

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 19 MARS 2014  
CONCERNANT  
L'OBSERVATOIRE DU MARCHÉ DES ACTIVITÉS POSTALES EN BELGIQUE  
POUR LES ANNÉES 2010, 2011 et 2012**

## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION .....	3
2. PERIMETRE DE L'OBSERVATOIRE ET STRUCTURE DU MARCHÉ POSTAL EN BELGIQUE.....	4
3. DESCRIPTION DU MARCHÉ BELGE DE LA FOURNITURE DE SERVICES POSTAUX POUR LES ANNEES 2010, 2011 ET 2012.....	6
3.1. PANORAMA DU MARCHÉ POSTAL .....	6
3.2. FOCUS SUR LE MARCHÉ DES COLIS ET DES ENVOIS EXPRESS .....	12
4. INVESTISSEMENT ET EMPLOI DES ACTIVITES POSTALES.....	13
4.1. INVESTISSEMENT DANS LE SECTEUR POSTAL.....	13
4.2. EMPLOIS DANS LE SECTEUR POSTAL .....	13
5. QUALITE DE SERVICE .....	14
5.1. ACCESSIBILITÉ DES POINTS DE SERVICE POSTAL.....	14
5.2. SATISFACTION DES UTILISATEURS DE SERVICES POSTAUX.....	16
5.3. CONTINUITÉ DES SERVICES POSTAUX.....	17
5.4. DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER.....	18
5.5. SERVICES INNOVANTS .....	19

## 1. INTRODUCTION

Depuis le début de l'année 2012, l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications a mis en place de manière pérenne un observatoire du marché des activités postales en Belgique, dans le cadre des fonctions qui lui sont attribuées par la loi du 21 mars 1991, notamment à l'article 134, afin de « *poursuivre des objectifs statistiques précis, pour les analyses de marché et pour toutes les mesures qui peuvent contribuer à la transparence* ».

Dans un contexte de poursuite de la baisse des volumes et des revenus postaux, à l'échelle mondiale (-4,7% de baisse des volumes de la poste aux lettres en moyenne annuelle entre 2011 et 2012<sup>1</sup>) ainsi qu'à l'échelle de l'UE 27 (-6,9% de baisse chiffre d'affaires en prix courants du secteur postal de l'UE<sup>2</sup>), un observatoire des activités postales constitue un élément important de mesure du développement du marché postal. Un monitoring du marché sur plusieurs années permet en effet d'apporter des éléments d'information susceptibles de faciliter la compréhension des mécanismes de développement du secteur. De plus, cet observatoire permet de mettre en lumière la poursuite de la bonne tenue du secteur postal en Belgique en 2012, tout en continuant à souligner les efforts réalisés en matière de qualité de service et de satisfaction du consommateur.

Les indicateurs présents dans cet observatoire ont pour objectif d'offrir une représentation de la structure du marché à destination de l'ensemble des parties prenantes du secteur postal (expéditeurs, destinataires, opérateurs, acteurs intermédiaires divers, etc.). Ces indicateurs permettent d'appréhender le marché du point de vue de l'offre, l'évolution de l'activité du fournisseur de service universel et de ses concurrents, ainsi que les résultats de l'activité postale en Belgique en termes de qualité de service et d'innovation pour les utilisateurs de ces services.

---

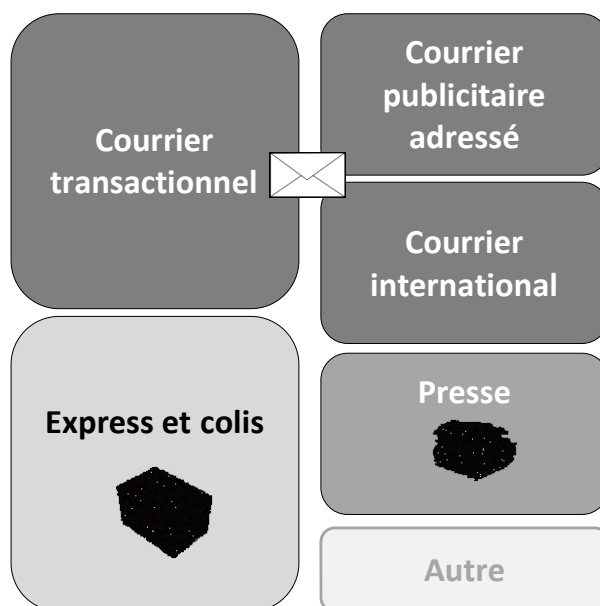
<sup>1</sup> Source : UPU – Statistiques 2012

<sup>2</sup> Source : Eurostat - Statistiques 2012, sur la base de 19 pays

## 2. PERIMETRE DE L'OBSERVATOIRE ET STRUCTURE DU MARCHÉ POSTAL EN BELGIQUE

Le périmètre des activités postales prises en compte dans le cadre de cet observatoire peut être segmenté en six catégories, comme représenté sur la figure ci-après :

**Figure 1 - Segmentation des activités postales retenue dans le cadre de l'observatoire**



La catégorie « autre » contient principalement les services à valeur ajoutée, tels que la conservation temporaire de courrier, la réexpédition, etc. qui ne peuvent être classés directement avec les autres catégories.

Les activités de routage ainsi que les activités relatives à la distribution de courrier publicitaire non adressé ne sont pas considérées dans le périmètre du présent observatoire

En première approche, le marché postal belge est caractérisé par la présence d'un très grand nombre d'acteurs, réputés fournir des services postaux : l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS) recense en effet plus de 500 acteurs sur ce marché, tandis que certains annuaires (par exemple les Pages d'Or) en recensent plus de 700.

Dans ce contexte, la mise en place de cet observatoire a nécessité d'identifier au préalable le périmètre des acteurs à prendre effectivement en compte dans le champ des observations.

Outre l'opérateur postal historique, bpost, en charge de la prestation du service universel jusqu'au 31 décembre 2018, et présent sur l'ensemble des segments, quatre grands intégrateurs internationaux (DHL, FEDEX, TNT, UPS) sont également présents et actifs dans le secteur du courrier express en Belgique.

Par ailleurs, les postes concurrentes des pays limitrophes sont également actives sur le marché belge. On observe ainsi le développement actif de sociétés de courrier spécialisées, issues de grands groupes postaux européens, sur certains segments du marché postal.

Ainsi, DPD, filiale du groupe français La Poste, est présente en Belgique avec une livraison de plus de 7 200 envois par jour, 500 dépôts propres dans plus de 30 pays et livraison de 2 millions d’envois par jour.

G3 Worldwide, à travers sa filiale Spring Globalmail, est également très présent sur le segment du courrier international pour les entreprises : elle distribue quotidiennement à l’international de la correspondance commerciale, des catalogues et des factures.

Pour ce qui concerne le segment de la presse, bpost assure le service public de la distribution avancée des journaux (avant 7h30). Cette distribution concerne exclusivement la distribution des quotidiens aux abonnés, (environ 130 millions d’exemplaires par an). Belgique Diffusion BD détient un peu moins de 15% des parts de marché de la distribution de journaux, essentiellement à Bruxelles et à Anvers.

Deltamedia est une filiale de bpost, elle assure la distribution des quotidiens aux abonnés de certains groupes de presse, à savoir VUMedia et Uitgeversbedrijf De Tijd.

Belgique Diffusion BD domine également le marché des envois non adressés avec plus de 75% des parts de marché. Pour ce qui concerne le courrier publicitaire adressé, le nombre de concurrents est plus important, mais le marché reste dominé par bpost. Les autres acteurs (Publmail, Evadix DMS, le groupe Joos, Arvato Print & Mail Services, Link2Biz, etc) ne disposent pas d’un niveau d’activité significatif.

Ce morcèlement apparent du marché postal en Belgique ne doit donc pas occulter le caractère concentré du marché de la fourniture de services postaux : plus de 93% du chiffre d’affaires réalisé sur le marché de la fourniture de services postaux est réalisé par les neuf acteurs identifiés dans le tableau ci-dessous<sup>3</sup>. Seuls ces acteurs ont été retenus dans le périmètre d’étude pour le présent observatoire.

**Figure 2 - Les principaux acteurs sur le marché belge de la fourniture de services postaux (en 2012)**

Opérateurs	Courrier adressé	Colis / Express	Courrier publicitaire	Presse	Courrier Intl	Autre
<b>bpost</b>						
<b>TNT Express Belgium</b>						
<b>UPS Belgium</b>						
<b>Federal Express Europe</b>						
<b>DHL Intl</b>						
<b>GLS</b>						
<b>DPD Belgium</b>						
<b>G3 Worldwide</b>						
<b>Geodis-Ciblex Belgium</b>						

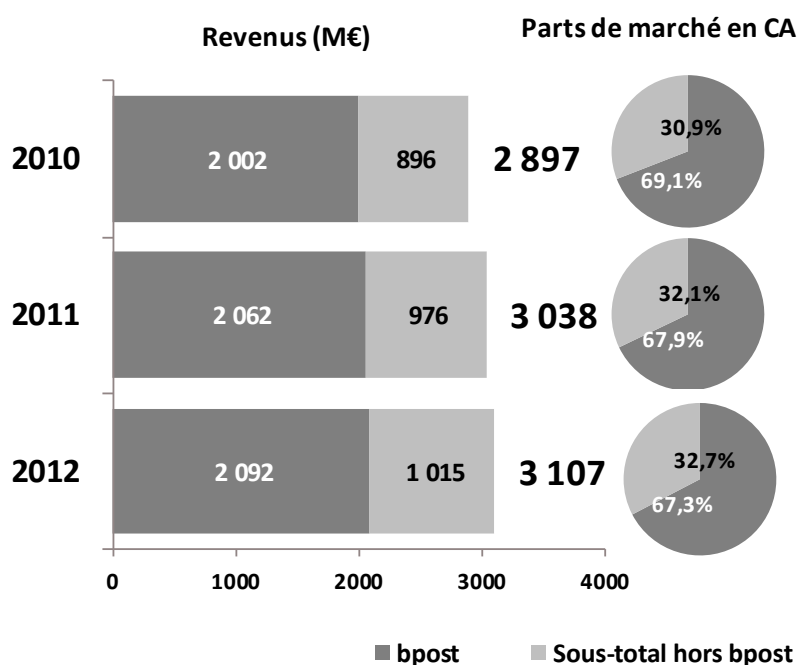
<sup>3</sup> Les chiffres d’affaires pour le détournement des acteurs retenus dans le champ de l’observatoire sont issus de l’analyse de la centrale des bilans 2012 de la Banque Nationale de Belgique.

### 3. DESCRIPTION DU MARCHÉ BELGE DE LA FOURNITURE DE SERVICES POSTAUX POUR LES ANNEES 2010, 2011 ET 2012

#### 3.1. Panorama du marché postal

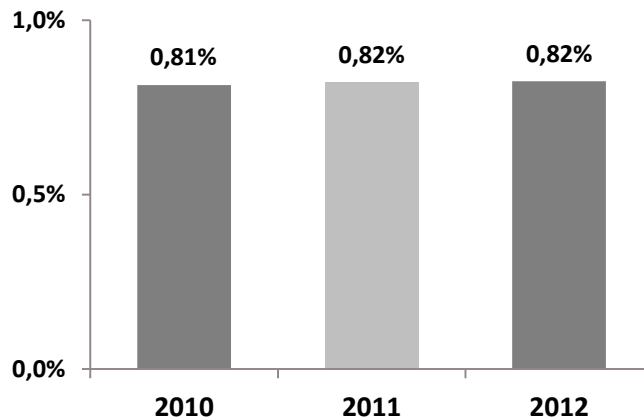
Le revenu total du secteur postal augmente de 2,2% entre 2011 et 2012 alors qu'il avait connu une hausse de 4,9% entre 2010 et 2011. La part de bpost dans le revenu total sur le marché postal s'élève à un peu plus de 67% en 2012, en quasi stabilité par rapport à 2011.

**Figure 3 - Revenus et parts de marché du secteur postal pour les années 2010, 2011 et 2012**



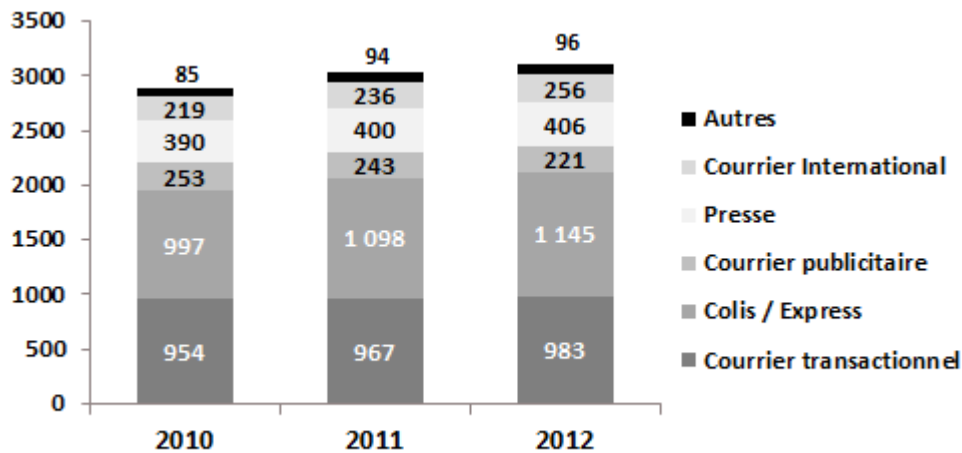
La part des revenus afférents à la fourniture de services postaux dans le PIB belge est stable entre 2011 et 2012, à 0,82% du PIB.

**Figure 4 - Part de l'activité postale dans le PIB de la Belgique**



Avec 1,87 milliard d'euros, le revenu de la poste aux lettres est en légère hausse par rapport à l'année précédente (1%). La hausse du revenu total s'explique principalement par la hausse des revenus sur le segment du colis et de l'express (+4,3%) (cf. Focus sur le marché de l'express).

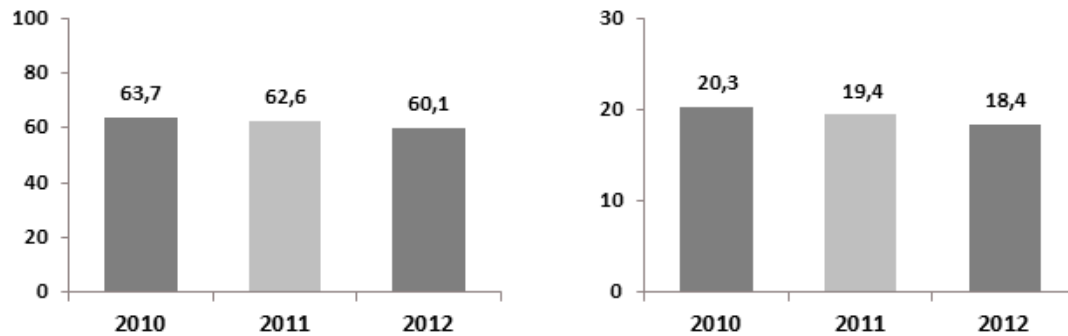
**Figure 5 - Revenus de la fourniture de services postaux (en M€)**



Si le marché de la poste aux lettres augmente en valeur, il connaît cependant une baisse en volume de 5,4% en termes de nombre d'envois par habitant, à l'instar des diminutions d'activité remarquées dans les pays voisins.

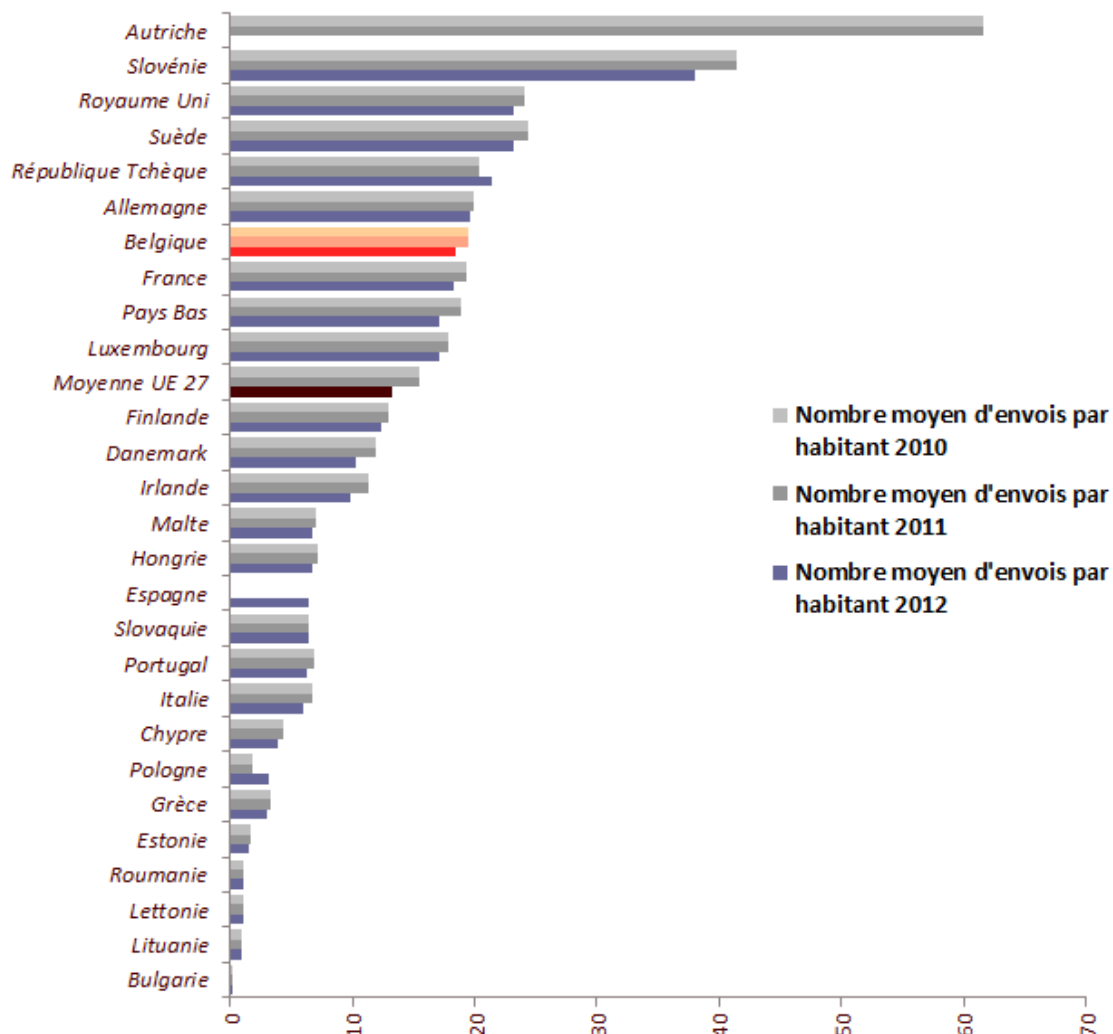
En 2012, le nombre d'envois de la poste aux lettres représente 18,4 envois par mois par habitant, soit 1 de moins par mois qu'en 2011, et 60,1 envois par mois par employé, soit 2,5 de moins par mois qu'en 2011.

**Figure 6 - Volume de courrier de la poste aux lettres  
par employé du secteur postal et par habitant en Belgique**



Le volume d'envois de la poste aux lettres par mois par habitant en Belgique se situe au-dessus de la moyenne des pays de l'union européenne, comme l'indique la Figure 7.

**Figure 7 - Nombre d'envois de la poste aux lettres par habitant par mois en Europe<sup>4</sup>**

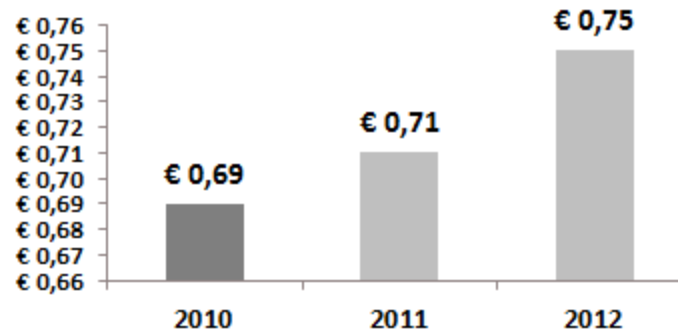


<sup>4</sup> Restreint aux envois du régime intérieur, c'est-à-dire les envois domestiques. Les données ne sont pas disponibles pour l'Autriche en 2012, pour la Lettonie en 2010 ainsi que pour l'Espagne en 2010 et 2011.



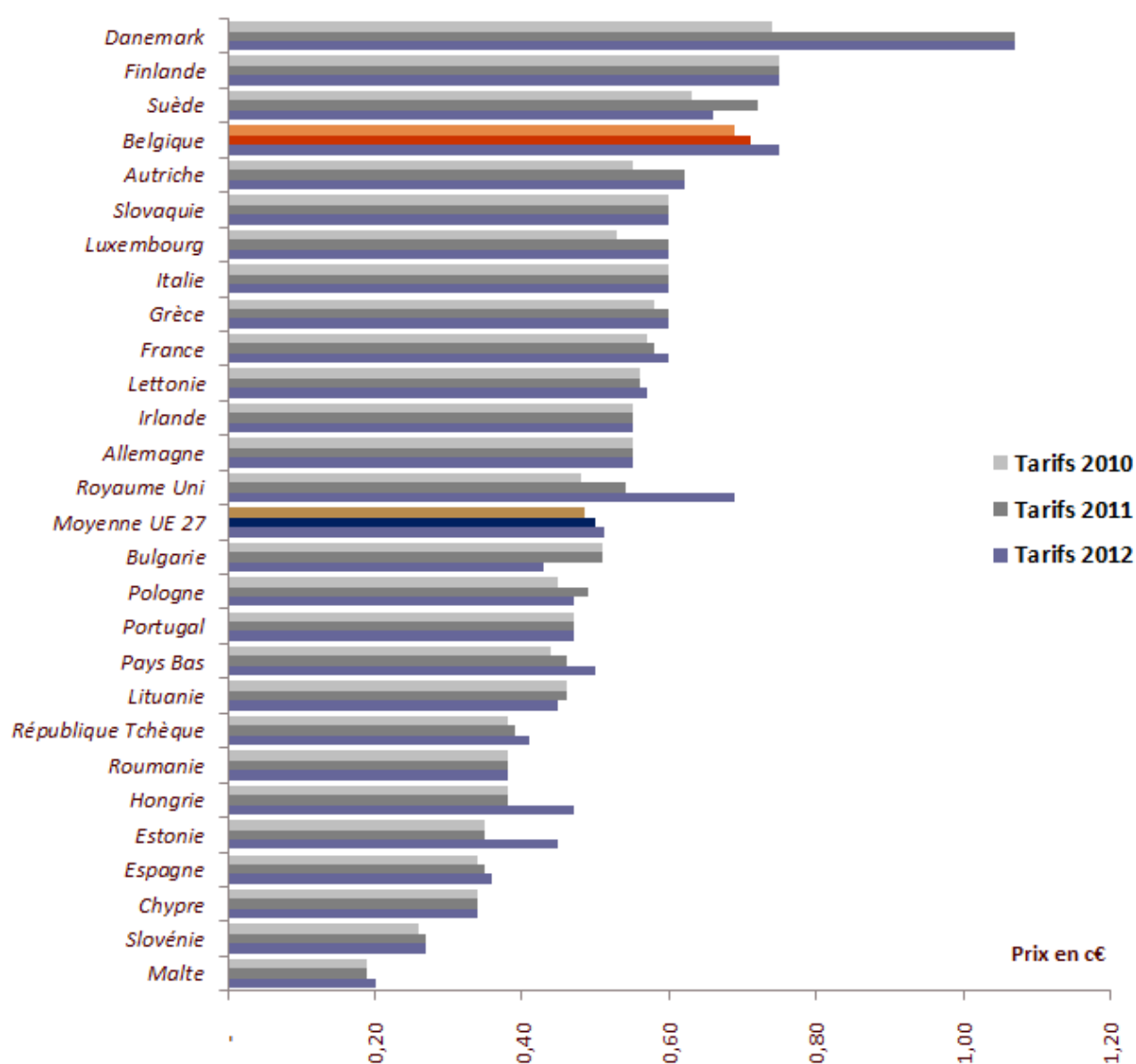
Le léger repli des volumes constaté en Belgique comme dans l'ensemble de l'Union Européenne est plus que compensé par une augmentation des tarifs : le tarif facial de la lettre Prior en Belgique est passé de 0,71€ en 2011 à 0,75€ en 2012, ce qui représente une augmentation de 5,6% du prix de vente de la prestation d'acheminement et de distribution, et explique la stabilité du marché en revenu.

**Figure 8 - Prix du service lettre Prior < 50g**



Le prix de la prestation d'acheminement et de distribution de la lettre au format standard en Belgique se situe parmi les plus élevés en Europe, comme l'indique la figure ci-après. Cependant, il convient de noter qu'il agit d'un prix à l'unité. Bpost pratique un tarif plus faible pour les timbres vendus en nombre (à partir de 10 timbres). En 2012, ce prix s'établissait à 0,70 € par timbre contre 0,61 € en 2011 et 0,59 € en 2010, à partir de 10 timbres achetés.

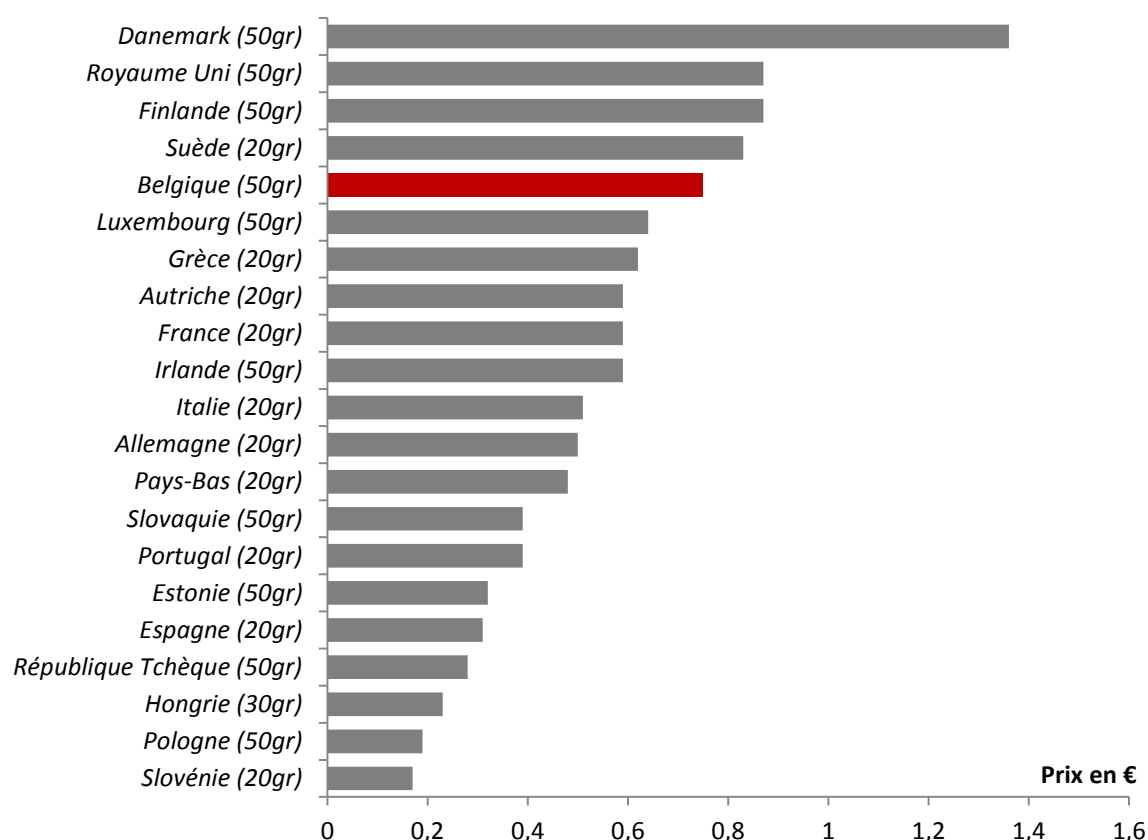
**Figure 9 - Prix du service lettre standard domestique en Europe**



La même comparaison du prix de la prestation d'acheminement et distribution de la lettre au format standard peut être réalisée en exprimant les tarifs de 21 pays européens en parité de pouvoir d'achat (PPA), permettant ainsi une comparaison directe, neutralisant les écarts de niveaux de vie entre pays.

Selon cette approche, la Belgique se situe toujours parmi les pays européens où le prix de la prestation d'acheminement et de distribution de la lettre au format standard demeure le plus élevé.

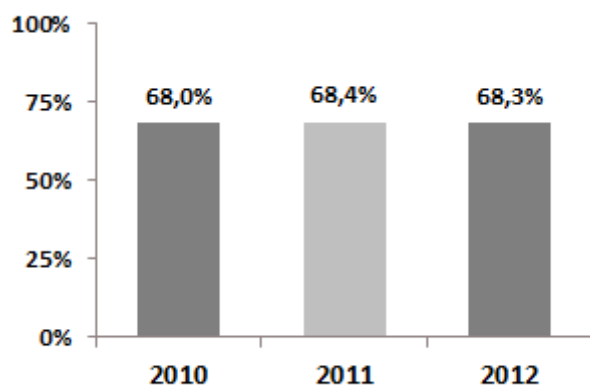
**Figure 10 – Prix 2012 exprimé en parité de pouvoir d'achat (PPA) du service lettre standard domestique en Europe<sup>5</sup>**



Pour ce qui concerne le marché des envois de la poste aux lettres, la part des envois inférieurs à 50g, qui constituait jusqu'à 2011 le secteur réservé à bpost est en quasi-stagnation (-0,1%)

<sup>5</sup> UE 27 hors Malte, Lituanie, Bulgarie, Chypre, Roumanie, Lettonie

**Figure 11 - Part des envois < 50g dans le volume de la poste aux lettres**



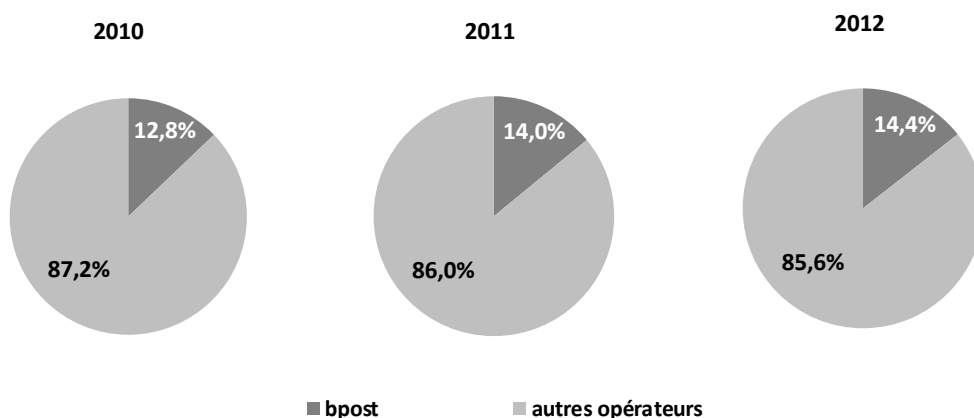
### 3.2. Focus sur le marché des colis et des envois express

La frontière entre la nature des colis et celle des envois express demeure difficile à délimiter clairement. La prestation d'acheminement des colis incorpore de plus en plus de services qui la rapprochent d'un envoi express (service de traçage des envois, assurance du contenu de l'envoi, délais de livraison, etc.).

Les opérateurs privés alternatifs sont très actifs en Belgique sur le segment des colis et de l'express, de même que les opérateurs de service universel nationaux des pays voisins, qui sont présents en dehors de leur marché national, à travers leurs filiales.

La concurrence est intense sur ce segment qui connaît un développement dynamique. Entre 2011 et 2012, les revenus de ce segment ont augmenté de 4,3%.

**Figure 12 - Parts de marché en revenus sur le segment du colis et de l'express**

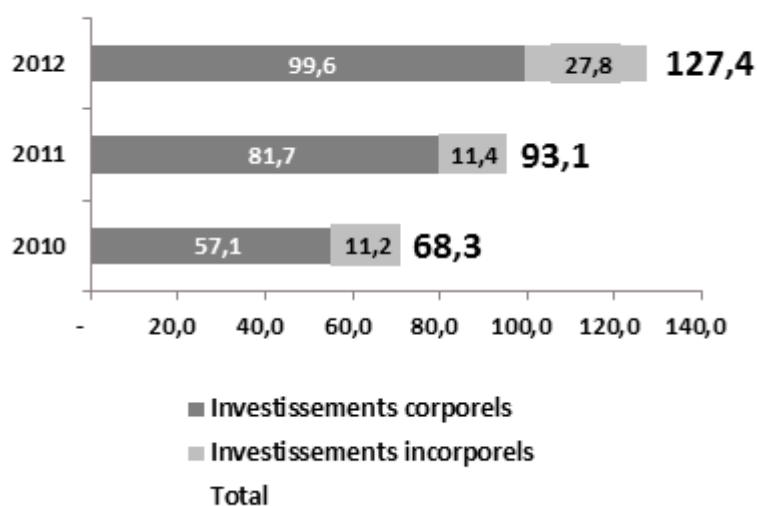


## 4. INVESTISSEMENT ET EMPLOI DES ACTIVITES POSTALES

### 4.1. Investissement dans le secteur postal

En 2012, 127,4 millions d'euros ont été investis dans le secteur postal par les opérateurs<sup>6</sup>, soit une hausse de près de 7% par rapport à 2011. Cette hausse des investissements est liée à la fois à la croissance des investissements corporels (infrastructures, équipements, machines de tri, bâtiments) et à celle des investissements incorporels (systèmes d'information, etc.). Ceci est susceptible de traduire un mouvement d'adaptation et de renforcement face au changement de paradigme du secteur postal, à l'échelle mondiale, bien que le secteur postal belge demeure relativement épargné en 2012.

Figure 13 - Investissement dans le secteur postal (M€)



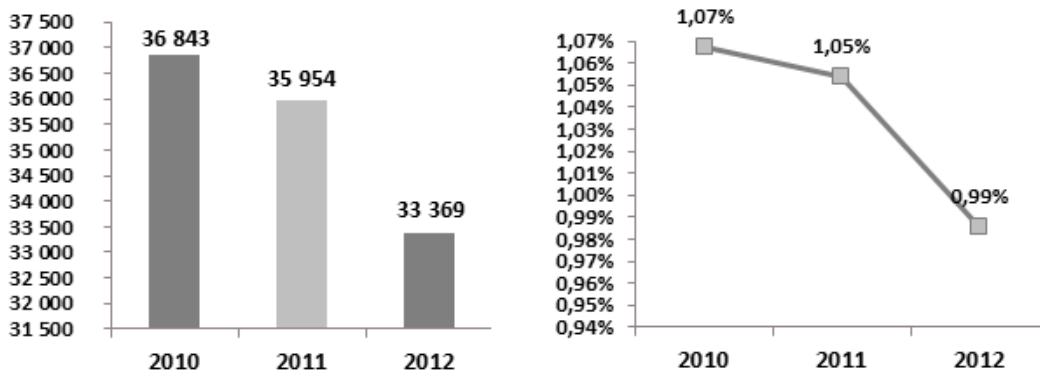
### 4.2. Emplois dans le secteur postal

Avec plus de 2 500 emplois en moins par rapport à 2011, la tendance à la baisse du nombre d'emplois directement liés au secteur postal en Belgique subit une accélération par rapport aux années précédente.

Le secteur postal représente encore 0,99% de l'emploi total en Belgique en 2012 contre 1,05% en 2011, avec plus de 33 000 emplois directs en 2012 contre près de 36 000 en 2011. Le nombre de salariés des opérateurs alternatifs représente environ 20% de ces emplois.

<sup>6</sup> Sauf pour ce qui concerne bpost, le montant des investissements correspond aux évolutions nettes des immobilisations sur 2010 et sur 2011. Il s'agit donc de la formation nette de capital fixe.

**Figure 14 - Indicateurs relatifs aux emplois liés à des activités postales en Belgique**



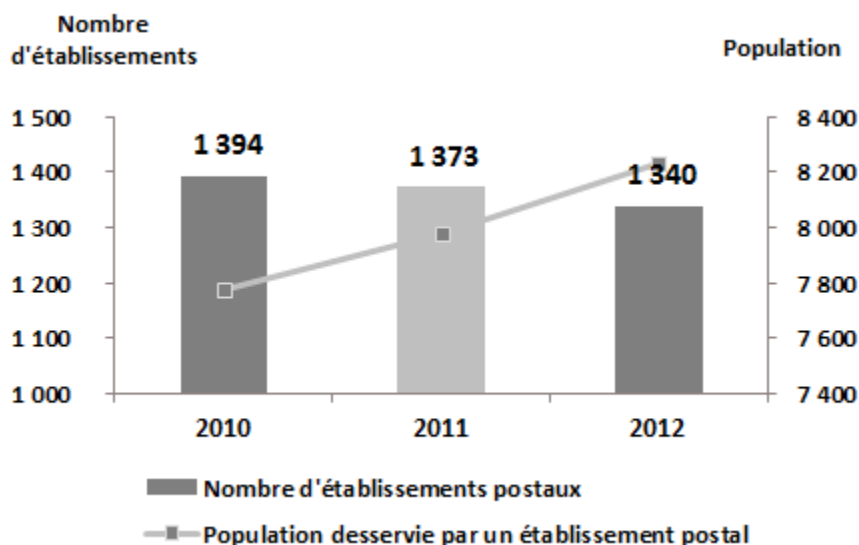
## 5. QUALITE DE SERVICE

### 5.1. Accessibilité des points de service postal

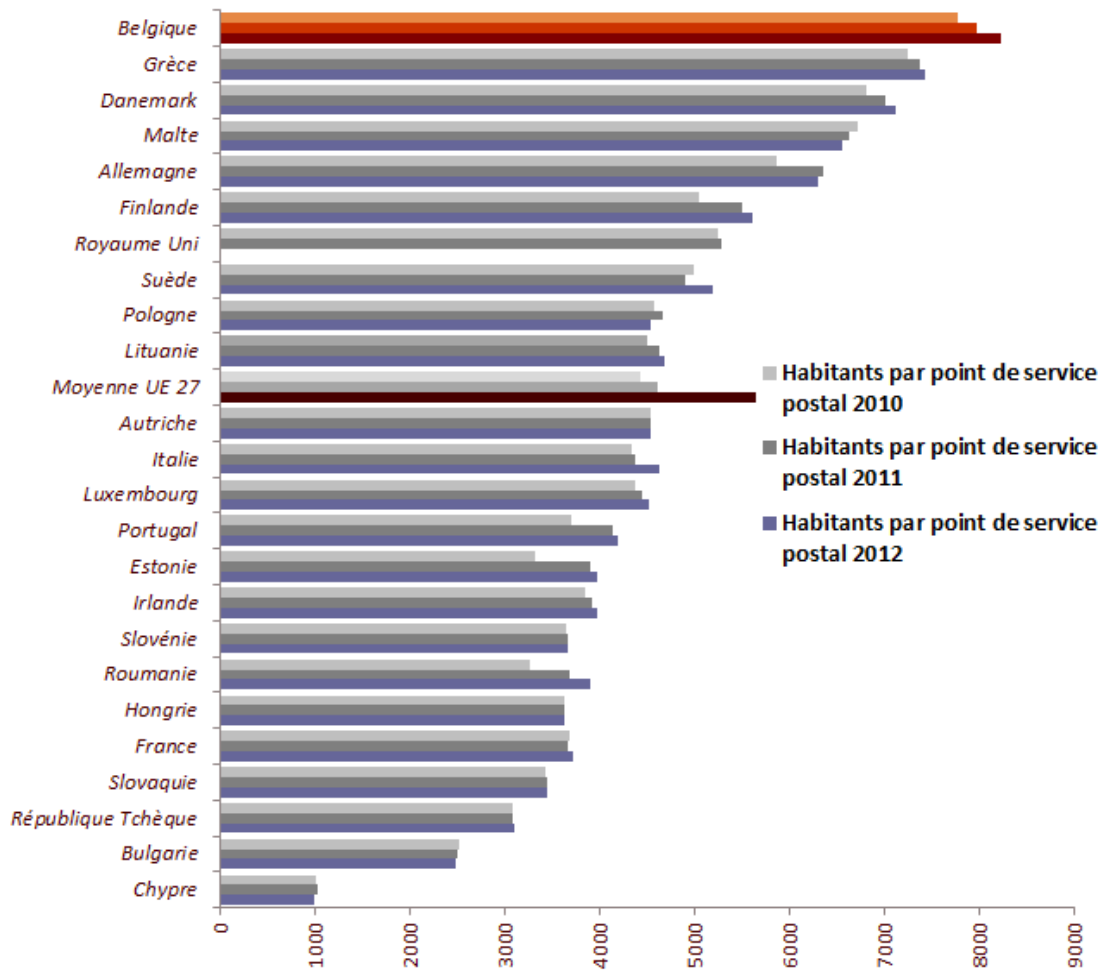
En 2012, 1 340 établissements (bureaux de poste ou points poste) délivrent des services postaux sur l'ensemble du territoire belge. Ce nombre est en diminution de 2,4% par rapport à 2011.

Un unique établissement postal dessert ainsi en moyenne 8 236 personnes en 2012, soit 3% de plus qu'en 2011.

**Figure 15 - Nombre d'établissements postaux en Belgique et population moyenne desservie par établissement**



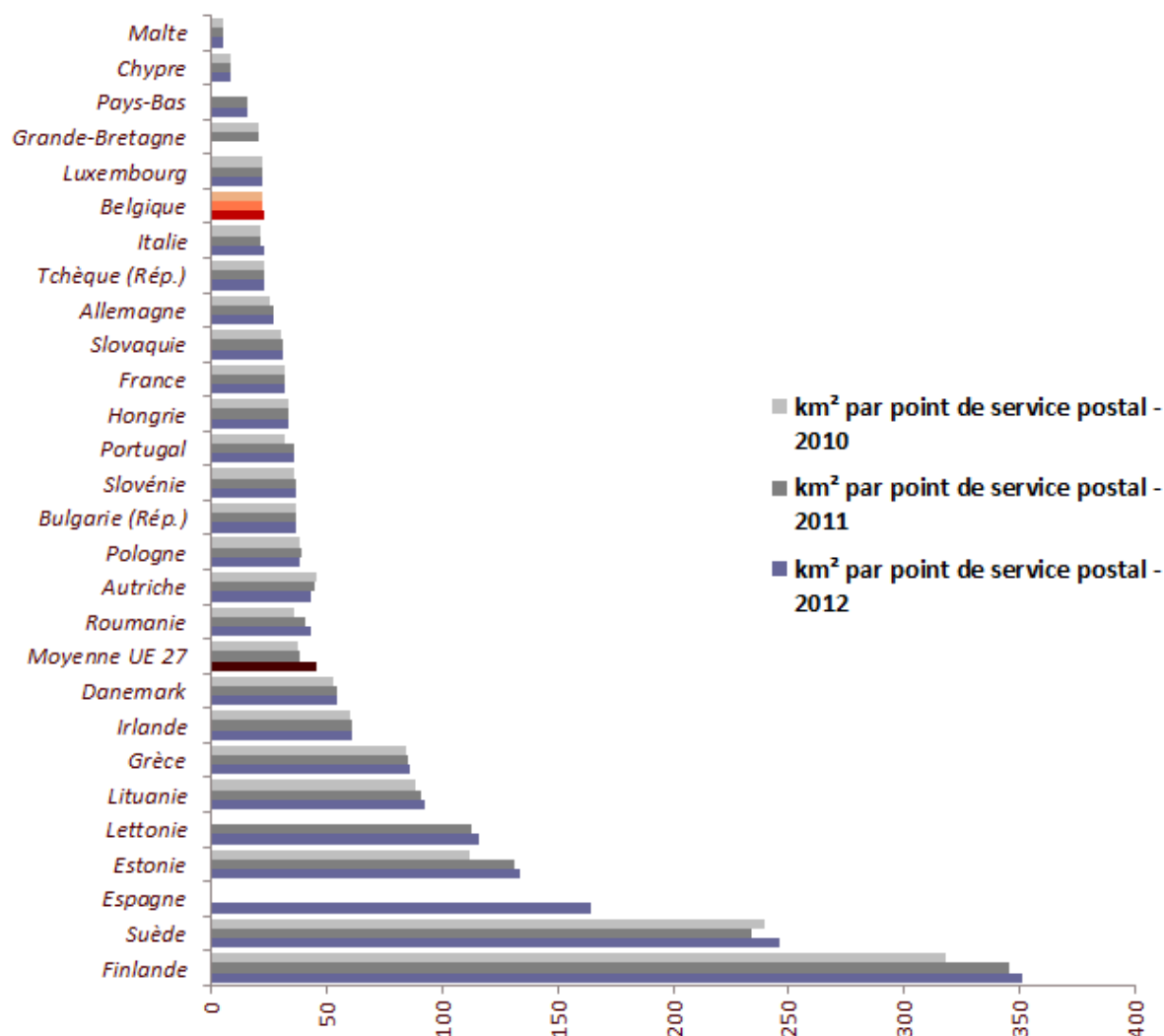
**Figure 16 - Population moyenne desservie par établissement postal en Europe<sup>7</sup>**



<sup>7</sup> Les données ne sont pas disponibles pour le Royaume-Uni en 2012.

Le nombre de km<sup>2</sup> desservi par un établissement postal a légèrement évolué entre 2011 et 2012 et s'établit à 23 km<sup>2</sup> contre 22 km<sup>2</sup> auparavant.

**Figure 17 – Superficie moyenne desservie par un établissement postal en Europe<sup>8</sup>**



## 5.2. Satisfaction des utilisateurs de services postaux

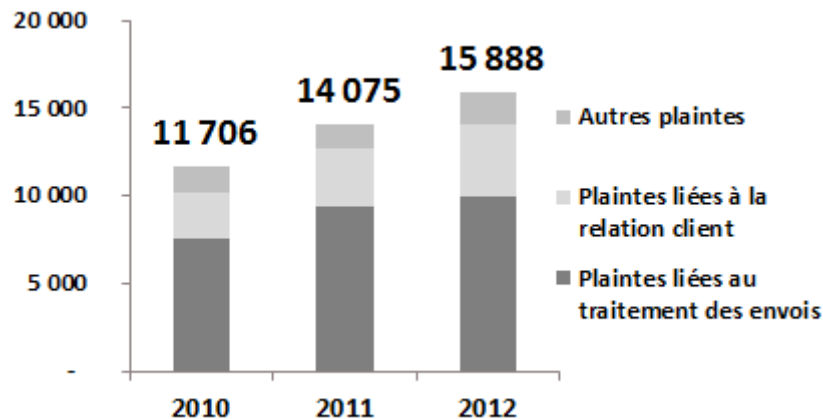
En 2012, près de 16 000 plaintes ont été déposées auprès du médiateur pour le secteur postal. Ce volume de plaintes est en augmentation de 13% par rapport à 2011.

Il correspond en majorité à des plaintes relatives au traitement des envois (lettres, paquets, colis) et à la relation client.

<sup>8</sup> Les données ne sont pas disponibles pour le Royaume-Uni en 2012, ni pour l'Espagne en 2010 et 2011.



**Figure 18 - Nombre de plaintes déposées auprès du médiateur**



Les plaintes relatives au traitement des envois, qui représente la catégorie principale de plaintes, concernent majoritairement des erreurs de distribution et la réduction générale du service (distance à parcourir pour rejoindre un bureau de poste ou l'envoi est avisé, heure de distribution variable, etc.). Ces plaintes concernent majoritairement bpost, du fait de sa présence relative importante sur les 5 segments d'activités postales pris en compte dans le présent observatoire.

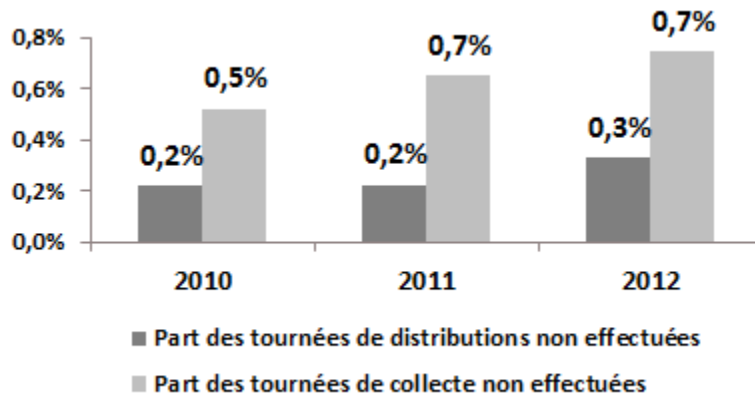
Les plaintes relatives à la relation client concernent l'ensemble des entreprises présentes sur le marché postal. Elles sont souvent liées à la fourniture d'informations erronées, à l'injoignabilité, aux délais d'attente trop longs auprès des callcenters, etc.

Il convient de noter que bpost a signé en 2012 une « charte en faveur de la clientèle », destinée à mettre en place des outils de mesure de la qualité de prise en charge des clients.

### **5.3. Continuité des services postaux**

La continuité des services de collecte et de distribution reste stable entre 2011 et 2012 : seules 0,3% des tournées de collecte et 0,7% des tournées de distribution prévues ne sont pas assurées par bpost en 2012.

**Figure 19 - Continuité des services de collecte et de distribution du courrier en Belgique**

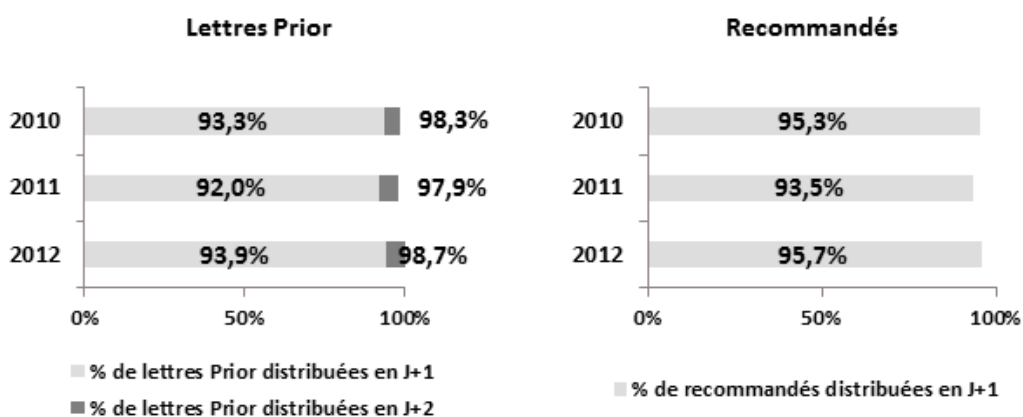


#### 5.4. Délais d'acheminement du courrier

Le respect des délais d'acheminement fixés par le contrat de gestion entre bpost et l'état fait l'objet d'un contrôle annuel du régulateur, à travers une étude spécifique sur la qualité de service. Cette étude (étude BELEX) a été lancée en 2002 à la demande et sous la supervision de l'IBPT. Elle consiste à mesurer les délais d'acheminement et de distribution effectivement assurés par bpost grâce à l'envoi de lettres test. Il convient de noter que seul bpost est soumis à ce contrôle, ses concurrents n'ayant pas d'objectifs réglementaires de qualité de service.

Pour l'année 2012, 93,9% du volume de courrier égrené intérieur affranchi au tarif Prior a été délivré en J+1, et 98,7% du courrier a été délivré en J+2. Pour ce qui concerne les recommandés, 95,7% du volume d'envois recommandés a été délivré en J+1. Ces indicateurs sont en amélioration par rapport à 2011.

**Figure 20 - Délais d'acheminement des lettres Prior et des recommandés**



## 5.5. Services innovants

L'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction des usagers passe par la mise à disposition de nouveaux services aux utilisateurs. En 2012, bpost a lancé un projet pilote « bpost sur rendez-vous ». Les clients peuvent prendre rendez-vous (y compris en soirée) pour se faire livrer à domicile les articles qu'ils ont commandés auprès de commerçants locaux, prestataires de services, supermarchés ou vendeurs en ligne. Lors de la livraison de leur commande, les clients peuvent en outre remettre au facteur des marchandises qu'ils souhaitent envoyer (retour d'articles, vidanges, repassage, nettoyage à sec...). Le paiement de ces marchandises peut également s'effectuer à domicile. Les premiers tests ont débuté au printemps 2012 à Grammont, Sint-Niklaas et Turnhout. En novembre 2012, ils ont été élargis à l'est du Brabant wallon. Ces tests se poursuivent actuellement.

## **6. SOURCES UTILISEES POUR LA REALISATION DE L'OBSERVATOIRE**

Les données sont issues d'une enquête auprès des opérateurs concernés, dont la participation revêt un caractère obligatoire, comme le prévoient les dispositions de l'article 34 de la loi du 21 mars 1991.

D'autres sources de données publiques ont été utilisées dans la réalisation de cet observatoire :

- bpost, rapport annuel 2012
- La Banque Nationale de Belgique : centrale des bilans
- ONSS : emploi salarié en Belgique
- Statbel
- SMSPO, rapport annuel 2012
- UPU, postal statistics 2012
- Deutsche Post, international letter prices survey, 2012