

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Retour au calme pour le secteur des colis et services express en 2021, après une année record marquée par la pandémie

Bruxelles, le 19 décembre 2022 – L’observatoire des activités postales en Belgique, se basant sur les données agrégées fournies par les opérateurs et publié chaque année par l’IBPT, permet de se rendre compte des évolutions dans le secteur postal. L’année 2021 est marquée par une diminution des volumes de lettres, malgré les campagnes de vaccination, et une accalmie dans le segment des colis et envois express.

Les indicateurs repris dans l’observatoire postal ont pour objectif de représenter la structure du marché à destination de l’ensemble des parties prenantes du secteur postal. Ces indicateurs permettent d’appréhender le marché du point de vue de l’offre, l’évolution de l’activité du prestataire du 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.

Pour rappel, la pandémie de Covid-19, qui a considérablement limité les interactions physiques dès le premier confinement en mars 2020, en provoquant notamment la fermeture temporaire des magasins non essentiels physiques, a eu un impact sur le secteur postal en 2020 et 2021. D’une part, le secteur des lettres a connu deux effets contraires. Les envois publicitaires ont baissé considérablement en 2020, notamment avec la fermeture temporaire de ces magasins non essentiels et l’interdiction temporaire des magasins de faire des promotions pour éviter les comportements des citoyens à la constitution de réserves, alors que les différentes campagnes de vaccination ont dopé les envois de lettres. D’autre part, le mouvement de transformation numérique s’est accéléré et a favorisé l’utilisation en masse de l’e-commerce, ce qui a dopé les volumes des services de colis et envois express. Non seulement les personnes qui effectuaient déjà auparavant des achats en ligne y ont eu davantage recours, mais les autres qui avaient jusque-là délaissé les magasins en ligne ont soudainement rejoint le mouvement. L’e-commerce a touché de nouveaux cercles de clients. Les achats en ligne s’étendent également à de nouveaux types de produits, avec d’une part des produits de première nécessité (appelés « biens de consommation courante ») et d’autre part des articles de dimensions ou de poids inhabituels.

Ainsi, le premier trimestre de 2021, qui se trouve être la dernière période durant laquelle on peut encore mesurer les effets de la première année de la pandémie sur le secteur postal, a connu une augmentation de 61,8 % dans le segment des colis et envois express par rapport au premier trimestre 2020. Cette augmentation est dans le même ordre de grandeur que les augmentations que l’on avait pu enregistrer lors des 3 derniers trimestres 2020, lorsqu’on les comparait avec les trimestres de l’année 2019. Au contraire, le segment des lettres a connu une légère baisse lors de ce trimestre, avec -4,9 %, par rapport au premier trimestre 2020. À partir du deuxième trimestre 2021, nous comparons ces périodes avec les trimestres 2020 qui ont connu les effets importants du Covid. Ainsi, les chiffres enregistrés sur le segment des colis et express aux deuxième, troisième et quatrième trimestres 2021 sont moins imposants que ceux enregistrés en 2020, avec respectivement 12,6%, 3,1% et -7,8%. En ce qui concerne les envois de correspondances, les fluctuations enregistrées à travers ces trois mêmes trimestres sont plutôt négatives, avec respectivement +1,8%, -4,8% et -6,7%.

Si l'on observe 2021 dans sa totalité, le volume d'envois de correspondance a diminué de 5,2 % contre 12,4% une année auparavant, et a atteint 101 envois par habitant sur une base annuelle. Cependant, la baisse associée du chiffre d'affaires était limitée en 2021 (-0,1%), contre -6,8% en 2020. En ce qui concerne le segment des envois express et de colis, le nombre d'envois a quintuplé entre 2010 et 2021. En 2021, le volume a augmenté de 8,6 %, contre 44,5 % en 2020, tandis que le chiffre d'affaires a augmenté de 11,2 % (atteignant 2,05 milliards d'euros), contre 34,8% en 2020. Par habitant, un colis est désormais envoyé en moyenne tous les 11 jours, soit presque 32 envois par habitant sur une base annuelle. En 2021, 40 % du nombre total des services express et de colis avait trait aux envois nationaux. Dans 29 % des cas, il s'agissait d'envois internationaux sortants. Les 31 % restants étaient des envois internationaux entrants. Les colis et envois express sont plus souvent envoyés par un utilisateur professionnel (86% du volume) que par des particuliers (9%). 1 paquet sur 20 est un retour. Les paquets sont plus souvent livrés à domicile ou à une adresse particulière (79% du volume) qu'à un point postal pourvu en personnel (20%). Enfin, 1% du volume est livré via les distributeurs automatiques de colis.

Les effets globaux sur le marché postal restent positifs. Le chiffre d'affaires global tous segments confondus connaît une croissance de l'ordre de 10,5% par rapport à 2020, contre 16,2% en 2020, pour atteindre 3,46 milliards d'euros. Le segment des colis et des envois express reste le segment le plus représentatif dans le chiffre d'affaires global (65%) alors qu'il ne pesait que 20% en 2010. Les envois de correspondance, y compris les envois publicitaires adressés, ne représentaient que 32% du chiffre d'affaires total du secteur postal en 2021. Le segment de la presse aux domiciles des abonnés, dont la diminution en 2021, par rapport à 2020, représente -0,2% en termes de chiffre d'affaires et -1,6% en termes de volume, a généré 3% des revenus du secteur en 2021.

Par rapport à 2020, le niveau des investissements en 2021 a encore augmenté (+21,6 %), soit 217 millions d'euros. Il s'agit du montant le plus élevé constaté depuis 2010, devant l'année 2020, qui connaissait déjà des investissements records (174 millions d'euros). De nombreux opérateurs sont en effet en train d'étendre leur capacité concernant le tri et la distribution des colis. Nous observons en parallèle, pour la cinquième année consécutive, une augmentation de l'emploi dans le secteur postal de 3,5 % en 2021, contre 3,7 % en 2020.

La pandémie, de par les mesures qui ont été prises pour la contenir, a donc entraîné une hausse importante des volumes de colis et envois express entre le deuxième trimestre 2020 et le premier trimestre 2021, et a encre certaines habitudes de consommation parmi les citoyens.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications

Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 bte 1 | 1030 Bruxelles

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

