



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

LES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG

RAPPORT STATISTIQUE 2021

Novembre 2022



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

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

www.ilr.lu

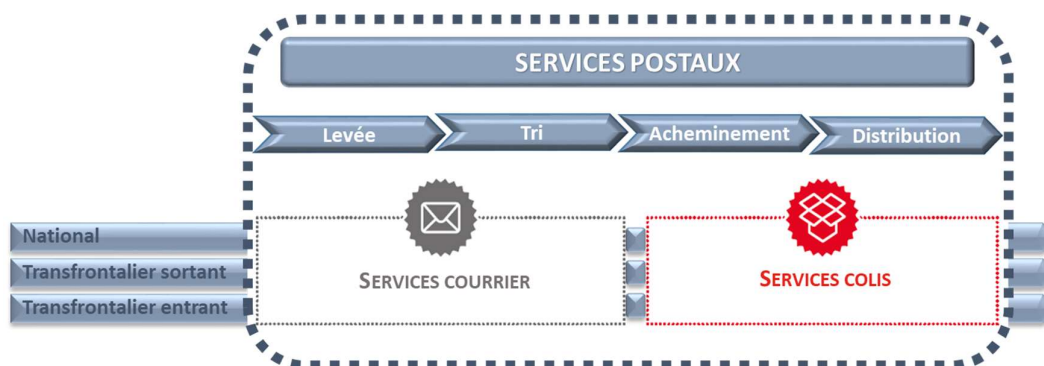
Préface

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « ILR » ou « l'Institut ») publie le rapport statistique sur le marché des services postaux au Luxembourg en 2021. Publié annuellement, ce rapport présente la situation du secteur postal luxembourgeois et constitue la synthèse du suivi du marché national des services postaux au Luxembourg.

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

Les indicateurs présentés sont ceux définis dans le glossaire¹ établi par l'Institut dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue de la surveillance du marché 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 courrier (« lettres ») d'une part, et les services colis qui incluent également les services colis express d'autre part. Ils couvrent le marché national, le marché transfrontalier sortant et le marché transfrontalier entrant. Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux et des colis.



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

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

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 2021 communiquées par 31 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^{er} 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.

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

Les données statistiques des services postaux présentées dans le rapport sont également communiquées au STATEC² et à la Commission européenne³, à leur demande, suivant des formats prédéfinis.

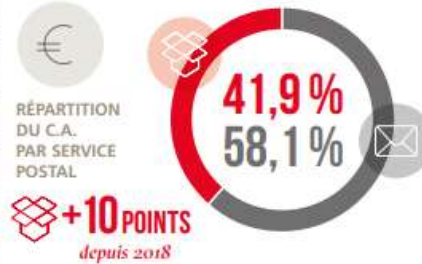
² [https://lustat.statec.lu/vis?pg=0&tm=postal&df\[ds\]=ds-release&df\[id\]=DF_D8500&df\[ag\]=LU1&df\[vs\]=1.0&pd=2015%2C2021&dq=A](https://lustat.statec.lu/vis?pg=0&tm=postal&df[ds]=ds-release&df[id]=DF_D8500&df[ag]=LU1&df[vs]=1.0&pd=2015%2C2021&dq=A)

³ https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/statistics_fr

MARCHÉ DES SERVICES POSTAUX

CHIFFRE D'AFFAIRES

millions d'euros



TRAFIC NATIONAL ET TRANSFRONTALIER



EMPLOI

PRÈS DE **1900** EMPLOYÉS



SERVICES COURRIER

TRAFIC NATIONAL

millions d'unités



TRAFIC TRANSFRONTALIER

millions d'unités



SERVICES COLIS

TRAFIC TOTAL

millions d'unités

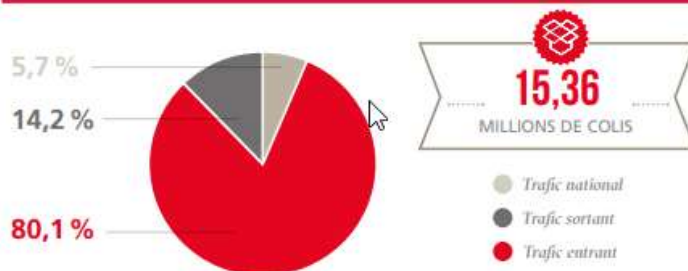


TRAFIC TRANSFRONTALIER ENTRANT

millions d'unités



TRAFIC PAR SEGMENT DE MARCHÉ



QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX PRESTÉS

Post Luxembourg

POINTS DE VENTE POST



BOÎTES POSTALES



POINTS « PACK UP »



17, RUE DU FOSSE

ADRESSE POSTALE

L-2922 LUXEMBOURG

T +352 28 228 228

INFO@ILR.LU

WWW.ILR.LU

Sommaire

1. Marché des services postaux	10
1.1. Chiffre d'affaires des services postaux	11
1.2. Volume des services postaux	13
1.3. Caractéristiques et indicateurs des services postaux	14
1.3.1. Répartition du trafic et du chiffre d'affaires	14
1.3.2. Emploi	15
1.3.3. Structure du marché	15
1.3.4. Indicateurs de marché	16
1.3.5. Marché de gros	17
2. Services courrier	18
2.1. Marché des services courrier	20
2.1.1. Prestataires des services courrier	20
2.1.2. Chiffre d'affaires des services courrier	21
2.1.3. Volumes des services courrier	21
2.2. Trafic national des services courrier	22
2.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services courrier	24
2.4. Tarifs des services courrier	25
3. Services colis	27
3.1. Marché des services colis	29
3.1.1. Prestataires des services colis	29
3.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services colis	30
3.1.3. Répartition du trafic de colis par segment de marché	31
3.2. Trafic national des services colis	32
3.2.1. Chiffre d'affaires et volume	32
3.2.2. Caractéristiques	33
3.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services colis	34
3.3.1. Chiffres d'affaire et volumes	34

3.3.2. Caractéristiques	35
3.4. Tarifs des services colis	37
4. Service postal universel	39
5. Qualité des services postaux.....	41
5.1. Points d'accès.....	42
5.2. Délai de distribution.....	43
5.3. Médiation.....	44
6. Annexes.....	45

Graphiques

Graphique 1 : Chiffre d'affaires du marché des services postaux	12
Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires total par service postal	12
Graphiques 3 : Trafic de courrier	13
Graphique 4 : Trafic de colis	13
Graphique 5 : Répartition du chiffre d'affaires total des services postaux	14
Graphique 6 : Répartition du trafic total des services postaux	14
Graphique 7 : Répartition des emplois du secteur postal	15
Graphique 8 : Répartition du chiffre d'affaires 2021 du secteur postal	16
Graphique 9 : Chiffre d'affaires des services courrier	21
Graphique 10 : Trafic de courrier	22
Graphique 11 : Trafic de courrier par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	22
Graphique 12 : Répartition du trafic total de courrier par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant.....	22
Graphique 13 : Trafic national de courrier.....	23
Graphique 14 : Trafic national des envois en nombre.....	23
Graphique 15 : Trafic transfrontalier sortant de courrier.....	24
Graphique 16 : Trafic transfrontalier entrant de courrier	24
Graphique 17 : Tarifs - Lettre (20g) - National	25
Graphique 18 : Tarifs - Lettre (20g) – International.....	26
Graphique 19 : Trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant.....	30
Graphique 20 : Chiffre d'affaires des services colis	31
Graphique 21 : Trafic de colis	31
Graphique 22 : Répartition du chiffre d'affaires des services colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	32
Graphique 23 : Répartition du trafic de colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant.....	32
Graphique 24 : Chiffre d'affaires des services colis nationaux	33
Graphique 25 : Trafic national de colis	33
Graphique 26 : Répartition du trafic national de colis par prestataire de services postaux	34
Graphique 27 : Chiffre d'affaires des services de colis transfrontaliers sortant.....	34

Graphique 28 : Trafic transfrontalier sortant de colis	34
Graphique 29 : Chiffre d'affaires des services colis transfrontaliers entrant	35
Graphique 30 : Trafic transfrontalier entrant de colis	35
Graphique 31 : Répartition du trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant	36
Graphique 32 : Répartition du trafic transfrontalier sortant de colis par prestataire de services postaux	37
Graphique 33 : Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataire de services postaux.....	37
Graphique 34 : Tarif - Colis (2kg) - National.....	38
Graphique 35 : Tarifs - Colis (2kg) – International	38
Graphique 36 : Nombre de points de distribution automatique « Pack up » - USP	43
Graphique 37 : Part du courrier distribué à J+2.....	44

1. Marché des services postaux

En 2021, le chiffre d'affaires du marché des services postaux atteint 192.10 millions d'euros et enregistre une croissance globale de 4.5 %. Le chiffre d'affaires des services colis s'élève à 80.53 millions d'euros, en hausse de 14 %, alors que celui des services courrier de 111.57 millions d'euros diminue de 1.4 %. L'évolution des chiffres d'affaires respectifs est constante depuis 2016. Les services colis représentent 42 % du chiffre d'affaires du marché total.

Le volume des services courrier atteint 152.75 millions d'unités, soit une baisse de 1.8 %, alors que celui des services colis s'élève à 15.36 millions, soit une hausse de 13.8 % par rapport à 2020.

L'évolution à la baisse du trafic de courrier et celle à la hausse du trafic de colis sont constatées depuis 2018. L'accroissement du trafic de colis résulte, entre autres, de la progression du commerce en ligne induit par les habitudes des consommateurs acquises depuis la crise sanitaire Covid 19.

Le marché des services colis confirme son dynamisme et son potentiel de développement important pour les années à venir. En revanche, le déclin du trafic de courrier paraît inéluctable et se poursuit de façon modérée sur les marchés national et transfrontaliers.

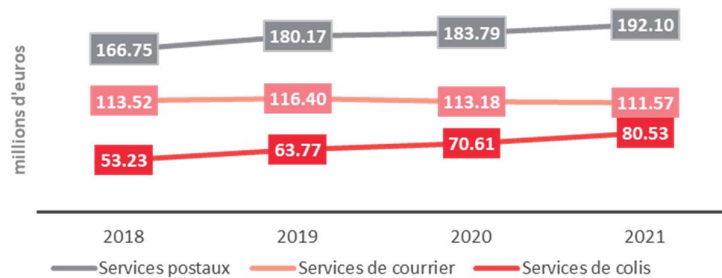
1.1. Chiffre d'affaires des services postaux

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

Selon les données collectées, le chiffre d'affaires du secteur postal s'élève à 192.10 millions d'euros en 2021, en hausse de 4.5 % sur base annuelle.

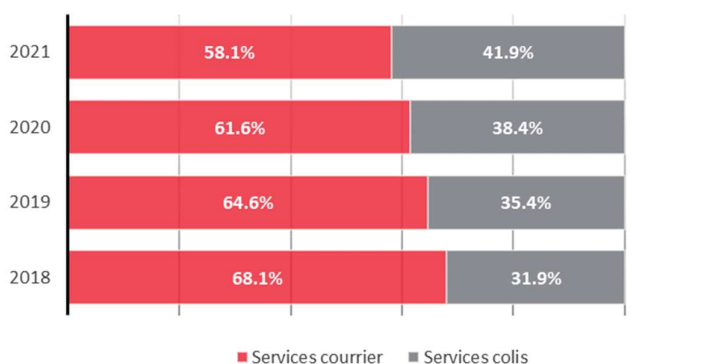
Le chiffre d'affaires des services postaux comprend d'une part, le chiffre d'affaires des services courrier qui s'élève à 111.57 millions d'euros, en baisse de 1.4 % par rapport à 2020 et d'autre part, celui des services colis qui totalise 80.53 millions d'euros en hausse de 14 % par rapport à 2020. De fait, la croissance du chiffre d'affaires des services postaux découle de celle des services colis.

Sur la période 2018/2021, le chiffre d'affaires du marché des services postaux progresse à taux annuel composé de 3.7 %. Cette évolution résulte essentiellement de la croissance continue et soutenue du chiffre d'affaires du marché des services colis. Concernant les services courrier, le rebond du chiffre d'affaires constaté en 2019 a fait suite à l'augmentation des tarifs du prestataire désigné du service universel ; ce qui a eu un effet sur la progression du chiffre d'affaires total du secteur en 2019.



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

Les services colis représentent 41.9 % du chiffre d'affaires total du secteur des services postaux en 2021 et les services courrier 58.1 %. La part du trafic de colis dans le chiffre d'affaires total est en constante augmentation depuis 2018; cette tendance s'accroît depuis 2018 avec un accroissement de 10 points depuis lors. Pour autant la part des services colis reste nettement inférieure à celle des services courrier. Ceci s'explique par le fait que le chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant de colis qui représentent plus de 80% du trafic total, est essentiellement généré à l'étranger.

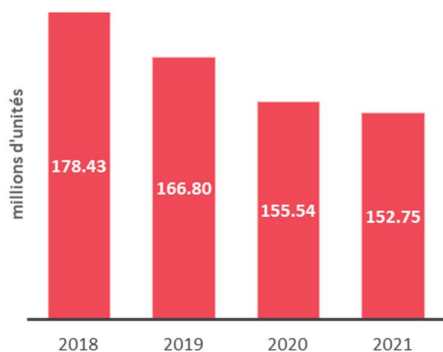


Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires total par service postal

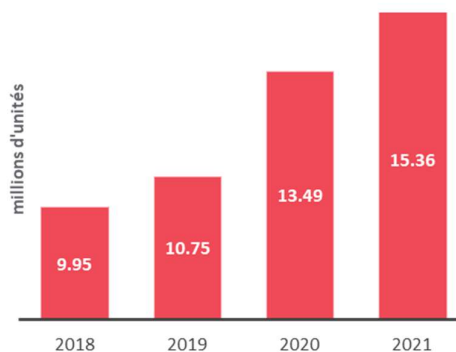
Au regard des données publiées par les autorités de régulation des pays voisins, la répartition du chiffre d'affaires entre les services colis et les services courrier revêt un caractère particulier au Luxembourg. De fait, dans les pays voisins, les services colis représentent au moins 50 % du chiffre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

1.2. Volume des services postaux

Le volume du trafic postal s'élève à 168.11 millions d'envois, en baisse de 0.6 % par rapport à 2020. Les services courrier représentent 152.75 millions d'unités, avec une baisse de 1.8 % moins prononcée que les années précédentes. Les services colis totalisent 15.36 millions d'unités, soit une croissance significative de 15.8 % par rapport à 2020.



Graphiques 3 : Trafic de courrier



Graphique 4 : Trafic de colis

La tendance constatée sur l'ensemble du trafic des services postaux se confirme au vu du déclin du marché des services courrier lequel est à mettre en parallèle avec le dynamisme du marché des services colis. Les services de télécommunications, et en particulier les services Internet et les services mobiles, induisent des usages et des modes de communication qui permettent, d'une part de réduire l'usage des services courrier et d'autre part, de développer celui des services colis.

Depuis le début de la crise sanitaire du COVID-19, les habitudes adoptées par les consommateurs pour effectuer leurs achats en ligne ont eu pour effet un net accroissement de la demande en services colis. Les tendances constatées se sont maintenues, voire accentuées en 2021.

Dans l'ensemble des États membres, il est constaté une baisse continue des envois de courrier par rapport à 2020 parallèlement à la hausse des envois de colis.

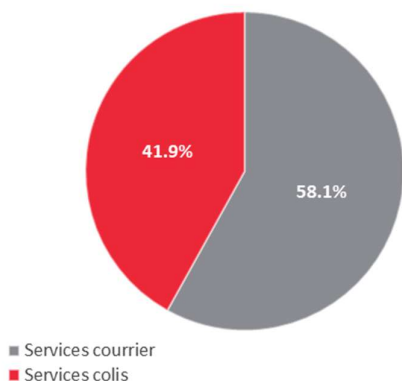
1.3. Caractéristiques et indicateurs des services postaux

Les prestataires de services postaux inscrits dans le registre public auprès de l'ILR sont au nombre de 33 au 31 décembre 2021⁴. L'ILR note qu'au cours de l'année 2021, six nouveaux prestataires ont demandé leur inscription dans le registre public; un d'entre eux compte parmi les huit premiers prestataires de services colis. Par ailleurs, un prestataire s'est retiré du marché des services postaux.

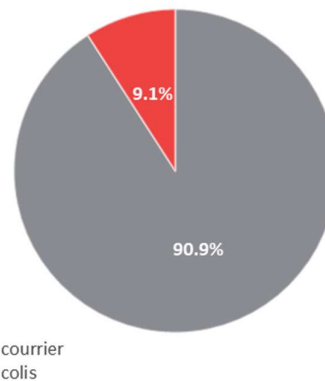
Le présent rapport statistique est établi sur la base des données statistiques communiquées par 31 prestataires de services postaux.

1.3.1. Répartition du trafic et du chiffre d'affaires

Comme indiqué dans les graphiques suivants, la part du trafic de courrier sur le trafic total reste nettement supérieure à celle du trafic de colis. Les services colis représentent 41.9 % du chiffre d'affaires total des services postaux, alors qu'ils ne représentent que 9.1 % du volume traité. Pour autant, le trafic de colis augmente à un rythme soutenu corrélativement au recul continu du trafic de courrier. Le segment des services courrier représente 58.1 % du chiffre d'affaires du marché avec 90.9 % des volumes totaux traités.



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



Graphique 6 : Répartition du trafic total des services postaux

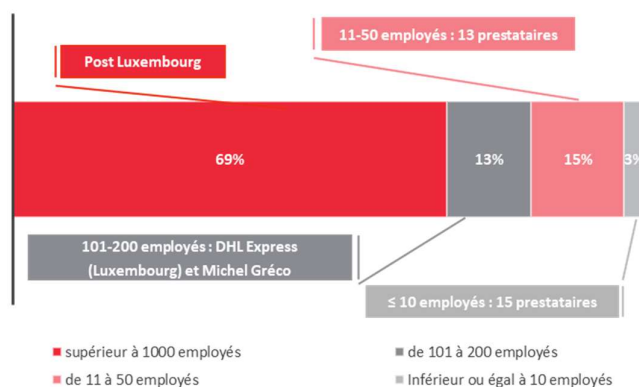
⁴ Voir Annexe 1 : Liste des prestataires de services postaux inscrit au Registre public de l'Institut.

1.3.2. Emploi

Selon les données statistiques collectées, le secteur postal occupe près de 1 900 personnes, en recul de 2.8 %. La tendance à une croissance régulière et modérée des effectifs constatée depuis 2018 s'inverse donc en 2021. La structure du secteur postal en termes d'effectifs reste plus ou moins stable depuis plusieurs exercices.

Le nombre total des emplois est réparti entre le prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg qui occupe près de 1 300 personnes, soit 69 % des emplois du secteur, deux prestataires employant entre 101 et 200 personnes, trois prestataires employant une quarantaine d'employés, 10 prestataires employant entre 11 et 25 personnes, et 15 prestataires employant moins de 10 personnes.

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



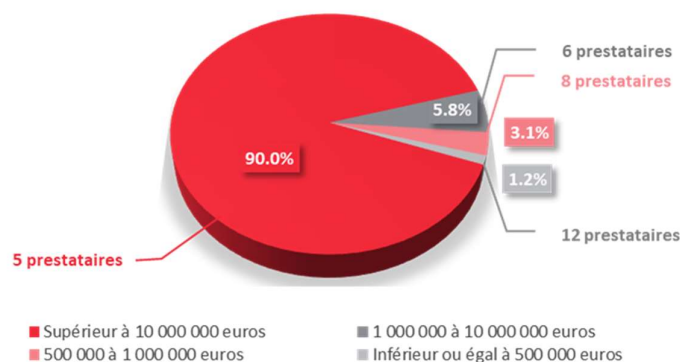
Graphique 7 : Répartition des emplois du secteur postal

1.3.3. Structure du marché

Parmi les 33 prestataires actifs sur le marché des services postaux, six prestataires détiennent chacun plus de 1 % du chiffre d'affaires total et se partagent près de 92 % du chiffre d'affaires du marché postal.

Le chiffre d'affaires total du marché des services postaux est réparti entre cinq prestataires ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros, six prestataires déclarant un chiffre d'affaires entre un et 10 millions d'euros et 20 prestataires de services postaux enregistrant un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros.

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



Graphique 8 : Répartition du chiffre d'affaires 2021 du secteur postal

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

1.3.4. Indicateurs de marché

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

	2020	2021
Revenu moyen par courrier	0.73 €	0.73 €
	14.38 €	12.88 €
(1) Trafic national + transfrontalier sortant		
	17.7 lettres	17.3 lettres
	1.6 colis	1.7 colis

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-traitance⁵. 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.

Sur la base des données collectées, le marché de gros des services postaux représente 5.4 millions d'euros répartis entre 10 acteurs.

⁵ Voir Annexe 3 : Glossaire.

2. Services courrier

En 2021, le chiffre d'affaires du marché des services courrier s'élève à 111.57 millions d'euros, soit un recul de 1.4 %. La baisse du chiffre d'affaires des services courrier est induite par la décroissance continue des envois de courrier.

Le trafic de courrier de 152.75 millions d'unités enregistre une baisse de 1.8 % par rapport à 2020 qui touche particulièrement les segments transfrontaliers sortant et entrant.

Le trafic national fléchit de 0.7 % en 2020. Ce recul est continu et régulier depuis 2016. Pour autant, sur la période 2018/2020, il était plus marqué avec un taux annuel variant entre 4 % et 6.5 %. De même, le trafic transfrontalier entrant et sortant ralentit respectivement de 2.3 % et de 7.2 % par rapport à 2020.

La répartition du trafic reste stable entre les trois segments de marché national, transfrontaliers sortant et entrant par rapport à 2020 avec une prépondérance du trafic national représentant 76 % du marché total.

Le marché national des services courrier est réparti entre neuf prestataires parmi lesquels le prestataire désigné du service universel traite 98.2 % du trafic total.

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

Représentant 65.6 % du trafic national de courrier, les envois en nombre (envois à tarif réduit) progresse de 4.6 % par rapport à 2020.

Les indicateurs⁶ présentés reprennent le nombre d'envois de courrier traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier sortant (outbound) et le trafic transfrontalier entrant (inbound).

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

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

Comme mentionné dans le glossaire établi par l'Institut, un courrier postal est un envoi 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. 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 courrier

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

2.1.1. Prestataires des services courrier

Sur la base des données 2021 collectées, les services courrier sont fournis par 11 prestataires, soit Bpost SA, Cbxse SARL, CitEx SARL, De Coursier SARL, DC Postal Service SARL, Défi Express SARL, DHL Express (Luxembourg) SA, Michel Greco SA, MPK Luxembourg GmbH (Luxembourg), POST Luxembourg, S&S Multiservices SARL.

Le marché est dominé par le prestataire désigné du service universel qui enregistre 96.6 % du chiffre d'affaires total des services courrier.

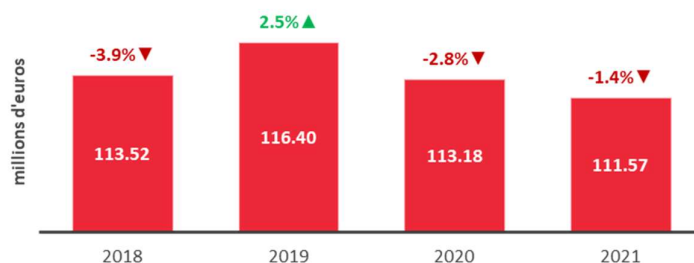
⁶ Voir Annexe 2 : Liste des indicateurs des statistiques postales.

2.1.2. Chiffre d'affaires des services courrier

Le **chiffre d'affaires des services courrier** baisse de 1.4 % pour s'établir à 111.57 millions d'euros en 2021. Sur la période 2018/2021, le chiffre d'affaires évolue au taux annuel composé de - 0.6 % ; cette évolution découle de la baisse du trafic de courrier dont la tendance est constatée depuis 2018.

L'évolution du chiffre d'affaires est influencée par les volumes traités mais aussi 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. Ainsi, la hausse du chiffre d'affaires de 2.5 % constatée en 2019 était consécutive à une augmentation tarifaire des services postaux du prestataire désigné du service universel. Depuis lors, le tarif est resté stable (cf. 2.4 Tarifs des services courrier).

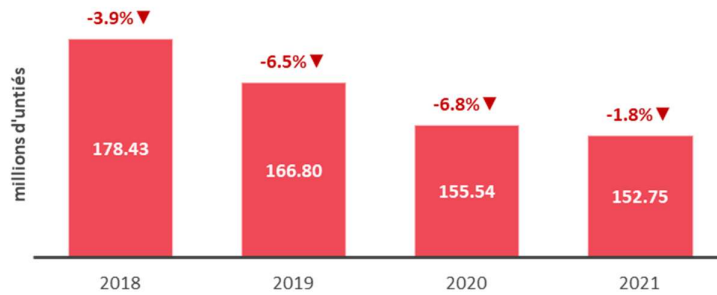
Le chiffre d'affaires des services courrier est réparti entre les trois segments, national, transfrontalier sortant et entrant. Le segment national est prépondérant et représente plus de 60 % du chiffre d'affaires total, alors que les services courrier transfrontalier sortant constituent près de 20 % et les services transfrontaliers entrant près de 10 % du chiffre d'affaires total.



Graphique 9 : Chiffre d'affaires des services courrier

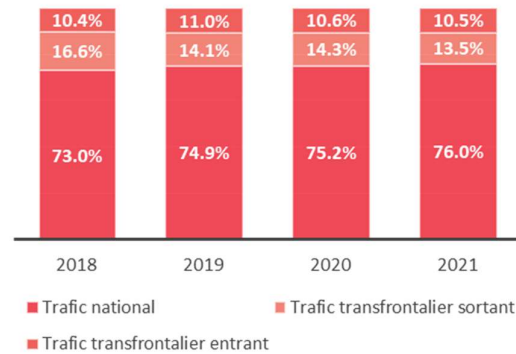
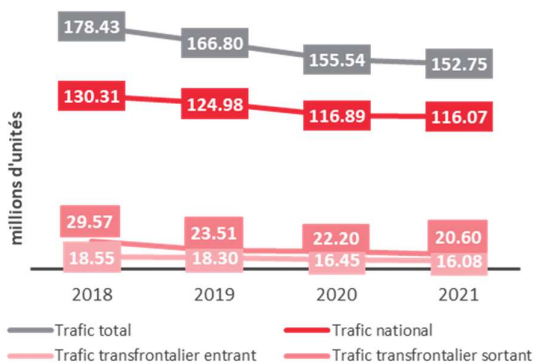
2.1.3. Volumes des services courrier

Le **trafic total des services courrier** est en repli de 1.8 % par rapport à 2020 et s'établit à 152.75 millions d'unités traitées en 2021. Sur la période 2018/2021, ce recul enregistre au taux annuel composé de - 5 % et concerne les trois segments de marché national, transfrontalier sortant et transfrontalier entrant.



Graphique 10 : Trafic de courrier

Le volume du trafic national de courrier s'élève à 116.07 millions d'unités et représente 76 % du trafic total en 2021. Le trafic transfrontalier atteint 36.68 millions d'unités et constitue 24 % du trafic total, avec une prépondérance du trafic transfrontalier sortant dont la part s'élève à 13.5 %.



Graphique 11 : Trafic de courrier par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant

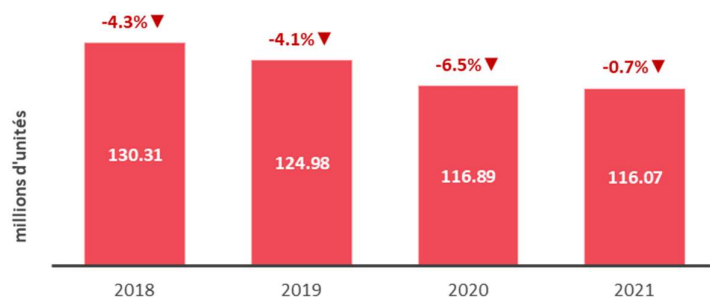
Graphique 12 : Répartition du trafic total de courrier par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant

2.2. Trafic national des services courrier

Le **trafic national de courrier** est en baisse depuis 2018 et atteint 116.07 millions d'unités en 2021, soit une diminution de 0.7 % par rapport à 2020. Le déclin est de - 3.8 % (taux annuel composé) sur la période 2018/2021.

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

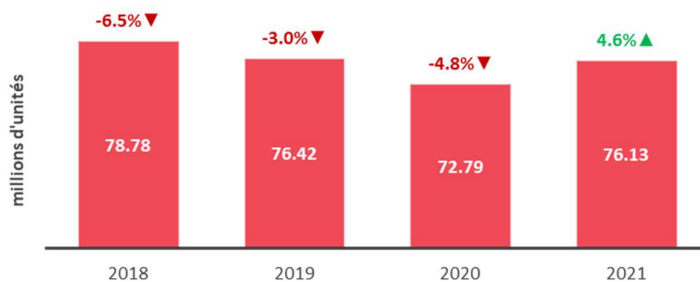
Le prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, traite 98.2 % du trafic national, alors que les huit autres prestataires se partagent 1.8 % du marché.



Graphique 13 : Trafic national de courrier

Par ailleurs, le **trafic national des envois en nombre**⁷ s'élève à 76.13 millions d'unités en 2021, soit une hausse de 4.6 % par rapport à 2020. Ce rebond fait suite à un recul continu constaté depuis 2018 résultant, en partie, du développement des services de consultation en ligne. Le marché des envois en nombre concerne les clients non résidentiels.

La part des envois en nombre représente plus de 65.6 % du total des envois de courrier national. La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, représente 99.5 % de ce segment et augmente légèrement par rapport aux années précédentes.



Graphique 14 : Trafic national des envois en nombre

⁷ 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 courrier

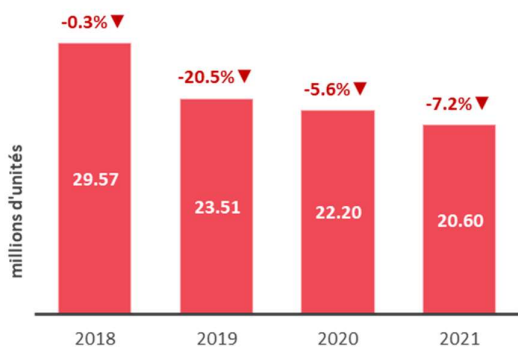
Le **trafic transfrontalier sortant** s'élève à près de 20.60 millions d'unités, en baisse de 7.2 % par rapport à 2020. Sur la période 2018/2021, le taux annuel composé s'élève à - 11.3% et s'inscrit dans la tendance générale du recul du trafic de courrier.

Le marché transfrontalier sortant compte sept prestataires selon les données 2021 collectées, à savoir BPost SA, Cbxse SARL, DC Postal Service SARL, Défi Express SARL, DHL Express (Luxembourg) SA, Michel Greco SA, POST Luxembourg.

Le prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, traite 96.5 % du trafic, et les six autres prestataires se partagent 3.5 % du marché transfrontalier sortant. Leur part est plus importante sur le segment transfrontalier sortant que sur le segment national (1.8%). Pour autant, elle peut varier de façon importante d'une année à l'autre pour chacun des prestataires suivant les demandes de leurs clients.

Le **trafic transfrontalier entrant** enregistre 16.08 millions d'unités, et baisse de 2.3 % par rapport à 2020. Sur la période 2018/2021, le taux annuel composé est de - 4.6 %.

Suivant la collecte des données 2021, le marché transfrontalier entrant compte deux prestataires DC Postal Service et le prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, dont la part s'élève à 87.7 % du marché.



Graphique 15 : Trafic transfrontalier sortant de courrier



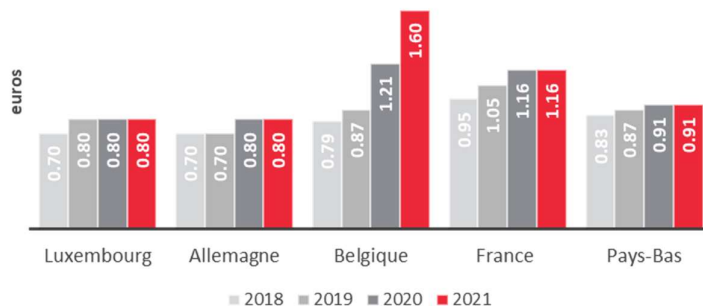
Graphique 16 : Trafic transfrontalier entrant de courrier

2.4. Tarifs des services courrier

Les travaux de l'ERGP⁸ (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 stable depuis 2019 à Luxembourg⁹. Dans les pays voisins, Allemagne, France et Pays-Bas, le tarif d'un envoi national n'a pas augmenté depuis 2020. En revanche en Belgique, le tarif est le plus élevé des pays considérés depuis 2020 et a progressé de 0.39 EUR en 2021. Les tarifs luxembourgeois et allemands s'élèvent à 0.80 EUR, tarif le plus bas des cinq pays considérés. De fait, aux Pays-Bas, en France et en Belgique, les tarifs sont supérieurs de 0.11 EUR à 0.80 EUR.

Le tarif en vigueur en 2021 pour un envoi national d'une lettre de 20 grammes est inférieur de 0.40 EUR par rapport au tarif moyen européen qui s'élève à 0.80 EUR pour 2021. Parmi les tarifs pratiqués dans 29 pays observés, 12 pays pratiquent un tarif supérieur à celui appliqué au Luxembourg et 17 pratiquent un tarif inférieur ou égal à ce dernier.



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

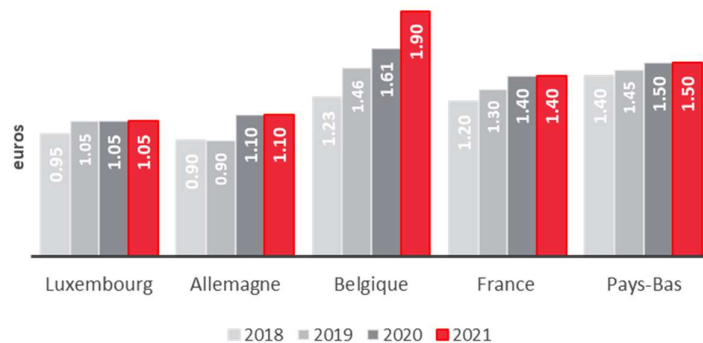
Graphique 17 : Tarifs - Lettre (20g) - National

⁸ The European Regulators Group for Postal Services : https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

⁹ Au Luxembourg, le tarif de 0.80 EUR s'applique pour les lettres d'un poids inférieur ou égal à 50 grammes (envoi national).

Le **tarif d'un envoi transfrontalier** d'une lettre de 20 grammes pour l'Europe appliqué par le prestataire désigné du service postal universel est stable à 1.05 EUR¹⁰ depuis 2019. En Allemagne, en France et aux Pays-Bas, le tarif d'un envoi transfrontalier est stable depuis 2020 mais est supérieur de 0.05 EUR à 0.45 EUR. En Belgique, le tarif, supérieur de 0.85 EUR au tarif luxembourgeois, augmente chaque année depuis 2019.

Le tarif en vigueur pour un envoi transfrontalier d'une lettre de 20 grammes en Europe est inférieur de 0.45 EUR au tarif moyen européen qui se situe à 1.50 EUR. 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 18 : Tarifs - Lettre (20g) – International

¹⁰ Au Luxembourg, le tarif de 1.05 EUR s'applique pour les lettres d'un poids inférieur ou égal à 50 grammes (envoi international).

3. Services colis

En 2021, le chiffre d'affaires des services colis s'élève à 80.53 millions d'euros, en hausse de 14.3 % par rapport à 2020. Parallèlement, le trafic de colis atteint 15.36 millions d'unités, soit une croissance de 13.8 %.

Les trois segments du marché connaissent un développement continu depuis 2016. Le trafic transfrontalier entrant, socle de la croissance des services colis, a enregistré une augmentation de 11.8 % par rapport à 2020. Le trafic national progresse de 1.6 % en 2021 et le trafic transfrontalier sortant croît de 33.9 %.

La répartition du trafic de colis évolue légèrement par rapport à 2020. Le trafic transfrontalier entrant constitue 80.1 % du trafic total alors que le trafic transfrontalier sortant n'en représente que 14.2 % et le trafic national 5.7 %. Le marché des services colis luxembourgeois se caractérise ainsi par une nette prépondérance du marché transfrontalier entrant.

La part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant est de 51.1 % du chiffre d'affaires total, alors que celle des services transfrontaliers sortant s'élève à 43.1 %.

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

Le marché national des services colis est réparti entre 18 prestataires dont les quatre principaux se partagent 82 % du trafic total.

Le marché transfrontalier compte 18 prestataires en 2021 parmi lesquels sept se partagent 97.5 % du trafic total.

Les indicateurs¹¹ concernant les services colis reprennent le nombre de colis traités par les prestataires suivant les segments définis, à savoir, le trafic national, le trafic transfrontalier sortant (outbound) et le trafic transfrontalier entrant (inbound).

Les données statistiques présentées ci-après reposent sur les données communiquées par 21 prestataires de services postaux actifs sur le marché des services colis luxembourgeois.

Les services colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant des marchandises. Les services colis concernent les envois postaux d'un poids 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 annexes¹². Les services courrier express sont inclus dans les services colis. Les prestataires actifs sur le segment de marché des services colis express¹³ 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 colis et de services 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 colis

3.1.1. Prestataires des services colis

Les services colis sont fournis par 21 prestataires actifs sur ce marché suivant la collecte des données 2021. Il s'agit des prestataires suivants : DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, Cbxse SARL, CitEx SARL, Défi Express SARL, DC Postal Service SARL, DSHT GmbH, Fast Courier & Services, FedEx Express Luxembourg SARL, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg) SA, Go! Express & Logistics SARL, Interoute SARL, Michel Greco SA, Mondial Relay SASU, New Fast Mail SARL, Overnight Euro Express SARL, POST Luxembourg, S&S Multiservices SARL, United

¹¹ Voir Annexe 2 : Liste des indicateurs des statistiques postales

¹² 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.

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

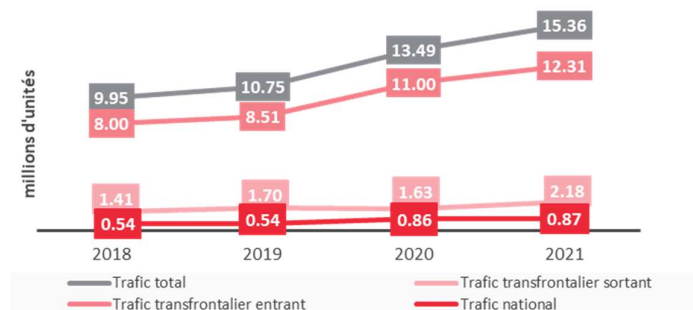
Parcel Service Luxembourg SARL, VT Transport GmbH, Xpress Logistics SARL. Les prestataires Mondial Relay SASU et VT Transport GmbH ont été inscrits dans le registre public de l'Institut au cours de l'année 2021.

Parmi ces prestataires, les huit principaux représentent 97.5 % du trafic total des services colis.

3.1.2. Chiffre d'affaires et volume des services colis

Le **chiffre d'affaires des services colis** augmente globalement de 14 % en 2021, pour s'établir à 80.53 millions d'euros. Sur la période 2018/2021, le chiffre d'affaires progresse au taux de croissance annuel composé de 14.8 %.

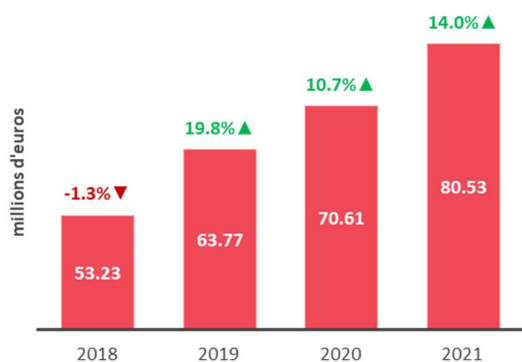
Les services colis totalisent un **volume** de près de 15.36 millions d'unités en 2021, dont 12.31 millions d'unités pour le trafic transfrontalier entrant et 2.18 millions pour le trafic transfrontalier sortant. Le taux de croissance annuel composé du volume total est de 15.6 % sur la période 2018/2021, mais cette augmentation présente des disparités suivant les segments considérés (national, transfrontaliers sortant et entrant).



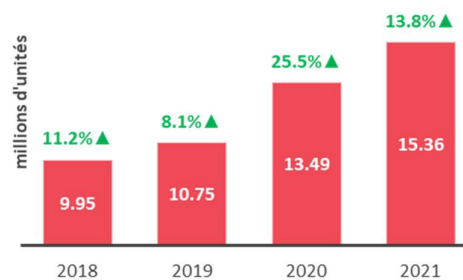
Graphique 19 : Trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant

De fait, c'est l'augmentation du trafic transfrontalier entrant de 11.8 % par rapport à 2020 qui a le plus d'impact sur la croissance générale du trafic de colis étant donné la part prépondérante de ce segment dans le trafic total, soit 80.1 %. Après avoir enregistré une hausse 58.3 % en 2020, le trafic national augmente légèrement de 1.6 % en 2021 par rapport à 2020. Les services transfrontaliers sortant sont en forte augmentation de 33.9 % en 2021, après avoir reculé de 4.1 % en 2020. Cette variation n'influence que très peu le volume total étant donné le faible niveau du trafic transfrontalier sortant en comparaison à celui du trafic transfrontalier entrant.

La croissance du trafic de colis, et notamment celle du trafic transfrontalier entrant, s'est aussi renforcée du fait de 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 colis avec le développement des achats en ligne (confinement, fermeture temporaire des commerces, ...).



Graphique 20 : Chiffre d'affaires des services colis



Graphique 21 : Trafic de colis

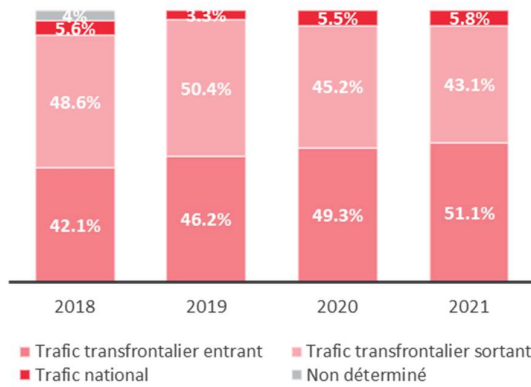
3.1.3. Répartition du trafic de colis par segment de marché

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

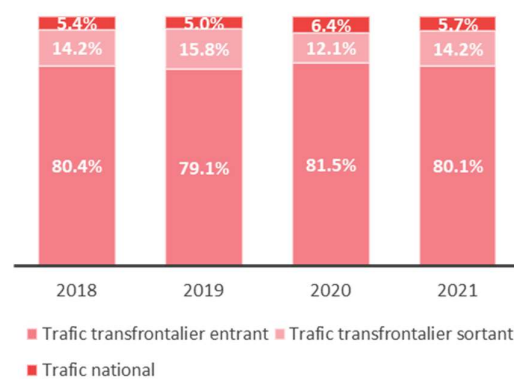
Les services transfrontaliers entrant représentent 51.1 % du chiffre d'affaires total des services colis alors qu'ils représentent 80.1% du trafic total de colis. La part des services transfrontaliers sortant s'élève à 43.1 % du chiffre d'affaires mais seulement 14.2 % du trafic. Le trafic national affiche une part de 5.8 % du chiffre d'affaires et 5.7 % du trafic.

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 2020. La part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant augmente de 1.8 point alors que celle du trafic diminue de 1.5 point. Inversement, la part du chiffre d'affaires des services transfrontaliers sortant diminue de 2.1 points alors que celle du trafic augmente de 2.1 points. La part du trafic national augmente de 0.3 point au niveau chiffre d'affaires et diminue de 0.7 point au niveau du volume. Pour autant, l'évolution constatée depuis 2018 n'a pas d'incidence sur la segmentation du marché des services colis depuis 2018.

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



Graphique 22 : Répartition du chiffre d'affaires des services colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant



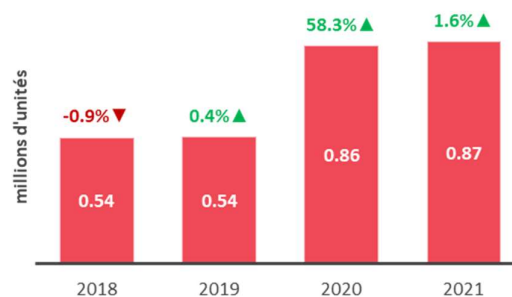
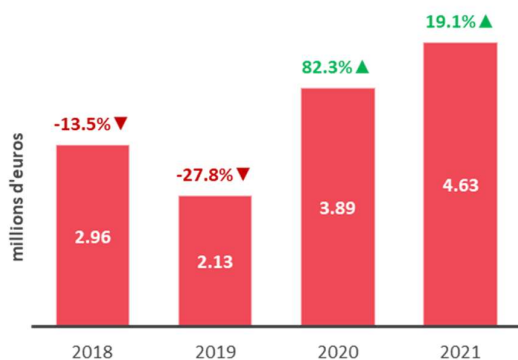
Graphique 23 : Répartition du trafic de colis par segment - National, transfrontaliers sortant et entrant

Le marché luxembourgeois des services colis se distingue de celui des autres États membres dans lesquels le trafic national est nettement supérieur au trafic transfrontalier des colis. Cette particularité est également constatée en Irlande et à Malte où la part du trafic transfrontalier entrant dans le trafic total est comparable à celle constatée au Luxembourg.

3.2. Trafic national des services colis

3.2.1. Chiffre d'affaires et volume

Selon les données transmises par les prestataires de services postaux pour 2021, le chiffre d'affaires des services nationaux s'élève à 4.63 millions d'euros, en hausse de 19.1 % par rapport à 2020, alors que le volume des colis traités a légèrement augmenté de 1.6 % pour atteindre 0.87 million d'unités. Les taux de variation constatés en 2020 par rapport aux données de 2019 étaient nettement plus élevés, à savoir 64.6 % pour le chiffre d'affaires et 58.3 % pour le volume. Les niveaux de variation sont à relativiser étant donné le poids très faible du trafic national par rapport au trafic total de colis.



Graphique 24 : Chiffre d'affaires des services colis nationaux Graphique 25 : Trafic national de colis

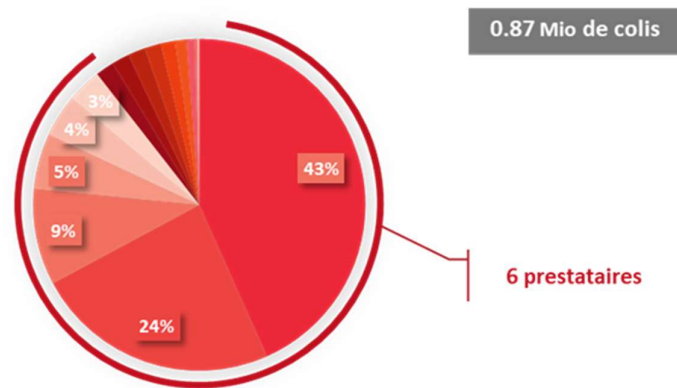
3.2.2. Caractéristiques

Dans le cadre de la collecte des données 2021, le marché national des services colis compte 18 prestataires, à savoir, Cbxse SARL, CitEx SARL, DC Postal Service SARL, Défi Express SARL, DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, Fast Courier & Services, FedEx Express Luxembourg SARL, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg) SA, Go! Express & Logistics SARL, 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 colis transfrontaliers.

La répartition du volume du trafic national de colis traité par prestataire met en évidence la concentration de l'activité sur un nombre restreint de prestataires ; en effet, un prestataire couvre 43.3 % de l'activité totale et un autre 23.8 %. Ainsi, plus de 67 % du trafic national de colis est traité par deux prestataires, DC Postal Service et POST Luxembourg, tandis que quatre autres prestataires ayant des parts de marché entre 9.4 % et 3.4 % traitent 22.3 % du trafic total. Les 12 autres prestataires se partagent 10.5 % du trafic national.

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



Graphique 26 : Répartition du trafic national de colis par prestataire de services postaux

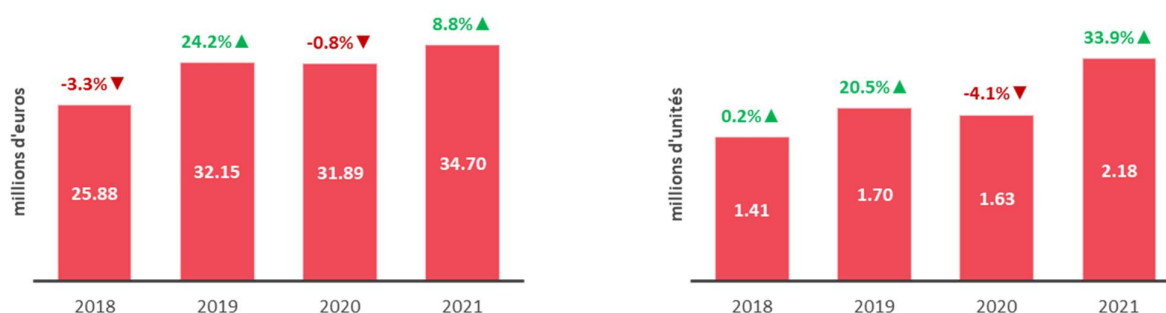
3.3. Trafic transfrontalier sortant et entrant des services colis

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 2.18 millions d'unités en 2021, soit une progression de 33.9 %.

Le **chiffre d'affaires** de 34.7 millions d'euros marque une croissance de 8.8 % par rapport à 2020. Sur la période 2018/2021, le chiffre d'affaires du trafic transfrontalier sortant enregistre un taux de croissance annuel composé de 10.3 %.

Le marché transfrontalier sortant des services colis compte 15 acteurs en 2021.

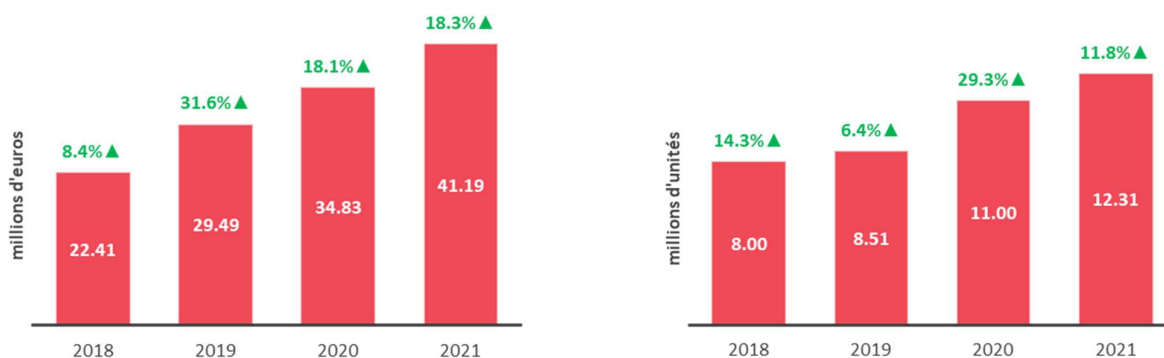


Graphique 27 : Chiffre d'affaires des services de colis transfrontaliers sortant Graphique 28 : Trafic transfrontalier sortant de colis

Le volume du **trafic transfrontalier entrant** de colis s'élève à près de 12.31 millions d'unités, en forte progression de 11.8 % par rapport à 2020. Sur la période 2018/2021, le taux de croissance annuel composé du trafic transfrontalier entrant est de 15.5 %.

Le chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant enregistrent 41.19 millions d'euros en 2021, soit une augmentation annuelle de 18.3%. Sur la période 2018/2021, le taux de croissance annuel composé du chiffre d'affaires des services transfrontaliers entrant est de 22.5 %.

Le marché transfrontalier entrant compte 16 prestataires actifs. Certains de ces prestataires fournissent des services postaux transfrontaliers entrant dans le cadre d'une collaboration exclusive avec la société Amazon SA.



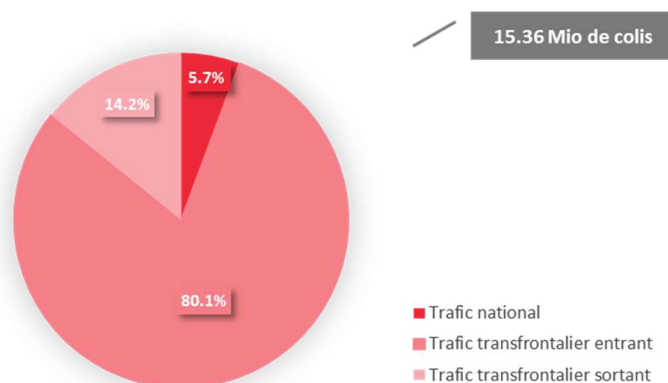
Graphique 29 : Chiffre d'affaires des services colis transfrontaliers entrant Graphique 30 : Trafic transfrontalier entrant de colis

L'augmentation du chiffre d'affaires des services colis est soutenue essentiellement par la forte croissance du chiffre d'affaires du segment transfrontalier entrant étant donné la part prépondérante de ce segment dans le trafic total de colis.

3.3.2. Caractéristiques

Les **trafics transfrontaliers entrant et sortant** représentent plus de 94 % du trafic total qui compte 15.36 millions d'unités ; ceci montre donc le poids des envois transfrontaliers par rapport à celui des envois nationaux. Plus précisément, le trafic transfrontalier entrant représente 80.1 % du trafic de colis et le trafic transfrontalier sortant en représente 14.2 %.

La répartition du trafic transfrontalier 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 de colis.



Graphique 31 : Répartition du trafic de colis par segment – National, transfrontaliers sortant et entrant

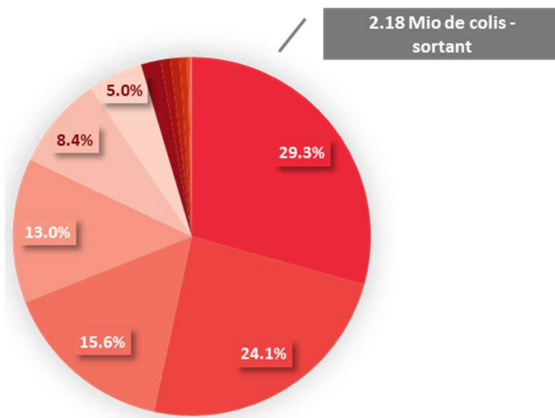
Le marché transfrontalier des services colis compte 18 prestataires actifs sur la base des données 2021 collectées, à savoir, Cbxse SARL, CitEx SARL, DC Postal Service SARL, Défi Express SARL, DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, DSHT GmbH, Fast Courier & Services, FedEx Express Luxembourg SARL, General Logistics Systems Belgium (Luxembourg) SA, Go! Express & Logistics SARL, Interoute SARL, Michel Greco SA, Mondial Relay SASU, New Fast Mail SARL, Overnight Euro Express SARL, POST Luxembourg, S&S Multiservices SARL, United Parcel Service Luxembourg SARL, VT Transport GmbH, Xpress Logistics SARL.

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

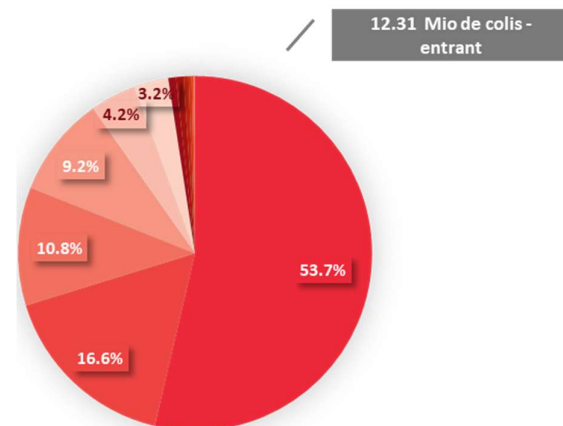
La répartition des parts de marché du trafic transfrontalier montre que le marché est concentré autour de sept principaux prestataires qui se partagent 97.9 % du marché. Il s’agit de DHL Express (Luxembourg) SA, DPD (Luxembourg) SARL, FedEx Express Luxembourg SARL, General Logistics Systems Belgium SA, Mondial Relay SASU, POST Luxembourg, United Parcel Service Luxembourg SARL. Les 11 autres prestataires actifs sur le marché transfrontalier détiennent chacun moins de 1 % de part de marché et représentent 2.1 % du marché transfrontalier.

Le **marché transfrontalier sortant** compte 15 prestataires. Il est réparti entre sept principaux prestataires, qui se partagent 97.2 % du volume des colis sortant avec une part variant de 29.3% à 1.8% du marché. Les huit autres prestataires dont la part est inférieure à 1 % du marché, traitent 2.8 % des colis transfrontaliers sortant. La part de POST Luxembourg ne s’élève qu’à 5 % du marché transfrontalier sortant (- 1.2 point par rapport à 2020) ; de fait, le prestataire désigné du service universel ne dispose pas de réseau international et commercialise essentiellement les services postaux des prestataires ayant des réseaux au niveau international.

Le **marché transfrontalier entrant** compte 16 prestataires. Le prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, détient près de 53.7 % du marché, en hausse de 2.7 points. Cinq autres prestataires fournissent 43.9 % du trafic transfrontalier entrant. Pour autant, le poids de chacun de ces prestataires est très disparate, leur part se situant entre 16.6 % et 3.2 %. Concernant les 10 prestataires ayant moins de 1 % de part de marché, leur poids total est de 2.4 % du segment transfrontalier entrant.



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



Graphique 33 : Répartition du trafic transfrontalier entrant de colis par prestataire de services postaux

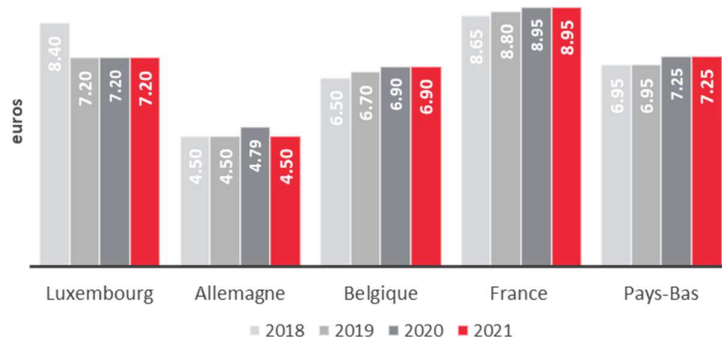
3.4. Tarifs des services colis

Les travaux de l'ERGP¹⁴ 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 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 EUR depuis la baisse survenue en mai 2019. Les tarifs sont stables en Belgique, aux Pays-Bas et en France depuis 2020. Comparé au tarif luxembourgeois, les tarifs aux Pays-Bas et en France sont supérieurs de 0.05 EUR et de 1.75 EUR. Parallèlement, les tarifs de 4.50 EUR et de 6.90 EUR en vigueur en Allemagne et en Belgique restent inférieurs au tarif luxembourgeois. Le tarif allemand, après avoir été relevé de 0.29 EUR en 2020, a diminué d'autant en 2021 et demeure, le tarif le plus bas des tarifs pratiqués dans les cinq pays présentés.

¹⁴ http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

Parmi les tarifs en vigueur dans 31 pays observés, le tarif pratiqué dans huit pays est plus élevé que celui appliqué au Luxembourg, dont trois présentent une différence de plus de 4.50 EUR. Le tarif pratiqué au Luxembourg est supérieur de 1.40 EUR par rapport au tarif moyen européen de 5.60 EUR.

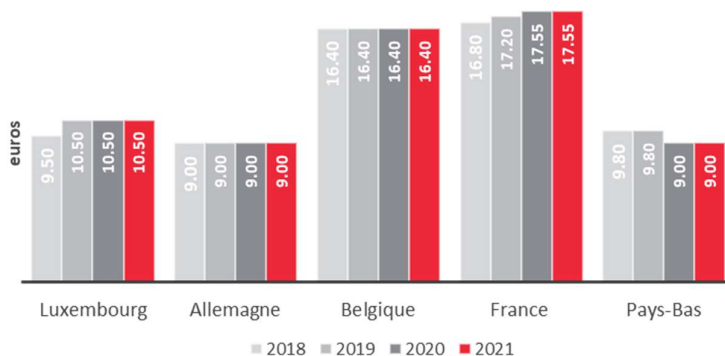


Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Graphique 34 : Tarif - 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 EUR depuis mai 2019. Il est supérieur au tarif de 9.00 EUR pratiqué en Allemagne et aux Pays-Bas qui est le plus bas des tarifs des cinq pays considérés. En revanche, le tarif luxembourgeois reste inférieur de 5.90 EUR et de 7.05 EUR à ceux pratiqués en Belgique et en France. Dans les cinq pays, les tarifs sont stables depuis au moins 2019.

Parmi 32 pays observés, 25 appliquent des tarifs plus élevés que le Luxembourg, dont 16 enregistrent des tarifs supérieurs à 5.00 EUR. Le tarif luxembourgeois est inférieur de 8.20 EUR au tarif moyen européen.



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

Graphique 35 : Tarifs - Colis (2kg) – International

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 courrier dont la part représente plus de 94.4 % du trafic total.

Le volume des services colis représente 5.6 % des services postaux universels, soit une hausse de 15.8 points par rapport à 2020. La part des services colis dans les services postaux universels est en constante augmentation depuis 2018.

La part du prestataire désigné du service postal universel, POST Luxembourg, est de 98.8 % sur le marché des services courrier (+ 1.9 point), et de 93 % sur celui des colis (+ 1.5 point). À noter que le marché postal luxembourgeois ne compte qu'un seul prestataire désigné du service postal universel, à savoir POST Luxembourg.

5. Qualité des services postaux

Les points de vente du prestataire désigné du service postal universel sont au nombre de 106 en 2021, soit un retrait de cinq points de vente depuis 2019.

Le nombre de boîtes postales s'élève à 3 881 en 2020, en constante diminution depuis 2018.

Le nombre des boîtes aux lettres est en baisse avec la suppression de 158 boîtes aux lettres en 2021.

Avec l'installation de 14 nouveaux points de distribution automatique « pack up » en 2021, le prestataire désigné du service postal universel continue de développer ce type de points d'accès dont le nombre est passé de 84 à 131 entre 2017 et 2021.

5.1. Points d'accès

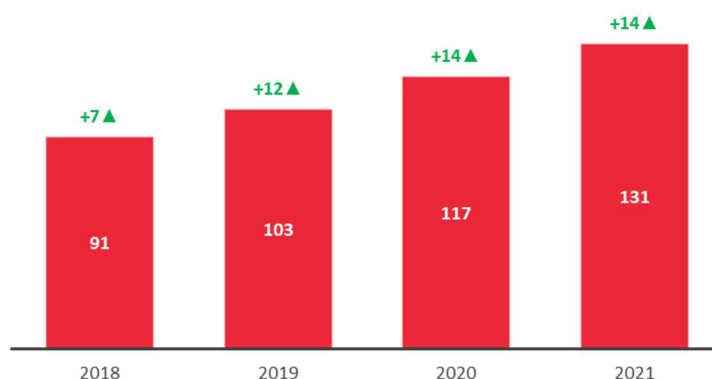
Les points d'accès constituent les installations physiques par lesquelles les envois postaux peuvent être confiés aux prestataires de services postaux par les expéditeurs ou retirés par les destinataires. Ils interviennent dans le cadre de la levée et de la distribution des envois postaux. Il existe différents types de points d'accès. L'évolution du nombre de points d'accès suit les adaptations de l'offre des prestataires 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 106 en 2020, soit 1 point de vente de moins par rapport à 2019, qui s'ajoute aux quatre suppressions constatées en 2019. Il existe 88 points de vente mis en place par 10 autres prestataires de services. Les services prestés peuvent être de nature différentes suivant les points de vente.

Les **boîtes aux lettres** mises à la disposition du public sont au nombre de 1 114, soit 158 de moins qu'en 2020. Ce recul confirme la tendance à la réduction des boîtes aux lettres disponibles constatée depuis 2018.

De même, le nombre de **boîtes postales** s'élève à 3 881 en 2021, soit un retrait de 248 boîtes par rapport à 2020. Depuis 2018, 911 boîtes postales ont été retirées du marché.

En revanche, le nombre de **points automatiques de distribution « pack up »** du prestataire désigné du service universel est en constante augmentation depuis 2018. En 2021, 14 nouveaux points « pack up » ont été mis en place, ce qui porte leur nombre à 131 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 de l'offre aux besoins des clients finals en matière de retrait des colis.

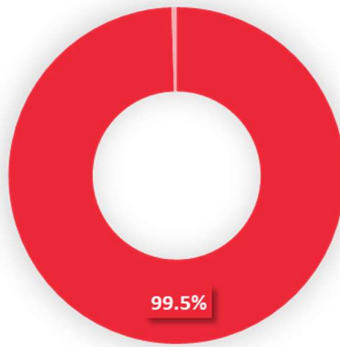


Graphique 36 : Nombre de points de distribution automatique « Pack up » - USP

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 99.5% du courrier remis en 2021. Ce taux, nettement supérieur au taux de 85% fixé dans l'article 4 du règlement P13/10/ILR, a progressé de 2.7 points depuis 2018.



Graphique 37 : 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 2021 auprès de l'Institut s'élève à 12¹⁵, alors qu'en 2020, 17 demandes avaient été introduites. Parmi les 17¹⁶ dossiers traités en 2021, 15 ont été clôturés en cours d'année et deux en 2022.

Par ailleurs, huit réclamations ont été adressées à l'Institut en 2021, parmi lesquelles six ont été clôturées durant l'année ; les deux restantes sont 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.

¹⁵ 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.

¹⁶ Il s'agit de cinq dossiers ouverts en 2020 et des 12 ouverts en 2021 ;

6. Annexes

Annexe 1 Liste des prestataires de services postaux du Registre public - ILR

Au 31.12.2021

Asendia Management

Cbxse SARL

CitEx SARL

DC Distribution SARL

DC Postal Service SARL

DC Préparation SARL

De Coursier SARL

Défi Express SARL

Dextram SA

DHL Express (Luxembourg) SA

DPD (Luxembourg) SARL

DSHT GmbH

Fast Courier & Services

FedEx Express Luxembourg SARL

General Logistics Systems Belgium (Luxembourg) SA

Go! Express & Logistics SARL

Interoute SARL

Michel Greco SA

Mondial Relay SASU

MPK Luxembourg GmbH (Luxembourg)

MSM Logistik GmbH

New Fast Mail SARL

OT LUX GmbH

Overnight Euro Express SARL

Picco Marco

Poney Express

POST Luxembourg

S&S Multiservices SARL

Transports Sébastien Reul SARL

United Parcel Service Luxembourg SARL

VT Transport GmbH

Xpress Logistics SARL

Annexe 2 Liste des indicateurs des statistiques postales

Identifiant	Codes	Question	Chart reference
Employment			
1.a1	ALL_EMP_L	Number of persons involved in the provision of letter mail services	
1.a2	ALL_FTE_L	Number of full-time equivalent's involved in the provision of letter mail services	
1.b1	ALL_EMP_P	Number of persons involved in the provision of parcel delivery services	
1.b2	ALL_FTE_P	Number of full-time equivalent's involved in the provision of parcel delivery services	
1.c1	ALL_EMP_D	Number of persons involved in letter and parcel services	
1.c2	ALL_FTE_D	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	
Access points			
2.a1	ALL_ACC_OFF_FFS_USPOFF	Offices owned by operators	
2.a2	ALL_ACC_OFF_FFS_FRAN	Franchised offices	
2.b1	ALL_ACC_OFF_FOP_DOM	Other post agencies/outlets	
2.c1	ALL_ACC_OFF_MOP_DOM	Mobile post offices	
2.d		Total number of offices open to the public and postal agencies	
2.e	ALL_ACC_LBOX	Letter-boxes	
2.f	ALL_ACC_POFF	Post office boxes	
2.g	ALL_ACC_PBOX	Parcel locker stations	26
2.h	ALL_ACC_MM	Mail man (postman of USP)	
I. All operators			
I.a Activity on your own behalf			
<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_L_OB_DOM_NBULK	Turnover from domestic letter mail services (non-bulk)	
4.a2	ALL_FIN_L_OB_DOM_BULK	Turnover from domestic bulk letter mail services	
4.a3	ALL_FIN_L_OB_DOM_OTH	Other/Aggregated turnover from domestic letter mail services	
4.a4	ALL_FIN_L_OB_IN_NBULK	Turnover from international inbound letter mail services (non-bulk)	
4.a5	ALL_FIN_L_OB_IN_BULK	Turnover from international inbound bulk letter mail services	
4.a6	ALL_FIN_L_OB_IN_OTH	Other/Aggregated turnover from international inbound letter mail services	
4.a7	ALL_FIN_L_OB_OUT_NBULK	Turnover from international outbound letter mail services (non-bulk)	
4.a8	ALL_FIN_L_OB_OUT_BULK	Turnover from international outbound bulk letter mail services	
4.a9	ALL_FIN_L_OB_OUT_OTH	Other/Aggregated turnover from international outbound letter mail services	
4.a10		Total turnover generated with letter mail services	
4.b1	ALL_FIN_P_OB_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services	
4.b2	ALL_FIN_P_OB_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)	
4.b3	ALL_FIN_P_OB_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)	
4.b4	ALL_FIN_P_OB_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services	
4.b5	ALL_FIN_P_OB_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)	
4.b6	ALL_FIN_P_OB_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)	
4.b7	ALL_FIN_P_OB_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services	
4.b8		Total Turnover generated with parcel delivery services	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;

Identifiant	Codes	Question	Chart reference
L1 Subcontracted activity			
<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_L_SUBED_DOM_NBULK	Turnover from domestic letter mail services (non-bulk)	
10.a2	ALL_FIN_L_SUBED_DOM_BULK	Turnover from domestic bulk letter mail services	
10.a3	ALL_FIN_L_SUBED_DOM_OTH	Other/Aggregated turnover from domestic letter mail services	
10.a4	ALL_FIN_L_SUBED_IN_NBULK	Turnover from international inbound letter mail services (non-bulk)	
10.a5	ALL_FIN_L_SUBED_IN_BULK	Turnover from international inbound bulk letter mail services	
10.a6	ALL_FIN_L_SUBED_IN_OTH	Other/Aggregated turnover from international inbound letter mail services	
10.a7	ALL_FIN_L_SUBED_OUT_NBULK	Turnover from international outbound letter mail services (non-bulk)	
10.a8	ALL_FIN_L_SUBED_OUT_BULK	Turnover from international outbound bulk letter mail services	
10.a9	ALL_FIN_L_SUBED_OUT_OTH	Other/Aggregated turnover from international outbound letter mail services	
10.a10		Total turnover generated with letter mail services	
10.b1	ALL_FIN_P_SUBED_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services	
10.b2	ALL_FIN_P_SUBED_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)	
10.b3	ALL_FIN_P_SUBED_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)	
10.b4	ALL_FIN_P_SUBED_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services	
10.b5	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)	
10.b6	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)	
10.b7	ALL_FIN_P_SUBED_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services	
10.b8		Total Turnover generated with parcel delivery services	1; 2; 4; 7; 9; 16;
11.a		Total turnover generated with postal services	1; 2; 4; 7; 8;
<i>Volume figures</i>			
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;
L2 Subcontractor activity			
<i>Turnover figures</i>			
15.a1	ALL_FIN_L_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area	
15.a2	ALL_FIN_L_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area	
15.a3	ALL_FIN_L_SUBOR_OTH	Other/Unaggregated turnover from letter mail services	
15.a4		Total turnover generated with letter mail services	
15.b1	ALL_FIN_P_SUBOR_USA	Turnover generated in the Universal Service Area	
15.b2	ALL_FIN_P_SUBOR_NUSA	Turnover generated outside the Universal Service Area	
15.b3	ALL_FIN_P_SUBOR_OTH	Other/Unaggregated turnover from parcel delivery services	
15.b4		Total Turnover generated with parcel delivery services	
16.a1	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_NBULK	Turnover from domestic letter mail services (non-bulk)	
16.a2	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_BULK	Turnover from domestic bulk letter mail services	
16.a3	ALL_FIN_L_SUBOR_DOM_OTH	Other/Aggregated turnover from domestic letter mail services	
16.a4	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_NBULK	Turnover from international inbound letter mail services (non-bulk)	
16.a5	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_BULK	Turnover from international inbound bulk letter mail services	
16.a6	ALL_FIN_L_SUBOR_IN_OTH	Other/Aggregated turnover from international inbound letter mail services	
16.a7	ALL_FIN_L_SUBOR_OUT_NBULK	Turnover from international outbound letter mail services (non-bulk)	
16.a8	ALL_FIN_L_SUBOR_OUT_BULK	Turnover from international outbound bulk letter mail services	
16.a9	ALL_FIN_L_SUBOR_OUT_OTH	Other/Aggregated turnover from international outbound letter mail services	
16.a10		Total turnover generated with letter mail services	
16.b1	ALL_FIN_P_SUBOR_DOM	Turnover from domestic parcel delivery services	
16.b2	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_INTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)	
16.b3	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_EXTRA	Turnover from international inbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)	
16.b4	ALL_FIN_P_SUBOR_IN_OTH	Other/Unaggregated turnover from international inbound parcel delivery services	
16.b5	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_INTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Intra-EU/EEA)	
16.b6	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_EXTRA	Turnover from international outbound parcel delivery services (Extra-EU/EEA)	
16.b7	ALL_FIN_P_SUBOR_OUT_OTH	Other/Unaggregated turnover from international outbound parcel delivery services	
16.b8		Total Turnover generated with parcel delivery services	
17.a		Total turnover generated with postal services	

Identifiant	Codes	Question	Chart reference
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	
II. USP & Licensed postal operators			
II.a USP & Licensed postal operators - Activity on your own behalf			
21.a1	USO_VOL_L_OB_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards	
21.a2	USO_VOL_L_OB_DOM_BULK	Volume of bulk mail	
21.a3	USO_VOL_L_OB_DOM_REGM	Volume of Registered mail	
21.a4	USO_VOL_L_OB_DOM_INSM	Volume of Insured mail	
21.a5		Total volume of domestic letter mail services	
21.b1	USO_VOL_P_OB_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services	
22.a1	USO_VOL_L_OB_IN	Volume of international inbound letter mail services	
22.a2	USO_VOL_P_OB_IN	Volume of international inbound parcel delivery services	
23.a1	USO_VOL_L_OB_OUT	Volume of international outbound letter mail services	
23.a2	USO_VOL_P_OB_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services	
II.b USP & Licensed postal operators - Subcontracted activity			
24.a1	USO_VOL_L_SUBED_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards	
24.a2	USO_VOL_L_SUBED_DOM_BULK	Volume of bulk mail	
24.a3	USO_VOL_L_SUBED_DOM_REGM	Volume of Registered mail	
24.a4	USO_VOL_L_SUBED_DOM_INSM	Volume of Insured mail	
24.a5		Total volume of domestic letter mail services	
24.b1	USO_VOL_P_SUBED_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services	
25.a1	USO_VOL_L_SUBED_IN	Volume of international inbound letter mail services	
25.a2	USO_VOL_P_SUBED_IN	Volume of international inbound parcel delivery services	
26.a1	USO_VOL_L_SUBED_OUT	Volume of international outbound letter mail services	
26.a2	USO_VOL_P_SUBED_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services	
II.c USP & Licensed postal operators - Subcontractor activity			
27.a1	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_NBULK	Volume of ordinary letters and postcards	
27.a2	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_BULK	Volume of bulk mail	
27.a3	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_REGM	Volume of Registered mail	
27.a4	USO_VOL_L_SUBOR_DOM_INSM	Volume of Insured mail	
27.a5		Total volume of domestic letter mail services	
27.b1	USO_VOL_P_SUBOR_DOM	Total volume of domestic parcel delivery services	
28.a1	USO_VOL_L_SUBOR_IN	Volume of international inbound letter mail services	
28.a2	USO_VOL_P_SUBOR_IN	Volume of international inbound parcel delivery services	
29.a1	USO_VOL_L_SUBOR_OUT	Volume of international outbound letter mail services	
29.a2	USO_VOL_P_SUBOR_OUT	Volume of international outbound parcel delivery services	
III. Universal Service Provider			
III.a USP only			
Quality indicators			
30.a1	USP_QUL_L_DEL_DOM_ONTIME	% of letters (fastest service) delivered on-time according to national performance indicator	
30.b1	USP_QUL_O_DEL_INT_3DAYS	% of items delivered by D+3 (working days)	
30.b2	USP_QUL_O_DEL_INT_5DAYS	% of items delivered by D+5 (working days)	
Prices indicators			
31.a1	USP_PRI_L_20GL_DOM	Domestic 20g letter service	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

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

Courrier postal	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.
Nombre de personnes employées dans le secteur postal	Cet indicateur correspond au nombre de personnes employées auprès du prestataire de services postaux. Il inclut les personnes qui travaillent pour le prestataire, qui sont rémunérées par celui-ci, et qui disposent de contrats à durée déterminée ou indéterminée. Les personnes absentes pour une période déterminée (c'est-à-dire en congé maladie, en congé payé, en congé de maternité ou en congé spécial) sont à prendre en compte. En revanche, celles absentes pour une période indéterminée ne doivent pas être comptabilisées.
Notification	Tout service postal ne relevant pas du service postal universel doit faire l'objet d'une notification préalable auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, conformément à l'article 6 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.
Prestataire du service postal universel désigné	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.
Services courrier	Les services 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. Le courrier postal ne doit dépasser, en principe, 20 mm d'épaisseur.
Services postaux	Les services postaux consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux et des colis.
Service postal universel	Le service postal universel comprend: – la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes; – la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis jusqu'à 10 kilogrammes; – la distribution de colis originaires d'un autre Etat membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kilogrammes; – les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée. Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que transfrontaliers.
Sous-traitant	Un sous-traitant de services postaux est un prestataire qui assure une ou plusieurs étapes de la chaîne de traitement du courrier (la levée, le tri, l'acheminement, la distribution) pour le compte d'un autre prestataire de services postaux enregistré dans le Registre Public de l'Institut.
Trafic transfrontalier entrant	Le trafic transfrontalier entrant (ou inbound) concerne les envois postaux et les colis originaires d'un autre Etat membre de l'Union européenne (trafic intra-Union européenne) ou d'un pays tiers (trafic extra-Union européenne).
Trafic transfrontalier sortant	Le trafic transfrontalier sortant (ou outbound) concerne les envois postaux et les colis à destination d'un autre Etat membre de l'Union européenne (trafic intra-Union européenne) ou d'un pays tiers (trafic extra-Union européenne).