

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie une nouvelle étude relative aux aspects postaux de l'e-commerce

Bruxelles, le 15 juin 2023 – Une étude menée par WIK Consult, pour le compte de l'IBPT, révèle que les grandes places de marché en ligne étrangères jouent un rôle important dans l'e-commerce en Belgique et que les commerçants en ligne belges ont encore une marge de professionnalisation. De plus, les services de colis répondent de plus en plus aux préférences des utilisateurs. La durabilité joue en outre un rôle toujours plus important dans l'évolution des réseaux de livraison de ces entreprises de livraison de colis. L'étude recommande de faire preuve de prudence concernant les réformes profondes dans le domaine des livraisons de colis, de développer une stratégie nationale de l'e-commerce, de poursuivre la professionnalisation du marché national de l'e-commerce et de continuer de miser sur l'aspect de la durabilité des livraisons de colis.

L'IBPT a confié à WIK Consult GmbH la réalisation d'une étude relative aux aspects postaux de l'e-commerce en Belgique. Diverses parties prenantes ont été interrogées tout au long de l'année 2022 par le biais d'enquêtes publiques, enquêtes quantitatives et entretiens qualitatifs. L'étude apporte de nouvelles informations concernant les aspects postaux du marché belge de l'e-commerce. Quelques questions occupant une place centrale dans le contexte de cette étude sont par exemple : quels opérateurs postaux, aux modèles commerciaux traditionnels ou nouveaux, sont actifs sur le marché belge de l'e-commerce ? Comment le marché belge de l'e-commerce se comporte-t-il par rapport aux États membres de l'UE comparables ? Qu'en est-il de la durabilité des livraisons en Belgique ?

Le marché belge de l'e-commerce est actuellement caractérisé par un certain nombre de places de marché étrangères de grande envergure et un grand nombre de boutiques en ligne nationales de petite ou moyenne envergure. Le Business-to-Business (B2B) est le segment le plus important au sein de l'e-commerce, avec un chiffre d'affaires annuel de plus de 35 milliards d'euros. Le segment Business-to-Consumer (B2C) représente quant à lui un chiffre d'affaires annuel de 12 milliards d'euros, tandis que le Consumer-to-Consumer (C2C) est plus limité avec 0,5 milliard d'euros. Au total, l'e-commerce représente environ 10 % du PIB belge. En Belgique, les acheteurs en ligne dépensent en moyenne près de 1 400 euros par an.

Ces dernières années, les services de colis sont parvenus à mieux correspondre aux préférences des acheteurs en ligne, en offrant des options de livraison alternatives à part entière (distributeurs automatiques de colis, points poste...). Leur flotte connaît également une révolution verte, les carburants fossiles étant graduellement remplacés par des alternatives telles que l'électricité. Le décalage en termes de durabilité entre les boutiques en ligne et les acheteurs en ligne/consommateurs belges reste un défi important. Les acheteurs en ligne sont souvent disposés à baser l'option de livraison en partie sur la durabilité, mais n'adaptent pas forcément leur comportement (par exemple, la livraison à domicile reste de loin leur premier choix). Ils n'ont en effet pas toujours les bonnes informations pour effectuer des choix durables. De plus, seul 1 consommateur sur 4 est disposé à payer plus pour des services postaux plus durables.

L'étude émet 6 recommandations. Elle recommande d'abord de développer une véritable stratégie nationale en matière d'e-commerce. Ensuite, il convient de renforcer la position concurrentielle des boutiques en ligne belges, par exemple en étant proposées dans d'autres langues (nationales). L'étude recommande également de garantir des conditions de concurrence équitables pour les boutiques en ligne belges en détectant à temps les éventuels abus de pouvoir. La surveillance du marché doit également être plus détaillée, sur la base de nouveaux indicateurs (par ex. la durabilité écologique et sociale). L'étude estime également que les réformes proposées concernant les livraisons de colis peuvent changer radicalement la structure du secteur belge des colis, étant donné que cela pourrait considérablement toucher les modèles commerciaux existants et l'accès potentiel au marché. Pour cette raison, l'étude propose de réévaluer la portée et l'ampleur des changements proposés concernant la loi postale. Enfin, il convient de prendre des mesures pour augmenter davantage le respect environnemental des livraisons de colis. Les nouveaux modèles commerciaux devraient ainsi pouvoir tester leurs innovations dans un « bac à sable réglementaire », à savoir une zone expérimentale créée par le régulateur postal pour des études pilotes.

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**

