

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Étude sur les besoins des utilisateurs des services postaux en Belgique : les Belges ne voient pas la nécessité d'un service prior pour les envois de correspondance ou d'une livraison de colis le jour même de la commande

Bruxelles – Le 14 août 2026. L'IBPT a commandé une nouvelle étude sur les besoins et les attentes des utilisateurs particuliers et professionnels des services postaux en Belgique. Cette étude dresse un tableau actuel de la manière dont les consommateurs et les entreprises utilisent aujourd'hui les services postaux, ainsi que des tendances qui se dessinent. Les utilisateurs ne voient guère de valeur ajoutée dans une livraison rapide des lettres et des colis. Les particuliers s'attendent toutefois toujours à ce que, malgré le faible nombre de lettres, celles-ci continuent d'être distribuées à domicile. Pour les livraisons de colis également, la livraison à domicile est privilégiée. Le rôle social du facteur est très apprécié. Une large majorité des personnes interrogées est favorable à des services supplémentaires destinés aux personnes socialement vulnérables.

Cette étude s'inscrit dans le cadre de la mission légale de l'IBPT consistant à évaluer régulièrement (la dernière fois en 2020) le service postal universel et à vérifier s'il continue de répondre aux besoins en constante évolution des utilisateurs finaux.

L'étude confirme que l'utilisation d'envois de correspondance continue de baisser de manière significative. En 2025, seulement 22 % des répondants envoient encore une lettre chaque mois, contre 41 % il y a cinq ans. La réception de lettres est également en baisse : 84 % des répondants reçoivent du courrier chaque semaine, contre 90 % en 2020. Les utilisateurs particuliers considèrent que la livraison à domicile est essentielle. Une distribution en J+1 n'apporte pas de valeur ajoutée aux utilisateurs finaux particuliers pour les lettres ordinaires non urgentes. Un délai de distribution en J+3 est considéré comme le délai optimal. En revanche, une distribution à partir de J+5 est jugée totalement inacceptable par toutes les catégories d'âge. Les Belges âgés de 55 ans et plus se montrent les plus critiques à l'égard des délais de distribution plus longs, tels que J+5 ou au-delà.

Dans le même temps, l'importance des colis ne cesse de croître. Près des deux tiers des particuliers reçoivent un colis chaque mois, de préférence à domicile. Ils se montrent plus disposés à recourir à des lieux de livraison alternatifs, tels que les points poste et les distributeurs automatiques de colis, même si le choix des distributeurs automatiques de colis reste fortement lié à une incitation financière. Des délais de livraison plus longs pour les colis, par exemple une livraison en « jour+3 », sont désormais largement acceptés, tandis que la livraison le jour même est considérée comme superflue.

Par ailleurs, l'étude confirme l'importance d'un réseau postal accessible. Les bureaux de poste sont désormais privilégiés par rapport aux points poste. Il s'agit d'un renversement de tendance par rapport à 2020, année où ces deux types de points de service étaient encore considérés comme équivalents. La distance acceptable par rapport au réseau postal dépend fortement du lieu de résidence des personnes. Les particuliers vivant en zone rurale acceptent une distance de 2 à 5 kilomètres, tandis

que dans les zones urbaines, la distance maximale acceptée est de 2 kilomètres. Les utilisateurs sont favorables à une offre de services plus étendue, et apprécient particulièrement la combinaison avec des services bancaires.

Le rôle social du facteur reste également très apprécié : une large majorité des utilisateurs particuliers soutient la mise en place de services supplémentaires destinés aux personnes socialement isolées ou à mobilité réduite. Dans ce contexte, Ipsos recommande d'étudier la possibilité de mettre en place des tarifs sociaux pour les timbres de deuil, étant donné que 40 % des personnes à faibles revenus sont attentives aux coûts liés à l'envoi de faire-part de décès. Par ailleurs, il convient de préserver le rôle social du facteur, compte tenu de l'importance du contact quotidien et de l'assistance apportée aux groupes vulnérables.

Les résultats de cette étude constituent une base importante pour l'évaluation du service postal universel pour l'IBPT et contribueront à l'élaboration de futures recommandations et avis stratégiques, afin que les services postaux continuent de répondre aux besoins des citoyens et des entreprises, même sur un marché en pleine mutation.

Comment cette étude a-t-elle été menée ?

Le bureau d'étude de marché Ipsos a mis en place une étude en plusieurs phases successives, chacune s'appuyant sur la précédente. Dans un premier temps, une étude qualitative a été menée à travers dix groupes de discussion réunissant des utilisateurs particuliers, vingt entretiens approfondis avec des utilisateurs professionnels et vingt entretiens approfondis avec des groupes cibles vulnérables, tels que les personnes âgées, les personnes allophones et les personnes atteintes d'une maladie chronique. Les enseignements tirés de cette phase ont servi de base à une étude quantitative à grande échelle. Au cours de la deuxième phase, 3 228 répondants ont participé à l'enquête, dont 1 949 utilisateurs particuliers et 1 279 utilisateurs professionnels. Grâce à cet échantillon large et représentatif, les résultats sont statistiquement robustes et représentatifs pour les deux groupes cibles en Belgique.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications

Boulevard du Roi Albert II 32 bte 10 | 1000 Bruxelles

T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.ibpt.be

