

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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 11 DÉCEMBRE 2014  
CONCERNANT  
L'OBSERVATOIRE DU MARCHÉ DES ACTIVITÉS POSTALES EN BELGIQUE  
POUR LES ANNÉES 2010 À 2013**

## TABLE DES MATIÈRES

0. Avant-propos méthodologique.....	3
1. Introduction.....	4
2. Périmètre de l'observatoire et structure du marché postal en Belgique .....	5
3. Description du marché belge de la fourniture de services postaux pour les années 2010, 2011, 2012 et 2013.....	7
3.1. PANORAMA DU MARCHÉ POSTAL.....	7
3.1.1. Revenus.....	7
3.1.2. Volumes.....	10
3.1.3. Prix.....	11
3.2. FOCUS SUR LE SEGMENT DES COLIS ET DES ENVOIS EXPRESS ET SUR LE E-COMMERCE .....	14
3.3. FOCUS SUR LE SEGMENT DE LA DISTRIBUTION DE LA PRESSE AUX ABONNES.....	15
3.3.1. Volumes.....	15
3.3.2. Revenus.....	16
4. Investissements et emploi des activités postales.....	17
4.1. INVESTISSEMENTS DANS LE SECTEUR POSTAL .....	17
4.2. EMPLOIS DANS LE SECTEUR POSTAL .....	18
5. Qualité de service.....	19
5.1. ACCESSIBILITE DES POINTS DE SERVICE POSTAL.....	19
5.2. SATISFACTION DES UTILISATEURS DE SERVICES POSTAUX.....	20
5.3. CONTINUTE DES SERVICES POSTAUX .....	21
5.4. DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER.....	21
5.5. SERVICES INNOVANTS .....	22
6. Sources utilisées pour la réalisation de l'observatoire .....	23
7. Table des illustrations .....	24

## 0. Avant-propos méthodologique

Le périmètre des acteurs retenus pour la présente édition est légèrement différent du périmètre retenu pour l'édition précédente, du fait de la prise en compte d'un nouvel acteur, TBC Post, opérant depuis 2013 sous licence sur le marché du service universel postal.

Les données de volumes de la poste aux lettres pour les années 2010 à 2012 publiées dans les éditions précédentes de l'observatoire diffèrent légèrement de celles publiées dans la présente édition : cet écart correspond à une modification récente de la classification de certains produits postaux en courrier transactionnel par bpost.

Pour ce qui concerne les investissements dans le secteur postal, le périmètre des opérateurs retenus dans cette édition intègre l'ensemble des acteurs mentionnés à la section 2 (figure 2). L'observatoire précédent ne retenait que les investissements de bpost et des grands expressistes (DHL, UPS, Fedex, TNT).

Enfin, l'indicateur relatif au volume d'envois de la poste aux lettres par employé en Belgique (Figure 8) a été remplacé par le volume d'envois de la poste aux lettres par travailleurs en Belgique, prenant ainsi en compte les employés mais également les travailleurs indépendants en Belgique. Cette modification permet de mieux mesurer l'utilisation des services postaux au sein de la population active.

Un indicateur supplémentaire mesurant le volume d'envois de la poste aux lettres par employé du secteur postal a été ajouté, afin de mesurer les gains d'efficacité réalisés sur le marché postal. Cet indicateur est mis en relation avec les investissements réalisés sur le marché postal.

## 1. Introduction

Depuis le début de l'année 2012, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) 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 ».

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.

Cette édition reprend les indicateurs publiés dans l'édition précédente. Elle propose également un aperçu plus détaillé des parts de marché des principaux acteurs présents sur le marché postal.

D'un point de vue général, le marché postal décroît légèrement par rapport à 2012, et ce malgré la bonne tenue du segment des colis et de l'express.

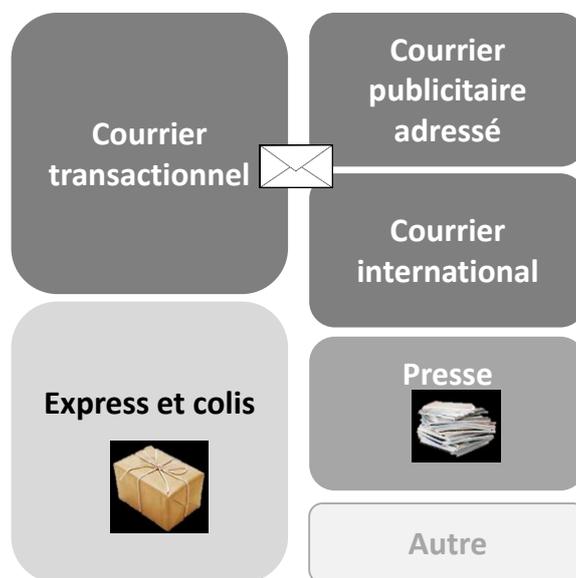
Bpost conserve une part de marché importante, mais en légère diminution depuis 2010 : cette diminution est liée à la croissance du marché des colis, sur lequel la concurrence est beaucoup plus développée du fait notamment de la présence des grands expressistes internationaux.

Enfin, l'année 2013 voit se concrétiser la libéralisation du marché postal, effective depuis le 1er janvier 2011. Le 21 mai 2013, TBC-POST a reçu une licence l'autorisant à exercer une activité postale sur le périmètre des produits du service universel, pour une durée de 10 ans.

## 2. Périmètre 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 retenues dans le cadre de l'observatoire



La catégorie « autre » contient les services tels que la conservation temporaire de courrier, la réexpédition, l'affranchissement pour le client, la vente d'adresses, 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 possédant 500 dépôts propres dans plus de 30 pays et assurant la livraison de 2 millions d’envois par jour à travers le monde, est présente en Belgique avec une livraison de plus de 7200 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, jusqu’au 31 décembre 2015, le service public de la distribution avancée des journaux (avant 7h30). Cette distribution avancée concerne exclusivement la distribution des quotidiens aux abonnés, (environ 186 millions d’exemplaires par an) : dans le cadre de ce même service public, bpost assure également la distribution des périodiques aux abonnés, mais à travers des tournées classiques.

Deltamédia est une filiale de bpost, elle assure la distribution des quotidiens aux abonnés du groupe de presse Mediahuis.

Belgique Diffusion (BD) détient un peu moins de 10% des parts de marché de la distribution de journaux, essentiellement à Bruxelles et à Anvers. 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, Link 2 Biz, etc) ne disposent pas d’un niveau d’activité significatif.

Enfin, cet observatoire intègre l’opérateur TBC, premier acteur sous licence à opérer sur le segment auparavant réservé à bpost.

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-après .

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 2013)**

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

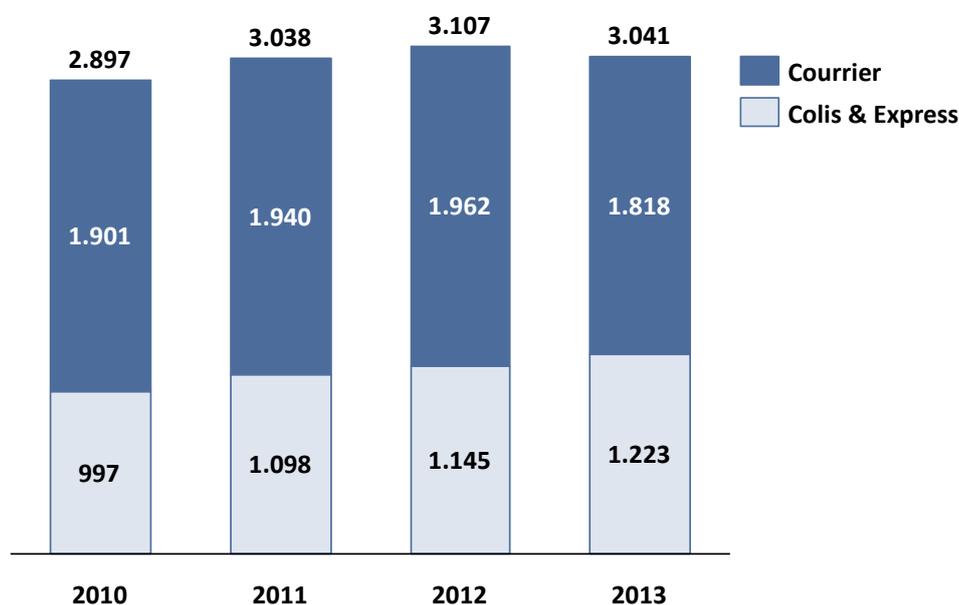
### 3. Description du marché belge de la fourniture de services postaux pour les années 2010, 2011, 2012 et 2013

#### 3.1. Panorama du marché postal

##### 3.1.1. Revenus

Le revenu total du secteur postal a baissé de 2,1% entre 2012 et 2013, pour s'établir à 3.041M€, alors qu'il avait connu une hausse de 2,3% entre 2011 et 2012.

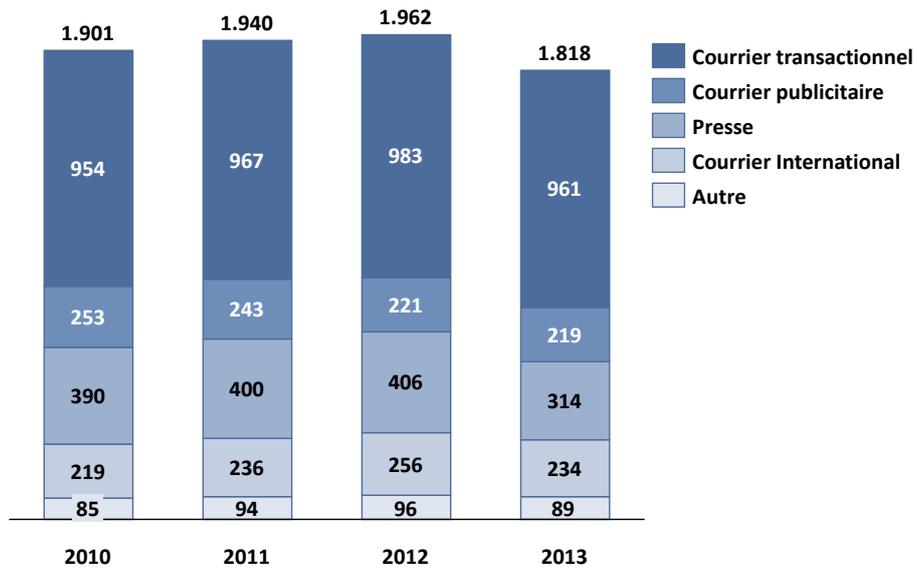
Figure 3: Evolution consolidée des revenus du secteur postal par segment sur la période 2010-2013 (en M€)



Ce déclin est lié à la baisse des revenus sur le segment de la poste aux lettres, qui n'est pas entièrement compensée par la hausse des revenus observée sur le segment des colis et de l'express.

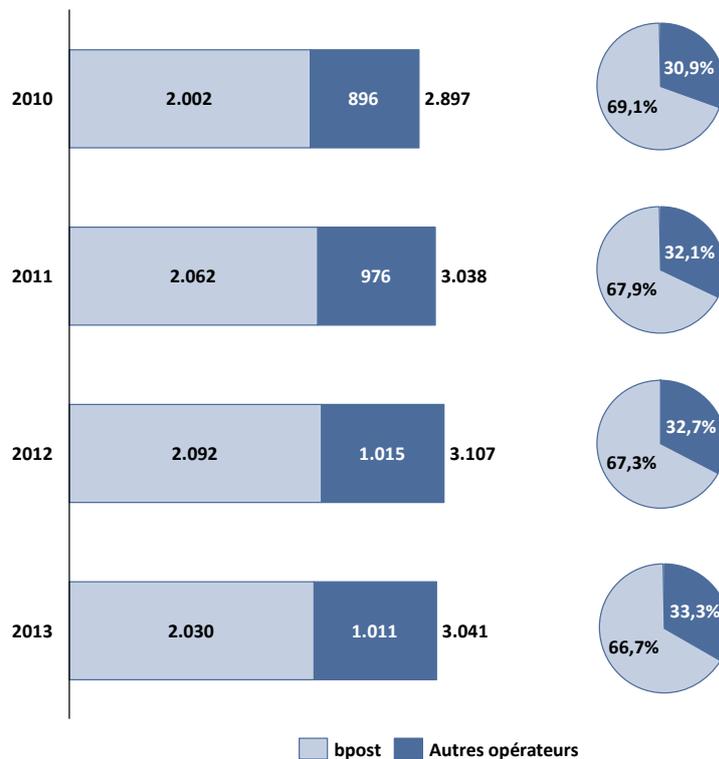
- Avec une croissance de 6,8% par rapport à 2012, le segment des colis et de l'express confirme la croissance de près de 4% observée lors de l'exercice précédent. Depuis 2010, les revenus liés aux colis et à l'express ont augmenté de près de 23%.
- En revanche, le segment de la poste aux lettres est marqué par un recul significatif en comparaison des exercices précédents : alors qu'il était relativement stable depuis 2010, il connaît pour 2013 un recul de 7,3% en valeur par rapport à 2012 et ce malgré l'augmentation des prix. En effet, celle-ci ne compense que partiellement la perte de revenus liée à la baisse des volumes distribués.

Figure 4: Détail des revenus du segment de la poste aux lettres (en M€)<sup>1</sup>



La part de bpost dans le revenu total sur le marché postal s'élève à un peu plus de 66% en 2013, en très légère baisse par rapport à 2012.

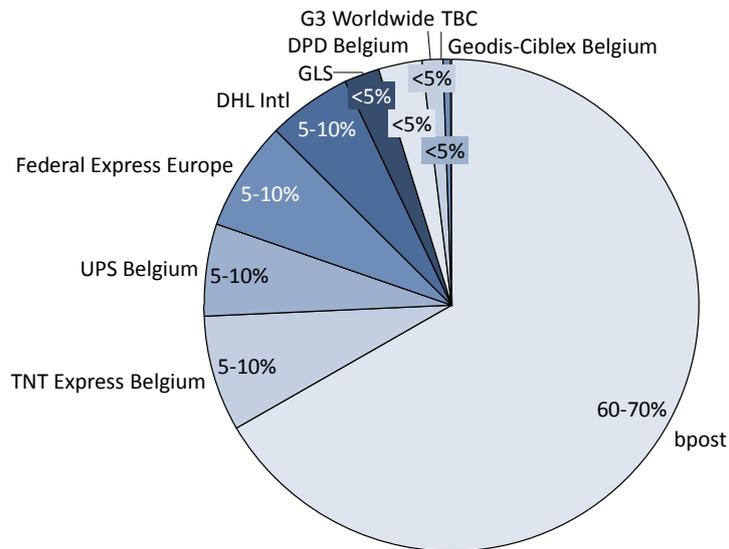
Figure 5: Revenus (en M€) et parts de marché du secteur postal entre 2010 et 2013



<sup>1</sup> Les revenus de la presse incluent la compensation pour le service d'intérêt économique général (SIEG) actuellement presté par bpost. Ainsi, la forte diminution, en 2013, des revenus associés à la distribution de la presse écrite est liée à l'entrée en vigueur du 5<sup>ème</sup> Contrat de Gestion au 1<sup>er</sup> janvier 2013. En effet, ce 5<sup>ème</sup> Contrat de Gestion a entraîné une diminution de la compensation versée par l'Etat pour le SIEG de distribution de la presse reconnue aux abonnés.

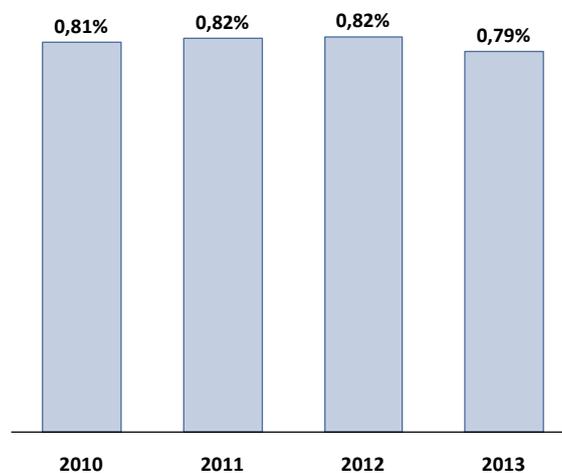
bpost conserve une part de marché importante, mais en légère diminution depuis 2010 : cette diminution est liée à la croissance du marché des colis, sur lequel la concurrence est beaucoup plus développée du fait notamment de la présence des grands expressistes internationaux (cfr. focus sur le colis et l'express).

**Figure 6: Parts du revenu total du secteur postal détaillées pour les principaux acteurs du secteur postal en 2013**



La part des revenus afférents à la fourniture de services postaux dans le PIB belge est restée constante entre 2010 et 2012. Il est toutefois constaté pour l'année 2013 une très légère baisse, à 0,79% du PIB.

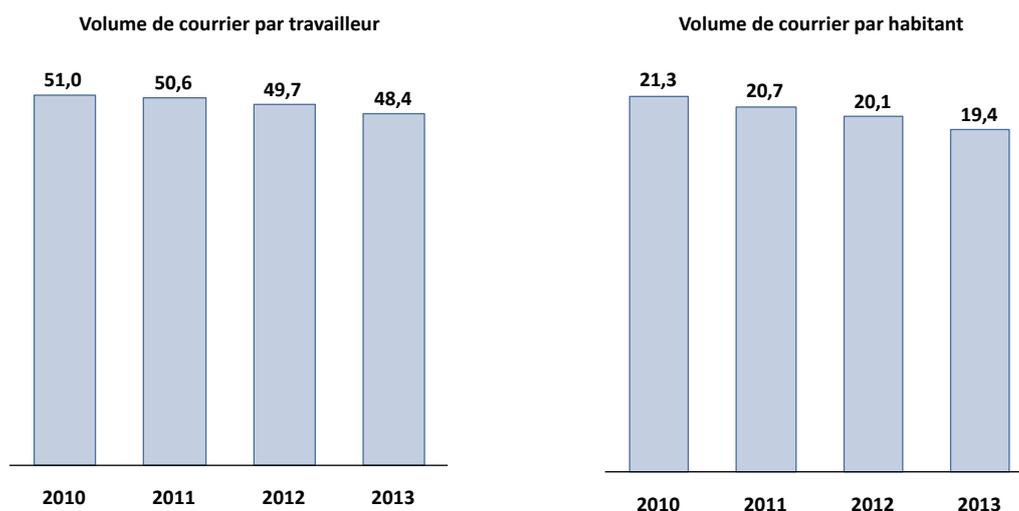
**Figure 7: Part de l'activité postale dans le PIB de la Belgique**



### 3.1.2. Volumes

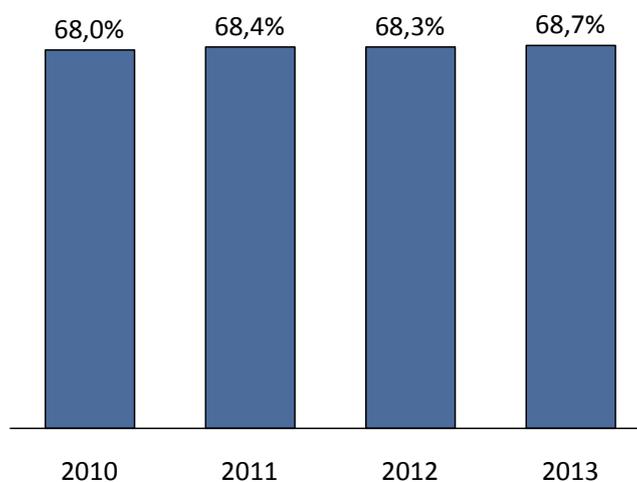
Le recul constaté du marché de la poste aux lettres en valeur se retrouve dans l'évolution du marché en volume. Le volume de courrier par travailleur en Belgique (incluant les employés, tous secteurs confondus, et les travailleurs indépendants) décroît ainsi de 2,6% entre 2012 et 2013, et le volume de courrier par habitant décroît de 3,6% sur la même période, passant ainsi sous le seuil de 20 objets par habitant et par mois.

Figure 8: Volume mensuel de courrier de la poste aux lettres par travailleur et par habitant en Belgique



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 (+0,6%).

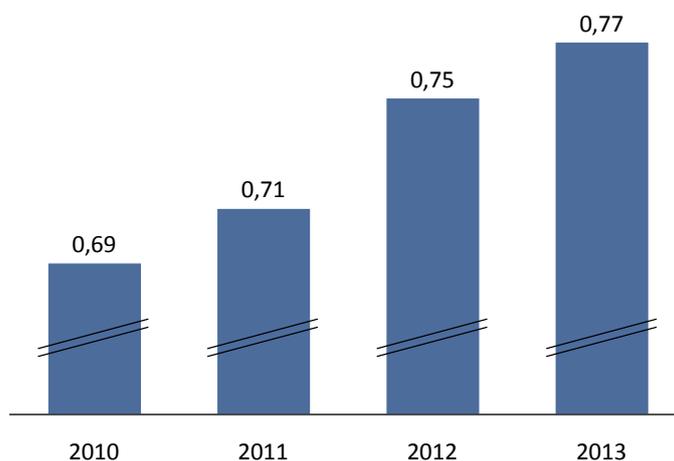
Figure 9: Part des envois < 50g dans le volume de la poste aux lettres



### 3.1.3. Prix

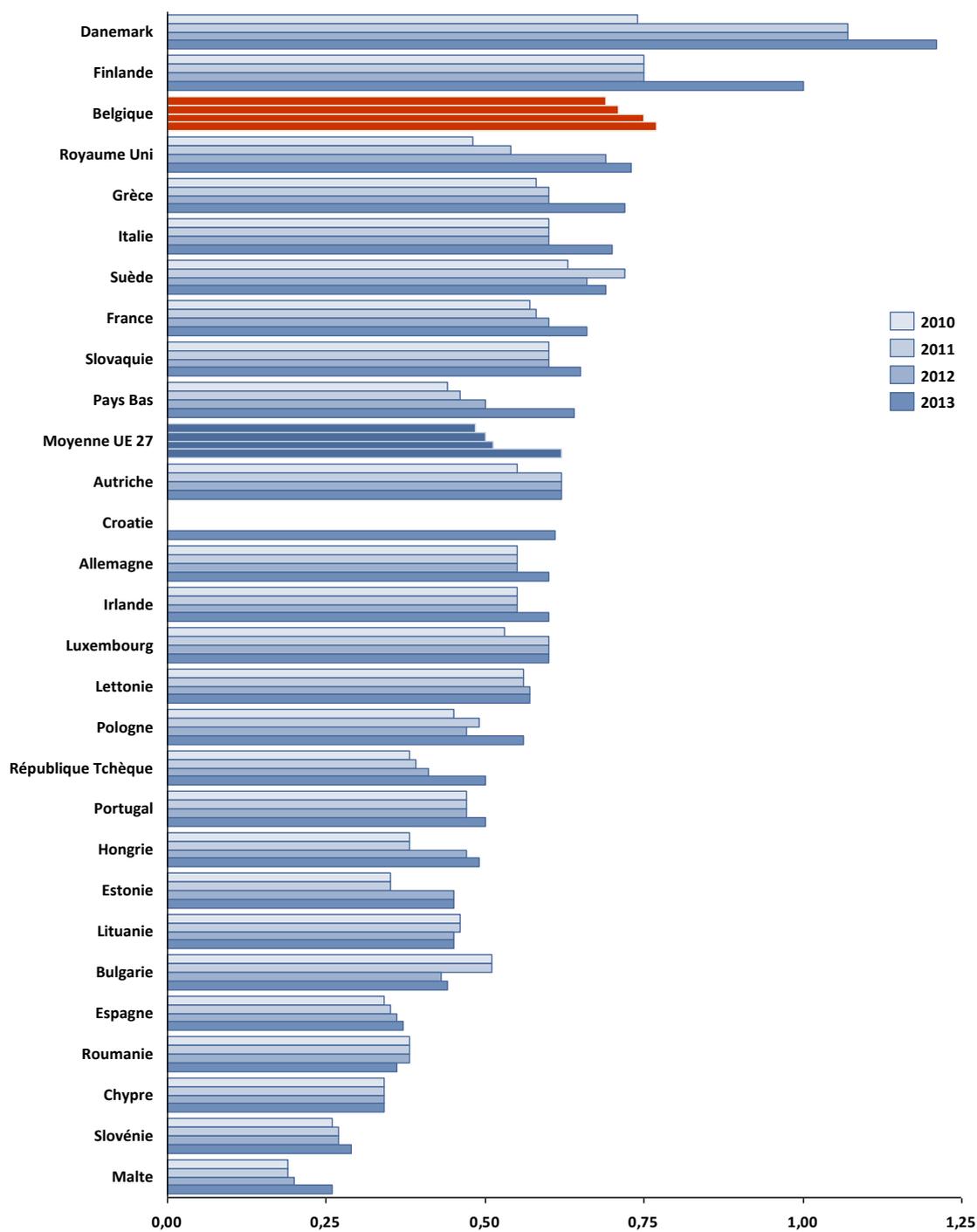
Le tarif facial de la lettre Prior en Belgique est passé de 0,75€ en 2012 à 0,77€ en 2013, ce qui représente une augmentation de 2,6% du prix de vente de la prestation d'acheminement et de distribution.

Figure 10: 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 2013, ce prix s'établissait à 0,67 € par timbre contre 0,65 € en 2012 et 0,61 € en 2011, à partir de 10 timbres achetés.

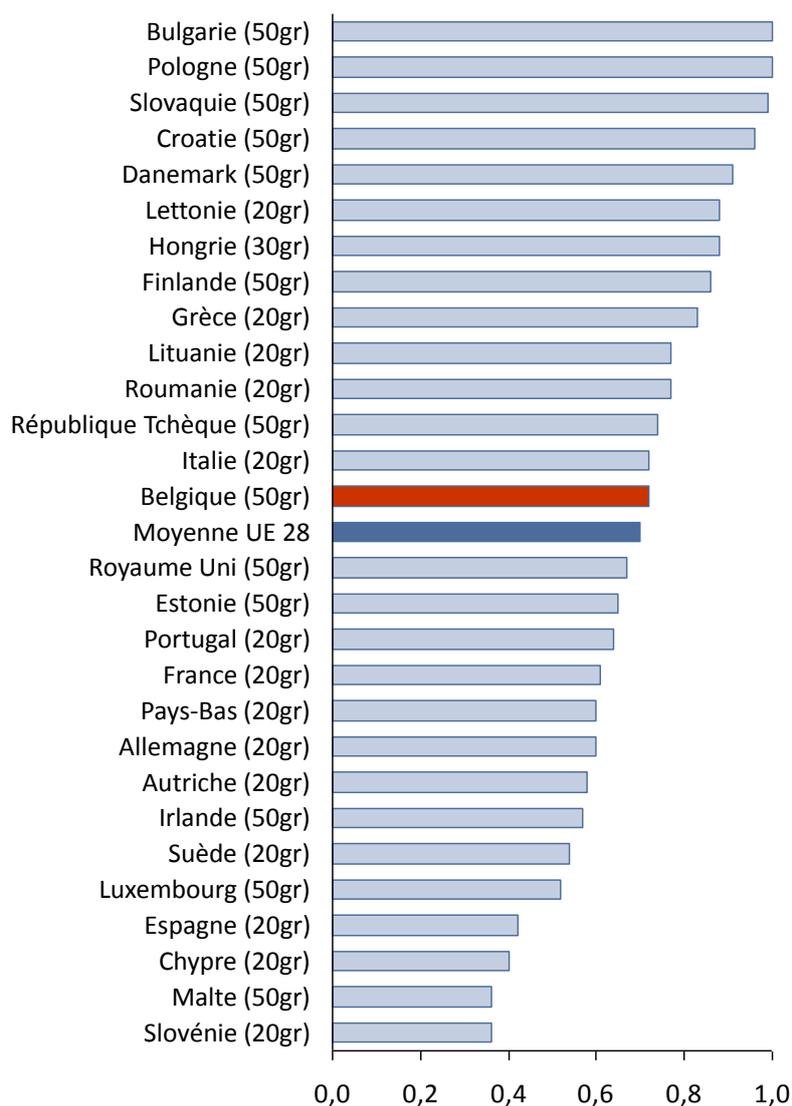
Figure 11: Prix du service lettre standard domestique en Europe (€)



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 des 28 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 juste au-dessus de la moyenne des pays de l'Union Européenne.

**Figure 12: Prix 2013 exprimé en parité de pouvoir d'achat (PPA) du service lettre standard domestique en Europe (€)**



### 3.2. Focus sur le segment des colis et des envois express et sur le e-commerce

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.).

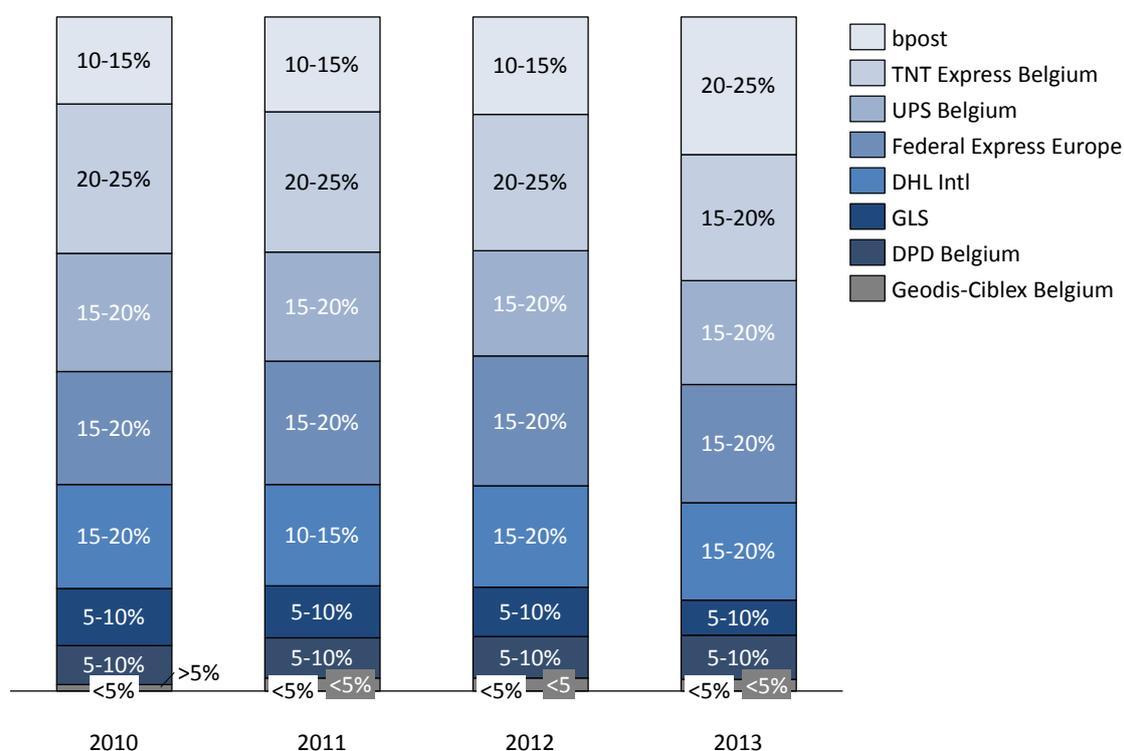
La concurrence est intense sur ce segment qui connaît un développement dynamique : entre 2012 et 2013, les revenus des colis et de l'express ont augmenté de 6,8%.

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.

Sur ce segment très concurrentiel, la part de marché de bpost est en augmentation constante, dépassant ainsi les 20% en 2013. Les 4 expressistes internationaux, DHL, Fedex, UPS et TNT représentent, ensemble, plus de 60% en valeur de ce marché.

Il convient de noter que sur ce secteur très concurrentiel, d'autres acteurs internationaux sont également présents, comme Kiala ou PostNL, mais leurs part de marché pour l'année 2013 ne sont pas connues.

Figure 13: Parts de marché en revenus sur le segment du colis et de l'express



### 3.3. Focus sur le segment de la distribution de la presse aux abonnés

La distribution de la presse reconnue au domicile des abonnés est un Service d'Intérêt Economique Général (SIEG), dont le prestataire est désigné à travers une procédure d'adjudication. Il est aujourd'hui assuré par bpost jusqu'au 31 décembre 2015, qui réalise :

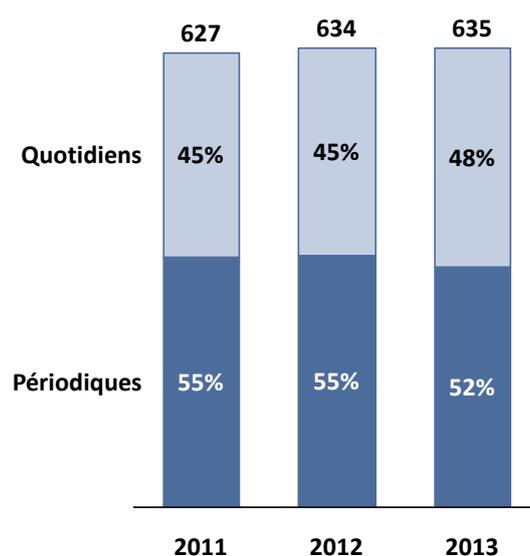
- La distribution avancée des quotidiens au domicile des abonnés à travers des tournées dédiées effectuées avant 7h30 du matin du lundi au vendredi et avant 10h le samedi ;
- La distribution des périodiques au domicile des abonnés à travers des tournées classiques de distribution, du lundi au vendredi.

bpost, en tant que prestataire en charge du SIEG de distribution de la presse reconnue aux abonnés, est l'opérateur le plus important sur le segment de distribution de la presse aux abonnés. Deux autres acteurs sont également actifs sur ce segment : Belgique Diffusion, et Deltamédia, filiale de bpost distribuant exclusivement la presse du groupe Mediahuis.

#### 3.3.1. Volumes

Les volumes totaux du segment de la distribution de la presse aux abonnés ont très légèrement augmenté entre 2012 et 2013. Cette augmentation globale correspond dans le détail à une forte hausse du volume de quotidiens distribués (+5,5%) associée à une diminution de 4,3% du volume de périodiques sur la même période, qui ne représentent plus que 52% des volumes de presse, contre 55% en 2012.

Figure 14: Evolution des volumes du segment de la presse aux abonnés (millions d'objet)

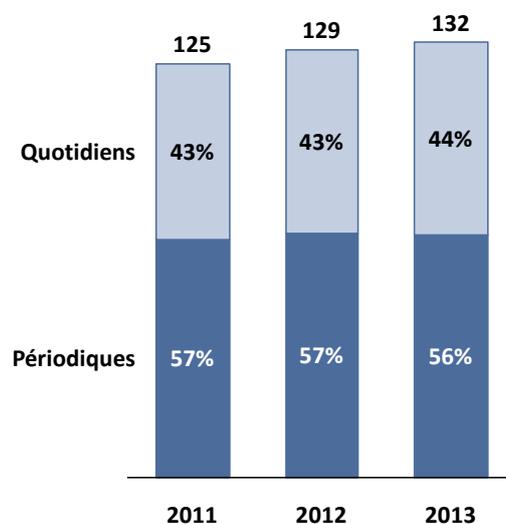


### 3.3.2. Revenus

Les revenus de la distribution de la presse aux abonnés suivent les tendances observées sur les volumes : globalement, le marché s'est accru de 1,7% en valeur, correspondant à une hausse de 4,8% des revenus issus de la distribution des quotidiens, et à une baisse de 0,7% des revenus issus de la distribution des périodiques.

Il convient de noter que ces revenus ne comprennent pas la compensation versée à bpost pour la prestation du service public de distribution de la presse aux abonnés, dans la mesure où cette compensation ne peut pas être séparée entre périodiques et quotidiens.

Figure 15: Evolution des revenus du segment de la presse aux abonnés, hors compensation du SIEG (M€)



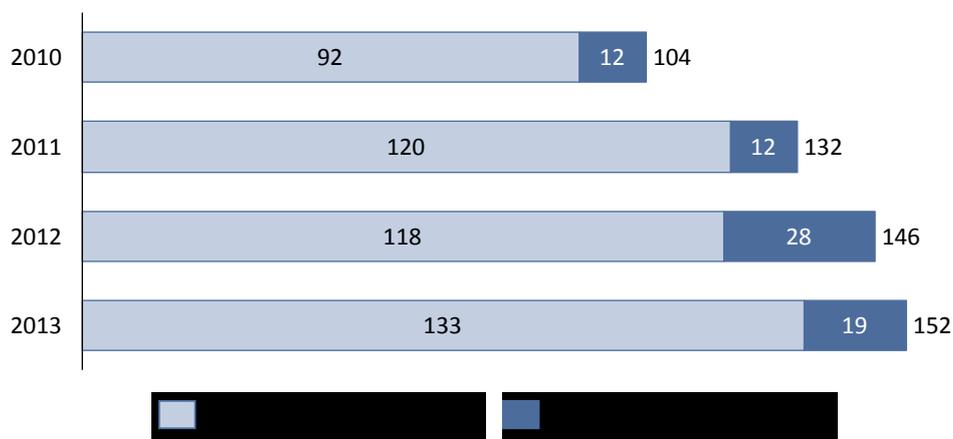
Un acteur supplémentaire, AMP, est actif sur le marché de la distribution des abonnements en magasin, ainsi que la distribution des articles de presse au numéro. Les revenus et les volumes de cet acteur ne sont pas inclus dans le périmètre ci-dessus, car leur décomposition entre quotidiens et périodiques n'est pas connue.

## 4. Investissements et emploi des activités postales

### 4.1. Investissements dans le secteur postal

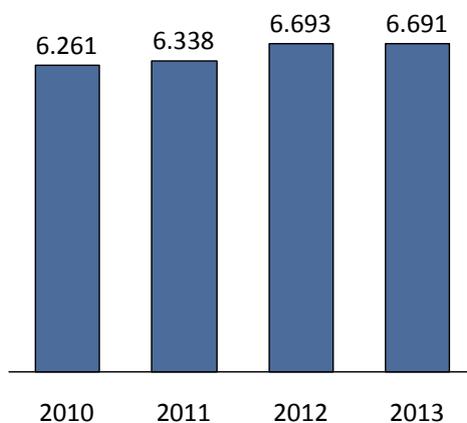
En 2013, 152 millions d'euros ont été investis dans le secteur postal par les opérateurs<sup>2</sup>, soit une hausse de 4% par rapport à 2012. Cette hausse des investissements est liée entièrement à la croissance des investissements corporels (infrastructures, équipements, machines de tri, bâtiments) car les investissements incorporels (systèmes d'information, etc.) ont baissé de plus de 30% entre 2012 et 2013.

Figure 16: Investissements dans le secteur postal (M€)



Le volume de courrier par employé du secteur postal se maintient au niveau de 2012, à 6 691 objets traités par employé par mois. Le nombre d'emplois dans le secteur postal en Belgique a diminué au même rythme que le volume de courrier de la poste aux lettres entre 2012 et 2013.

Figure 17: Volume de courrier de la poste aux lettres par employé du secteur postal



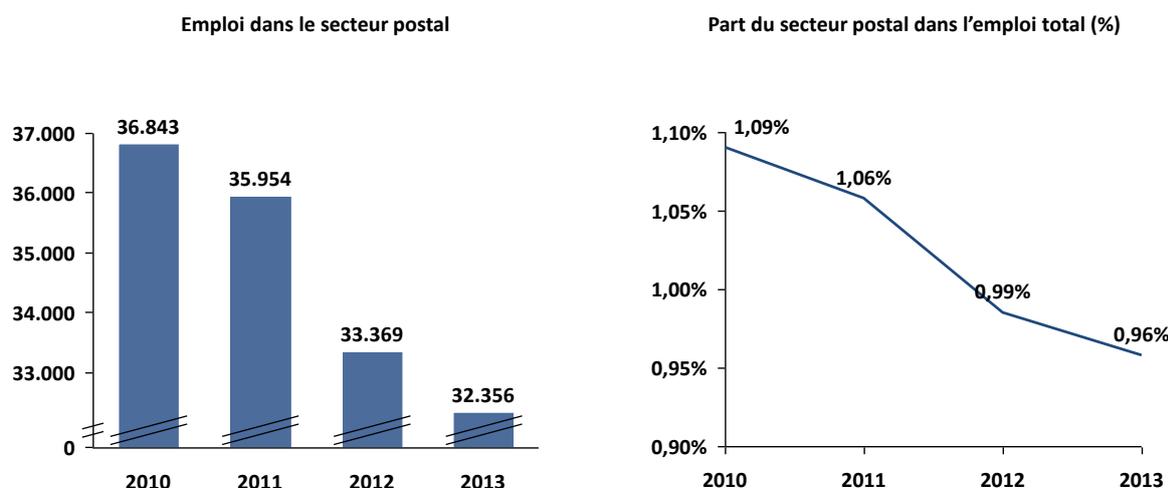
<sup>2</sup> Sauf pour ce qui concerne bpost, le montant des investissements correspond aux évolutions nettes des immobilisations sur 2010 et sur 2011. Il s'agit donc de la formation nette de capital fixe.

## 4.2. Emplois dans le secteur postal

Avec près de 1 000 emplois en moins par rapport à 2012, soit une baisse d'environ 2,6%, la tendance à la baisse du nombre d'emplois directement liés au secteur postal en Belgique se maintient, tout en étant moins forte que la baisse observée entre 2011 et 2012 (-7%).

Avec plus de 32 000 emplois directs, le secteur postal représente encore 0,96% de l'emploi total en Belgique en 2013 contre 0,99% en 2012. Le nombre de salariés des opérateurs alternatifs représente environ 20% de ces emplois.

Figure 18: Indicateurs relatifs aux emplois liés à des activités postales en Belgique



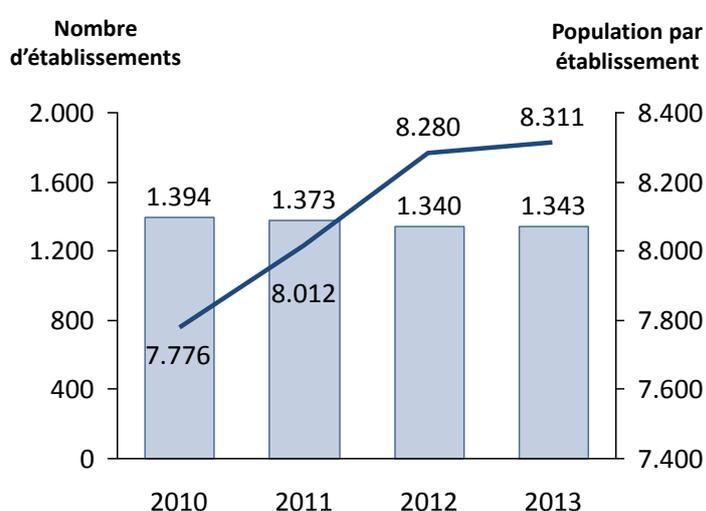
## 5. Qualité de service

### 5.1. Accessibilité des points de service postal

En 2013, 1 343 établissements (bureaux de poste ou points poste) délivrent des services postaux sur l'ensemble du territoire belge, soit 3 points de services supplémentaires par rapport à 2012. La baisse constante du nombre de points de services postaux observée depuis 2010 est ainsi interrompue.

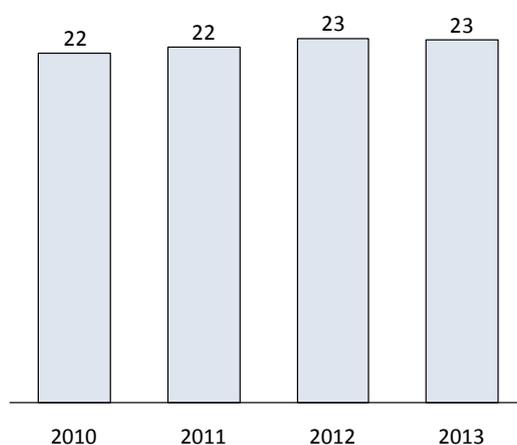
Un unique établissement postal dessert ainsi en moyenne 8 311 personnes en 2013, soit une hausse de 0,3% par rapport à l'année précédente.

Figure 19: Nombre d'établissements postaux en Belgique et population moyenne desservie par établissement



Le nombre de km<sup>2</sup> desservis par un établissement postal reste stable en 2013 par rapport à 2012 et s'établit à 23km<sup>2</sup>.

Figure 20: Superficie couverte par établissement postal (km<sup>2</sup>)

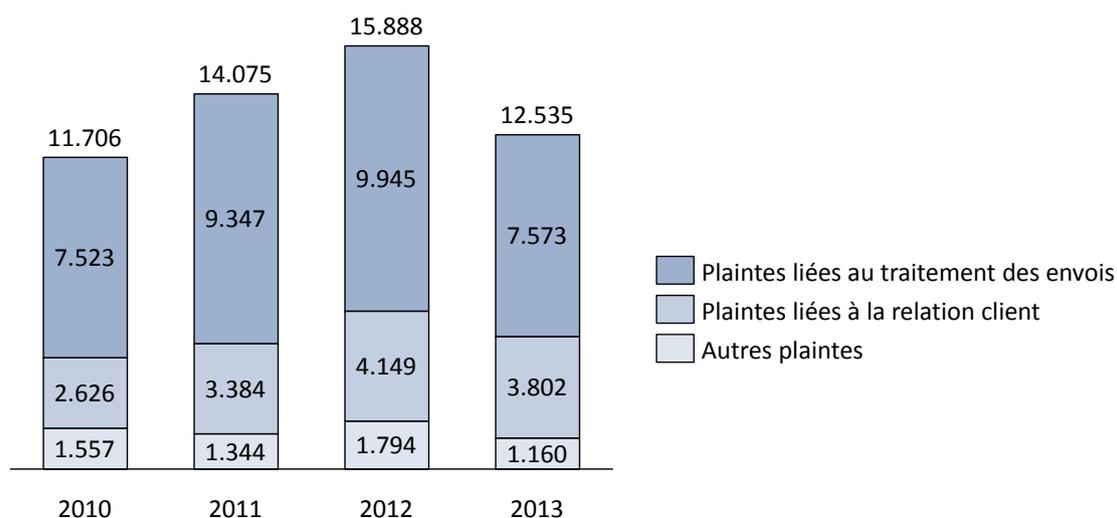


## 5.2. Satisfaction des utilisateurs de services postaux

En 2013, moins de 12 500 plaintes ont été déposées auprès du médiateur pour le secteur postal. Ce volume de plaintes est en forte diminution, de près de 20% par rapport à 2012.

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

Figure 21: Nombre de plaintes déposées auprès du médiateur



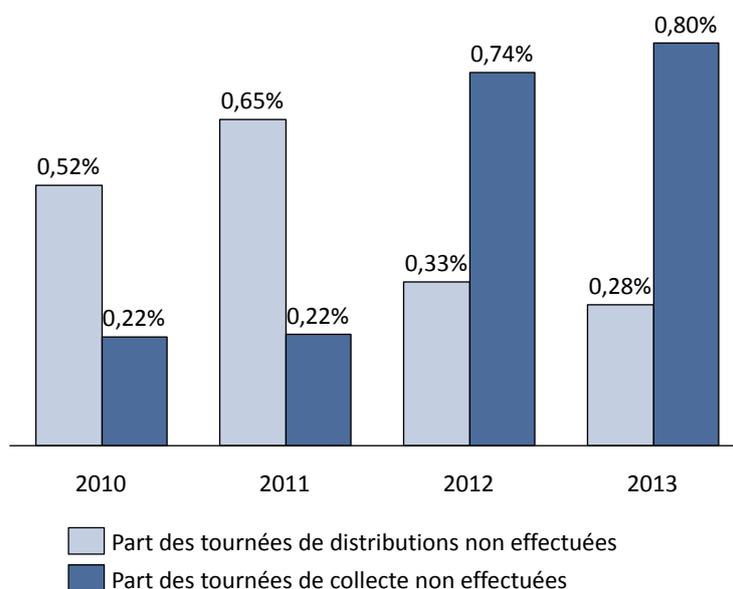
Les plaintes relatives au traitement des envois, qui représentent la catégorie principale de plaintes, concernent majoritairement des erreurs de distribution et la réduction générale du service (distance à parcourir pour rejoindre un bureau de poste ou l'envoi est avisé, heure de distribution variable, etc.). Ces plaintes concernent majoritairement bpost, du fait de sa présence relativement 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.

### 5.3. Continuité des services postaux

La continuité des services de collecte et de distribution reste stable entre 2012 et 2013 : 0,8% des tournées de collecte et 0,28% des tournées de distribution prévues n'ont pas été assurées par bpost en 2013.

Figure 22: Continuité des services de collecte et de distribution du courrier en Belgique

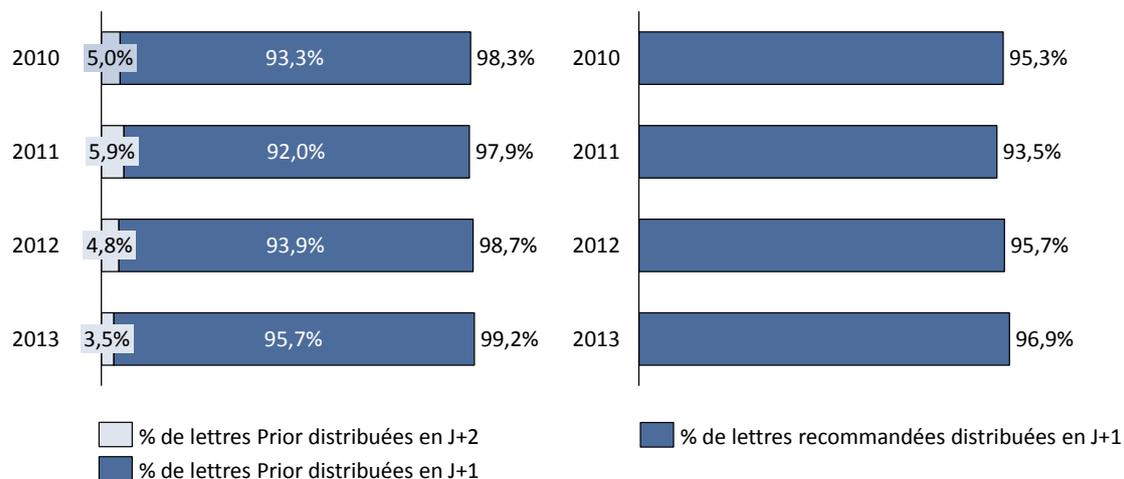


### 5.4. Délais d'acheminement du courrier

Le respect des délais d'acheminement fixés par le contrat de gestion entre bpost et l'Etat 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 2013, 95,7% du volume de courrier égrené intérieur affranchi au tarif Prior a été délivré en J+1, et 99,2% du courrier a été délivré en J+2. Pour ce qui concerne les recommandés, 97% du volume d'envois recommandés a été délivré en J+1.

Figure 23: Pourcentage de lettres Prior et de lettres recommandées délivrées dans les délais



### 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 2013, bpost a ainsi lancé plusieurs projets pilotes :

Sur le segment de la poste aux lettres, bpost a étendu son service RelatioMail, auparavant destiné aux grandes entreprises, aux entreprises de taille moyenne.

Sur le segment des colis, bpost a lancé un projet de livraison des colis le samedi.

Enfin bpost a lancé en 2013 plusieurs projets pilotes concernant le développement de nouveaux services à valeur ajoutée : lecture des compteurs d'eau, assistance des banques dans la lutte contre le blanchiment d'argent, amélioration des conditions d'accès aux crédits bancaires.

## 6. Sources utilisées pour la réalisation 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 2013
- La Banque Nationale de Belgique : centrale des bilans
- ONSS : emploi salarié en Belgique
- Statbel
- SMSPO, rapport annuel 2013
- UPU, postal statistics 2012
- Deutsche Post, international letter prices survey, 2013

## 7. Table des illustrations

Figure 1: Segmentation des activités postales retenues dans le cadre de l'observatoire	5
Figure 2: Les principaux acteurs sur le marché belge de la fourniture de services postaux (en 2013)	6
Figure 3: Evolution consolidée des revenus du secteur postal par segment sur la période 2010-2013 (en M€)	7
Figure 4: Détail des revenus du segment de la poste aux lettres (en M€)	8
Figure 5: Revenus (en M€) et parts de marché du secteur postal entre 2010 et 2013	8
Figure 6: Parts du revenu total du secteur postal détaillées pour les principaux acteurs du secteur postal en 2013	9
Figure 7: Part de l'activité postale dans le PIB de la Belgique	9
Figure 8: Volume mensuel de courrier de la poste aux lettres par travailleur et par habitant en Belgique	10
Figure 9: Part des envois < 50g dans le volume de la poste aux lettres	10
Figure 10: Prix du service lettre Prior < 50g (€)	11
Figure 11: Prix du service lettre standard domestique en Europe (€)	12
Figure 12: Prix 2013 exprimé en parité de pouvoir d'achat (PPA) du service lettre standard domestique en Europe (€)	13
Figure 13: Parts de marché en revenus sur le segment du colis et de l'express	14
Figure 14: Evolution des volumes du segment de la presse aux abonnés (millions d'objet)	15
Figure 15: Evolution des revenus du segment de la presse aux abonnés, hors compensation du SIEG (M€)	16
Figure 16: Investissements dans le secteur postal (M€)	17
Figure 17: Volume de courrier de la poste aux lettres par employé du secteur postal	17
Figure 18: Indicateurs relatifs aux emplois liés à des activités postales en Belgique	18
Figure 19: Nombre d'établissements postaux en Belgique et population moyenne desservie par établissement	19
Figure 20: Superficie couverte par établissement postal (km <sup>2</sup> )	19
Figure 21: Nombre de plaintes déposées auprès du médiateur	20
Figure 22: Continuité des services de collecte et de distribution du courrier en Belgique	21
Figure 23: Pourcentage de lettres Prior et de lettres recommandées délivrées dans les délais	22