

Consultation publique concernant l'offre et l'utilisation de distributeurs automatiques de colis

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Jusqu'au 13 février 2026
Uniquement par e-mail à consultation.sg@ibpt.be
Avec comme référence CONSULT-2025-C7

Personne de contact: Dirk Appelmans (+32 2 226 87 67)

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Veillez joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires doivent faire référence aux paragraphes et/ou parties du texte auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte.....	3
1.2 Aspects juridiques.....	6
2. Consultation publique – questions aux parties prenantes	7
2.1 Questions visant à dresser un état des lieux en matière d'offre et d'utilisation de distributeurs automatiques de colis.....	7
2.2 Questions visant à déterminer les difficultés rencontrées dans la mise à disposition et l'utilisation de distributeurs automatiques de colis.....	7
2.3 Questions axées sur les propositions et les mesures visant à améliorer l'utilisation et l'offre des distributeurs automatiques de colis.....	8

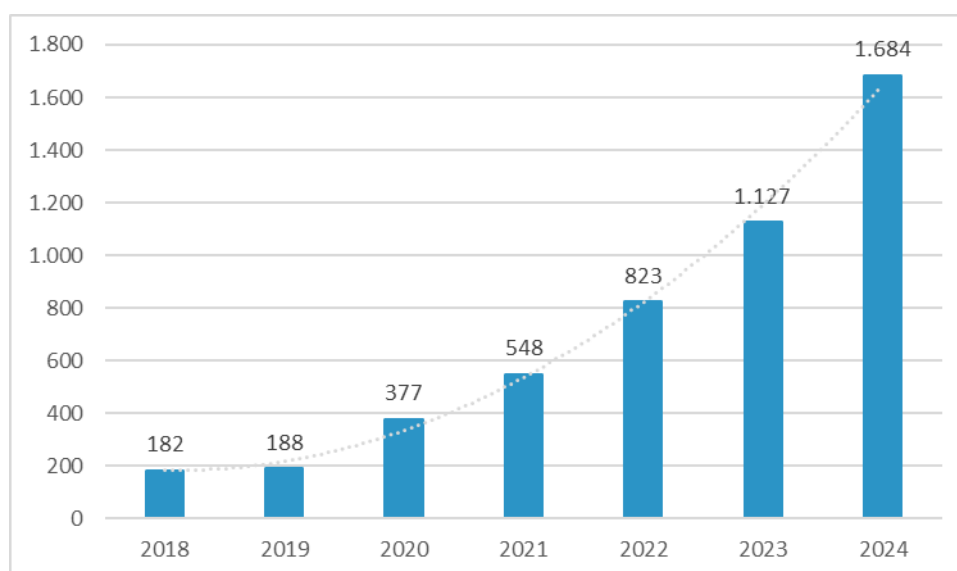
1. Contexte

1.1 Aspects économiques

1.1.1 Évolution du nombre de distributeurs automatiques de colis

1. Le nombre de distributeurs automatiques de colis en Belgique a connu une augmentation significative ces dernières années. Fin 2024, l'on dénombrait au total 1 684 distributeurs de colis en Belgique, soit près de dix fois plus que six ans auparavant.

Figure 1: Évolution du nombre de distributeurs automatiques de colis en Belgique (2018-2024)



Source : IBPT

2. Bpost a lancé le déploiement d'un réseau de distributeurs automatiques de colis en 2014, tant pour l'envoi que pour la réception de colis¹. Deux années plus tard, bpost a pris une participation majoritaire dans un réseau néerlandais de distributeurs automatiques de colis. L'objectif de bpost était de rapidement étendre le réseau belge à 450 distributeurs automatiques de colis pour fin 2018². En 2020, bpost a augmenté le nombre d'emplacements équipés de distributeurs automatiques de colis pour atteindre un total de 375 appareils. En 2025, bpost a annoncé son intention d'intensifier ses investissements dans les distributeurs automatiques de colis pour atteindre 2 500 distributeurs pour la fin de l'année³.
3. Outre bpost, DHL Express (uniquement pour l'envoi de colis), Instabee et Mondial Relay disposent également d'un réseau de distributeurs automatiques de colis, certes à une échelle moindre que

¹ Rapport annuel 2014 de bpost : <http://corporate.bpost.be/~media/Files/B/Bpost/annual-reports/ar-2014.PDF>.

² Communiqué de presse de bpost (4 octobre 2017) : https://corporate.bpost.be/media/press-releases/2017/04-10-2017?sc_lang=fr-FR.

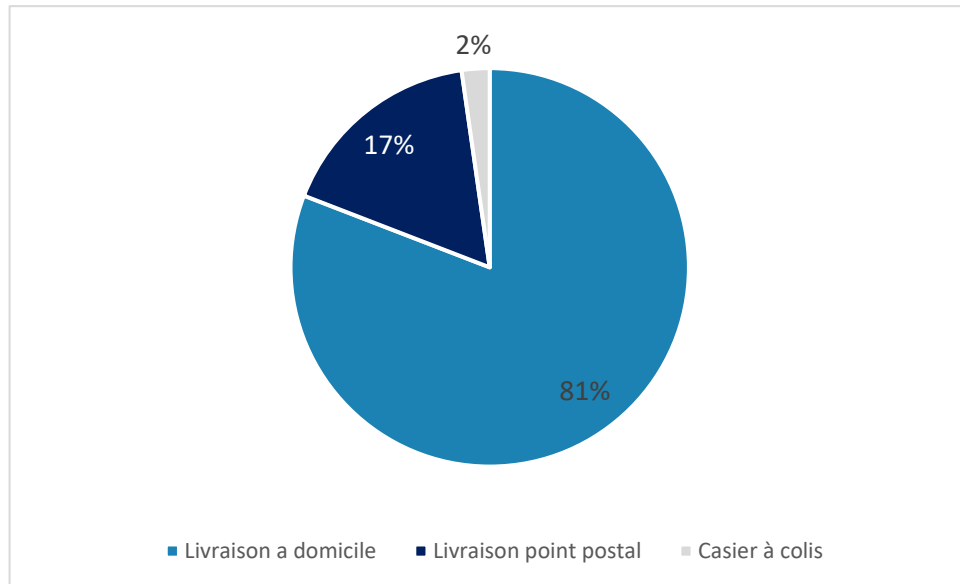
³ <https://press.bpost.be/bpost-franchit-le-cap-des-1500-distributeur-de-colis-et-continue-den-installer-six-par-jour>.

bpost. Toutefois, Mondial Relay dispose déjà de 300 distributeurs automatiques de colis et prévoit d'en ajouter 500 de plus en 2025⁴.

4. Comme indiqué dans son plan stratégique 2024-2026, l'IBPT n'a pas encore analysé la problématique du « *first mover advantage* » concernant les distributeurs automatiques de colis. Ces derniers ont connu une croissance continue en Belgique et le besoin de réglementation concernant ceux-ci semble jusqu'à présent limité. Ils ne représentent toutefois que l'un des canaux possibles pour recevoir et envoyer des colis. Il s'agit d'une méthode moins utilisée dans certains pays, dont la Belgique, et qui n'est pas toujours prisée par tous les particuliers. Cela signifie qu'un grand volume de colis et une part de marché plus importante de l'opérateur sont nécessaires pour rendre un réseau de distributeurs automatiques de colis viable. Si les préférences des consommateurs continuent d'évoluer à l'avenir, il se peut que les meilleurs emplacements (en particulier les sites publics rares) soient déjà occupés. L'on pourrait donc voir apparaître à l'avenir ce que l'on appelle un « *first mover advantage* ». Compte tenu de l'espace public restreint et du nombre limité d'emplacements les plus avantageux d'un point de vue commercial, les opérateurs ont tout intérêt à développer rapidement un réseau de distributeurs automatiques de colis.
5. L'IBPT a constaté jusqu'à présent que la croissance du réseau de distributeurs automatiques de colis est plus rapide que l'augmentation de l'utilisation. En 2024, il apparaissait encore qu'environ 81 % de tous les colis et envois express expédiés étaient livrés à domicile (à l'adresse et non dans des points d'enlèvement). Les points de service postal pourvus en personnel représentent environ 17 % du volume, tandis que les distributeurs automatiques de colis en reçoivent environ 2 %. Ces proportions sont restées relativement constantes ces dernières années, la livraison à domicile restant l'option la plus populaire, bien que nous constatons une augmentation progressive de l'utilisation (relative) de distributeurs automatiques de colis. Il convient toutefois de garder à l'esprit que ces chiffres incluent également les volumes B2B, alors que ce sont principalement les colis B2C et C2X qui sont susceptibles d'être livrés dans des distributeurs automatiques de colis. La croissance de la livraison dans des distributeurs automatiques de colis n'apparaît donc pas clairement dans un tel contexte global.

⁴ <https://www.hln.be/zandhoven/grootste-pakketautomaat-van-het-land-staat-sinds-kort-in-zandhoven-in-een-maand-werden-hier-al-tweeduizend-pakjes-opgehaald~a15bd663/>.

Figure 2 : Ratio de livraison à l'adresse, dans un point postal pourvu en personnel et dans un distributeur automatique de colis (2024)



Source: IBPT

1.1.2 Répartition des distributeurs automatiques de colis et autres points de service postal

6. En 2024, on dénombrait en moyenne un emplacement équipé d'un distributeur automatique de colis pour 18,1 km² ou pour 7 014 habitants. À titre de comparaison, cinq ans auparavant, il n'y avait encore qu'un emplacement pour 164,1 km² ou pour 61 361 habitants. Ces distributeurs automatiques de colis se trouvent encore principalement dans les centres-villes et les zones plus densément peuplées. Toutefois, il convient de ne pas oublier qu'il existe différents types de points d'accès postaux. Il existe, par exemple, les bureaux physiques de bpost, ainsi que les points poste, exploités par des tiers, auxquels les opérateurs postaux peuvent faire appel. Fin 2024, tous les opérateurs postaux en Belgique disposaient ensemble de 9 685 points pourvus en personnel⁵. Cela représente au total en moyenne un point pourvu en personnel pour 3,2 km² ou pour 1 220 habitants à la fin de 2024.
7. Sur la base du 7^e contrat de gestion pour les services d'intérêt économique général, bpost est tenue d'exploiter au moins un bureau de poste dans chaque commune. Les citoyens ont ainsi la possibilité d'expédier et de réceptionner des colis sur l'ensemble du territoire. Il convient de reconnaître qu'un

⁵ Il convient certes de noter que les mêmes emplacements peuvent revenir plusieurs fois. Il arrive en effet que certains points pourvus en personnel, comme les librairies ou les stations essence, offrent les services de plus d'un opérateur. Par exemple, nous voyons ces dernières années que dans près de 3 cas sur 10 le nom de rue et le numéro d'un point pourvu en personnel apparaissent plusieurs fois dans la base de données.

distributeur automatique de colis offre une certaine flexibilité au citoyen, étant donné qu'il n'est pas soumis à des heures d'ouverture et de fermeture et est beaucoup plus compact.

8. Dans une récente proposition de loi⁶, il est proposé d'ajouter un nouveau point 4 à l'article 16, § 1^{er}, de la loi postale afin d'obliger le prestataire du service universel à prévoir au moins un distributeur automatique de colis par commune. L'IBPT a conclu dans un avis⁷ que, vu les évolutions du marché et l'utilisation encore relativement limitée des distributeurs automatiques de colis, une obligation légale vis-à-vis de bpost de prévoir un distributeur de colis dans chaque commune est prématurée. S'il pouvait être démontré qu'il existe un besoin réel d'au moins un distributeur automatique de colis par commune et que le libre fonctionnement du marché ne conduit pas au résultat souhaité, une intervention législative pourrait être envisagée. Toutefois, cela ne semble pas être le cas actuellement à première vue. De plus, les réseaux de distributeurs automatiques de colis sont en pleine phase d'expansion. Il nous semble donc prématuré de déjà imposer un minimum légal.

1.2 Aspects juridiques

9. La loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après, la « loi postale ») définit à l'article 2, 35°, un « distributeur automatique de colis » comme « une consigne automatique qui permet de recevoir, d'expédier ou de renvoyer des colis. »
10. La loi postale prévoit toutefois à l'article 9, § 1^{er}, que ces distributeurs automatiques de colis font partie de l'infrastructure postale :

« L'infrastructure postale comprend notamment les boîtes postales, les boîtes aux lettres et les distributeurs automatiques de colis. »

11. Les prestataires de services postaux doivent se donner mutuellement et de manière transparente et non discriminatoire accès aux éléments de l'infrastructure postale nécessaires pour développer des activités postales. L'article 9, § 1^{er}, de la loi postale, prévoit en effet également ce qui suit :

« Lorsque cela s'avère nécessaire pour protéger les intérêts des utilisateurs, promouvoir le développement durable des services postaux,]1 ou encourager une réelle concurrence, les prestataires de services postaux se donnent mutuellement et de manière transparente et non discriminatoire accès aux services relevant du service universel et aux éléments de l'infrastructure postale nécessaires pour développer des activités postales, sans préjudice de l'application de l'article 17, § 1er, 5°. »

12. Les éléments concernés d'infrastructure postale sont mis à disposition à un prix axé sur le marché. Les conventions fixant les modalités techniques et tarifaires correspondant à cet accès doivent être fournies à l'IBPT, conformément à l'article 9, § 2, de la loi postale :

« § 2. Les modalités techniques et tarifaires correspondant à cet accès sont convenues entre les prestataires de services postaux concernés. Elles sont fixées dans une convention écrite dont une copie est communiquée à l'Institut. [...] ».

⁶ Proposition de loi 0921/001.

⁷<https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/avis-du-27-aout-2025-concernant-la-proposition-de-loi-modifiant-la-loi-du-26-janvier-2018-relative-aux-services-postaux-en-vue-de-doter-toutes-les-communes-d-un-distributeur-de-colis>

2. Consultation publique – questions aux parties prenantes

2.1 Questions visant à dresser un état des lieux en matière d'offre et d'utilisation de distributeurs automatiques de colis

1. Comment évaluez-vous l'offre, la répartition actuelle et la présence de distributeurs automatiques de colis en Belgique, tant sur le plan géographique qu'en fonction de la densité de population ?
2. Comment évaluez-vous l'utilisation faite par les consommateurs des distributeurs de colis en Belgique (par rapport à la livraison à domicile ou dans des points d'enlèvement pourvus en personnel) ?
3. Quels facteurs (par exemple, le prix, la facilité d'utilisation, les heures d'ouverture limitées d'autres points d'accès, l'emplacement, la sécurité...) influencent selon vous aujourd'hui le choix des consommateurs d'utiliser ou non des distributeurs automatiques de colis ? Existe-t-il des différences importantes entre les services proposés par les différents opérateurs de distributeurs automatiques de colis ?
4. Comment évoluera, selon vous, l'utilisation des réseaux de distributeurs automatiques de colis en Belgique dans les cinq années à venir ?
5. Considérez-vous qu'offrir la possibilité de livraison dans des distributeurs automatiques de colis est une nécessité pour atteindre certains groupes cibles ? Comment voyez-vous cela évoluer au cours des cinq prochaines années ?

2.2 Questions visant à déterminer les difficultés rencontrées dans la mise à disposition et l'utilisation de distributeurs automatiques de colis

1. En tant que prestataire de services postaux, rencontrez-vous des difficultés pour accéder aux distributeurs automatiques de colis ? Si oui, lesquelles (par exemple, prix, emplacement de l'injection, autres conditions) ?
2. En tant que prestataire de services postaux, rencontrez-vous des difficultés en matière de qualité, de disponibilité, de volume, de capacité ou d'autres modalités de prestation de services liées à l'utilisation des distributeurs automatiques de colis ?
3. Rencontrez-vous des difficultés pour développer votre propre réseau de distributeurs automatiques de colis par exemple, en termes d'investissements nécessaires (CAPEX), de recherche d'emplacements appropriés (partenaires, par exemple en raison de l'existence de contrats d'exclusivité) ou d'espace public limité ?

4. Quels problèmes les consommateurs rencontrent-ils, selon vous, lors de l'utilisation de distributeurs automatiques de colis (par exemple, accessibilité et disponibilité, inconvénients liés au fait que tous les fournisseurs de distributeurs automatiques de colis se concentrent sur les mêmes emplacements très fréquentés⁸, convivialité (numérique), informations destinées aux utilisateurs, communication, suivi en cas de problèmes, etc.) ?

2.3 Questions axées sur les propositions et les mesures visant à améliorer l'utilisation et l'offre des distributeurs automatiques de colis

1. Quelles mesures ou innovations (par exemple, réseaux partagés, normes technologiques, accords sur les tarifs et méthodes de travail) pourraient, selon vous, rendre l'utilisation des distributeurs automatiques de colis plus attrayante pour les prestataires de services postaux ?
2. Quelles mesures ou innovations (par exemple, réseaux partagés, normes technologiques, accords sur les tarifs et méthodes de travail) pourraient, selon vous, rendre l'utilisation des distributeurs automatiques de colis plus attrayante pour les consommateurs ?
3. Certaines lois et réglementations empêchent-elles, selon vous, le développement ou l'extension d'un réseau propre de distributeurs automatiques de colis ? Ou pensez-vous qu'il soit nécessaire de mettre en place un cadre juridique (plus) spécifique ?

⁸ La loi de Hotelling sur la concurrence spatiale explique que les entreprises concurrentes, qui cherchent à maximiser leur part de marché, s'installent souvent à proximité les unes des autres – en ciblant des emplacements similaires très fréquentés – plutôt que de se disperser afin de maximiser la satisfaction des clients et l'offre.