



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

---

# LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

## RAPPORT STATISTIQUE 2020

Novembre 2021



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)

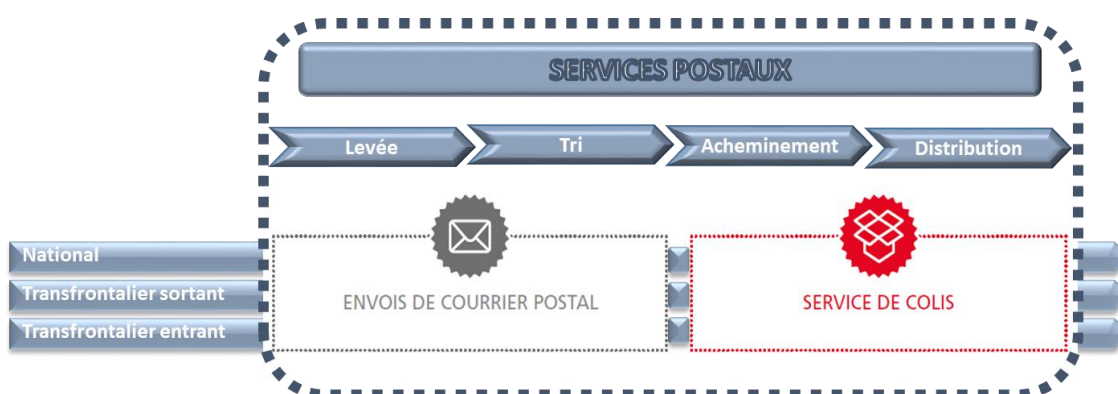
## Préface

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « ILR » ou « l'Institut ») publie le rapport statistique sur le marché des services postaux au Luxembourg en 2020. 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 de courrier et de colis, le service postal universel, ainsi que la qualité des services postaux prestés.

Les indicateurs présentés sont ceux définis dans le glossaire<sup>1</sup> établi par l'Institut dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue de la surveillance du marché du secteur des services postaux luxembourgeois. Les indicateurs du glossaire peuvent différer des termes définis dans la législation nationale sur les services postaux actuellement en vigueur.

Les services postaux comprennent, les services de courrier (« lettres ») d'une part, et les services de colis qui incluent également les services de colis express d'autre part. Ils couvrent le marché national, le marché transfrontalier 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'outil de collecte des données en ligne, introduit en 2020, permet à chacun des prestataires de services postaux de saisir les données dans le formulaire accessible via une plateforme de saisie en ligne. D'utilisation intuitive, il garantit un processus automatisé et sécurisé. Il permet également d'assurer un processus intégré de collecte et de traitement des données statistiques comprenant la saisie, la transmission des données, les notifications et le regroupement centralisé des données.

Le formulaire de collecte en ligne PostStat reprend la structure, ainsi que les indicateurs du questionnaire sous format Excel utilisé les années précédentes. La structure est basée sur la catégorie du prestataire (prestataire postal notifié /

<sup>1</sup> <https://assets.ilr.lu/postal/Documents/ILRLU-844659154-114.pdf>

soumis à autorisation / prestataire désigné du service universel) et sur les types d'activités fournies (propre compte / activités sous-traitées / activités fournies en tant que sous-traitant).

L'Institut distingue, d'une part l'activité fournie par les prestataires de services postaux sur le marché de détail pour leurs clients et d'autre part, l'activité réalisée par les prestataires de services postaux intervenant sur le marché de gros auprès d'autres prestataires de services postaux en tant que sous-traitants. Le marché de détail des services postaux couvre l'ensemble des services postaux fournis par les prestataires aux clients finals. Les données statistiques présentées dans le présent rapport concernent 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 2020 communiquées par 27 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services postaux luxembourgeois.

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

Les données statistiques des services postaux présentées dans le rapport sont également publiées sur le site Internet de l'Institut<sup>2</sup>. Elles sont communiquées au STATEC<sup>3</sup> et à la Commission européenne<sup>4</sup>, à leur demande suivant des formats prédéfinis.

---

<sup>2</sup> <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Statistiques/Rapports/Pages/default.aspx>

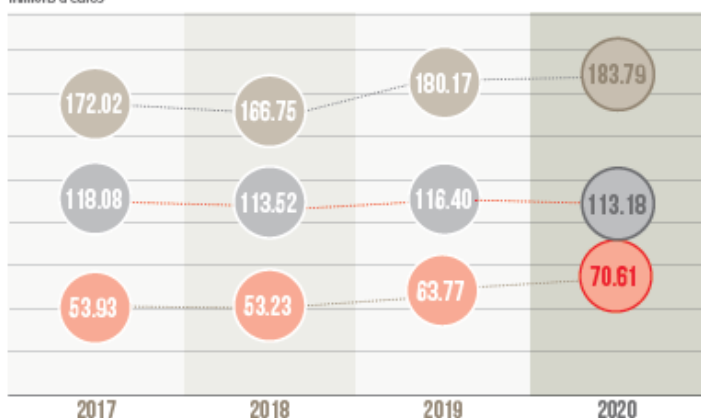
<sup>3</sup> [https://statistiques.public.lu/stat/TableViewer/tableView.aspx?ReportId=18400&IF\\_Language=fr&MainTheme=4&FldrName=9&RFPPath=9658](https://statistiques.public.lu/stat/TableViewer/tableView.aspx?ReportId=18400&IF_Language=fr&MainTheme=4&FldrName=9&RFPPath=9658)

<sup>4</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/statistics\\_fr](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/statistics_fr).

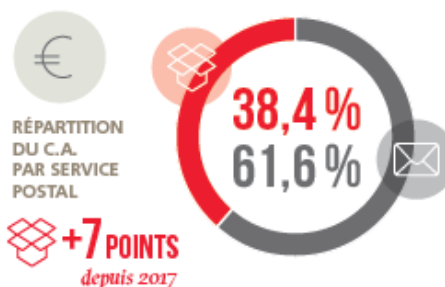
### MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX

#### CHIFFRE D'AFFAIRES

millions d'euros



● Services de colis ● Services de courrier ● Total



#### TRAFIC NATIONAL ET TRANSFRONTALIER



#### EMPLOI

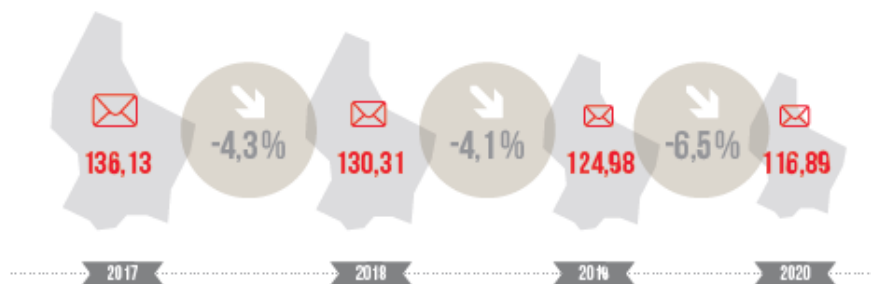
+ DE **1900** EMPLOYÉS



SERVICES DE COURRIER

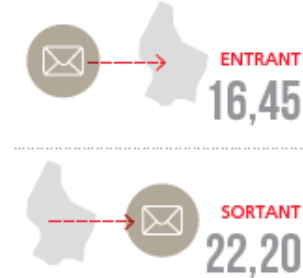
TRAFIC NATIONAL

millions d'unités



TRAFIC TRANSFRONTALIER

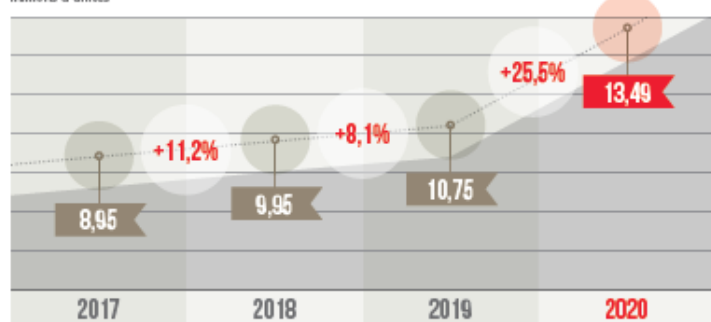
millions d'unités



SERVICES DE COLIS

TRAFIC TOTAL

millions d'unités



TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

millions d'unités



TRAFIC PAR SEGMENT DE MARCHÉ



COURRIER

QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX PRESTÉS

POINTS DE VENTE POST



BOÎTES POSTALES



POINTS « PACK UP »



17, RUE DU FOSSÉ

ADRESSE POSTALE

L-2922 LUXEMBOURG

T +352 28 228 228

INFO@ILR.LU

WWW.ILR.LU

## Sommaire

|  |    |
|--|----|
| 1. Marché des services postaux.....  | 8  |
| 1.1. Chiffre d'affaires des services postaux .....                           | 9  |
| 1.2. Volume des services postaux.....  | 11 |
| 1.3. Caractéristiques et indicateurs des services postaux .....              | 12 |
| 1.3.1. Répartition du trafic.....  | 12 |
| 1.3.2. Emploi .....  | 13 |
| 1.3.3. Structure du marché .....   | 13 |
| 1.3.4. Indicateurs de marché .....   | 14 |
| 1.3.5. Marché de gros .....  | 15 |
| 2. Services de courrier .....  | 16 |
| 2.1. Marché des services de courrier.....                                    | 18 |
| 2.1.1. Prestataires des services de courrier .....                           | 18 |
| 2.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services de courrier .....           | 19 |
| 2.1.3. Répartition du trafic de courrier par segment de marché .....         | 20 |
| 2.2. Trafic national des services de courrier .....                          | 20 |
| 2.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services de courrier..... | 22 |
| 2.4. Tarifs des services de courrier .....                                   | 23 |
| 3. Services de colis .....   | 25 |
| 3.1. Marché des services de colis .....                                      | 27 |
| 3.1.1. Prestataires des services de colis.....                               | 27 |
| 3.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services de colis.....               | 28 |
| 3.1.3. Répartition du trafic de colis par segment de marché .....            | 29 |
| 3.2. Trafic national des services de colis.....                              | 30 |
| 3.2.1. Chiffre d'affaires et volume .....                                    | 30 |
| 3.2.2. Caractéristiques .....  | 31 |
| 3.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services de colis .....   | 32 |
| 3.3.1. Chiffres d'affaire et volumes.....                                    | 32 |
| 3.3.2. Caractéristiques .....  | 33 |
| 3.4. Tarifs des services de colis .....                                      | 35 |
| 4. Service postal universel .....  | 37 |
| 5. Qualité de la prestation de services postaux.....                         | 39 |
| 5.1. Points d'accès .....  | 40 |
| 5.2. Délai de distribution .....   | 41 |
| 5.3. Médiation.....  | 42 |
| 6. Annexes.....  | 43 |

## Graphiques

|  |    |
|--|----|
| Graphique 1 : Chiffre d'affaires du marché des services postaux .....  | 10 |
| Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires total par service postal .....   | 10 |
| Graphiques 3 : Trafic du marché des services postaux .....   | 11 |
| Graphique 4 : Répartition du chiffre d'affaires total des services postaux .....   | 12 |
| Graphique 5 : Répartition du trafic total des services postaux .....   | 12 |
| Graphique 6 : Répartition des emplois du secteur postal .....  | 13 |
| Graphique 7 : Répartition du chiffre d'affaires 2020 du secteur postal .....   | 14 |
| Graphique 8 : Chiffre d'affaires des services de courrier .....  | 19 |
| Graphique 9 : Trafic des services de courrier .....  | 19 |
| Graphique 10 : Trafic des services de courrier par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant .....                         | 20 |
| Graphique 11 : Répartition du trafic total des services de courrier par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant .....    | 20 |
| Graphique 12 : Trafic national des services de courrier .....  | 21 |
| Graphique 13 : Trafic national des envois en nombre .....  | 21 |
| Graphique 14 : Trafic transfrontalier sortant des services de courrier .....   | 22 |
| Graphique 15 : Trafic transfrontalier entrant des services de courrier .....   | 22 |
| Graphique 16 : Tarifs de lettre (20g) - National .....   | 23 |
| Graphique 17 : Tarifs de lettre (20g) – International .....  | 24 |
| Graphique 18 : Trafic des services de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant .....                            | 28 |
| Graphique 19 : Chiffre d'affaires des services de colis .....  | 29 |
| Graphique 20 : Trafic des services de colis .....  | 29 |
| Graphique 21 : Répartition du chiffre d'affaires des services de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant ..... | 30 |
| Graphique 22 : Répartition du trafic des services de colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant .....             | 30 |
| Graphique 23 : Chiffre d'affaires des services nationaux de colis .....  | 31 |
| Graphique 24 : Trafic national des services de colis .....   | 31 |
| Graphique 25 : Répartition du trafic national de colis par prestataire de services postaux .....   | 32 |
| Graphique 26 : : Chiffre d'affaires du trafic transfrontalier entrant de colis .....   | 32 |
| Graphique 27 : Volume du trafic transfrontalier entrant de colis .....   | 32 |
| Graphique 28 : Chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant de colis .....   | 33 |
| Graphique 29 : Volume du trafic transfrontalier sortant de colis .....   | 33 |
| Graphique 30 : Répartition du trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant .....                          | 34 |
| Graphique 31 : Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataire de services postaux .....                          | 35 |
| Graphique 32 : Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataire de services postaux .....                          | 35 |
| Graphique 33 : Tarif de colis (2kg) - National .....   | 36 |
| Graphique 34 : Tarifs de colis (2kg) – International .....   | 36 |
| Graphique 35 : Nombre de points de distribution automatique « Pack up » .....  | 41 |
| Graphique 36 : Part du courrier distribué à J+2 .....  | 42 |

# 1. Marché des services postaux

---



En 2020, le chiffre d'affaires du marché des services postaux atteint 183.79 millions d'euros et enregistre une croissance globale de 2%. Le chiffre d'affaires des services de colis s'élève à 70.61 millions d'euros, en hausse de 10.7%, alors que celui des services de courrier de 113.18 millions d'euros diminue de 2.8%. L'évolution des chiffres d'affaires respectifs est constante depuis 2016. Les services de colis représentent 38.4% du chiffre d'affaires du marché total.

Le volume des services de courrier de 155.54 millions d'unités enregistre une baisse de 6.8%, alors que celui des services de colis s'élève à 13.49 millions, soit une hausse de 25.5% par rapport à 2019.

La tendance à la baisse du trafic de courrier parallèlement à la tendance à la hausse du trafic des colis s'accroît en 2020. L'accroissement du trafic des colis en 2020 résulte, entre autres, de la progression du commerce en ligne induit par la crise sanitaire Covid-19.

Le marché des services de colis confirme son dynamisme et son potentiel de développement important pour les années à venir. En revanche, le déclin du trafic de courrier s'est poursuivi de façon modérée, tant sur le marché national que sur les marchés transfrontaliers.

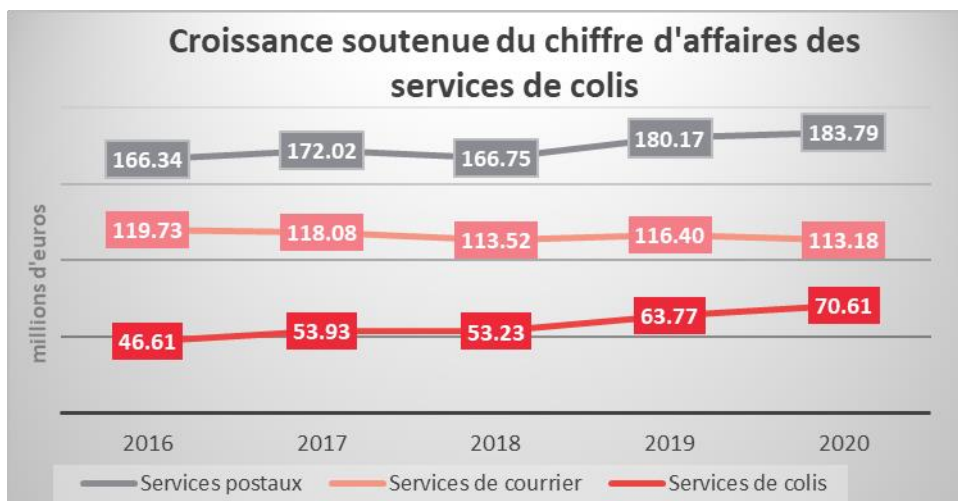
## 1.1. Chiffre d'affaires des services postaux

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

Selon les données collectées, le chiffre d'affaires total du secteur postal s'élève à 183.79 millions d'euros en 2020, en hausse de 2% sur base annuelle. De fait, la tendance à la hausse du chiffre d'affaires du marché postal se confirme.

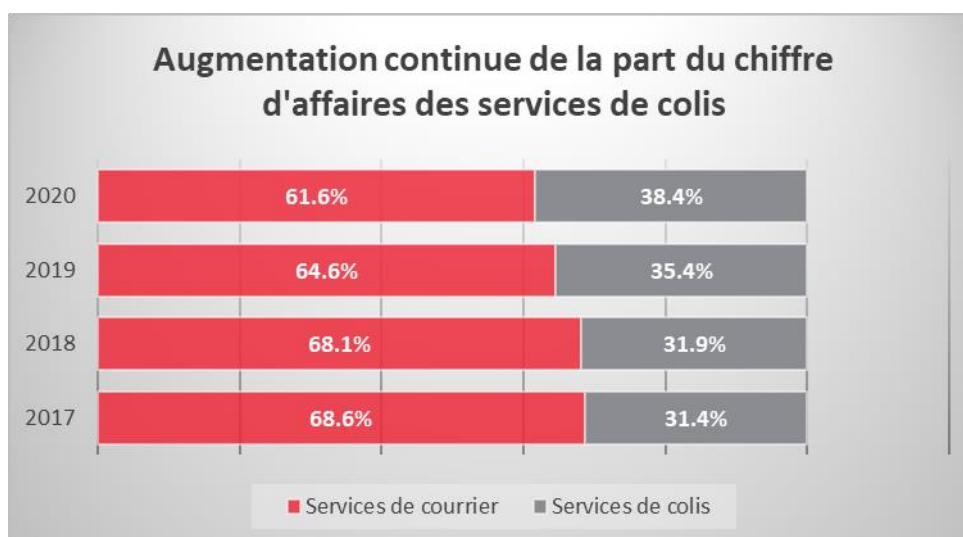
Le chiffre d'affaires du marché des services postaux comprend d'une part, le chiffre d'affaires des services de courrier qui s'élève à 113.18 millions d'euros, en baisse de 2.8% par rapport à 2019 et d'autre part, celui des services de colis qui totalise 70.61 millions d'euros en hausse de 10.7% par rapport à 2019. Ainsi, la croissance du chiffre d'affaires des services postaux découle de la forte croissance du chiffre d'affaires des services de colis.

Le chiffre d'affaires total du secteur connaît une tendance à la hausse depuis 2016, hormis en 2018. Le taux de croissance annuel composé du chiffre d'affaires du secteur postal est de 3.4% sur la période 2016/2020. Cette évolution résulte essentiellement de la croissance continue et soutenue du chiffre d'affaires du marché des services de colis. Concernant les services de courrier, en déclin depuis 2016, le rebond du chiffre d'affaires constaté en 2019 a fait suite au relèvement des tarifs du prestataire désigné du service universel et a eu également un effet sur l'augmentation du chiffre d'affaires total du secteur en 2019.



Graphique 1 : Chiffre d'affaires du marché des services postaux

Les services de colis représentent 38.4% du chiffre d'affaires total du secteur des services postaux et les services de courrier 61.6% en 2020. La part du trafic de colis dans le chiffre d'affaires total est en constante augmentation depuis 2016; cette tendance s'est accentuée en 2019 et surtout en 2020 avec un accroissement respectif de 3.5 et de 5.3 points.

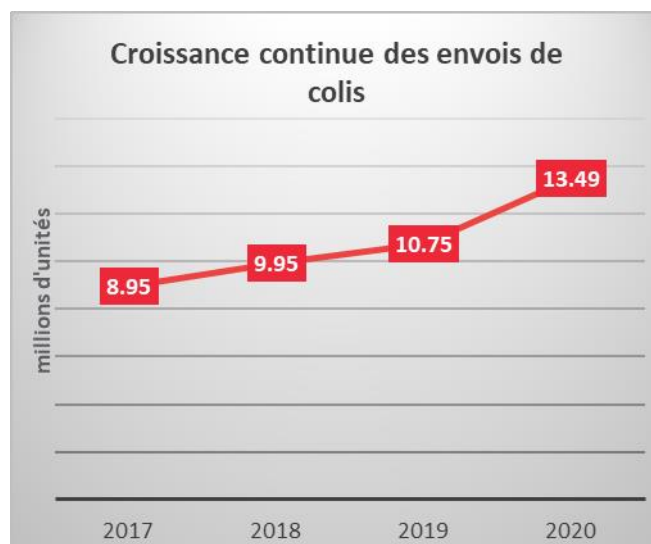


Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires total par service postal

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

## 1.2. Volume des services postaux

Le volume total des envois postaux s'élève à 169.03 millions d'envois, en baisse de 4.8% par rapport à 2019. Les services de courrier représentent 155.54 millions d'unités, avec une baisse de 6.8%. Les services de colis totalisent 13.49 millions d'unités, une croissance significative de 25.5%.



Graphiques 3 : Trafic du marché des services postaux

La baisse de volume des services postaux résulte exclusivement des services de courrier en déclin, en contraste avec le dynamisme du marché des services de 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 de courrier et d'autre part, de développer celui des services de colis.

Par ailleurs, la crise sanitaire du COVID-19 dont les effets sont apparus à partir de la fin du premier trimestre 2020 a également eu des répercussions sur les habitudes adoptées par les consommateurs pour effectuer leurs achats. Depuis le début de la pandémie, l'essor des achats en ligne a eu pour effet un net accroissement de la demande en services de colis.

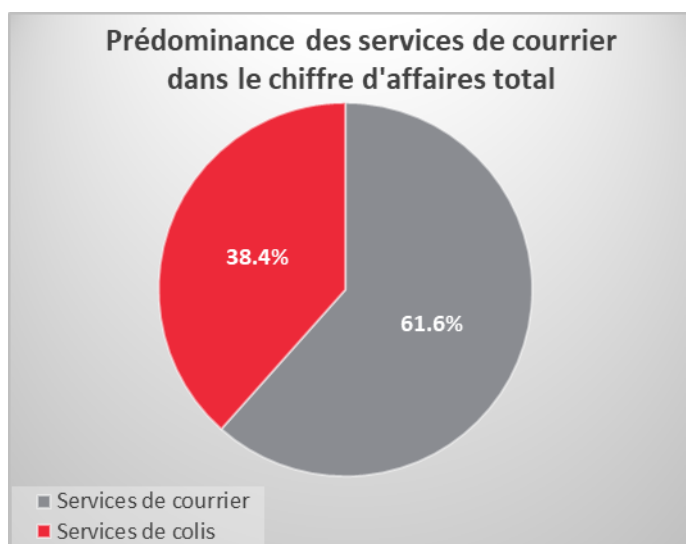
Dans l'ensemble des États membres, il est constaté une baisse continue des envois de courrier par rapport à 2019 parallèlement à la hausse des envois de colis.

### 1.3. Caractéristiques et indicateurs des services postaux

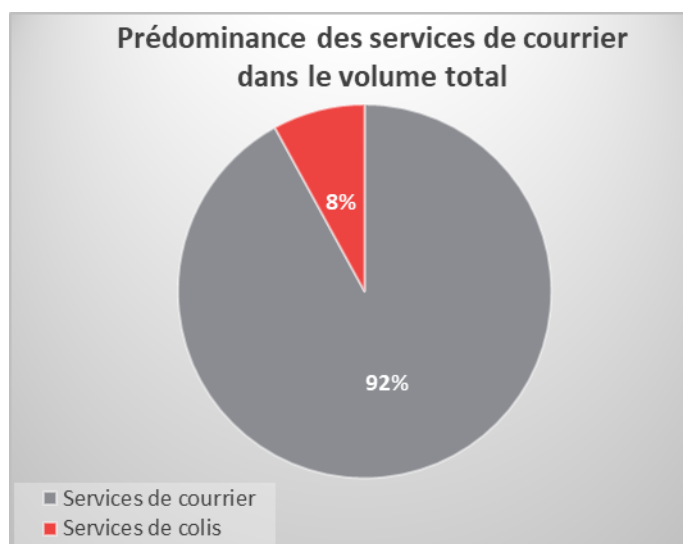
Les prestataires de services postaux inscrits dans le registre public auprès de l'ILR sont au nombre de 28 en avril 2020<sup>5</sup>. Le présent rapport statistique est établi sur la base des données statistiques communiquées par 27 prestataires de services postaux<sup>6</sup>.

#### 1.3.1. Répartition du trafic

Comme indiqué dans les graphiques suivants, la part du trafic des services de courrier sur le total des services postaux reste nettement supérieure à celle des services de colis. Les services de colis représentent 38.4% du chiffre d'affaires total du marché des services postaux, alors qu'ils ne représentent que 8% du volume traité. Pour autant, le trafic des services de colis augmente à un rythme soutenu en parallèle au recul continu du trafic des services de courrier. Le segment des services de courrier représente 61.6% du chiffre d'affaires du marché total avec 92% des volumes totaux traités.



Graphique 4 : Répartition du chiffre d'affaires total des services postaux



Graphique 5 : Répartition du trafic total des services postaux

<sup>5</sup> Le nombre de 28 prestataires considérés dans le présent rapport correspond à la liste des prestataires inscrits auprès de l'ILR lors du lancement de la collecte des données statistiques 2020 en avril 2021.

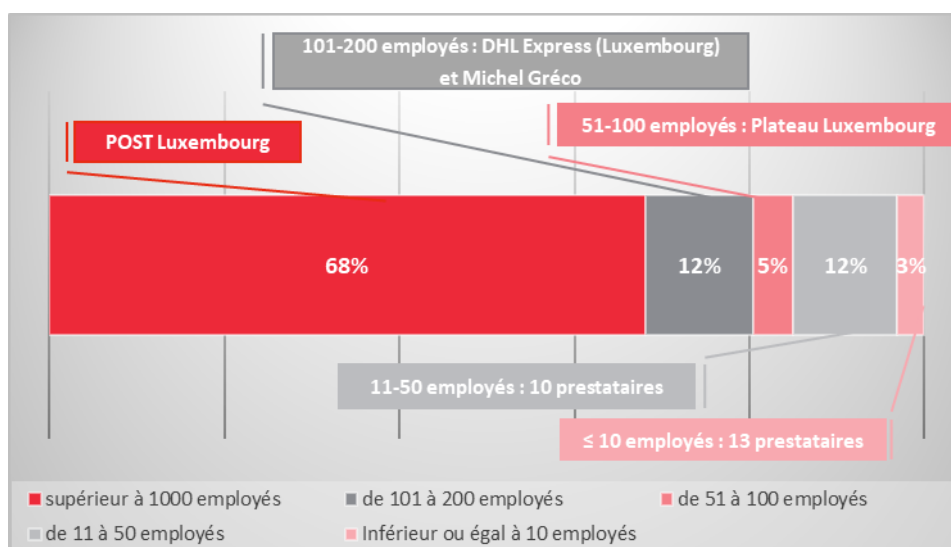
<sup>6</sup> Voir Annexe 1 : Échantillon de la collecte des données statistiques postale 2020s - Liste des prestataires de services postaux ayant participé à la collecte.

### 1.3.2. Emploi

Selon les données statistiques collectées, le secteur postal occupe près de 1 950 personnes, soit une augmentation de 1.6% par rapport à 2019. La structure du secteur postal en termes d'effectifs reste stable depuis plusieurs exercices avec une croissance modérée des effectifs.

Le nombre total des emplois est réparti entre le prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg qui occupe plus de 1 300 personnes, soit 68% des emplois du secteur, trois prestataires employant entre 51 et 200 personnes, 10 prestataires employant entre 11 et 50 personnes et 13 prestataires employant moins de 10 personnes.

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



Graphique 6 : Répartition des emplois du secteur postal

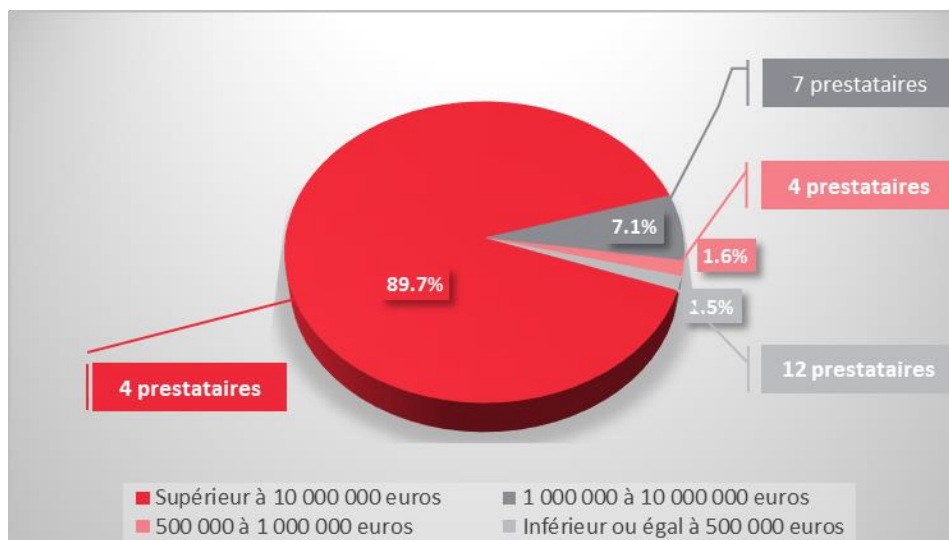
### 1.3.3. Structure du marché

Parmi les 28 prestataires actifs sur le marché des services postaux, huit prestataires se partagent plus de 95% du chiffre d'affaires total du secteur.

Le chiffre d'affaires total du marché des services postaux est réparti entre quatre prestataires ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros, sept prestataires déclarant un chiffre d'affaires entre un et 10 millions d'euros et 16 prestataires de services postaux enregistrant un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros.

Les données collectées montrent que, d'une part, les quatre principaux prestataires réalisent 89.7% du chiffre d'affaires total du secteur postal, et que, d'autre part les 12 prestataires dont le chiffre déclaré est inférieur à 500 000 euros, représentent 1.5% du chiffre d'affaires total.

Le détail de la répartition du chiffre d'affaires des services de courrier et celui des services de colis par prestataire est renseigné dans les chapitres suivants ainsi que dans l'infographie.



Graphique 7 : Répartition du chiffre d'affaires 2020 du secteur postal

La **répartition du chiffre d'affaires** total du secteur montre une forte concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires. De fait, il existe de fortes disparités dans la répartition du chiffre d'affaires total du marché 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 2016.

### 1.3.4. Indicateurs de marché

Sur la base des données collectées auprès des prestataires pour l'année 2020, des indicateurs relatifs au marché des services postaux peuvent être établis, tels que le revenu moyen<sup>7</sup> par lettres / colis et le nombre moyen de lettres / colis reçus par mois.

|  |              |
|--|--------------|
| Revenu moyen par lettre                          | 0.73 €       |
| Revenu moyen par colis                           | 14.38 €      |
| Nombre moyen de lettres reçues / mois / habitant | 17.7 lettres |
| Nombre moyen de colis reçus / mois / habitant    | 1.6 colis    |

<sup>7</sup> Chiffre d'affaires divisé par volume (colis: chiffre d'affaires du trafic national et sortant divisé par volumes correspondantes)

### 1.3.5. Marché de gros

L'approche adoptée depuis 2017 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 nationaux du marché dans le cadre de la sous-traitance<sup>8</sup>. Aussi, cette approche permet d'assurer la continuité des données statistiques présentées dans le rapport.

Il ressort des données statistiques dont dispose l'Institut que la sous-traitance des services postaux 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 certaines prestations de services qu'il vend à des clients finals. 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 à des clients finals.

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

---

<sup>8</sup> Voir Annexe 1 : Glossaire.

## 2. Services de courrier

---



En 2020, le chiffre d'affaires du marché des services de courrier s'élève à 113.18 millions d'euros, soit un recul de 2.8%. La baisse du chiffre d'affaires des services de courrier est induite par la décroissance continue du trafic des envois de courrier.

Le trafic des services de courrier de 155.54 millions d'unités enregistre une baisse de 6.8% par rapport à 2019 qui touche les trois segments de marché national, transfrontaliers sortant et entrant.

Le trafic national représente 75.1% du marché des services de courrier, en baisse de 6.5% en 2020. Cette décroissance est continue depuis 2016. De même, le trafic transfrontalier entrant de courrier diminue de 10.1% par rapport à 2019 et le trafic transfrontaliers sortant de 5.6%.

La répartition du trafic des services de courrier reste stable entre les trois segments de marché national, transfrontaliers sortant et entrant par rapport à 2019.

Le marché national des services de courrier est réparti entre 10 prestataires actifs dont le prestataire désigné du service universel traite 96.5% du trafic total.

Les services transfrontaliers sortant de courrier sont fournis par sept prestataires dont deux également actifs sur le marché transfrontalier entrant. Le prestataire désigné du service postal universel détient environ 90% du trafic total de chacun de ces deux segments.

Représentant 62.3% du trafic national de courrier, les envois en nombre (envois à tarif réduit) sont en recul de 4.8% par rapport à 2019. Cette tendance à la baisse est constatée depuis 2016.

Les indicateurs 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 13 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services de courrier luxembourgeois.

Les services de 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 portant une adresse à laquelle l'envoi doit être acheminé 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, de publipostage avec adresse. Il inclut des envois à service spécial comme les envois recommandés et à valeur déclarée. Le courrier postal ne doit dépasser, en principe, 20 mm d'épaisseur. Les envois non adressés ne sont pas inclus.

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.

## 2.1. Marché des services de courrier

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

### 2.1.1. Prestataires des services de courrier

Sur la base des données collectées, les services de courrier sont fournis par 13 prestataires actifs sur ce marché. Il s'agit des prestataires suivants : Bpost SA, Cbxse SARL, CitEx SARL, De Coursier SARL, DC Postal Service SARL, Défi Express SARL, DHL Express (Luxembourg) SA, POST Luxembourg, La Poste The International Mail Solution SAS, Michel Greco SA, MPK Luxembourg GmbH (Luxembourg), Overnight Euro Express SARL, S&S Multiservices SARL.

Le marché est dominé par le prestataire désigné du service universel qui enregistre 96.5% du chiffre d'affaires total des services de courrier. Quatre autres prestataires représentent 3.5% du chiffre d'affaires total du secteur.

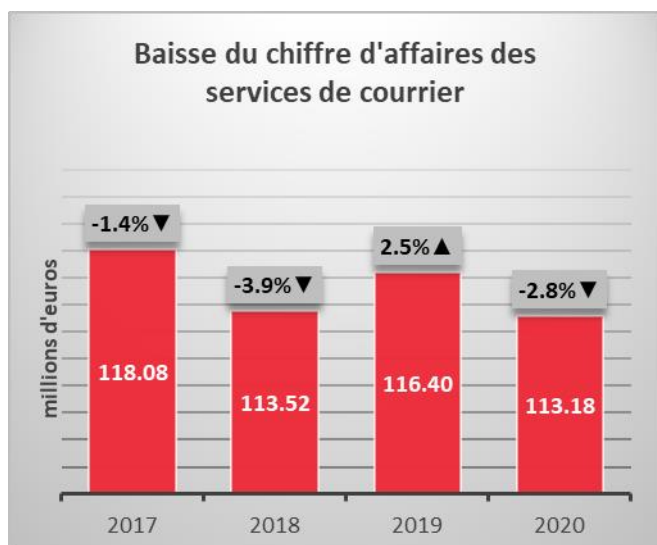
## 2.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services de courrier

Le **chiffre d'affaires du marché des services de courrier** baisse de 2.8% pour s'établir à 113.18 millions d'euros en 2020. Le recul du chiffre d'affaires 2020 découle de la baisse du trafic des envois de courrier. Il fait suite à une hausse de 2.5 % en 2019, cette hausse était consécutive à une augmentation tarifaire des services postaux du prestataire désigné du service universel.

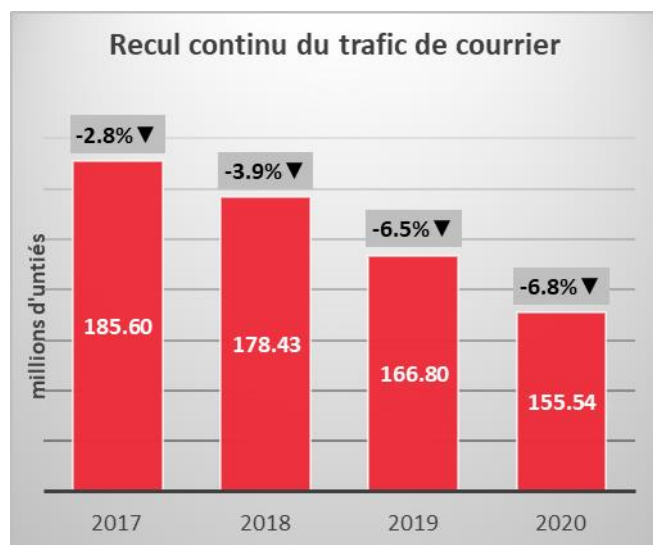
L'évolution du chiffre d'affaires est influencée par les volumes traités ainsi que par les tarifs pratiqués par les prestataires de services postaux et principalement par le prestataire désigné du service universel étant donné sa part de marché. La tendance à la baisse du chiffre d'affaires des services de courrier relevée dès 2016 se confirme depuis.

Le **trafic total des services de courrier** est en repli de 6.8% par rapport à 2019 et s'établit à 155.54 millions d'unités traitées en 2020. Le recul du trafic concerne les trois segments de marché national, transfrontalier sortant et transfrontalier entrant.

Le volume des envois de courrier est en recul continu depuis 2016. Pour autant, le taux de régression varie d'un marché à l'autre, mais le taux de croissance annuel composé du trafic de courrier est de -5.7% sur la période 2017/2020.



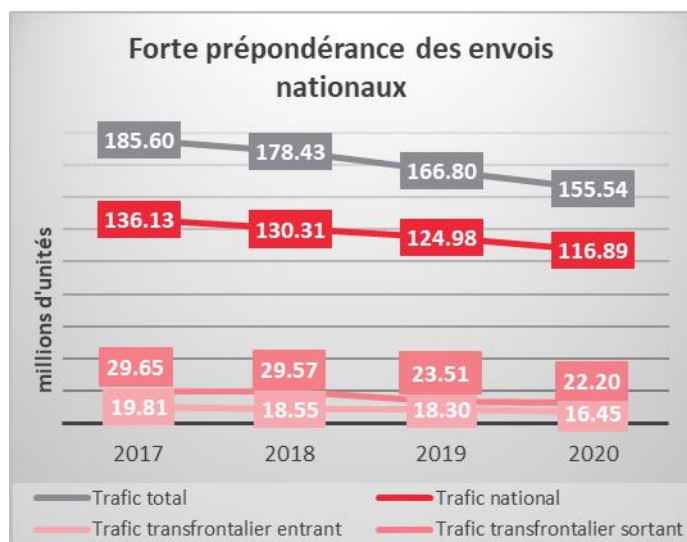
Graphique 8 : Chiffre d'affaires des services de courrier



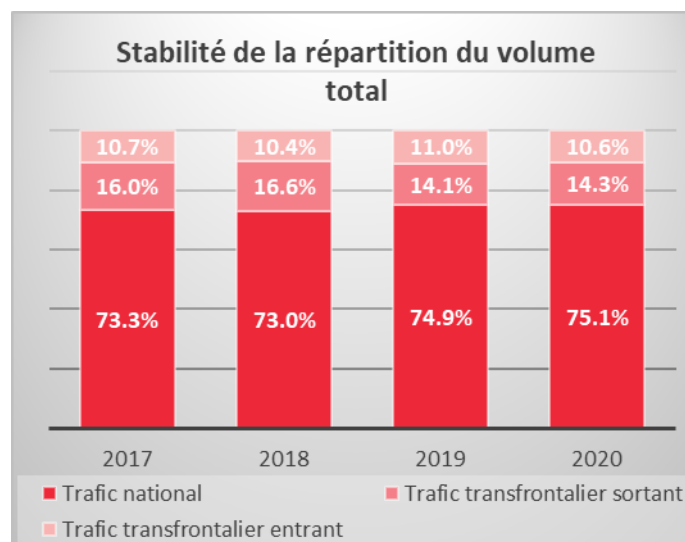
Graphique 9 : Trafic des services de courrier

### 2.1.3. Répartition du trafic de courrier par segment de marché

Le trafic national de courrier s'élève à 116.89 millions d'unités et représente 75.1% du trafic total. Le trafic transfrontalier atteint 38.65 millions d'unités et constitue 24.9% du trafic total, avec une prépondérance du trafic transfrontalier sortant dont la part s'élève à 14.3%.



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

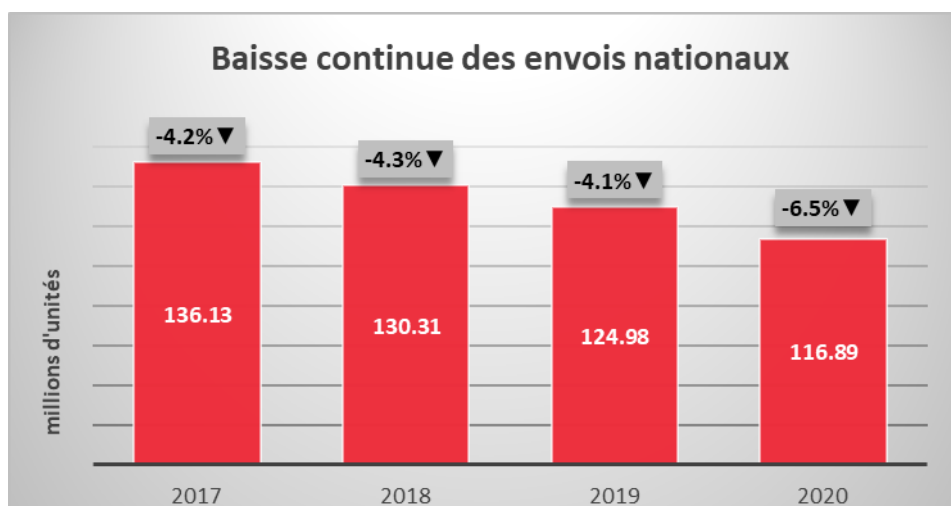


Graphique 11 : Répartition du trafic total des services de courrier par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant

## 2.2. Trafic national des services de courrier

Le trafic des envois nationaux de courrier est en baisse depuis 2016 et atteint 116.89 millions d'unités en 2020, soit une diminution de 6.5% par rapport à 2019. Le trafic national des services de courrier régresse au taux de croissance annuel composé de -5% sur la période 2017/2020.

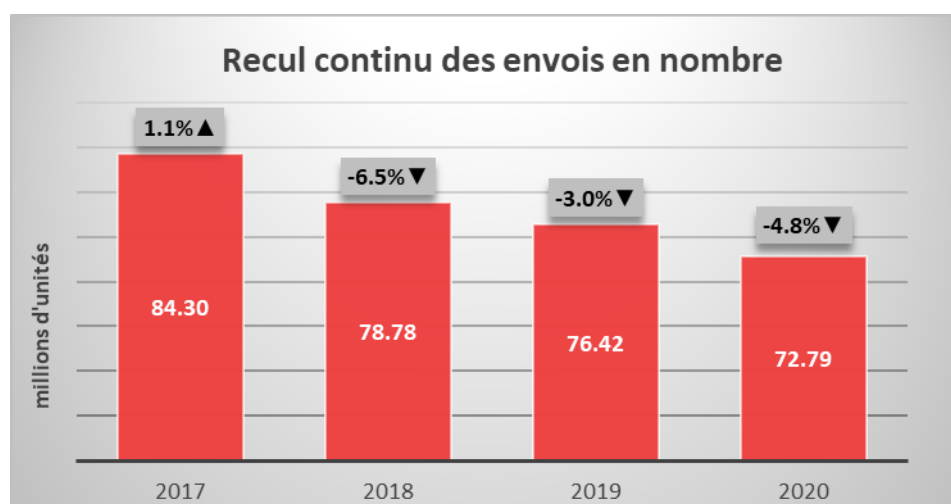
Sur la base des données collectées, le marché national compte 10 prestataires de services de courrier. La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, se situe à plus de 96.5%.



Graphique 12 : Trafic national des services de courrier

Par ailleurs, le **trafic national des envois en nombre**<sup>9</sup> s'élève à 72.79 millions d'unités en 2020, en baisse de 4.8% par rapport à 2019. Le marché des envois en nombre concerne les clients non résidentiels. Ainsi, au niveau du marché national, le recul continu du trafic des envois en nombre constaté depuis 2016 résulte, en partie, du développement des services en ligne.

La part des envois en nombre représente plus de 62% du total des envois de courrier national. La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, représente 99.1% de ce segment et augmente légèrement par rapport aux années précédentes.



Graphique 13 : Trafic national des envois en nombre

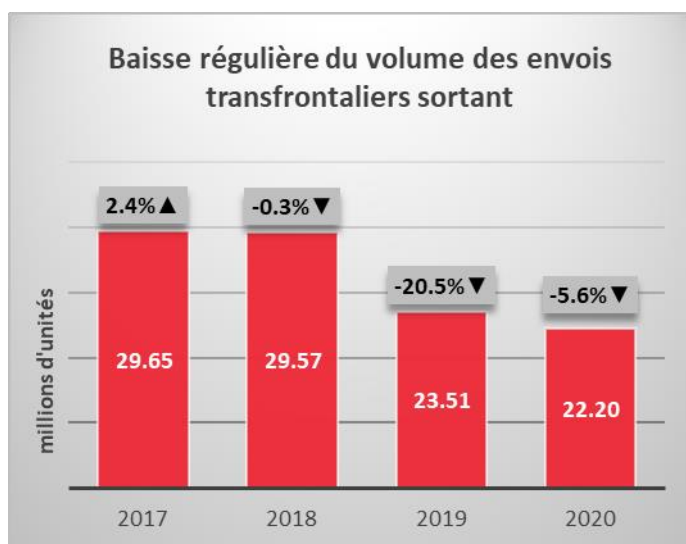
<sup>9</sup> Les envois en nombre sont postés par un client à une seule occasion, au même bureau de poste et dans une quantité définie. Ils se rapportent au courrier tel que notes, factures, états financiers, publipostage, qui peut être posté dans les points de vente du prestataire de services postaux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

## 2.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services de courrier

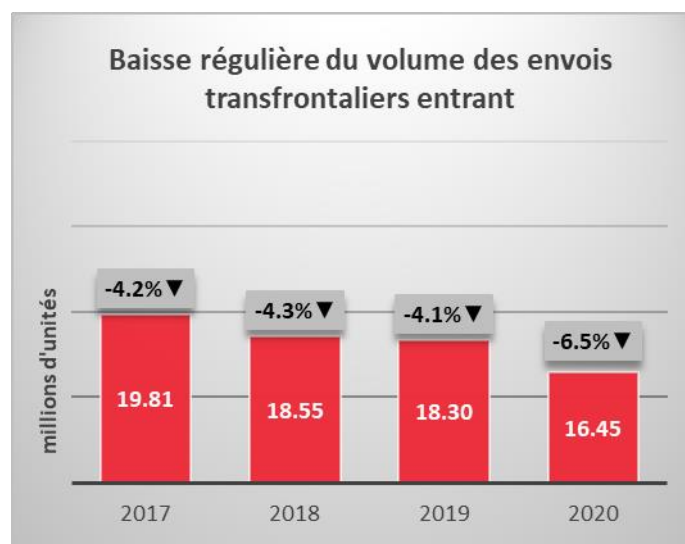
Le **trafic transfrontalier sortant** des services de courrier s'élève à près de 22.20 millions d'unités, en baisse de 5.6% par rapport à 2019. Cette baisse s'inscrit dans la tendance générale du recul du trafic de courrier.

Le **trafic transfrontalier entrant** des services de courrier enregistre 16.45 millions d'unités, et baisse de 10.1% par rapport à 2019. Le marché transfrontalier entrant des services de courrier compte deux prestataires de services suivant la collecte des données 2020.

Le marché transfrontalier sortant des services de courrier compte sept prestataires, dont deux également actifs sur le marché transfrontalier entrant. La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, se situe à plus ou moins 90%. Parallèlement, la part des autres prestataires de services postaux est plus importante dans le trafic transfrontalier que dans le trafic national. Elle peut varier de façon importante d'une année à l'autre suivant les demandes de leurs clients.



Graphique 14 : Trafic transfrontalier sortant des services de courrier



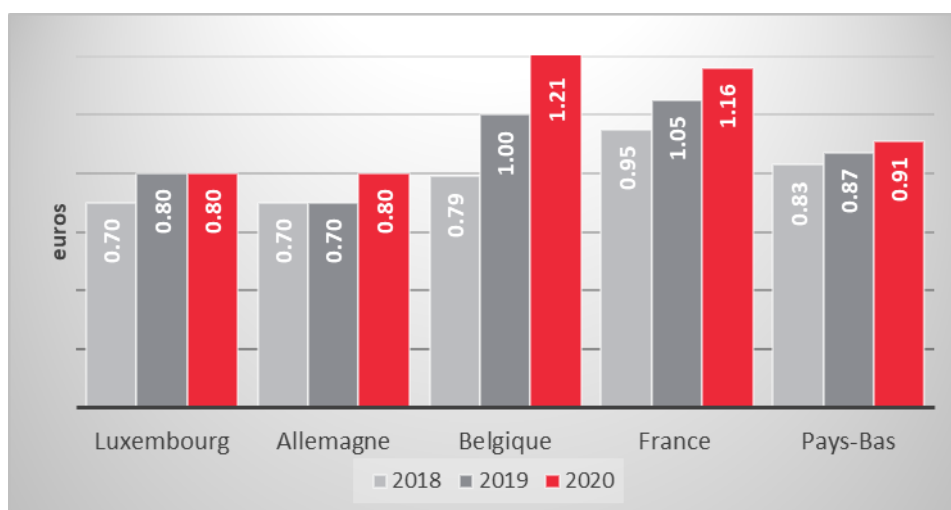
Graphique 15 : Trafic transfrontalier entrant des services de courrier

## 2.4. Tarifs des services de courrier

Les travaux de l'ERGP<sup>10</sup> (the European Regulators Group for Postal Services) permettent de disposer de données statistiques du marché des services postaux des États membres 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 désigné du service postal universel est resté stable par rapport à 2019 dans la majorité des pays. Dans les pays voisins (Allemagne, Belgique, France, Pays-Bas), le tarif d'un envoi national a augmenté, alors qu'au Luxembourg, il a été maintenu à 0.80 euro en 2020 ; le tarif ayant augmenté en mai 2019. Avec une augmentation de 0.10 euro en 2020, le tarif allemand rejoint le tarif luxembourgeois à 0.80 euro, qui est le tarif le plus bas. Aux Pays-Bas, en France et en Belgique, les tarifs sont supérieurs de 0.11 euro à 0.41 euro au tarif luxembourgeois.

Le tarif appliqué par le prestataire désigné du service universel luxembourgeois pour un envoi national d'une lettre de 20 grammes est inférieur de 0.15 euro par rapport au tarif moyen européen qui s'élève à 0.95 euro pour 2020. Parmi les tarifs pratiqués dans 29 pays observés, 13 tarifs sont supérieurs à celui appliqué au Luxembourg et 15 sont inférieurs ou égaux à ce dernier.



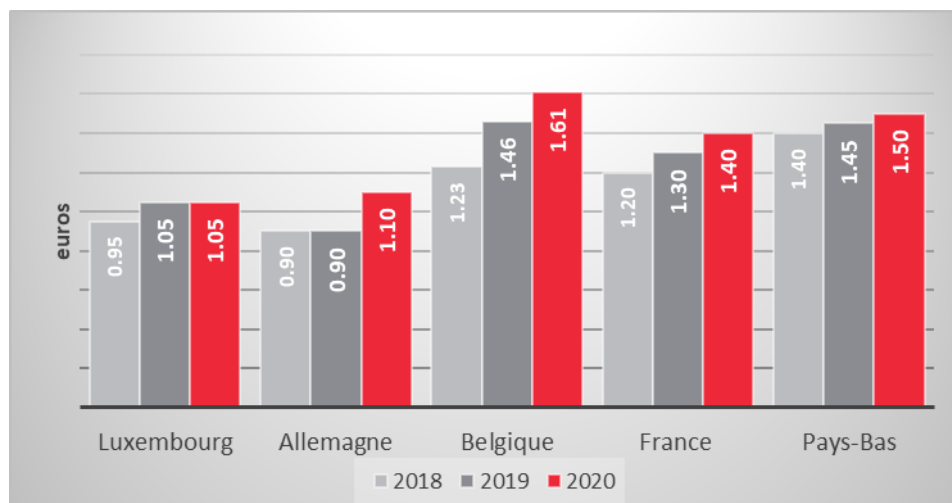
Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 16 : Tarifs de lettre (20g) - National

<sup>10</sup> The European Regulators Group for Postal Services : [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en)

Le **tarif d'un envoi transfrontalier** d'une lettre de 20 grammes pour l'Europe appliqué par le prestataire désigné du service postal universel a été maintenu en 2020 à 1.05 euros<sup>11</sup>; stable depuis 2016, ce tarif avait été relevé en mai 2019. En revanche, dans les pays voisins (Allemagne, Belgique, France, Pays-Bas), le tarif d'un envoi transfrontalier a augmenté de 0.05 à 0.15 euro. Le tarif luxembourgeois est donc le tarif le moins cher, inférieur de 0.05 à 0.56 euro à ceux des pays voisins.

Le tarif appliqué par le prestataire désigné du service universel luxembourgeois pour un envoi transfrontalier d'une lettre de 20 grammes en Europe est inférieur de 0.41 euro au tarif moyen européen qui se situe à 1.45 euros. Parmi les tarifs pratiqués dans 31 pays observés, 22 tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg et huit sont inférieurs ou égaux à celui-ci.



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

Graphique 17 : Tarifs de lettre (20g) – International

<sup>11</sup> Au Luxembourg, le tarif de 1.05 euros s'applique pour les lettres d'un poids inférieur ou égal à 50 grammes (envoi international).



### 3. Services de colis

---

En 2020, le chiffre d'affaires du marché des services de colis s'élève à 70.61 millions d'euros. De même, le trafic des services de colis atteint 13.49 millions d'unités. Le segment des services de colis enregistrent ainsi une hausse de 10.7% du chiffre d'affaires, parallèlement à une hausse significative du trafic global de 25.5% par rapport à 2019.

La croissance du marché des services de colis repose sur le développement continu du trafic transfrontalier entrant qui enregistre une nette augmentation du volume traité de 29.3% et sur celui du trafic national qui connaît également une très nette hausse de 58.3% en 2020. A l'inverse, le trafic transfrontalier sortant diminue de 4.1%.

La répartition du trafic des services de colis évolue par rapport à 2019 au profit du trafic transfrontalier entrant qui se situe à 81.5% du trafic total, soit une progression de 2.4 points par rapport à 2019. Le trafic transfrontalier sortant ne représente que 12.1% du trafic total et le trafic national en représente 6.4%. Le marché des services de colis luxembourgeois se caractérise ainsi par la prépondérance du marché transfrontalier entrant.

La part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant est de 49.3% du chiffre d'affaires total des services de colis, alors que celle du trafic transfrontalier sortant s'élève à 45.2%.

La croissance du trafic transfrontalier entrant s'explique par le développement continu et soutenu du commerce électronique « B2C » essentiellement avec les pays limitrophes.

Le marché national des services de colis est réparti entre 18 prestataires actifs dont les quatre principaux se partagent 80.6% du trafic total.

Le marché transfrontalier des services de colis compte 15 prestataires actifs en 2020. La répartition des parts de marché du trafic transfrontalier de colis montre que le marché transfrontalier est concentré autour de six principaux prestataires qui se partagent 98.1% du marché.

Il existe de fortes disparités dans la répartition du marché des colis entre les prestataires au niveau des trois segments de marché, national, transfrontaliers sortant et entrant.

Les indicateurs concernant les services de 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 18 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services de colis luxembourgeois.

Les services de colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant des marchandises. Les services de colis concernent les envois postaux d'un poids supérieur à 2 kg et inférieur à 31.50 kg. Ils 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<sup>12</sup>. Les services de courrier express sont inclus dans les services de colis. Les prestataires actifs sur le segment de marché des services de colis express<sup>13</sup> se distinguent des autres prestataires de services postaux par des volumes d'activité moins importants. Certains de ces prestataires sont actifs sur les marchés de services de colis et de services de colis express.

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.

## 3.1. Marché des services de colis

### 3.1.1. Prestataires des services de colis

Les services de courrier sont fournis par 18 prestataires actifs sur ce marché suivant la collecte des données 2020. Il s'agit des prestataires suivants : DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, Cbxse SARL, CitEx SARL, Défi Express SARL, DC Postal Service SARL, POST Luxembourg, Fast Courier & Services, FedEx Express Luxembourg SARL, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg) SA, Gehen! Express & Logistics SARL, Interoute SARL, Michel Greco SA, New Fast Mail SARL, Overnight Euro Express SARL, S&S Multiservices SARL, United Parcel Service Luxembourg SARL, Xpress Logistics SARL.

Parmi ces prestataires, huit disposent chacun de plus de 1% du chiffre d'affaires total et représentent 97.3% du chiffre d'affaires total.

---

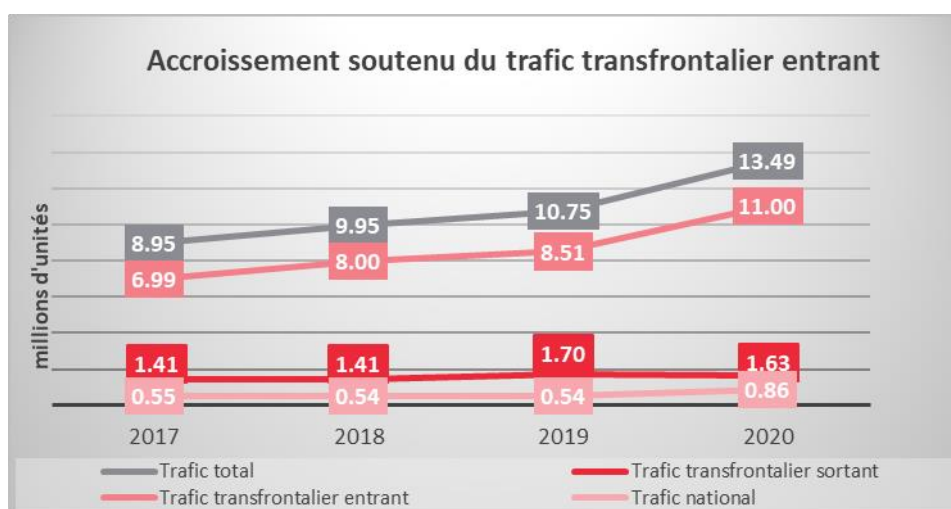
<sup>12</sup> Les prestations annexes visent à répondre aux besoins spécifiques des clients finals. Elles concernent par exemple le contrôle et suivi des envois « track and trace », la garantie de livraison à une date déterminée, la collecte des envois au point d'origine, la remise au destinataire en 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.

<sup>13</sup> Il s'agit, par exemple, de CitEx SARL, De Coursier SARL, Défi Express SARL, Fast Courier & Services, Gehen! Express & Logistics SARL, Michel Greco SA, Overnight Euro Express SARL, S&S Multiservices SARL, Xpress Logistics SARL.

### 3.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services de colis

Le **chiffre d'affaires des services de colis** augmente globalement de 10.7% en 2020, pour s'établir à 70.61 millions d'euros. Ainsi, les services de colis enregistrent une augmentation annuelle de 15.3% sur deux ans du chiffre d'affaires total.

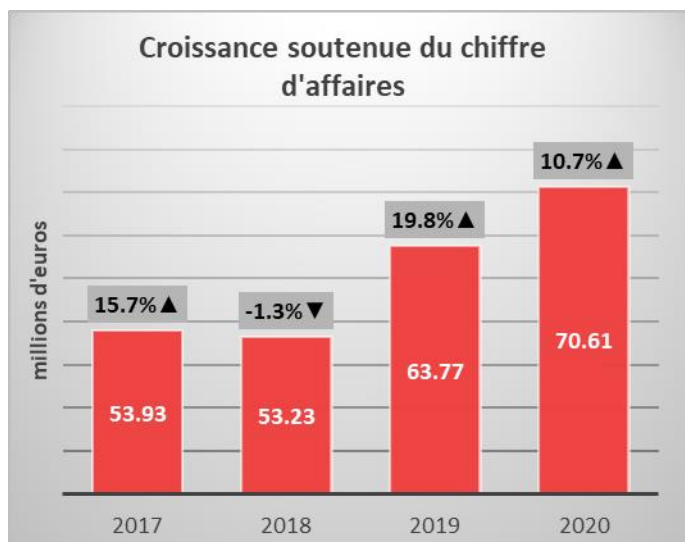
Les services de colis totalisent un **volume** de près de 13.49 millions d'unités en 2020, comptant 11 millions d'unités pour le trafic transfrontalier entrant, 1.63 millions pour le trafic transfrontalier sortant et 0.86 million d'unités pour le trafic national. La progression du volume total est de 25.5%, mais cette forte augmentation présente des disparités suivant les segments considérés (national, transfrontaliers sortant et entrant).



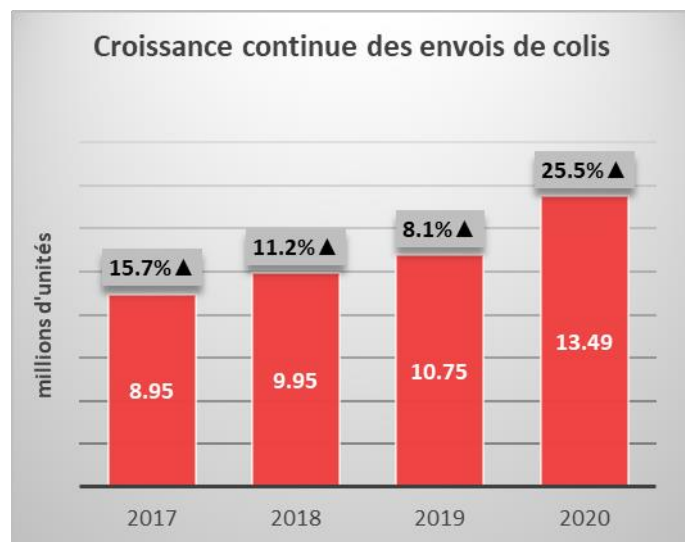
Graphique 18 : Trafic des services de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant

De fait, c'est l'augmentation du trafic transfrontalier entrant de 29.3% par rapport à 2019 qui a le plus d'impact sur la croissance générale du trafic des services de colis étant donné la part de ce segment dans le trafic total de colis. Le trafic national, stable depuis 2017, enregistre une croissance importante de 58.3% par rapport à 2019. Cette variation n'influence pourtant que très peu le volume total, étant donné le niveau très faible du trafic national en comparaison à celui du trafic transfrontalier entrant. Les services transfrontaliers sortant sont en recul de 4.1% par rapport à 2019.

Le niveau des taux de variation des volumes de colis en trafic national et entrant s'explique essentiellement par la situation sanitaire apparue en mars 2020 qui a eu des conséquences immédiates sur l'ensemble de l'activité économique et également sur les services de colis avec le développement des achats en ligne (confinement, fermeture temporaire des commerces, ...). Ainsi, la croissance soutenue du trafic transfrontalier entrant déjà constatée depuis 2016, s'est aussi renforcée du fait de la situation sanitaire.



Graphique 19 : Chiffre d'affaires des services de colis



Graphique 20 : Trafic des services de colis

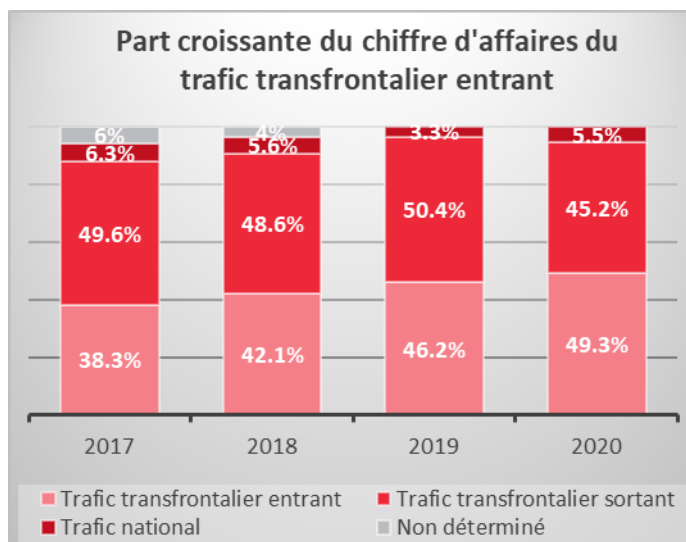
### 3.1.3. Répartition du trafic de colis par segment de marché

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

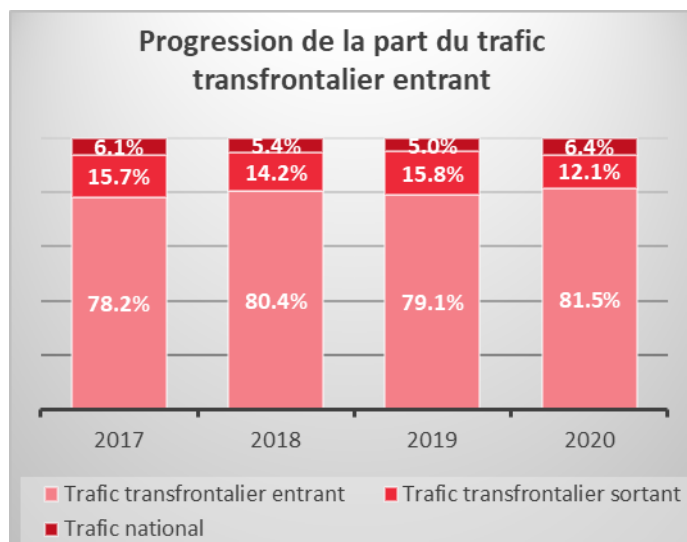
Les services transfrontaliers entrant représentent 49.3% du chiffre d'affaires total des services de colis alors qu'ils représentent 81.6% du trafic total de colis. La part des services transfrontaliers sortant s'élève à 45.2% du chiffre d'affaires total des services de colis mais seulement 12.1% du trafic total de colis. Le trafic national affiche une part de 5.5% du chiffre d'affaires total et 6.4% du trafic de colis.

La répartition entre les trois segments national et transfrontaliers sortant et entrant évolue aussi bien au niveau du chiffre d'affaires que du trafic par rapport à 2019. Les services transfrontaliers entrant voient leur part augmenter respectivement de 3.1 et de 2.4 points, alors que celle des services transfrontaliers sortant baisse de 5.2 et 3.7 points. La part trafic national augmente de 2.1 points pour le chiffre d'affaires et de 1.4 point pour le trafic.

Par ailleurs, l'analyse de la répartition du chiffre d'affaires et du trafic des services de colis montre la prépondérance croissante du trafic transfrontalier entrant de colis. Ce segment de services qui correspond principalement à la distribution de colis, génère proportionnellement moins de chiffre d'affaires que le trafic national et le trafic transfrontalier sortant. De plus, l'Institut note que le segment des services transfrontaliers entrant est plus concurrentiel avec un nombre plus important de prestataires ayant des parts de marchés comparables.



Graphique 21 : Répartition du chiffre d'affaires des services de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant



Graphique 22 : Répartition du trafic des services de colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant

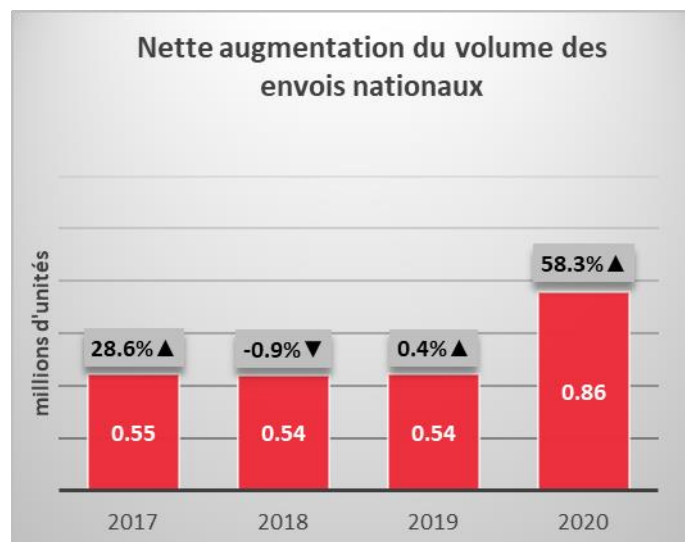
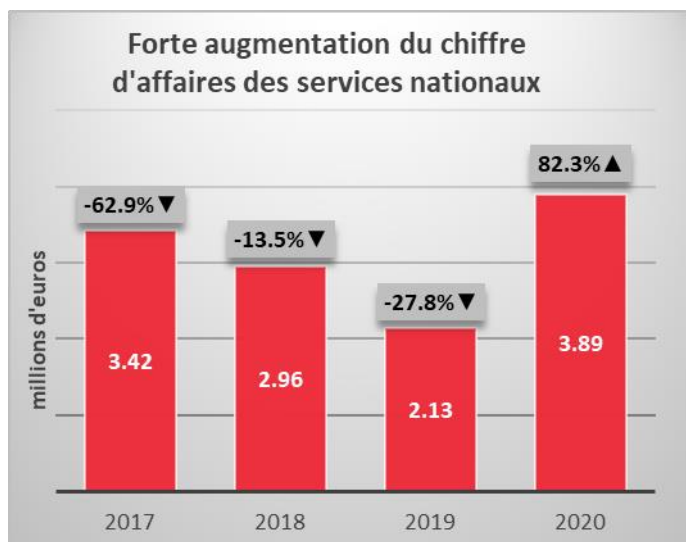
La structure du marché des services de colis en termes de segmentation et de répartition des parts de marché est stable au vu des indicateurs suivis depuis 2016.

Au Luxembourg, les services de colis se distinguent largement d'autres États membres comme le trafic transfrontalier entrant est très nettement supérieur au trafic national.

## 3.2. Trafic national des services de colis

### 3.2.1. Chiffre d'affaires et volume

Selon les données transmises par les prestataires de services postaux, le chiffre d'affaires des services nationaux de colis s'élève à 3.89 millions d'euros, en hausse de 82.3%. Le volume des colis traités a également augmenté dans des proportions importantes pour atteindre 0.86 million d'unités. Les taux de variation très élevés du chiffre d'affaires et du trafic affichés par les services nationaux doivent être relativisés étant donné leur poids très faible dans le trafic total des services de colis.



Graphique 23 : Chiffre d'affaires des services nationaux de colis

Graphique 24 : Trafic national des services de colis

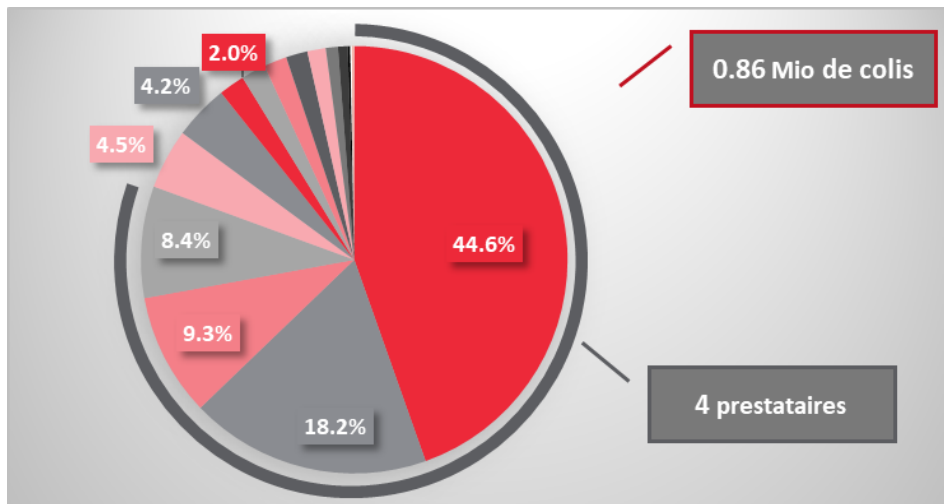
### 3.2.2. Caractéristiques

Dans le cadre de la collecte des données 2020, le marché national des services de colis compte 18 prestataires, à savoir, Cbxse SARL, CitEx SARL, DC Postal Service SARL, Défi Express SARL, DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, FedEx Express Luxembourg SARL, Fast Courier & Services, Gehen! Express & Logistics SARL, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg) SA, Interoute SARL, Michel Greco SA, New Fast Mail SARL, Overnight Euro Express SARL, POST Luxembourg, S&S Multiservices SARL, United Parcel Service Luxembourg SARL, Xpress Logistics SARL.

Certains d'entre eux sont actifs sur le marché national des colis et des lettres. D'autres, tout en étant actifs sur le marché national, fournissent principalement des services de 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, dont un prestataire couvre près de 45% de l'activité totale et un autre traite plus de 18% du trafic national. Ainsi, près de 63% du trafic de colis est traité par deux prestataires, tandis que quatre autres prestataires ayant des parts de marché entre 9.3 et 4.2% traitent 26.5% du trafic total. Les 12 autres prestataires se partagent 10.7% 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 2016.

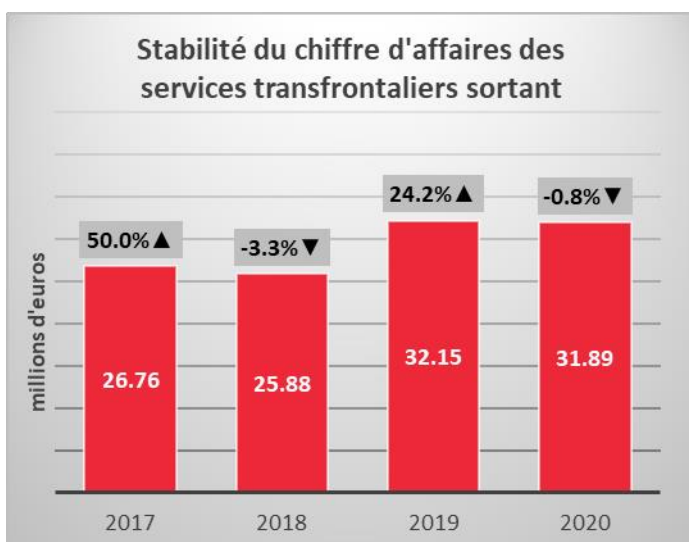


Graphique 25 : Répartition du trafic national de colis par prestataire de services postaux

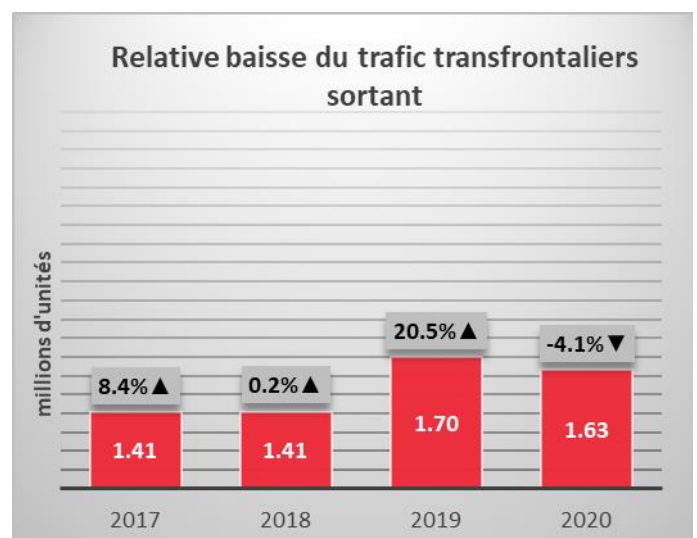
### 3.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services de colis

#### 3.3.1. Chiffres d'affaire et volumes

Selon les données communiquées par les prestataires de services postaux, le volume du trafic **transfrontalier sortant de colis** s'élève à 1.63 million d'unités en 2020, soit un recul de 4.1%. Le chiffre d'affaires de 31.89 millions d'euros marque également une baisse de 0.8%. Le marché transfrontalier sortant des services de colis compte 15 acteurs suivant la collecte des données 2020.



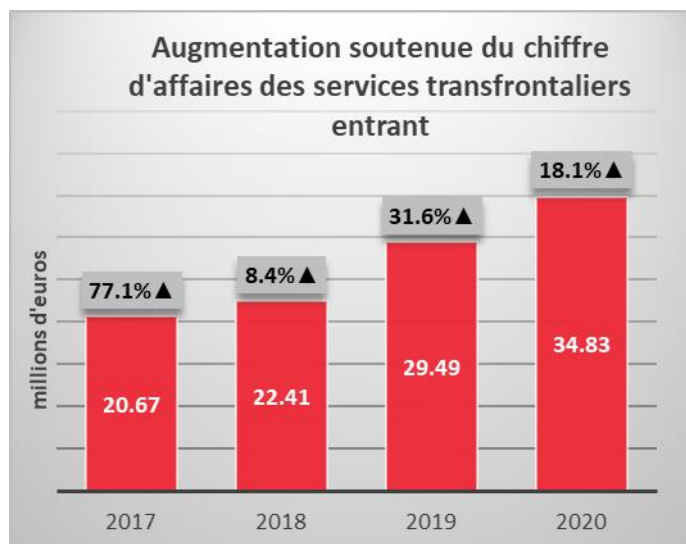
Graphique 26 : : Chiffre d'affaires du trafic transfrontalier entrant de colis



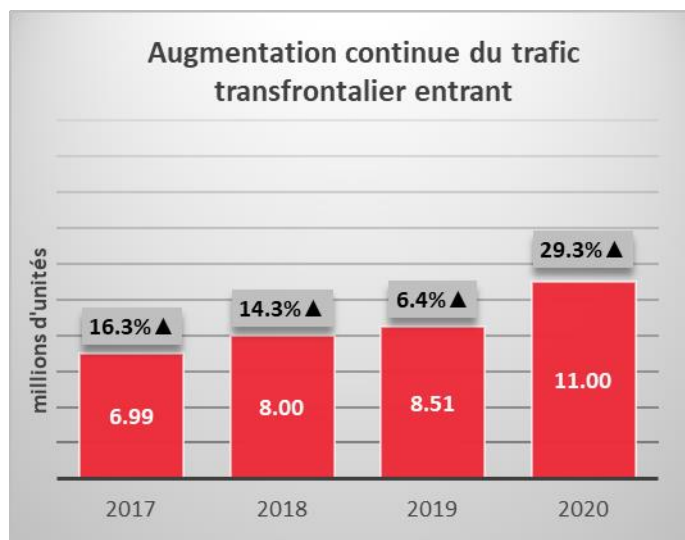
Graphique 27 : Volume du trafic transfrontalier entrant de colis



Le volume du **trafic transfrontalier entrant** de colis s'élève à près de 11 millions d'unités, en forte progression de 29.3% par rapport à 2019. Le chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant de colis enregistrent 34.83 millions d'euros en 2020, soit une augmentation de 18.1% par rapport à 2019. Le marché transfrontalier entrant des services de colis compte 13 prestataires actifs.



Graphique 28 : Chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant de colis



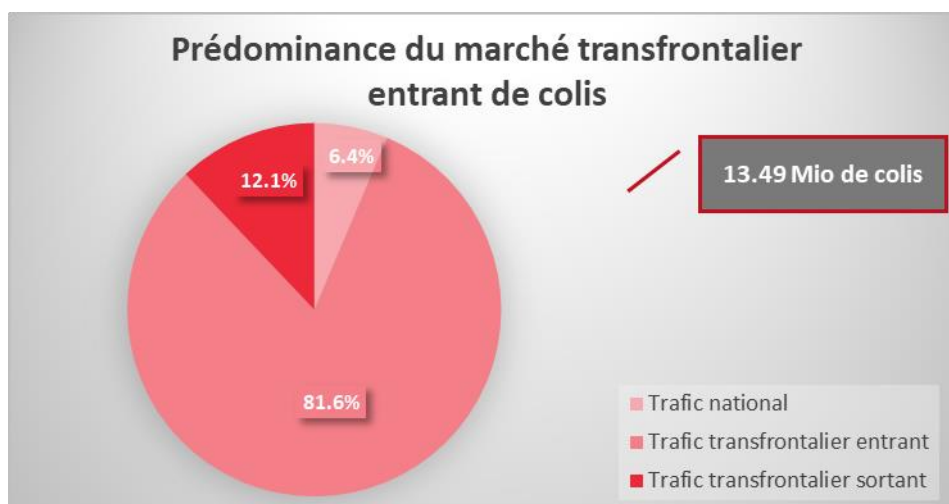
Graphique 29 : Volume du trafic transfrontalier sortant de colis

L'augmentation du chiffre d'affaires des services de colis est soutenue par la forte croissance du chiffre d'affaires des segments transfrontaliers entrant étant donné la part prépondérante de ce segment de marché dans le trafic total de colis. La part du trafic transfrontalier entrant de colis progresse annuellement de près de 20% depuis 2017.

### 3.3.2. Caractéristiques

Le **trafic transfrontalier entrant et sortant** représente près de 94% du trafic total des colis qui compte 13.49 millions d'unités ; ceci montre donc le poids des envois transfrontaliers par rapport aux envois nationaux de colis, et notamment du trafic transfrontalier entrant.

Le trafic transfrontalier entrant représente 81.6% du trafic de colis et le trafic transfrontalier sortant en représente 12.1%. La répartition du trafic transfrontalier du marché des services de colis luxembourgeois présente une particularité du marché luxembourgeois des services postaux par rapport à ceux des autres États membres dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier des services de colis.



Graphique 30 : Répartition du trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant

Le **marché transfrontalier des services de colis** compte 15 prestataires actifs en 2020 sur la base des données 2020 collectées, à savoir, Cbxse SARL, DC Postal Service SARL, Défi Express SARL, DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, FedEx Express Luxembourg SARL, Gehen! Express & Logistics SARL, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg) SA, Interoute SARL, Michel Greco SA, New Fast Mail SARL, Overnight Euro Express SARL, POST Luxembourg, United Parcel Service Luxembourg SARL, Xpress Logistics SARL.

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

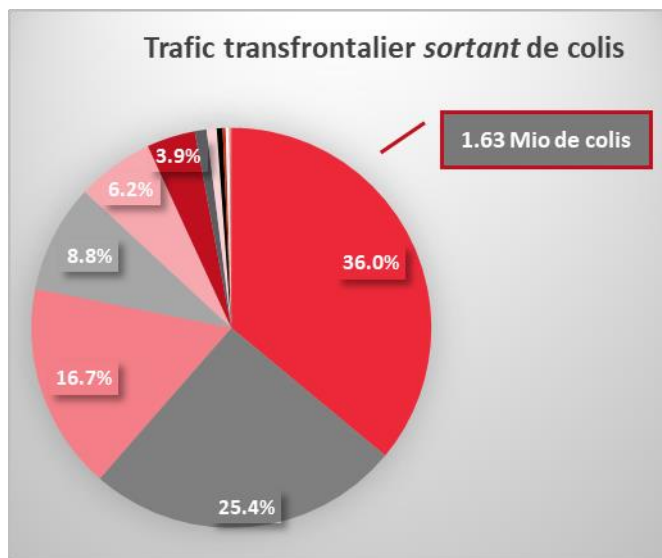
La répartition des parts de marché du trafic transfrontalier de colis montre que le marché est concentré autour de six principaux prestataires qui se partagent 98.1% du marché. Il s’agit de DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, FedEx Express Luxembourg SARL<sup>14</sup>, General Logistics Systems Belgium SA, POST Luxembourg, United Parcel Service Luxembourg SARL. Les autres neuf prestataires actifs sur le marché transfrontalier de colis détiennent chacun moins de 1% de part de marché et représentent 1.9% du marché transfrontalier.

Le **marché transfrontalier sortant** enregistre 1.63 millions d’unités, soit une baisse de 4.1% par rapport à 2019. Le marché transfrontalier sortant des services de colis compte 15 prestataires. Il est réparti entre six principaux prestataires, qui se partagent 97.1% du volume des colis sortant dont la part varie entre 36 et 3.9% du marché. Les neuf autres prestataires dont la part est inférieure à 1% du marché, traitent 2.9% des colis transfrontaliers sortant.

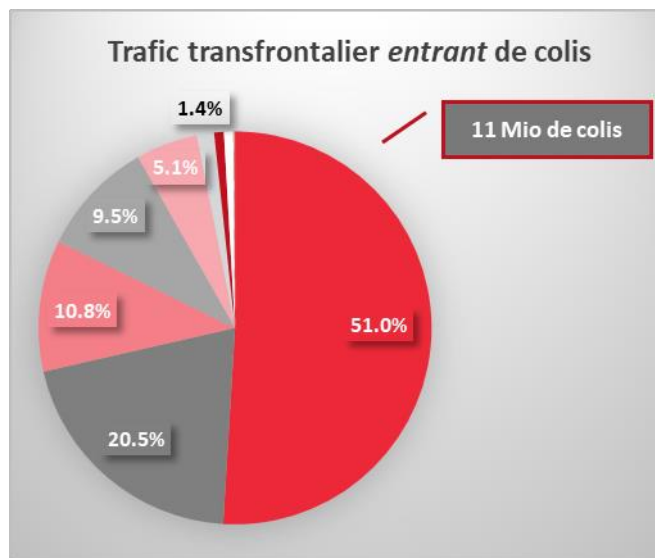
Le **marché transfrontalier entrant des services de colis** représente 11 millions d’unités, soit une hausse de 29.33% par rapport à 2019. Le marché transfrontalier entrant des services de colis compte 13 prestataires. Le prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, détient près de 51% du marché, en hausse de 4.5 points. Cinq autres prestataires de services de colis fournissent 47.3% du trafic transfrontalier entrant. Pour autant, le poids de chacun de ces prestataires sur ce segment de marché est très disparate, leur part se situant entre 20.5 et 1.4%. Concernant les

<sup>14</sup> TNT Express Luxembourg a été repris par FedEx Express Luxembourg SARL.

sept prestataires ayant moins de 1% de part de marché, leur poids total est de 1.7% du segment transfrontalier entrant.



Graphique 31 : Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataire de services postaux



Graphique 32 : Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataire de services postaux

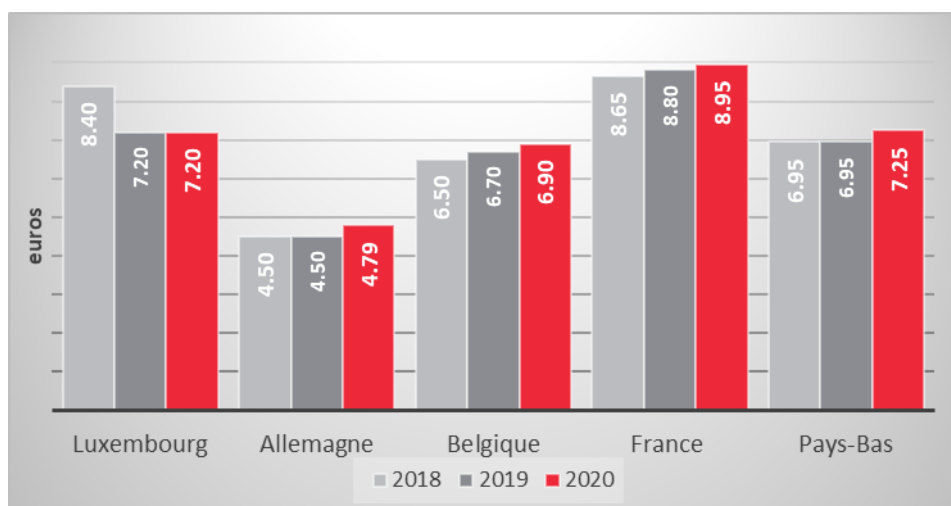
### 3.4. Tarifs des services de colis

Les travaux de l'ERGP<sup>15</sup> permettent de disposer de données statistiques des services postaux des États membres et de cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués sur les principaux services de colis, notamment les envois prioritaires nationaux de colis de 2kg, il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg à ceux appliqués dans les autres pays européens.

Le **tarif d'un envoi national de colis** de 2kg appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, reste stable à 7.20 euros depuis la baisse survenue en mai 2019. Les tarifs de 7.25 euros et 8.95 euros pratiqués aux Pays-Bas et en France, ayant fait l'objet d'une augmentation de 0.30 euro et 0.15 euro, restent supérieurs au tarif luxembourgeois. Parallèlement, les tarifs de 4.79 euros et de 6.90 euros en vigueur en Allemagne et en Belgique restent inférieurs au tarif luxembourgeois. Le tarif allemand, bien qu'ayant été relevé de 0.29 euro, demeure le tarif le plus bas des tarifs pratiqués dans les cinq pays présentés.

Parmi les tarifs pratiqués dans 31 pays observés, 11 tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg, dont cinq présentent une différence de plus de deux euros. Le tarif luxembourgeois est supérieur de 1.22 euros par rapport au tarif moyen européen qui se situe à 5.98 euros.

<sup>15</sup> [http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp\\_en](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en)

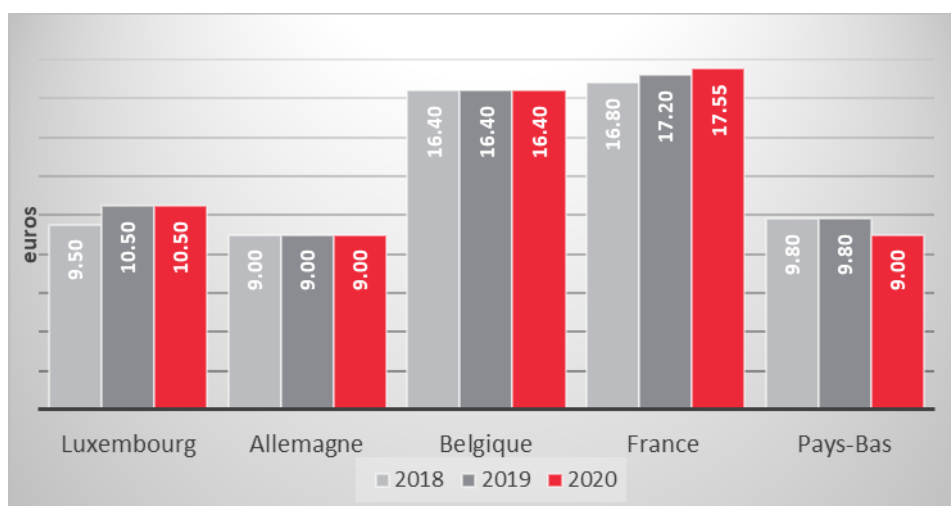


Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 33 : Tarif de colis (2kg) - National

Le **tarif d'un envoi transfrontalier de colis de 2kg** en Europe appliqué par le prestataire désigné du service universel, s'élève à 10.50 euros depuis mai 2019. Il est supérieur au tarif de 9.00 euros pratiqué en Allemagne et aux Pays-Bas qui est le plus bas des tarifs présentés ci-dessous. En revanche, le tarif luxembourgeois reste significativement inférieur à ceux pratiqués en Belgique et en France. Les tarifs sont restés stables en Allemagne et en Belgique.

Parmi 32 pays observés, 26 appliquent des tarifs plus élevés que le Luxembourg, dont 16 enregistrent des tarifs supérieurs à 5 euros. Le tarif luxembourgeois est inférieur de 8.17 euros au tarif moyen européen.



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

Graphique 34 : Tarifs de colis (2kg) – transfrontalier en Europe

## 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.

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

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

Le service postal universel concerne essentiellement les services de courrier dont la part représente plus de 95.2% du trafic total.

Le volume des service colis représente 4.8% des services postaux universels, soit une hausse de 1.7 point par rapport à 2019. La part des services de colis dans les services postaux universels est en constante augmentation depuis 2016.

La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, est de 96.9% sur le marché des services de courrier (+0.5 point), et de 91.7% sur celui des services de colis (+2.8 points). À noter que le marché postal luxembourgeois ne compte qu'un seul prestataire désigné du service postal universel, à savoir POST Luxembourg.

## 5. Qualité de la prestation de services postaux

---

Les points de vente du prestataire désigné du service postal universel sont au nombre de 107 en 2020, soit une diminution de quatre points de vente par rapport à 2019.

Le nombre de boîtes postales s'élève à 4 129 en 2020, en constante diminution depuis 2016.

Le nombre des boîtes aux lettres destinées à la collecte est en augmentation avec l'implantation de 152 boîtes aux lettres en 2020.

Avec l'installation de 14 nouveaux points automatiques de distribution « pack up » en 2020, le prestataire désigné du service postal universel continue de développer ce type de points d'accès dont le nombre est passé de 72 à 117 entre 2016 et 2020.

## 5.1. Points d'accès

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. L'évolution du nombre de points d'accès suit les adaptations du marché des services postaux aux contraintes économiques ainsi qu'aux habitudes des consommateurs finals.

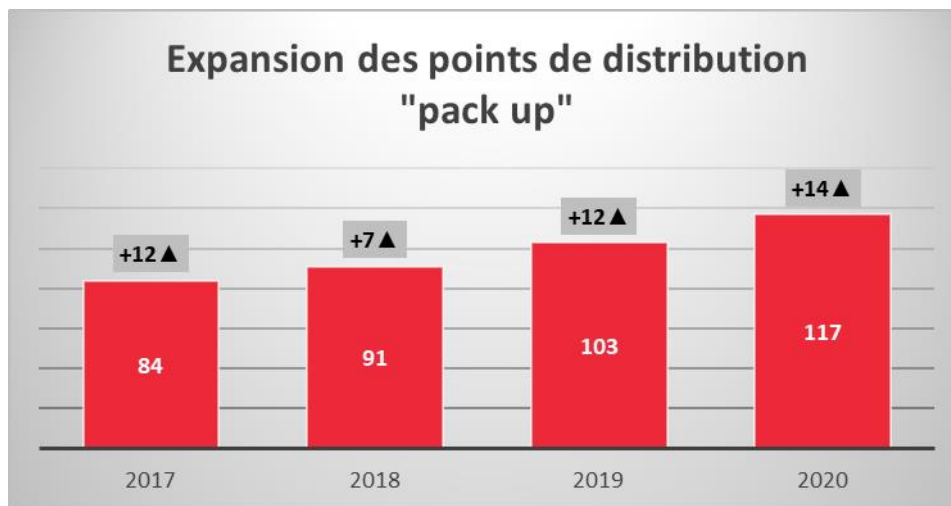
Le nombre de **points de vente** du prestataire désigné du service universel est passé à 107 en 2020, soit 4 points de vente de moins par rapport à 2019. Depuis 2017, le nombre de points de vente était en augmentation passant de 102 en 2017 à 111 en 2019.

Les **boîtes aux lettres** mises à la disposition du public sont au nombre de 1 272, soit 152 de plus qu'en 2019. Cette augmentation fait suite à la suppression de 47 boîtes aux lettres entre 2016 et 2019.

De même, le nombre de **boîtes postales** s'élève à 4 129 en 2020, soit un retrait de 252 boîtes par rapport à 2019. Le nombre de boîtes postales est en constant recul depuis 2016, soit 922 boîtes retirées.

En revanche, le nombre de **points automatiques de distribution « pack up »** est en constante augmentation depuis 2016. En 2020, 14 nouveaux points « pack up » ont été établis, ce qui porte leur nombre à 117 installés à travers le pays. Cette tendance suit la croissance continue du trafic de colis généré par le développement du commerce électronique et de l'adaptation aux besoins des clients finals en matière de retrait des colis. En 2019, un point pack up a été installé par un autre prestataire de services postaux.



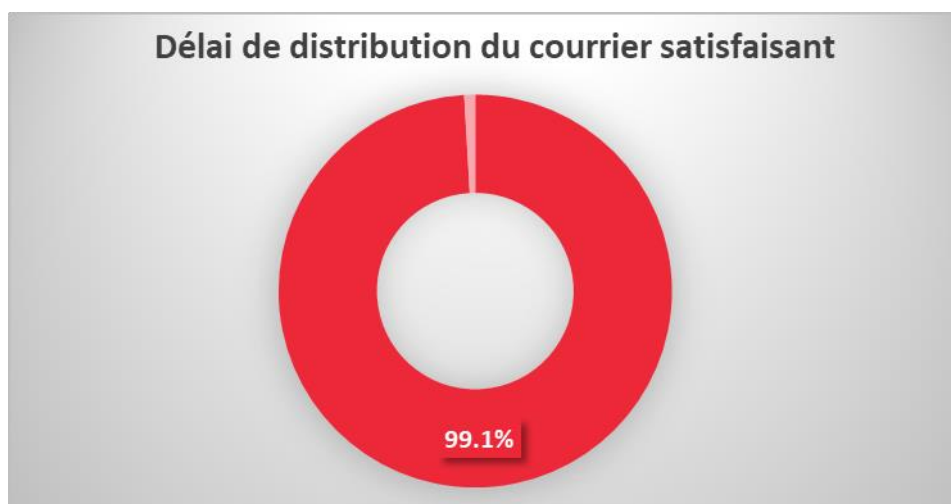


Graphique 35 : Nombre de points de distribution automatique « Pack up »

## 5.2. Délai de distribution

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, laquelle doit être garantie pour 85% des envois postaux concernés conformément à l'article 4 du règlement P13/10/ILR.

Selon les données sur la qualité du service postal universel renseignées par le prestataire désigné du service universel dans le cadre de la collecte des données statistiques, le délai d'acheminement défini à J+2 jour ouvrable couvre 99.1% du courrier remis en 2020. Ce taux, nettement supérieur au taux de 85% fixé dans l'article 4 du règlement P13/10/ILR, reste stable depuis 2016.



Graphique 36 : Part du courrier distribué à J+2

### 5.3. Médiation

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.

Le nombre de demandes de médiation introduites en 2020 auprès de l'Institut s'élève à 17<sup>16</sup>, alors qu'en 2019, neuf demandes avaient été introduites. Parmi les dossiers traités en 2020, 12 ont été clôturés en cours d'année et cinq en 2021.

Par ailleurs, huit réclamations ont été adressées à l'Institut en 2020, parmi lesquelles quatre ont été clôturées en cours d'année ; les quatre restantes sont actuellement en cours de traitement.

Le nombre total de contestations de clients finals adressées à l'Institut concerne très peu de cas au regard du volume total des envois postaux traités annuellement par les prestataires de services postaux.

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

<sup>16</sup> 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 Échantillon de la collecte des statistiques postales - Liste des prestataires de services postaux**

**Bpost SA de droit public**

**Cbxse SARL**

**CitEx SARL**

**DC Distribution SARL**

**DC Postal Service SARL**

**DC Préparation SARL**

**De Coursier SARL**

**Défi Express SARL**

**DHL Express (Luxembourg) SA**

**DPD (Luxembourg) SARL**

**DSHT GmbH**

**Post Luxembourg**

**Fast Courier & Services**

**FedEx Express Luxembourg SARL**

**General Logistics Systems Belgium (Luxembourg) SA - GLS**

**Go! Express & Logistics SARL**

**Interoute SARL**

**La Poste The International Mail Solution SAS**

**Michel Greco SA**

**MPK Luxembourg GmbH (Luxembourg)**

**New Fast Mail SARL**

**Overnight Euro Express SARL**

**Plateau Luxembourg SARL**

**Poney Express**

**S&S Multiservices SARL**

**United Parcel Service Luxembourg SARL (UPS)**

**Xpress Logistics SARL**

## Annexe 2 Liste des indicateurs des statistiques postales

| Idet                                   | Codes                  | Question   | Chart reference       |
|--|------------------------|--|-----------------------|
| <b>Employment</b>                      |                        |  |                       |
| 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                      | 6                     |
| 1.d2                                   |                        | Total number of full-time equivalent's employed domestically for postal services       |                       |
| <b>Access points</b>                   |                        |  |                       |
| 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   | 26                    |
| <b>I. All operators</b>                |                        |  |                       |
| <b>I.a Activity on your own behalf</b> |                        |  |                       |
| <i>Turnover figures</i>                |                        |  |                       |
| 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                                 | 1; 2; 4; 7; 9; 16;    |
| 5.a                                    |                        | Total turnover generated with postal services  | 1; 2; 4; 7; 8;        |
| <i>Volume figures</i>                  |                        |  |                       |
| 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   | 13                    |
| 6.a3                                   |                        | Total volume of domestic letter mail services  | 3; 5; 10; 11; 12;     |
| 6.b1                                   | ALL_VOL_P_OB_DOM       | Volume of domestic parcel delivery services  |                       |
| 6.b2                                   |                        | Total volume of domestic parcel delivery services                                      | 3; 5; 17; 18; 19; 20; |
| 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                             | 3; 5; 10; 11;         |
| 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                         | 3; 5; 17; 18; 21; 22; |
| 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                            | 3; 5; 10; 11;         |
| 8.b1                                   | ALL_VOL_P_OB_OUT_INTRA | Volume of international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)               |                       |
| 8.b2                                   | ALL_VOL_P_OB_OUT_EXTRA | Volume of international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)               |                       |
| 8.b3                                   | ALL_VOL_P_OB_OUT_OTH   | Other/Unaggregated volume of international outbound parcel delivery services           |                       |
| 8.b4                                   |                        | Total volume of international outbound parcel delivery services                        | 3; 5; 17; 18; 23;     |
| <b>I.b Subcontracted activity</b>      |                        |  |                       |
| <i>Turnover figures</i>                |                        |  |                       |
| 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                           | 1; 2; 4; 7; 9; 16; |
| 11.a  |                           | Total turnover generated with postal services                                    | 1; 2; 4; 7; 8;     |

#### 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   | 13                    |
| 12.a3 |                           | Total volume of domestic letter mail services                                | 3; 5; 10; 11; 12;     |
| 12.b1 | ALL_VOL_P_SUBED_DOM       | Volume of domestic parcel delivery services                                  |                       |
| 12.b2 |                           | Total volume of domestic parcel delivery services                            | 3; 5; 17; 18; 19; 20; |
| 13.a1 | ALL_VOL_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                   | 3; 5; 10; 11;         |
| 13.b1 | ALL_VOL_P_SUBED_IN_INTRA  | Volume of international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)      |                       |
| 13.b2 | ALL_VOL_P_SUBED_IN_EXTRA  | Volume of international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)      |                       |
| 13.b3 | ALL_VOL_P_SUBED_IN_OTH    | Other/Unaggregated volume of international inbound parcel delivery services  |                       |
| 13.b4 |                           | Total volume of international inbound parcel delivery services               | 3; 5; 17; 18; 21; 22; |
| 14.a1 | ALL_VOL_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                  | 3; 5; 10; 11;         |
| 14.b1 | ALL_VOL_P_SUBED_OUT_INTRA | Volume of international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)     |                       |
| 14.b2 | ALL_VOL_P_SUBED_OUT_EXTRA | Volume of international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)     |                       |
| 14.b3 | ALL_VOL_P_SUBED_OUT_OTH   | Other/Unaggregated volume of international outbound parcel delivery services |                       |
| 14.b4 |                           | Total volume of international outbound parcel delivery services              | 3; 5; 17; 18; 23;     |

#### I.c Subcontractor activity

##### Turnover figures

|       |                           |  |  |
|-------|---------------------------|--|--|
| 15.a1 | ALL_FIN_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                                    |  |

##### 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                              |    |
| <b>II. USP &amp; Licensed postal operators</b>                                |                           |  |    |
| <b>II.a USP &amp; Licensed postal operators - Activity on your own behalf</b> |                           |  |    |
| 21.a1   | USO_VOL_L_OB_DOM_NBULK    | Volume of ordinary letters and postcards   |    |
| 21.a2   | USO_VOL_L_OB_DOM_BULK     | Volume of bulk mail  |    |
| 21.a3   | USO_VOL_L_OB_DOM_REGM     | Volume of Registered mail  |    |
| 21.a4   | USO_VOL_L_OB_DOM_INSM     | Volume of Insured mail   |    |
| 21.a5   |                           | Total volume of domestic letter mail services  |    |
| 21.b1   | USO_VOL_P_OB_DOM          | Total volume of domestic parcel delivery services  |    |
| 22.a1   | USO_VOL_L_OB_IN           | Volume of international inbound letter mail services   |    |
| 22.a2   | USO_VOL_P_OB_IN           | Volume of international inbound parcel delivery services                                     |    |
| 23.a1   | USO_VOL_L_OB_OUT          | Volume of international outbound letter mail services  |    |
| 23.a2   | USO_VOL_P_OB_OUT          | Volume of international outbound parcel delivery services                                    |    |
| <b>II.b USP &amp; Licensed postal operators - Subcontracted activity</b>      |                           |  |    |
| 24.a1   | USO_VOL_L_SUBED_DOM_NBULK | Volume of ordinary letters and postcards   |    |
| 24.a2   | USO_VOL_L_SUBED_DOM_BULK  | Volume of bulk mail  |    |
| 24.a3   | USO_VOL_L_SUBED_DOM_REGM  | Volume of Registered mail  |    |
| 24.a4   | USO_VOL_L_SUBED_DOM_INSM  | Volume of Insured mail   |    |
| 24.a5   |                           | Total volume of domestic letter mail services  |    |
| 24.b1   | USO_VOL_P_SUBED_DOM       | Total volume of domestic parcel delivery services  |    |
| 25.a1   | USO_VOL_L_SUBED_IN        | Volume of international inbound letter mail services   |    |
| 25.a2   | USO_VOL_P_SUBED_IN        | Volume of international inbound parcel delivery services                                     |    |
| 26.a1   | USO_VOL_L_SUBED_OUT       | Volume of international outbound letter mail services  |    |
| 26.a2   | USO_VOL_P_SUBED_OUT       | Volume of international outbound parcel delivery services                                    |    |
| <b>II.c USP &amp; Licensed postal operators - Subcontractor activity</b>      |                           |  |    |
| 27.a1   | USO_VOL_L_SUBOR_DOM_NBULK | Volume of ordinary letters and postcards   |    |
| 27.a2   | USO_VOL_L_SUBOR_DOM_BULK  | Volume of bulk mail  |    |
| 27.a3   | USO_VOL_L_SUBOR_DOM_REGM  | Volume of Registered mail  |    |
| 27.a4   | USO_VOL_L_SUBOR_DOM_INSM  | Volume of Insured mail   |    |
| 27.a5   |                           | Total volume of domestic letter mail services  |    |
| 27.b1   | USO_VOL_P_SUBOR_DOM       | Total volume of domestic parcel delivery services  |    |
| 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                                    |    |
| <b>III. Universal Service Provider</b>  |                           |  |    |
| <b>III.a USP only</b>   |                           |  |    |
| <i>Quality indicators</i>   |                           |  |    |
| 30.a1   | USP_QUL_L_DEL_DOM_ONTIME  | % of letters (fastest service) delivered on-time according to national performance indicator |    |
| 30.b1   | USP_QUL_O_DEL_INT_3DAYS   | % of items delivered by D+3 (working days)   |    |
| 30.b2   | USP_QUL_O_DEL_INT_5DAYS   | % of items delivered by D+5 (working days)   |    |
| <i>Prices indicators</i>  |                           |  |    |
| 31.a1   | USP_PRI_L_20GL_DOM        | Domestic 20g letter service  | 14 |
| 31.a2   | USP_PRI_L_2KGL_DOM        | Domestic 2kg letter service  | 14 |
| 31.b1   | USP_PRI_P_2KGP_DOM        | Domestic 2kg parcel service  | 24 |
| 32.a1   | USP_PRI_L_20GL_INTRA      | Intra-EU 20g letter service  |    |
| 32.a2   | USP_PRI_L_2KGL_INTRA      | Intra-EU 2kg letter service  |    |
| 32.b1   | USP_PRI_P_2KGP_INTRA      | Intra-EU 2kg parcel service  | 25 |
| 33.a1   | USP_PRI_L_20GL_INT        | International 20g letter service   |    |
| 33.a2   | USP_PRI_L_2KGL_INT        | International 2kg letter service   |    |
| 33.b1   | USP_PRI_P_2KGP_ZONE1      | International 2kg parcel service (Zone 1)  |    |
| 33.b2   | USP_PRI_P_2KGP_ZONE2      | International 2kg parcel service (Zone 2)  |    |
| 33.b3   | USP_PRI_P_2KGP_ZONE3      | International 2kg parcel service (Zone 3)  |    |
| 33.b4   | USP_PRI_P_2KGP_ZONE4      | International 2kg parcel service (Zone 4)  |    |
| 33.b5   | USP_PRI_P_2KGP_ZONE5      | International 2kg parcel service (Zone 5)  |    |
| 33.b6   | USP_PRI_P_2KGP_ZONE6      | International 2kg parcel service (Zone 6)  |    |

## Annexe 3 Glossaire

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <p><b>Autorisation</b></p>            | <p>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 7 de la loi 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.</p>  |
| <p><b>Chiffre d'affaires</b></p>      | <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 peut correspondre à des montants provenant de transferts intra-groupe, 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous les impôts et taxes sur les services facturés par le prestataire de services postaux, à l'exception de la TVA,</li> <li>- toutes les autres charges (transport, emballage, etc.) imputées aux clients, même si celles-ci figurent séparément sur la facture.</li> </ul> <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> |
| <p><b>Colis</b></p>                   | <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>  |
| <p><b>Services de colis</b></p>       | <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"> <li>- des envois de courrier postal sur la base de la limite inférieure de poids (à partir de 2kg) - voir Envoi de courrier postal;</li> <li>- de l'acheminement de marchandises sur la base de la limite supérieure de poids (jusqu'à 31.5 kg) - Voir Colis.</li> </ul>  |
| <p><b>Envoi de correspondance</b></p> | <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. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.</p>   |
| <p><b>Envoi en nombre</b></p>         | <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. Les envois en nombre incluent généralement du courrier tel que des notes, factures, états financiers ou autres documents ou du publipostage.</p>  |
| <p><b>Courrier postal</b></p>         | <p>Un courrier postal est un envoi portant une adresse à laquelle il doit être acheminé 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, de 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.</p>  |



|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre de personnes employées dans le secteur postal</b> | 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. |
| <b>Notification</b>   | Tout service postal ne relevant pas du service postal universel doit faire l'objet d'une notification préalable auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, conformément à l'article 6 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.   |
| <b>Prestataire du service postal universel désigné</b>      | Le prestataire de services postaux (public ou privé) chargé, sur base de la loi 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.   |
| <b>Services de courrier</b>                                 | Les services de courrier 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.<br>Le courrier postal ne doit dépasser, en principe, 20 mm d'épaisseur.   |
| <b>Services postaux</b>                                     | Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux et des colis.   |
| <b>Service postal universel</b>                             | Le service postal universel comprend:<br>– la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes;<br>– la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis jusqu'à 10 kilogrammes;<br>– la distribution de colis originaires d'un autre Etat membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kilogrammes;<br>– les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.<br>Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que transfrontaliers.       |
| <b>Sous-traitant</b>  | 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.  |
| <b>Trafic transfrontalier entrant</b>                       | Le trafic transfrontalier entrant (ou inbound) concerne les envois postaux et les colis originaires d'un autre Etat membre de l'Union européenne (trafic intra-Union européenne) ou d'un pays tiers (trafic extra-Union européenne).  |
| <b>Trafic transfrontalier sortant</b>                       | Le trafic transfrontalier sortant (ou outbound) concerne les envois postaux et les colis à destination d'un autre Etat membre de l'Union européenne (trafic intra-Union européenne) ou d'un pays tiers (trafic extra-Union européenne).   |