



RAPPORT STATISTIQUE DES SERVICES POSTAUX AU LUXEMBOURG EN 2017

Décembre 2018



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

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

www.ilr.lu

Préface

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « ILR » ou « l'Institut ») publie le rapport statistique concernant le marché des services postaux au Luxembourg en 2017. Ce rapport, publié annuellement, présente la situation du marché du secteur postal luxembourgeois depuis 2015 et constitue une synthèse du suivi du marché national des services postaux.

Le rapport est établi sur base de la collecte des données auprès des prestataires de services postaux actifs sur le marché luxembourgeois.

Comme pour l'édition précédente, l'approche adoptée par l'Institut a permis de distinguer, d'une part l'activité fournie par les prestataires de services postaux, sur le marché de détail, pour leurs clients et d'autre part, l'activité réalisée par des prestataires de services postaux intervenant, sur le marché de gros, auprès d'autres prestataires de services postaux en tant que sous-traitants. Ainsi, l'établissement de données statistiques relatives à la sous-traitance permet d'éviter le double comptage.

Ce rapport présente les indicateurs de suivi du secteur postal national, notamment les chiffres d'affaires, les volumes, les parts de marché concernant le marché postal, les envois de courrier postal, les services de colis, le service postal universel, ainsi que la qualité des services postaux prestés.

Les indicateurs présentés sont ceux définis dans le glossaire¹ établi par l'Institut dans le cadre de la collecte des données statistiques effectuée en vue de la surveillance du marché du secteur postal luxembourgeois. Les indicateurs du glossaire peuvent différer des termes définis dans la législation nationale sur les services postaux actuellement en vigueur.

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

Pour l'année 2017, l'Institut a introduit des indicateurs relatifs aux chiffres d'affaires et aux volumes concernant le trafic transfrontalier entrant et sortant en distinguant intra- et extra-EU (Union européenne) au regard de la réglementation relative aux services de livraison transfrontalière de colis.

Les données statistiques présentées dans le présent rapport correspondent aux données communiquées par 25 prestataires de services postaux actifs sur le marché luxembourgeois² qui ont participé à l'actuelle collecte des données statistiques.

Dans le cadre de la présente collecte, certaines données statistiques de l'année 2016 ont été ajustées suivant les données transmises par les prestataires de services postaux et sont présentées en *italique* dans les graphiques.

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

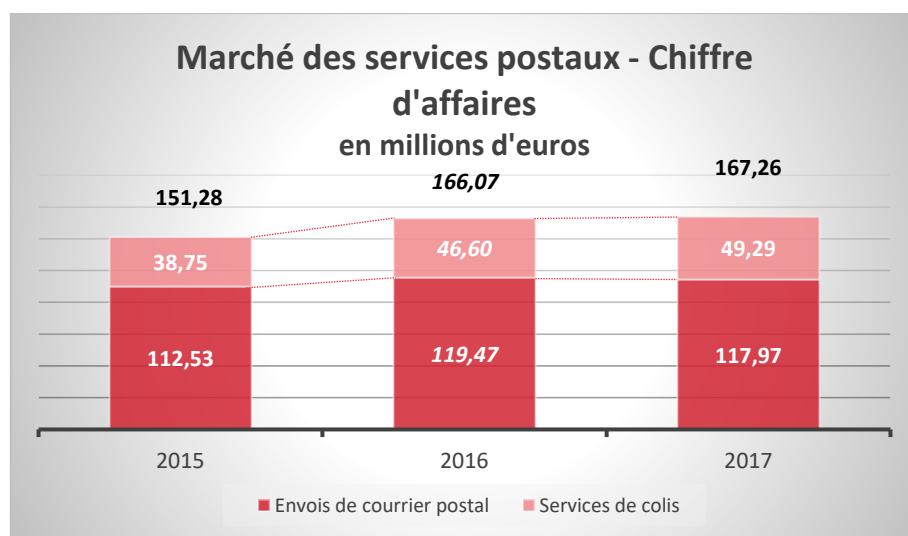
² 29 prestataires de services postaux sont consignés dans le registre public auprès de l'ILR en 2017.

Table des matières

1. Le marché des services postaux	4
2. Les envois de courrier postal.....	7
3. Les services de colis.....	11
4. Le service postal universel.....	16
5. La qualité des services postaux prestés	17

1. Le marché des services postaux

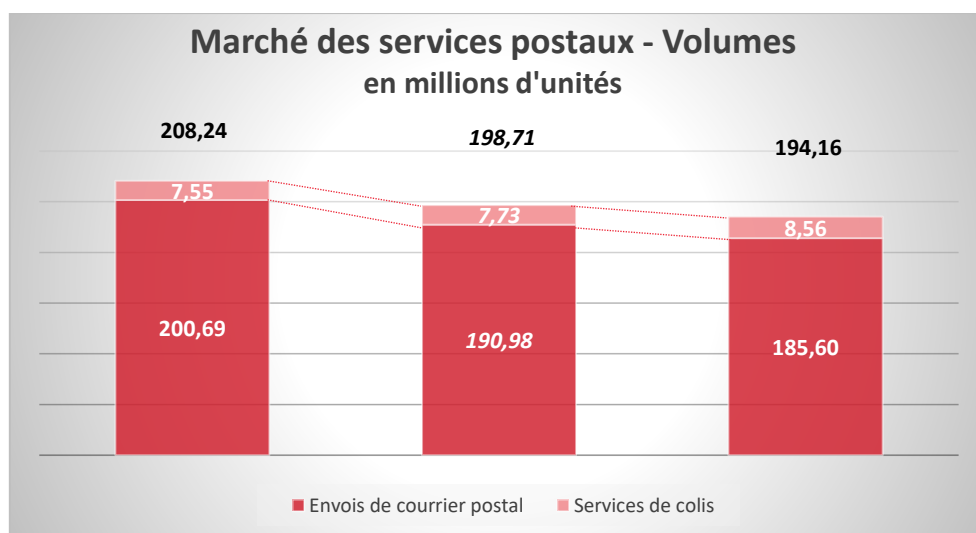
Selon les données collectées, le **chiffre d'affaires** total du secteur postal s'élève à 167,26 millions d'euros en 2017, soit une légère augmentation de 0,7% par rapport à 2016. Il comprend d'une part, le chiffre d'affaires des envois de courrier postal qui s'élève à 117,97 millions d'euros, avec une diminution de 1,3% par rapport à 2016 et d'autre part, celui des services de colis qui totalise 49,29 millions d'euros avec une croissance de plus de 5,8% par rapport à 2016. L'augmentation du chiffre d'affaires constatée en 2016 est due à la hausse des tarifs du timbre des envois de courrier postal fin 2015. Pour les services de colis, l'augmentation du chiffre d'affaires est essentiellement due à l'accroissement des volumes traités dans ce segment d'activité. Les services de colis représentent 29,5% du marché total des services postaux, en légère augmentation par rapport à 28,1% en 2016.



La croissance des services de colis a permis de générer des revenus supplémentaires sur le marché des services postaux. Cependant, ces revenus supplémentaires ne permettent pas encore de compenser la baisse des revenus constatée sur le marché des envois de courrier postal pour les prestataires actifs sur ces marchés. Comme documenté ci-après, le marché des services de colis se caractérise par un nombre significatif de prestataires traitant des volumes comparables, ainsi que par un niveau de compétition plus élevé.

En termes de **volumes** traités sur le marché des services postaux en 2017, le volume total des envois postaux est de 194,16 millions d'envois, ce qui constitue une baisse de 2,3% par rapport à 2016. Les envois de courrier postal représentent 185,60 millions d'unités, avec une baisse de 2,8%, tandis que les services de colis totalisent 8,56 millions d'unités, avec une croissance de 10,7%. Bien que le segment des envois de courrier postal représente encore 95,6% des volumes totaux traités, il ne réalise que 70,5% des revenus du marché total des services postaux.

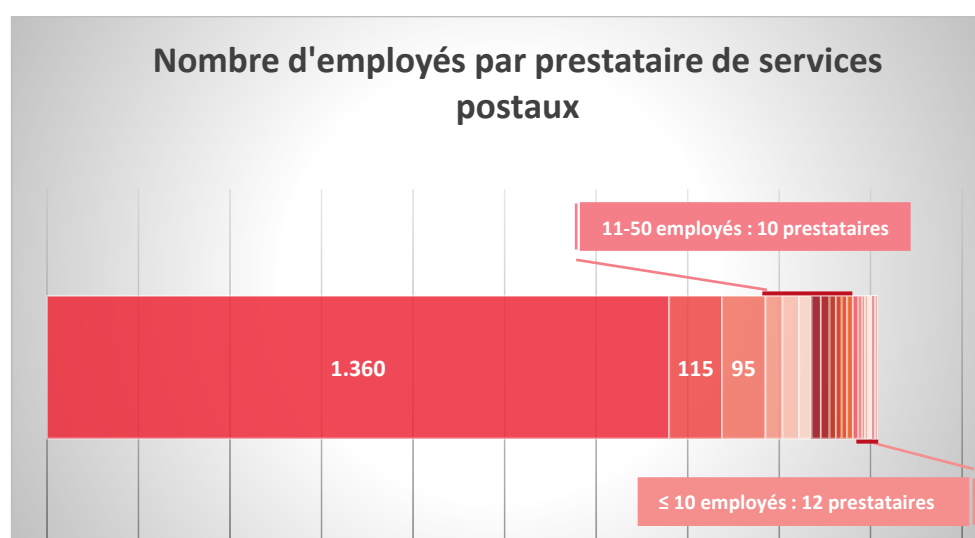
La part des envois de courrier postal sur le total des envois postaux reste nettement prépondérante par rapport à celle des services de colis. Avec une baisse de 7,5% du volume des envois de courrier postal depuis 2015, le Luxembourg figure parmi les Etats membres de l'Union européenne où la baisse du trafic d'envois de courrier postal est plus modérée.



En 2017, le nombre moyen de colis réceptionnés par habitant est d'un colis par mois, celui des envois de courrier postal est de 21,78 courriers par mois³.

Le revenu moyen par envoi de colis est de 5,76 euros, soit une baisse de 4,5% comparé à 2016, alors que le revenu moyen par envoi de courrier postal est de 0,64 euro, soit une légère hausse de 1,6%.

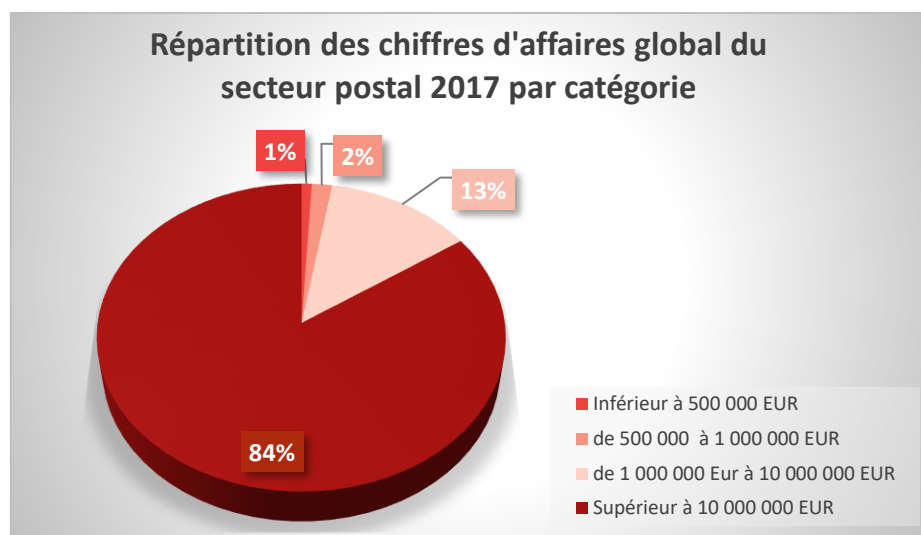
Selon les données statistiques collectées, le secteur totalise plus de 1.800 **employés** répartis entre le prestataire désigné du service postal universel, Post Luxembourg avec plus de 1.300 employés, deux prestataires employant entre 51 et 200 personnes, 10 prestataires employant entre 11 et 50 personnes et 12 prestataires employant moins de 10 employés.



Le **nombre de prestataires de services** postaux consignés dans le registre public auprès de l'ILR en 2017 s'élève à 29, avec la notification d'un nouveau prestataire et le retrait d'un autre prestataire pour cause de cessation d'activité dans les services postaux.

³ Suivant l'Etat de la population, janvier 2018, STATEC.

Au niveau du secteur, 13 prestataires de services postaux enregistrent un **chiffre d'affaires** inférieur à un million d'euros, neuf prestataires déclarent un chiffre d'affaires entre un et dix millions d'euros et trois, un chiffre d'affaires supérieur à dix millions d'euros. Les données collectées montrent que ces trois prestataires réalisent plus de 84% du chiffre d'affaires total du secteur postal, neuf prestataires totalisent 13%, et 13 prestataires (soit 52% des prestataires de services postaux) génèrent 3% du chiffre d'affaires total du secteur.



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

En 2017, le chiffre d'affaires du marché de services postaux atteint 167,26 millions d'euros (+0,7%).

Le volume total des services postaux diminue de 2,3% par rapport à 2016 et s'établit à 194,16 millions d'unités en 2017. Les services de colis enregistrent une augmentation de 10,7% par rapport à 2016 et les services d'envois de courrier postal une baisse de 2,8%. La part des colis dans le volume des envois postaux progresse de 3,9% à 4,4%.

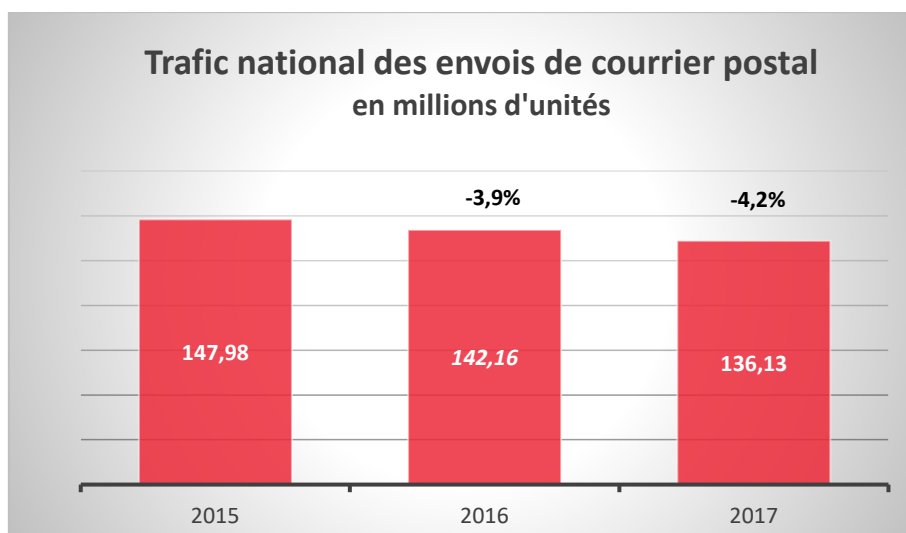
L'approche adoptée depuis la collecte des données de l'année 2016 a permis de distinguer les services postaux prestées directement aux clients, des services fournis en sous-traitance à d'autres prestataires du secteur.

Il ressort des données statistiques dont dispose l'Institut que la sous-traitance dans les services postaux couvre différentes situations. Par exemple, certains prestataires de services postaux fournissent exclusivement des services en tant que sous-traitants à d'autres prestataires.

2. Les envois de courrier postal

Les indicateurs présentés reprennent le nombre d'envois de courrier postal⁴ gérés par les prestataires suivant les segments définis. Il convient de distinguer le trafic national du trafic transfrontalier entrant (inbound) et du trafic transfrontalier sortant (outbound).

Au **niveau national**, le nombre des envois de courrier postal est en baisse constante depuis 2015 et atteint 136,13 millions d'unités en 2016, soit une diminution de 4,2% par rapport à 2016.



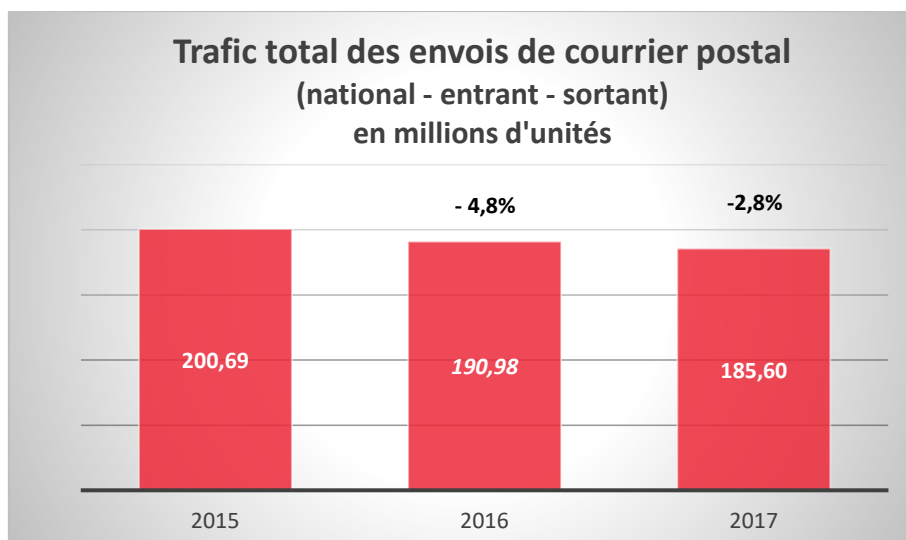
Par ailleurs, le **trafic national des envois en nombre**⁵ s'élève à 84,30 millions d'unités en 2017, en augmentation de 1,1% par rapport à 2016. La part des envois en nombre augmente de 58,7% à 61,9% des envois de courrier postal nationaux en 2017.

Le **trafic transfrontalier entrant** enregistre 19,81 millions d'unités, et reste stable par rapport à 2016. Le **trafic transfrontalier sortant** s'élève à près de 29,66 millions d'unités, ce qui constitue une légère augmentation par rapport à 2016. La part du prestataire désigné du service postal universel dans le traitement du trafic transfrontalier (entrant et sortant) est inférieure à celle qu'il détient dans le trafic national (95,7%). Parallèlement, la part des autres prestataires de services postaux est plus importante dans le trafic transfrontalier que dans le trafic national, respectivement 16,3% (trafic entrant) et 20,5% (trafic sortant).

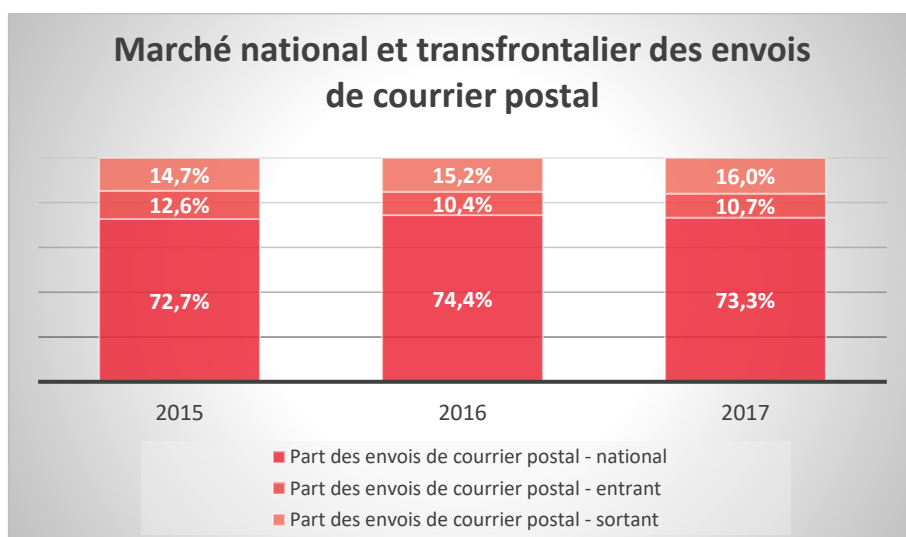
Le **trafic total des envois de courrier postal** comprend le trafic national ainsi que le trafic transfrontalier entrant et sortant. Le trafic total s'établit à 185,60 millions d'unités traitées en 2017, soit une baisse de 2,8% par rapport à 2016, essentiellement dans le trafic national.

⁴ Sont considérés comme des envois de courrier postal, les envois portant une adresse à laquelle ils doivent être acheminés par le prestataire de services postaux. Il s'agit des envois de correspondance (lettres, cartes postales, envois recommandés et envois à valeur déclarée), des autres imprimés (journaux, périodiques, catalogues, livres, ...), des petits colis (jusqu'à 2kg) et du publipostage avec adresse.

⁵ Les envois en nombre sont postés par un client à une seule occasion, au même bureau de poste et dans une quantité définie. Ils se rapportent au courrier, tel que notes, factures, états financiers, publipostage, qui peut être posté dans les points de vente du prestataire de services postaux ou être collecté par le prestataire dans les locaux du client.



La part des envois de courrier postal sur le marché national représente désormais 73,3% du trafic total, soit plus de 136,13 millions d'unités, en diminution d'un point par rapport à 2016. Le trafic transfrontalier représente 26,7% du trafic total avec une prépondérance du trafic transfrontalier sortant dont la part s'élève à 16%.

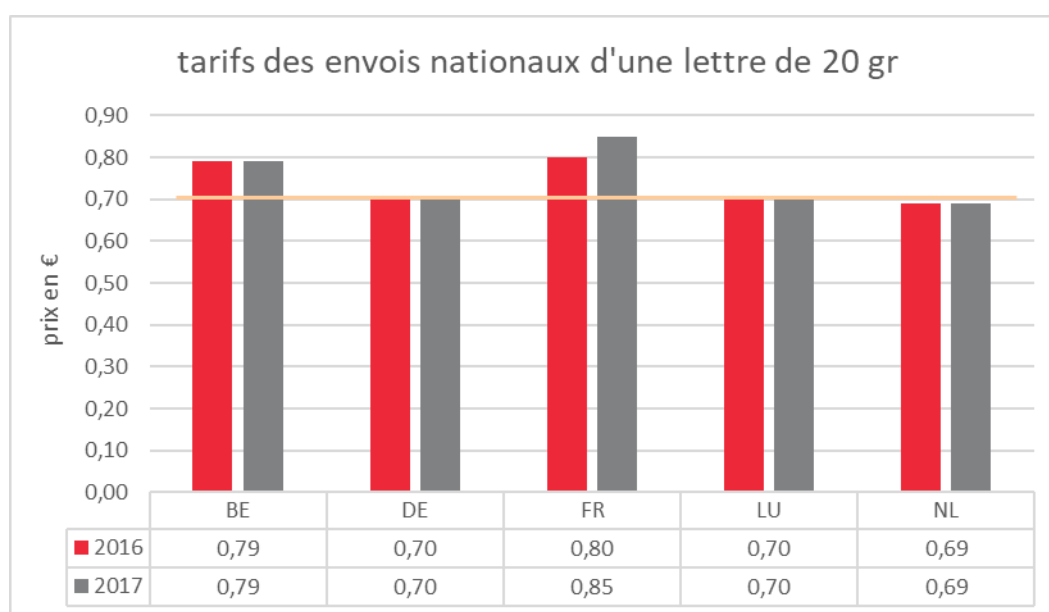


Le trafic des envois nationaux de courrier postal enregistre une baisse de 4,2% en 2017, une tendance qui se constate depuis 2015. Le volume des envois transfrontaliers entrants de courrier postal se maintient et celui des envois transfrontaliers sortants affiche une hausse de 2,4% par rapport à 2016.

Les travaux de l'ERGP⁶ (the European Regulators Group for Postal Services) permettent de disposer de données statistiques du marché postal et des services postaux dans les États membres et dans cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués pour les principaux services postaux, notamment les envois nationaux de lettres prioritaires de 20 grammes (envoi de correspondance), il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg à ceux appliqués dans d'autres pays européens.

Le **tarif des envois nationaux d'une lettre de 20 grammes** appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, s'élève à 0,70 euro⁷ ; il est en vigueur depuis 2015. Le même tarif est appliqué en Allemagne, il est de 0,69 euro aux Pays-Bas, de 0,79 euro en Belgique et de 0,85 euro en France pour un envoi équivalent.

Le tarif appliqué par le prestataire désigné du service universel pour les envois nationaux d'une lettre de 20 grammes est inférieur à la moyenne du marché européen. Sur les tarifs pratiqués dans les 30 pays observés, 14 tarifs sont supérieurs à celui appliqué au Luxembourg et 15 sont inférieurs ou égaux à ce dernier.



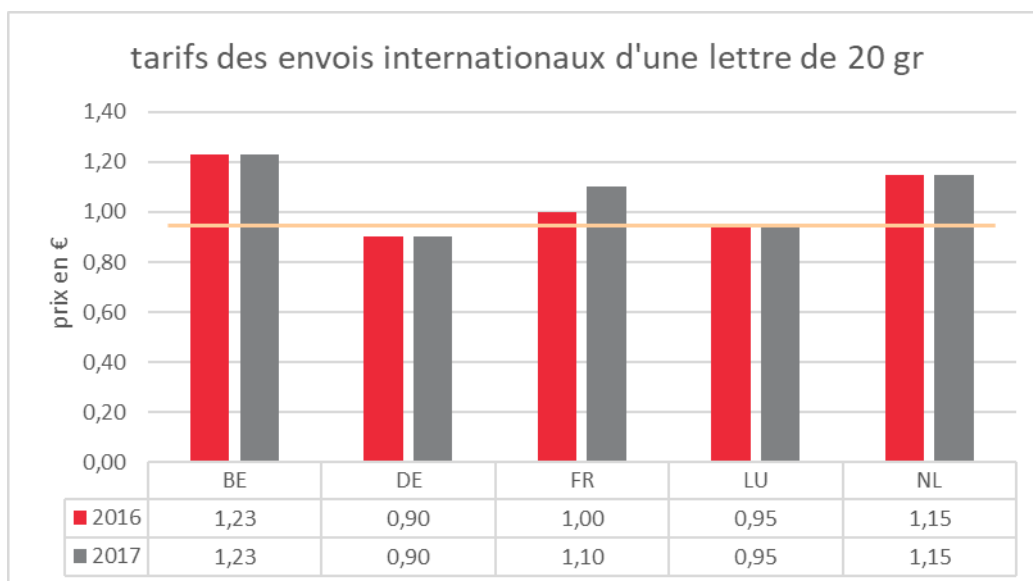
Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

Le **tarif des envois internationaux d'une lettre de 20 grammes** en Europe appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, s'élève à 0,95 euro ; il est en vigueur depuis 2015. Le tarif appliqué en Allemagne de 0,90 euro est légèrement inférieur au tarif luxembourgeois. Dans les autres pays voisins, les tarifs sont supérieurs de 0,15 à 0,28 euro ; en France il est de 1,10 euro, aux Pays-Bas de 1,15 euro et en Belgique de 1,23 euro pour un envoi équivalent.

Le tarif appliqué par le prestataire désigné du service universel pour les envois internationaux d'une lettre de 20 grammes en Europe est inférieur à la moyenne des tarifs appliqués dans les autres pays. Sur les tarifs pratiqués dans les 33 pays observés, 20 tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg et 12 sont inférieurs ou égaux à celui-ci.

⁶ The European Regulators Group for Postal Services : http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

⁷ Au Luxembourg, le tarif de 0,70 euro s'applique pour les lettres d'un poids inférieur ou égal à 50 grammes.

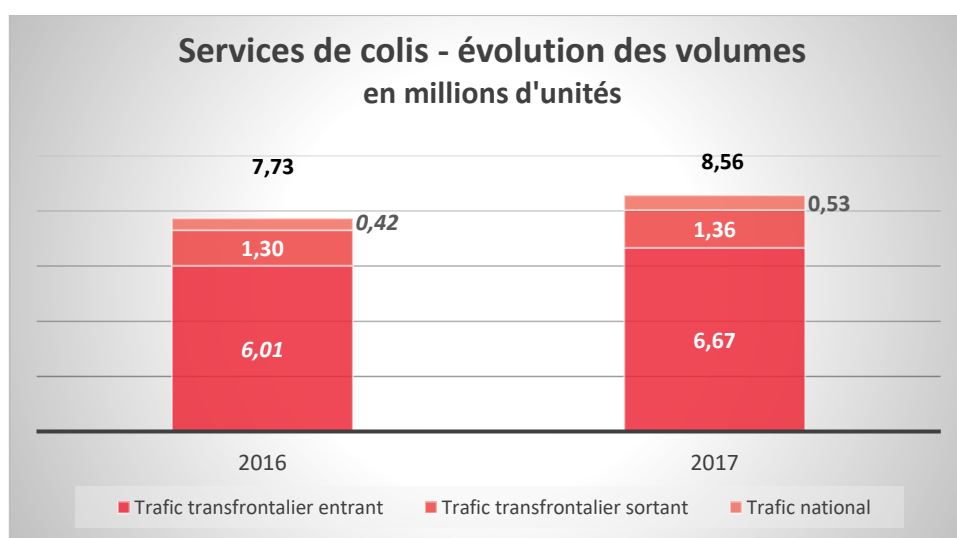


Voir aussi : ERGP Report on core indicators for monitoring the european postal market

3. Les services de colis

Les données statistiques de l'année 2016 de deux prestataires de services postaux majeurs du marché des services de colis⁸ ont été revues en concertation avec ces prestataires. L'Institut dispose ainsi de données statistiques conformes à l'activité effective sur le marché national et sur les marchés transfrontaliers entrant et sortant des services de colis.

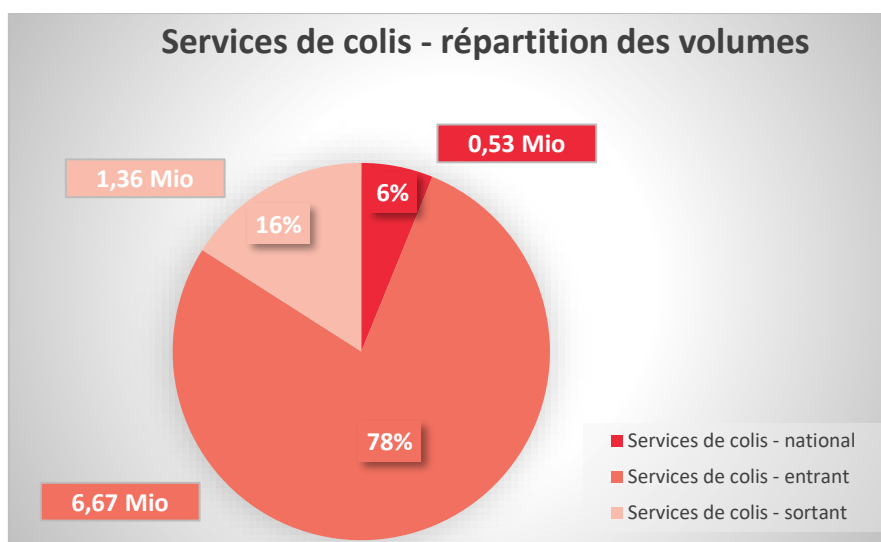
Les services de colis prestés sur l'ensemble des marchés postaux totalisent un volume de près de 8,56 millions d'unités en 2017, comptant 0,53 million d'unités pour le trafic national, 6,67 millions pour le trafic transfrontalier entrant et 1,36 million pour le trafic transfrontalier sortant.



Au Luxembourg, le **trafic transfrontalier** représente 94% du trafic total des colis, ce qui montre l'importance des envois transfrontaliers par rapport aux envois nationaux de colis. Le trafic transfrontalier entrant totalise à lui seul un taux notable de 78% du trafic. Ce constat distingue le marché luxembourgeois des marchés postaux des autres États membres dans lesquels le marché national domine largement le marché des envois transfrontaliers de colis.

⁸ Un colis correspond à un envoi postal contenant des marchandises, avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, ayant un poids jusqu'à 31,50 kg. Il est envoyé via un service standard et acheminé soit par le prestataire désigné du service postal universel, soit par un autre prestataire. Les services proposés visent à répondre aux besoins spécifiques des clients finals (track and trace, assurance, différents délais de livraison, ...). Les services de colis concernent les envois postaux d'un poids supérieur à 2 kg et inférieur à 31,50 kg.

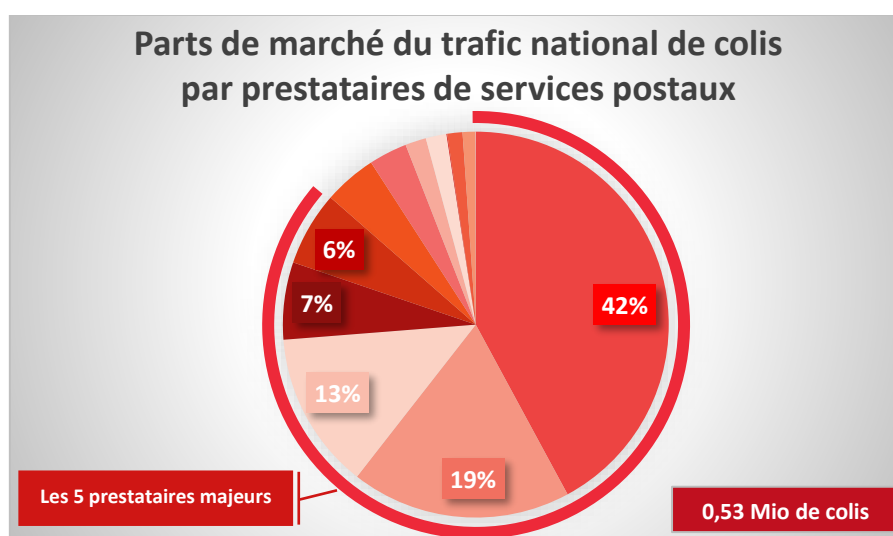
Les services de colis consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des colis contenant des marchandises. Ces services se caractérisent, en général, par la rapidité et la fiabilité de la levée, du transport et de la distribution des objets postaux, ainsi que par les prestations annexes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



La part du trafic national des colis correspond à 6% seulement du trafic total généré par les services de colis, alors que celle du trafic transfrontalier entrant atteint 78%. Le trafic transfrontalier entrant des services de colis est donc largement dominant, en augmentation de 10,9% par rapport à 2016.

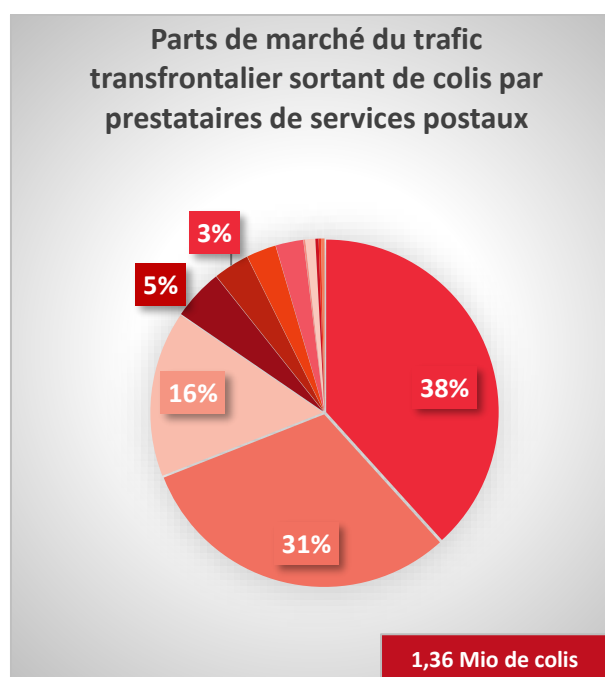
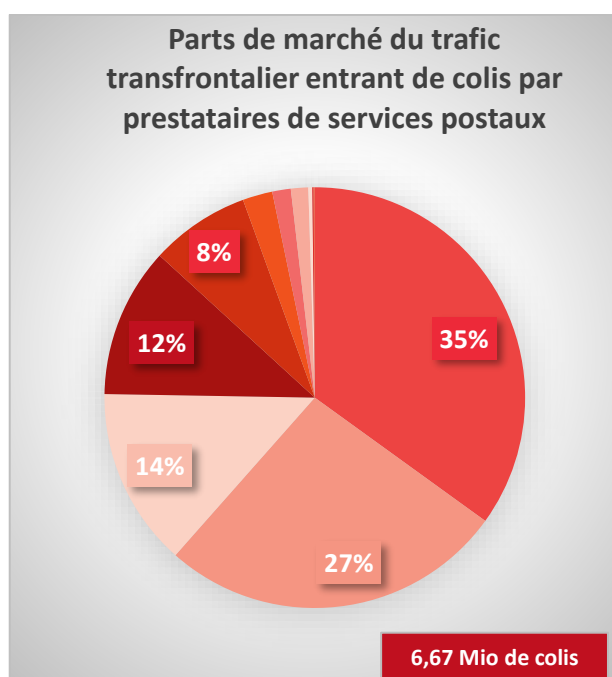
La croissance continue du trafic transfrontalier entrant des colis est de 10,9% en 2017 et s'explique par une croissance continue du volume du commerce électronique. En revanche, le volume des colis dans le trafic national et dans le trafic transfrontalier sortant reste relativement stable.

L'analyse du **trafic national** de colis montre que cinq prestataires majeurs se répartissent 87% du trafic national. Plus précisément, 42% du marché est traité par un prestataire de services postaux majeur et 45% par quatre autres prestataires, dont Post Luxembourg; neuf autres prestataires se partagent 13% du marché restant.



La répartition des parts de marché du trafic transfrontalier de colis postaux montre une segmentation similaire à celle du marché national. Plus précisément, au niveau du marché transfrontalier entrant, la prépondérance de Post Luxembourg, avec une part de 35%, s'explique du fait du traitement (tri et distribution) des colis issus du commerce électronique. Quatre autres prestataires de services postaux se partagent 61% du marché transfrontalier entrant et sept autres moins de 5%. Concernant le marché transfrontalier sortant, 85% du volume des colis est traité par trois principaux prestataires et le restant, 15% par dix autres.

De plus, cinq prestataires se partagent 96% du marché transfrontalier entrant et 93% du marché transfrontalier sortant. Il s'agit de DHL Express (Luxembourg) S.A., DPD (Luxembourg) SARL, General Logistics Systems Belgium S.A., Post Luxembourg, United Parcel Service Luxembourg SARL.



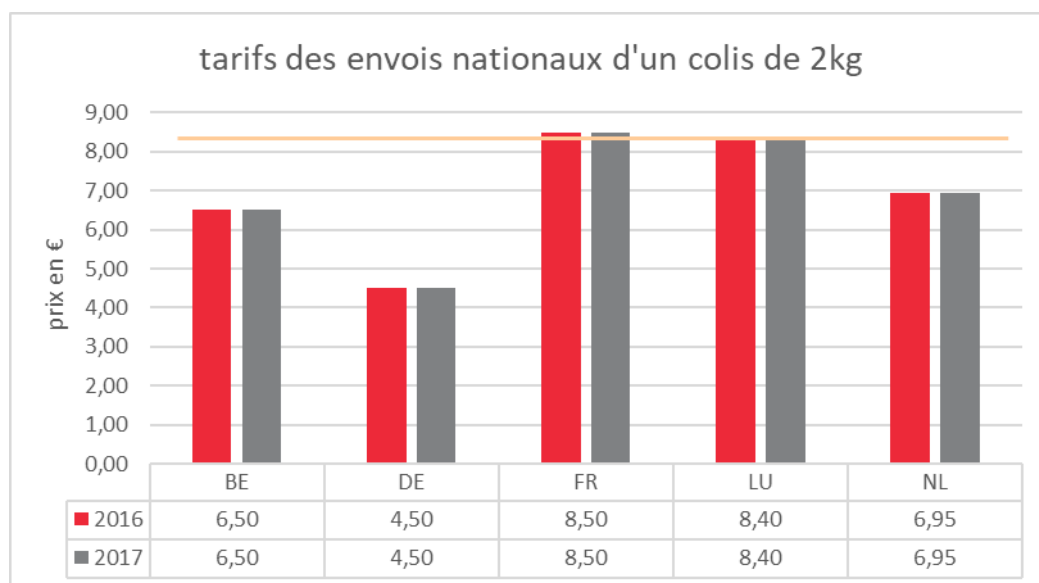
La segmentation des parts de marché est similaire tant sur le marché national que sur les marchés transfrontaliers entrant et sortant, avec un ou deux prestataires principaux. Cinq prestataires se répartissent près de 90% du marché national et des marchés transfrontaliers. Une vingtaine d'autres se partagent les 10% restants.

Les travaux de l'ERGP⁹ permettent de disposer de données statistiques des services postaux dans les États membres et dans cinq autres pays européens. Ainsi, concernant les tarifs appliqués pour les principaux

⁹ http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

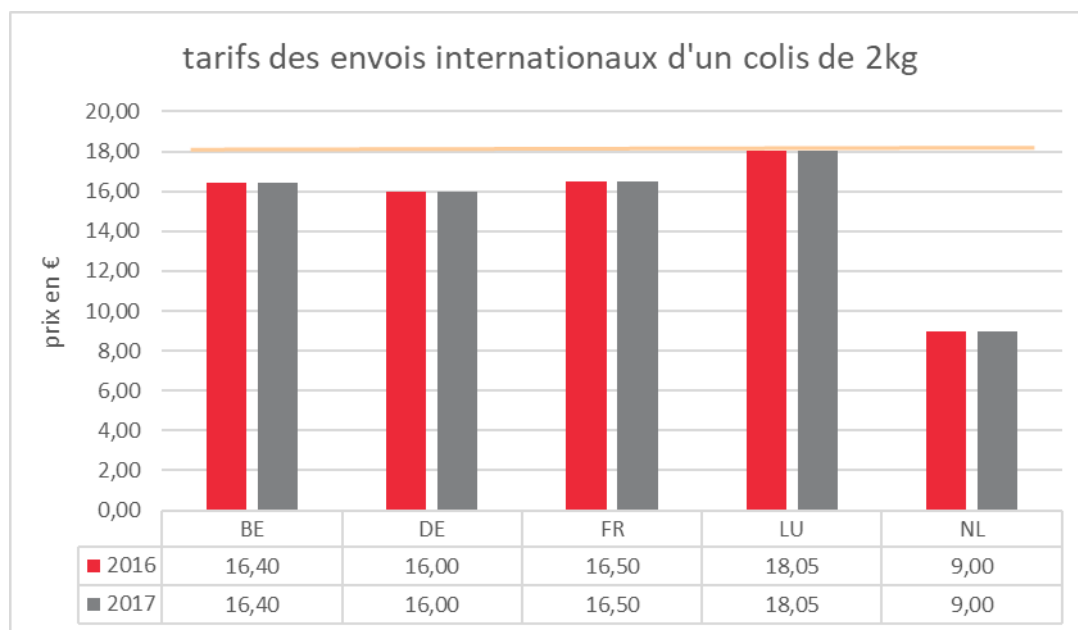
services postaux, notamment les envois prioritaires nationaux de colis de 2kg, il est possible de comparer les tarifs appliqués au Luxembourg aux tarifs appliqués dans les autres pays européens.

Le **tarif des envois nationaux de colis de 2kg** appliqué par le prestataire désigné du service postal universel, s'élève à 8,40 euros, qui est le tarif en vigueur depuis fin 2015. Le tarif appliqué en France est de 8,50 euros pour un envoi équivalent. Parallèlement, le tarif appliqué aux Pays-Bas est de 6,95 euros, celui en Belgique de 6,50 euros, et celui en Allemagne de 4,50 euros. Le tarif appliqué sur le marché national luxembourgeois par le prestataire désigné du service universel dépasse de 21% à 86% les tarifs appliqués dans ces pays pour un envoi équivalent. Sur les tarifs pratiqués dans les 33 pays observés, seuls 10 tarifs sont plus élevés que celui appliqué au Luxembourg, dont quatre présentent une différence de plus de deux euros.



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

Le **tarif des envois internationaux de colis de 2kg** en Europe appliqué par le prestataire désigné du service universel, s'élève à 18,05 euros, qui est le tarif en vigueur depuis 2015 (tarif le plus bas de la zone intra-Union européenne). Ce tarif est supérieur de 9,4 % à 12,8% aux tarifs appliqués pour un envoi équivalent dans les pays voisins (16,50 euros en France, 16,40 euros en Belgique et 16,00 euros en Allemagne) et représente le double du tarif néerlandais. Parmi les 33 pays observés, 14 appliquent des tarifs plus élevés que le Luxembourg.



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

4. Le service postal universel

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

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

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

Le service postal universel concerne essentiellement les envois de courrier postal dont la part représente 98% du trafic total enregistré. En 2017, le volume des service colis a augmenté de 17,2% par rapport à 2016. La part du prestataire désigné du service universel, Post Luxembourg, est de 99% sur le marché des envois de courrier postal, et de 93% sur celui des services de colis. À noter que le marché postal luxembourgeois ne compte qu'un seul prestataire désigné du service postal universel.

5. La qualité des services postaux prestés

Le **nombre de points d'accès du prestataire désigné du service universel** est passé à 102 en 2017, après une diminution de 114 à 96 entre 2015 et 2016. Cette augmentation s'inscrit néanmoins dans une tendance générale à la baisse comme observée les années précédentes. Parallèlement, le nombre de boîtes postales diminue encore, de 5% par rapport à 2016, pour se situer à 4.792 en 2017. En revanche, le nombre de points automatiques de distribution « pack up » s'élève à 84 en 2017, soit une augmentation de 17% par rapport à 2016. Il est en constante augmentation du fait de 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.

Alors que le nombre des points d'accès de Post Luxembourg ainsi que celui des boîtes postales sont en constante diminution depuis 2015, les points automatiques de distribution (points pack up) enregistrent une augmentation constante et significative, en passant de 32 à 84 entre 2015 et 2017.

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

Selon les données sur la qualité du service postal universel dont dispose l'Institut, le délai d'acheminement défini à J+2 jour ouvrable couvre 99,4% du courrier postal remis en 2017. Ce taux, largement supérieur au taux de 85% fixé dans l'article 4 du règlement P13/10/ILR, reste stable depuis 2016.

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

L'Institut a constaté une forte augmentation des demandes de médiation et des réclamations en matière de services postaux au cours de l'année 2017. En effet, l'Institut a été saisi de 11 demandes de médiation. La seule demande de médiation introduite en 2016 a été clôturée en 2017. De même, alors qu'il n'avait été saisi d'aucune réclamation en 2016, 17 réclamations ont été notifiées auprès de l'Institut en 2017. L'augmentation constatée, bien qu'élevée, concerne très peu de cas au regard du volume total des envois postaux traités annuellement par les prestataires de services postaux.