmi les tarifs pratiqués dans 26 pays observés, 10 tarifs sont supérieurs à celui appliqué au Luxembourg et 15 sont inférieurs ou égaux à ce dernier.



Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 14 : Tarifs lettre (20g) - National

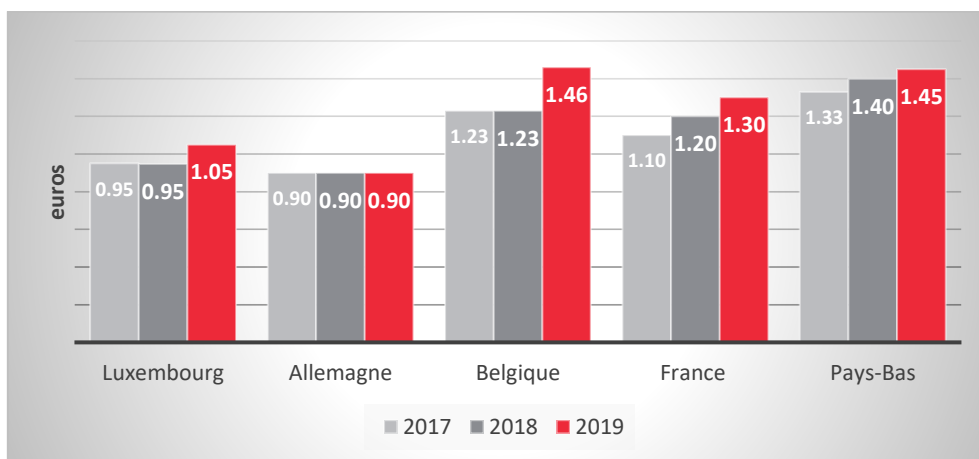
Le **tarif d'un envoi transfrontalier** d'une lettre de 20 grammes pour l'Europe appliqué par le prestataire désigné du service postal universel a été relevé à 1.05 euros en 2019⁹ ; stable depuis 2015, ce nouveau tarif est en vigueur depuis mai 2019. En Allemagne, le tarif de 0.90 euro reste stable et constitue le tarif le plus bas parmi les cinq pays présentés.

⁸ The European Regulators Group for Postal Services : https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

⁹ Au Luxembourg, le tarif de 1.05 euros s'applique pour les lettres d'un poids inférieur ou égal à 50 grammes (envoi international).

Dans les autres pays voisins, les tarifs ont augmenté et restent supérieurs de 0.25 à 0.41 euro par rapport au tarif luxembourgeois. Cette augmentation est de 19% en Belgique, de 8% en France et de 4% aux Pays-Bas.

Le tarif appliqué par le prestataire désigné du service universel luxembourgeois pour les envois transfrontalier d'une lettre de 20 grammes en Europe est inférieur de 0.37 euro au tarif moyen européen qui se situe à 1.42 euros. Parmi les tarifs pratiqués dans 31 pays observés, 20 tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg et 10 sont inférieurs ou égaux à celui-ci.



Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 15 : Tarifs lettre (20g) - International

3. Les services de colis

Les indicateurs concernant les services de colis reprennent le nombre de colis¹⁰ traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier entrant (inbound) et le trafic transfrontalier sortant (outbound).

Les services de colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant des marchandises. Ces services 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 annexes¹¹. Les services de courrier express sont inclus dans les services de colis. Les prestataires actifs sur le segment de marché des services de colis express¹² se distinguent des autres prestataires de services postaux par des volumes d'activité moins importants qui s'élèvent, le plus souvent, à quelques dizaines de milliers de colis. Certains de ces prestataires sont actifs sur les marchés de services de colis et de services de colis express.

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

3.1. Marché des services de colis

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

3.1.1. Chiffre d'affaires des services de colis

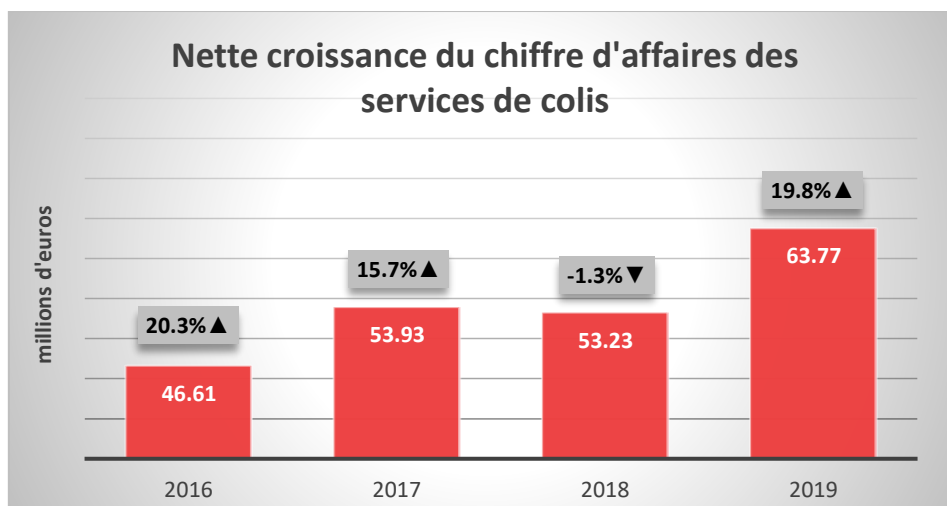
Le **chiffre d'affaires des services de colis** augmente globalement de 19.8% de 2018 à 2019, pour s'établir à 63.77 millions d'euros. Cette forte croissance fait suite à une faible diminution constatée en 2018.

L'augmentation du chiffre d'affaires des services de colis est soutenue par la forte croissance du chiffre d'affaires des segments transfrontaliers entrant et sortant. Le marché transfrontalier entrant s'élève en 2019 à près de 30 millions d'euros en 2019 et le marché transfrontalier sortant se situe à plus de 30 millions d'euros.

¹⁰ 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. Il est envoyé via un service standard et acheminé soit par le prestataire désigné du service postal universel, soit par un autre prestataire. Les services proposés visent à répondre aux besoins spécifiques des clients finals (« track and trace », assurance, différents délais de livraison, ...). Les services de colis concernent les envois postaux d'un poids supérieur à 2 kg et inférieur à 31,50 kg.

¹¹ Les prestations annexes concernent par exemple la garantie de livraison pour 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 contrôle et suivi des envois, le service personnalisé aux clients et la prestation d'un service à la carte.

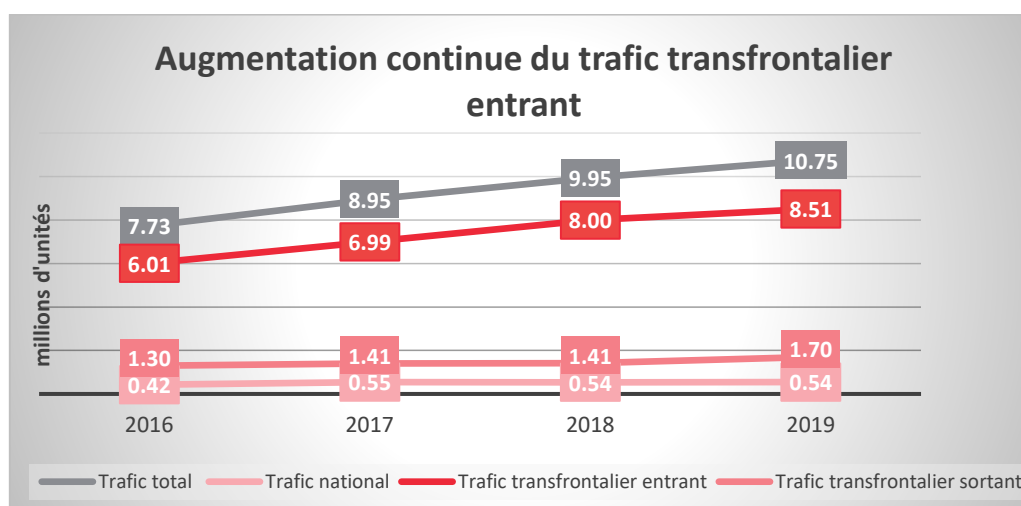
¹² Il s'agit, par exemple, de CitEx SARL, De Coursier SARL, Défi Express SARL, Fast Courier & Services, Go! Express & Logistics SARL, Michel Greco SA, Overnight Euro Express SARL, S&S Multiservices SARL, Xpress Logistics SARL.



Graphique 16 : Chiffres d'affaires des services de colis

3.1.2. Volume des services de colis

Les services de colis totalisent un **volume** de près de 10.75 millions d'unités en 2019, comptant 0.54 million d'unités pour le trafic national, 8.51 millions pour le trafic transfrontalier entrant et 1.70 millions pour le trafic transfrontalier sortant. La progression du volume total est de 8.1%, mais cette augmentation revêt des disparités suivant le poids des segments considérés (national, entrant et sortant). De fait, c'est l'augmentation du trafic transfrontalier entrant de 6.4% qui a le plus d'impact sur la croissance générale du trafic des services de colis.



Graphique 17 : Trafic des services de colis par segment – National, transfrontalier entrant et sortant

3.1.3. Répartition par segment de services de colis

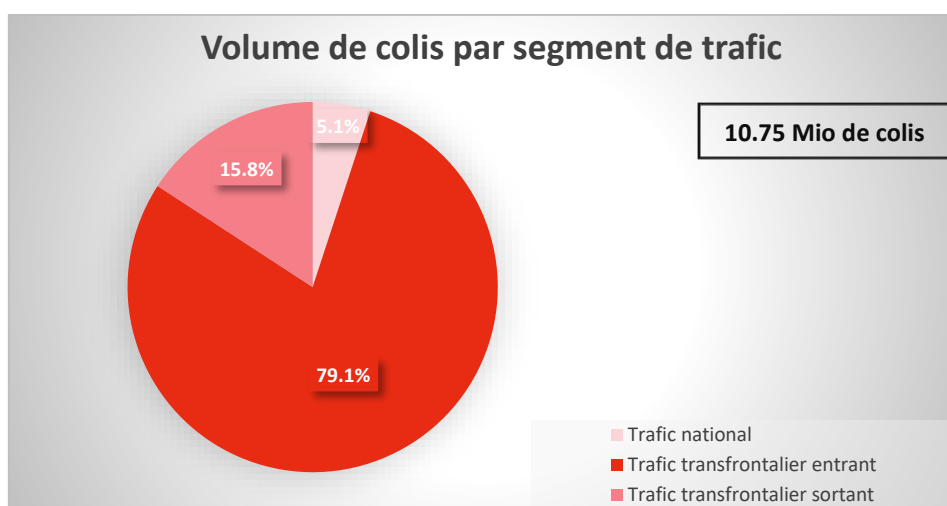
Les services de colis sont répartis suivants trois segments, national et transfrontaliers entrant et sortant, dont le poids en termes financiers et en termes de volume divergent selon les données collectées pour 2019.

Le trafic transfrontalier entrant représente 79.1% du trafic des services de colis alors qu'il représente environ 50% du chiffre d'affaires total du marché des services de colis. La part du chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant de colis représente environ 50% alors qu'en terme de volume, il représente 15.8% du trafic total de colis. Le trafic national représente en termes de chiffres d'affaires et de volume moins de 5% du trafic total des services de colis.

La répartition entre les trois segments national et transfrontalier entrant et sortant reste stable en termes de volume par rapport à 2018. En revanche, en termes financiers, la répartition entre les trois segments est marquée par une augmentation de la part du segment transfrontalier et notamment du segment transfrontalier entrant, corrélativement à une baisse importante de la part du segment national.

Ce constat montre que les services transfrontaliers entrant de colis correspondent à la distribution de colis et génèrent moins de chiffres d'affaires ; dans le cas de groupes ayant des entités dans plusieurs États membres, le chiffre d'affaires représente souvent des revenus provenant de transferts intra-groupe. De plus, l'Institut note que le segment des services transfrontaliers entrant est plus concurrentiel avec un nombre plus important de prestataires ayant des parts de marchés comparables.

Cette situation distingue le marché luxembourgeois des marchés de services de colis des autres États membres dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier des colis.



Graphique 18 : Répartition du trafic de colis par segment – National, transfrontalier entrant et sortant

Les services de colis enregistrent une hausse notable de 19.8% du chiffre d'affaires, parallèlement à une hausse du trafic global de 8.1% en 2019. La hausse du chiffre d'affaires résulte de celle des segments transfrontaliers entrant et sortant. La croissance du volume est principalement due à celle du segment transfrontalier entrant.

La croissance du marché des services de colis est principalement soutenue par le marché des services transfrontaliers entrant qui enregistre une nette augmentation aussi bien du volume traité que du chiffre d'affaires.

La répartition en termes de chiffre d'affaires entre les segments transfrontaliers entrant et sortant est comparable, alors que celle en termes de volumes affiche la prépondérance du trafic transfrontalier entrant. En effet, le trafic transfrontalier entrant représente 79.1% du trafic des services de colis alors qu'il ne représente qu'environ 50% du chiffre d'affaires du marché total des services de colis.

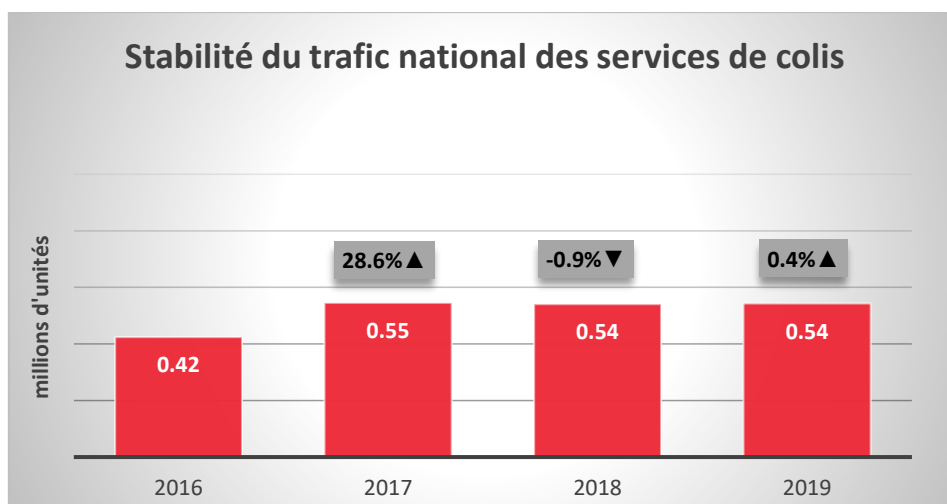
La croissance du trafic transfrontalier entrant constatée depuis 2016 s'explique par le développement continu et soutenu du volume du commerce électronique.

3.2. Marché national des services de colis

3.2.1. Chiffre d'affaires et volume du marché national des services de colis

Selon les données transmises par les prestataires de services postaux, le chiffre d'affaires des services nationaux de colis s'élève à 2.13 millions d'euros. Le volume des colis traités reste stable à 0.54 million d'unités. Le marché national des services de colis compte 18 prestataires.

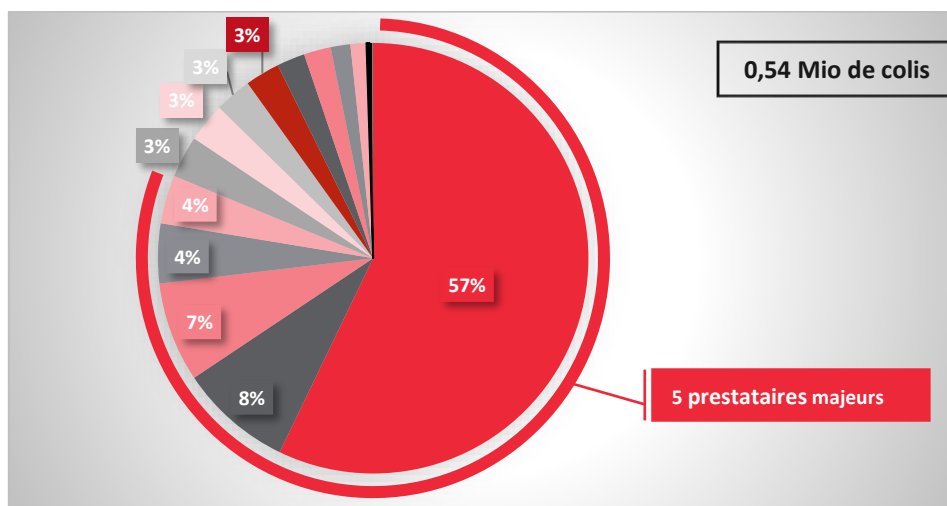
La baisse du chiffre d'affaires dans les proportions constatées s'explique par le fait que, suivant la présente analyse, l'Institut ne dispose pas de données conformes à l'activité réelle effectuée sur le segment national des services de colis, et ce en particulier de certains des principaux acteurs du marché national.



Graphique 19 : Trafic des services de colis – National

3.2.2. Caractéristiques du marché national des services de colis

La répartition du marché national des services de colis en termes de volumes met en évidence une forte concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires, dont un prestataire couvre plus de la moitié de l'activité globale et deux autres traitent près de 16% du trafic national. Ainsi, 73.1% du trafic de colis est traité par trois prestataires, tandis que six autres prestataires se partagent 19.6% du marché et neuf autres 7.3%. Il existe de fortes disparités dans la répartition du marché national des colis dont la structure actuelle reste stable au vu des indicateurs suivis depuis 2015.



Graphique 20 : Répartition du trafic national de colis par prestataire de services postaux

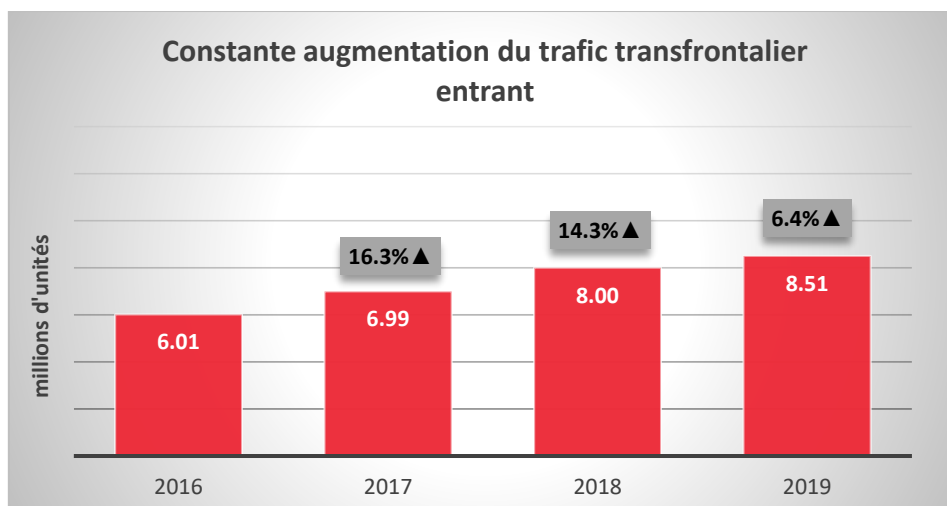
3.3. Marché transfrontalier entrant et sortant des services de colis

3.3.1. Chiffre d'affaires et volumes des services de colis transfrontaliers

Les **services transfrontaliers entrant de colis** enregistrent 8.51 millions d'unités en 2019, soit une augmentation de 6.4% par rapport à 2018. Le chiffre d'affaires s'élève à près de 30 millions d'euros, en forte progression. Le marché transfrontalier entrant des services de colis compte 11 prestataires actifs.

Selon les données communiquées par les prestataires de services postaux, les **services transfrontaliers sortant de colis** enregistrent 1.70 millions d'unités. Le chiffre d'affaires est supérieur à 30 millions d'euros. Le marché transfrontalier sortant des services de colis compte 15 acteurs¹³.

¹³ Suivant les données collectées en 2019, il semble que les chiffres d'affaires concernant les segments transfrontaliers entrant et sortant ainsi que le segment national des services de colis qui ont été communiqués par certains prestataires, ne sont pas corrects.



Graphique 21 : Trafic des services transfrontaliers entrant de colis

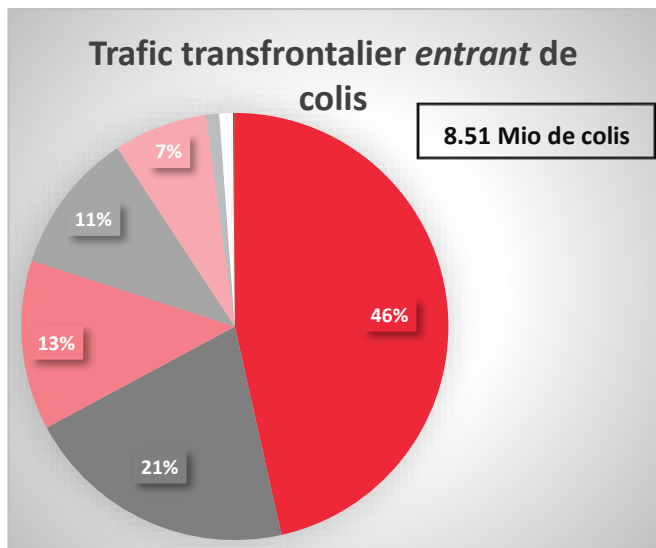
3.3.2. Caractéristiques des services de colis transfrontaliers

La **répartition du trafic transfrontalier** du marché des services de colis luxembourgeois présente une particularité. Le trafic transfrontalier entrant représente 79.1% du trafic de colis et le trafic transfrontalier sortant en représente 15.8%. Ainsi, le trafic transfrontalier (entrant et sortant) représente 95% du trafic total des colis, ce qui montre le poids des envois transfrontaliers par rapport aux envois nationaux de colis, et notamment le trafic transfrontalier entrant. Cette situation distingue le marché luxembourgeois des marchés postaux des autres États membres dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier des services de colis.

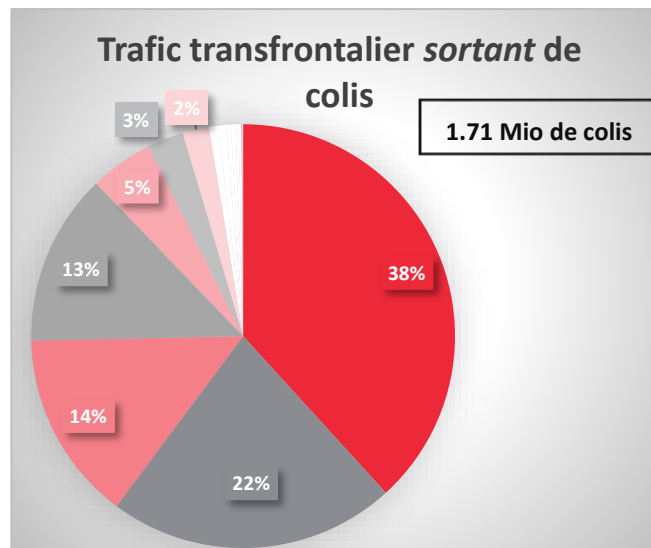
La **répartition des parts de marché du trafic transfrontalier de colis** montre que le marché transfrontalier est concentré autour d'un nombre restreint de prestataires comme documenté dans les graphiques ci-dessous. Il s'agit des prestataires comme DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, FedEx Express Luxembourg SARL, General Logistics Systems Belgium SA, Post Luxembourg, TNT Express Luxembourg SARL, United Parcel Service Luxembourg SARL.

Le **marché transfrontalier entrant des services de colis** représente 8.51 millions d'unités, soit une hausse de 6.4% par rapport à 2018. Le prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, détient 46.5% du marché, en hausse de 4.2 points. Quatre autres prestataires de services de colis fournissent 51.3% du trafic transfrontalier entrant.

Le **marché transfrontalier sortant** enregistre 1.70 millions d'unités, soit une hausse de 20.5% par rapport à 2018. Le marché est réparti entre quatre principaux prestataires, qui se partagent 87.8% du volume des colis et 11 autres prestataires qui traitent 12.2% des colis.



Graphique 22 : Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataire de services postaux



Graphique 23 : Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataire de services postaux

Le marché national et les marchés transfrontaliers entrant et sortant des services de colis sont caractérisés par une forte concentration de l'activité sur un nombre limité de prestataires de services postaux.

Le marché des services de colis luxembourgeois se caractérise par une prépondérance du marché transfrontalier entrant. Il représente 79.1% du trafic total de colis, alors que le trafic transfrontalier sortant ne représente que 15.8% du trafic total et le trafic national, 5%.

Sur le marché national des services de colis, six prestataires de services postaux traitent près de 85% du trafic national de colis. Sur les marchés transfrontaliers entrant et sortant, sept acteurs couvrent plus de 97% du trafic transfrontalier.

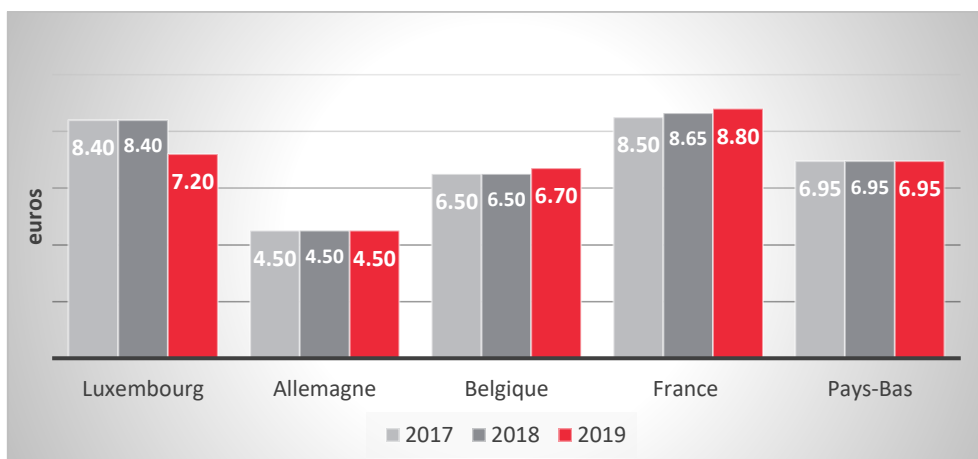
Au vu des données statistiques suivies depuis 2016, la structure actuelle de trois marchés, national et transfrontaliers entrant et sortant reste stable.

3.4. Tarifs des services de colis

Les travaux de l'ERGP¹⁴ permettent de disposer de données statistiques des services postaux dans les États membres et dans cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués pour les principaux services postaux, notamment les envois prioritaires nationaux de colis de 2kg, il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg aux tarifs appliqués dans les autres pays européens.

Le **tarif d'un envoi national de colis** de 2kg appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, s'élève à 7.20 euros. Ce tarif, en vigueur depuis mai 2019, a été revu à la baisse (- 14%) par rapport à celui appliqué depuis 2015. Seul, le tarif de 8.85 euros pratiqué en France est supérieur au tarif luxembourgeois. Parallèlement, le tarif en vigueur aux Pays-Bas est de 6.95 euros, celui en Belgique de 6.70 euros. Le tarif allemand de 4.50 euros est le plus bas des tarifs présentés ci-dessous.

Parmi les tarifs pratiqués dans 31 pays observés, 10 tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg, dont trois présentent une différence de plus de cinq euros. Le tarif luxembourgeois est supérieur de 1.05 euros par rapport au tarif moyen européen.



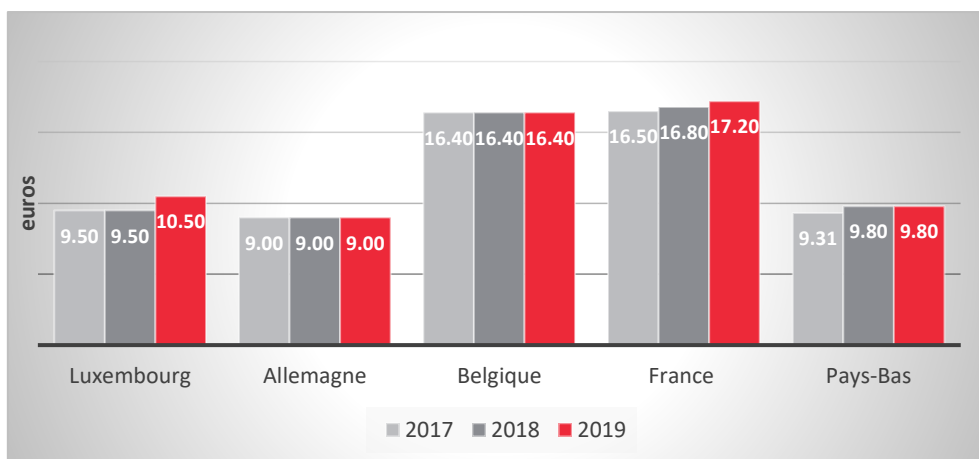
Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 24 : Tarif colis (2kg) - National

Le **tarif d'un envoi transfrontalier de colis de 2kg** en Europe appliqué par le prestataire désigné du service universel, s'élève à 10.50 euros depuis mai 2019. Ce tarif a été relevé de 11% par rapport à celui qui était en vigueur depuis 2015. Il est supérieur aux tarifs pratiqués aux Pays-Bas et en Allemagne, mais reste notablement inférieur à ceux pratiqués en Belgique et en France. Les tarifs sont restés stables aux Pays-Bas, en Allemagne et en Belgique. Le tarif allemand de 9 euros est le plus bas des tarifs présentés ci-dessous.

Parmi 31 pays observés, 25 appliquent des tarifs plus élevés que le Luxembourg, dont 15 enregistrent des tarifs supérieurs à 5 euros. Le tarif luxembourgeois est inférieur de 8.19 euros par rapport au tarif moyen européen.

¹⁴ http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en



Voir aussi: ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 25 : Tarifs colis (2kg) – International

4. Le 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 qui fournissent l'ensemble des services postaux universels sur l'ensemble du territoire ou une partie des services sur tout ou une partie du territoire.

Le service postal 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, les recommandés, les envois à valeur déclarée et autres envois spécifiques (documents à l'usage des malvoyants, échantillons de marchandises, envois «phono post») ;
- 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 État membre de l'Union européenne).

Le service postal universel concerne essentiellement les services de courrier dont la part représente 97% du trafic total enregistré. Le volume des service colis est en constante augmentation depuis 2015.

La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, est de 96.4% sur le marché des services de courrier, et de 88.8% sur celui des services de colis, en baisse de deux points par rapport à 2018 tant pour les services de courrier que pour ceux de colis. À noter que le marché postal luxembourgeois ne compte qu'un seul prestataire désigné du service postal universel.

5. La qualité des services postaux prestés

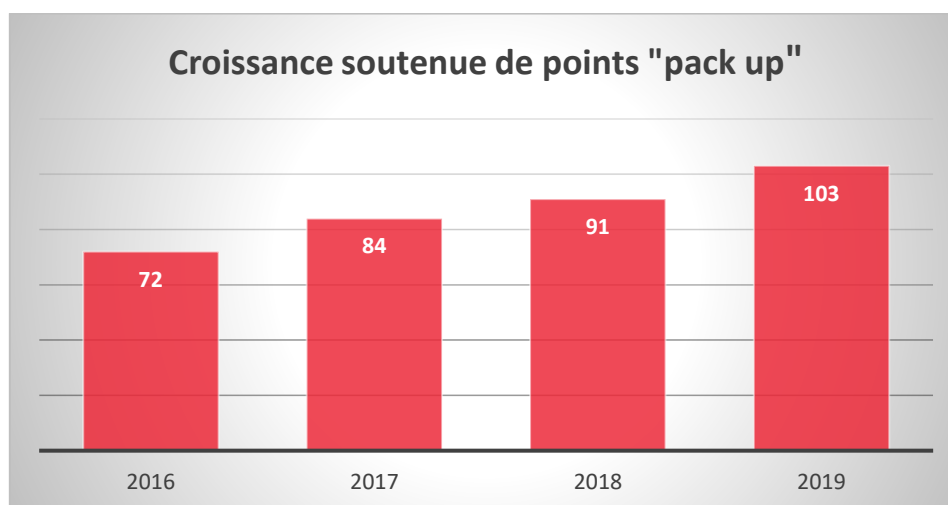
5.1. Points d'accès

Le nombre de **points de vente** du prestataire désigné du service universel est passé de 108 en 2018 à 111 en 2019, soit 3 points de vente supplémentaires. Ainsi, depuis 2017, le nombre de points de vente augmente après avoir diminué de 114 à 96 entre 2015 et 2016.

Le nombre de **boîtes aux lettres** mises à la disposition du public est de 1 120, en constante diminution depuis 2016 avec 47 boîtes aux lettres supprimées.

De même, le nombre de **boîtes postales** s'élève à 4 381 en 2019, en constant recul depuis 2016, soit 670 boîtes retirées.

En revanche, le nombre de **points automatiques de distribution « pack up »** passe de 91 points en 2018 à 103 en 2019, soit une augmentation de 12 points « pack up ». Depuis 2016, le nombre de points « pack up » est en constante augmentation avec la croissance continue du trafic de colis généré par le développement du commerce électronique et de l'adaptation aux besoins des clients finals en matière de retrait des colis. En 2019, un point pack up a été installé par un autre prestataire de services postaux.



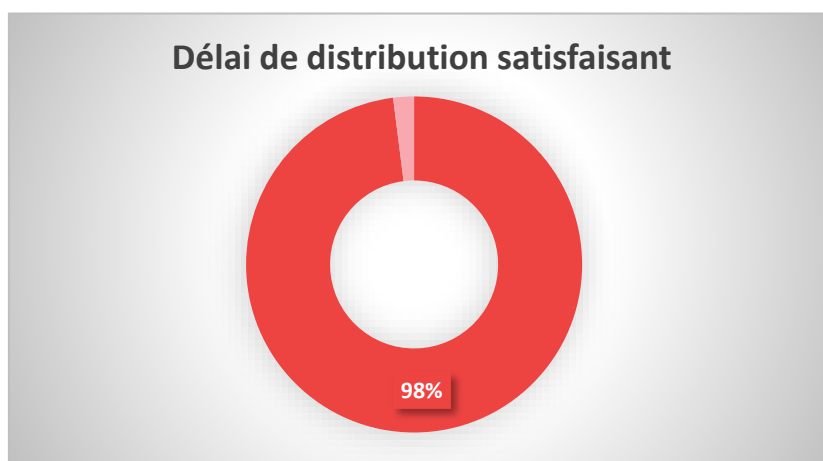
Graphique 26 : Nombre de points de distribution – Pack up

Alors que le nombre des boîtes aux lettres et les boîtes postales sont en constante diminution depuis 2016, les points automatiques de distribution « pack up » enregistrent une augmentation constante et significative, en passant de 72 à 103 entre 2016 et 2019.

5.2. Qualité des services postaux

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 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 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 règlement P13/10/ILR.

Selon les données sur la qualité du service postal universel renseignées par le prestataire désigné du service universel, le délai d'acheminement défini à J+2 jour ouvrable couvre 98% du courrier remis en 2019. Ce taux, largement supérieur au taux de 85% fixé dans l'article 4 du règlement P13/10/ILR, reste stable depuis 2016.



Graphique 27 : Courrier distribué à J+2

5.3. Médiation

L'ILR 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 P16/16ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux.

L'Institut a traité dix demandes de médiation dans le secteur postal en 2019¹⁵, alors qu'en 2018, quatre demandes avaient été introduites. Parmi les dossiers traités, neuf ont été ouverts en 2019 dont huit clôturés au cours de 2019 et un en 2020 ; un dossier ouvert en 2018 a été clôturé en 2019.

Le nombre de réclamations notifiées auprès de l'Institut est passé de 20 à 11 entre 2018 et 2019.

¹⁵ Le client final est tenu d'adresser toute réclamation au prestataire concerné. S'il n'obtient pas satisfaction, il a alors la possibilité de l'adresser à l'Institut.

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.

6. Annexes

Annexe 1 Liste des indicateurs constitutifs des graphiques présentés

Identifi Codes	Question	Chart reference
Employment		
1.a1	ALL_EMP_L	Number of persons involved in the provision of letter mail services
1.a2	ALL_FTE_L	Number of full-time equivalent's involved in the provision of letter mail services
1.b1	ALL_EMP_P	Number of persons involved in the provision of parcel delivery services
1.b2	ALL_FTE_P	Number of full-time equivalent's involved in the provision of parcel delivery services
1.c1	ALL_EMP_O	Number of persons involved in letter and parcel services
1.c2	ALL_FTE_O	Number of full-time equivalent's involved in letter and parcel services
1.d1		Total number of persons employed domestically for postal services
1.d2		Total number of full-time equivalent's employed domestically for postal services
Access points		
2.a1	ALL_ACC_OFF_FFS_USPOFF	Offices owned by operators
2.a2	ALL_ACC_OFF_FFS_FRAN	Franchised offices
2.b1	ALL_ACC_OFF_FOP_DOM	Mobile post agencies/outlets
2.c1	ALL_ACC_OFF_MOP_DOM	Mobile post offices
2.d		Total number of offices open to the public and postal agencies
2.e	ALL_ACC_IBOX	Letter-boxes
2.f	ALL_ACC_POFF	Post office boxes
2.g	ALL_ACC_PBOX	Parcel locker stations
		26
1 All operators		
1.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_P_OB_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services
4.a2	ALL_FIN_P_OB_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
4.a3	ALL_FIN_P_OB_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
4.a4	ALL_FIN_P_OB_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services
4.a5	ALL_FIN_P_OB_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
4.a6	ALL_FIN_P_OB_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
4.a7	ALL_FIN_P_OB_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
4.a8		Total Turnover generated with parcel delivery services
5.a		Total turnover generated with postal services
		1; 2; 4; 7; 9; 16; 1; 2; 4; 7; 8;
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)
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
		3; 5; 17; 18; 23;
1.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
10.a1	ALL_FIN_P_SUBED_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services
10.a2	ALL_FIN_P_SUBED_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
10.a3	ALL_FIN_P_SUBED_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
10.a4	ALL_FIN_P_SUBED_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services
10.a5	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
10.a6	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
10.a7	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
10.a8		Total Turnover generated with parcel delivery services
11.a		Total turnover generated with postal services
		1; 2; 4; 7; 9; 16; 1; 2; 4; 7; 8;

Identifi Codes	Question	Chart reference
Volume figures		
12.a1 ALL_VOL_I_SUBED_DOM_NBULK	Volume of domestic letter mail (non-bulk)	
12.a2 ALL_VOL_I_SUBED_DOM_BULK	Volume of domestic bulk mail	13
12.a3	Total volume of domestic letter mail services	3; 5; 10; 11; 12;
12.b1 ALL_VOL_P_SUBED_DOM	Volume of domestic parcel delivery services	
12.b2	Total volume of domestic parcel delivery services	3; 5; 17; 18; 19; 20;
13.a1 ALL_VOL_I_SUBED_IN_NBULK	Volume of international inbound letter mail (non-bulk)	
13.a2 ALL_VOL_I_SUBED_IN_BULK	Volume of international inbound bulk mail	
13.a3	Total volume of international inbound letter mail services	3; 5; 10; 11;
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	3; 5; 17; 18; 21; 22;
14.a1 ALL_VOL_I_SUBED_OUT_NBULK	Volume of international outbound letter mail (non-bulk)	
14.a2 ALL_VOL_I_SUBED_OUT_BULK	Volume of international outbound bulk mail	
14.a3	Total volume of international outbound letter mail services	3; 5; 10; 11;
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	3; 5; 17; 18; 23;
I.c Subcontractor activity		
Turnover figures		
15.a1 ALL_FIN_I_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area	
15.a2 ALL_FIN_I_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area	
15.a3 ALL_FIN_I_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_P_SUBOR_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services	
16.a2 ALL_FIN_P_SUBOR_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)	
16.a3 ALL_FIN_P_SUBOR_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)	
16.a4 ALL_FIN_P_SUBOR_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services	
16.a5 ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)	
16.a6 ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)	
16.a7 ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services	
16.a8	Total Turnover generated with parcel delivery services	
17.a	Total turnover generated with postal services	
Volume figures		
18.a1 ALL_VOL_I_SUBOR_DOM_NBULK	Volume of domestic letter mail (non-bulk)	
18.a2 ALL_VOL_I_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_I_SUBOR_IN_NBULK	Volume of international inbound letter mail (non-bulk)	
19.a2 ALL_VOL_I_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_I_SUBOR_OUT_NBULK	Volume of international outbound letter mail (non-bulk)	
20.a2 ALL_VOL_I_SUBOR_OUT_BULK	Volume of international outbound bulk mail	
20.a3	Total volume of international outbound letter mail services	
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_I_OB_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards	
21.a2 USO_VOL_I_OB_DOM_BULK	Volume of bulk mail	
21.a3 USO_VOL_I_OB_DOM_REGM	Volume of Registered mail	
21.a4 USO_VOL_I_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_I_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_I_OB_OUT	Volume of international outbound letter mail services	
23.a2 USO_VOL_P_OB_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services	

Identifi Codes	Question	Chart reference	
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.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	
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			
<i>Quality indicators</i>			
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)	
<i>Price indicators</i>			
31.a1	USP_PRI_L_20GL_DOM	Domestic 20g letter service	14
31.a2	USP_PRI_L_2KGL_DOM	Domestic 2kg letter service	14
31.b1	USP_PRI_P_2KGP_DOM	Domestic 2kg parcel service	24
32.a1	USP_PRI_L_20GL_INTRA	Intra-EU 20g letter service	
32.a2	USP_PRI_L_2KGL_INTRA	Intra-EU 2kg letter service	
32.b1	USP_PRI_P_2KGP_INTRA	Intra-EU 2kg parcel service	25
33.a1	USP_PRI_L_20GL_INT	International 20g letter service	
33.a2	USP_PRI_L_2KGL_INT	International 2kg letter service	
33.b1	USP_PRI_P_2KGP_ZONE1	International 2kg parcel service (Zone 1)	
33.b2	USP_PRI_P_2KGP_ZONE2	International 2kg parcel service (Zone 2)	
33.b3	USP_PRI_P_2KGP_ZONE3	International 2kg parcel service (Zone 3)	
33.b4	USP_PRI_P_2KGP_ZONE4	International 2kg parcel service (Zone 4)	
33.b5	USP_PRI_P_2KGP_ZONE5	International 2kg parcel service (Zone 5)	
33.b6	USP_PRI_P_2KGP_ZONE6	International 2kg parcel service (Zone 6)	

Annexe 2 Glossaire

Chiffre d'affaires	<p>Le chiffre d'affaires correspond au montant total des prestations de services postaux et des produits des activités annexes postales réalisées 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.</p> <p>Le chiffre d'affaires inclut :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Les remises, ristournes et rabais accordés aux clients ainsi que la valeur des produits retournés doivent être déduits du chiffre d'affaires déclaré.</p>
Colis	<p>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.</p>
Service de colis	<p>Les services de colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant une marchandise.</p> <p>Les colis se distinguent :</p> <ul style="list-style-type: none">- des services de courrier postal sur la base de la limite inférieure de poids (à partir de 2kg)- voir Envoi/Courrier postal;- de l'acheminement de marchandises sur la base de la limite supérieure de poids (jusqu'à 31.5 kg) - Voir Colis.
Envoi de correspondance	<p>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.</p> <p>Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.</p>
Envoi en nombre	<p>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.</p> <p>Les envois en nombre incluent généralement du courrier tel que des notes, factures, états financiers ou autres documents ou du publipostage.</p>
Envoi de courrier postal	<p>Un envoi de courrier postal est un envoi portant une adresse à laquelle ils doivent être acheminés 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 (jusqu'à 2kg) contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale, du publipostage avec adresse. Il inclut des</p>

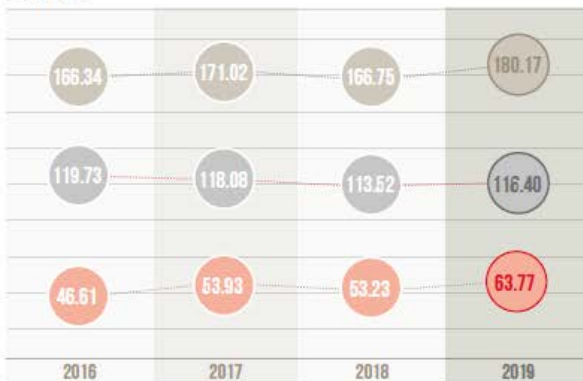
	<p>envois à service spécial comme les envois recommandés et à valeur déclarée. Les envois non adressés ne sont pas inclus.</p>
<p>Nombre de personnes employées dans le secteur postal</p>	<p>Cet indicateur correspond au nombre de personnes employées auprès du prestataire de services postaux. Il inclut 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.</p>
<p>Prestataire du service postal universel désigné</p>	<p>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 désigné. L'identité de ce prestataire est communiquée à la Commission européenne.</p>
<p>Service de courrier postal</p>	<p>Les services de courrier postal concernent les services standards qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des services de courrier postal, originaires ou à destination du Luxembourg.</p> <p>Le courrier postal ne doit dépasser, en principe, 20 mm d'épaisseur.</p>
<p>Services postaux</p>	<p>Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux et des colis.</p>
<p>Service postal universel</p>	<p>Le service postal universel comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que transfrontaliers.</p>
<p>Sous-traitant</p>	<p>Un sous-traitant de services postaux est un prestataire qui assure une ou plusieurs étapes de la chaîne de traitement du courrier (la levée, le tri, l'acheminement, la distribution) pour le compte d'un autre prestataire de services postaux.</p>
<p>Trafic transfrontalier entrant</p>	<p>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).</p>

Trafic 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).
--------------------------------	---

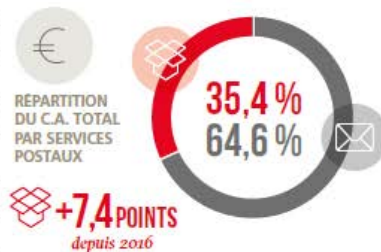
LE MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX

CHIFFRE D'AFFAIRES (C.A.)

millions d'euros



● Services de courrier postal ● Services de colis ● Total



TRAFIC NATIONAL ET TRANSFRONTALIER



LE SECTEUR TOTALISE



LES SERVICES DE COURRIER POSTAL

TRAFIC NATIONAL

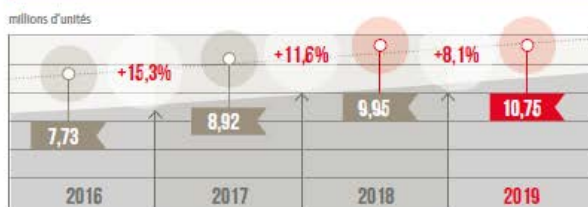


TRAFIC TRANSFRONTALIER



LES SERVICES DE COLIS

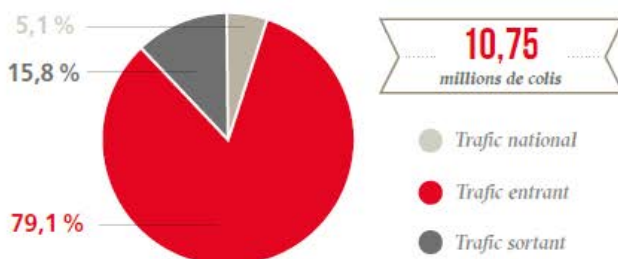
TRAFIC TOTAL



CONSTANTE AUGMENTATION DU TRAFIC DE COLIS TRANSFRONTALIER ENTRANT



TRAFIC DES SERVICES DE COLIS



LA QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX PRÊTÉS

POINTS DE VENTE POST



BOÎTES POSTALES



POINTS « PACK UP »



17, RUE DU FOSSE

ADRESSE POSTALE

L-2922 LUXEMBOURG

T +352 28 228 228

INFO@ILR.LU

WWW.ILR.LU