



# RAPPORT STATISTIQUE DES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG EN 2016

Janvier 2018



17, rue du Fossé  
Adresse postale  
L-2922 Luxembourg

---

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

---

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

## Préface

---

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) publie le rapport statistique concernant le marché des services postaux au Luxembourg en 2016, qui présente une synthèse du suivi du marché national des services postaux ainsi que des caractéristiques du marché. Le premier état descriptif du marché du secteur postal luxembourgeois avait été publié en 2016 et portait sur la période 2013 - 2015.

Le rapport est établi sur base de la collecte des données auprès des prestataires de services postaux actifs sur le marché. Le suivi effectué au niveau national par l'ILR s'inscrit dans le processus de surveillance du marché européen des services postaux effectué par la Commission européenne.

Pour cette nouvelle édition, l'ILR distingue, d'une part l'activité effectuée par les prestataires de services postaux, sur le marché de détail, pour leurs clients finals et d'autre part, l'activité réalisée par des prestataires de services postaux intervenant, sur le marché de gros, auprès d'autres opérateurs postaux en tant que sous-traitants. En effet, il s'agit de dissocier le volume de lettres et de colis traité dans le cadre de la sous-traitance (et le chiffre d'affaire y afférent) afin d'éviter une double comptabilisation des volumes sous-traités et donc une surévaluation en termes financiers et volumétriques du marché national pour disposer de données statistiques conformes au trafic effectif du marché postal national. Cette démarche s'est traduite par l'introduction d'une nouvelle méthodologie visant à dissocier l'activité réalisée dans le cadre de la sous-traitance de l'activité réalisée sur le marché de détail. De fait, des écarts, parfois significatifs, au niveau de certains indicateurs ont été constatés pour l'année 2016 par rapport aux années précédentes.

Par ailleurs, il est important de relever que la Commission européenne a abandonné certains indicateurs du questionnaire, notamment au niveau des envois postaux, ce qui a également induit des écarts dans les données statistiques de 2016 par rapport aux données des années précédentes.

Le présent rapport reprend les indicateurs de suivi du secteur postal national tels que le marché postal, les envois de courrier postal, les colis et courrier express, le service postal universel, ainsi que la qualité des services postaux prestés.

Les indicateurs présentés sont ceux déterminés par la Commission européenne dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue de la surveillance des marchés au niveau européen. Ils peuvent différer des termes définis dans la législation nationale sur les services postaux actuellement en vigueur (voir glossaire<sup>1</sup>).

Sur les 26 prestataires de services postaux notifiés auprès de l'ILR, seuls 22 ont participé à la collecte des données statistiques effectuée par l'Institut en 2016. Ainsi, les données statistiques présentées dans le présent rapport correspondent aux données communiquées par les 22 prestataires de services postaux participants.

---

<sup>1</sup> <https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-83.pdf>

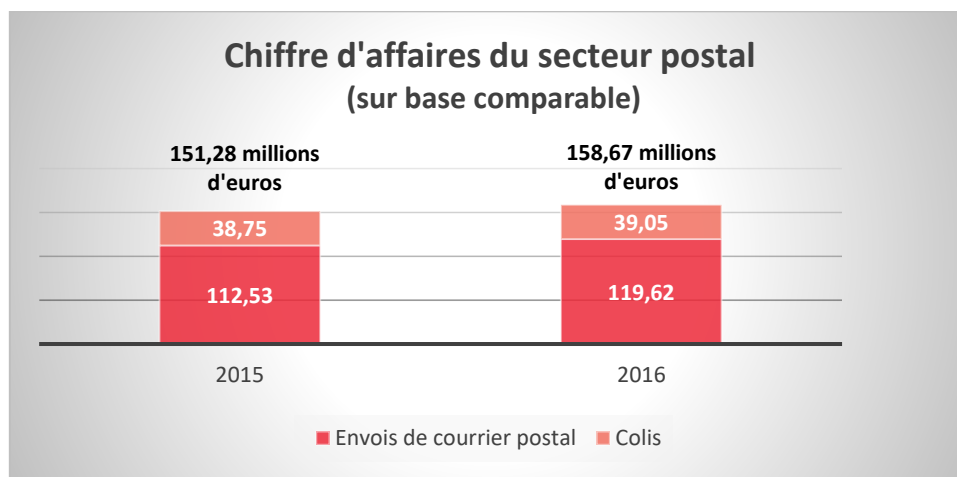
## Sommaire

---

1. Le marché postal .....	4
2. Les envois de courrier postal.....	5
3. Les colis et le courrier express.....	8
4. Le service postal universel.....	9
5. La qualité des services postaux prestés .....	10
6. La sous-traitance dans le secteur des services postaux .....	11

## 1. Le marché postal

Selon les données collectées, le chiffre d'affaires total du secteur postal s'élève à 158,67 millions d'euros en 2016, en une hausse de 4,9% entre 2015 et 2016. Il comprend d'une part le chiffre d'affaires des envois de courrier postal qui s'élève à 119,62 millions d'euros et d'autre part, celui des colis et courrier express qui totalise 39,05 millions d'euros.

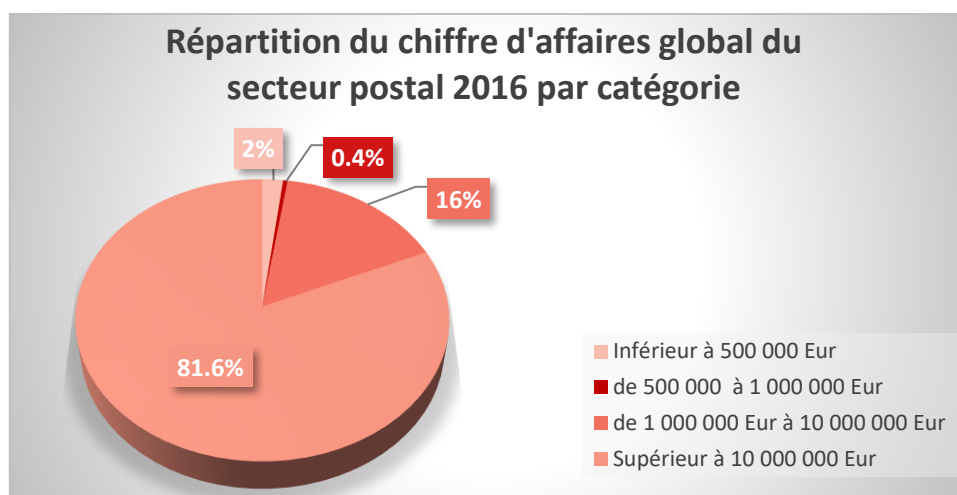


En termes de volumes traités en 2016 sur l'ensemble du marché des services postaux, les envois de correspondance nationaux et transfrontaliers représentent 190,9 millions d'unités et les colis et courrier express totalisent 7,9 millions d'unités. Bien que le segment des envois de courrier postal représente 96% des volumes traités, il ne réalise que 75,4% des revenus du secteur. Ainsi, le trafic des envois de correspondance représente 99% du marché national, 81% du trafic transfrontalier entrant et 96% du trafic transfrontalier sortant. La part du volume des envois de correspondance est donc nettement prépondérante sur le marché des services postaux. Pour autant, au niveau du trafic transfrontalier entrant, la part des colis et courrier express représente 19% du volume transfrontalier entrant.

Un prestataire supplémentaire a été enregistré en 2016, ce qui porte à 26, le nombre de prestataires de services postaux enregistrés auprès de l'ILR.

Selon les données statistiques collectées pour l'année 2016, le secteur totalise plus de 1 860 employés répartis entre le prestataire désigné du service postal universel, Post Luxembourg avec plus de 1 300 employés, deux prestataires employant entre 50 et 200 personnes, 10 prestataires employant moins de 50 personnes et neuf moins de 10 employés.

Au niveau du secteur, 12 prestataires de services postaux enregistrent un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros, huit prestataires déclarent un chiffre d'affaires entre un et dix millions et deux déclarent un chiffre d'affaires supérieur à dix millions d'euros.



Les données collectées montrent que deux prestataires enregistrent plus de 81% du chiffre d'affaires total du secteur postal, huit prestataires totalisent 16%, et 12 représentent 2,4% du chiffre d'affaires total. Il existe donc de fortes disparités dans la répartition du chiffre d'affaires total du secteur postal en termes d'activité, de taille et de revenu des prestataires actifs sur le marché postal luxembourgeois. En effet, en 2016, 54% des prestataires de services postaux déclarent un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros et totalisent 2,4% du chiffre d'affaires de l'ensemble du secteur postal.

---

La répartition du chiffre d'affaires global du secteur montre une forte concentration et de fait, une forte concentration de l'activité du secteur sur un nombre restreint de prestataires. La structure actuelle du marché postal est très stable du point de vue des indicateurs mesurés, et n'a que faiblement évolué depuis 2013.

---

## 2. Les envois de courrier postal

---

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

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

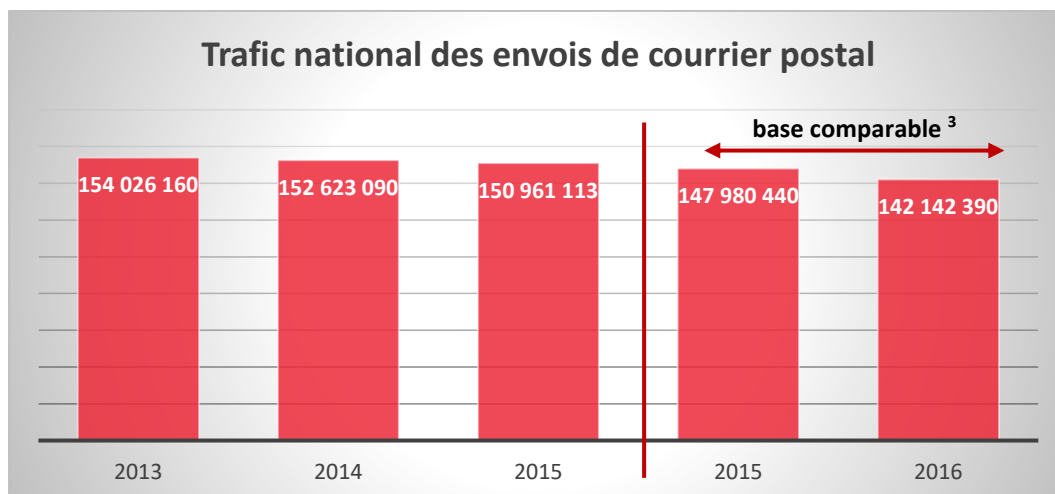
Les envois de courrier postal sont des envois portant une adresse à laquelle ils doivent être acheminés par le prestataire de services postaux. Il s'agit des envois de correspondance (lettres, cartes postales, envois

---

<sup>2</sup> Les indicateurs sont définis dans le glossaire établi par la Commission européenne dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue de la surveillance du marché postal.  
<https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-83.pdf>

recommandés et envois à valeur déclarée), des autres imprimés (journaux, périodiques, catalogues, livres, ...), des petits colis (jusqu'à 2kg) et du publipostage avec adresse.

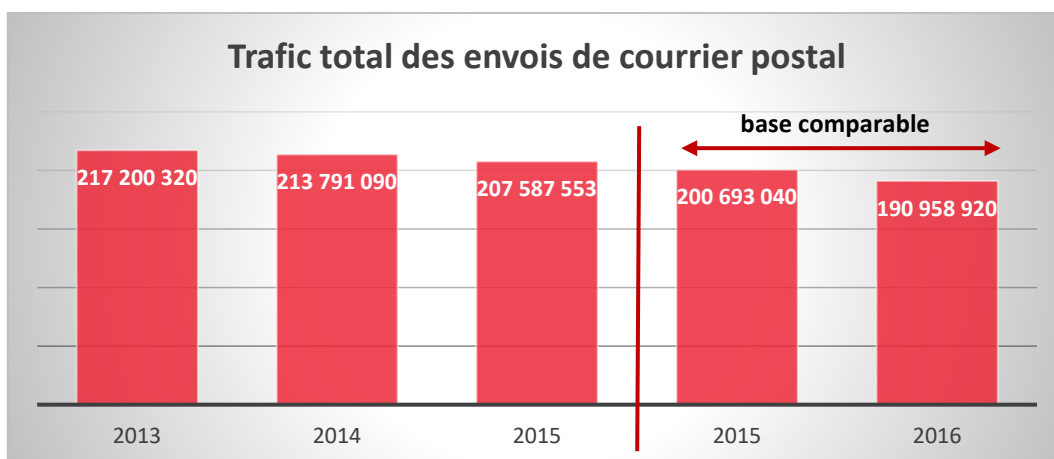
Au **niveau national**, le nombre des envois de courrier postal est en baisse constante depuis 2013 et atteint 142,1 millions d'unités en 2016, en baisse de 4% par rapport à 2015.



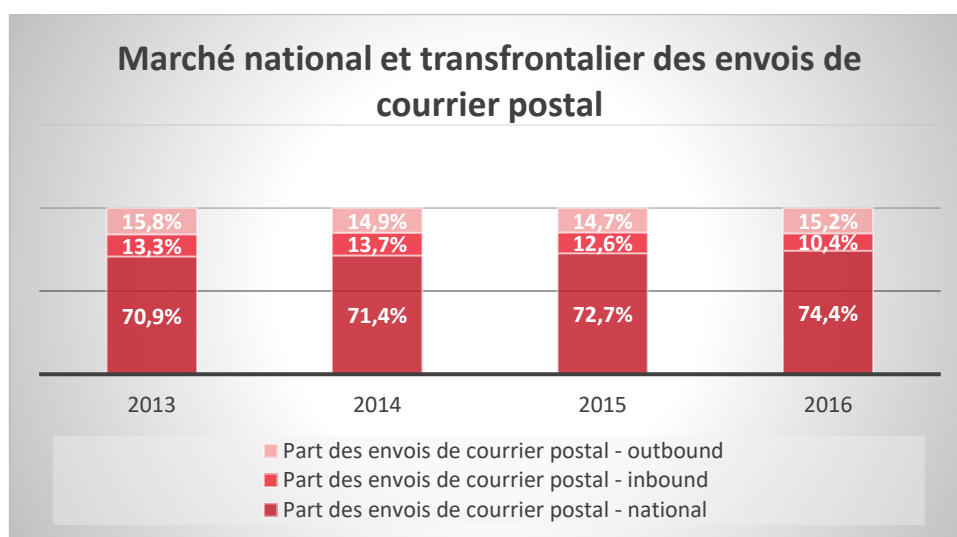
Par ailleurs, le trafic national des envois en nombre s'élève à 81,9 millions d'unités en 2016, ce qui correspond à une baisse de 2% par rapport à 2015. Les envois en nombre sont postés par un client à une seule occasion, au même bureau de poste et dans une quantité définie. Ils se rapportent au courrier tel que notes, factures, états financiers, publipostage, qui peut être posté dans les points de vente du prestataire de services postaux ou être collecté par le prestataire dans les locaux du client. La part des envois en nombre qui représente 59% des envois de courrier postal nationaux, augmente de trois points par rapport au trafic total des envois postaux.

Le **trafic inbound** (trafic transfrontalier entrant) enregistre 19,8 millions d'unités. Le **trafic outbound** (trafic transfrontalier sortant) s'élève à près de 28,9 millions d'unités, dont 79% est traité par Post Luxembourg. Ainsi, en ce qui concerne le traitement du trafic transfrontalier (in- et out-bound), la part du prestataire désigné du service postal universel est inférieure à celle qu'il détient dans le trafic national. La part des autres prestataires des services postaux est plus importante dans le trafic transfrontalier que dans le trafic national.

<sup>3</sup> Dans les graphiques avec un historique, l'année 2015 est présentée à deux reprises avec une séparation qui signifie l'introduction d'une nouvelle méthodologie visant à distinguer l'activité réalisée dans le cadre de la sous-traitance de l'activité réalisée sur le marché de détail. Ainsi, l'année 2015 est représentée dans la continuité des données historiques déjà publiées (à gauche de la ligne), mais aussi suivant la nouvelle méthodologie (à droite) afin d'expliquer la tendance entre les deux années consécutives 2015 et 2016. Voir également le graphique suivant.



Le trafic total des envois de courrier postal comprend le trafic national ainsi que le trafic transfrontalier in- et out-bound. Entre 2015 et 2016, le trafic total enregistre une baisse de 4,8% et s'établit à 190,9 millions d'unités traitées. La part des envois de courrier postal sur le marché national représente 74,4% du trafic total, soit plus de 142 millions d'unités. Le trafic transfrontalier représente donc 25,6% du trafic total avec une prépondérance du trafic transfrontalier sortant.



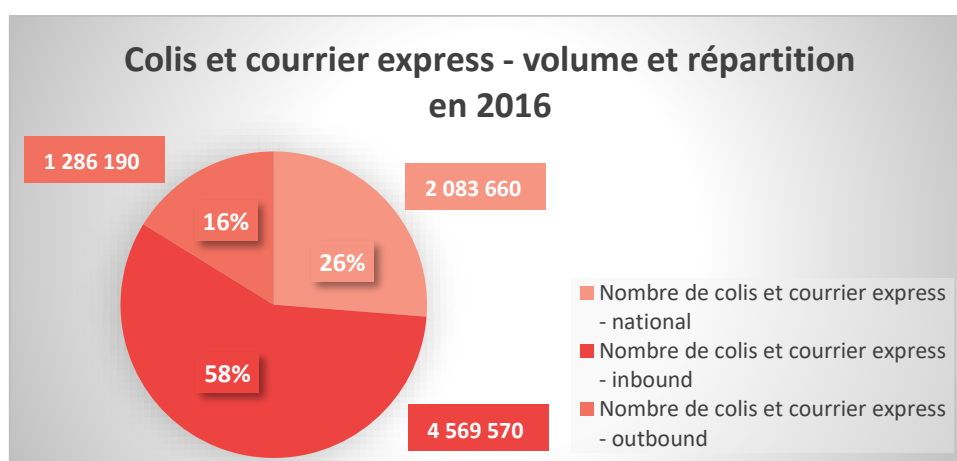
Le trafic des envois de courrier postal enregistre une nouvelle baisse en 2016 tant au niveau des envois nationaux que des envois transfrontaliers, in- et out-bound. Cette tendance se constate depuis 2013.

### 3. Les colis et le courrier express

Les services de colis ordinaires correspondent aux envois contenant une marchandise et envoyés via un service standard, c'est-à-dire ni express, ni courrier, et acheminés soit par le prestataire désigné du service postal universel soit par un autre prestataire. Les services proposés visent à répondre aux besoins spécifiques des clients finals (track and trace, assurance, différents délais de livraison, ...). Les colis se distinguent des envois de courrier postal et du transport de marchandises sur la base des limites inférieures et supérieures de poids (de 2 à 20 kg).

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

Le trafic des colis et courrier express (national et transfrontalier) totalise un volume de près de 8 millions d'unités en 2016, avec un volume de 2,1 millions d'unités pour le trafic national, de 4,6 millions d'unités pour le trafic transfrontalier entrant, et de 1,3 millions pour le trafic sortant. La part des services de colis et courrier express correspond à 1% du marché postal national, celle du trafic entrant, à 19% du trafic total entrant et celle du trafic sortant, à 4% du trafic total sortant. Ainsi au Luxembourg, le trafic transfrontalier porte sur 74% du trafic des colis et courrier express total, ce qui démontre l'importance des envois transfrontaliers par rapport aux envois sur le territoire national. Ce constat est d'ailleurs spécifique au Luxembourg par rapport aux autres pays européens pour lesquels le marché national domine largement le marché des envois transfrontaliers de colis.



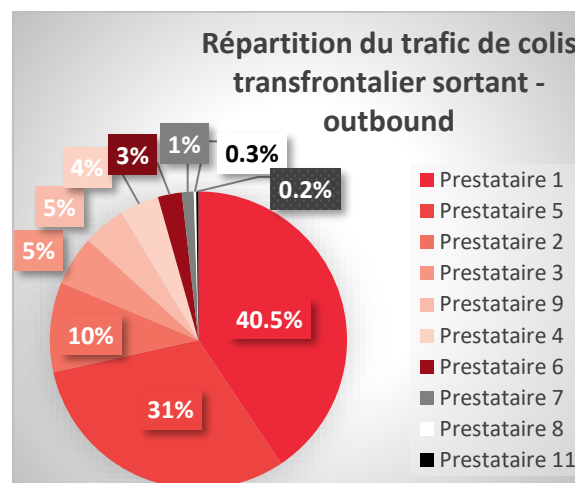
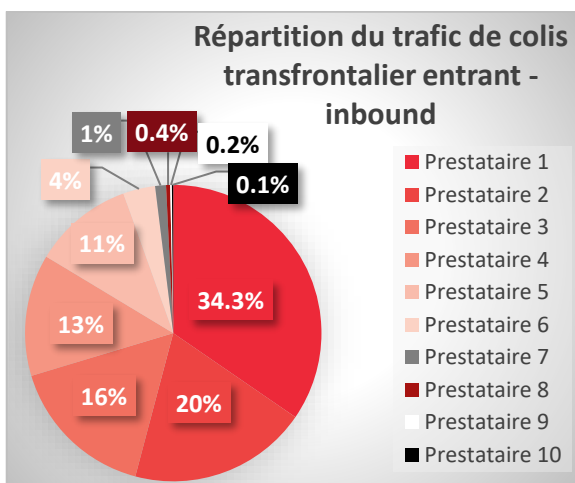
La part du trafic national correspond à 26% du trafic total généré par les services de colis et courrier express, alors que celle du trafic inbound atteint 58%. Le trafic transfrontalier entrant, largement supérieure à celui du trafic national, est en augmentation constante depuis 2014.



La croissance continue du trafic transfrontalier entrant des colis s'explique par une croissance continue du volume du commerce électronique auprès de sites internet basés à l'étranger. En revanche, le volume des colis dans le trafic national et dans le trafic transfrontalier sortant restent stables depuis 2014.

Sur le marché national, les volumes traités par Post Luxembourg sont notablement supérieurs à ceux des autres prestataires. En revanche, au niveau du marché transfrontalier, la prépondérance des autres prestataires est très marquée, avec une part de marché supérieure à 80% du trafic in- et out-bound en 2016 ; cette répartition des parts de marché entre Post Luxembourg et les autres prestataires varie peu depuis 2014.

La répartition du trafic transfrontalier suivant les prestataires de service montre une segmentation du marché transfrontalier différente de celle du marché national. Concernant le trafic entrant, 85% du trafic est traité par quatre principaux prestataires sur dix prestataires actifs tandis que pour le trafic sortant, quatre prestataires sur dix se partagent 87% du marché. De plus, sur les cinq principaux prestataires de chacun de ces marchés, quatre représentent les acteurs principaux des deux marchés transfrontaliers.



## 4. Le service postal universel

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

Le service universel englobe les types d'envois suivants :

- envois de correspondance : le courrier ordinaire et les cartes postales, les envois en nombre portant une adresse ;
- autres envois postaux adressés : les imprimés, tels que revues, journaux, catalogues, périodiques, les recommandés, les envois à valeur déclarée et autres envois spécifiques (documents à l'usage des malvoyants, échantillons de marchandises, envois «phonopost») ;

- petits colis contenant des marchandises portant une adresse et pesant jusqu'à 10 kg (trafic national) ou jusqu'à 20 kg (trafic originaire d'un autre État membre de l'Union européenne).

Le service postal universel concerne essentiellement les envois postaux dont la part des envois de correspondance et autres représente 98% du trafic total enregistré, la part des colis étant marginale avec 2%. Le trafic des colis enregistre une augmentation en volume de 10,4% de 2015 à 2016. La part du prestataire désigné du service universel reste largement prépondérante sur le marché des colis par rapport à celle des autres prestataires.

## 5. La qualité des services postaux prestés

---

Le nombre de points d'accès du prestataire désigné du service universel est passé de 114 en 2015 à 96 en 2016. Cette diminution s'inscrit dans une tendance qui pourrait s'amplifier dans les années à venir. De même, le nombre de boîtes postales diminue de 5 768 en 2015 à 5051 en 2016. Parallèlement, le nombre de points automatiques de distribution<sup>4</sup> « pack up » augmente de 32 à 72 en 2016. Cette augmentation traduit un besoin croissant en nombre de points de distribution des colis du fait de l'augmentation continue du trafic national et international de colis généré par le développement du commerce électronique et de l'adaptation aux besoins des clients finals en matière de retrait des colis.

---

Alors que le nombre de points d'accès de Post Luxembourg ainsi que celui des boîtes postales sont en constante diminution depuis 2013, les points automatiques de distribution (points pack up) enregistrent une augmentation significative.

---

L'ILR a défini des normes de qualité relatives à la prestation de service universel dans le règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013 fixant les critères et les procédures d'octroi d'autorisations de fournir des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel, les normes de qualité à respecter par les titulaires, ainsi que le contrôle du respect de ces normes (ci-après « le règlement P13/10/ILR »). Ainsi, l'indicateur de délai d'acheminement du courrier est le pourcentage de courrier remis dans un délai d'acheminement défini conformément à l'indicateur de performance national, lui-même déterminé dans le règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013. La durée d'acheminement des envois postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel est fixée à J+2, laquelle doit être garantie pour 85% des envois postaux concernés conformément à l'article 4 du règlement P13/10/ILR.

Selon le rapport annuel de l'ILR concernant le contrôle de performances de qualité de service du courrier national<sup>5</sup> publié le 15 décembre 2017, le délai d'acheminement défini à J+2 jour ouvrable couvre 99,5% du courrier postal remis en 2016. Ce taux, largement supérieur au taux de 85% fixé dans l'article 4 du règlement P13/10/ILR, reste stable entre 2015 et 2016.

---

<sup>4</sup> Cet indicateur a été introduit dans le questionnaire de la collecte des données de 2017 par la Commission européenne.

<sup>5</sup> Rapport annuel de l'Institut luxembourgeois de régulation relatif au contrôle de performances de qualité de service du courrier national et intracommunautaire :

<https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-82.pdf>

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

L'Institut a été saisi d'une seule demande de médiation en matière de services postaux en 2016. Au cours des années précédentes, deux demandes ont été introduites auprès de l'ILR en 2014 et une en 2015, année durant laquelle ces trois demandes ont été clôturées. En revanche, l'Institut n'a été saisi d'aucune réclamation conformément à l'article 15 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

## 6. La sous-traitance dans le secteur des services postaux

---

Lors des exercices précédents, les données collectées ont montré que certains prestataires de services postaux sous-traitent une partie de leurs activités et que, donc parallèlement, d'autres prestataires interviennent en tant que sous-traitants. Il n'avait pas été possible, pour autant, d'isoler les données statistiques relatives à la sous-traitance, ce qui, de fait, induisait une surévaluation en termes financiers et volumétriques du marché national des services postaux.

L'approche adoptée pour le présent exercice a permis de distinguer les activités de services postaux effectués directement pour des clients finals des activités effectuées par des prestataires de services postaux pour d'autres prestataires du secteur dans le cadre de la sous-traitance. La nouvelle structure du questionnaire de collecte des données statistiques a donc permis de mettre en évidence l'activité de sous-traitance en documentant les volumes et les chiffres d'affaires relatifs à la sous-traitance des activités postales pour les prestataires concernés.

Aussi, pour les indicateurs dont les activités font l'objet de sous-traitance, l'introduction de cette nouvelle approche a pu induire des écarts, dans certains cas significatifs, pour l'année 2016 par rapport aux années précédentes.

Suivant les données statistiques collectées, le chiffre d'affaires réalisé dans le cadre de la sous-traitance des envois postaux s'élève à plus de six millions d'euros en 2016. La sous-traitance de services postaux concerne majoritairement le trafic national avec près de 8,2 millions d'envois de courrier postal et 0,6 millions de colis. La sous-traitance du trafic transfrontalier ne concerne que les colis, avec moins d'un million de colis pour le trafic entrant et plus de 0,1 million pour le trafic sortant.

L'activité sous-traitée dans le cadre du service universel porte sur le trafic national et enregistre 8,1 millions d'envois postaux et 0,3 million de colis.

---

En ce qui concerne les envois de courrier postal, la sous-traitance concerne le marché national. En ce qui concerne les colis, la sous-traitance porte surtout sur le trafic transfrontalier entrant.

---

Les collectes de données statistiques à venir permettront d'établir les tendances du marché des services postaux dans le cadre de la sous-traitance sur plusieurs années.