



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

# les services postaux au luxembourg 2023



## RAPPORT STATISTIQUE



Marché des services postaux.....	page 8
Services courrier.....	page 16
Services colis.....	page 23
Service postal universel.....	page 33
qualité des services postaux.....	page 35
Annexes.....	page 39

JUILLET 2024



## PRÉFACE

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « ILR » ou « l'Institut ») publie le rapport statistique du marché des services postaux au Luxembourg en 2023. Publié annuellement, ce rapport présente la situation du secteur postal luxembourgeois et constitue la synthèse du suivi du marché national des services postaux au Luxembourg.

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

Les indicateurs présentés sont ceux définis dans le [glossaire](#)<sup>1</sup> établi par l'Institut dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue du suivi et de la surveillance du marché des services postaux luxembourgeois.

Les services postaux comprennent, les services courrier (« lettres ») d'une part, et les services colis qui incluent également les services colis express d'autre part. Ils couvrent le marché national, le marché transfrontalier sortant et le marché transfrontalier entrant. Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux de lettres et de colis. L'Institut distingue, d'une part l'activité fournie par les prestataires de services postaux sur le marché de détail pour leurs clients et d'autre part, l'activité réalisée par les prestataires de services postaux

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

Du fait de l'évolution du marché des services postaux, l'Institut a introduit de nouveaux indicateurs relatifs aux services courrier et aux services colis. Concernant ces derniers, des indicateurs relatifs à la segmentation des activités suivant le type de clients finals (particuliers ou professionnels), Business-to-Business, Business-to-consumer ou Consumer to Business/Consumer ont été définis. Les données recueillies permettent de compléter les données dont dispose l'Institut et ainsi de préciser et d'affiner le suivi et l'analyse du marché des services postaux luxembourgeois, notamment des services colis.

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

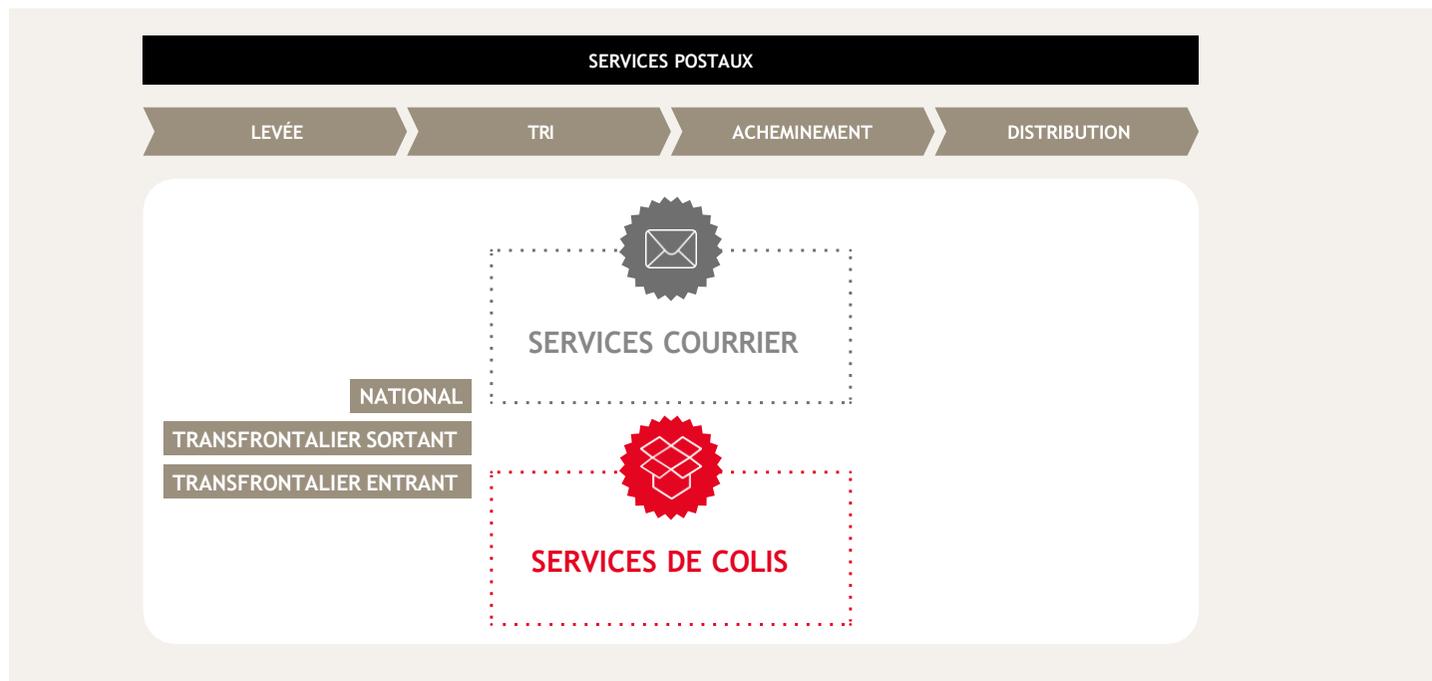
Le présent rapport repose sur les données statistiques de l'année 2023 communiquées par 34 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services postaux luxembourgeois au cours de l'année de référence.

<sup>1</sup> <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Statistiques/Collecte-des-donnees/Pages/default.aspx>

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

En complément au présent rapport, les données statistiques des services postaux au Luxembourg collectées depuis 2016 sont publiées via l'outil interactif consultable sur le site Internet de l'Institut accessible par le lien : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Statistiques/Rapports/Pages/default.aspx>

Les données statistiques des services postaux présentées dans le rapport sont également communiquées, sur demande, au STATEC<sup>1</sup> et à la Commission européenne<sup>2</sup>, suivant des formats prédéfinis.



1 [https://ustat.statec.lu/vis?pg=0&tm=postal&dfds\]=ds-release&dfid\]=DF\\_D8500&dfag\]=LU1&dfivs\]=1.0&pd=2015%2C2021&dq=A](https://ustat.statec.lu/vis?pg=0&tm=postal&dfds]=ds-release&dfid]=DF_D8500&dfag]=LU1&dfivs]=1.0&pd=2015%2C2021&dq=A)

2 [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/statistics\\_fr](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/statistics_fr)

# sommaire

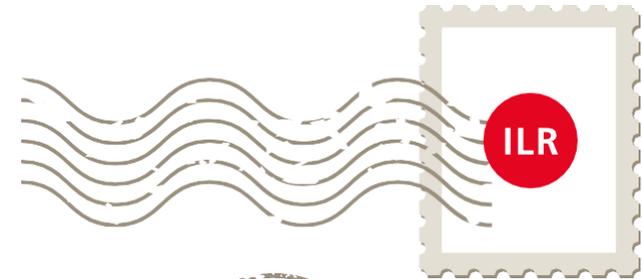
<b>1. Marché des services postaux</b>	<b>page 8</b>	<b>3. Services colis</b>	<b>page 23</b>
1.1. Chiffre d'affaires des services postaux	Page 8	3.1. Marché des services colis	Page 24
1.2. Volume des services postaux	Page 10	3.1.1. Prestataires des services colis	PAGE 24
1.3. Caractéristiques et indicateurs des services postaux	Page 11	3.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services colis	PAGE 24
1.3.1. Prestataires de services postaux	PAGE 11	3.1.3. Répartition du trafic de colis par segment de marché	PAGE 25
1.3.2. Répartition du trafic et du chiffre d'affaires	PAGE 11	3.1.4. Segments de marché des services colis B2B, B2C, C2X	PAGE 26
1.3.3. Emploi	PAGE 12	<b>3.2. Trafic national des services colis</b>	<b>Page 27</b>
1.3.4. Structure du marché	PAGE 12	3.2.1. Chiffre d'affaires et volume	PAGE 27
1.3.5. Indicateurs de marché	PAGE 13	3.2.2. Structure du marché national	PAGE 27
1.3.6. Marché de gros	PAGE 13	<b>3.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services colis</b>	<b>Page 28</b>
<b>2. Services courrier</b>	<b>page 16</b>	3.3.1. Chiffres d'affaires et volumes	PAGE 28
2.1. Marché des services courrier	page 17	3.3.2. Structure des marchés transfrontaliers entrant et sortant	PAGE 29
2.1.1. Prestataires des services courrier	PAGE 17	<b>3.4. Tarifs des services colis</b>	<b>Page 31</b>
2.1.2. Chiffre d'affaires des services courrier	PAGE 17	<b>4. Service postal universel</b>	<b>page 33</b>
2.1.3. Volumes des services courrier	PAGE 17	<b>5. Qualité des services postaux</b>	<b>PAGE 35</b>
2.2. Trafic national des services courrier	Page 19	5.1. Points d'accès	page 35
2.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services courrier	page 20	5.2. Délai de distribution	Page 36
2.4. Tarifs des services courrier	page 21	5.3. Médiation et Réclamation	Page 37
		<b>6. Annexes</b>	<b>Page 39</b>

# graphiques

<b>Graphique 1</b>	<b>page 9</b>	<b>Graphique 12</b>	<b>Page 17</b>
Chiffre d'affaires du marché des services postaux		Chiffre d'affaires total des services courrier	
<b>Graphique 2</b>	<b>page 9</b>	<b>Graphique 13</b>	<b>Page 17</b>
Répartition du chiffre d'affaires total par service postal		Trafic total de courrier	
<b>Graphique 3</b>	<b>Page 10</b>	<b>Graphique 14</b>	<b>Page 18</b>
Trafic de courrier		Trafic de courrier par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	
<b>Graphique 4</b>	<b>Page10</b>	<b>Graphique 15</b>	<b>Page 18</b>
Trafic de colis		Répartition du trafic de courrier par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant	
<b>Graphique 5</b>	<b>Page 11</b>	<b>Graphique 16</b>	<b>Page 19</b>
remarque «eep»? Nombre de prestataires de services postaux		Trafic national de courrier	
<b>Graphique 6</b>	<b>Page 11</b>	<b>Graphique 17</b>	<b>Page 19</b>
Répartition du chiffre d'affaires total et du trafic total des services postaux		Trafic national des envois en nombre	
<b>Graphique 7</b>	<b>Page 12</b>	<b>Graphique 18</b>	<b>Page 20</b>
Répartition du nombre total des emplois par prestataire		Trafic transfrontalier sortant de courrier	
<b>Graphique 8</b>	<b>Page12</b>	<b>Graphique 19</b>	<b>Page 20</b>
Répartition du chiffre d'affaires 2023 du secteur postal		Trafic transfrontalier entrant de courrier	
<b>Graphique 9</b>	<b>Page 14</b>	<b>Graphique 20</b>	<b>Page 21</b>
Nombre de prestataires assurant des services de sous-traitance		Tarifs - Lettre (20g) - National	
<b>Graphique 10</b>	<b>Page 14</b>	<b>Graphique 21</b>	<b>Page 21</b>
Nombre de prestataires sous-traitants par service postal		Tarifs - Lettre (20g) – International	
<b>Graphique 11</b>	<b>Page 14</b>	<b>Graphique 22</b>	<b>Page 24</b>
Part du trafic total sous-traité		Trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	

# graphiques

<b>Graphique 23</b>	<b>Page 24</b>	<b>Graphique 34</b>	<b>Page 28</b>
Chiffre d'affaires des services colis		Trafic transfrontalier entrant de colis	
<b>Graphique 24</b>	<b>page 25</b>	<b>Graphique 35</b>	<b>Page 29</b>
Trafic total de colis		Répartition du trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	
<b>Graphique 25</b>	<b>page 25</b>	<b>Graphique 36</b>	<b>Page 30</b>
Répartition du chiffre d'affaires des services colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant		Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataire de services postaux	
<b>Graphique 26</b>	<b>Page 26</b>	<b>Graphique 37</b>	<b>Page 30</b>
Répartition du trafic de colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant		Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataire de services postaux	
<b>Graphique 27</b>	<b>Page 26</b>	<b>Graphique 38</b>	<b>Page 31</b>
Segmentation du marché des services colis B2B – B2C – C2X		Tarifs - Colis (2kg) - National	
<b>Graphique 28</b>	<b>Page 27</b>	<b>Graphique 39</b>	<b>Page 31</b>
Chiffre d'affaires des services colis nationaux		Tarifs - Colis (2kg) – International	
<b>Graphique 29</b>	<b>Page 27</b>	<b>Graphique 40</b>	<b>Page 36</b>
Trafic national de colis		Nombre de points de distribution automatique « Pack up » - USP	
<b>Graphique 30</b>	<b>Page 27</b>	<b>Graphique 41</b>	<b>Page 36</b>
Répartition du trafic national de colis par prestataire de services postaux		Part du courrier distribué à J+2	
<b>Graphique 31</b>	<b>Page 28</b>		
Chiffre d'affaires des services colis transfrontaliers sortants			
<b>Graphique 32</b>	<b>Page 28</b>		
Trafic transfrontalier sortant de colis			
<b>Graphique 33</b>	<b>Page 28</b>		
Chiffre d'affaires des services colis transfrontaliers entrants			



Marché des

# services postaux



2023

CHIFFRE D'AFFAIRES

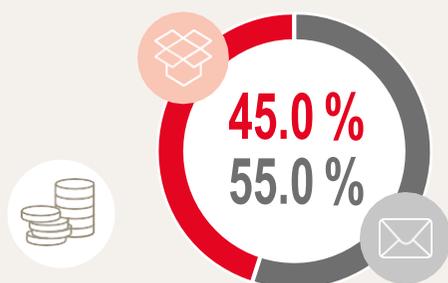
 **209.69**  
MILLIONS D'EUROS

 **+8.0 %**

 **94.41**  
MILLIONS D'EUROS  
 **5.6 %**

 **115.28**  
MILLIONS D'EUROS  
 **10.0 %**

RÉPARTITION DU C.A. PAR SERVICE POSTAL



## LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

# 1. Marché des services postaux

Le chiffre d'affaires du marché des services postaux atteint 209.69 millions d'euros en 2023, soit une croissance globale de 8.0 %. Le chiffre d'affaires des services colis s'élève à 94.41 millions d'euros, en hausse de 5.6 %, et celui des services courrier totalise 115.28 millions d'euros, en hausse de 10.0 % par rapport à 2022. L'évolution à la hausse du chiffre d'affaires des services colis est constante depuis 2016 ; celle des services courrier se distingue par rapport à la tendance des années précédentes et découle de la hausse des tarifs postaux intervenue en septembre 2022. Les services colis représentent 45.0 % du chiffre d'affaires du marché total.

## Chiffre d'affaires des services postaux

1.1.

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

Selon les données collectées, le chiffre d'affaires du secteur postal s'élève à 209.69 millions d'euros en 2023, en hausse de 8.0 % sur base annuelle.

Le chiffre d'affaires des services postaux comprend d'une part, le chiffre d'affaires des services courrier qui s'élève à 115.28 millions d'euros, soit un rebond exceptionnel de 10.0 % par

rapport à 2022 et d'autre part, celui des services colis qui totalise 94.41 millions d'euros en hausse de 5.6 % par rapport à 2022. Ainsi, contrairement aux années passées, la croissance du chiffre d'affaires de l'ensemble des services postaux découle tant des services courrier que des services colis.

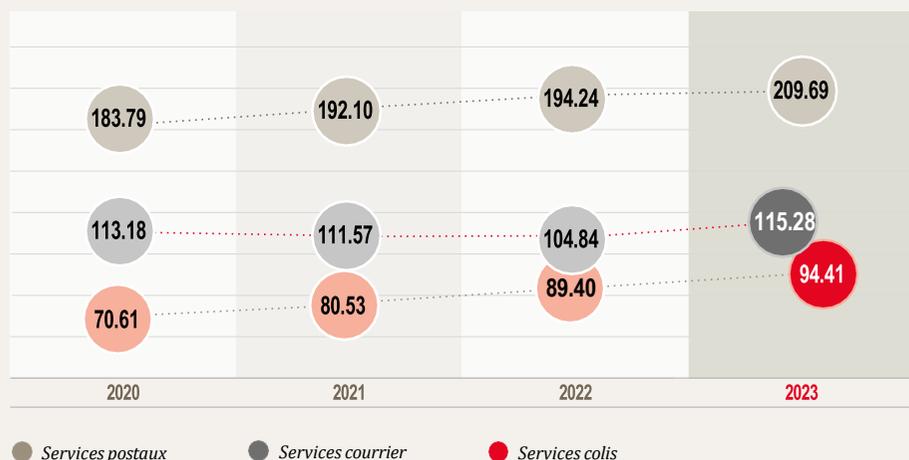
Sur la période 2020/2023, le chiffre d'affaires du marché des services postaux progresse annuellement de 4.5 %<sup>1</sup>. Cette évolution résulte essentiellement de la croissance continue et soutenue du chiffre d'affaires du marché des services colis. De plus, l'augmentation tarifaire des envois nationaux et internationaux de courrier et de colis qui a eu lieu en septembre 2022<sup>2</sup> a permis d'inverser, pour l'année 2023, la tendance à la baisse du chiffre d'affaires des services courrier consécutive au recul continu du trafic de courrier.

<sup>1</sup> Le taux de croissance annuel composé (CAGR - Compound Annual Growth Rate) mesure le taux de croissance annuel moyen sur une période définie.

<sup>2</sup> L'avant-dernière augmentation des tarifs du prestataire du service postal universel désigné a eu lieu en 2019.

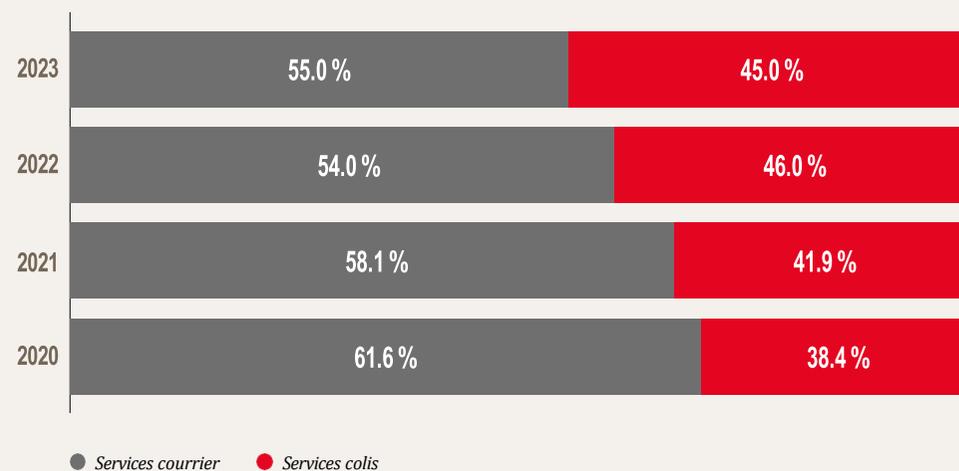
GRAPHIQUE 1

CHIFFRE D'AFFAIRES DU MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX



GRAPHIQUE 2

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL PAR SERVICE POSTAL



« Les services colis représentent 45.0 % du chiffre d'affaires total du secteur des services postaux en 2023 et les services courrier restent majoritaires avec 55.0 % »

Les services colis représentent 45.0 % du chiffre d'affaires total du secteur des services postaux en 2023 et les services courrier restent majoritaires avec 55.0 %. La part du trafic de colis dans le chiffre d'affaires total qui est en constante augmentation depuis 2019, marque, en 2023, une baisse relative de 1 point par rapport à 2022.

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

Chiffre d'affaires des services postaux

Volume des services postaux

Caractéristiques et indicateurs des services postaux

GRAPHIQUE 3

TRAFIC DE COURRIER

millions d'euros



GRAPHIQUE 4

TRAFIC DE COLIS

millions d'euros



## Volume des services postaux

### 1.2.

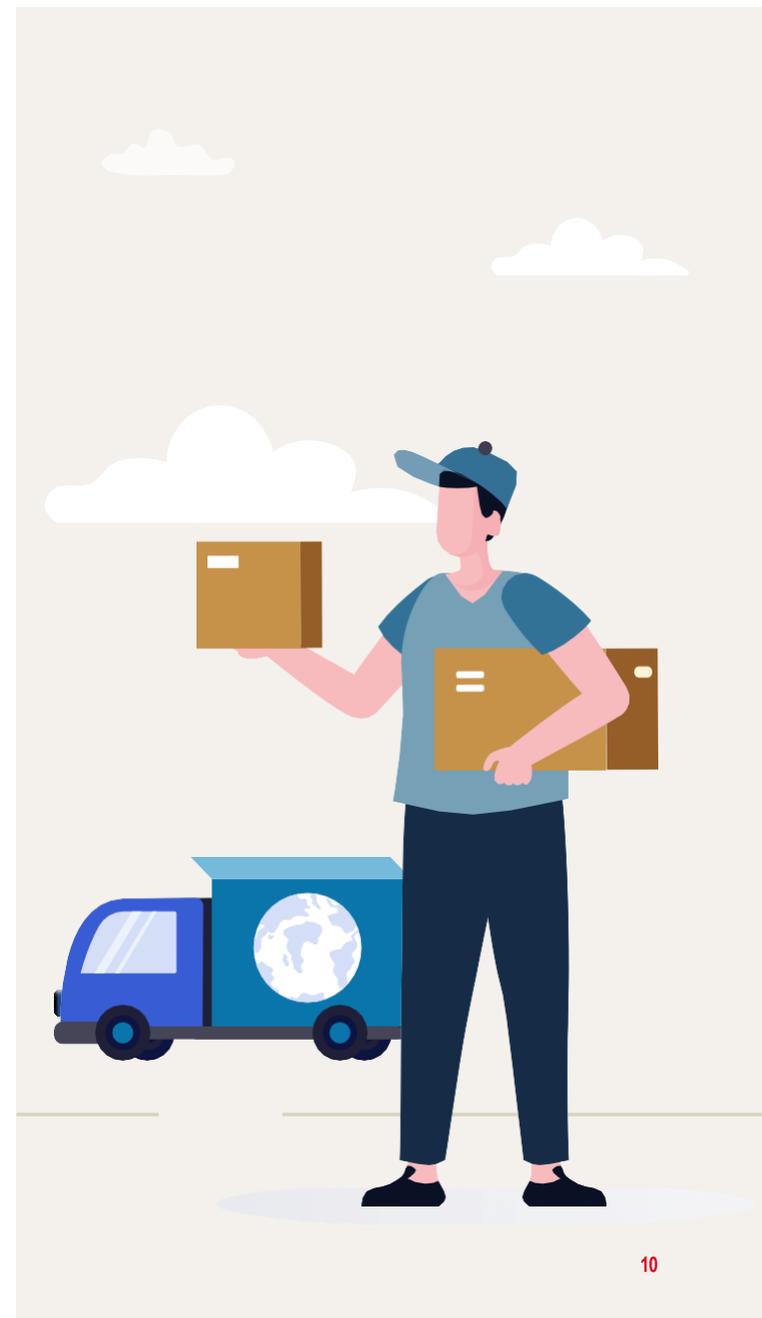
Le volume du trafic postal s'élève à 149.77 millions d'envois, en baisse de 4.2 % par rapport à 2022. Les services courrier représentent 131.41 millions d'unités, en baisse de 6.0 %. Les services colis totalisent 18.36 millions d'unités, en hausse de 10.9 % par rapport à 2022.

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

pour effectuer leurs achats en ligne ont eu pour effet un net accroissement de la demande en services colis. Les tendances constatées depuis 2015 s'accroissent depuis 2020.

Cette même tendance se profile dans l'ensemble des États membres de l'Union européenne<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Voir ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market; The European Regulators Group for Postal Services: [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/erqp\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/erqp_en)



# Caractéristiques et indicateurs des services postaux

1.3.

## prestataires de services postaux

1.3.1.

Les prestataires de services postaux inscrits dans le registre public auprès de l'ILR sont au nombre de 37 au 31 décembre 2023<sup>1</sup>. Au cours de l'année 2023, un nouveau prestataire a été enregistré dans le Registre public de l'Institut et deux prestataires se sont retirés du marché des services postaux luxembourgeois. Ainsi, pour l'année 2023, le nombre de

prestataires enregistrés auprès de l'Institut a diminué d'un prestataire par rapport à 2022.

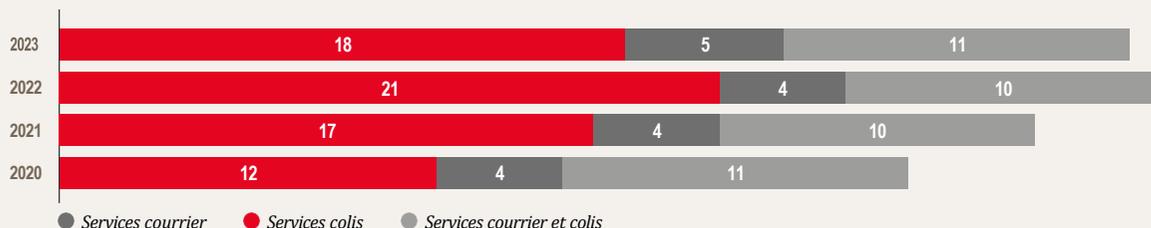
<sup>1</sup> Voir Annexe 1 : Liste des prestataires de services postaux inscrits au Registre public de l'Institut au 31.12.2023

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

Le présent rapport statistique est établi sur la base des données statistiques communiquées par 34 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services postaux luxembourgeois en 2023, selon la répartition suivante, 53 % fournissent des services colis, 15 % des services courrier et 32 % fournissent des services colis et courrier.

« Au cours de l'année 2023, un nouveau prestataire a été enregistré auprès de l'INSTITUT »

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



# Répartition du trafic et du chiffre d'affaires

1.3.2.

Comme indiqué dans les graphiques suivants, la part du trafic de courrier reste supérieure à celle du trafic de colis en 2023. Pour autant, le trafic des services colis augmente à un rythme soutenu alors que celui des services courrier régresse progressivement.

Les services colis représentent 45.0 % du chiffre d'affaires total des services postaux, alors qu'ils ne représentent que 12.3 % du trafic total.

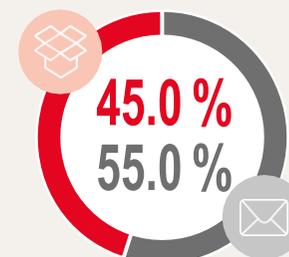
Le segment des services courrier représente 55.0 % du chiffre d'affaires du marché avec 87.7 % du trafic total.

GRAPHIQUE 6

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DES SERVICES POSTAUX



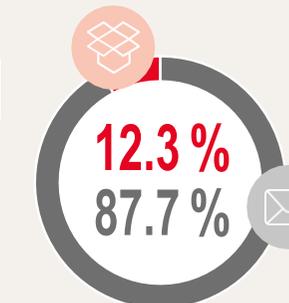
RÉPARTITION DU C.A. PAR SERVICE POSTAL



RÉPARTITION DU TRAFIC TOTAL DES SERVICES POSTAUX



RÉPARTITION PAR SERVICE POSTAL



Chiffre d'affaires des services postaux

Volume des services postaux

Caractéristiques et indicateurs des services postaux

## EMPLOI

### 1.3.3.

Selon les données statistiques collectées, le secteur postal occupe près de 2 000 personnes en 2023, en baisse de 2.2 % par rapport à 2022. La tendance à une croissance modérée des effectifs se constate depuis 2019, avec un taux de croissance annuel de 0.9 % sur la période 2020/2023.

Concernant le prestataire du service postal universel désigné, la baisse de l'effectif se confirme depuis 2020 ; le nombre d'employés s'établit à 1 248 en 2023, en recul de 2.0 % par rapport à 2022. De même, concernant les autres prestataires de services postaux, les effectifs totaux ont diminué d'une vingtaine d'employés.

Le nombre total des emplois est réparti entre le prestataire du service postal universel désigné, POST Luxembourg qui occupe

63 % des emplois du secteur, deux prestataires qui emploient 101 et 220 personnes, cinq prestataires qui emploient entre 30 et 52 personnes, neuf prestataires qui emploient entre 12 et 23 personnes, et 12 prestataires employant moins de 10 personnes. Cinq prestataires enregistrés auprès de l'Institut et actifs sur le marché postal national sont domiciliés dans un pays voisin (Allemagne, Belgique, France) et n'emploient pas de personnel basé au Luxembourg.

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

## Structure du marché

### 1.3.4.

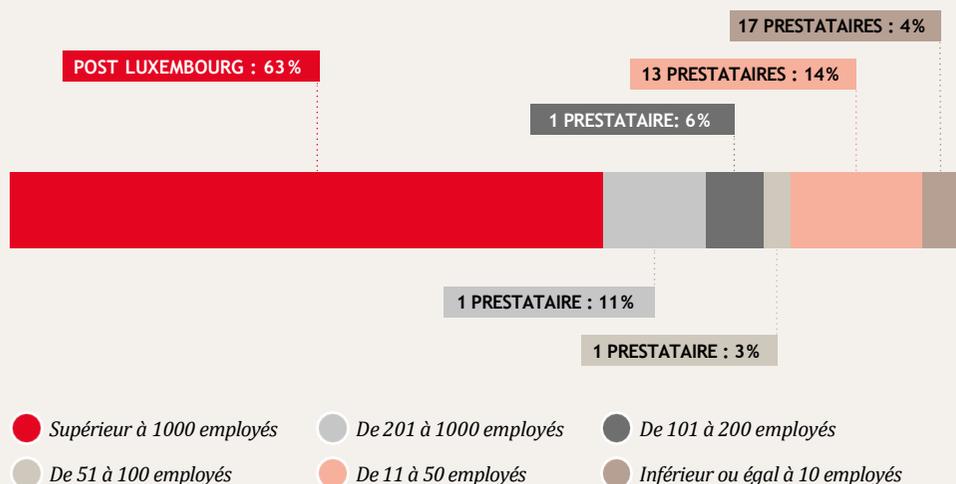
Selon les données collectées, le chiffre d'affaires total du marché des services postaux est réparti entre un prestataire

ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros, 4 communiquant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros, 10 prestataires déclarant un chiffre d'affaires entre un et 10 millions d'euros et 19 prestataires de services postaux qui enregistrent un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros. Ils représentent respectivement 59.9 %, 24.0 %, 12.6 % et 3.5 % du chiffre d'affaires total du secteur postal. Le détail de la répartition du chiffre d'affaires des services courrier et de celui des services colis est renseigné dans les chapitres 2 et 3 ainsi que dans l'infographie.

La répartition du chiffre d'affaires du secteur postal montre une forte concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires. De fait, il existe de fortes disparités dans la répartition du chiffre d'affaires total en termes d'activité, de taille et de revenu des prestataires actifs sur le marché postal luxembourgeois. La structure du marché des services postaux évolue peu depuis 2018.

GRAPHIQUE 7

RÉPARTITION DU NOMBRE TOTAL DES EMPLOIS PAR PRESTATAIRE



GRAPHIQUE 8

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2023 DU SECTEUR POSTAL



Chiffre d'affaires des services postaux

Volume des services postaux

Caractéristiques et indicateurs des services postaux

## Indicateurs de marché

1.3.5.

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

	2021	2022	2023
Revenu moyen par courrier	0.73 €	0.77 €	0.88 €
Revenu moyen par colis (1)	12.88 €	12.63 €	11.46€
Nombre moyen de courriers réceptionnés / mois / habitant (2)	17.3 lettres	16 lettres	14.9 lettres
Nombre moyen de colis réceptionnés / mois / habitant (2)	1.7 colis	2 colis	2 colis

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



## Marché de gros

1.3.6.

L'approche adoptée par l'Institut pour le traitement des statistiques des services postaux permet de distinguer les prestations de services postaux fournies par les prestataires directement à leurs clients finals et celles fournies pour le compte d'autres prestataires du marché luxembourgeois dans le cadre de la sous-traitance<sup>1</sup>. Aussi, cette approche permet d'assurer la continuité et la cohérence des données statistiques présentées dans le rapport.

Il ressort des données statistiques collectées que la sous-traitance des services postaux présente diverses situations. De fait, un prestataire de services postaux peut faire appel à un (ou plusieurs) sous-traitant(s) pour assurer l'ensemble ou une partie des prestations de services qu'il fournit sur le marché de détail. Parallèlement, un prestataire peut fournir des prestations de services postaux à des prestataires tiers du secteur en tant que sous-traitant ; il peut également assurer, pour son propre compte, des services postaux commercialisés à des clients finals.

Sur la base des données 2023 collectées, 11 acteurs du marché des services postaux fournissent des services en tant que sous-traitant à des prestataires tiers ; huit d'entre eux fournissent des services postaux exclusivement en tant que sous-traitant.

Parallèlement, 15 prestataires de services postaux ont indiqué faire appel à la sous-traitance, parmi lesquels 12 actifs dans les services colis et deux actifs dans les services courrier et un, actif dans les deux.

Selon les données collectées, 15 prestataires de services postaux font appel à la sous-traitance pour assurer les prestations des services postaux qu'ils ont commercialisés auprès de leurs clients finals. Plus précisément, 39 entreprises

fournissent des services postaux à des prestataires tiers actifs sur les marchés des services courrier et services colis. Certains d'entre eux interviennent en tant que sous-traitant auprès de plusieurs prestataires tiers actifs sur le marché luxembourgeois ; d'autres travaillent exclusivement avec un prestataire tiers.

Le marché de gros tient une place importante dans le marché des services postaux luxembourgeois et notamment dans le marché des services colis. En effet, près de 80.0 % du trafic total des colis est sous-traité à des prestataires tiers, alors que la part du trafic total de courrier sous-traité est de 1.7 %.

Concernant les **services colis**, les 13 principaux prestataires actifs sur le marché transfrontalier des services colis sous-traitent une partie de leur activité pour un volume de 15.41 millions de colis. Les services sous-traités relèvent essentiellement du marché transfrontalier, soit 93.6 % du volume des colis sous-traités. La part du trafic transfrontalier entrant est de 84.4 % des volumes sous-traités et celle du trafic transfrontalier sortant est de 9.2 %.

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

Concernant les services courrier, trois prestataires sous-traitent une partie de leur activité pour un volume de 1.35 millions d'unités. La part du trafic de courrier sous-traité est très faible par rapport au trafic total traité.

<sup>1</sup> Voir Annexe 3 : [Glossaire](#).

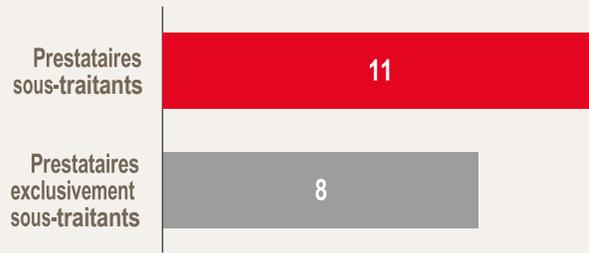
Chiffre d'affaires des services postaux

Volume des services postaux

Caractéristiques et indicateurs des services postaux

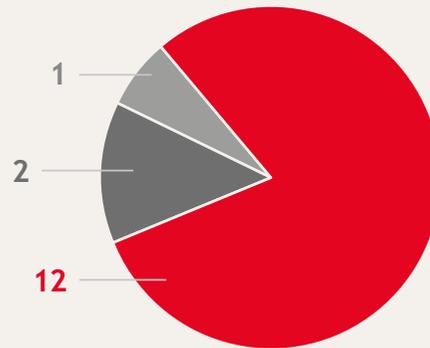
GRAPHIQUE 9

NOMBRE DE PRESTATAIRES ASSURANT DES SERVICES DE SOUS-TRAITANCE



GRAPHIQUE 10

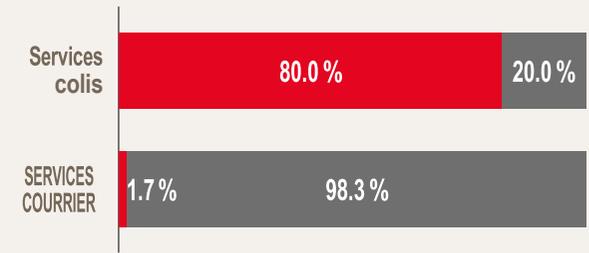
NOMBRE DE PRESTATAIRES SOUS-TRAITANTS PAR SERVICE POSTAL



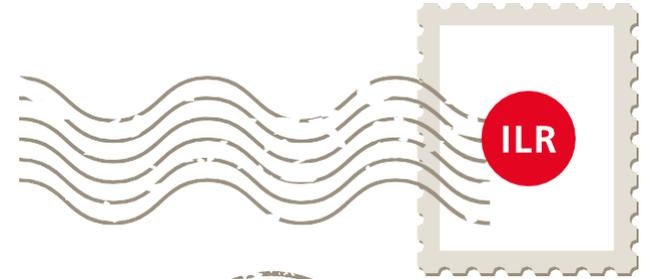
● Services colis ● Services courrier ● Services courrier & colis

GRAPHIQUE 11

PART DU TRAFIC TOTAL SOUS-TRAITÉ



● Trafic sous-traité ● Trafic non sous-traité

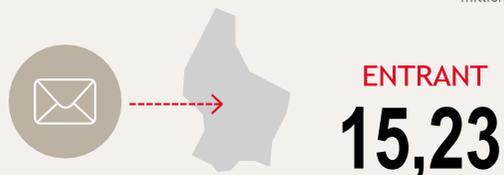


# services courrier

2023

TRAFIC TRANSFRONTALIER

millions d'unités



TRAFIC NATIONAL

millions d'unités



## 2. Services Courrier

Le trafic de courrier totalise 131.41 millions d'unités, en baisse de 6.0 % en 2023. Le chiffre d'affaires s'élève à 115.28 millions d'euros, soit une augmentation exceptionnelle de 10.0 % en 2023 du fait de la hausse des tarifs intervenue à la fin du 3ème trimestre 2022. Le trafic national atteint 102.70 millions d'unités, en légère baisse de 1.0 % par rapport à 2022 et reste largement prépondérant avec 78.1 % du volume total. Le marché national des services courrier est réparti entre 13 prestataires parmi lesquels le prestataire du service postal universel désigné traite 97.2 % du trafic total. Le prestataire de services postaux Distral, nouvel acteur actif sur le marché national, a repris l'activité domestique des services courrier d'un autre prestataire de services postaux.

Les indicateurs<sup>1</sup> présentés reprennent le nombre d'envois de courrier traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier sortant (outbound) et le trafic transfrontalier entrant (inbound).

De nouveaux indicateurs relatifs aux services courrier ont été introduits dans la présente collecte statistique afin de compléter les données dont l'Institut dispose dans le cadre du suivi du marché des services postaux luxembourgeois. Il s'agit de deux indicateurs, l'un concerne les petits colis (jusqu'à 2 kg) pouvant être considérés comme lettres et l'autre, le publipostage avec adresse. Ces indicateurs permettent d'affiner l'analyse du trafic des services courrier.

Les données statistiques présentées dans cette partie reprennent les données communiquées par 13 prestataires de services postaux sur le marché de détail des services courrier luxembourgeois.

<sup>1</sup> Voir Annexe 2 : Liste des indicateurs des statistiques postales.

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

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

Dans le cadre de la collecte des données statistiques postales, les prestataires de services postaux sont tenus de communiquer les données statistiques demandées suivant la définition des indicateurs établie dans le [glossaire](#).

# Marché des services courrier

## 2.1.

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

### Prestataires des services courrier

#### 2.1.1.

Sur la base des données 2023 collectées, les services courrier sont fournis par 13 prestataires, soit Bpost, Cbxse, CitEx, DC Postal Service, De Coursier, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), Distral, Michel Greco, MPK Luxembourg, Poney Express, POST Luxembourg et S&S Multiservices.

Le marché est dominé par POST Luxembourg, prestataire du service postal universel désigné qui enregistre 95.8 % du chiffre d'affaires total des services courrier en 2023 et traite 97.2 % du volume total.

### Chiffre d'affaires des services courrier

#### 2.1.2.

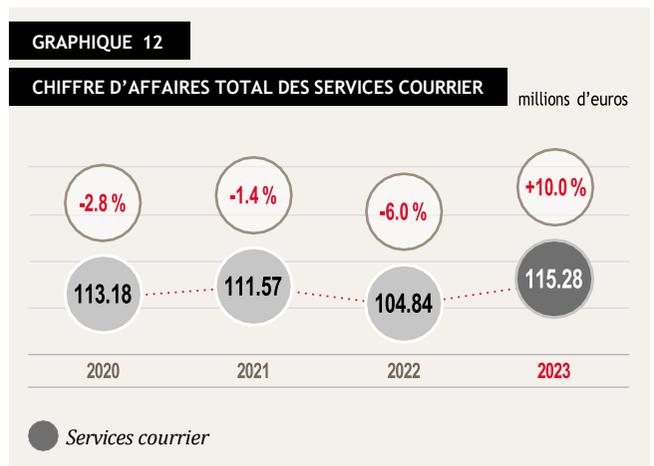
Le **chiffre d'affaires des services courrier** augmente de 10.0 % pour s'établir à 115.28 millions d'euros en 2023. Sur la période 2020/2023, le chiffre d'affaires total évolue annuellement de 0.6 %<sup>1</sup>. La tendance à la baisse constatée les années précédentes s'est inversée en 2023 du fait de la hausse des tarifs des services courrier introduite le 1<sup>er</sup> septembre 2022 par le prestataire du service postal universel désigné,

<sup>1</sup> Concerne le taux de croissance annuel composé.

Post Luxembourg. La hausse des tarifs de 25 % en moyenne a ainsi permis de compenser la baisse du chiffre d'affaires du fait du recul continu du trafic des services courrier.

De fait, l'évolution du chiffre d'affaires dépend d'une part des volumes traités et d'autre part des tarifs pratiqués par les prestataires de services postaux et principalement par le prestataire du service postal universel désigné étant donné la part de marché qu'il détient. Aussi, la hausse du chiffre d'affaires de 2.5 % constatée en 2019 était également consécutive à une augmentation tarifaire des services postaux du prestataire du service postal universel désigné intervenue en mai 2019.

Le chiffre d'affaires des services courrier est réparti entre les trois segments, national, transfrontalier sortant et transfrontalier entrant. Le segment national est prépondérant et représente plus de 70.1 % du chiffre d'affaires total, alors que les services courrier transfrontalier sortant constituent près de 19.0 % et les services transfrontaliers entrants près de 10.9 % du chiffre d'affaires total. Cette répartition reste plus ou moins stable par rapport à 2022, avec une augmentation de 3.6 points pour le segment national et une baisse pour les services transfrontaliers de 1.7 point (segment sortant) et de 1.9 point (segment entrant).

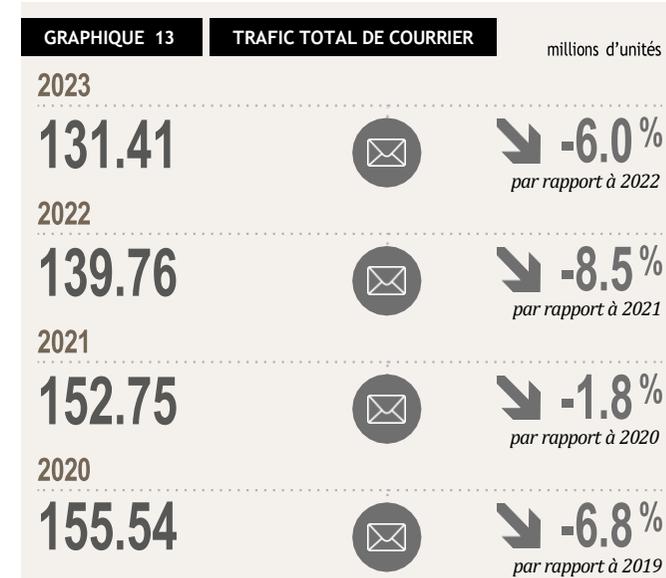


## Volumes des services courrier

### 2.1.3.

Le trafic total des services courrier diminue de 6.0 % par rapport à 2022 et s'établit à 131.41 millions d'unités traitées en 2023. La décroissance du trafic du courrier est constante depuis 2018 ; cependant le taux de variation peut varier fortement d'un exercice à l'autre. Sur la période 2020/2023, un repli annuel de -5.5 % de l'ensemble du trafic de lettres est constaté.

Le volume du trafic national de courrier s'élève à 102.70 millions d'unités et représente 78.1 % du trafic total en 2023. Le trafic transfrontalier atteint 28.71 millions d'unités et constitue 21.9 % du trafic total, avec une prépondérance du trafic transfrontalier entrant dont la part s'élève à 11.6 %. Après avoir augmenté de 4.1 points en 2022, la part du trafic transfrontalier entrant diminue de 3 points par rapport à 2022. La tendance à la baisse de la part du trafic sortant se confirme avec -0.9 point en 2023. La part du trafic national augmente de 3.9 points par rapport à 2022.

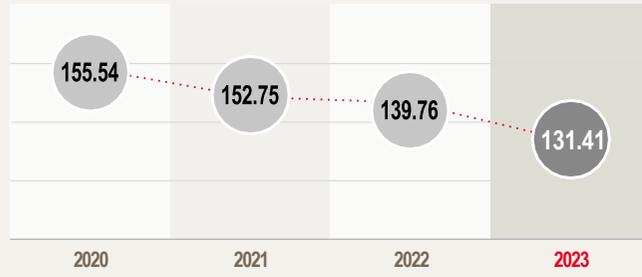


GRAPHIQUE 14

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

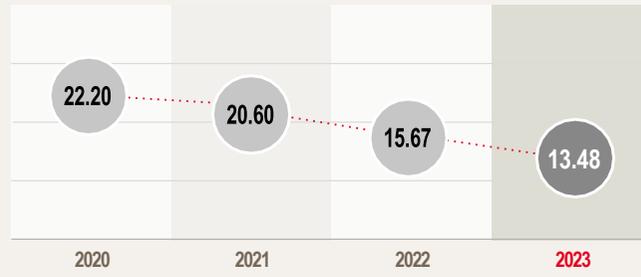
Trafic total

millions d'unités



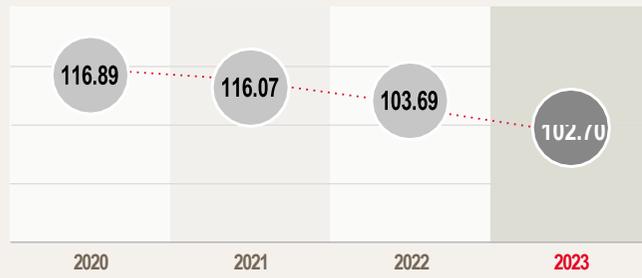
Trafic transfrontalier sortant

millions d'unités



Trafic national

millions d'unités



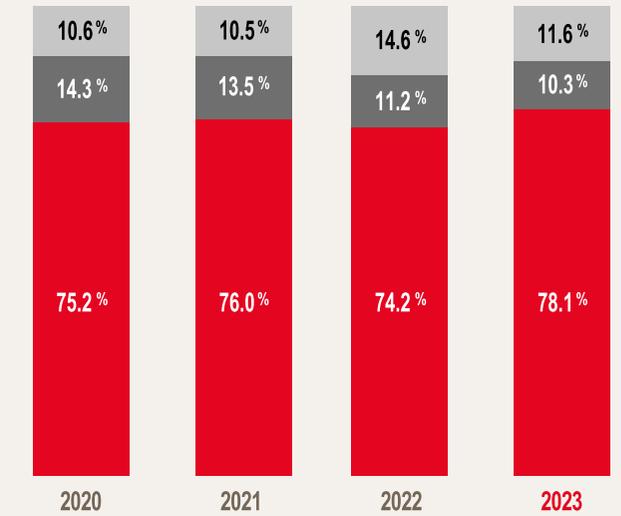
Trafic transfrontalier entrant

millions d'unités



GRAPHIQUE 15

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



● Trafic national

● Trafic transfrontalier entrant

● Trafic transfrontalier sortant

# Trafic national des services courrier

## 2.2.

Le **trafic national de courrier** régresse depuis 2018 et atteint 102.70 millions d'unités en 2023, soit un léger recul de 1.0 % par rapport à 2022. Le déclin annuel est de - 4.2 % (taux de croissance annuel composé) sur la période 2020/2023.

Sur la base des données collectées, le marché national des services courrier compte 10 prestataires, à savoir Cbxse, CitEx, DC Postal Service, De Coursier, Défi Express, Distral, Michel Greco, MPK, Post Luxembourg et S&S Multiservices.

Le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg, traite 97.5 % du trafic national, alors que les neuf autres prestataires se partagent 2.5 % du marché. Cette répartition oscille de +/- 1 point depuis 2020.

Le **trafic national des envois en nombre**<sup>1</sup> s'élève à 76.56 millions d'unités en 2023, soit une hausse de 11.8 % par rapport à 2022. Selon les données collectées, le trafic national des envois en nombre fluctue d'une année à l'autre ; les rebonds constatés en 2023 et en 2021 (+4.6 %) font suite à un recul continu constaté depuis 2018 résultant, en partie, du développement de la digitalisation dans le secteur public et le secteur privé.

Le marché des envois en nombre concerne généralement les clients professionnels et les événements de niveau national concernant l'ensemble de la population luxembourgeoise, tels que les élections (législatives, communales, européennes,

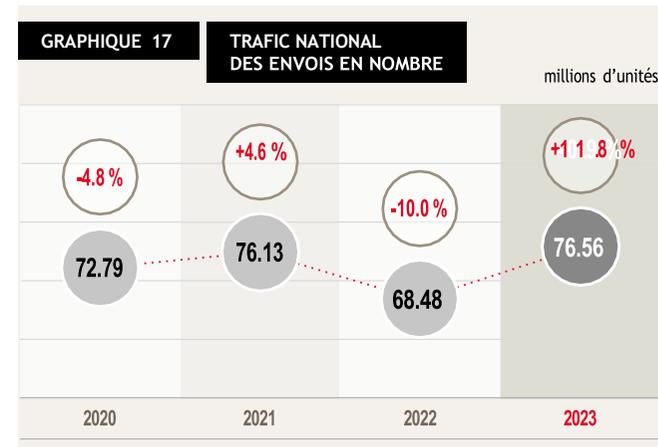
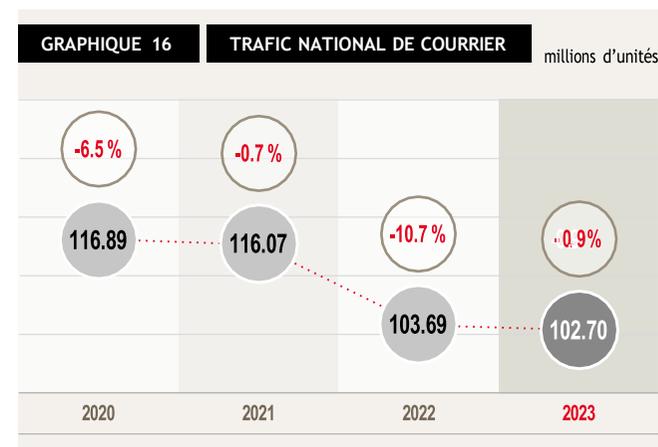
sociales...), les campagnes de communication des autorités nationales (santé, éducation, sécurité routière...). Le trafic des envois en nombre peut varier d'une année à l'autre suivant l'actualité et les actions menées au niveau national. Ainsi, les élections nationales et communales qui ont eu lieu en 2023 ont eu probablement un effet positif sur le trafic des envois en nombre.

La part des envois en nombre représente plus de 74.6 % du total des envois de courrier national des envois en nombre. Le trafic est traité par trois prestataires de services postaux. Comme en 2022, la part du prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg, représente près de 100 % de ce segment ; la part des deux autres prestataires, CitEx et Michel Greco, restant stable par rapport à 2022.

Enfin, les services de publipostage relèvent des services courrier. Selon les données collectées, trois prestataires ont déclaré assurer les services de publipostage, c'est-à-dire des envois postaux de prospectus publicitaires et de publi-reportages adressés<sup>2</sup>.

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

2 Conformément à la loi du 9 juin 2022 relative à la réduction de l'incidence de certains produits en plastique sur l'environnement, le publipostage non adressé ne peut plus être pratiqué depuis le 01.01.2024 (sauf accord formel du destinataire).



# Trafic transfrontalier sortant et entrant des services courrier

## 2.3.

### Trafic transfrontalier sortant

Le trafic transfrontalier sortant s'élève à près de 13.48 millions d'unités, en baisse de 14.0 % par rapport à 2022. Sur la période 2020/2023, le taux annuel est de - 15.3 % (taux de croissance annuel composé) et s'inscrit dans la tendance générale du recul du trafic de courrier.

Le marché transfrontalier sortant compte neuf prestataires selon les données 2023 collectées, à savoir Bpost, Cbxse, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), Distral, Michel Greco, Poney Express et Post Luxembourg.



Quant à la structure du marché de service courrier luxembourgeois, le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg, traite 94.9 % du trafic sortant, soit une évolution de - 2.2 points par rapport à 2022, et les huit autres prestataires se partagent 5.1 % du marché transfrontalier sortant. Pour autant, la répartition du marché entre les prestataires peut varier de façon importante d'une année à l'autre car elle dépend des besoins et de la demande de leurs clients qui peuvent évoluer d'une année à l'autre.

### Trafic transfrontalier entrant

Le trafic transfrontalier entrant enregistre 15.23 millions d'unités, un recul de 25.3 % par rapport à 2022. Sur la période 2020/2023, le trafic transfrontalier entrant enregistre une évolution annuelle de - 2.5 %. La diminution du trafic transfrontalier entrant est constatée auprès des deux prestataires actifs sur ce marché, le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg et DC Postal Service. La part de marché de Post Luxembourg s'élève à 95.3 % du marché, en augmentation de 5.2 points par rapport à 2022.

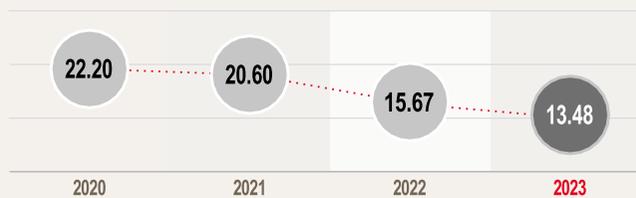
« Le trafic transfrontalier entrant enregistre 15.23 millions d'unités, un recul de 25.3 % par rapport à 2022. »



GRAPHIQUE 18

TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT DE COURRIER

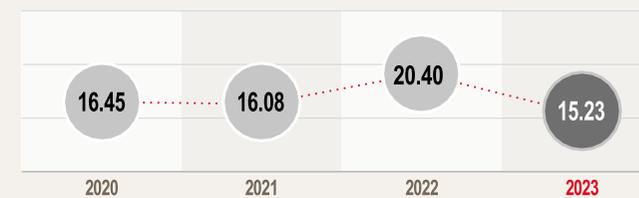
millions d'unités



GRAPHIQUE 19

TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT DE COURRIER

millions d'unités



# Tarifs des services courrier

## 2.4.

Les travaux de l'ERGP<sup>1</sup> (the European Regulators Group for Postal Services) permettent de disposer de données statistiques du marché des services postaux des États membres de l'Union européenne et de cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués sur les principaux services postaux, notamment les envois nationaux de lettres prioritaires de 20 grammes (envoi de correspondance), il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg à ceux appliqués dans d'autres pays européens.

Le tarif d'un envoi national d'une lettre de 20 grammes appliqué par le prestataire du service postal universel désigné est resté stable à 1.00 EUR. en 2023 ; une augmentation du tarif de 0.20 EUR a eu lieu au 1<sup>er</sup> septembre 2022. Le poids d'un envoi national standard est inférieur ou égal à 50 grammes au Luxembourg et en Belgique, alors qu'il est de 20 grammes maximum en Allemagne, en France et aux Pays-Bas. Le tarif au Pays-Bas est à 1.01 EUR, soit + 0.05 EUR par rapport à 2022 ; il est comparable à celui du Luxembourg. En Allemagne le tarif est également resté stable à 0.85 EUR, soit de 0.15 EUR inférieur au tarif luxembourgeois ; le tarif allemand est le tarif le plus bas des cinq pays considérés. En revanche en Belgique, le tarif de 2.17 EUR est le plus élevé des tarifs considérés depuis 2020 et a progressé de 0.28 EUR en 2023.

Le tarif d'un envoi transfrontalier d'une lettre de 20 grammes pour l'Europe appliqué par le prestataire désigné du service postal universel est resté stable à 1.40 EUR en 2023 par rapport au tarif 2022 qui avait augmenté de 0.35 EUR au 1<sup>er</sup> septembre 2022. En Allemagne,

le tarif d'un envoi transfrontalier de 1.10 EUR reste stable depuis 2020 ; c'est le tarif le plus bas des tarifs des cinq pays considérés. En revanche, c'est en Belgique que le tarif de 2.56 EUR est le plus élevé. Aux Pays-Bas, en France et en Belgique, le tarif est supérieur de 0.25 EUR à 1.16 EUR au tarif luxembourgeois et augmente régulièrement. Le poids d'un envoi transfrontalier standard est inférieur ou égal à 50 grammes au Luxembourg et en Belgique, alors qu'il est de 20 grammes maximum en Allemagne, en France et aux Pays-Bas.

Le rapport publié par l'ERGP présente une analyse détaillée des tarifs des services postaux pratiqués dans les États membres de l'Union européenne.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Report on core indicators for monitoring the european postal market : <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/58374>



<sup>1</sup> The European Regulators Group for Postal Services: [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en)



# services colis

# 2023

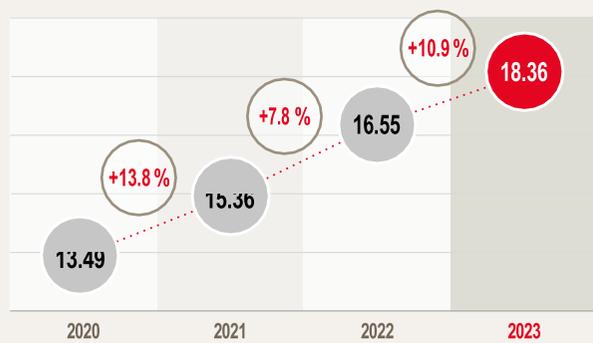
## TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

millions d'unités



## TRAFIC TOTAL

millions d'unités



## LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

# 3. Services colis

Le trafic de colis totalise un volume de 18.36 millions d'unités, en hausse de 10.9 % par rapport à 2022. Il enregistre un chiffre d'affaires de 94.41 millions d'euros, en hausse de 5.6 %. Le trafic transfrontalier entrant, qui représente 80.9 % du trafic total des services colis, a enregistré une augmentation de 12.2 % par rapport à 2022, avec 14.85 millions de colis. Le trafic transfrontalier sortant, qui représente 12.8 % du trafic total, croît de 5.8 % avec 2.35 millions de colis. Le marché des services colis au Luxembourg se caractérise ainsi par une très nette prépondérance du marché transfrontalier qui totalise 93.7 % du trafic total.

Le marché transfrontalier entrant compte 16 prestataires en 2023, parmi lesquels six se partagent plus de 90.0 % du trafic entrant. Le marché national des services colis est réparti entre 16 prestataires, dont les quatre principaux se partagent 91.0 % du trafic total.

Les indicateurs<sup>1</sup> concernant les services colis reprennent le nombre de colis traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier sortant (outbound) et le trafic transfrontalier entrant (inbound).

De nouveaux indicateurs concernant les services colis ont été introduits dans la présente collecte statistique pour compléter les données dont l'Institut dispose dans le cadre du suivi du marché des services postaux luxembourgeois. L'introduction de ces indicateurs permet d'affiner l'analyse du marché des services colis. Il s'agit d'indicateurs portant sur les :

- Segments de marché des services colis : Business-to-Business (B2B), Business-to-Consumer (B2C) et Consumer-to-Business/Consumer (C2X),

- Services colis spécifiques : services colis express, services de retour de colis.

Les données statistiques présentées ci-après reposent sur les données communiquées par 20 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services colis luxembourgeois.

Les services colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant des marchandises. Les services colis concernent les envois postaux d'un poids inférieur à 31.50 kg. Ils peuvent être complétés par des prestations annexes<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Les prestations annexes visent à répondre aux besoins spécifiques des clients finals. Elles concernent par exemple le contrôle et le suivi des envois « track and trace », la garantie de livraison à une date déterminée, la collecte des envois au point d'origine, la remise au destinataire en mains propres, la possibilité de changement de destination et de destinataire au cours du transport, la confirmation à l'expéditeur de la réception de son envoi, le choix entre différents délais de livraison, la souscription d'une assurance et la prestation d'un service à la carte.

<sup>1</sup> Voir Annexe 2 : Liste des indicateurs des statistiques postales

Les services colis express sont inclus dans les services colis. Les prestataires actifs sur le segment de marché des services colis express<sup>1</sup> se distinguent des autres prestataires de services postaux par des volumes d'activité moins importants.

Comme mentionné dans le [glossaire](#) établi par l'Institut, un colis correspond à un envoi postal contenant des marchandises, avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, ayant un poids jusqu'à 31.50 kg.

Dans le cadre de la collecte des données statistiques postales, les prestataires de services postaux sont tenus de communiquer les données statistiques demandées suivant la définition des indicateurs établie dans le [glossaire](#).

<sup>1</sup> Il s'agit, par exemple, de CitEx, De Coursier, Go! Express & Logistics, Interoute, New Fast Mail, Poney Express, S&S Multiservices.

# Marché des services colis

## 3.1.

### Prestataires des services colis

#### 3.1.1.

Selon les données collectées, 20 prestataires fournissent des services colis sur le marché luxembourgeois. Il s'agit des prestataires suivants : Amazon Deutschland W11 Transport, Cbxse, CitEx, Colis Privé, DC Postal Service, Défi Express, DPD (Luxembourg), DHL Express (Luxembourg), DSHT, FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics, Interoute, Michel Greco, Mondial Relay, Poney Express, POST Luxembourg, S&S Multiservices, United Parcel Service Luxembourg et Xpress Logistics.

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

## Chiffre d'affaires et volume des services colis

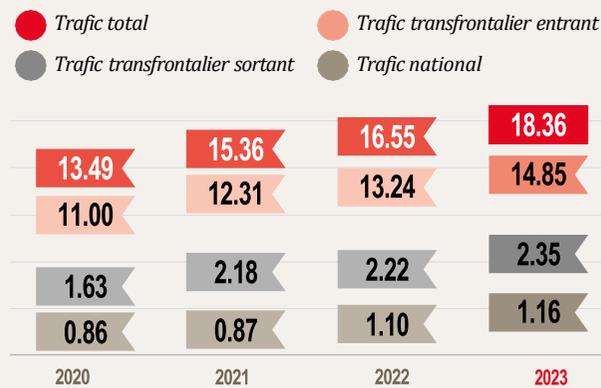
#### 3.1.2.

Le **chiffre d'affaires des services colis** augmente globalement de 5.6% en 2022 pour s'établir à 94.41 millions d'euros. Sur la période 2020/2022, le chiffre d'affaires progresse au taux de croissance annuel composé de 10.2%.

Les services colis totalisent un **volume** de 18.36 millions d'unités en 2023, en hausse de 10.9% par rapport à 2022, dont 14.85 millions d'unités pour le trafic transfrontalier entrant et 2.35 millions pour le trafic transfrontalier sortant. Le taux de croissance annuel composé du volume total est de 10.8% sur la période 2020/2023, mais cette augmentation présente des disparités suivant les segments considérés (national, transfrontaliers sortant et entrant).

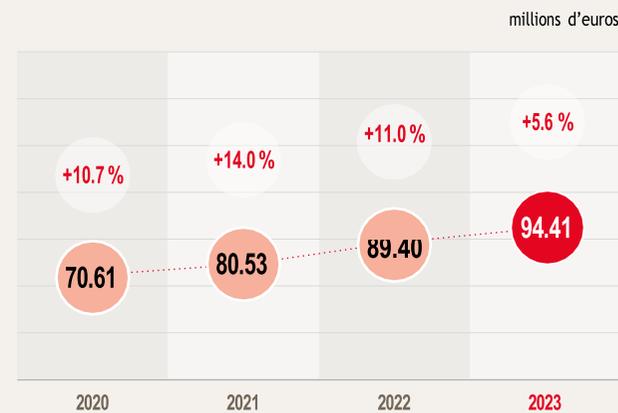
GRAPHIQUE 22

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



GRAPHIQUE 23

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS



De fait, c'est l'augmentation du trafic transfrontalier entrant de 12.2 % par rapport à 2021 qui a le plus d'impact sur la croissance générale du trafic de colis étant donné la part prépondérante de ce segment dans le trafic total, soit 80.9 %. Dans le même temps, le trafic transfrontalier sortant a enregistré une hausse de 5.8 % et le trafic national de 6.2 %. Cette hausse n'influence que très peu le volume total étant donné le faible niveau du trafic transfrontalier sortant et national en comparaison à celui du trafic transfrontalier entrant.

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

### Répartition du trafic de colis par segment de marché

3.1.3.

Les services colis sont répartis suivant trois segments, national et transfrontaliers sortant et entrant, dont le poids en termes financiers et en volumes diverge très nettement.

Les services transfrontaliers entrants représentent 57.4 % du chiffre d'affaires total des services colis alors qu'ils représentent 80.9 % du trafic total de colis. La part des services transfrontaliers sortants s'élève à 38.4 % du chiffre d'affaires mais seulement 12.8 % du trafic total. Le trafic national affiche une part de 4.2 % du chiffre d'affaires total et 6.3 % du trafic total de colis.

La répartition entre les trois segments national et transfrontaliers sortant et entrant évolue tant au niveau du chiffre d'affaires que du trafic par rapport à 2022. La part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrants augmente de 4.3 points

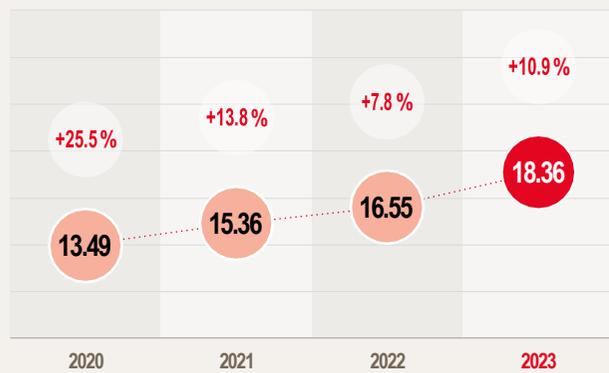
alors que celle du trafic augmente de 0.9 point. Inversement, la part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers sortants diminue de 3.5 points et celle du trafic de 0.6 point. La part du trafic national baisse de 0.7 point au niveau chiffre d'affaires et de 0.3 point au niveau du volume. Pour autant, l'évolution constatée depuis 2018 n'a pas d'incidence sur la structure de la segmentation du marché des services colis.

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

GRAPHIQUE 24

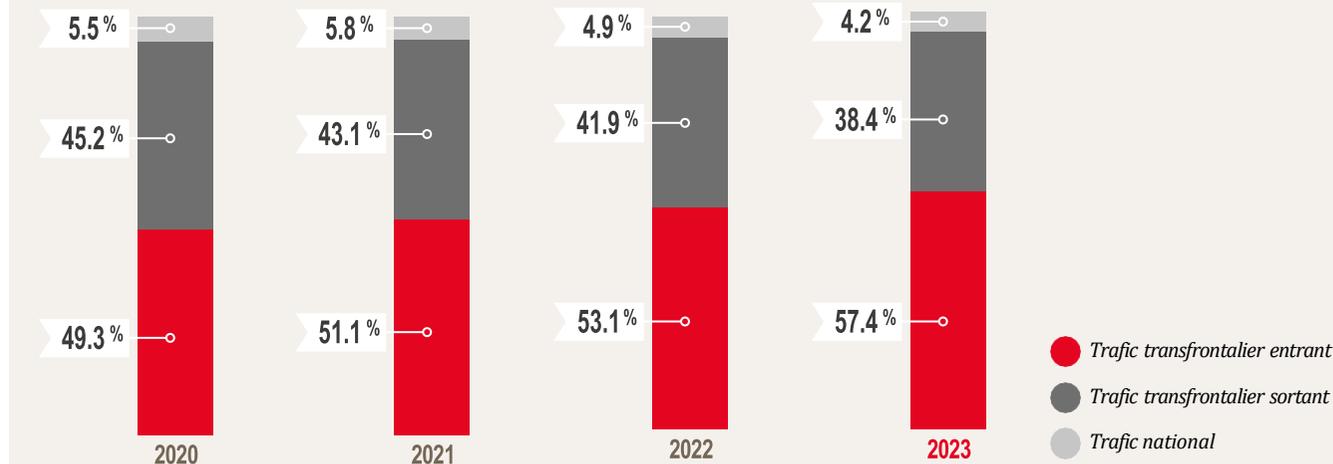
TRAFIC TOTAL DE COLIS

millions d'unités



GRAPHIQUE 25

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



Le marché luxembourgeois des services colis se distingue de celui des autres États membres de l'Union européenne dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier des colis. De fait, les principales plateformes de commerce en ligne dont l'activité génère la croissance continue du trafic de colis, se trouvent dans les pays frontaliers du Grand-Duché du Luxembourg. Cette particularité est également constatée en Irlande et à Malte où la part du trafic transfrontalier entrant dans le trafic total est comparable à celle constatée au Luxembourg.

### Segments de marché des services colis B2B, B2C, C2X

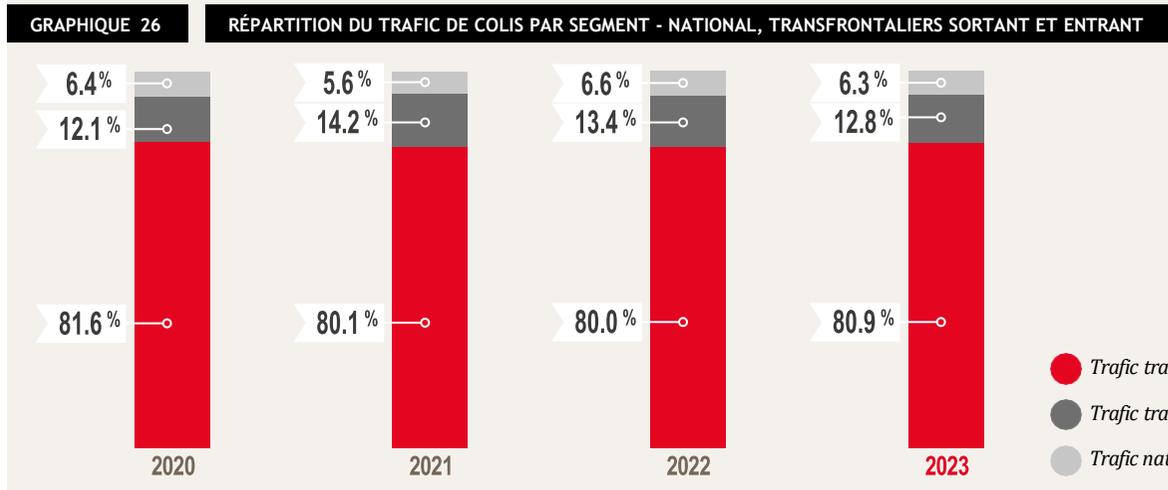
#### 3.1.4.

Considérant l'évolution du marché des services colis et sa part croissante dans les services postaux, l'Institut souhaite approfondir le suivi du marché des services colis. Dans cette optique, les indicateurs concernant la segmentation du marché de services colis ont été introduits dans la présente collecte des données statistiques. Ils permettent de caractériser la segmentation du marché suivant le type d'expéditeur et de bénéficiaire et ainsi d'estimer le poids de chacun de ces segments dans le marché global des services colis. Il s'agit des indicateurs présentés ci-après.

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

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

Le segment **C2X** «*consumer-to-all*» porte sur les envois de colis par un particulier à un professionnel ou à un autre particulier. Il s'agit, par exemple, d'un retour dans le cadre du commerce en ligne. Le service est assuré dans un point



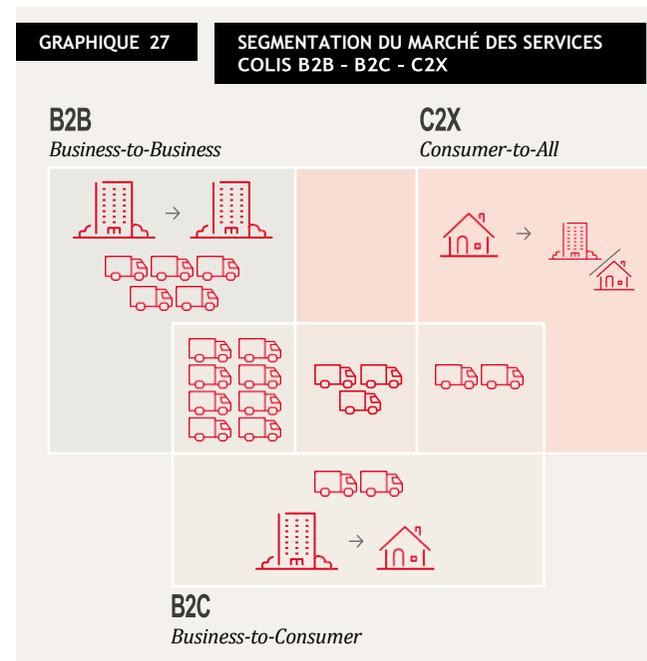
d'accès du prestataire de services colis (bureaux de poste, franchises ou points automatiques de livraison).

Selon les données collectées, le **segment B2B** compte 16 prestataires, dont cinq sont exclusivement actifs sur ce segment, et cinq actifs sur ce segment pour une part de 70.0 % à 90.0 % du volume traité et sur le segment B2C.

Le **segment B2C** compte 15 prestataires, dont deux sont exclusivement actifs sur ce segment, et deux sont actifs sur ce segment pour une part de 70.0 % à 90.0 % du volume traité et sur le segment B2C ou C2X pour la part restante.

Le **segment C2X** compte cinq prestataires actifs pour une part de 10.0 % à 70.0 % du volume traité et sur le segment B2C ; trois d'entre eux sont également actifs sur le segment B2B pour la part restante.

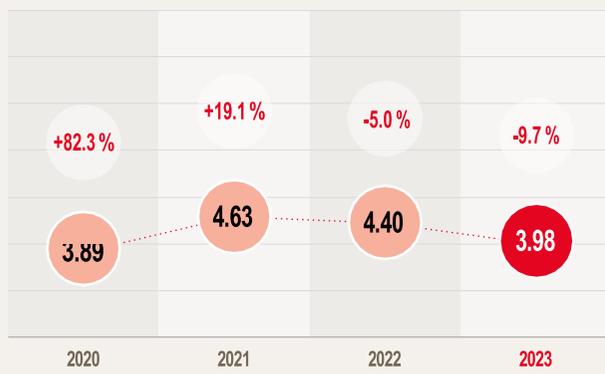
Ainsi, trois prestataires sont actifs sur les trois segments B2B, B2C et C2X, huit sont actifs sur les segments B2B et B2C, et deux sont sur les segments B2C et C2X. De même, cinq prestataires sont exclusivement actifs sur le segment B2B et deux sur le segment B2C.



GRAPHIQUE 28

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS NATIONAUX

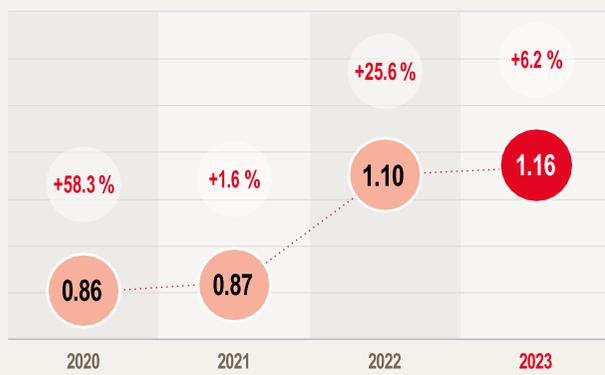
millions d'unités



GRAPHIQUE 29

TRAFIC NATIONAL DE COLIS

millions d'unités



# Trafic national des services colis

## 3.2.

### Chiffre d'affaires et volume

#### 3.2.1.

Selon les données transmises par les prestataires de services postaux pour 2023, le **chiffre d'affaires des services nationaux** s'élève à 3.98 millions d'euros, en recul de 9.7% par rapport à 2022, alors que le **volume des colis traités** a augmenté de 6.2% par rapport à 2022 et atteint 1.16 million d'unités. Ainsi, malgré une augmentation continue du volume traité, le chiffre d'affaires du trafic national tend à diminuer sous l'effet de la concurrence. Les niveaux de variation du trafic national des services de colis sont à relativiser étant donné le poids très faible du trafic national par rapport au trafic total de colis. Sur la période 2020/2023, le trafic national a évolué au taux de croissance annuel composé de 10.7%.

### Structure du marché national

#### 3.2.2.

Dans le cadre de la collecte des données 2023, le marché national des services colis compte 16 prestataires, à savoir, Cbxse, CitEx, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics, Interoute, Michel Greco, Poney Express, POST Luxembourg, S&S Multiservices, United Parcel Service Luxembourg et Xpress Logistics.

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

La répartition du volume du trafic national de colis traité par prestataire met en évidence la concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires ; en effet, un prestataire couvre 54.4 % de l'activité totale et un autre 23.9 %. Ainsi, 78.3 % du trafic national de colis est traité par deux prestataires, POST Luxembourg et DC Postal Service, tandis que six autres prestataires ayant des parts de marché entre 1.2 % et 9.5 % traitent 19.3 % du trafic total. Les neuf autres prestataires se partagent 2.3 % du trafic national.

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

GRAPHIQUE 30

RÉPARTITION DU TRAFIC NATIONAL DE COLIS PAR PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX



# Trafic transfrontalier sortant et entrant des services colis

## 3.3.

### Chiffres d'affaires et volumes

#### 3.3.1.

#### Trafic transfrontalier sortant

Selon les données communiquées par les prestataires de services postaux, le **chiffre d'affaires** de 36.27 millions d'euros marque un léger repli de 3.3 % par rapport à 2022. Sur la période 2020/2023, le chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant enregistre un taux de croissance annuel composé de 4.4 %.

Le **volume du trafic transfrontalier sortant de colis** s'élève à 2.35 millions d'unités en 2023, en hausse de 5.7 %. Sur la période 2020/2023, le trafic transfrontalier sortant enregistre un taux de croissance annuel composé de 13.0 %.

#### Trafic transfrontalier entrant

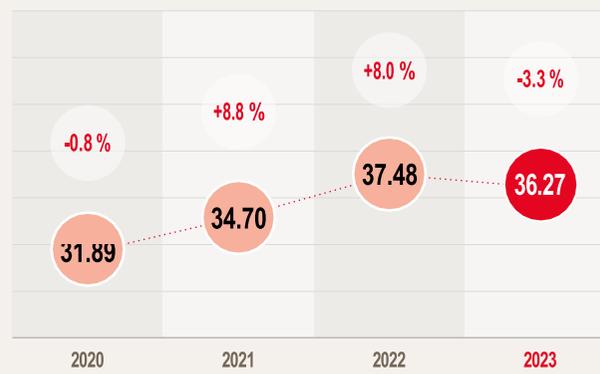
Le **chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrants** enregistre 54.16 millions d'euros en 2023, soit une augmentation annuelle de 14.0 %. Sur la période 2020/2023, le taux de croissance annuel composé du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrants est de 15.9 %.

Le **volume du trafic transfrontalier entrant de colis** s'élève à près de 14.85 millions d'unités, en progression de 12.2 % par rapport à 2022. Sur la période 2020/2023, le taux de croissance annuel composé du trafic transfrontalier entrant est de 10.5 %.

GRAPHIQUE 31

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES DE COLIS TRANSFRONTALIERS SORTANTS

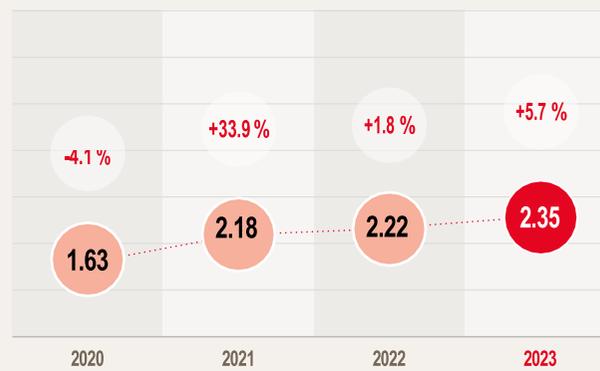
millions d'euros



GRAPHIQUE 32

TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT DE COLIS

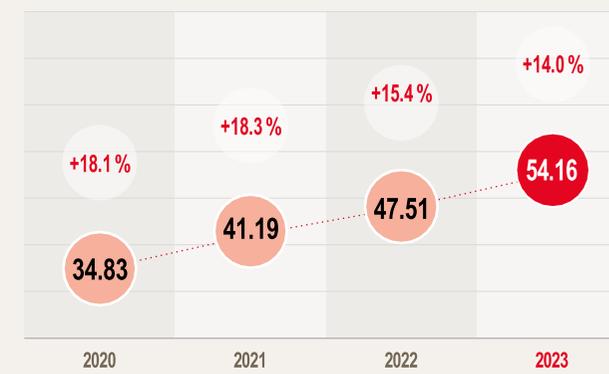
millions d'unités



GRAPHIQUE 33

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES DE COLIS TRANSFRONTALIERS ENTRANTS

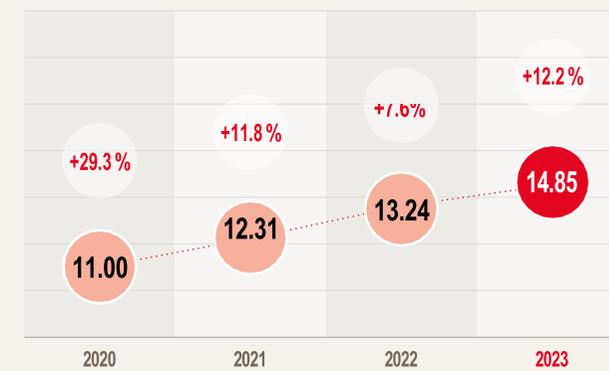
millions d'euros



GRAPHIQUE 34

TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT DE COLIS

millions d'unités

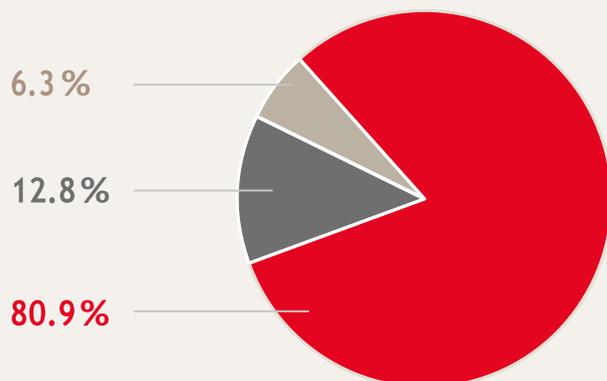


GRAPHIQUE 35

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



- *Trafic national*
- *Trafic transfrontalier sortant*
- *Trafic transfrontalier entrant*



L'augmentation du chiffre d'affaires des services colis est soutenue par la forte croissance du chiffre d'affaires du segment transfrontalier entrant étant donné la part prépondérante de ce segment dans le trafic total de colis, à savoir 80.9 % du trafic total ainsi que le taux de croissance moyen d'affaires de 16.4 % sur trois ans.

### Structure des marchés transfrontaliers entrant et sortant

3.3.2.

Le **trafic transfrontalier entrant** et le **trafic transfrontalier sortant** représentent 93.7 % du trafic total et comptent 17.20 millions d'unités ; ceci montre donc le poids des envois transfrontaliers par rapport à celui des envois nationaux et plus précisément, celui du trafic transfrontalier entrant qui représente plus de 80 % du trafic total de colis.

La répartition du trafic transfrontalier présente une particularité du marché luxembourgeois des services postaux par rapport à ceux des autres États membres de l'Union européenne dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier de colis.

Sur la base des données 2023 collectées, le **marché transfrontalier des services colis** compte 18 prestataires actifs, à savoir Amazon Deutschland W11 Transport, Cbxse, Colis Privé, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), DSHT, FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics, Interoute, Michel Greco, Mondial Relay, Poney Express, POST Luxembourg, United Parcel Service Luxembourg et Xpress Logistics.

La plupart d'entre eux sont actifs sur les marchés transfrontaliers entrant et sortant de colis ; seuls deux d'entre eux le sont uniquement sur le marché transfrontalier sortant et trois d'entre eux uniquement sur le marché transfrontalier entrant.

La **répartition des parts de marché du trafic transfrontalier** montre que le marché est concentré autour de dix principaux prestataires qui se partagent 99.2 % du marché. Il s'agit des prestataires dont la part de marché est supérieure à 1 %<sup>1</sup>, à savoir Amazon Deutschland W11 Transport, Colis Privé, DC Postal, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), FedEx Express Luxembourg, General, Logistics Systems Belgium, Mondial Relay, POST Luxembourg et United Parcel Service Luxembourg. Les huit autres prestataires actifs sur le marché transfrontalier détiennent chacun moins de 1 % de part de marché et représentent 0.8 % du marché transfrontalier.

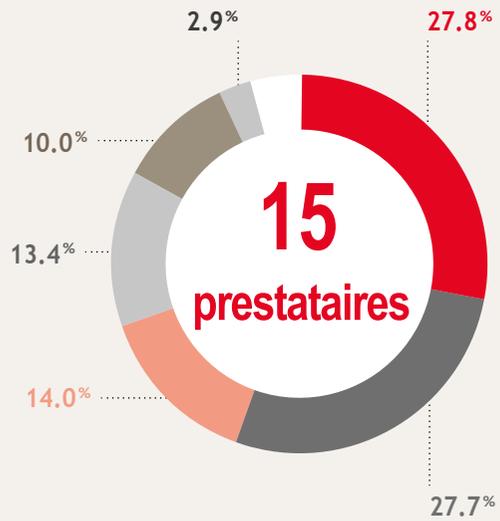
Le **marché transfrontalier sortant** compte 15 prestataires. Il est réparti entre sept prestataires principaux, qui se partagent 97.1 % du volume des colis sortants avec une part variant de 27.8 % à 1.2 % du marché ; deux prestataires, DHL Express (Luxembourg) et DPD (Luxembourg), se partagent 55.6 % du marché total. Les huit autres prestataires actifs sur le marché transfrontalier sortant dont la part est inférieure à 1 % du marché, traitent 2.9 % des colis transfrontaliers sortants. La part de POST Luxembourg ne s'élève qu'à 2.9 % du marché transfrontalier sortant (- 1.4 point par rapport à 2022) ; de fait, le prestataire du service postal universel désigné ne dispose pas de réseau international propre et est amené à commercialiser des services postaux des prestataires disposant d'un réseau international.

Le **marché transfrontalier entrant** compte 16 prestataires, parmi lesquels six se partagent plus de 90.0 % du trafic entrant. Le prestataire du service postal universel désigné, POST Luxembourg, détient 44.8 % du marché, en baisse de 4.8 points par rapport à 2022 ; sur la période 2021/2023, le recul de POST Luxembourg est de 8.9 points. Les cinq prestataires suivants font partie de groupes internationaux et enregistrent une part de marché entre 15.0 % et 7.0 % chacun. Le poids total des six prestataires ayant moins de 1 % de part de marché s'élève à 0.5 % du segment transfrontalier entrant en 2022.

<sup>1</sup> Au vu de la structure du marché luxembourgeois, un prestataire de services postaux disposant d'une part de marché supérieure à 1 % est considéré comme un acteur important du marché.

GRAPHIQUE 36

RÉPARTITION DU TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT DE COLIS PAR PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX



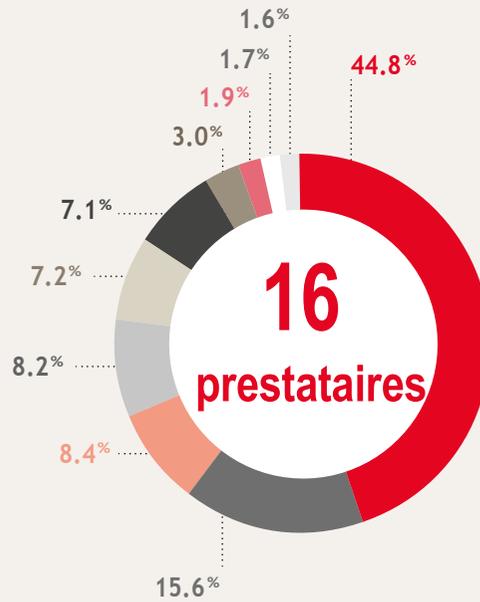
15 prestataires

2.35

MILLIONS DE COLIS SORTANT

GRAPHIQUE 37

RÉPARTITION DU TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT DE COLIS PAR PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX



16 prestataires

14.85

MILLIONS DE COLIS ENTRANT



# Tarifs des services colis

## 3.4.

Les travaux de l'ERGP<sup>1</sup> permettent de disposer de données statistiques des services postaux des États membres de l'Union européenne et de cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués sur les principaux services colis, notamment les envois prioritaires nationaux de colis de 2kg, il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg à ceux appliqués dans les autres pays européens.

Le tarif d'un envoi national de colis de 2kg appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, stable à 7.20 EUR depuis la baisse survenue en mai 2019, a augmenté de 1.80 EUR pour s'établir à 9.00 EUR en 2023. Les tarifs ont également augmenté dans les pays voisins : en Allemagne de 0.29 EUR, en France et aux Pays-Bas de 0.40 EUR et en Belgique 0.90 EUR. Le tarif au Luxembourg est supérieur de 4.21 EUR au tarif en Allemagne, de 1.35 EUR à celui aux Pays-Bas et de 1.20 EUR à celui en Belgique. Le tarif en France de 9.55 EUR est le tarif le plus élevé, alors que le tarif de 4.79 EUR en Allemagne est le tarif le plus bas des tarifs pratiqués dans les cinq pays présentés.

Le tarif d'un envoi transfrontalier de colis de 2kg en Europe appliqué par le prestataire du service postal universel désigné s'élève à 23.80 EUR, enregistrant une hausse de 5.95 EUR par rapport au tarif en vigueur depuis mai 2019. C'est le tarif le plus élevé des tarifs des pays présentés. Il est supérieur de 5.00 EUR au tarif pratiqué en France, de 5.69 EUR à celui pratiqué en Belgique, et de 11.80 EUR au tarif pratiqué aux Pays-Bas. Le tarif pratiqué en Allemagne

de 10.99 EUR est le tarif le plus bas des tarifs considérés ; il est inférieur de 12.80 EUR à celui pratiqué au Luxembourg.

Le rapport publié par l'ERGP présente une analyse détaillée des tarifs des services postaux pratiqués dans les États membres de l'Union européenne<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Report on core indicators for monitoring the european postal market: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/58374>

GRAPHIQUE 38

TARIFS - COLIS (2 KG) - NATIONAL



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

GRAPHIQUE 39

TARIFS - COLIS (2 KG) - INTERNATIONAL



<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/erqp\\_en](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/erqp_en)



# service postal universel

## LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

## 4. Service postal universel

En application de l'article 19 de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, le service postal universel peut être assuré par un ou plusieurs prestataires de services postaux tenus de fournir l'ensemble des services postaux universels sur l'ensemble du territoire ou une partie des services sur tout ou une partie du territoire. L'Institut veille à ce que l'ensemble du territoire national soit couvert.

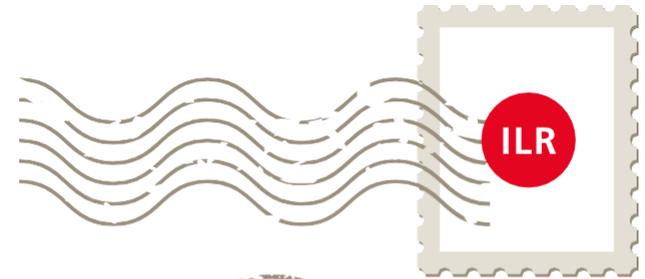
Conformément à l'article 17 de la loi précitée, le service postal universel englobe les types d'envois suivants :

- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes ;
- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis jusqu'à 10 kilogrammes ;
- la distribution de colis originaires d'un autre État membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kilogrammes ;
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

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

Le service postal universel concerne essentiellement les services courrier dont la part représente plus de 99.1 % du trafic total de courrier. Le trafic de service universel de courrier s'élève à 102.39 millions d'envois en 2023, en hausse de 5.8 % par rapport à 2022. Le volume des services colis représente moins de 1 % du service postal universel en 2023.

Le marché des services postaux luxembourgeois compte un seul prestataire du service postal universel désigné, à savoir POST Luxembourg dont la part est de 97.8 % du marché des services courrier (- 0.9 point), et de 66.4 % de celui des services colis (+ 16.6 points) en 2023.



# qualité des services postaux

QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX PRESTÉS

POST Luxembourg

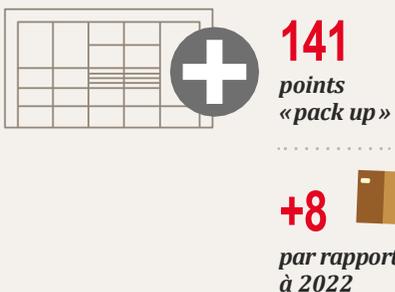
POINTS DE VENTE POST



BOÎTES POSTALES



POINTS « PACK UP »



LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

# 5. Qualité des services postaux

Les points de vente du prestataire du service postal universel désigné sont au nombre de 99 en 2023, soit un retrait de huit points de vente depuis 2020. Le nombre de 1108 boîtes aux lettres est en hausse avec l'introduction de trois nouvelles boîtes aux lettres en 2023.

Avec l'installation de huit nouveaux points de distribution automatique « pack up » en 2023, le prestataire du service postal universel désigné continue de développer ce type de points d'accès dont le nombre est passé de 117 en 2020 à 141 en 2023.

## Points d'accès

### 5.1.

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

Le nombre de **points de vente** du prestataire du service postal universel désigné est passé de 101 en 2022 à 99 en 2023, en recul constant depuis 2020. Il existe 100 points de

vente établis par 10 autres prestataires de services postaux, quatre de plus par rapport à 2022. Ces bureaux ouverts au public et les services qui y sont prestés peuvent être de nature différente suivant les prestataires. Par exemple, Mondial Relay dispose d'un réseau de 20 points de vente franchisés, alors que DPD et GLS disposent respectivement de 42 et 33 points de vente (mobile) et quatre autres prestataires, d'un point de vente chacun.

Les **boîtes aux lettres** mises à la disposition du public sont au nombre de 1108 en 2023, soit trois boîtes supplémentaires par rapport à 2022. Plus généralement, le nombre de boîtes aux lettres implantées sur le territoire luxembourgeois diminue ; il est passé progressivement de 1120 en 2019 à 1105 en 2022.

De même, le nombre de **boîtes postales** s'élève à 3 703 en 2023, soit un retrait de 132 boîtes par rapport à 2022, et de 426 boîtes postales depuis 2020.

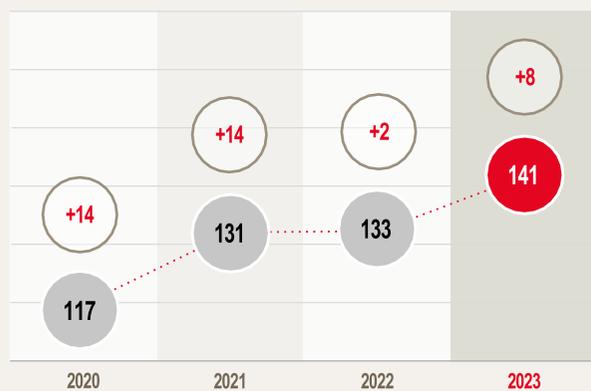
En revanche, le **nombre de points automatiques de distribution « pack up »** du prestataire du service postal universel désigné est en constante augmentation depuis 2018. En 2023, huit nouveaux points « pack up » ont été installés, ce qui porte leur nombre à 141 à travers le pays. Cette tendance suit la croissance continue du trafic de colis généré par le développement du commerce électronique et l'adaptation de l'offre aux besoins des clients finals en matière de retrait des colis.

Concernant les autres prestataires de services postaux, Mondial Relay dispose de 3 points automatiques de distribution « pack up ».

Un nouvel indicateur concernant les points d'accès, et plus particulièrement des points d'accès permettant le retrait des colis sans « passage à domicile » a été introduit dans la présente collecte statistique pour compléter les données dont l'Institut dispose à ce sujet.

GRAPHIQUE 40

NOMBRE DE POINTS DE DISTRIBUTION AUTOMATIQUE « PACK UP » - USP



Enfin, les **facteurs** proposent des services postaux aux consommateurs finals qui peuvent être fournis lors de la tournée suivant la demande. Il s'agit notamment de services concernant la garde et la réexpédition du courrier, l'affranchissement et le dépôt des envois postaux ainsi que la vente de timbres et autres produits postaux (emballages, étiquettes, ...). Le nombre de facteurs reste stable en 2023 par rapport à 2022 avec 351 facteurs. Cependant, il se caractérise par un recul continu sur la période 2020/2023 ; ils étaient 483 facteurs en 2020 puis 478 en 2021.

## Délai de distribution

### 5.2.

Des normes de qualité relatives à la prestation de service universel sont définies 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 pour le service national, laquelle doit être garantie pour 85 % des envois postaux concernés conformément à l'article 4, paragraphe 1<sup>er</sup>, du règlement P13/10/ILR.

Selon les données sur la qualité du service postal universel communiquées par le prestataire du service postal universel désigné dans le cadre de la collecte des données statistiques, le délai d'acheminement défini à J+2 jour ouvrable couvre 99.3 % du courrier remis en 2023. Ce taux, nettement supérieur au taux de 85 % fixé par voie réglementaire, oscille entre 99.1 % et 99.5 % depuis 2020.



GRAPHIQUE 41

PART DU COURRIER DISTRIBUÉ À J+2



# Médiation et Réclamation

## 5.3.

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

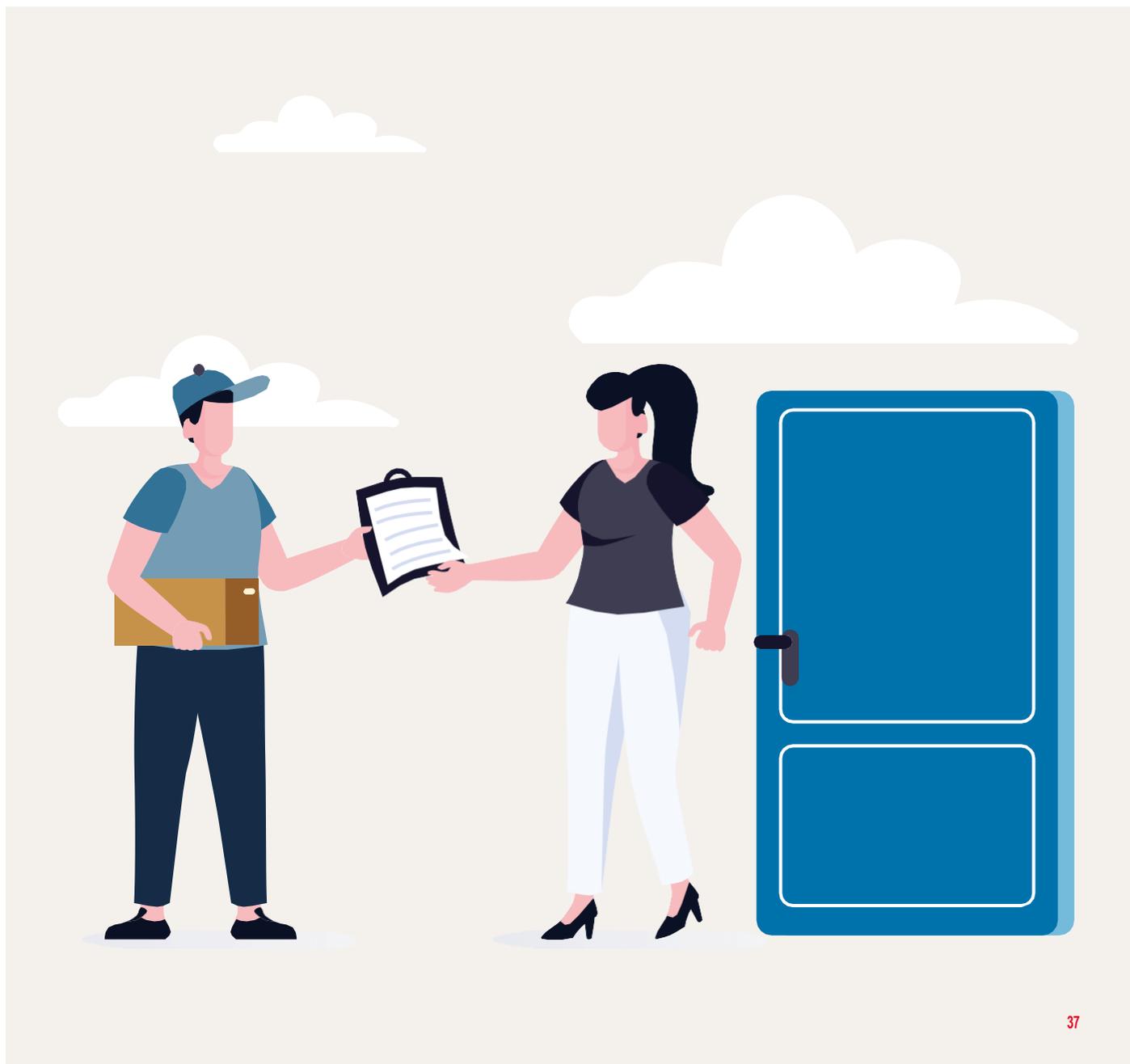
Au cours de l'année 2023, aucune demande de médiation n'a été introduite auprès de l'Institut. Par ailleurs, l'Institut a traité trois réclamations, dont deux relevaient des services courrier et une, des services colis. Le nombre de dossiers de médiation traités s'élevait à 7 en 2022 et à 17 en 2021, et celui des réclamations à 7 en 2022<sup>1</sup>.

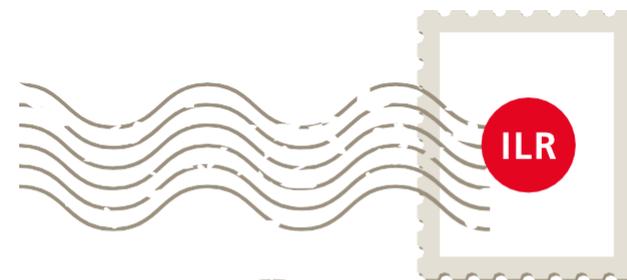
L'Institut publie annuellement le rapport d'activité annuel du service de médiation qui présente les données relatives à la médiation en matière des services postaux.

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.

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

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





# annexes

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

# 6. Annexes

## Liste des prestataires de services postaux du Registre public de l'ILR

### Annexe 1

Le marché luxembourgeois des services postaux compte 37 prestataires enregistrés dans le Registre public de l'Institut au 31 décembre 2023. Ils sont repris dans la liste ci-après.

Amazon Deutschland W11 Transport GmbH

Bpost

Cbxse

CitEx

Colis Privé Belgique

DC Distribution

DC Postal Service

DC Préparation

De Coursier

Défi Express

Dextram

DHL Express (Luxembourg)

Distral

DPD (Luxembourg)

DSHT GmbH

FedEx Express Luxembourg

General Logistics Systems Belgium (Luxembourg)

Go! Express & Logistics

Interoute

La Poste The International Mail Solution

Michel Greco

Mondial Relay

MPK Luxembourg GmbH (Luxembourg)

MSM Logistik GmbH

New Fast Mail

NN Logistik GmbH

OT LUX GmbH

Picco Marco

Poney Express

Post Luxembourg

Postex

Rahmani GmbH

S&S Multiservices

United Parcel Service Luxembourg

VT Transport GmbH

Xpress Logistics

9 Bar Solutions GmbH

# Liste des indicateurs des statistiques postales

## Annexe 2

Identifiant	Codes	Question
<b>A. Activities provided in Luxembourg</b>		
a	OB	Activities on your own behalf
b	SUBED	Subcontracted activities
c	SUBOR	Activities provided as subcontractors

Identifiant	Codes	Question
<b>B. Services provided in Luxembourg</b>		
a		Clearance - Collection
b		Sorting
c		Transport
d		Distribution

Identifiant	Codes	Question
<b>C. Activities provided within the parcel market</b>		
<b>a. Please select the estimate % of your total parcel volume provided in each of the listed segments below:</b>		
a.1	B2B	Business-to-business (B2B)
a.2	B2C	Business-to-consumer (B2C)
a.3	C2X	Consumer-to-business/consumer (C2X)

Identifiant	Codes	Question
<b>C. Activities provided within the parcel market</b>		
<b>b. Please select the estimate % of your total parcel volume provided in each of the listed segments below:</b>		
b.1	RPMS	Are you actively operating in the "Return Parcels Market Segment" ?
b.2	EXPR	Are you activity operating in the "Service colis express / Express Parcel service" market ?
b.3	PACKUP	Do you have Parcels delivered to Parcels lockers or agencies/outlets for "pick up" by the receiver without "home-passing"?

Identifiant	Codes	Question
<b>D. Activities provided within the letter market</b>		
<b>Please answer the questions below related to your activity within the letter market and provide an estimate % of your total letter volume provided in the listed services below:</b>		
a.1	SMPL	Have you included in the volume of total letters (letter market), items that could be described as "Parcel Letters/Small Parcels"?
a.2	PUB	Have you included in the volume of total Letters (letter market), items that could be described as "Publipostage avec adresse"?

Identifiant	Codes	Question
<b>1.1 Employment</b>		
1.1.a1	ALL_EMP_L	Number of persons involved in the provision of letter mail services
1.1.a2	ALL_FTE_L	Number of full-time equivalent's involved in the provision of letter mail services
1.1.b1	ALL_EMP_P	Number of persons involved in the provision of parcel delivery services
1.1.b2	ALL_FTE_P	Number of full-time equivalent's involved in the provision of parcel delivery services
1.1.c1	ALL_EMP_O	Number of persons involved in letter and parcel services
1.1.c2	ALL_FTE_O	Number of full-time equivalent's involved in letter and parcel services
1.1.d1		Total number of persons employed domestically for postal services
1.1.d2		Total number of full-time equivalent's employed domestically for postal services

Identifiant	Codes	Question
<b>1.2 Access points</b>		
1.2.a1	ALL_ACC_OFF_FFS_USPOFF	Offices owned by operators
1.2.a2	ALL_ACC_OFF_FFS_FRAN	Franchised offices
1.2.b1	ALL_ACC_OFF_FOP_DOM	Other post agencies/outlets
1.2.c1	ALL_ACC_OFF_MOP_DOM	Mobile post offices
1.2.d		Total number of offices open to the public and postal agencies
1.2.e	ALL_ACC_LBOX	Letter-boxes
1.2.f	ALL_ACC_POFF	Post office boxes
1.2.g	ALL_ACC_PBOX	Parcel locker stations
1.2.h	ALL_ACC_MM	Mail man (postman of USP)

Identifiant	Codes	Question
<b>1.3 Investment</b>		
1.3.a1	ALL_INV_TAN	Investment on tangible assets
1.3.a2	ALL_INV_INTAN	Investment on intangible assets
1.3.a3	ALL_INV_O	Other/Aggregated investment in postal services
1.1.a4		Total number of full-time equivalent's employed domestically for postal services

Identifiant	Codes	Question
<b>I. All operators</b>		
<b>I.a Activity on your own behalf</b>		
<b>Turnover figures</b>		
3.a1	ALL_FIN_L_OB_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
3.a2	ALL_FIN_L_OB_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
3.a3	ALL_FIN_L_OB_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
3.a4		Total turnover generated with letter mail services
3.b1	ALL_FIN_P_OB_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
3.b2	ALL_FIN_P_OB_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
3.b3	ALL_FIN_P_OB_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
3.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services
4.a1	ALL_FIN_L_OB_DOM_NBULK	Turnover from domestic letter mail services (non-bulk)
4.a2	ALL_FIN_L_OB_DOM_BULK	Turnover from domestic bulk letter mail services
4.a3	ALL_FIN_L_OB_DOM_OTH	Other/Aggregated turnover from domestic letter mail services
4.a4	ALL_FIN_L_OB_IN_NBULK	Turnover from international inbound letter mail services (non-bulk)
4.a5	ALL_FIN_L_OB_IN_BULK	Turnover from international inbound bulk letter mail services
4.a6	ALL_FIN_L_OB_IN_OTH	Other/Aggregated turnover from international inbound letter mail services
4.a7	ALL_FIN_L_OB_OUT_NBULK	Turnover from international outbound letter mail services (non-bulk)

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

Identifiant	Codes	Question
<b>I. All operators</b>		
<b>I.a Activity on your own behalf</b>		
<b>Volume figures</b>		
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)

Identifiant	Codes	Question
<b>I. All operators</b>		
<b>I.a Activity on your own behalf</b>		
<b>Volume figures</b>		
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

Identifiant	Codes	Question
<b>I. All operators</b>		
<b>I.b Subcontracted activity</b>		
<b>Turnover figures</b>		
9.a1	ALL_FIN_L_SUBED_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
9.a2	ALL_FIN_L_SUBED_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
9.a3	ALL_FIN_L_SUBED_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
9.a4		Total turnover generated with letter mail services
9.b1	ALL_FIN_P_SUBED_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
9.b2	ALL_FIN_P_SUBED_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
9.b3	ALL_FIN_P_SUBED_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
9.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services

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

Identifiant	Codes	Question
<b>I. All operators</b>		
<b>I.b Subcontracted activity</b>		
<b>Turnover figures</b>		
10.b6	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
10.b7	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
10.b8		Total Turnover generated with parcel delivery services
11.a		Total turnover generated with postal services

Identifiant	Codes	Question
<b>I. All operators</b>		
<b>I.b Subcontracted activity</b>		
<b>Volume figures</b>		
12.a1	ALL_VOL_L_SUBED_DOM_NBULK	Volume of domestic letter mail (non-bulk)
12.a2	ALL_VOL_L_SUBED_DOM_BULK	Volume of domestic bulk mail
12.a3		Total volume of domestic letter mail services
12.b1	ALL_VOL_P_SUBED_DOM	Volume of domestic parcel delivery services
12.b2		Total volume of domestic parcel delivery services
13.a1	ALL_VOL_L_SUBED_IN_NBULK	Volume of international inbound letter mail (non-bulk)
13.a2	ALL_VOL_L_SUBED_IN_BULK	Volume of international inbound bulk mail
13.a3		Total volume of international inbound letter mail services

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

Identifiant	Codes	Question
<b>I. All operators</b>		
<b>I.c Subcontractor activity</b>		
<b>Turnover figures</b>		
15.a1	ALL_FIN_L_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
15.a2	ALL_FIN_L_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
15.a3	ALL_FIN_L_SUBOR_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
15.a4		Total turnover generated with letter mail services
15.b1	ALL_FIN_P_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
15.b2	ALL_FIN_P_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
15.b3	ALL_FIN_P_SUBOR_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
15.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services
16.a1	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_NBULK	Turnover from domestic letter mail services (non-bulk)
16.a2	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_BULK	Turnover from domestic bulk letter mail services
16.a3	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_OTH	Other/Aggregated turnover from domestic letter mail services
16.a4	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_NBULK	Turnover from international inbound letter mail services (non-bulk)
16.a5	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_BULK	Turnover from international inbound bulk letter mail services
16.a6	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_OTH	Other/Aggregated turnover from international inbound letter mail services
16.a7	ALL_FIN_L_SUBOR_OUT_NBULK	Turnover from international outbound letter mail services (non-bulk)

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

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

Identifiant	Codes	Question
<b>I. All operators</b>		
<b>I.c Subcontractor activity</b>		
<b>Volume figures</b>		
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

Identifiant	Codes	Question
<b>II. USP &amp; Licensed postal operators</b>		
<b>II.a USP &amp; Licensed postal operators - Activity on your own behalf</b>		
21.a1	USO_VOL_L_OB_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards
21.a2	USO_VOL_L_OB_DOM_BULK	Volume of bulk mail
21.a3	USO_VOL_L_OB_DOM_REGM	Volume of Registered mail
21.a4	USO_VOL_L_OB_DOM_INSM	Volume of Insured mail
21.a5		Total volume of domestic letter mail services
21.b1	USO_VOL_P_OB_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services
22.a1	USO_VOL_L_OB_IN	Volume of international inbound letter mail services
22.a2	USO_VOL_P_OB_IN	Volume of international inbound parcel delivery services
23.a1	USO_VOL_L_OB_OUT	Volume of international outbound letter mail services
23.a2	USO_VOL_P_OB_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services

Identifiant	Codes	Question
<b>II. USP &amp; Licensed postal operators</b>		
<b>II.b USP &amp; Licensed postal operators - Subcontracted activity</b>		
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

Identifiant	Codes	Question
<b>II. USP &amp; Licensed postal operators</b>		
<b>II.c USP &amp; Licensed postal operators - Subcontractor activity</b>		
27.a1	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards
27.a2	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_BULK	Volume of bulk mail
27.a3	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_REGM	Volume of Registered mail
27.a4	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_INSM	Volume of Insured mail
27.a5		Total volume of domestic letter mail services
27.b1	USO_VOL_P_SUBOR_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services

Identifiant	Codes	Question
<b>II. USP &amp; Licensed postal operators</b>		
<b>II.c USP &amp; Licensed postal operators - Subcontractor activity</b>		
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

Identifiant	Codes	Question
<b>III. Universal Service Provider</b>		
<b>III.a USP only</b>		
<b>Quality indicators</b>		
30.a1	USP_QUL_L_DEL_DOM_ONTIME	% of letters (fastest service) delivered on-time according to national performance indicator
30.b1	USP_QUL_O_DEL_INT_3DAYS	% of items delivered by D+3 (working days)
30.b2	USP_QUL_O_DEL_INT_5DAYS	% of items delivered by D+5 (working days)

Identifiant	Codes	Question
<b>III. Universal Service Provider</b>		
<b>III.a USP only</b>		
<b>Prices indicators</b>		
31.a1	USP_PRI_L_20GL_DOM	Domestic 20g letter service
31.a2	USP_PRI_L_2KGL_DOM	Domestic 2kg letter service
31.b1	USP_PRI_P_2KGP_DOM	Domestic 2kg parcel service
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
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)

# Glossaire

## Annexe 3

### ACTIVITÉS EN TANT QUE SOUS-TRAITANT SUBOR

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

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

### ACTIVITÉS POUR VOTRE PROPRE COMPTE - ALL OPERATORS

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

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

### activité sous-traitée - subed

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

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

### autorisation

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

L'autorisation est octroyée par l'Institut luxembourgeois de Régulation, conformément à l'article 9 de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, à tout prestataire de services postaux ayant soumis une demande de prestation de services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel.

### b2b - business to business

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

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

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

### b2c-Business to consumer

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

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

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

### c2x- customer to all

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

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

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

### Chiffre d'affaires

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

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

Le chiffre d'affaires inclut :

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

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

### Colis

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

#### Colis livrés aux points d'accès (points pack up et autres)

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

### Courrier postal

Un 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 envois à service spécial comme les envois recommandés et à valeur déclarée.

Les envois non adressés ne sont pas inclus.

#### Envoi à valeur déclarée

L'envoi à valeur déclarée est un service consistant à assurer

l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration.

#### Envoi de correspondance

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

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

#### Envoi en nombre

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

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

#### envoi recommandé

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

#### ETP employé dans le secteur postal

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

Le nombre d'ETP est calculé en rapportant le nombre d'employés total (quelle que soit la durée du temps de travail)

sur une base d'un temps plein, suivant la durée légale de 40 heures hebdomadaires.

#### Investissements

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

#### Nombre de personnes employées dans le secteur postal

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

#### Notification

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

#### Petits colis

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

Les petits colis sont considérés comme courrier postal.

### Prestataire du service postal universel désigné

Le prestataire de services postaux (public ou privé) qui se voit confier par l'ILR la mission de service postal universel conformément à la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, est considéré comme prestataire du service postal universel désigné. L'identité de ce prestataire est communiquée à la Commission européenne.

### Publipostage

Le publipostage concerne des envois postaux de prospectus publicitaires et de publi-reportages adressés.

### Services colis

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

Les colis se distinguent :

- des envois postaux sur la base de la limite inférieure de poids (à partir de 2kg);
- de l'acheminement de marchandises sur la base de la limite supérieure de poids (jusqu'à 31.5 kg) - Voir Colis.

### Services colis express

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

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

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

### Services courrier

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

Les lettres ne doivent, en principe pas dépasser 20 mm d'épaisseur.

### Service postal universel

Le service postal universel comprend:

- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes;
- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis jusqu'à 10 kilogrammes;
- la distribution de colis originaires d'un autre État membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kilogrammes;
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

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

### Services postaux

Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux, y compris des colis.

### Sous-traitant

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

### Trafic transfrontalier entrant

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

### 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).



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION



Institut Luxembourgeois de Régulation

17, rue du Fossé  
L-1536 Luxembourg  
Luxembourg