



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG RAPPORT STATISTIQUE ANNÉE 2018

Décembre 2019



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

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

www.ilr.lu

Préface

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « ILR » ou « l'Institut ») publie le rapport statistique concernant le marché des services postaux au Luxembourg en 2018. Ce rapport, publié annuellement, présente la situation du marché du secteur postal luxembourgeois depuis 2015 et constitue une synthèse du suivi du marché national des services postaux.

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 des 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 dans le cadre d'un contrat conclu entre le prestataire et le client final. Les données statistiques présentées dans ce rapport concernent uniquement le marché de détail, les données du marché de gros n'étant pas reprises dans les statistiques (hormis celles concernant l'emploi).

Le rapport présente les indicateurs de suivi du secteur postal national, tels que les chiffres d'affaires, les volumes, les parts de marché concernant le marché postal, les envois de courrier postal, les services 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 du secteur postal luxembourgeois. Les indicateurs du glossaire peuvent différer des termes définis dans la législation nationale sur les services postaux actuellement en vigueur.

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

Lors de la précédente collecte de données statistiques, l'Institut a introduit des indicateurs relatifs aux chiffres d'affaires et aux volumes concernant le trafic transfrontalier entrant et sortant en distinguant intra- et extra-EU (Union européenne) au regard de la réglementation relative aux services de livraison transfrontalière de colis.

Les services postaux comprennent, d'une part les services d'envois de courrier postal, et d'autre part les services de colis qui incluent également les services de colis express et couvrent le marché national, le marché transfrontalier entrant et le marché transfrontalier sortant.

Les prestataires actifs sur le segment de marché des services de colis express² se distinguent des autres prestataires de services postaux par des volumes d'activité moins importants qui s'élèvent, le plus souvent, à quelques dizaines de milliers de colis. Certains de ces prestataires sont actifs sur les marchés de services de colis et de services de colis express.

¹ <https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-91.pdf>

² Il s'agit, par exemple, de CitEx SARL, De Coursier SARL, Défi Express SARL, Fast Courier & Services, Go! Express & Logistics SARL, Michel Greco SA, Overnight Euro Express SARL, S&S Multiservices SARL, Xpress Logistics SARL.



Le présent rapport repose sur les données statistiques communiquées par 24 prestataires de services postaux actifs sur le marché luxembourgeois qui ont participé à l'actuelle collecte des données statistiques.

Il est à noter qu'au regard de la loi du 1er août 2019 portant modification de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, l'Institut dispose désormais des pouvoirs de sanctions en cas de non-respect de l'obligation des prestataires à fournir les données statistiques qui leur sont demandées par l'Institut.

Certaines données statistiques de l'année 2017 présentées dans le rapport précédent ont été ajustées dans le présent rapport suivant les données transmises par les prestataires de services postaux lors de la collecte de cette année. Les données actualisées sont présentées en italique dans les graphiques.

Table des matières

1. Le marché des services postaux.....	6
1.1. Chiffre d'affaires du secteur des services postaux	6
1.2. Volumes traités sur le marché des services postaux	7
1.3. Indicateurs du marché des services postaux	8
1.4. Caractéristiques du secteur des services postaux	9
1.4.1. Emplois dans le secteur postal.....	9
1.4.2. Structure du secteur	10
1.4.3. Marché postal de gros	11
2. Les envois de courrier postal	12
2.1. Marché des envois de courrier postal.....	12
2.2. Trafic national des envois de courrier postal.....	13
2.3. Trafic transfrontalier des envois de courrier postal	14
2.4. Tarifs des envois de courrier postal	14
3. Les services de colis	16
3.1. Marché des services de colis.....	16
3.2. Répartition du trafic national des services de colis	19
3.3. Répartition du trafic transfrontalier des services de colis	20
3.4. Tarifs des services de colis	21
4. Le service postal universel	23
5. La qualité des services postaux prestés.....	24
5.1. Points d'accès.....	24
5.2. Qualité des services postaux.....	25
5.3. Médiation.....	25
6. Annexes.....	26

Graphiques

Graphique 1 : Marché des services postaux – Chiffres d'affaires en millions d'euros	6
Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires total entre les différents services postaux	7
Graphique 3 : Marchés des services postaux – Volumes en millions d'unités	8
Graphique 4 : Répartition du volume total entre les services postaux	8
Graphique 5 : Répartition du chiffre d'affaires total entre les services postaux.....	8
Graphique 6 : Répartition des emplois dans le secteur postal	10
Graphique 7 : Répartition du chiffre d'affaires global du secteur postal 2018 par catégorie	10
Graphique 8 : Marché total des envois de courrier postal en millions d'unités.....	12
Graphique 9 : Marché national et marché transfrontalier du volume des envois de courrier postal.....	13
Graphique 10 : Trafic national des envois de courrier postal en millions d'unités	13
Graphique 11 : Tarifs d'un envoi de courrier postal (20g) - National	15
Graphique 12 : Tarifs d'un envoi de courrier postal (20g) - International.....	15
Graphique 13 : Évolution du trafic de colis par segments en millions d'unités.....	17
Graphique 14 : Évolution du chiffre d'affaires par segments en millions d'euros	17
Graphique 15 : Répartition du trafic de colis par segments – National, transfrontalier entrant et sortant	18
Graphique 16 : Répartition du chiffre d'affaires des services de colis par segments – National, transfrontalier entrant et sortant.....	18
Graphique 17 : Répartition du trafic national de colis par prestataires de services postaux.....	19
Graphique 18 : Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataires de services postaux	20
Graphique 19 : Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataires de services postaux.....	20
Graphique 20 : Tarifs d'un envoi de colis (2kg) - National.....	21
Graphique 21 : Tarifs d'un envoi de colis (2kg) - International	22
Graphique 22 : Evolution du nombre de points de distribution – Pack up	24
Graphique 23 : Courrier postal distribué à J+2	25

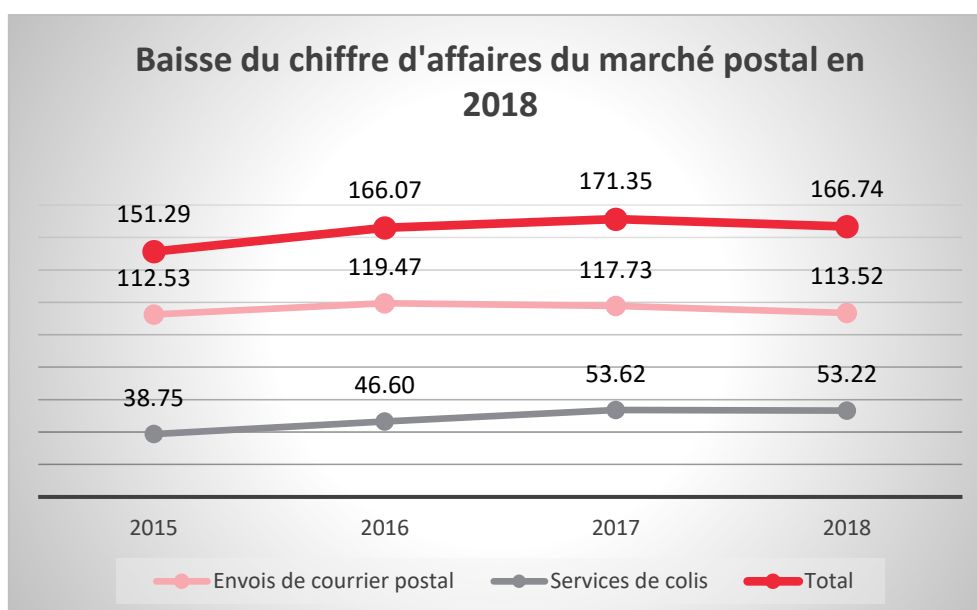
1. Le marché des services postaux

1.1. Chiffre d'affaires du secteur des services postaux

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

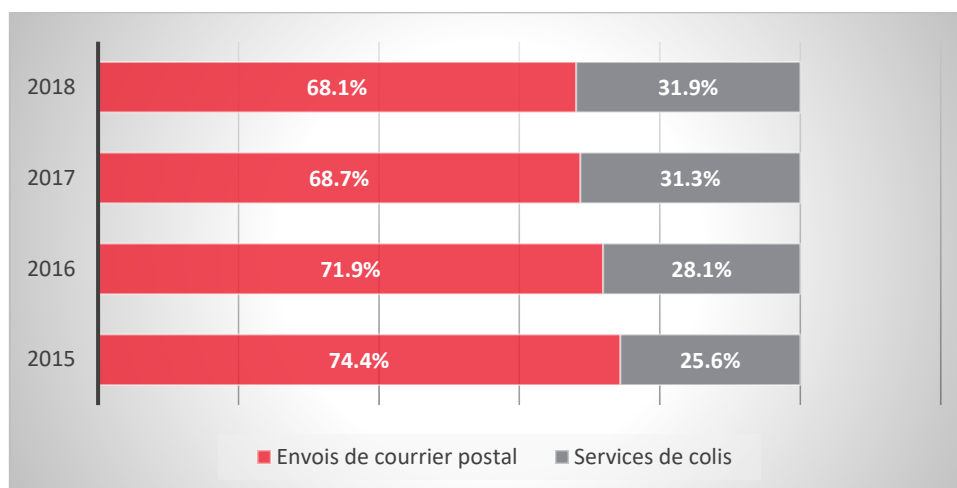
Selon les données collectées, le chiffre d'affaires total du secteur postal s'élève à 166.74 millions d'euros en 2018, en baisse de 2.7% sur base annuelle. Après plusieurs années de hausse, le chiffre d'affaires des services postaux connaît ainsi une faible diminution en 2018. Il comprend d'une part, le chiffre d'affaires des envois de courrier postal qui s'élève à 113.52 millions d'euros, en baisse de 3.6% par rapport à 2017 et d'autre part, celui des services de colis qui totalise 53.22 millions d'euros en légère diminution de 0.7% par rapport à 2017.

Le chiffre d'affaires total du secteur a connu une croissance constante de 2015 à 2017. En 2016, la hausse globale est soutenue par l'accroissement du chiffre d'affaires des envois de courrier postal suite à l'augmentation des tarifs postaux en septembre 2015 et suite à l'augmentation du trafic des services de colis. En revanche en 2017, l'augmentation du chiffre d'affaires total de 3.2% provient exclusivement de la croissance du chiffre d'affaires des services de colis.



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

Les services de colis représentent 31.9 % du chiffre d'affaires total du secteur postal et les services d'envois de courrier postal 68.1% en 2018. La part des services de colis dans le chiffre d'affaires total est en constante augmentation depuis 2015 ; elle est passée de 25.6% à 31.9%, soit une progression de 6.3 points entre 2015 et 2018.



Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires total entre les différents services postaux

Au regard des données publiées par les autorités de régulation des pays voisins, la répartition du chiffre d'affaires entre les services de colis et les envois de courrier postal revêt un caractère particulier au Luxembourg par rapport à celle constatée dans les pays voisins. A titre de comparaison, les services de colis et express représentaient 50% du chiffre d'affaires total du secteur postal en Belgique³ en 2017 et 52.3% en Allemagne⁴ en 2016.

1.2. Volumes traités sur le marché des services postaux

Le volume total des envois postaux s'élève à 188.38 millions d'envois, en baisse de 3.2% par rapport à 2017. Les envois de courrier postal représentent 178.43 millions d'unités, avec une baisse de 3.9%. Les services de colis totalisent 9.95 millions d'unités, en croissance de 11.6%. Le segment des envois de courrier postal représente 94.7% des volumes totaux traités, mais ne réalise que 68.1% des revenus du marché total des services postaux.

La part des envois de courrier postal sur le total des envois postaux reste bien supérieure par rapport à celle des services de colis. Cependant elle régresse continuellement par rapport à l'augmentation soutenue du trafic des colis dont la part passe de 3.6% à 5.3% du marché des services postaux entre 2015 et 2018.

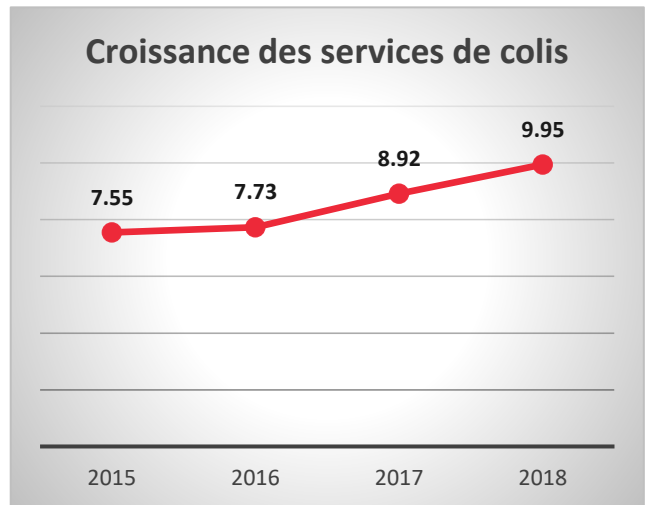
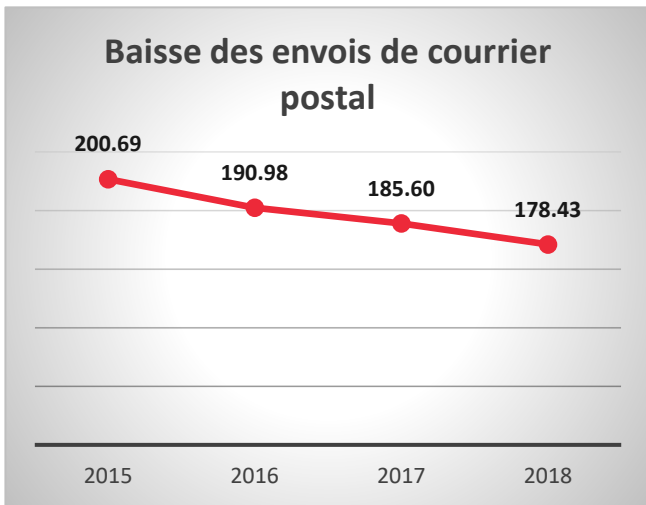
Le Luxembourg figure parmi les États membres de l'Union européenne avec une baisse modérée du volume des envois de courrier postal dont le taux de croissance négatif annuel composé (CAGR_(2015,2018))⁵ est de -3.8% sur la période 2015 - 2018.

³ Voir IBPT, Communication du conseil de l'IBPT du 23 novembre 2018 concernant l'Observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2017, Novembre 2018.

⁴ Voir BNetzA, 20 Jahre Postgesetz Bestandsaufnahme der Markt-, Wettbewerbs und Universaldienstentwicklung, Avril 2018.

⁵ CAGR : Compound Annual Growth Rate (taux de croissance annuel composé).

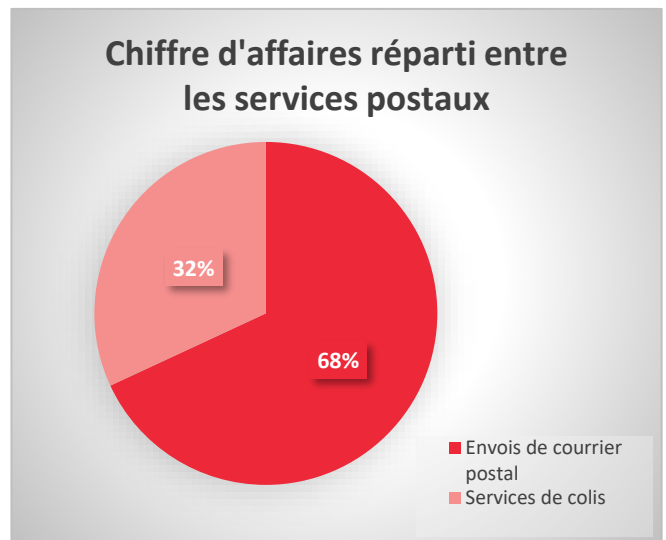
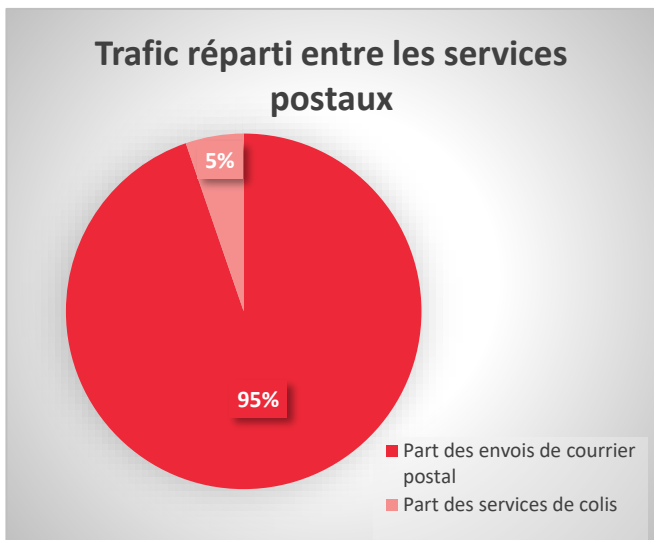
$$CAGR(t_0, t) = \left(\frac{V(t)}{V(t_0)} \right)^{\frac{1}{t-t_0}} - 1$$



Graphique 3 : Marchés des services postaux – Volumes en millions d'unités

1.3. Indicateurs du marché des services postaux

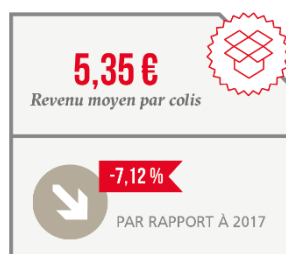
Comme indiqué dans les graphiques suivants, les services de colis représentent plus de 32% du chiffre d'affaires total du secteur postal, alors qu'ils ne représentent que 5.3% du volume traité.



Graphique 4 : Répartition du volume total entre les services postaux

Graphique 5 : Répartition du chiffre d'affaires total entre les services postaux

Le **revenu moyen par colis** s'élève à 5.35 euros en 2018, en baisse de 7.12% par rapport à 2017.



Le **revenu moyen par envoi de courrier postal** reste stable à 0.64 euros.



Le **nombre moyen** de colis reçus mensuellement par habitant est de 1.16 en 2018.



MOYENNE
PAR MOIS
PAR HABITANT



Le **nombre moyen** de courriers postaux reçus mensuellement par habitant est de 20.21 en 2018.



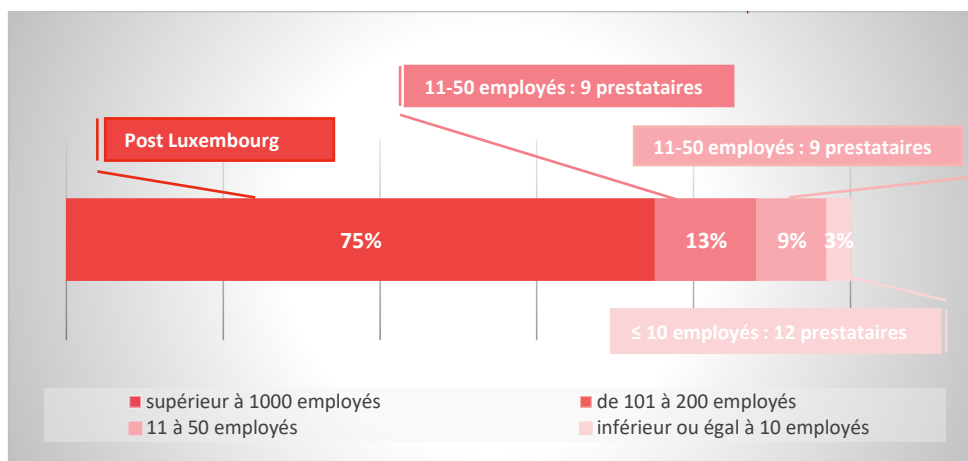
1.4. Caractéristiques du secteur des services postaux

Les prestataires de services postaux inscrits dans le registre public auprès de l'ILR en 2018 sont au nombre de 28, avec la notification de deux nouveaux prestataires et le retrait d'un autre prestataire pour cause de cessation d'activité dans les services postaux.

1.4.1. Emplois dans le secteur postal

Selon les données statistiques collectées, le secteur postal occupe plus de 1 700 personnes réparties entre le prestataire désigné du service postal universel, Post Luxembourg qui emploie plus de 1 300 personnes, soit plus de 75% des emplois du secteur, deux prestataires employant entre 51 et 200 personnes, neuf prestataires employant entre 11 et 50 personnes et 12 prestataires employant moins de 10 personnes.

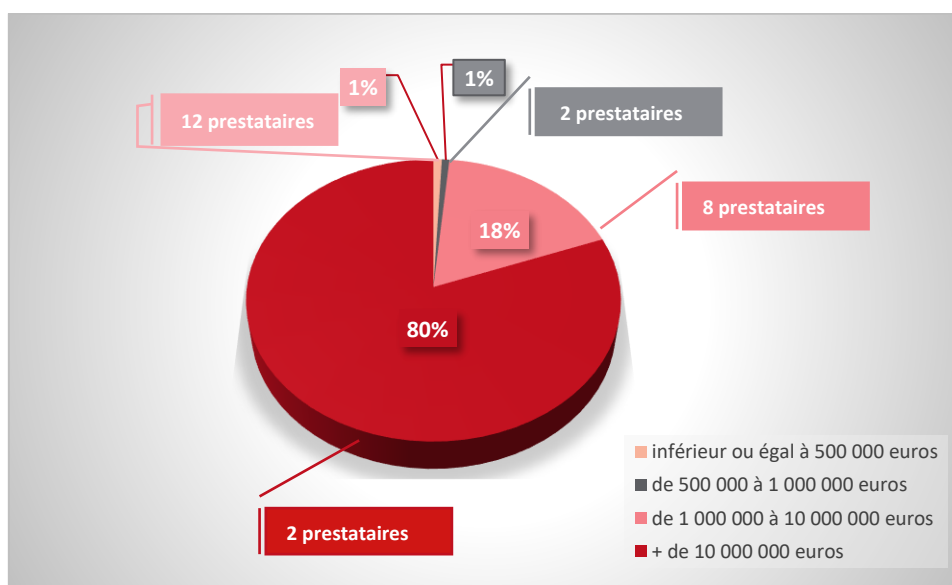
La répartition des emplois dans le secteur postal est renseignée dans le graphique ci-dessous.



Graphique 6 : Répartition des emplois dans le secteur postal

1.4.2. Structure du secteur

Le chiffre d'affaires global du secteur postal est réparti entre 12 prestataires de services postaux enregistrant un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros, 10 prestataires déclarant un chiffre d'affaires entre un et dix millions d'euros et deux ayant un chiffre d'affaires supérieur à dix millions d'euros. Les données collectées montrent que ces deux prestataires réalisent 80% du chiffre d'affaires total du secteur postal. Le détail de la répartition du chiffre d'affaires des envois de courrier postal et celui des services de colis selon les prestataires est renseigné dans les chapitres suivants ainsi que dans l'infographie.



Graphique 7 : Répartition du chiffre d'affaires global du secteur postal 2018 par catégorie

La **répartition du chiffre d'affaires** global du secteur montre une forte concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires. Il existe de fortes disparités dans la répartition du chiffre d'affaires total du secteur en termes d'activité, de taille et de revenu des prestataires actifs sur le marché postal luxembourgeois. La structure du marché postal évolue peu depuis 2015.

En 2018, le chiffre d'affaires du marché des services postaux atteint 166.74 millions d'euros et enregistre une baisse globale de 2.7%. Le chiffre d'affaires des envois de courrier postal recule de 3.6%, et celui des services de colis diminue légèrement de 0.7%.

Les services de colis représentent 31.9% du chiffre d'affaires du secteur, en augmentation de 6.3 points depuis 2015.

Le revenu moyen par envoi de courrier postal s'élève à 0.64 euros et celui par colis à 5.35 euros.

1.4.3. Marché postal de gros

L'approche adoptée depuis 2017 a permis de faire la distinction entre les activités de services postaux effectuées directement pour des clients finals et les activités fournies par des prestataires de services postaux pour d'autres prestataires du secteur dans le cadre de la sous-traitance⁶. Aussi, cette approche permet d'assurer la continuité des données statistiques présentées dans le présent rapport.

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

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

⁶ Voir Annexe 1 : Glossaire.

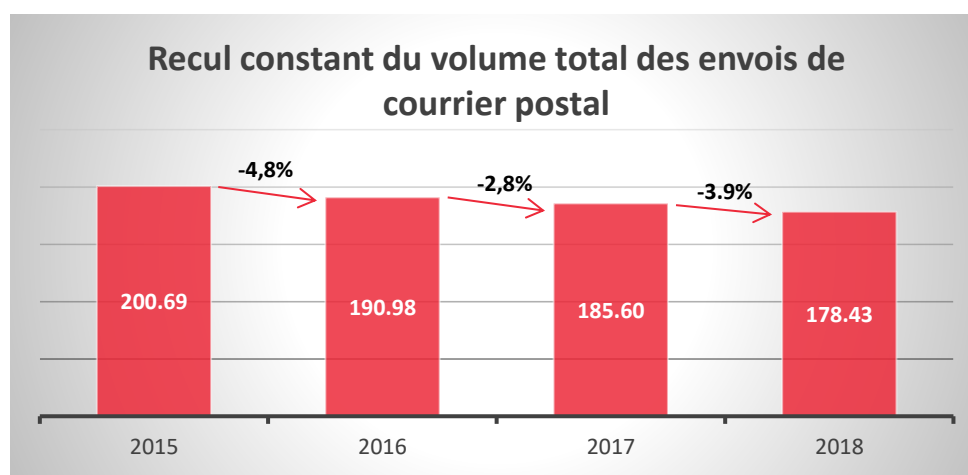
2. Les envois de courrier postal

Les indicateurs présentés reprennent le nombre d'envois de courrier postal⁷ traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier entrant (inbound) et le trafic transfrontalier sortant (outbound).

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

2.1. Marché des envois de courrier postal

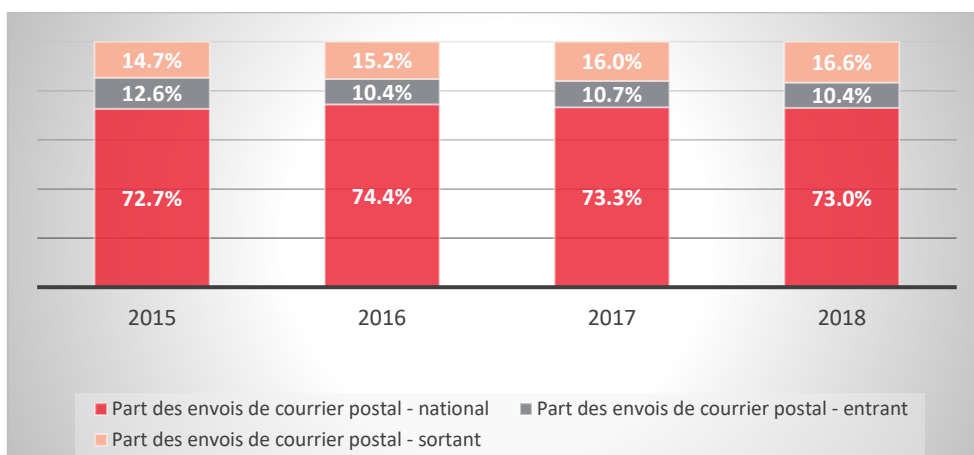
Le **trafic total des envois de courrier postal** comprend le trafic national ainsi que le trafic transfrontalier entrant et sortant. Le trafic total s'établit à 178.43 millions d'unités traitées en 2018, soit une baisse de 3.9% par rapport à 2017. La régression du trafic concerne le marché national et le marché transfrontalier entrant.



Graphique 8 : Marché total des envois de courrier postal en millions d'unités

La part des envois de courrier postal sur le marché national représente désormais 73% du trafic total, soit plus de 130.31 millions d'unités. Le trafic transfrontalier représente 27% du trafic total avec une prépondérance du trafic transfrontalier sortant dont la part s'élève à 16.6%, en croissance par rapport à 2017.

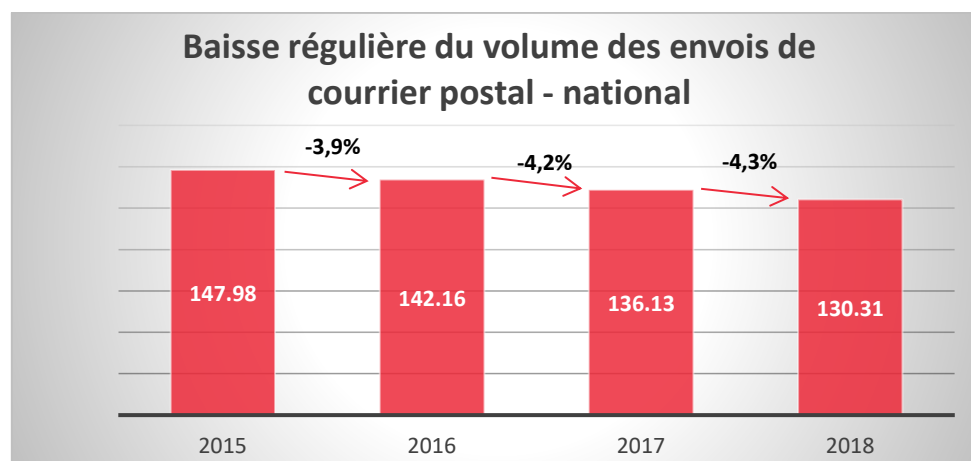
⁷ Sont considérés comme des envois de courrier postal, les envois portant une adresse à laquelle ils doivent être acheminés par le prestataire de services postaux. Il s'agit des envois de correspondance (lettres, cartes postales, envois recommandés et envois à valeur déclarée), des autres imprimés (journaux, périodiques, catalogues, livres, ...), des petits colis (jusqu'à 2kg) et du publipostage avec adresse.



Graphique 9 : Marché national et marché transfrontalier du volume des envois de courrier postal

2.2. Trafic national des envois de courrier postal

Le nombre des envois de courrier postal est en baisse depuis 2015 et atteint 130.31 millions d'unités en 2018, soit une diminution de 4.3% par rapport à 2017. Sur la période 2015 - 2018, le trafic national des envois de courrier postal régresse de 4.2%⁸.



Graphique 10 : Trafic national des envois de courrier postal en millions d'unités

De plus, le **trafic national des envois en nombre**⁹ s'élève à 78.78 millions d'unités en 2018, en baisse de 6.5% par rapport à 2017. La part des envois en nombre dans le total des envois de courrier postal national évolue depuis 2015 autour de 60%.

⁸ Taux de croissance annuel composé (CAGR).

⁹ Les envois en nombre sont postés par un client à une seule occasion, au même bureau de poste et dans une quantité définie. Ils se rapportent au courrier, tel que notes, factures, états financiers, publipostage, qui peut être posté dans les points de vente du prestataire de services postaux ou être collecté par le prestataire dans les locaux du client.

2.3. Trafic transfrontalier des envois de courrier postal

Le **trafic transfrontalier entrant** enregistre 18.55 millions d'unités, et baisse de 6.4% par rapport à 2017. Le **trafic transfrontalier sortant** s'élève à près de 29.57 millions d'unités, et se maintient par rapport à 2017. La part du prestataire historique, POST Luxembourg, dans le traitement du trafic transfrontalier (entrant et sortant) se situe à plus de 80% et celle qu'il détient dans le trafic national est de 96%. Parallèlement, la part des autres prestataires de services postaux est plus importante dans le trafic transfrontalier que dans le trafic national. Elle se situe à 12.5% pour le trafic transfrontalier entrant et à 19.9% pour le trafic transfrontalier sortant.

Le trafic des envois nationaux de courrier postal enregistre une baisse de 4.3% en 2018 ; une tendance à la baisse qui s'accroît depuis 2015. Le volume des envois transfrontaliers entrants de courrier postal diminue de 4.6% par rapport à 2017 tandis que celui des envois transfrontaliers sortants se maintient.

2.4. Tarifs des envois de courrier postal

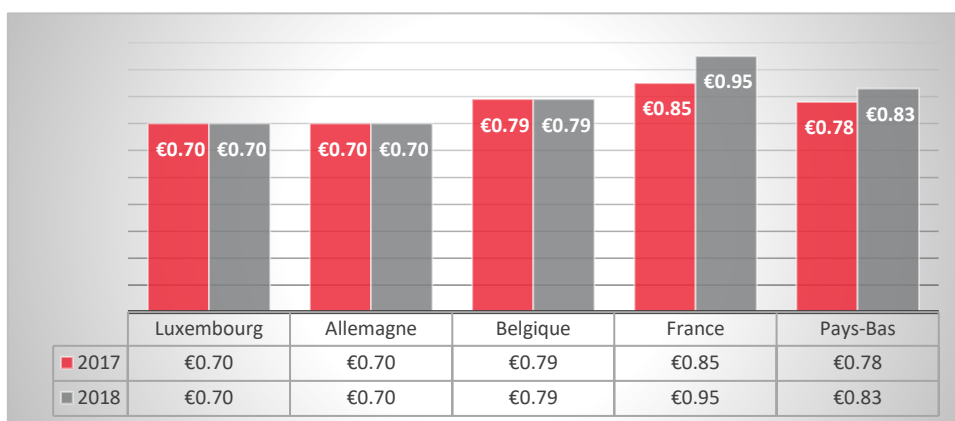
Les travaux de l'ERGP¹⁰ (the European Regulators Group for Postal Services) permettent de disposer de données statistiques du marché postal et des services postaux dans les États membres et dans cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués pour les principaux services postaux, notamment les envois nationaux de lettres prioritaires de 20 grammes (envoi de correspondance), il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg à ceux appliqués dans d'autres pays européens.

Le **tarif de l'envoi national** d'une lettre de 20 grammes appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, s'élève à 0.70 euro en 2018¹¹ ; il est en vigueur depuis septembre 2015. Le même tarif est appliqué en Allemagne, il est de 0.79 euro en Belgique, de 0.83 euro aux Pays-Bas et de 0.95 euro en France pour un envoi équivalent. Les tarifs appliqués en France et aux Pays-Bas ont augmenté en 2018.

Le tarif appliqué par le prestataire désigné du service universel pour les envois nationaux d'une lettre de 20 grammes est supérieur à la moyenne du marché européen. Parmi les tarifs pratiqués dans 27 pays observés, 13 tarifs sont supérieurs à celui appliqué au Luxembourg et 13 sont inférieurs ou égaux à ce dernier.

¹⁰ The European Regulators Group for Postal Services : https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

¹¹ Au Luxembourg, le tarif de 0,70 euro s'applique pour les lettres d'un poids inférieur ou égal à 50 grammes (envoi national).

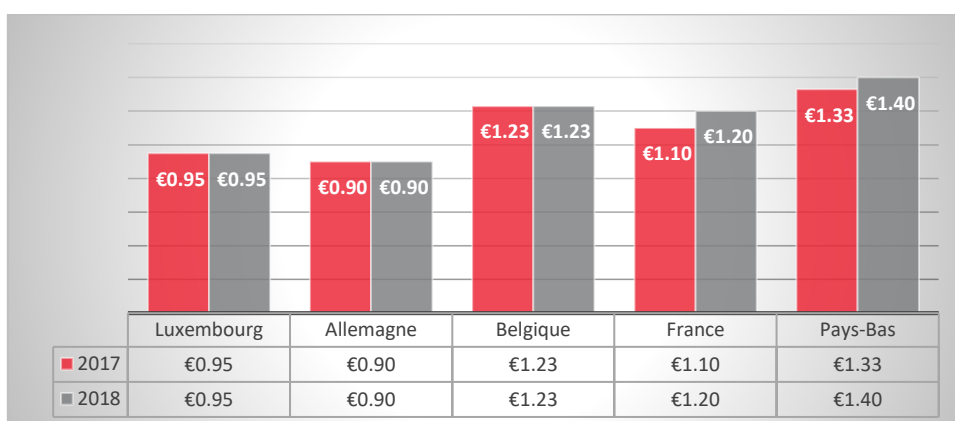


Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 11 : Tarifs d'un envoi de courrier postal (20g) - National

Le **tarif de l'envoi international** d'une lettre de 20 grammes pour l'Europe appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, s'élève à 0.95 euro en 2018¹² ; il est en vigueur depuis 2015. Le tarif appliqué en Allemagne de 0.90 euro est légèrement inférieur au tarif luxembourgeois. Dans les autres pays voisins, les tarifs sont supérieurs de 0.25 à 0.45 euro ; en France il est de 1.20 euro, en Belgique de 1.23 et aux Pays-Bas de 1.40 euro pour un envoi équivalent. Les tarifs appliqués en France et aux Pays-Bas ont augmenté en 2018.

Le tarif appliqué par le prestataire désigné du service universel pour les envois internationaux d'une lettre de 20 grammes en Europe est inférieur à la moyenne des tarifs appliqués dans les autres pays. Parmi les tarifs pratiqués dans 28 pays observés, 19 tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg et 8 sont inférieurs ou égaux à celui-ci.



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

Graphique 12 : Tarifs d'un envoi de courrier postal (20g) - International

¹² Au Luxembourg, le tarif de 0,95 euro s'applique pour les lettres d'un poids inférieur ou égal à 50 grammes (envoi international).

3. Les services de colis

Les indicateurs concernant les services de colis reprennent le nombre de colis¹³ traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier entrant (inbound) et le trafic transfrontalier sortant (outbound).

Les données statistiques présentées ci-après reposent sur les données communiquées par les prestataires de services postaux actifs sur le marché luxembourgeois. Suivant l'activité des prestataires de services postaux, les données fournies peuvent inclure les services colis express.

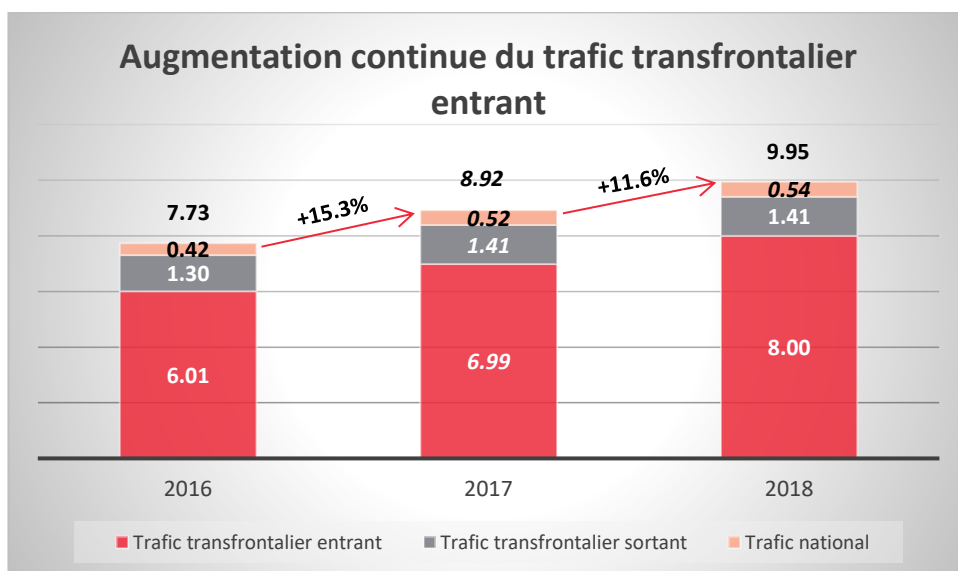
Certaines données statistiques des services de colis de 2017 ont été mises à jour suivant les données communiquées par les prestataires lors de la présente collecte. Ces données sont présentées en *italique* dans les graphiques.

3.1. Marché des services de colis

Les services de colis totalisent un **volume** de près de 9.95 millions d'unités en 2018, comptant 0.54 million d'unités pour le trafic national, 8.00 millions pour le trafic transfrontalier entrant et 1.41 million pour le trafic transfrontalier sortant. La progression globale du volume est de 11.6%, mais cette forte augmentation revêt des disparités suivant les segments considérés (national, inbound et outbound). En effet, le trafic transfrontalier entrant des services de colis enregistre une augmentation de 14.4%, alors que le trafic national progresse de 3.5% et le trafic transfrontalier sortant de 0.2% par rapport à 2017.

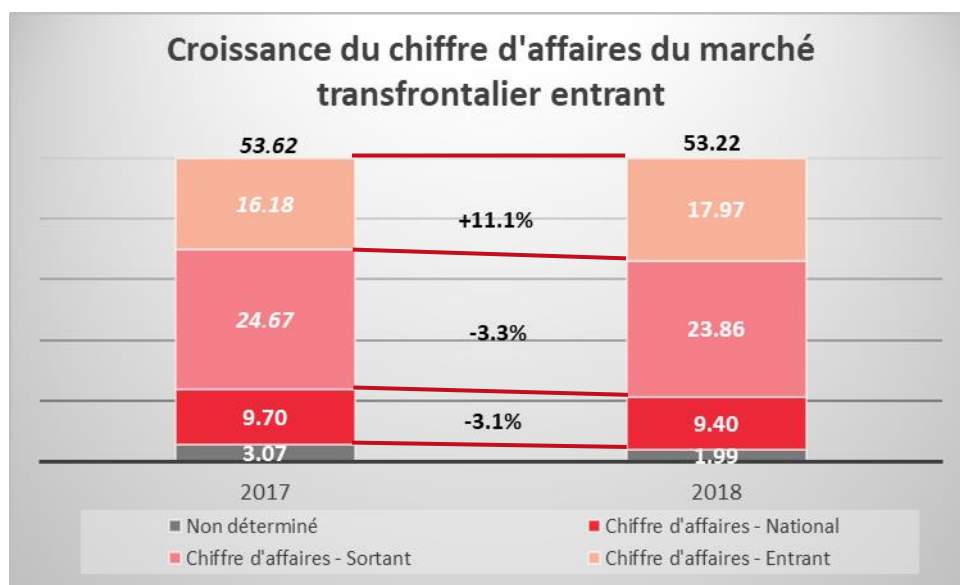
¹³ Un colis correspond à un envoi postal contenant des marchandises, avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, ayant un poids jusqu'à 31,50 kg. Il est envoyé via un service standard et acheminé soit par le prestataire désigné du service postal universel, soit par un autre prestataire. Les services proposés visent à répondre aux besoins spécifiques des clients finals (track and trace, assurance, différents délais de livraison, ...). Les services de colis concernent les envois postaux d'un poids supérieur à 2 kg et inférieur à 31,50 kg.

Les services de colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant des marchandises. Ces services se caractérisent, en général, par la rapidité et la fiabilité de la levée, du transport et de la distribution des objets postaux, ainsi que par les prestations 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. Les colis express sont inclus dans les services de colis. 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.



Graphique 13 : Évolution du trafic de colis par segments en millions d'unités

Le **chiffre d'affaires des services de colis** diminue globalement de 0.7% de 2017 à 2018, pour s'établir à 53.22 millions d'euros. Cette faible diminution résulte d'une situation contrastée. En effet, le marché transfrontalier entrant s'élève à 17.97 millions d'euros et progresse notablement de 11% par rapport à 2017, alors que les marchés national et transfrontalier sortant connaissent chacun une baisse de leur chiffre d'affaires de 3%. Ainsi, la tendance haussière du marché transfrontalier entrant permet de compenser celle à la baisse des marchés national et transfrontalier sortant.



Graphique 14 : Évolution du chiffre d'affaires par segments en millions d'euros¹⁴

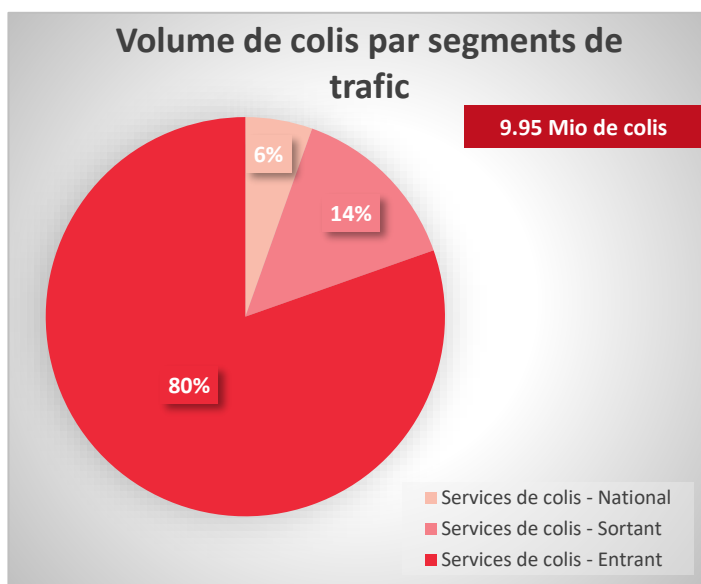
¹⁴ Dans le graphique ci-après, la part « non déterminé » correspond à des données statistiques transmises par deux prestataires suivant un niveau de détail qui ne permet pas de les exploiter de façon satisfaisante ; l'impact sur les données statistiques présentées est néanmoins minimal.

Au Luxembourg, le trafic transfrontalier (entrant et sortant) représente 94.6% du trafic total des colis, ce qui montre le poids des envois transfrontaliers par rapport aux envois nationaux de colis. En particulier, le trafic transfrontalier entrant totalise 80.4% du trafic total, en augmentation de plus de 2 points par rapport à 2017.

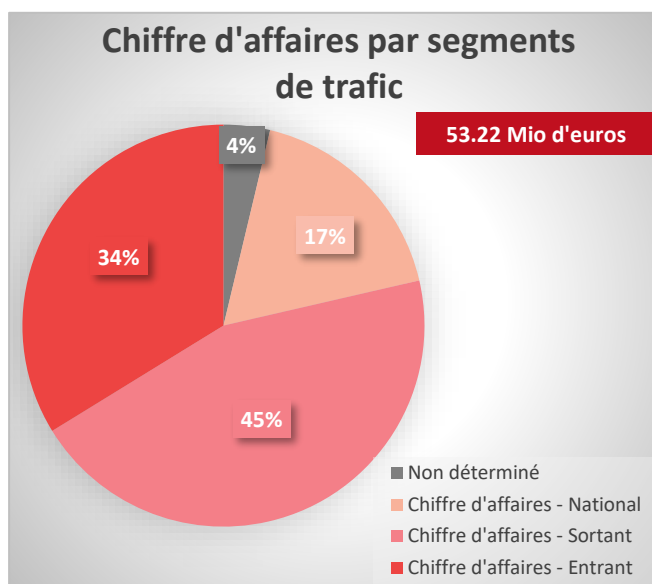
Cette situation distingue le marché luxembourgeois des marchés postaux des autres États membres dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic des envois transfrontaliers de colis.

Le marché transfrontalier entrant représente 34% du chiffre d'affaires total des services de colis, alors qu'il représente 80.4% du trafic des services de colis. Le marché transfrontalier sortant couvre 45% du chiffre d'affaires total, mais ne représente que 14% du trafic. Le marché national représente 17% du chiffre d'affaires total et 6% du volume total de colis traité.

Ce constat montre qu'il n'y a pas de corrélation entre la répartition du chiffre d'affaires et celle des volumes entre les segments de trafic. Concernant le trafic transfrontalier entrant, l'Institut présume qu'il existe une forte pression sur les revenus de ce segment de trafic.



Graphique 15 : Répartition du trafic de colis par segments – National, transfrontalier entrant et sortant



Graphique 16 : Répartition du chiffre d'affaires des services de colis par segments – National, transfrontalier entrant et sortant¹⁵

¹⁵ Dans le graphique ci-après, la part « non déterminé » correspond à des données statistiques transmises par deux prestataires suivant un niveau de détail qui ne permet pas de les exploiter de façon satisfaisante ; l'impact sur les données statistiques présentées est néanmoins minimal.

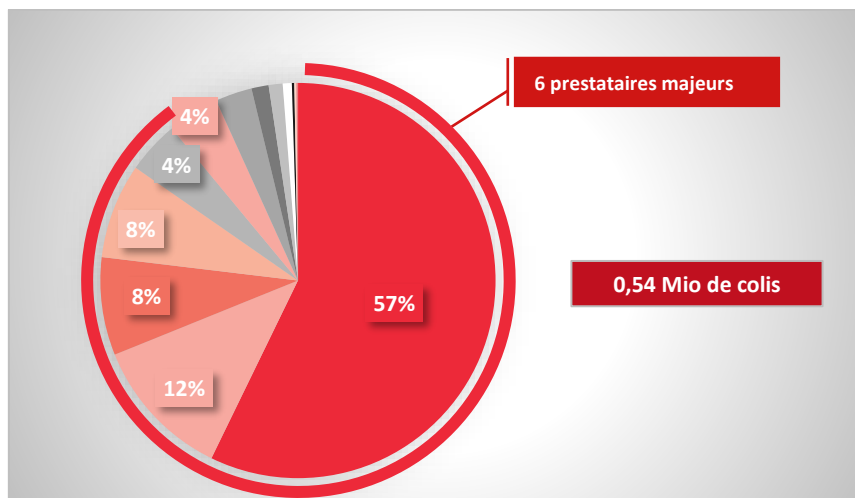
Les services de colis enregistrent une légère baisse du chiffre d'affaires, malgré une croissance du trafic global de 11.6% en 2018.

En 2018, le revenu moyen par colis est de 2.25 euros sur le marché transfrontalier entrant, alors qu'il s'élève à environ 17 euros sur le marché national et sur le marché transfrontalier sortant.

La croissance du trafic transfrontalier entrant constatée depuis 2015 s'explique par le développement continu du volume du commerce électronique. Le trafic transfrontalier entrant représente 80.4% du trafic des services de colis alors qu'il ne représente que 34% du chiffre d'affaires du marché total des services de colis.

3.2. Répartition du trafic national des services de colis

L'analyse du trafic national de colis, s'élevant à 0.54 million d'unités, relève que 93.2% du trafic national sont fournis par six prestataires majeurs tandis que les 6.8% restants sont fournis par dix autres prestataires. DC Postal SARL traite 57.2% du trafic national des services de colis, tandis que 36% du trafic est traité par cinq autres prestataires, dont POST Luxembourg.



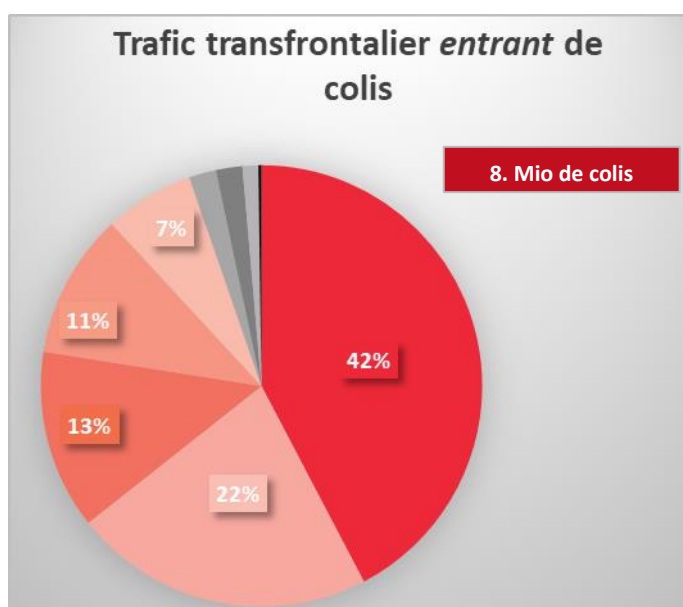
Graphique 17 : Répartition du trafic national de colis par prestataires de services postaux

La répartition du marché national des services de colis, telle que renseignée dans le graphique ci-dessus, met en évidence une forte concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires, dont un prestataire couvre plus de la moitié de l'activité globale. Il existe de fortes disparités dans la répartition du marché national des colis dont la structure actuelle reste stable au vu des indicateurs suivis depuis 2015.

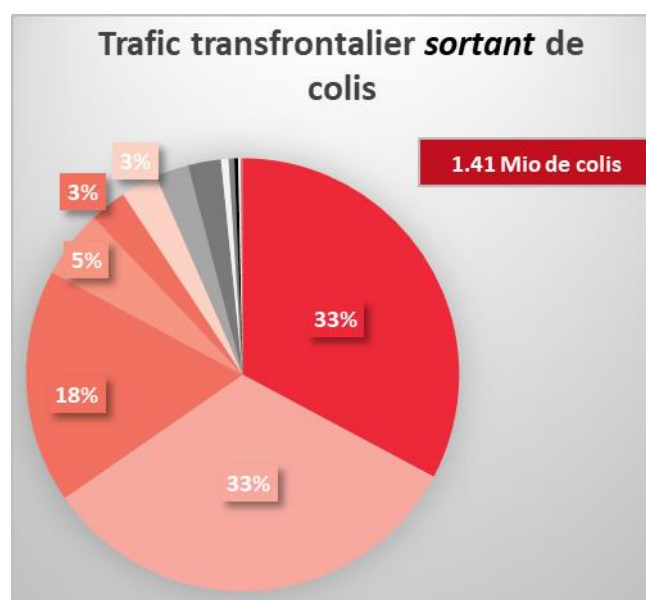
3.3. Répartition du trafic transfrontalier des services de colis

La répartition des parts de marché du trafic transfrontalier de colis postaux montre une segmentation proche de celle du marché national ; le marché étant concentré avec un nombre restreint de quelques prestataires comme documenté dans les graphiques ci-dessous. Il s'agit des prestataires comme DHL Express (Luxembourg) S.A., DPD (Luxembourg) SARL, FedEx Express Luxembourg SARL, General Logistics Systems Belgium S.A., Post Luxembourg, TNT Express Luxembourg SARL, United Parcel Service Luxembourg SARL.

Concernant le **marché transfrontalier entrant** avec 8.00 millions d'unités, Post Luxembourg détient 42.3% du marché. Quatre autres prestataires de services de colis fournissent 52.4% du trafic transfrontalier entrant. Concernant le **marché transfrontalier sortant** avec 1.41 million d'unités, 82.9% du volume des colis est traité par trois prestataires et 17.1% est traité par dix autres prestataires.



Graphique 18 : Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataires de services postaux



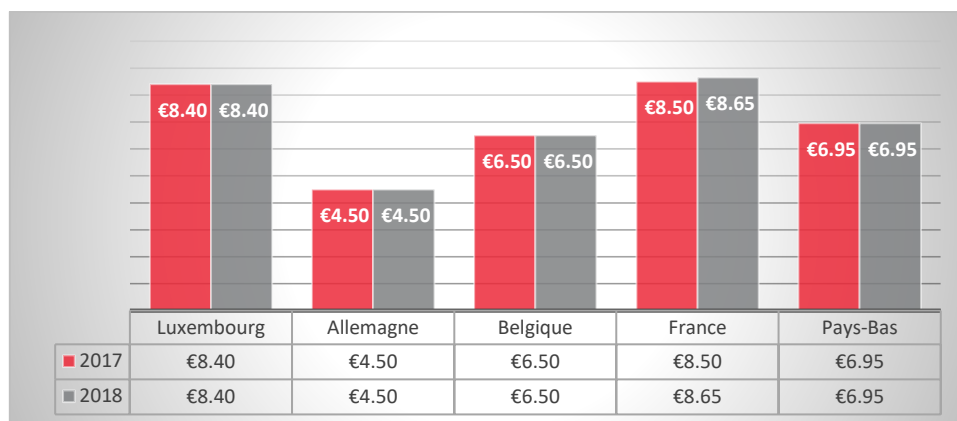
Graphique 19 : Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataires de services postaux

Le marché national et les marchés transfrontaliers entrant et sortant des services de colis sont caractérisés par une forte concentration de l'activité sur un nombre limité de prestataires de services postaux. Près de sept acteurs réalisent plus de 95% des activités de chacun des trois marchés. Au vu des données statistiques suivies depuis 2015, la structure actuelle de ces marchés respectifs est stable.

3.4. Tarifs des services de colis

Les travaux de l'ERGP¹⁶ permettent de disposer de données statistiques des services postaux dans les États membres et dans cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués pour les principaux services postaux, notamment les envois prioritaires nationaux de colis de 2kg, il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg aux tarifs appliqués dans les autres pays européens.

Le **tarif des envois nationaux de colis** de 2kg appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, s'élève à 8.40 euros, qui est le tarif en vigueur depuis fin 2015. Seul, le tarif de 8.65 euros appliqué en France est supérieur au tarif luxembourgeois. Parallèlement, le tarif appliqué aux Pays-Bas est de 6.95 euros, celui en Belgique de 6.50 euros, et celui en Allemagne de 4.50 euros. Parmi les tarifs pratiqués dans 28 pays observés, seuls sept tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg, dont trois présentent une différence de plus de deux euros.

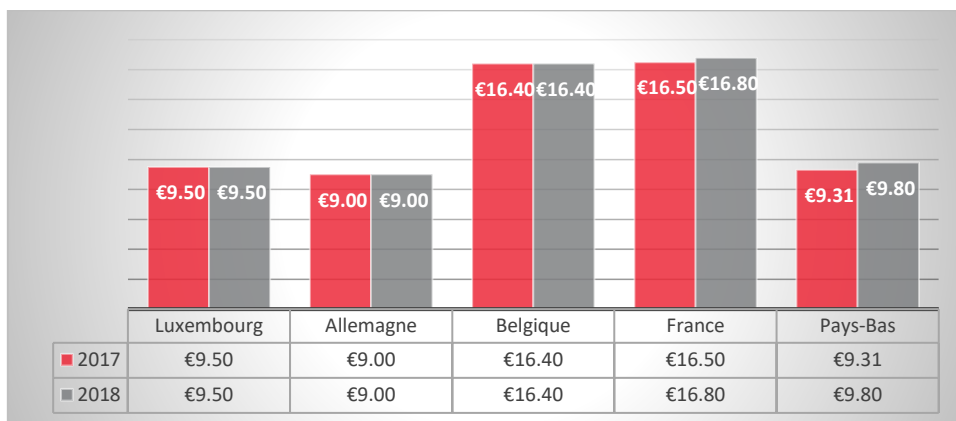


Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 19 : Tarifs d'un envoi de colis (2kg) - National

Le **tarif des envois internationaux de colis de 2kg** en Europe appliqué par le prestataire désigné du service universel, s'élève à 9.50 euros, qui est le tarif en vigueur depuis 2015. Ce tarif est quasi égal aux tarifs appliqués pour un envoi équivalent en Allemagne et aux Pays-Bas, alors qu'il est notablement inférieur à ceux pratiqués en Belgique et en France. Parmi 28 pays observés, 22 appliquent des tarifs plus élevés que le Luxembourg.

¹⁶ http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en



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

Graphique 20 : Tarifs d'un envoi de colis (2kg) - International

4. Le service postal universel

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

Le service postal universel englobe les types d'envois suivants :

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

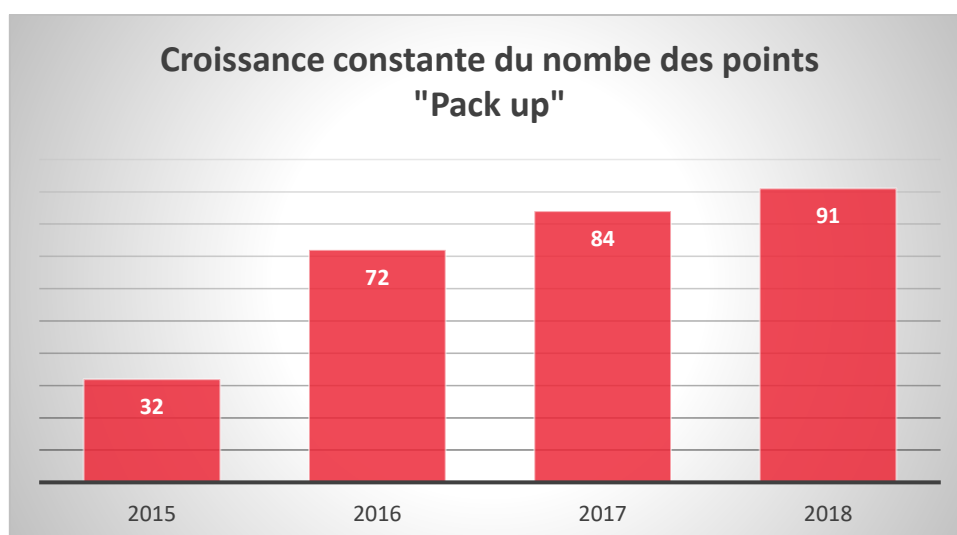
Le service postal universel concerne essentiellement les envois de courrier postal dont la part représente 97% du trafic total enregistré. Le volume des service colis est en constante augmentation depuis 2015.

La part du prestataire désigné du service postal universel, Post Luxembourg, est de 98% sur le marché des envois de courrier postal, et de 91% sur celui des services de colis, en baisse respectivement d'un et de deux points par rapport à 2017. À noter que le marché postal luxembourgeois ne compte qu'un seul prestataire désigné du service postal universel.

5. La qualité des services postaux prestés

5.1. Points d'accès

Le nombre de points de vente du prestataire désigné du service universel s'élève à 108 en 2018, en augmentation de 6 points de vente par rapport à l'année précédente. Ainsi, depuis 2017, le nombre de points de vente est en augmentation après avoir diminué de 114 à 96 entre 2015 et 2016. Le nombre de boîtes aux lettres mises à la disposition du public diminue en passant de 1 141 en 2017 à 1 131 en 2018. De même, le nombre de boîtes postales recule encore, de 4% par rapport à 2017, pour se situer à 4 599 en 2018. En revanche, le nombre de points automatiques de distribution « pack up » passe de 84 à 91 points en 2018, soit une augmentation de 8% par rapport à 2017. Depuis 2015, le nombre de points « pack up » est en constante augmentation avec la croissance continue du trafic de colis généré par le développement du commerce électronique et de l'adaptation aux besoins des clients finals en matière de retrait des colis.



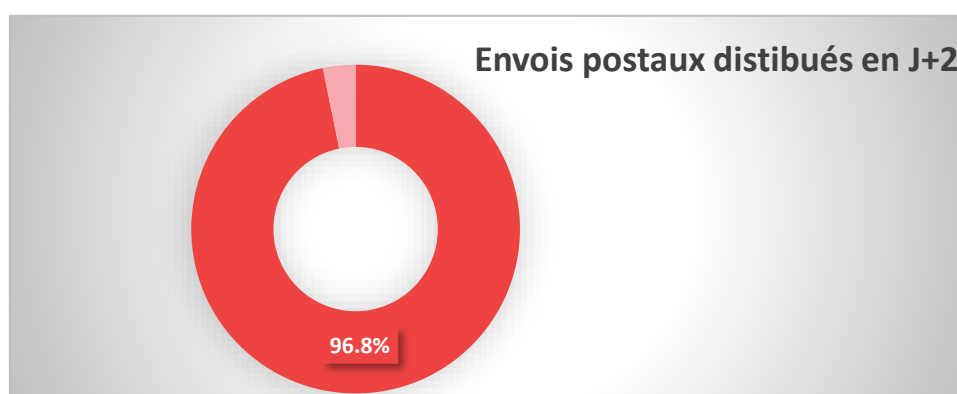
Graphique 21 : Evolution du nombre de points de distribution – Pack up

Alors que le nombre des boîtes aux lettres est en constante diminution depuis 2015, les points automatiques de distribution (points pack up) enregistrent une augmentation constante et significative, en passant de 32 à 91 entre 2015 et 2018, soit une augmentation de 184%.

5.2. Qualité des services postaux

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

Selon les données sur la qualité du service postal universel du prestataire désigné du service postal universel, le délai d'acheminement défini à J+2 jour ouvrable couvre 96.8% du courrier postal remis en 2018. Ce taux, largement supérieur au taux de 85% fixé dans l'article 4 du règlement P13/10/ILR, reste stable depuis 2016.



Graphique 22 : Courrier postal distribué à J+2

5.3. Médiation

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

L'Institut a été saisi de quatre demandes de médiation¹⁷ en 2018, alors que 11 demandes avaient été introduites l'année précédente. En revanche, le nombre de réclamations notifiées auprès de l'Institut est passé de 17 à 20 entre 2017 et 2018. 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.

¹⁷ Le client final est tenu d'adresser toute réclamation au prestataire concerné. S'il n'obtient pas satisfaction, il a alors la possibilité de l'adresser à l'Institut.

6. Annexes

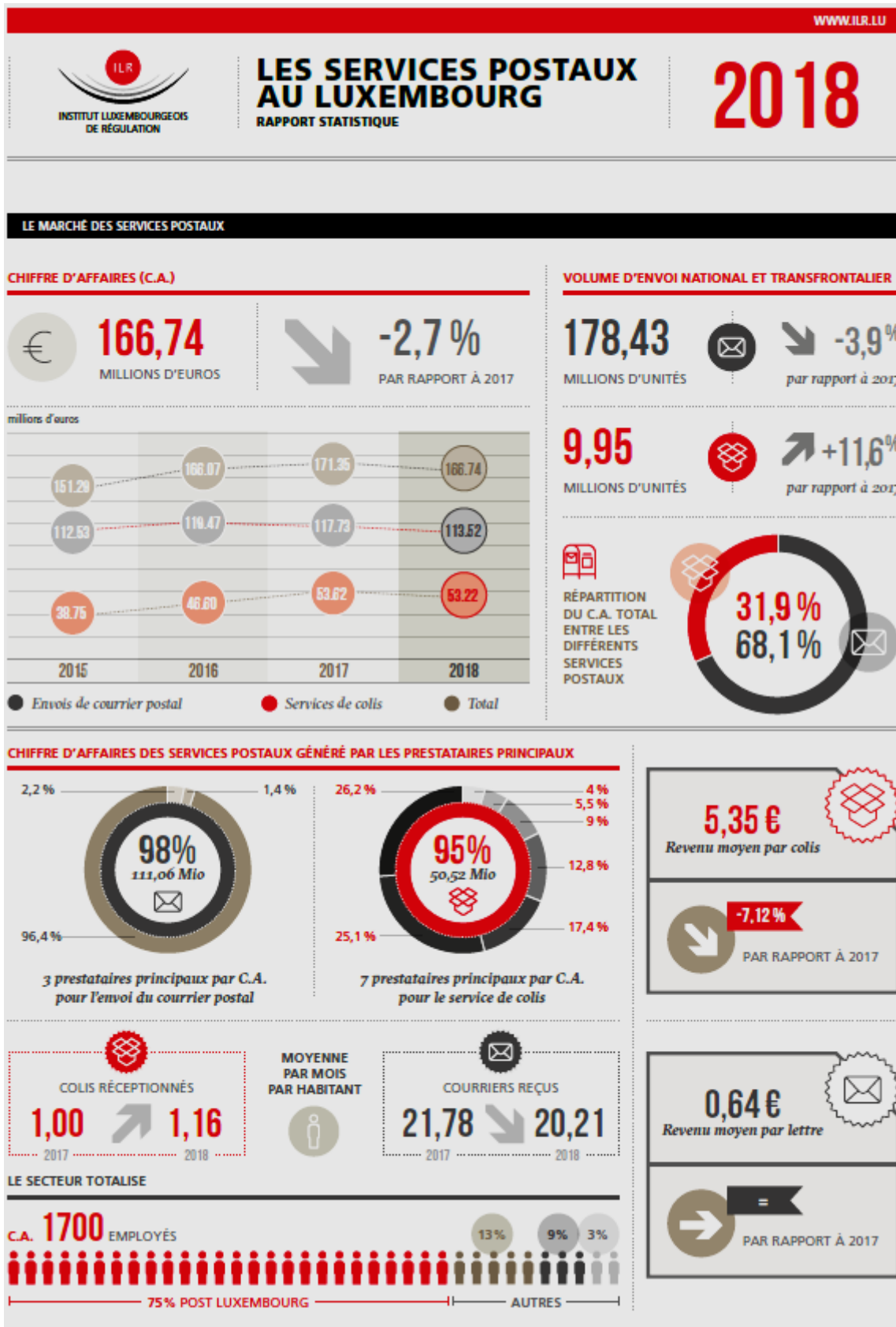
Annexe 1 : Glossaire

Chiffre d'affaires	<p>Le chiffre d'affaires correspond au montant total des prestations de services postaux et des produits des activités annexes postales réalisées par l'entreprise avec les tiers dans l'exercice de son activité professionnelle normale et courante. Les prestations de services postaux sont soit fournies aux clients finals (expéditeurs) dans le cadre d'une activité effectuée pour son propre compte ou sous-traitée à un prestataire de services postaux tiers, soit fournies en tant que sous-traitant d'un prestataire de services postaux tiers.</p> <p>Le chiffre d'affaires inclut :</p> <ul style="list-style-type: none">- tous les impôts et taxes sur les services facturés par le prestataire de services postaux, à l'exception de la TVA,- toutes les autres charges (transport, emballage, etc.) imputées aux clients, même si celles-ci figurent séparément sur la facture. <p>Les remises, ristournes et rabais accordés aux clients ainsi que la valeur des produits retournés doivent être déduits du chiffre d'affaires déclaré.</p>
Colis	<p>Un colis est un envoi postal contenant des marchandises, avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, ayant un poids jusqu'à 31,5 kg.</p>
Service de colis	<p>Les services de colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant une marchandise.</p> <p>Les colis se distinguent :</p> <ul style="list-style-type: none">- des envois de courrier postal sur la base de la limite inférieure de poids (à partir de 2kg) - voir Envoi/Courrier postal;- de l'acheminement de marchandises sur la base de la limite supérieure de poids (jusqu'à 31.5 kg) - Voir Colis.
Envoi de correspondance	<p>Une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement.</p> <p>Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.</p>
Envoi en nombre	<p>Les envois postaux en nombre sont, soit déposés par le client final (expéditeur) dans un seul point de vente du prestataire de services postaux, soit collectés par le prestataire dans les locaux du client, à une seule occasion et suivant un volume défini. Les envois en nombre peuvent bénéficier de tarifs spéciaux.</p> <p>Les envois en nombre incluent généralement du courrier tel que des notes, factures, états financiers ou autres documents ou du publipostage.</p>

Envoi de courrier postal	Un envoi de courrier postal est un envoi portant une adresse à laquelle ils doivent être acheminés par le prestataire de services postaux. Il s'agit d'envois de correspondance (lettres, cartes postales, envois recommandés et envois à valeur déclarée, d'imprimés (journaux, périodiques, catalogues, livres, ...), de petits colis (jusqu'à 2kg) contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale, du publipostage avec adresse. Il inclut des envois à service spécial comme 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.
Prestataire du service postal universel désigné	Le prestataire de services postaux (public ou privé) chargé, sur base de la loi modifiée du 26 décembre 2012 sur les services postaux, d'assurer la totalité ou une partie du service postal universel est considéré comme prestataire du service postal universel désigné. L'identité de ce prestataire est communiquée à la Commission européenne.
Service de courrier postal	Les services de courrier postal concernent les services standards qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois de courrier postal, originaires ou à destination du Luxembourg. Le courrier postal ne doit dépasser, en principe, 20 mm d'épaisseur.
Services postaux	Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux et 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	Un sous-traitant de services postaux est un prestataire qui assure une ou plusieurs étapes de la chaîne de traitement du courrier (la levée, le tri, l'acheminement, la distribution) pour le compte d'un autre prestataire de services postaux.

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).

Annexe 2 : Infographie

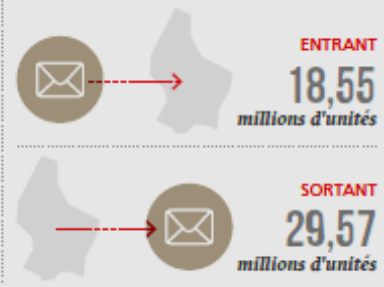


LES ENVOIS COURRIER POSTAL

TRAFIC NATIONAL DES ENVOIS DE COURRIER POSTAL

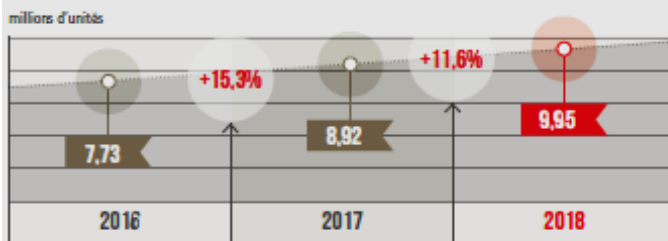


TRAFIC TRANSFRONTALIER



LES SERVICES DE COLIS

ÉVOLUTION DU TRAFIC DE COLIS



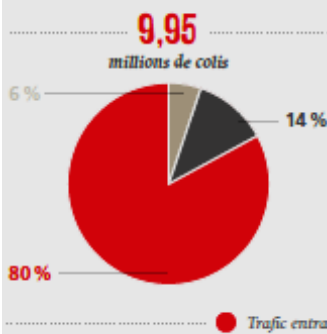
TRAFIC DE COLIS ENTRANT



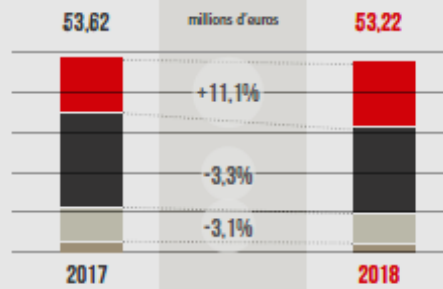
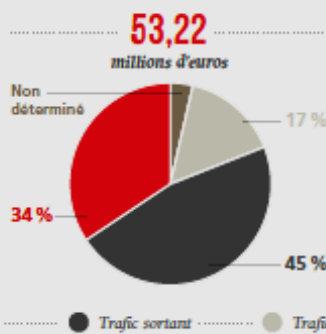
L'AUGMENTATION DU TRAFIC DE COLIS N'ENTRAÎNE PAS UNE CROISSANCE DU C.A.

LÉGÈRE BAISSÉ DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES DE COLIS

TRAFIC DES SERVICES DE COLIS



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

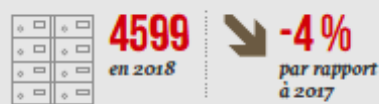


LA QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX PRÊTÉS

POINTS DE VENTE POST



BOÎTES POSTALES



POINTS « PACK UP »



17, RUE DU FOSSE

ADRESSE POSTALE

L-2922 LUXEMBOURG

T +352 28 228 228

INFO@ILR.LU

WWW.ILR.LU