

ILR

INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG 2022

RAPPORT STATISTIQUE

MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX	7
SERVICES COURRIER	14
SERVICES COLIS	21
SERVICE POSTAL UNIVERSEL	30
QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX	32
ANNEXES	36

OCTOBRE 2023





PRÉFACE

L'INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE RÉGULATION (CI-APRÈS « ILR » OU « L'INSTITUT ») PUBLIE LE RAPPORT STATISTIQUE DU MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG EN 2022. 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 glossaire¹ établi par l'Institut dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue 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 et des 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 finals². Les données statistiques présentées concernent essentiellement le marché de détail.

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 2022 communiquées par 35 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services postaux luxembourgeois au cours de l'année de référence.

¹ <https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-158.pdf>

² Il existe deux catégories de clients finals, les clients résidentiels et les clients non résidentiels. Concernant les clients résidentiels, c'est-à-dire les particuliers, l'essentiel du trafic repose sur l'activité dite B2C (Business-to-consumer) et correspond au trafic dont les colis sont envoyés par un professionnel à un particulier dans le cadre de l'e-commerce par exemple. Concernant les clients non-résidentiels, c'est-à-dire les professionnels, le trafic repose sur l'activité B2B (Business-to-business) et correspond au trafic dont les colis sont envoyés par un professionnel à un autre professionnel (institutions et entreprises publiques et privées).

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

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 dans un outil interactif consultable sur le site Internet de l'Institut via 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 STATEC³ et à la Commission européenne⁴, suivant des formats prédéfinis.



³ [https://ustat.statec.lu/vis?pg=0&tm=postal&df\[ds\]=ds-release&df\[id\]=DF_D8500&df\[ag\]=LU1&df\[vs\]=1.0&pd=2015%2C2021&dq=A](https://ustat.statec.lu/vis?pg=0&tm=postal&df[ds]=ds-release&df[id]=DF_D8500&df[ag]=LU1&df[vs]=1.0&pd=2015%2C2021&dq=A)

⁴ https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/statistics_fr

SOMMAIRE

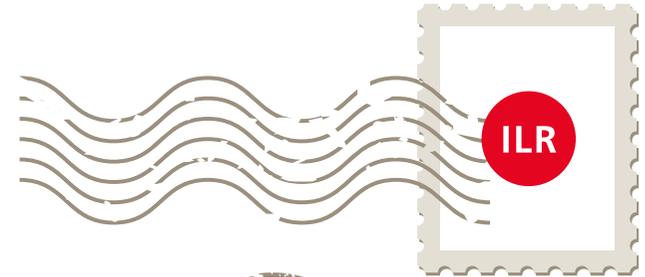
1. MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX	7
1.1. CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES POSTAUX	8
1.2. VOLUME DES SERVICES POSTAUX	10
1.3. CARACTÉRISTIQUES ET INDICATEURS DES SERVICES POSTAUX	11
1.3.1. Les prestataires de services postaux	11
1.3.2. Répartition du trafic et du chiffre d'affaires	11
1.3.3. Emploi	12
1.3.4. Structure du marché	12
1.3.5. Indicateurs de marché	13
1.3.6. Marché de gros	13
2. SERVICES COURRIER	14
2.1. MARCHÉ DES SERVICES COURRIER	16
2.1.1. Prestataires des services courrier	16
2.1.2. Chiffre d'affaires des services courrier	16
2.1.3. Volumes des services courrier	16
2.2. TRAFIC NATIONAL DES SERVICES COURRIER	18
2.3. TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COURRIER	19
2.4. TARIFS DES SERVICES COURRIER	20
3. SERVICES COLIS	21
3.1. MARCHÉ DES SERVICES COLIS	23
3.1.1. Prestataires des services colis	23
3.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services colis	23
3.1.3. Répartition du trafic de colis par segment de marché	24
3.2. TRAFIC NATIONAL DES SERVICES COLIS	25
3.2.1. Chiffre d'affaires et volume	25
3.2.2. Structure du marché national	25
3.3. TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COLIS	26
3.3.1. Chiffres d'affaires et volumes	26
3.3.2. Structure des marchés transfrontaliers entrant et sortant	27
3.4. TARIFS DES SERVICES COLIS	29
4. SERVICE POSTAL UNIVERSEL	30
5. QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX	32
5.1. POINTS D'ACCÈS	33
5.2. DÉLAI DE DISTRIBUTION	34
5.3. MÉDIATION ET RÉCLAMATION	35
6. ANNEXES	36

GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1	9
Chiffre d'affaires du marché des services postaux	
GRAPHIQUE 2	9
Répartition du chiffre d'affaires total par service postal	
GRAPHIQUE 3	10
Trafic de courrier	
GRAPHIQUE 4	10
Trafic de colis	
GRAPHIQUE 5	11
Nombre de prestataires de services postaux enregistrés auprès de l'Institut	
GRAPHIQUE 6	11
Répartition du chiffre d'affaires total des services postaux	
GRAPHIQUE 7	11
Répartition du trafic total des services postaux	
GRAPHIQUE 8	12
Répartition des emplois du secteur postal	
GRAPHIQUE 9	12
Répartition du chiffre d'affaires 2022 du secteur postal	
GRAPHIQUE 10	16
Chiffre d'affaires total des services courrier	
GRAPHIQUE 11	16
Trafic total de courrier	
GRAPHIQUE 12	17
Trafic de courrier par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant	
GRAPHIQUE 13	17
Répartition du trafic de courrier par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant	
GRAPHIQUE 14	18
Trafic national de courrier	
GRAPHIQUE 15	18
Trafic national des envois en nombre	
GRAPHIQUE 16	19
Trafic transfrontalier sortant de courrier	
GRAPHIQUE 17	19
Trafic transfrontalier entrant de courrier	
GRAPHIQUE 18	20
Tarifs - Lettre (20g) - National	
GRAPHIQUE 19	20
Tarifs - Lettre (20g) - International	
GRAPHIQUE 20	23
Trafic de colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant	
GRAPHIQUE 21	23
Chiffre d'affaires des services colis	
GRAPHIQUE 22	23
Trafic de colis	
GRAPHIQUE 23	24
Répartition du chiffre d'affaires des services colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant	

GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 24	24	GRAPHIQUE 36	29
Répartition du trafic de colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant		Tarifs - Colis (2 kg) - International	
GRAPHIQUE 25	25	GRAPHIQUE 37	34
Chiffre d'affaires des services colis nationaux		Nombre de points de distribution automatique « Pack up » - USP	
GRAPHIQUE 26	25	GRAPHIQUE 38	34
Trafic national de colis		Part du courrier distribué à J+2	
GRAPHIQUE 27	25		
Répartition du trafic national de colis par prestataire de services postaux			
GRAPHIQUE 28	26		
Chiffre d'affaires des services de colis transfrontaliers sortant			
GRAPHIQUE 29	26		
Trafic transfrontalier sortant de colis			
GRAPHIQUE 30	26		
Chiffre d'affaires des services colis transfrontaliers entrant			
GRAPHIQUE 31	26		
Trafic transfrontalier sortant de colis			
GRAPHIQUE 32	27		
Répartition du trafic de colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant			
GRAPHIQUE 33	28		
Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataire de services postaux			
GRAPHIQUE 34	28		
Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataire de services postaux			
GRAPHIQUE 35	29		
Tarif - Colis (2 kg) - National			



MARCHÉ DES

SERVICES POSTAUX



2022

CHIFFRE D'AFFAIRES



194.24

MILLIONS D'EUROS



+1.1 %



89.40

MILLIONS D'EUROS

↑ 11 %



104.84

MILLIONS D'EUROS

↓ 6 %

RÉPARTITION DU C.A. PAR SERVICE POSTAL



10.6 % 89.4 %



LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

1. MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DU MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX ATTEINT 194.24 MILLIONS D'EUROS EN 2022, SOIT UNE CROISSANCE GLOBALE DE 1.1 %. LE CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS S'ÉLÈVE À 89.40 MILLIONS D'EUROS, EN HAUSSE DE 11.0 %, ALORS QUE CELUI DES SERVICES COURRIER DE 104.84 MILLIONS D'EUROS DIMINUE DE 6.0 % PAR RAPPORT À 2021. L'ÉVOLUTION DES CHIFFRES D'AFFAIRES RESPECTIFS EST CONSTANTE DEPUIS 2016. LES SERVICES COLIS REPRÉSENTENT 46.0 % 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 194.24 millions d'euros en 2022, en hausse de 1.1 % 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 104.84 millions d'euros, en baisse de 6.0 % par rapport à 2021 et d'autre part, celui des services colis qui totalise 89.40 millions d'euros en hausse de 11.0 % par rapport à 2021. De fait, la croissance du chiffre d'affaires de l'ensemble des services postaux découle de celle des services colis.

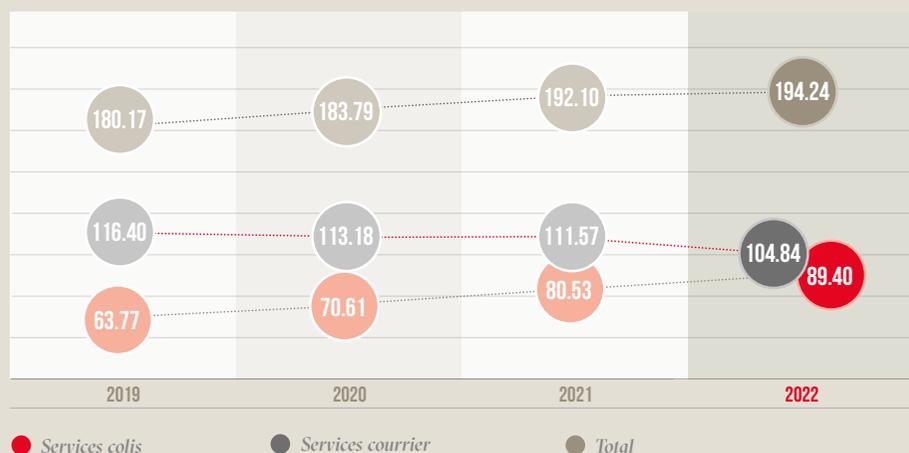
Sur la période 2019/2022, le chiffre d'affaires du marché des services postaux progresse annuellement de 2.5 %⁵. Cette évolution résulte essentiellement de la croissance continue et soutenue du chiffre d'affaires du marché des services colis.

⁵ Le taux de croissance annuel composé (CAGR - Compound Annual Growth Rate) mesure le taux de croissance annuel moyen sur une période définie.

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

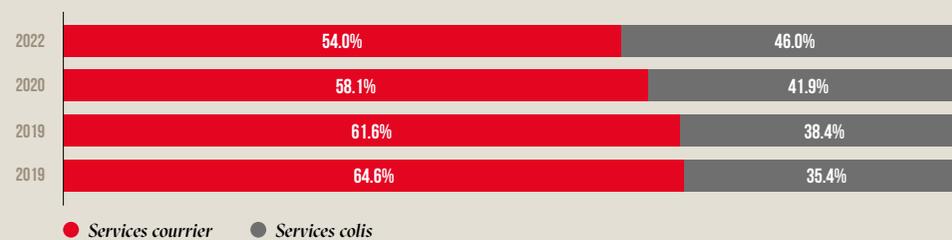
GRAPHIQUE 1

CHIFFRE D'AFFAIRES DU MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX



GRAPHIQUE 2

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL PAR SERVICE POSTAL



« **LES SERVICES COLIS REPRÉSENTENT 46.0 % DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DU SECTEUR DES SERVICES POSTAUX EN 2022, SOIT + 4.1 POINTS PAR RAPPORT À 2021** »

Par ailleurs, l'augmentation tarifaire des envois nationaux et internationaux de courrier et de colis qui a eu lieu en septembre 2022 n'a pas permis de compenser le recul du trafic de courrier et d'inverser la tendance à la baisse du chiffre d'affaires des services courrier⁶.

Les services colis représentent 46.0 % du chiffre d'affaires total du secteur des services postaux en 2022, soit + 4.1 points par rapport à 2021 et les services courrier en représentent 54.0 %. La part du trafic de colis dans le chiffre d'affaires total est en constante augmentation depuis 2018 avec un accroissement de 10.6 points. Pour autant,

la part des services colis reste encore inférieure à celle des services courrier.

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.

⁶ La précédente augmentation des tarifs du prestataire du service postal universel désigné a eu lieu en 2019.

GRAPHIQUE 3

TRAFIC DE COURRIER MILLIONS D'UNITÉS



GRAPHIQUE 4

TRAFIC DE COLIS MILLIONS D'UNITÉS



VOLUME DES SERVICES POSTAUX

1.2.

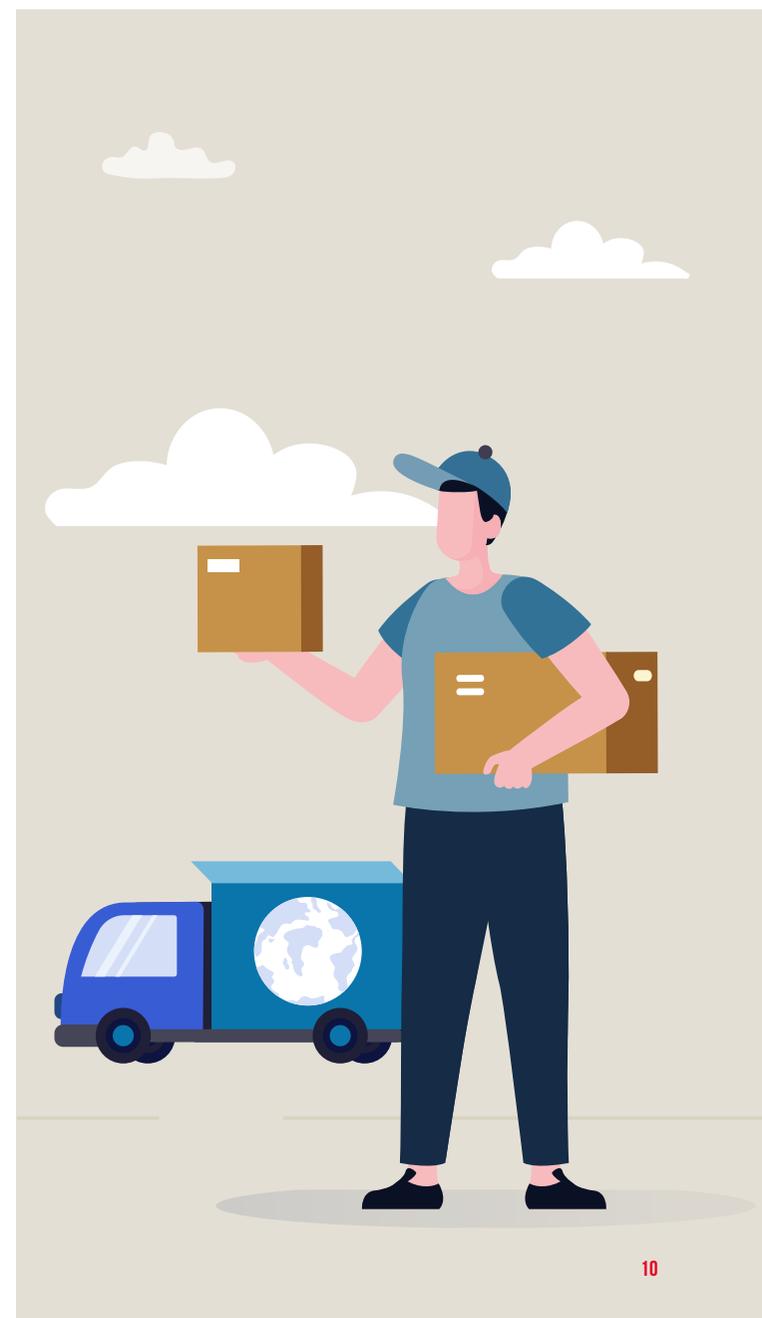
Le volume du trafic postal s'élève à 156.31 millions d'envois, en baisse de 7.0 % par rapport à 2021. Les services courrier représentent 139.76 millions d'unités, avec une baisse de 8.5 % plus prononcée que les années précédentes. Les services colis totalisent 16.55 millions d'unités, soit une croissance 7.8 % par rapport à 2021.

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 services de télécommunications, et en particulier les services Internet et les services mobiles, induisent des usages et des modes de communication qui

permettent, d'une part de réduire l'usage des services courrier et d'autre part, de développer celui 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 se sont accentuées depuis 2020.

Cette même tendance se profile dans l'ensemble des États membres de l'Union européenne⁷.

⁷ 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/ergp_en



CARACTÉRISTIQUES ET INDICATEURS DES SERVICES POSTAUX

1.3.

LES 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 39 au 31 décembre 2022⁸. Au cours de l'année 2022, six nouveaux prestataires ont été inscrits au Registre public de l'Institut. Parmi ces nouveaux acteurs présents sur le marché postal luxembourgeois figurent deux des dix principaux prestataires de services colis. Au cours de l'année 2022, un prestataire s'est retiré du marché des services postaux. Par ailleurs, un prestataire enregistré auprès de l'Institut fin 2022 n'a pas été actif au cours de cette même année⁹.

Le nombre de prestataires enregistrés auprès de l'Institut est en constante augmentation depuis 2019, 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 celui des services colis, d'autres sont actifs sur les deux marchés.

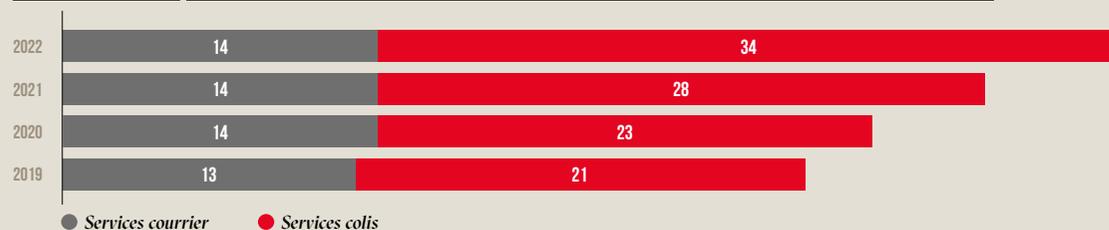
Le présent rapport statistique est établi sur la base des données statistiques communiquées par 35 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services postaux en 2022.



AU COURS DE L'ANNÉE 2022, SIX NOUVEAUX PRESTATAIRES ONT ÉTÉ INSCRITS AU REGISTRE PUBLIC DE L'INSTITUT



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



8 Voir Annexe 1 : Liste des prestataires de services postaux inscrits au Registre public de l'Institut.
9 Il s'agit de Distral sarl qui n'a donc pas été retenu dans le cadre du traitement des données statistiques 2022, hormis pour ce qui concerne le nombre de personnes employées au 31.12.2023.

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 2022. Pour autant, le trafic de colis augmente à un rythme soutenu alors que le trafic de courrier régresse progressivement.

Les services colis représentent 46.0 % du chiffre d'affaires total des services postaux, alors qu'ils ne représentent que 10.6 % du volume traité.

Le segment des services courrier représente 54.0 % du chiffre d'affaires du marché avec 89.4 % des volumes totaux traités.

GRAPHIQUE 6

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DES SERVICES POSTAUX



RÉPARTITION DU C.A. PAR SERVICE POSTAL

+10.6 POINTS
depuis 2019



GRAPHIQUE 7

RÉPARTITION DU TRAFIC TOTAL DES SERVICES POSTAUX



RÉPARTITION PAR SERVICE POSTAL



EMPLOI

1.3.3.

Selon les données statistiques collectées, le secteur postal occupe plus de 2 000 personnes en 2022, en augmentation de 8.1 % par rapport à 2021. La tendance à une croissance régulière et modérée des effectifs se constate depuis 2018, à l'exception de 2021 où un recul de 2.8 % avait été enregistré.

Concernant le prestataire du service postal universel désigné, la baisse de l'effectif est régulière depuis 2019 ; le nombre d'employés est effectivement passé de 1 335 en 2019 à 1 274 en 2022. En revanche, concernant les autres prestataires de services postaux, le nombre d'employés a augmenté de 26, hors effectif des six prestataires nouvellement enregistrés auprès de l'Institut en 2022 qui comptent plus de 130 employés.

Le nombre total des emplois est réparti entre le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg qui occupe près de 1 300 personnes, soit 62 % des emplois du secteur, trois prestataires¹⁰ emploient entre 101 et 200 personnes, trois prestataires emploient entre 40 et 70 personnes, 11 prestataires emploient entre 11 et 25 personnes, et 13 prestataires employant moins de 10 personnes ; cinq prestataires enregistrés auprès de l'Institut et actifs sur le marché postal national mais domiciliés dans un pays voisin (Belgique et Allemagne) n'emploient pas de personnel basé au Luxembourg.

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

GRAPHIQUE 8

RÉPARTITION DES EMPLOIS DU SECTEUR POSTAL



¹⁰ Distral sarl a été retenu dans le cadre du traitement des données statistiques 2022 relevant des effectifs et notamment le nombre de personnes employées au 31.12.2022.

STRUCTURE DU MARCHÉ

1.3.4.

Le chiffre d'affaires total du marché des services postaux est réparti entre cinq prestataires ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros, huit prestataires déclarant un chiffre d'affaires entre un et 10 millions d'euros et 22 prestataires de services postaux enregistrent un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros. Ils représentent respectivement 87.5 %, 8.4 % et 4.3 % du chiffre d'affaires total du secteur postal.

Le détail de la répartition du chiffre d'affaires des services courrier et celui des services colis est renseigné dans les chapitres suivants 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 9

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2022 DU SECTEUR POSTAL



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.

	2020	2021	2022
 			
Revenu moyen par courrier	0.73 €	0.73 €	0.77 €
Revenu moyen par colis (1)	14.38 €	12.88 €	12.63 €
Nombre moyen de courriers réceptionnés / mois / habitant (2)	17.7 lettres	17.3 lettres	16 lettres
Nombre moyen de colis réceptionnés / mois / habitant (2)	1.6 colis	1.7 colis	2 colis

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

« **LE SEGMENT TRANSFRONTALIER ENTRANT REPRÉSENTE PLUS DE 83 % DU VOLUME DES COLIS SOUS-TRAITÉS** »

MARCHÉ DE GROS

1.3.6.

L'approche adoptée par l'Institut pour le traitement des statistiques des services postaux permet de faire la distinction entre 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-traitance¹¹. 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 2022 collectées ainsi que du Registre public de l'Institut, 15 acteurs¹² du marché des services postaux fournissent des services en tant que sous-traitant à des prestataires tiers ; sept d'entre eux fournissent des services postaux exclusivement en tant que sous-traitant¹³. Parallèlement, 12 prestataires de services postaux ont indiqué faire appel à la sous-traitance, parmi lesquels 11 actifs dans les services colis et deux actifs dans les services courrier.

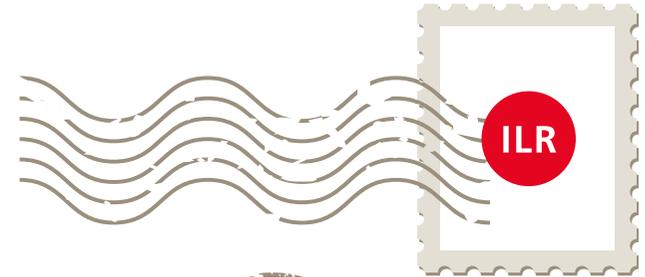
Concernant les services colis, 80 % du trafic total des colis est donné en sous-traitance à des prestataires tiers. Le segment transfrontalier entrant représente plus de 83 % du volume des colis sous-traités, le segment transfrontalier sortant en représente près de 10 %. Ceci montre l'importance de la sous-traitance dans les services postaux et notamment dans les services colis.



11 Voir Annexe 3 : Glossaire.

12 Sur les six prestataires nouvellement enregistrés en 2022, quatre fournissent des services postaux en tant que sous-traitant.

13 Deux acteurs fournissant des services postaux en tant que sous-traitant et enregistrés auprès de l'Institut n'ont pas communiqué les données statistiques 2022 sur leur activité dans les services postaux.



SERVICES COURRIER

2. SERVICES COURRIER

LE TRAFIC NATIONAL DES ENVOIS DE COURRIER BAISSÉ DE 10.7 % EN 2022, EN RESTANT LARGEMENT PRÉPONDÉRANT AVEC 74.2 % DU MARCHÉ TOTAL. LE MARCHÉ NATIONAL DES SERVICES COURRIER EST RÉPARTI ENTRE NEUF PRESTATAIRES PARMIS LESQUELS LE PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL DÉSIGNÉ TRAITE 98.3 % DU TRAFIC TOTAL.

Les indicateurs¹⁴ 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).

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

Les services courrier concernent les services standards, à savoir la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois de courrier, originaires 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) contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale. Il inclut les envois recommandés et à valeur déclarée.

Les envois non adressés ne sont pas inclus¹⁵. Le courrier postal ne doit en principe pas dépasser 20 mm d'épaisseur.

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.

¹⁵ Conformément à la loi du 9 juin 2022 relative à la réduction de l'incidence de certains produits en plastique sur l'environnement, le publi-postage non adressé ne pourra plus être pratiqué à compter du 01.01.2024 (sauf accord formel du destinataire).

¹⁴ Voir Annexe 2 : Liste des indicateurs des statistiques postales.

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 2022 collectées, les services courrier sont fournis par 11 prestataires, soit Bpost, Cbxse, CitEx, DC Postal Service, De Coursier, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), Michel Greco, MPK Luxembourg, Post Luxembourg, S&S Multiservices.

Le marché est dominé par Post Luxembourg, prestataire du service postal universel désigné qui enregistre 96.5 % du chiffre d'affaires total des services courrier en 2022 et traite 96 % du volume total.

GRAPHIQUE 10

CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DES SERVICES COURRIER

● Services courrier
millions d'euros



16 Concerne le taux de croissance annuel composé.

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COURRIER

2.1.2.

Le chiffre d'affaires des services courrier baisse de 6.0 % pour s'établir à 104.84 millions d'euros en 2022. Sur la période 2019/2022, le chiffre d'affaires total évolue annuellement de - 3.4 %¹⁶. Cette évolution découle de la baisse du trafic de courrier qui a déjà été constatée avant 2019. Elle s'est accentuée en 2022 par rapport aux années précédentes, malgré une hausse des tarifs des services courrier introduite le 1^{er} septembre 2022 par le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg.

L'évolution du chiffre d'affaires dépend des volumes traités mais aussi 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. Ainsi, la hausse du chiffre d'affaires de 2.5 % constatée en 2019 était 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 66.6 % du chiffre d'affaires total, alors que les services courrier transfrontalier sortant constituent près de 20.7 % et les services transfrontaliers entrant près de 12.7 % du chiffre d'affaires total. Cette répartition reste stable par rapport à 2021.

VOLUMES DES SERVICES COURRIER

2.1.3.

Le trafic total des services courrier est en repli de 8.5 % par rapport à 2020 et s'établit à 139.76 millions d'unités traitées en 2022. La décroissance du volume du courrier traité est constante depuis 2018, avec toutefois un recul plus prononcé en 2022 par rapport aux années précédentes essentiellement dans le trafic national et transfrontalier sortant de courrier. Sur la période 2019/2022, on constate un recul annuel de - 5.7 %¹⁷ qui concerne essentiellement les segments de marché national et transfrontalier sortant.

GRAPHIQUE 11

TRAFIC TOTAL DE COURRIER



17 Concerne le taux de croissance annuel composé.

GRAPHIQUE 12

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



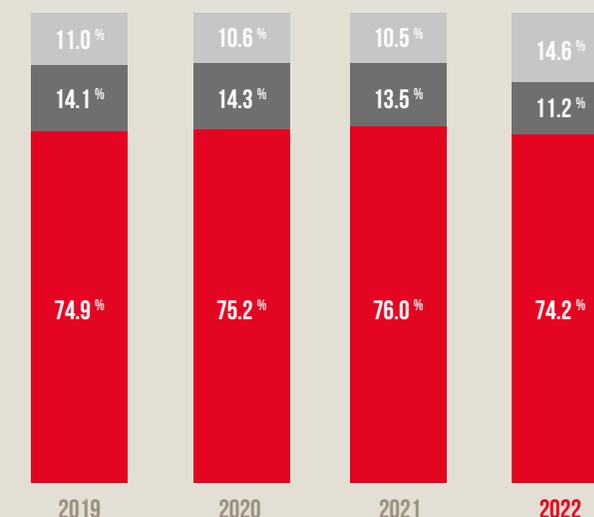
TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT - MILLIONS D'UNITÉS



GRAPHIQUE 13

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

- Trafic national
- Trafic transfrontalier entrant
- Trafic transfrontalier sortant



Le volume du trafic national de courrier s'élève à 103.69 millions d'unités et représente 74.2 % du trafic total en 2022. Le trafic transfrontalier atteint 36.07 millions d'unités et constitue 25.8 % du trafic total, avec une prépondérance du trafic transfrontalier entrant dont la part s'élève à 14.6 %. Stable depuis 2019, la part du trafic transfrontalier entrant a augmenté de 4.1 points par rapport à 2021. La tendance à la baisse de celle du trafic sortant se confirme avec - 2.3 points en 2022. La part du trafic national régresse de 1.8 points par rapport à 2021.



« LE VOLUME DU TRAFIC NATIONAL DE COURRIER S'ÉLÈVE À 103.69 MILLIONS D'UNITÉS ET REPRÉSENTE 74.2 % DU TRAFIC TOTAL »

TRAFIC NATIONAL DES SERVICES COURRIER

2.2.

Le trafic national de courrier régresse depuis 2018 et atteint 103.69 millions d'unités en 2022, soit une diminution de 10.7 % par rapport à 2021. Ce taux négatif est le plus élevé depuis 2016. Le déclin annuel est de - 6 % (taux de croissance annuel composé) sur la période 2019/2022.

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

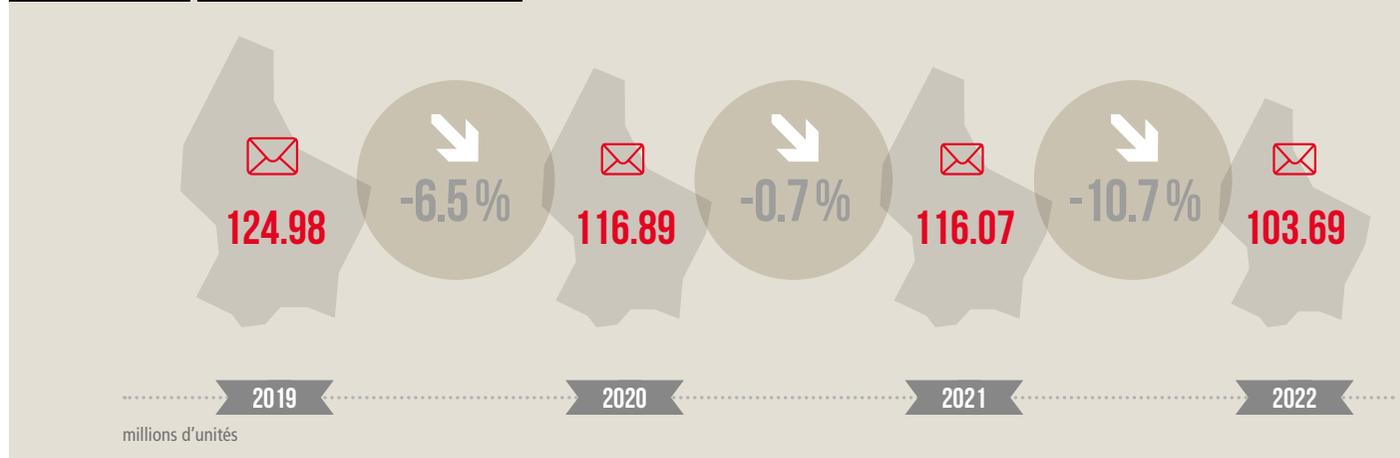
Le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg, traite 98.3 % du trafic national, alors que les huit autres prestataires se partagent 1.7 % du marché. Cette répartition est stable par rapport à 2021.

Le trafic national des envois en nombre¹⁸ s'élève à 68.48 millions d'unités en 2022, soit une hausse de 10 % par rapport à 2021. Le rebond relevé en 2021 fait suite à un recul continu constaté depuis 2018 résultant, en partie, du développement des services en ligne. Le marché des envois en nombre concerne les clients professionnels.

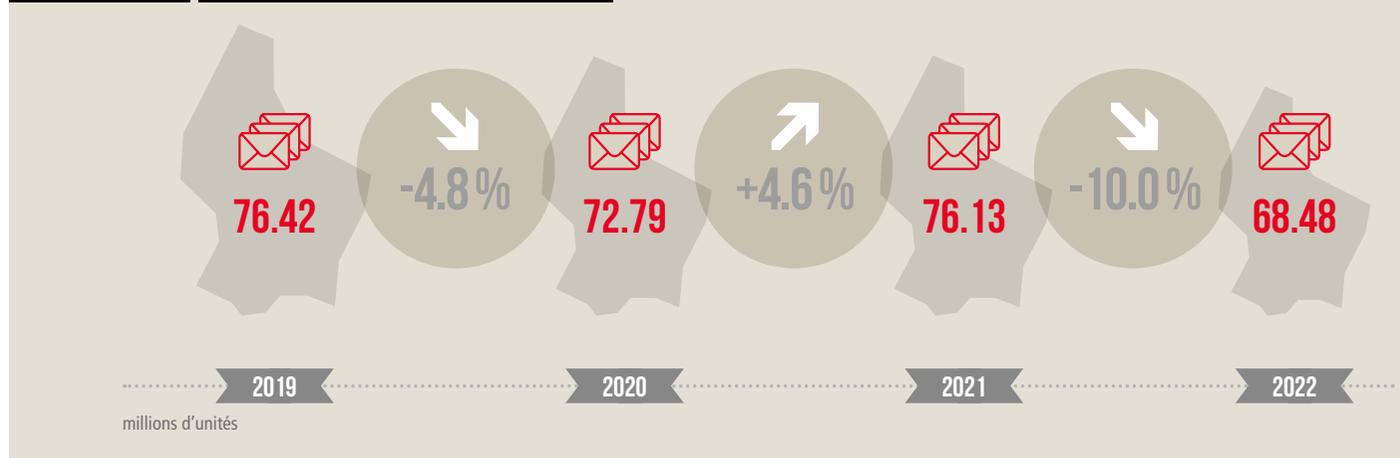
La part des envois en nombre représente plus de 82 % du total des envois de courrier national. La part du prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg, représente presque 100 % de ce segment.

¹⁸ Les envois en nombre sont postés par un client à une seule occasion, au même bureau de poste et dans une quantité définie. Ils se rapportent au courrier tel que notes, factures, états financiers, publipostage, qui peut être posté dans les points de vente du prestataire de services postaux ou être collecté par le prestataire dans les locaux du client.

GRAPHIQUE 14 TRAFIC NATIONAL DE COURRIER



GRAPHIQUE 15 TRAFIC NATIONAL DES ENVOIS EN NOMBRE



TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT ET ENTRANT DES SERVICES COURRIER

2.3.

TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT

Le trafic transfrontalier sortant s'élève à près de 15.67 millions d'unités, en baisse de 23.9 % par rapport à 2021. Sur la période 2019/2022, le taux annuel est de - 12.7 % (taux de croissance annuel composé) et s'inscrit dans la tendance générale du recul du trafic de courrier.

Le marché transfrontalier sortant compte sept prestataires selon les données 2022 collectées, à savoir BPost, Cbxse, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), Michel Greco, Post Luxembourg.

Quant à la structure du marché de service courrier luxembourgeois, le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg, traite 97.1 % du trafic sortant, soit une faible évolution de + 0.7 point par rapport à 2021, et les six autres prestataires se partagent 2.9 % du marché transfrontalier sortant. Pour autant, la répartition du marché entre les prestataires peut varier de façon importante d'une année à l'autre pour chacun des prestataires car elle dépend des besoins de leurs clients qui peut évoluer d'une année à l'autre.

TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

Le trafic transfrontalier entrant enregistre 20.40 millions d'unités, un rebond de 26.9 % par rapport à 2021, essentiellement du fait de l'augmentation du volume traité par le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg. Sur la période 2019/2022, le trafic transfrontalier entrant enregistre une évolution annuelle de 3.7 % (taux de croissance annuel composé).

La croissance du segment transfrontalier entrant des services courrier s'explique par le fait que les colis peuvent être traités comme courrier postal si leur format correspond aux dimensions et au poids définis pour les services courrier¹⁹. Ainsi, les habitudes adoptées par les consommateurs pour effectuer leurs achats en ligne, se reflète également dans les services courrier transfrontalier entrant notamment dans le segment des petits colis.

Suivant la collecte des données 2022, le marché transfrontalier entrant compte deux prestataires DC Postal Service et Post Luxembourg, prestataire du service postal universel désigné, dont la part s'élève à 90.1 % du marché, en augmentation de 2.4 points par rapport à 2021.

« **LE TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT ENREGISTRE 20.40 MILLIONS D'UNITÉS, UN REBOND DE 26.9 %** »



GRAPHIQUE 16

TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT DE COURRIER



GRAPHIQUE 17

TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT DE COURRIER



¹⁹ Les services courrier intègrent les envois postaux dits petits colis, d'un poids inférieur à 2 kg et de dimensions inférieures à 600 mm (pour la longueur) et inférieures à 900 mm (pour la hauteur + largeur).

TARIFS DES SERVICES COURRIER

2.4.

Les travaux de l'ERGP²⁰ (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 stable depuis 2019²¹ à Luxembourg a augmenté de 0.20 euros au 1^{er} septembre 2022, passant de 0.80 euros à 1.00 euros. 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 maxima en Allemagne, en France et aux Pays-Bas. Dans les quatre pays voisins, Allemagne, Belgique, France et Pays-Bas, le tarif d'un envoi national a augmenté en 2022. En revanche en Belgique, le tarif est le plus élevé des pays considérés depuis 2020 et a progressé de 0.39 euros en 2021. Le tarif luxembourgeois est supérieur au tarif allemand et néerlandais de 0.15 euros et 0.04 euros ; le tarif allemand étant le tarif le plus bas des cinq pays considérés depuis 2019. Le tarif en France et en Belgique est supérieur de 0.43 euros à 0.89 euros au tarif pratiqué au Luxembourg.

Sur la base des données disponibles, le tarif en vigueur en 2022 au Luxembourg pour un envoi national d'une lettre de 20 grammes est inférieur de 0.17 euros au tarif moyen européen qui s'élève à 1.17 euros pour 2022. Parmi les tarifs pratiqués dans 30 pays observés, 17 pays pratiquent un tarif supérieur à celui appliqué au Luxembourg et 12 pratiquent un tarif inférieur ou égal à ce dernier.

Le tarif d'un envoi transfrontalier d'une lettre de 20 grammes pour l'Europe appliqué par le prestataire désigné du service postal universel a augmenté de 0.35 euros, passant de 1.05 à 1.40 euros depuis le 1^{er} septembre 2022. En Allemagne, le tarif d'un envoi transfrontalier, stable depuis 2020, s'élève à 1.10 euros. En Belgique, en France et aux Pays-Bas, le tarif est supérieur de 0.10 euros à 0.83 euros au tarif luxembourgeois et augmente régulièrement. Le poids d'un envoi transfrontalier

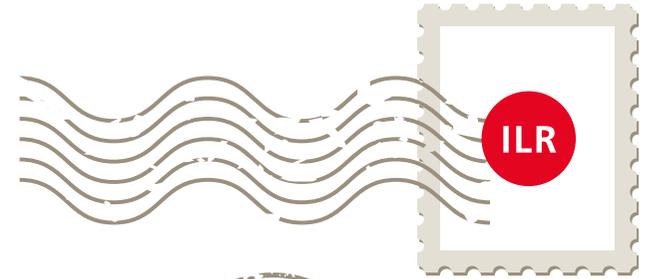
standard est inférieur ou égal à 50 grammes au Luxembourg et en Belgique, alors qu'il est de 20 grammes maxima en Allemagne, en France et aux Pays-Bas.

Sur la base des données disponibles, le tarif en vigueur pour un envoi transfrontalier d'une lettre de 20 grammes en Europe est inférieur de 0.53 euros au tarif moyen européen qui se situe à 1.93 euros. Parmi les tarifs pratiqués dans 31 pays observés, 19 tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg et 11 sont inférieurs ou égaux à celui-ci.



²⁰ The European Regulators Group for Postal Services: https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

²¹ La dernière révision des tarifs des services postaux du prestataire du service postal universel désigné datait du 1^{er} mai 2019.



SERVICES COLIS

3. SERVICES COLIS

LE TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT, SOCLE DE LA CROISSANCE DES SERVICES COLIS, A ENREGISTRÉ UNE AUGMENTATION DE 7.6 % PAR RAPPORT À 2021, ET LE TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT CROÎT DE 1.8 %. LE TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT CONSTITUE 80 % DU TRAFIC TOTAL ALORS QUE LE TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT N'EN REPRÉSENTE QUE 13.4 % ET LE TRAFIC NATIONAL 6.6 %. LE MARCHÉ DES SERVICES COLIS LUXEMBOURGEOIS SE CARACTÉRISE AINSI PAR UNE TRÈS NETTE PRÉPONDÉRANCE DU MARCHÉ TRANSFRONTALIER ENTRANT. LE MARCHÉ TRANSFRONTALIER COMPTE 20 PRESTATAIRES EN 2022, PARMIS LESQUELS NEUF SE PARTAGENT 97.5 % DU TRAFIC TOTAL. LE MARCHÉ NATIONAL DES SERVICES COLIS EST RÉPARTI ENTRE 19 PRESTATAIRES, DONT LES QUATRE PRINCIPAUX SE PARTAGENT 87.2 % DU TRAFIC TOTAL.

Les indicateurs²² 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).

Les données statistiques présentées ci-après reposent sur les données communiquées par 23 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 annexes²³. Les services colis express sont inclus dans les services

colis. Les prestataires actifs sur le segment de marché des services colis express²⁴ 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.

²² Voir Annexe 2 : Liste des indicateurs des statistiques postales

²³ Les prestations annexes visent à répondre aux besoins spécifiques des clients finals. Elles concernent par exemple le contrôle et 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.

²⁴ Il s'agit, par exemple, de CitEx, De Coursier, Défi Express, Fast Courier & Services, Go! Express & Logistics, Michel Greco, Overnight Euro Express, S&S Multiservices, Xpress Logistics.



MARCHÉ DES SERVICES COLIS

3.1.

PRESTATAIRES DES SERVICES COLIS

3.1.1.

Selon les données 2022 collectées, 23 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 GmbH, Fast Courier & Services, FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics, Interoute, Michel Greco, Mondial Relay, New Fast Mail, Overnight Euro Express, Poney Express,

Post Luxembourg, S&S Multiservices, United Parcel Service Luxembourg, 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.

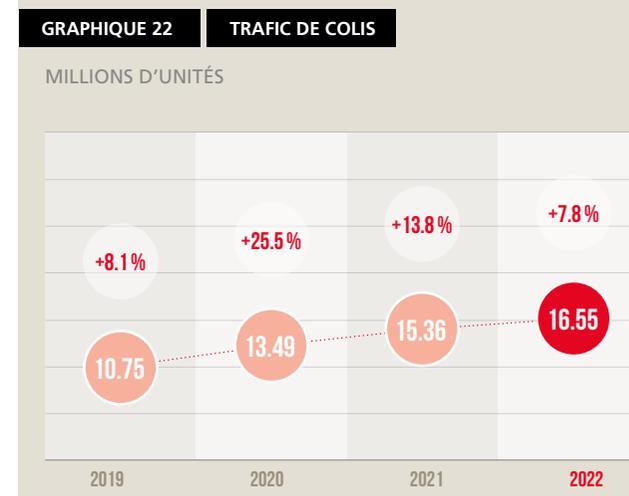
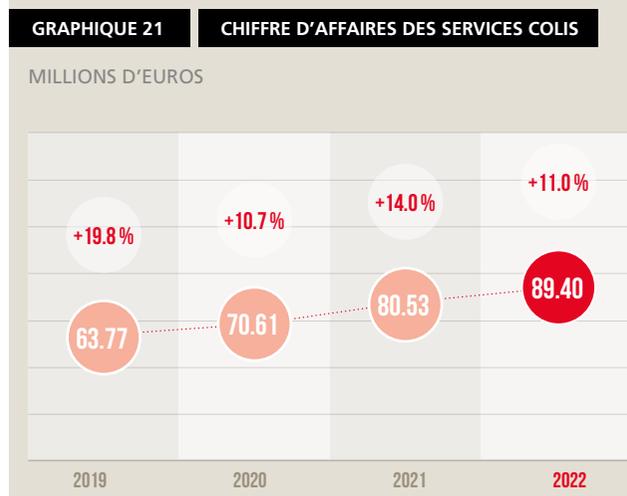
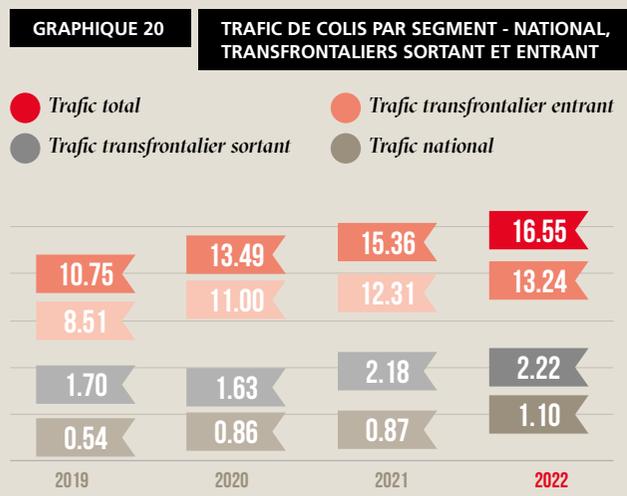
Le chiffre d'affaires des services colis augmente globalement de 11.0 % en 2022 pour s'établir à 89.40 millions d'euros. Sur la période 2019/2022, le chiffre d'affaires progresse au taux de croissance annuel composé de 11.9 %.

Les services colis totalisent un volume de près de 16.55 millions d'unités en 2022, en hausse de 7.8 % par rapport à 2021, dont 13.24 millions d'unités pour le trafic transfrontalier

entrant et 2.22 millions pour le trafic transfrontalier sortant. Le taux de croissance annuel composé du volume total est de 15.5 % sur la période 2019/2022, mais cette augmentation présente des disparités suivant les segments considérés (national, transfrontaliers sortant et entrant).

De fait, c'est l'augmentation du trafic transfrontalier entrant de 7.6 % 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 %. Dans le même temps, le trafic transfrontalier sortant a enregistré une hausse de 1.8 % et le trafic national de 25.6 %. 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 finaux 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 entrant représentent 53.2 % du chiffre d'affaires total des services colis alors qu'ils représentent 80 % du trafic total de colis. La part des services transfrontaliers sortant s'élève à 41.9 % du chiffre d'affaires mais seulement 13.4 % du trafic total. Le trafic national affiche une part de 4.9 % du chiffre d'affaires total et 6.6 % du trafic total de colis.

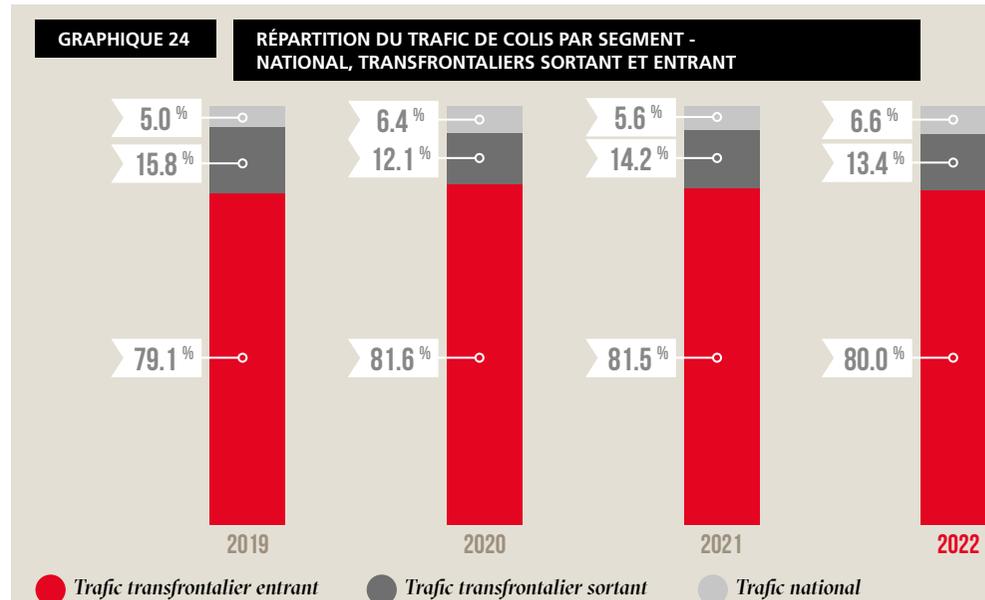
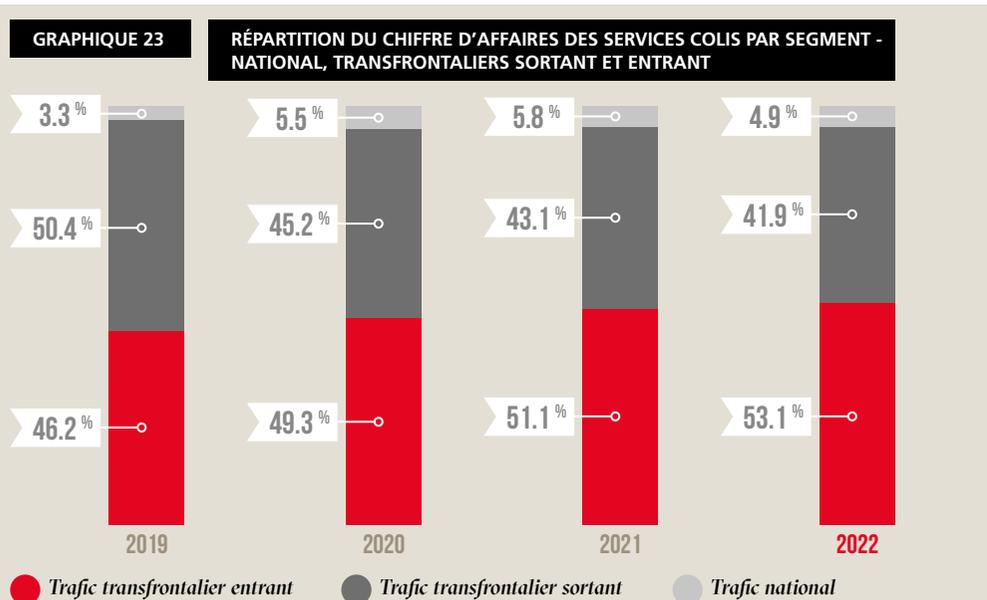
La répartition entre les trois segments national et transfrontaliers sortant et entrant évolue tant au niveau du chiffre d'affaires que du trafic par rapport à 2021. La part

du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant augmente de 2 points alors que celle du trafic diminue de 0.2 point. Inversement, la part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers sortant diminue de 1.2 point et celle du trafic de 0.8 point. La part du trafic national baisse de 0.8 point au niveau chiffre d'affaires et augmente de 0.9 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 depuis 2018.

Par ailleurs, l'analyse de la répartition du chiffre d'affaires et du trafic de 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 entrant représente souvent des revenus provenant de transferts

intra-groupes. Étant donné le poids du segment des services transfrontaliers entrant dans le trafic total, le potentiel de croissance de ce segment est plus important que celui des segments national et transfrontalier sortant.

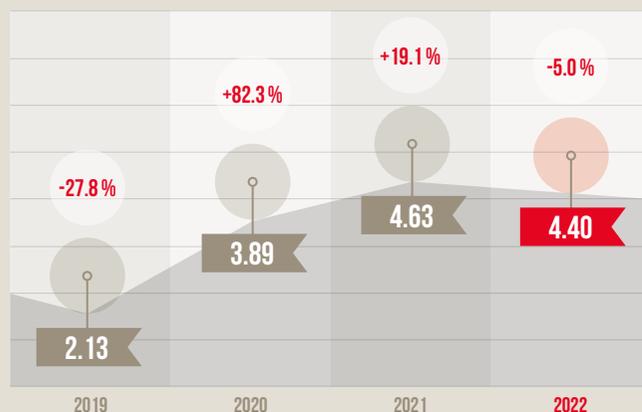
Le marché luxembourgeois des services colis se distingue de celui des autres États membres de l'Union européenne dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier des colis. De fait, les principales plateformes d'e-commerce dont l'activité génère la croissance continue 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.



GRAPHIQUE 25

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS NATIONAUX

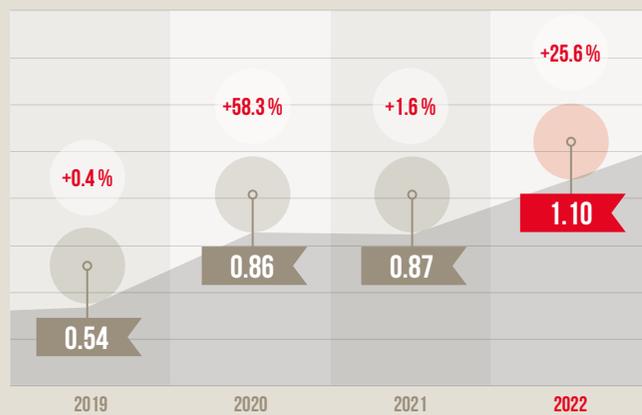
MILLIONS D'EUROS



GRAPHIQUE 26

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 2022, le chiffre d'affaires des services nationaux s'élève à 4.40 millions d'euros, en recul de 5 % par rapport à 2021, alors que le volume des colis traités a augmenté et atteint 1.10 million d'unités. 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 2019/2022, le trafic national a évolué au taux de croissance annuel composé de 14.4 %.

STRUCTURE DU MARCHÉ NATIONAL

3.2.2.

Dans le cadre de la collecte des données 2022, le marché national des services colis compte 19 prestataires, à savoir, Cbxse, CitEx, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), Fast Courier & Services, FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics, Interoute, Michel Greco, New Fast Mail, Overnight Euro Express, Pony Express, Post Luxembourg, S&S Multiservices, United Parcel Service Luxembourg, 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 42.7 % de l'activité totale et un autre 32.2 %. Ainsi, près de 75 % 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 8.8 % traitent 19.9 % du trafic total. Les 11 autres prestataires se partagent 5.2 % 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 27

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 volume du trafic transfrontalier sortant de colis s'élève à 2.22 millions d'unités en 2022, en hausse de 1.8 %. Sur la période 2019/2022, le trafic transfrontalier sortant enregistre un taux de croissance annuel composé de 9.3 %.

Le chiffre d'affaires de 37.48 millions d'euros marque une croissance de 8.0 % par rapport à 2021. Sur la période 2019/2022, le chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant enregistre un taux de croissance annuel composé de 5.3 %.

TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

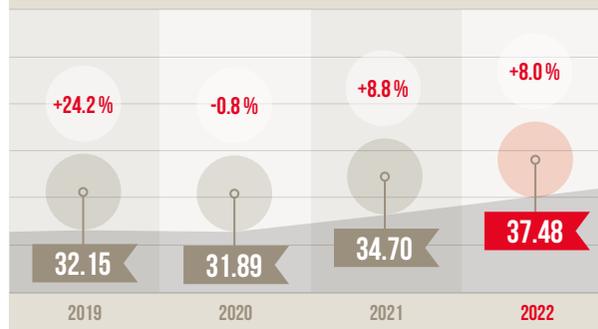
Le volume du trafic transfrontalier entrant de colis s'élève à près de 13.24 millions d'unités, en progression de 7.6 % par rapport à 2021. Sur la période 2019/2022, le taux de croissance annuel composé du trafic transfrontalier entrant est de 15.5 %.

Le chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant enregistre 47.5 millions d'euros en 2022, soit une augmentation annuelle de 15.4 %. Sur la période 2019/2022, le taux de croissance annuel composé du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant est de 17.2 %.

GRAPHIQUE 28

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES DE COLIS TRANSFRONTALIERS SORTANT

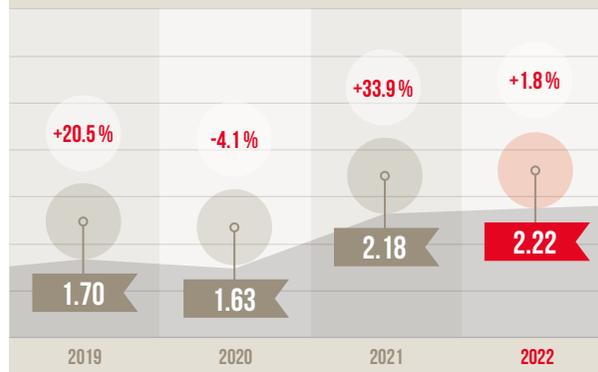
MILLIONS D'EUROS



GRAPHIQUE 29

TRAFIC TRANSFRONTALIER SORTANT DE COLIS

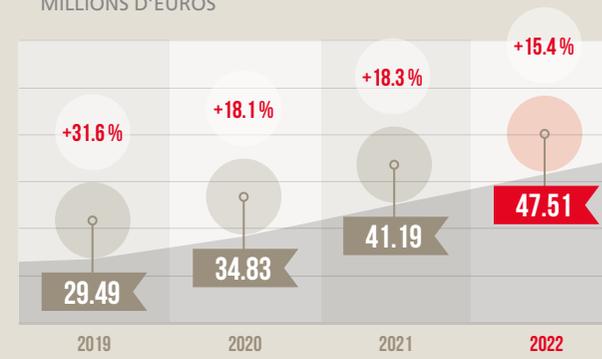
MILLIONS D'UNITÉS



GRAPHIQUE 30

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES COLIS TRANSFRONTALIERS ENTRANT

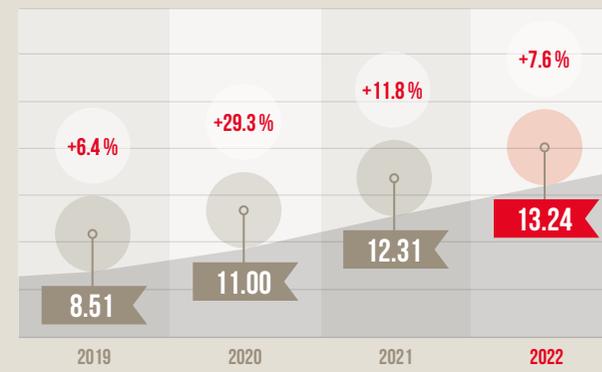
MILLIONS D'EUROS



GRAPHIQUE 31

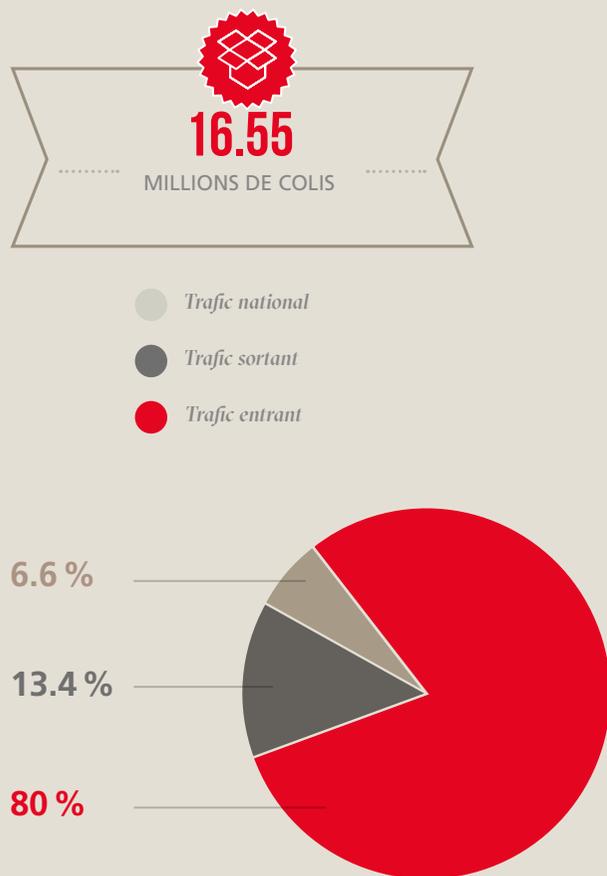
TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT DE COLIS

MILLIONS D'UNITÉS



GRAPHIQUE 32

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



L'augmentation du chiffre d'affaires des services colis est soutenue essentiellement 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 % du trafic total ainsi que le taux de croissance annuel composé de 17.2 % de ce segment.

STRUCTURE DES MARCHÉS TRANSFRONTALIERS ENTRANT ET SORTANT

3.3.2.

Le trafic transfrontalier entrant et le trafic transfrontalier sortant représentent 93.4 % du trafic total et comptent 15.46 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 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 2022 collectées, le marché transfrontalier des services colis compte 20 prestataires actifs, à savoir Amazon Deutschland W11 Transport, Cbxse, Colis Privé, DC Postal Service, Défi Express, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), DSHT, FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg), Go! Express & Logistics, Interoute, Michel Greco, Mondial Relay, New Fast Mail, Overnight Euro Express, Poney Express, Post Luxembourg, United Parcel Service Luxembourg, 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 uniquement sur le marché transfrontalier entrant.

La répartition des parts de marché du trafic transfrontalier montre que le marché est concentré autour de neuf principaux prestataires qui se partagent 97.5 % du marché. Il s'agit des prestataires dont la part de marché est supérieure à 1 %²⁵, à savoir Amazon Deutschland W11 Transport, Colis Privé, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), FedEx Express Luxembourg, General Logistics Systems Belgium, Mondial Relay, Post Luxembourg, United Parcel Service Luxembourg. Les 11 autres prestataires actifs sur le marché transfrontalier détiennent chacun moins de 1 % de part de marché et représentent 2.5 % du marché transfrontalier.

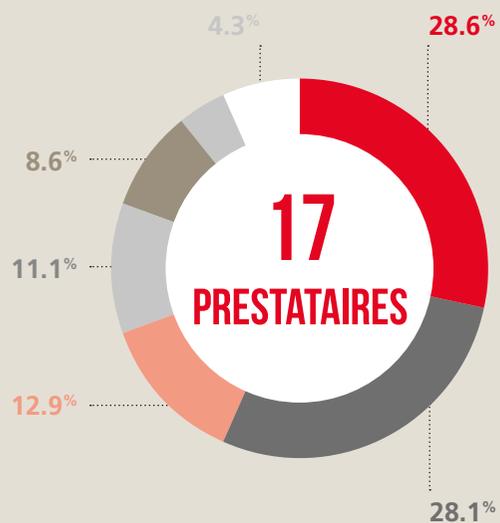
Le marché transfrontalier sortant compte 17 prestataires. Il est réparti entre neuf principaux prestataires, qui se partagent 98.2 % du volume des colis sortant avec une part variant de 28.6 % à 1.2 % du marché ; deux prestataires, DHL Express (Luxembourg), DPD (Luxembourg), se partagent plus de 56 % du marché total. Les huit autres prestataires actifs sur le marché transfrontalier sortant dont la part est inférieure à 1 % du marché, traitent 1.8 % des colis transfrontaliers sortant. La part de Post Luxembourg ne s'élève qu'à 4.3 % du marché transfrontalier sortant (- 0.7 point par rapport à 2021); 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 18 prestataires. Le prestataire du service postal universel désigné, Post Luxembourg, détient près de 50.0 % du marché, en baisse de 4.1 points. Sept autres prestataires fournissent 47.9 % du trafic transfrontalier entrant. Pour autant, le poids de chacun de ces prestataires est très disparate, leur part se situant entre 14.9 % et 2.0 %. Le poids total des 10 prestataires ayant moins de 1 % de part de marché s'élève à 2.5 % du segment transfrontalier entrant.

²⁵ 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 33

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



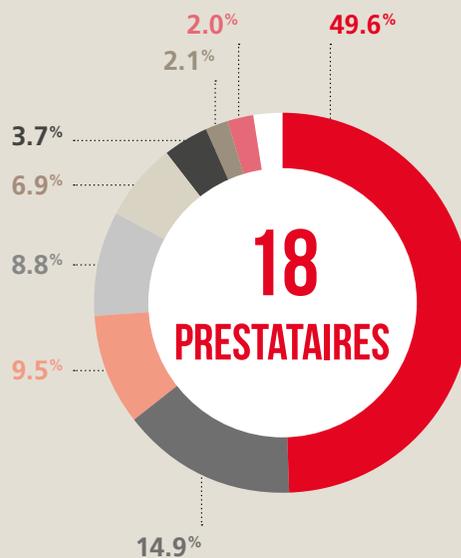
17
PRESTATAIRES

2.22

MILLIONS DE COLIS SORTANT

GRAPHIQUE 34

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



18
PRESTATAIRES

13.24

MILLIONS DE COLIS ENTRANT



TARIFS DES SERVICES COLIS

3.4.

Les travaux de l'ERGP²⁶ permettent de disposer de données statistiques des services postaux des États membres de l'Union européenne et de cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués sur les principaux services colis, notamment les envois prioritaires nationaux de colis de 2 kg, il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg à ceux appliqués dans les autres pays européens.

Le tarif d'un envoi national de colis de 2 kg appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, stable depuis la baisse survenue en mai 2019, s'élève à 7.20 euros. Les tarifs sont également stables en Belgique et aux Pays-Bas depuis 2020, ainsi qu'en Allemagne. Comparé au tarif luxembourgeois, les tarifs aux Pays-Bas et en France sont supérieurs de 0.05 euros et de 1.95 euros. Parallèlement, les tarifs de 4.50 euros et de 6.90 euros en vigueur en Allemagne et en Belgique restent inférieurs au tarif luxembourgeois. Le tarif allemand, après avoir été relevé de 0.29 euros en 2020, a diminué d'autant en 2021 et demeure, le tarif le plus bas des tarifs pratiqués dans les cinq pays présentés.

Selon les données disponibles, parmi les tarifs en vigueur dans 32 pays observés, le tarif pratiqué dans huit pays est plus élevé que celui appliqué au Luxembourg, dont trois présentent une différence de plus de 4.12 euros. Le tarif pratiqué au Luxembourg est supérieur de 1.50 euros au tarif moyen européen de 5.70 euros.

Le tarif d'un envoi transfrontalier de colis de 2 kg en Europe appliqué par le prestataire du service postal universel désigné s'élève à 17.90 euros, enregistrant une hausse de 0.05 euros au tarif en vigueur depuis mai 2019. Il est supérieur de 1.50 euros au tarif pratiqué en Belgique et de 8.90 euros à celui pratiqué en Allemagne et aux Pays-Bas, qui est le tarif le plus bas des cinq pays considérés. En revanche, le tarif luxembourgeois reste inférieur de 0.15 euros au tarif pratiqué en France.

Sur la base des données disponibles, parmi 32 pays observés, 13 appliquent des tarifs plus élevés que le Luxembourg, dont 8 pratiquent des tarifs supérieurs à 5.00 euros. Le tarif luxembourgeois est inférieur de 1.46 euros au tarif moyen européen.

GRAPHIQUE 35

TARIFS - COLIS (2 KG) - NATIONAL



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

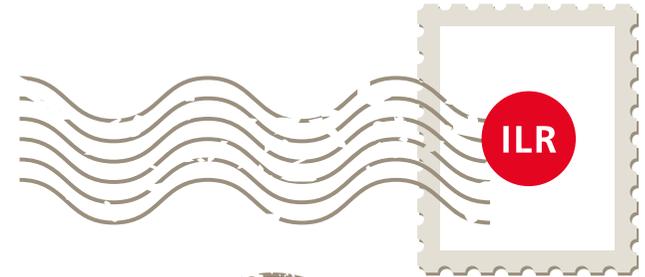
GRAPHIQUE 36

TARIFS - COLIS (2 KG) - INTERNATIONAL



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

²⁶ http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_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.

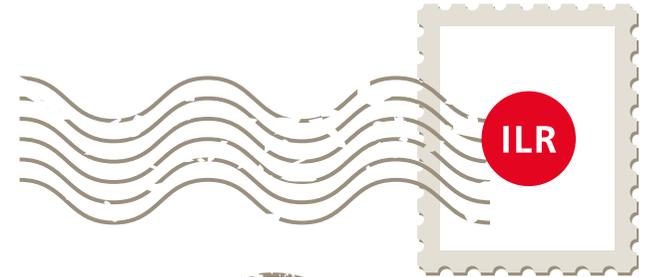
Conformément à l'article 17 de la loi précitée, le service postal universel englobe les types d'envois suivants :

- 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.

Le service postal universel concerne essentiellement les services courrier dont la part représente plus de 99.2 % du trafic total. Le trafic de service universel de courrier s'élève à 96.80 millions d'envois en 2022, en baisse de 6 % par rapport à 2021. Le volume des services colis représente moins de 1 % du service postal universel en 2022.

Le marché des services postaux luxembourgeois compte un seul prestataire du service postal universel désigné, à savoir Post Luxembourg dont la part est de 98.6 % sur le marché des services courrier (- 0.2 point), et de 49.8 % sur celui des services colis en 2022.



QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX

5. QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX

LES POINTS DE VENTE DU PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL DÉSIGNÉ SONT AU NOMBRE DE 101 EN 2022, SOIT UN RETRAIT DE 10 POINTS DE VENTE DEPUIS 2019. LE NOMBRE DES BOÎTES AUX LETTRES EST EN BAISSÉ AVEC LA SUPPRESSION DE NEUF BOÎTES AUX LETTRES PAR RAPPORT À 2021.

AVEC L'INSTALLATION DE DEUX NOUVEAUX POINTS DE DISTRIBUTION AUTOMATIQUE « PACK UP » EN 2022, LE PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL DÉSIGNÉ CONTINUE DE DÉVELOPPER CE TYPE DE POINTS D'ACCÈS DONT LE NOMBRE EST PASSÉ DE 84 EN 2017 À 133 EN 2022.

LE NOMBRE DE FACTEURS DIMINUE PROGRESSIVEMENT, PASSANT DE 493 EN 2019 À 351 EN 2022.

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 106 en 2021 à 101 en 2022, en recul constant depuis 2019. Il existe 102 points de vente établis par 10 autres prestataires de services postaux. Ces bureaux ouverts au public et les services qui y sont prestés peuvent être de nature différente suivant les prestataires. Par exemple, Mondial Relay dispose d'un réseau de 20 points de vente franchisés, alors que DPD et GLS disposent respectivement de 47 et 21 points de vente (mobile) et sept autres prestataires, d'un point de vente chacun.

Les boîtes aux lettres mises à la disposition du public sont au nombre de 1 104 en 2022, soit neuf boîtes retirées par rapport à 2021. Ce recul confirme la tendance à la réduction des boîtes aux lettres disponibles constatée depuis 2019.

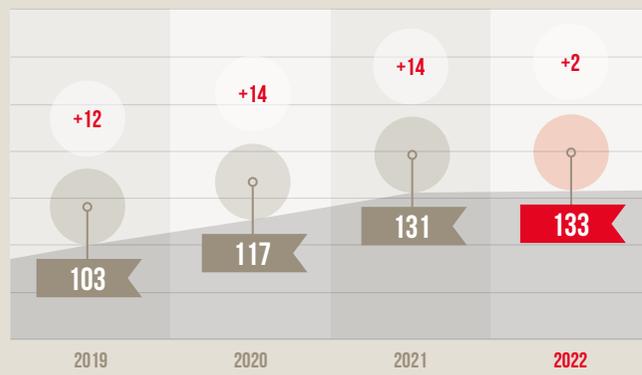


De même, le nombre de boîtes postales s'élève à 3 835 en 2022, soit un retrait de 46 boîtes par rapport à 2021, soit 546 boîtes postales retirées du marché depuis 2019.

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 2022, 2 nouveaux points « pack up » ont été mis en place, ce qui porte leur nombre à 133 installés 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.

GRAPHIQUE 37

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 est de 351 en 2022 et se caractérise par un recul continu sur la période 2019/2022. Il est passé de 493 en 2019, à 483 en 2020 puis à 478 en 2021.

GRAPHIQUE 38

PART DU COURRIER DISTRIBUÉ À J+2



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 1er, 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 99.4 % du courrier remis en 2022. Ce taux, nettement supérieur au taux de 85 % fixé par voie réglementaire, est pratiquement stable par rapport à 2021.

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.

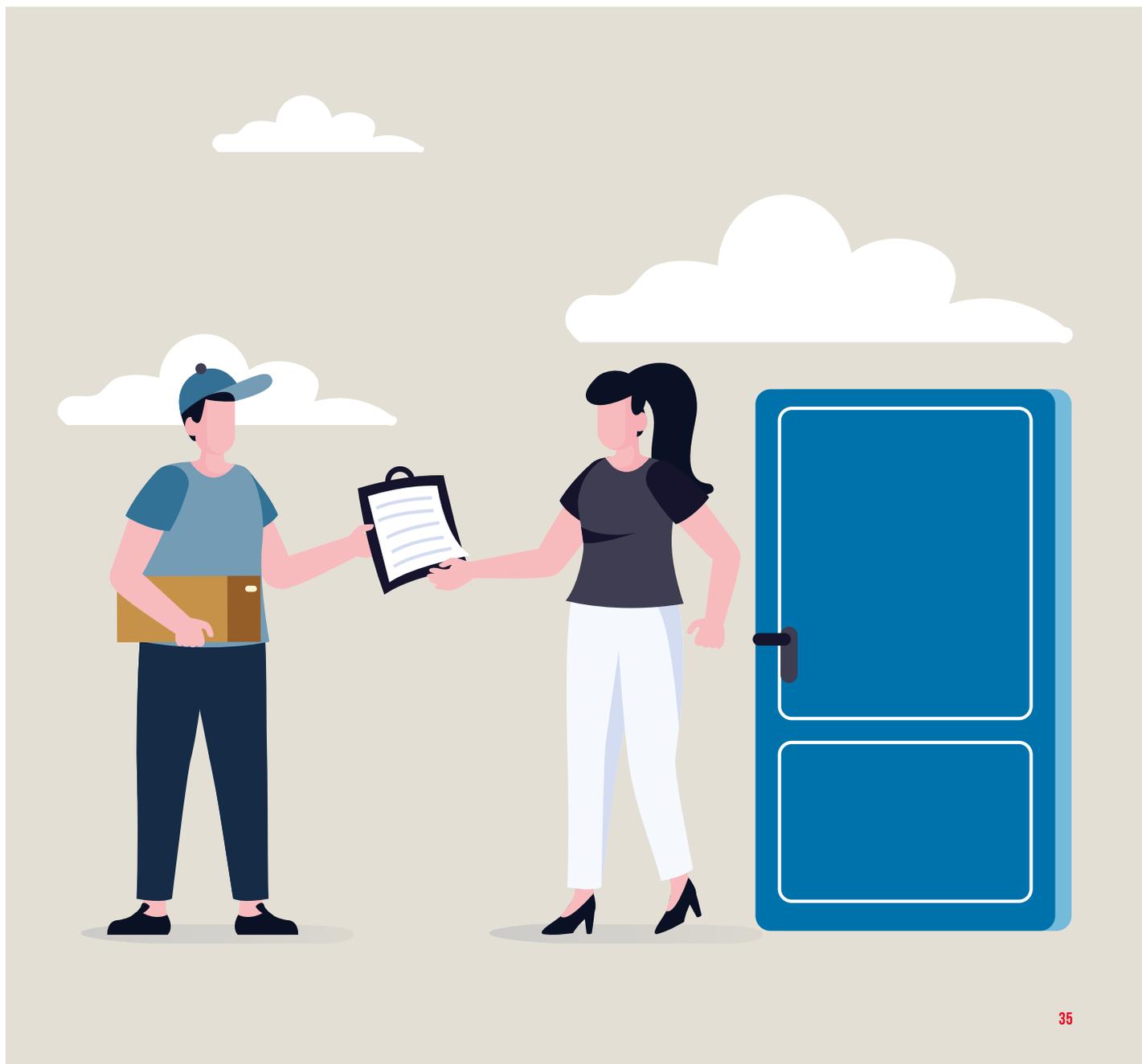
Au cours de l'année 2022, l'Institut a traité sept demandes de médiation ainsi que sept réclamations²⁷. En 2021, le nombre de dossiers de médiation traités s'élevait à 17.

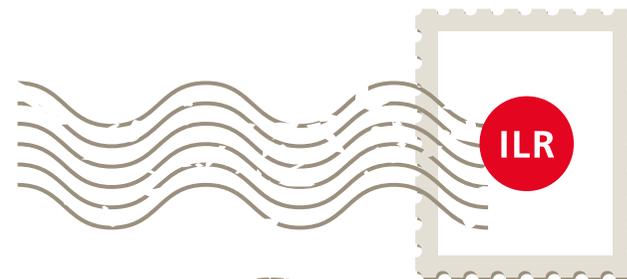
L'institut publie annuellement le rapport d'activité annuel du service de médiation qui présente les données relatives à la médiation en matière des services postaux.

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.

²⁷ 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

6. ANNEXES

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

ANNEXE 1

Le marché luxembourgeois des services postaux compte 38 prestataires actifs sur le marché des services postaux au 31 décembre 2022. 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

Fast Courier & Services

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

Overnight Euro Express

Picco Marco

Poney Express

Post Luxembourg

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

Identifiant	Codes	Question
I. All operators		
I.a Activity on your own behalf		
Turnover figures		
3.a1	ALL_FIN_L_OB_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
3.a2	ALL_FIN_L_OB_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
3.a3	ALL_FIN_L_OB_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
3.a4		Total turnover generated with letter mail services
3.b1	ALL_FIN_P_OB_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
3.b2	ALL_FIN_P_OB_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
3.b3	ALL_FIN_P_OB_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
3.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services
4.a1	ALL_FIN_P_OB_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services
4.a2	ALL_FIN_P_OB_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
4.a3	ALL_FIN_P_OB_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
4.a4	ALL_FIN_P_OB_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services
4.a5	ALL_FIN_P_OB_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
4.a6	ALL_FIN_P_OB_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
4.a7	ALL_FIN_P_OB_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
4.a8		Total Turnover generated with parcel delivery services
5.a		Total turnover generated with postal services

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

Identifier	Codes	Question
I.b Subcontracted activity		
Turnover figures		
9.a1	ALL_FIN_L_SUBED_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
9.a2	ALL_FIN_L_SUBED_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
9.a3	ALL_FIN_L_SUBED_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
9.a4		Total turnover generated with letter mail services
9.b1	ALL_FIN_P_SUBED_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
9.b2	ALL_FIN_P_SUBED_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
9.b3	ALL_FIN_P_SUBED_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
9.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services
10.a1	ALL_FIN_P_SUBED_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services
10.a2	ALL_FIN_P_SUBED_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
10.a3	ALL_FIN_P_SUBED_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
10.a4	ALL_FIN_P_SUBED_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services
10.a5	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
10.a6	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
10.a7	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
10.a8		Total Turnover generated with parcel delivery services
11.a		Total turnover generated with postal services

Identifier	Codes	Question
Volume figures		
12.a1	ALL_VOL_L_SUBED_DOM_NBULK	Volume of domestic letter mail (non-bulk)
12.a2	ALL_VOL_L_SUBED_DOM_BULK	Volume of domestic bulk mail
12.a3		Total volume of domestic letter mail services
12.b1	ALL_VOL_P_SUBED_DOM	Volume of domestic parcel delivery services
12.b2		Total volume of domestic parcel delivery services
13.a1	ALL_VOL_L_SUBED_IN_NBULK	Volume of international inbound letter mail (non-bulk)
13.a2	ALL_VOL_L_SUBED_IN_BULK	Volume of international inbound bulk mail
13.a3		Total volume of international inbound letter mail services
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

Identifier	Codes	Question
I.c Subcontractor activity		
Turnover figures		
15.a1	ALL_FIN_L_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
15.a2	ALL_FIN_L_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
15.a3	ALL_FIN_L_SUBOR_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services
15.a4		Total turnover generated with letter mail services
15.b1	ALL_FIN_P_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area
15.b2	ALL_FIN_P_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area
15.b3	ALL_FIN_P_SUBOR_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services
15.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services
16.a1	ALL_FIN_P_SUBOR_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services
16.a2	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
16.a3	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
16.a4	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services
16.a5	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)
16.a6	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)
16.a7	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services
16.a8		Total Turnover generated with parcel delivery services
17.a		Total turnover generated with postal services

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

Identifier	Codes	Question
II. USP & Licensed postal operators		
II.a USP & Licensed postal operators - Activity on your own behalf		
21.a1	USO_VOL_L_OB_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards
21.a2	USO_VOL_L_OB_DOM_BULK	Volume of bulk mail
21.a3	USO_VOL_L_OB_DOM_REGM	Volume of Registered mail
21.a4	USO_VOL_L_OB_DOM_INSM	Volume of Insured mail
21.a5		Total volume of domestic letter mail services
21.b1	USO_VOL_P_OB_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services
22.a1	USO_VOL_L_OB_IN	Volume of international inbound letter mail services
22.a2	USO_VOL_P_OB_IN	Volume of international inbound parcel delivery services
23.a1	USO_VOL_L_OB_OUT	Volume of international outbound letter mail services
23.a2	USO_VOL_P_OB_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services
II.b USP & Licensed postal operators - Subcontracted activity		
24.a1	USO_VOL_L_SUBED_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards
24.a2	USO_VOL_L_SUBED_DOM_BULK	Volume of bulk mail
24.a3	USO_VOL_L_SUBED_DOM_REGM	Volume of Registered mail
24.a4	USO_VOL_L_SUBED_DOM_INSM	Volume of Insured mail
24.a5		Total volume of domestic letter mail services
24.b1	USO_VOL_P_SUBED_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services
25.a1	USO_VOL_L_SUBED_IN	Volume of international inbound letter mail services
25.a2	USO_VOL_P_SUBED_IN	Volume of international inbound parcel delivery services
26.a1	USO_VOL_L_SUBED_OUT	Volume of international outbound letter mail services
26.a2	USO_VOL_P_SUBED_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services

Identifier	Codes	Question
II.c USP & Licensed postal operators - Subcontractor activity		
27.a1	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards
27.a2	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_BULK	Volume of bulk mail
27.a3	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_REGM	Volume of Registered mail
27.a4	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_INSM	Volume of Insured mail
27.a5		Total volume of domestic letter mail services
27.b1	USO_VOL_P_SUBOR_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services
28.a1	USO_VOL_L_SUBOR_IN	Volume of international inbound letter mail services
28.a2	USO_VOL_P_SUBOR_IN	Volume of international inbound parcel delivery services
29.a1	USO_VOL_L_SUBOR_OUT	Volume of international outbound letter mail services
29.a2	USO_VOL_P_SUBOR_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services

Identifier	Codes	Question
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)

III. Universal Service Provider

III.a USP only

Quality indicators

30.a1	USP_QUL_L_DEL_DOM_ONTIME	% of letters (fastest service) delivered on-time according to national performance indicator
30.b1	USP_QUL_O_DEL_INT_3DAYS	% of items delivered by D+3 (working days)
30.b2	USP_QUL_O_DEL_INT_5DAYS	% of items delivered by D+5 (working days)

Prices indicators

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

GLOSSAIRE

ANNEXE 3

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.

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.

SERVICES COLIS

Les services colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant une marchandise pesant jusqu'à 31,5 kg. Ils incluent les services colis express.

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 concernent généralement les factures, les imprimés ou autres documents portant l'adresse du destinataire.

COURRIER POSTAL

Un courrier postal est un envoi 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, p.ex. de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux (jusqu'à 2 kg) contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale. Il inclut les envois recommandés et à valeur déclarée. Les envois non adressés ne sont pas inclus.

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.

Le nombre de personnes employées concerne les personnes affectées à la prestation des services postaux sur le territoire luxembourgeois. Lorsque le prestataire de services postaux est établi dans un pays voisin, il est tenu de renseigner le nombre d'employés affectés à la prestation des services postaux à Luxembourg.

NOTIFICATION

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

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.

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.

SERVICES POSTAUX

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

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.

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).

ILR

INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE RÉGULATION

17, rue du Fossé
L-1536 Luxembourg
Luxembourg

Tél. (+352) 28 228 228
Fax (+352) 28 228 229

ilr.lu myilr.lu