

**Communication du Conseil de l'IBPT  
du 27 mars 2026  
concernant  
la consultation publique relative à  
l'offre et à l'utilisation de distributeurs automatiques de  
colis**

**Version non confidentielle**

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction .....	3
2.	Réponses à la consultation publique .....	5
2.1.	Situation actuelle relative à l'offre et à l'utilisation de distributeurs automatiques de colis .....	7
2.1.1	<i>Becom</i> .....	7
2.1.2	<i>bpost</i> .....	7
2.1.3	<i>BPS (Belgium Parcels Service)</i> .....	8
2.1.4	<i>Colis Privé</i> .....	8
2.1.5	<i>CP Research</i> .....	8
2.1.6	<i>GLS</i> .....	9
2.1.7	<i>Mondial Relay</i> .....	9
2.1.8	<i>Service de médiation pour le secteur postal (SMSPO)</i> .....	10
2.1.9	<i>PostNL</i> .....	10
2.1.10	<i>Viavelo</i> .....	11
2.2.	Difficultés au niveau de l'offre et de l'utilisation des distributeurs automatiques de colis .....	11
2.2.1	<i>Becom</i> .....	11
2.2.2	<i>bpost</i> .....	12
2.2.3	<i>BPS (Belgium Parcels Service)</i> .....	12
2.2.4	<i>Colis Privé</i> .....	12
2.2.5	<i>CP Research</i> .....	13
2.2.6	<i>GLS</i> .....	13
2.2.7	<i>Mondial Relay</i> .....	13
2.2.8	<i>PostNL</i> .....	14
2.2.9	<i>Viavelo</i> .....	14
2.3	Propositions et mesures visant à améliorer l'utilisation et l'offre des distributeurs automatiques de colis .....	15
2.3.1	<i>Becom</i> .....	15
2.3.2	<i>bpost</i> .....	16
2.3.3	<i>BPS (Belgium Parcels Service)</i> .....	16
2.3.4	<i>Colis Privé</i> .....	16
2.3.5	<i>CP Research</i> .....	16
2.3.6	<i>GLS</i> .....	17
2.3.7	<i>Mondial Relay</i> .....	17
2.3.8	<i>PostNL</i> .....	18
2.3.9	<i>Viavelo</i> .....	19
3.	Conclusion .....	20

## 1. Introduction

1. Dans son document de [consultation publique](#), l'IBPT esquissait de manière succincte la situation actuelle concernant les distributeurs automatiques de colis Belgique. En effet, le nombre de ces distributeurs a connu une forte augmentation en Belgique au cours de ces dernières années. Fin 2024, l'on dénombrait 1 684 distributeurs automatiques de colis, soit près de dix fois plus qu'il y a six ans<sup>1</sup>. C'est surtout bpost qui a joué un rôle important dans cette croissance. L'opérateur a entamé le déploiement d'un réseau de distributeurs automatiques de colis début 2014 et l'a progressivement étendu. En 2025, bpost a annoncé son intention de poursuivre ses investissements afin d'atteindre 2 500 distributeurs pour la fin de cette même année. D'autres opérateurs tels que DHL Express, Instabee et Mondial Relay ont également installé des distributeurs automatiques de colis, bien que leur réseau soit moins étendu. Par exemple, Mondial Relay disposait déjà d'environ 300 distributeurs et prévoyait d'en installer 500 de plus en 2025.
2. Malgré cette forte croissance, l'utilisation des distributeurs automatiques de colis reste pour le moment relativement limitée. En 2024, près de 81 % des colis étaient encore distribués à domicile, 17 % étaient distribués via des points postaux pourvus en personnel et seulement près de 2 % via des distributeurs automatiques de colis. Bien que l'on note une légère augmentation, l'extension du réseau devance actuellement son utilisation effective. Cela est notamment dû au fait que de nombreux consommateurs préfèrent encore la distribution à domicile ou dans les points de retrait pourvus en personnel. En même temps, les opérateurs tentent de déployer rapidement leur réseau afin d'occuper des emplacements stratégiques, étant donné que les rares emplacements qui sont commercialement attrayants peuvent à terme donner un « first mover advantage ».
3. En termes de répartition, le nombre de distributeurs automatiques de colis en 2024 représente un distributeur par 18,1 km<sup>2</sup> ou pour 7 014 habitants, alors que cinq ans auparavant il s'agissait d'un distributeur par 164,1 km<sup>2</sup>. Pourtant, les distributeurs automatiques de colis se situent encore principalement dans les centres-villes et dans les zones densément peuplées. En parallèle, il existe un réseau étendu de points de services postaux pourvus en personnel : fin 2024, l'on comptait en Belgique 9 685 points de retrait pourvus en personnel, soit une moyenne d'un point par 3,2 km<sup>2</sup> ou pour 1 220 habitants. Bien qu'il existe des propositions pour prévoir légalement au moins un distributeur automatique de colis par commune, l'IBPT estime que cela est prématuré vu l'évolution actuelle du marché et l'utilisation encore limitée des distributeurs automatiques de colis<sup>2</sup>.
4. La VUB avait déjà publié auparavant en 2022, pour le compte du cabinet De Sutter, un rapport d'analyse de marché concernant les réseaux de distributeurs automatiques de colis en Belgique, dont la question centrale était de savoir quel modèle de réseau de distributeurs automatiques de colis en Belgique présentait la plus grande valeur ajoutée sociale et écologique : un réseau ouvert d'un opérateur postal, un réseau ouvert d'un opérateur non postal, différents réseaux fermés, ou un seul réseau semi-ouvert d'un opérateur non postal auquel tous les opérateurs auraient accès.

---

<sup>1</sup> [Communication du 25 novembre 2025 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2024 | IBPT](#)

<sup>2</sup> <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>

5. L'étude de la VUB rejette le concept de distributeurs automatiques de colis totalement ouverts, les différents opérateurs se rendant séparément au même distributeur. Selon les chercheurs, cela entraînerait plus de déplacements de camionnettes, plus de congestion et des émissions accrues – surtout s'il n'existe pas d'obligations supplémentaires concernant le transport sans émission. En outre, un tel système serait moins efficace. L'étude confirme donc que les acteurs du secteur logistique se montrent réticents à l'idée d'un réseau de distributeurs entièrement ouvert, partagé ou neutre.
  
6. Parallèlement, l'étude de la VUB révèle un intérêt pour un modèle semi-ouvert. Dans le cadre de ce système, les distributeurs automatiques de colis sont neutres ou communs, mais les opérateurs doivent d'abord fournir leurs colis de manière centrale à une seule partie. Celle-ci se charge ensuite du « last mile » depuis un hub en périphérie de la ville vers les distributeurs automatiques de colis. Selon l'étude, ce modèle présente divers avantages : il permet une consolidation maximale des livraisons, il favorise la durabilité, il limite l'utilisation de l'espace et il permet de réduire considérablement le nombre de kilomètres parcourus par les véhicules. De plus, un tel système serait plus facile à piloter sur le plan stratégique, par exemple en termes de livraisons sans émissions ou de créneaux horaires de livraison.
  
7. Les chercheurs indiquent qu'un acteur public ou un concessionnaire est le mieux placé pour assumer le rôle de gestionnaire d'un tel hub ou système. Ils soulignent également que la mise en œuvre est complexe tant d'un point de vue juridique qu'organisationnel et qu'elle ne verra probablement pas spontanément le jour par le biais du marché. Selon l'étude, une intervention publique et une politique d'accompagnement sont nécessaires. On peut notamment penser, à cet égard, à des mesures telles que la suppression progressive de la livraison gratuite à domicile, l'obligation de proposer des options de livraison durables lors des achats en ligne, l'octroi de concessions pour l'exploitation de hubs, ainsi qu'une réglementation de l'utilisation de l'espace et une distribution sur le « last mile » sans émission.

## 2. Réponses à la consultation publique

8. La présente consultation publique de l'IBPT a pour objectif de récolter le point de vue des parties prenantes en 2026 sur le développement, l'utilisation et la régulation des distributeurs automatiques de colis en Belgique. Elle ne concerne pas uniquement les opérateurs postaux et les fournisseurs de distributeurs automatiques de colis, mais aussi les autres parties concernées telles que les pouvoirs publics, les organisations de consommateurs, les administrations locales, les partenaires immobiliers et de détail, ainsi que les autres acteurs impliqués par cette infrastructure ou qui en subissent l'impact.
9. En esquissant les aspects économiques, géographiques et juridiques, puis en formulant des questions ciblées, l'IBPT souhaite obtenir un aperçu complet de la situation actuelle, des points problématiques rencontrés et des améliorations possibles. Les contributions obtenues serviront à soutenir le traitement de dossiers réglementaires concrets et/ou l'élaboration de politiques et d'avis à l'intention du législateur ou des décideurs politiques.
10. La présente consultation publique s'est tenue du 15 décembre 2025 au 13 février 2026.
11. Les contributions suivantes ont été reçues (11) : Becom, bpost, Belgium Parcels Service (BPS), Colis Privé, CP Research, DHL Express, Mondial Relay, GLS, Service de médiation pour le secteur postal (SMSPO), PostNL et Viavelo.
12. DHL eCommerce Belgique est une entreprise exclusivement X2B et indique que les distributeurs automatiques de colis ne font pas partie des services fournis à ses clients. L'entreprise répond toutefois qu'elle n'est pas directement confrontée aux évolutions en la matière.
13. La consultation publique posait des questions aux répondants concernant 3 aspects :
  - a) Questions visant à dresser un état des lieux en matière d'offre et d'utilisation de distributeurs automatiques de colis :
    - 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 ?
    - 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 de retrait pourvus en personnel) ?
    - 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 fournisseurs de distributeurs automatiques de colis ?
    - Comment évoluera, selon vous, l'utilisation des réseaux de distributeurs automatiques de colis en Belgique dans les cinq années à venir ?
    - 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 ?
  - b) Questions visant à déterminer les difficultés rencontrées dans la mise à disposition et l'utilisation de distributeurs automatiques de colis :

- 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) ?
  - 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 ?
  - 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 (et de partenaires par exemple en raison de l'existence de contrats exclusifs) ou d'espace public limité ?
  - Quels problèmes les consommateurs rencontrent-ils, selon vous, lors de l'utilisation de distributeurs automatiques de colis (par exemple, accessibilité et disponibilité, désagrément en raison de la concentration de tous les fournisseurs de distributeurs automatiques de colis aux mêmes endroits très fréquentés, convivialité (numérique), informations destinées aux utilisateurs, communication, suivi en cas de problèmes, etc.) ?
- c) Questions axées sur les propositions et les mesures visant à améliorer l'utilisation et l'offre des distributeurs automatiques de colis
- 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 ?
  - 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 ?
  - 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 ?

## **2.1. Situation actuelle relative à l'offre et à l'utilisation de distributeurs automatiques de colis**

### **2.1.1 Becom**

14. L'offre de distributeurs automatiques de colis en Belgique est en nette augmentation, en particulier dans les centres urbains et emplacements stratégiques. De plus en plus d'acteurs installent des distributeurs dans les rues et, outre les fournisseurs existants, au moins deux autres fournisseurs de services de livraison de colis préparent le lancement de leur propre réseau. La répartition des fournisseurs reste provisoirement concentrée dans les zones densément peuplées.
15. En ce qui concerne l'utilisation, les consommateurs belges utilisent de plus en plus les distributeurs automatiques de colis, bien que le choix dépende de divers facteurs. La proximité est un facteur décisif : les distributeurs à une distance de marche ou à des emplacements stratégiques sont privilégiés. L'accessibilité 24h/24 et 7 jours sur 7 joue un rôle important. Lorsque la distance, la facilité d'utilisation ou un bon emplacement font défaut, les consommateurs sont plus prompts à se désintéresser. En outre, il est important que les utilisateurs ne puissent pas uniquement enlever leurs colis, mais aussi les envoyer ou les renvoyer via le distributeur. Il peut exister des différences entre les fournisseurs au niveau de la prestation de services et de la facilité d'utilisation.
16. L'on s'attend au cours des cinq prochaines années à une poursuite de la croissance de l'utilisation. Les jeunes ont une opinion nettement plus positive des distributeurs automatiques de colis, ce qui favorise la croissance. De plus, le nombre de distributeurs automatiques augmentera et leur implantation sera plus intelligente et mieux intégrée, ce qui augmente encore la facilité d'utilisation.
17. L'offre de livraison via des distributeurs automatiques de colis est de plus en plus considérée comme une nécessité pour atteindre certains groupes cibles. Le système contribue à la diminution du trafic dans les centres-villes et peut, moyennant une courte distance de marche, avoir un impact positif en matière de durabilité. Cette tendance devrait s'accroître dans les années à venir, notamment grâce à l'attitude positive des jeunes générations.

### **2.1.2 bpost**

18. Le segment de la distribution de colis, principalement porté par l'e-commerce, est très concurrentiel. Selon l'observatoire postal 2024 de l'IBPT, le nombre d'envois express et de colis a presque été multiplié par six entre 2010 et 2024, atteignant 408 millions d'unités en 2024. L'on dénombre une vingtaine d'acteurs importants actifs dans la livraison sur le dernier kilomètre en Belgique, créant ainsi un marché dynamique et innovant. Les distributeurs automatiques de colis sont l'une des nombreuses options de livraison offertes par les entreprises postales, outre la livraison à domicile, les points de service et d'autres solutions innovantes telles que les boîtes de colis partagées ou individuelles.
19. Fin 2025, bpost disposait d'un large réseau de 656 bureaux de poste, 676 points poste, près de 800 points colis et plus de 2 500 distributeurs automatiques de colis répartis sur l'ensemble du

territoire national. bpost ambitionne de disposer de 4 500 distributeurs automatiques de colis d'ici fin 2029. Ce réseau est graduellement étendu sur la base de la demande des utilisateurs et de l'utilisation des machines. Outre bpost, d'autres acteurs internationaux tels que Mondial Relay, Vinted GO, DPD, PostNL, DHL Express et Instabee investissent également dans le développement de leurs propres réseaux de distributeurs automatiques de colis.

20. Bien que l'on note une augmentation de l'utilisation des distributeurs automatiques de colis, la livraison à domicile reste l'option la plus populaire. Selon l'observatoire postal 2024 de l'IBPT, seulement 2 % des colis ont été distribués par le biais de distributeurs automatiques de colis en 2024, tandis que 81 % ont été livrés à domicile et 17 % ont été remis dans un point de service pourvu en personnel. [CONFIDENTIEL]
21. L'utilisation des distributeurs automatiques de colis en Belgique devrait continuer à croître au cours des cinq prochaines années, en phase avec la croissance générale du marché des colis et la tendance européenne à l'augmentation des livraisons dites « out of home » (hors domicile). Toutefois, bpost souligne que la distribution par le biais de distributeurs automatiques de colis n'est que l'une des nombreuses options et n'est pas nécessaire pour atteindre tous les consommateurs, étant donné qu'il existe des alternatives telles que la livraison à domicile, les points de services et d'autres solutions innovantes.

### **2.1.3 BPS (Belgium Parcels Service)**

22. BPS plaide en faveur de plus de distributeurs automatiques de colis pour les utilisateurs, afin de réduire le nombre de « delivery failures » à domicile.

### **2.1.4 Colis Privé**

23. La présence des distributeurs automatiques de colis ne fera qu'augmenter, tandis que l'espace disponible pour les nouveaux acteurs ne fait que diminuer. Cela débouchera sur des solutions d'installation innovantes, ce qui profitera en fin de compte au consommateur final. Le système est rapide et le consommateur ne doit pas tenir compte d'heures d'ouverture. Les points de retrait pourvus en personnel ou classiques continueront naturellement d'être privilégiés par certaines tranches d'âge. La disponibilité des distributeurs automatiques de colis (24/7 par rapport aux heures d'ouverture généralement plus limitées des points pourvus en personnel) joue un rôle important en matière de facilité d'utilisation. En outre, la sécurité lors de l'enlèvement d'un colis a également une influence, par exemple lorsqu'un distributeur se trouve dans un parking éloigné ou déserté.
24. L'offre de distributeurs automatiques de colis connaîtra une forte croissance. Le défi consistera à travailler avec des réseaux ouverts, plutôt que chaque transporteur déploie son propre réseau de distributeurs automatiques qui ne sont même pas remplis à moitié. Étant donné que la clientèle est très variée, nous voulons offrir à nos clients la liberté de choix. Nous estimons également que les points de retrait pourvus en personnel restent nécessaires afin d'atteindre certains groupes cibles.

### **2.1.5 CP Research**

25. La Belgique enregistre une forte croissance des distributeurs automatiques de colis, mais reste en retrait en termes de densité par rapport à des pays leaders tels que la Pologne. Fin 2024, la Belgique comptait environ 1 684 distributeurs (environ 1,4 pour 10 000 habitants). Le

déploiement est fortement concentré dans les zones urbaines telles que Bruxelles, Anvers, Gand et Louvain, tandis que les régions rurales restent insuffisamment desservies.

26. Malgré la croissance, la distribution à domicile reste dominante (environ 81 % des distributions). Seulement environ 2 % des volumes passent par les distributeurs automatiques de colis, souvent après l'échec d'une distribution à domicile. Il ne s'agit alors pas d'un choix conscient du consommateur. Le prix (réductions de 1 à 2 €), la proximité et la facilité d'utilisation sont des facteurs déterminants pour l'adoption. Dans les zones rurales, les suppléments élevés (« Out of Delivery Area ») jouent également un rôle.
27. Le marché est caractérisé par des réseaux propriétaires fragmentés sans interopérabilité. Les différents opérateurs utilisent leurs propres applications et systèmes, ce qui renforce les obstacles à l'utilisation. Le modèle actuel est donc en pleine croissance, mais encore peu intégré et structurellement fragmenté.

#### **2.1.6 GLS**

28. Le réseau de distributeurs automatiques de colis en Belgique est principalement dominé par bpost. Selon GLS, ce réseau présente une bonne dispersion géographique et est développé de manière qualitative. D'autres acteurs, tels que Mondial Relay, possèdent un réseau plus limité, souvent concentré à des endroits spécifiques (par ex. stations-service). GLS ne dispose pas de son propre réseau de distributeurs automatiques de colis en Belgique, mais utilise celui de bpost. À l'échelle internationale, GLS Group investit dans ses propres distributeurs automatiques de colis (dans six pays européens). Toutefois, un projet pilote en Belgique a été mis en suspens.
29. La distribution à domicile reste l'option la plus populaire en Belgique. La livraison dans un point de retrait pourvu en personnel ou parcelshop est en deuxième position. La livraison via les distributeurs automatiques de colis n'occupe que la troisième marche du podium. GLS s'attend toutefois à ce que l'utilisation des distributeurs automatiques de colis connaisse une forte croissance au cours des cinq prochaines années. Cela s'inscrit dans une évolution plus large vers les livraisons « Out Of Home » (OOH), stimulée par : l'accessibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, la facilité d'utilisation, l'absence de temps d'attente, la durabilité, les innovations technologiques (par ex. systèmes sans étiquette, meilleure sécurité). Selon GLS, les distributeurs automatiques de colis ne s'adressent pas à un groupe cible spécifique, mais sont pertinents pour l'ensemble du segment B2C. Cependant, des enquêtes montrent que ce sont surtout les jeunes générations qui préfèrent les distributeurs automatiques de colis.

#### **2.1.7 Mondial Relay**

30. Le marché des distributeurs automatiques de colis connaît une croissance rapide en Belgique, principalement due aux forces du marché, à la concurrence et à la demande croissante des consommateurs de solutions de livraison hors domicile (« out-of-home » ou OOH). La Belgique compte actuellement près de 3 000 sites dotés d'un distributeur automatique de colis (environ 1 distributeur pour 4 000 habitants), ce qui montre encore un potentiel de croissance par rapport à des marchés plus matures comme la France, où la densité est environ 40 % plus élevée. De plus, la Belgique connaît une forte adoption de l'e-commerce, soutenant ainsi la poursuite de l'expansion.
31. InPost (société mère de Mondial Relay) a démontré dans plusieurs pays d'Europe qu'une densité élevée, une expérience utilisateur numérique forte et un service fiable entraînaient un glissement

de la distribution à domicile et dans les points de retrait pourvus en personnel vers les distributeurs automatiques de colis. En Pologne, environ 60 % des colis B2C/C2C sont aujourd'hui distribués en dehors du domicile, principalement via les distributeurs automatiques de colis. Fin 2025, Mondial Relay exploitait en Belgique 860 Points Relais® et 450 distributeurs automatiques de colis, répartis dans les 43 arrondissements administratifs, avec une extension prévue, surtout en Flandre. L'objectif est d'offrir à chaque citoyen un accès à un distributeur automatique à une distance de marche de 3 à 5 minutes, ce qui augmentera considérablement l'utilisation et contribuera à des livraisons plus durables.

32. L'utilisation des distributeurs automatiques de colis en Belgique est encore en pleine croissance, mais celle-ci est continue. L'expérience internationale démontre que, dès qu'une masse critique est atteinte en termes de densité et de qualité, les consommateurs adoptent massivement les distributeurs automatiques grâce à leur accessibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, leur facilité d'utilisation, leur prévisibilité et leur sécurité. Les facteurs importants pour le choix des consommateurs sont la densité du réseau (le facteur principal), la qualité du service, l'expérience utilisateur numérique (applications et notifications en temps réel), le prix, la durabilité et la disponibilité en tant qu'option de livraison dans les boutiques en ligne.
33. L'on s'attend dans les cinq prochaines années à une forte poursuite de la croissance, avec un glissement clair des points de retrait pourvus en personnel et, en partie, de la livraison à domicile vers les distributeurs automatiques de colis. L'innovation et l'expansion continueront d'être soumises aux forces du marché. Une régulation excessive comme une obligation d'installer un distributeur automatique de colis par commune dans le cadre du service universel peut perturber les incitations à investir et la dynamique concurrentielle.
34. Les distributeurs automatiques atteignent un large public et offrent des avantages supplémentaires pour les personnes à mobilité réduite via des compartiments accessibles et des systèmes d'ouverture numériques. Dans un contexte de baisse des volumes de courrier, les distributeurs automatiques peuvent également jouer un rôle complémentaire pour les envois (recommandés), grâce à une efficacité accrue, des coûts réduits et une meilleure traçabilité, même dans les zones moins densément peuplées.
35. Dans l'ensemble, le marché belge ne présente aucun signe de défaillance : les investissements et l'expansion se font sur la base d'incitations commerciales et de la demande des consommateurs, la concurrence stimulant le développement.

#### **2.1.8 Service de médiation pour le secteur postal (SMSPO)**

36. [CONFIDENTIEL]

#### **2.1.9 PostNL**

37. Les distributeurs automatiques de colis sont un élément permanent et essentiel de la livraison de colis hors domicile (« out-of-home », ci-après dénommée « OOH »). En Belgique, la distribution OOH connaît actuellement une adoption plus lente que dans les pays voisins. Cette évolution correspond à la croissance relativement plus lente de l'e-commerce en général dans notre pays. À plus long terme, cependant, l'adoption connaîtra une accélération, car le marché de l'e-commerce continue de croître.

38. L'utilisation du réseau actuel serait plus élevée qu'aujourd'hui si d'autres entreprises de livraison de colis bénéficiaient d'un accès équitable. L'adoption serait également plus élevée si les consommateurs pouvaient faire livrer les colis de différentes entreprises de livraison de colis dans le même distributeur automatique de colis.
39. On constate une forte évolution du comportement des consommateurs, pour qui la facilité de collecter ou de renvoyer un colis au moment qui leur convient le mieux devient de plus en plus importante. Cette facilité jouera également un rôle important dans la poursuite de l'adoption des distributeurs automatiques de colis en Belgique.

#### **2.1.10 Viavelo**

40. Selon Viavelo, il y a suffisamment de distributeurs automatiques de colis, mais leur utilisation reste pour le moment limitée. Pour de nombreux Belges, ces distributeurs sont encore relativement nouveaux et n'ont acquis une plus grande notoriété que récemment, notamment grâce à des campagnes médiatiques. Les consommateurs restent souvent attachés aux modes de livraison qui leur sont familiers, ce qui fait que les nouveaux flux de livraison ne s'imposent que progressivement.
41. Les distributeurs automatiques de colis sont surtout considérés comme utiles par les personnes qui ne sont pas chez elles pendant la journée et qui ne disposent pas d'un lieu de livraison sûr. Pour les consommateurs habitant à proximité d'un distributeur, un avantage en termes de prix peut être un incitant à choisir cette solution. Pour ceux qui habitent plus loin, le temps et les frais de déplacement supplémentaires ont toutefois leur importance. Il existe également des obstacles tels que les doutes quant à la fiabilité (pannes techniques, codes erronés, colis manquants).
42. L'utilisation devrait augmenter à mesure que le réseau continue à se développer et à s'intégrer davantage dans les processus logistiques existants et la procédure de check-out des boutiques en ligne. Toutefois, les distributeurs automatiques de colis ne sont pas indispensables au fonctionnement du marché, puisque la livraison à domicile classique et les points poste fonctionnent efficacement depuis des années.

## **2.2 Difficultés au niveau de l'offre et de l'utilisation des distributeurs automatiques de colis**

### **2.2.1 Becom**

43. En tant que fédération du commerce électronique, Becom n'a aucune expérience opérationnelle directe avec les distributeurs automatiques de colis et ne dispose donc d'aucune information sur les accords contractuels spécifiques entre les fournisseurs de services de livraison de colis. Becom constate que de plus en plus de solutions B2B sont déployées à l'intention de ses membres, détaillants et commerçants. Dans ce contexte, les distributeurs automatiques de colis sont utilisés de manière stratégique, notamment pour les livraisons de nuit et les flux logistiques internes (B2B).
44. Becom reconnaît que les meilleurs endroits sont rares et souvent situés dans le domaine public. C'est pourquoi Becom plaide en faveur d'une politique d'octroi de permis ou de concessions équitable et équilibrée, sans distinction entre les fournisseurs de services de livraison de colis.

Becom pense qu'à mesure que l'implantation deviendra plus intelligente et que les consommateurs s'habitueront à ces lieux plus intelligents, les attentes augmenteront.

45. La principale préoccupation aujourd'hui reste la répartition insuffisante des distributeurs automatiques. De plus, de nombreux appareils se trouvent dans un même type de lieux très fréquentés, ce qui n'est pas la même chose que d'être implantés dans des lieux intelligemment intégrés, obligeant ainsi les consommateurs à se déplacer régulièrement plus loin et/ou à se rendre dans des endroits où ils ne se rendraient pas autrement. Il n'en reste pas moins que dans les zones moins urbaines, l'offre est faible, voire inexistante.
46. La facilité d'utilisation et la convivialité numérique des appareils doivent être davantage affinées. Ainsi, les consommateurs sont parfois confrontés à des interfaces illogiques ou peu claires, avec des menus ou des boutons difficiles à reconnaître. Les instructions affichées par le distributeur ne sont pas toujours suffisamment complètes ou claires, en particulier pour les utilisateurs moins familiarisés avec le numérique. En cas de problèmes techniques, il n'y a en outre aucun interlocuteur sur place, ce qui oblige les consommateurs à faire appel à un service clientèle ou à une application, un processus qui n'est pas toujours rapide ni transparent. Les personnes âgées ou moins familiarisées avec les opérations numériques trouvent l'utilisation parfois complexe, par exemple le fait de scanner des codes ou d'utiliser des applications. Enfin, des obstacles physiques sont parfois signalés, comme des distributeurs installés trop haut ou un éclairage insuffisant le soir.

### **2.2.2 bpost**

47. bpost ne rencontre actuellement aucun problème en termes d'accès aux distributeurs automatiques de colis. Si nécessaire, l'entreprise peut faire appel à la disposition légale qui régit l'accès aux infrastructures postales, incluant les distributeurs automatiques de colis. bpost rencontre des difficultés au niveau de la gestion de la capacité des distributeurs automatiques de colis, principalement en raison de variations liées aux saisons et à l'utilisation.
48. bpost ne rencontre pas de problème majeur à trouver des lieux adéquats pour l'installation de nouveaux distributeurs automatiques de colis, grâce à la disponibilité d'espaces privés tels que les supermarchés et les centres commerciaux. Bien que les investissements soient considérables, ils ne constituent pas un obstacle insurmontable vu le rendement attendu.
49. bpost ne voit pas de problèmes majeurs pour les consommateurs en ce qui concerne l'utilisation des distributeurs, car ils peuvent eux-mêmes choisir leur lieu de prédilection. Le principal problème réside toutefois dans la saturation des distributeurs automatiques, qui peut nuire à l'expérience utilisateur en raison des retards ou des détours.

### **2.2.3 BPS (Belgium Parcels Service)**

50. BPS ne rencontre aucun problème d'accès, mais bien des problèmes techniques, par exemple pour le stockage d'envois sous température contrôlée.

### **2.2.4 Colis Privé**

51. Colis Privé bénéficie d'une intégration avec Mondial Relay et a ainsi accès à son réseau de distributeurs automatiques de colis. Les problèmes techniques ne sont pas toujours résolus

directement, des colis pouvant ainsi être bloqués dans les distributeurs pendant une longue période. De plus, les distributeurs automatiques de colis sont souvent installés à l'extérieur et sont plus sensibles à l'usure, ce qui peut influencer la fiabilité et causer du stress inutile dans le chef des utilisateurs finaux.

#### **2.2.5 CP Research**

52. La gestion de la capacité représente le principal défi opérationnel. Lors de périodes de pic, les distributeurs sont rapidement saturés. De longs délais de conservation (« dwell times »), lors desquels les colis restent plusieurs jours dans un casier, limitent la rotation et l'efficacité. La Belgique affiche des délais de retrait moyens plus longs que dans les pays voisins.
53. Les procédures administratives et limitations au niveau des infrastructures constituent un frein à l'expansion. Les procédures d'octroi de permis ne sont pas uniformes et peuvent prendre entre 6 et 12 mois. Les connexions au réseau électrique provoquent également des ralentissements. En outre, les contrats exclusifs concernant les meilleurs endroits limitent l'accès pour les nouveaux acteurs.
54. L'accessibilité constitue un point d'attention supplémentaire. La directive (UE) 2019/882, dite « European Accessibility Act » (applicable depuis le 28 juin 2025), prévoit que des distributeurs automatiques de colis doivent être accessibles pour les personnes présentant une incapacité. De nombreuses installations existantes ne sont pas entièrement conformes à cette exigence (par exemple, hauteur de l'écran ou absence de fonctionnalité audio), ce qui nécessite des adaptations.
55. En résumé, les points problématiques sont principalement d'ordre pratique et réglementaire, plutôt que la conséquence de défaillances fondamentales du marché.

#### **2.2.6 GLS**

56. [CONFIDENTIEL]
57. [CONFIDENTIEL]
58. [CONFIDENTIEL]
59. Selon GLS, les consommateurs rencontrent les problèmes suivants : problèmes de capacité (le distributeur choisi est plein, ce qui entraîne des retards), distributeurs hors ligne ou endommagés, interface utilisateur complexe ou insuffisamment claire, informations insuffisantes ou tardives en cas de problème, densité trop faible des distributeurs, grands colis qui ne rentrent pas dans les distributeurs.

#### **2.2.7 Mondial Relay**

60. Les opérateurs axés sur les distributeurs automatiques de colis tels qu'InPost et Mondial Relay n'éprouvent aucun problème structurel en matière d'accès aux distributeurs automatiques de colis, étant donné qu'ils développent et gèrent leur propre infrastructure. Ce modèle intégré permet de contrôler totalement la qualité, la sécurité, la capacité et la fiabilité, ainsi que de garantir un service continu de bout en bout.

61. En ce qui concerne la qualité et la capacité, la gestion de la capacité est un point d'attention permanent, principalement dans les lieux très fréquentés et pendant les périodes de pic. Les opérateurs efficaces ajustent dynamiquement l'offre et la demande en optimisant la taille des compartiments, en augmentant les sites et en assurant une surveillance en temps réel. L'obligation de partage d'infrastructures entre plusieurs opérateurs peut augmenter cette complexité, troubler les responsabilités et entraîner une concurrence pour des capacités limitées à des emplacements stratégiques. Toutefois, l'expérience acquise sur des marchés plus matures montre qu'il existe un potentiel suffisant pour parvenir, grâce à la concurrence, à un niveau d'infrastructure adéquat, sans que la disponibilité à long terme ne pose de problème structurel.
62. Lors du développement d'un réseau propre, les procédures administratives, les contraintes spatiales et les règles d'octroi de permis divergentes constituent le défi principal, en particulier dans les centres urbains. En Belgique, tout comme en France, l'extension peut être ralentie par des cadres urbanistiques complexes et un espace public limité. Des règles claires, prévisibles et harmonisées pour l'utilisation de l'espace public pourraient accélérer le déploiement. L'on préconise des procédures d'attribution transparentes et une publication ouverte lorsque des emplacements publics sont mis à disposition, afin que tous les opérateurs puissent concourir à armes égales. L'installation obligatoire d'un distributeur automatique de colis par commune par le prestataire du service universel peut, en revanche, limiter l'accès aux meilleurs emplacements et décourager les investissements privés.
63. Pour les consommateurs, les problèmes éventuels surviennent principalement à un stade précoce de développement des réseaux. Les points sensibles potentiels sont la disponibilité limitée dans les lieux très fréquentés, les compartiments qui se remplissent rapidement, les restrictions de taille pour les colis ou les obstacles pour les utilisateurs moins familiarisés avec le numérique. L'accessibilité physique (par ex. des distributeurs installés trop haut) peut également être un point d'attention. Sur des marchés plus matures, ces problèmes disparaissent en grande partie grâce aux économies d'échelle, à l'amélioration de l'expérience utilisateur, à des conceptions inclusives, à des applications performantes et à une communication active avec les clients.
64. En résumé, les principaux défis ne résident pas dans des défaillances structurelles du marché, mais dans des aspects pratiques tels que la gestion des capacités, l'accès à des sites appropriés et les exigences administratives. Selon la vision du marché, ces obstacles peuvent être surmontés grâce à la concurrence, aux investissements et à une réglementation claire et neutre sur le plan technologique qui garantit des conditions de concurrence équitables.

### **2.2.8 PostNL**

65. Des conditions similaires et équitables pour tous les acteurs du marché sont essentielles pour un fonctionnement sain du marché et des conditions d'activité attrayantes. Concrètement, pour le déploiement des distributeurs automatiques de colis, cela signifie que toutes les entreprises de livraison de colis doivent avoir accès aux permis et aux emplacements stratégiques dans des conditions identiques. Lorsque le marché fonctionne bien, une intervention des pouvoirs publics n'est pas nécessaire. Toutefois, ce n'est pas le cas aujourd'hui.

### **2.2.9 Viavelo**

66. Viavelo n'a actuellement qu'une faible implication opérationnelle directe, mais constate néanmoins quelques points problématiques importants. Pour le prestataire de services de

livraison de colis, la livraison à domicile peut être plus rentable que la livraison via un distributeur automatique, surtout si des frais supplémentaires sont portés en compte.

67. Il existe en outre de l'incertitude quant à la disponibilité de compartiments adéquats pour différents formats de colis. Les incertitudes quant à la rentabilité du système constituent également un obstacle à l'adoption.
68. Du point de vue des consommateurs, les déplacements supplémentaires sont perçus comme un inconvénient, surtout lorsque l'on ne passe pas à proximité d'un distributeur automatique lors des trajets quotidiens. De plus, un smartphone ou une application spécifique est souvent nécessaire, ce qui n'est pas évident pour tout le monde. Selon Viavelo, les problèmes techniques réguliers sapent également la fiabilité du système.

## **2.3 Propositions et mesures visant à améliorer l'utilisation et l'offre des distributeurs automatiques de colis**

### **2.3.1 Becom**

69. L'utilisation des distributeurs automatiques de colis peut être rendue plus attrayante pour les prestataires de services postaux en misant sur des réseaux partagés et des accords clairs et équitables en matière d'accès et de tarifs. Un modèle sur la base duquel les distributeurs sont accessibles à plusieurs parties selon le principe du « premier arrivé, premier servi » peut fonctionner, à condition que le modèle économique de l'exploitant reste viable et que ses propres services ne soient pas compromis. Toutefois, l'ouverture des distributeurs est un exercice d'équilibre délicat sur un marché concurrentiel. Un modèle d'infrastructure indépendant, comparable à la séparation entre Infrabel et la SNCB, dans lequel une partie gère exclusivement les distributeurs automatiques sans livrer elle-même les colis, pourrait théoriquement offrir une solution, mais semble aujourd'hui difficile à mettre en œuvre.
70. Pour les consommateurs, la plus grande valeur ajoutée réside dans un réseau au sein duquel ils peuvent toujours avoir accès au distributeur automatique de colis le plus proche, quelle que soit l'entreprise de livraison de colis. Comme le montre la loi d'Harold Hotelling<sup>3</sup> sur la concurrence spatiale, les prestataires se concentrent souvent dans les mêmes endroits, alors qu'une meilleure répartition et une meilleure coordination amélioreraient justement la facilité d'utilisation. C'est la raison pour laquelle les normes technologiques partagées, les systèmes de scanning et de communications uniformes et l'interopérabilité sont cruciaux. En outre, les distributeurs automatiques de colis doivent être intégrés de manière intelligente dans un cadre urbain plus large : grâce à une politique d'implantation claire, une connexion avec les micro-hubs, des réseaux de vélos cargo et des zones zéro émission, et à une intégration dans les initiatives commerciales et circulaires locales telles que le click&collect et les points de retour. En surveillant systématiquement leur impact sur la mobilité, l'économie et l'utilisation, les distributeurs automatiques de colis peuvent devenir un maillon à part entière de la logistique urbaine durable.
71. En ce qui concerne la réglementation, il est important que l'obligation d'obtention de permis et les éventuelles concessions, surtout sur le domaine public, suivent des règles transparentes et égales. Les marchés publics peuvent faire office de lignes directrices générales à cet égard. Un

---

<sup>3</sup> La loi d'Hotelling en matière de concurrence spatiale explique que des entreprises concurrentes, qui souhaitent maximiser leurs parts de marché, s'établissent souvent à proximité l'une de l'autre – tout en se concentrant sur des lieux très fréquentés similaires – au lieu de se disperser afin de maximiser la satisfaction de la clientèle et l'offre.

cadre réglementaire plus spécifique n'est pas particulièrement nécessaire, mais des procédures claires et uniformes sont essentielles afin d'offrir une sécurité juridique et de permettre un déploiement équilibré des réseaux.

### **2.3.2 bpost**

72. bpost insiste sur le fait qu'il faut éviter une régulation qui nuirait aux entreprises disposant de réseaux existants. La concurrence et la croissance de l'e-commerce actuelles stimulent déjà l'innovation et les investissements, rendant des mesures supplémentaires inutiles. bpost ne voit pas la nécessité d'imposer des mesures supplémentaires afin de rendre les distributeurs automatiques de colis plus attrayants pour les consommateurs. Les différentes options de livraison actuellement proposées, telles que les points PUDO et la livraison à domicile, répondent déjà aux besoins des utilisateurs.
73. Selon bpost, il n'y a pas d'obstacles légaux spécifiques au développement des distributeurs automatiques de colis. Le cadre juridique actuel offre suffisamment de possibilités d'accès à l'infrastructure postale, et une réglementation supplémentaire pourrait freiner les investissements et l'innovation.
74. bpost s'attend à ce que le marché continue d'évoluer avec de nouvelles formes de PUDO, comme les points de quartier et les boîtes de colis privées. Les distributeurs automatiques de colis ne sont qu'une parmi de nombreuses solutions et ne sont pas la seule manière de répondre aux besoins des consommateurs.

### **2.3.3 BPS (Belgium Parcels Service)**

75. BPS ne voit pas la nécessité de prendre des initiatives législatives ou réglementaires spécifiques.

### **2.3.4 Colis Privé**

76. Il convient de miser sur des réseaux ouverts avec des structures tarifaires transparentes. Des codes QR permettraient aux distributeurs automatiques de colis d'accepter les colis de chaque prestataire. Tous les distributeurs automatiques de colis doivent être accessibles pour tous les consommateurs, quel que soit le service postal ou d'expédition utilisé. Certains prestataires ont une meilleure relation avec les communes et les pouvoirs publics, facilitant le développement de leur propre réseau de distributeurs automatiques.

### **2.3.5 CP Research**

77. La recommandation principale est d'évoluer vers un modèle de distributeurs plus interopérable et partagé. Dans ce cadre, les distributeurs automatiques de colis situés dans les lieux publics devraient être agnostiques, afin que plusieurs opérateurs puissent les utiliser. Cela devrait favoriser la concurrence et éviter la sous-exploitation.
78. D'un point de vue réglementaire, il est proposé :
  - d'introduire des procédures d'octroi de permis uniformes et accélérées ;
  - de déterminer des objectifs de couverture nationale pour les livraisons OOH ;

- de reconnaître les distributeurs automatiques de colis comme des infrastructures essentielles ;
- de garantir le respect strict des règles en matière d'accessibilité.

79. Sur le plan technique, on plaide en faveur d'une norme ouverte (par exemple, une « Belgian Open Locker API »), de l'interopérabilité entre les opérateurs et d'options d'accès sans applications propriétaires obligatoires (telles que NFC ou PIN). Les rapports fournissant des données sur l'utilisation et l'occupation des distributeurs peuvent également faciliter le suivi des politiques.

80. D'un point de vue stratégique, un réseau national de distributeurs automatiques peut être perçu comme un instrument de durabilité, de réduction des coûts, de couverture territoriale et de résistance aux crises.

81. La conclusion générale est qu'une poursuite de la croissance est souhaitable, mais qu'une harmonisation, une interopérabilité et une réglementation claire sont nécessaires pour garantir l'efficacité, l'accessibilité et une concurrence loyale.

### **2.3.6 GLS**

82. Afin de rendre l'utilisation des distributeurs automatiques de colis plus attrayante pour les prestataires de services postaux, GLS plaide en faveur d'un seul réseau ouvert partagé avec des prix identiques, des conditions uniformes et une structure tarifaire transparente. Une densité élevée de distributeurs automatiques, situés stratégiquement à des endroits visibles et sûrs, avec une possibilité de parking et de l'éclairage, est essentielle à cet égard. En outre, une communication claire, une fourniture d'informations simple, une extension rapide des capacités et un processus de maintenance efficace sont nécessaires pour garantir la fiabilité opérationnelle.

83. Pour les consommateurs, l'utilisation peut être encouragée par une plus grande densité de distributeurs, en particulier dans les zones urbaines, et en mettant davantage en avant la livraison hors domicile lors de la procédure de check-out dans les boutiques en ligne. Des fonctionnalités supplémentaires telles que des colis de plusieurs entreprises dans un seul distributeur et une utilisation multifonctionnelle (livraison, retour et click & collect) améliorent la facilité d'utilisation.

84. En ce qui concerne la réglementation, il existe actuellement peu de cadres spécifiques pour le développement des distributeurs automatiques de colis. GLS souligne les difficultés potentielles liées aux procédures d'octroi de permis, qui sont évaluées de manière discrétionnaire par les communes et peuvent favoriser les acteurs établis tels que bpost. C'est la raison pour laquelle un processus d'octroi de permis uniforme et transparent avec des règles égales pour tous les opérateurs est nécessaire.

### **2.3.7 Mondial Relay**

85. Selon InPost et Mondial Relay, l'attractivité des distributeurs automatiques de colis pour les opérateurs postaux est principalement déterminée par leur fiabilité opérationnelle, leur simplicité technique et la qualité élevée du service. Trois éléments sont cruciaux à cet égard : (1) une gestion efficace des capacités afin de garantir une disponibilité prévisible, même dans les endroits très fréquentés ; (2) une intégration informatique fluide entre les systèmes des opérateurs de distributeurs automatiques de colis et des prestataires de services postaux ; et

(3) l'utilisation d'une infrastructure conforme aux normes CE en vigueur en matière de sécurité et de qualité.

86. Pour les consommateurs, le marché continue de se développer en grande partie de manière autonome et concurrentielle, sans nécessiter de réglementation drastique. Si nécessaire, la législation postale existante peut être utilisée pour résoudre d'éventuels problèmes futurs. Selon cette vision, l'accès universel aux services postaux peut être assuré grâce à une plus grande flexibilité dans les exigences relatives au réseau (par exemple, des critères géographiques plutôt qu'administratifs), l'autorisation de solutions automatisées telles que les distributeurs automatiques de colis comme alternative à part entière aux guichets pourvus en personnel, et la possibilité de collaborer avec d'autres exploitants de points de retrait.
87. Mondial Relay plaide également pour une ouverture du statut de service universel pour plusieurs opérateurs, afin de permettre la concurrence également dans le cadre du service universel. Mondial Relay renvoie à des expériences en Pologne et au Danemark, où la baisse des volumes de lettres et la numérisation ont entraîné un glissement vers une logistique axée sur les colis et une révision des obligations postales traditionnelles. Selon cette approche, la réglementation doit évoluer vers une réalité « parcel first » au lieu de s'accrocher aux modèles historiques.
88. D'autres propositions concrètes visant à atteindre les objectifs incluent :
- Un raccourcissement du délai de conservation des envois postaux dans les points de retrait (actuellement jusqu'à 14 jours) afin d'éviter une saturation du réseau ;
  - L'obligation pour les expéditeurs de fournir un numéro de GSM du destinataire en cas d'envois recommandés afin d'améliorer la notification et l'efficacité ;
  - L'accès aux systèmes d'identification électroniques pour un contrôle de l'identité automatisé dans les distributeurs automatiques ;
  - La réduction ou révision des mécanismes de subvention susceptibles de fausser la concurrence.
89. En ce qui concerne la réglementation relative aux infrastructures, Mondial Relay précise que la législation belge n'empêche pas le déploiement de distributeurs automatiques de colis, mais que l'absence de procédures transparentes pour l'utilisation de l'espace public peut entraver la concurrence loyale. Il est donc proposé d'obliger les communes à rendre publique leur intention d'installer des distributeurs automatiques sur le domaine public et, le cas échéant, à organiser un appel d'offres ouvert et transparent.
90. En outre, il peut être utile de simplifier les procédures d'urbanisme, par exemple en exemptant les distributeurs automatiques de colis de l'obligation d'obtenir un permis lorsqu'il s'agit de travaux d'ancrage réversibles et limités, à condition que l'exploitant reste responsable de la remise en état du site lors du retrait.
91. En résumé, Mondial Relay plaide en faveur d'un développement axé sur le marché, avec des règles claires, transparentes et neutres sur le plan de la concurrence, où l'innovation, les investissements privés et l'évolution technologique occupent une place centrale dans la poursuite du développement du réseau belge de distributeurs automatiques de colis.

### **2.3.8 PostNL**

92. Tous les acteurs du marché qui proposent des distributeurs automatiques de colis semblables devraient pouvoir bénéficier des mêmes conditions d'octroi de permis. Il est tout aussi crucial

d'exclure les collaborations unilatérales et illégitimes entre les autorités publiques et les acteurs individuels du marché, car celles-ci faussent la concurrence. Il est donc important, tant pour les contrats existants que pour les contrats futurs, d'examiner si le développement et l'exploitation de réseaux de services de livraison de colis doivent faire l'objet d'une procédure d'appel d'offres public ou de concession.

### **2.3.9 Viavelo**

93. Viavelo indique que l'utilisation de distributeurs automatiques de colis n'est intéressante pour les prestataires de services de livraison de colis que s'il existe une certitude quant à la capacité disponible et si le coût n'est pas supérieur à celui de la livraison à domicile.
94. Pour les consommateurs, l'interopérabilité est particulièrement importante : il faut pouvoir retirer des colis provenant de différents transporteurs dans le même distributeur automatique. L'utilisation de systèmes différents selon les opérateurs est considérée comme fastidieuse. Aucune proposition réglementaire supplémentaire n'est formulée.

### 3. Conclusion

95. Le nombre de distributeurs automatiques de colis en Belgique est en augmentation. Le marché des distributeurs automatiques de colis en Belgique affiche une forte croissance, mais connaît un certain nombre de défis structurels et opérationnels pertinents. Dans de nombreux cas, il ne s'agit pas d'une défaillance fondamentale du marché, mais de problèmes pratiques susceptibles d'affecter l'efficacité, la concurrence et l'accessibilité.
96. Le réseau est actuellement plus concentré dans les zones urbaines, tandis que les régions rurales sont moins bien desservies. Cela peut entraîner des inégalités territoriales et limiter l'utilisation en dehors des centres urbains. Une solution possible consiste à encourager une répartition équilibrée au moyen de critères d'implantation clairs ou d'objectifs de couverture territoriale, sans pour autant perturber le fonctionnement du marché. Une intégration complémentaire dans les plans logistiques urbains peut également contribuer à un système plus durable et plus efficace.
97. Plusieurs opérateurs travaillent avec des systèmes fermés et propriétaires, leurs propres applications et des normes techniques distinctes. L'interopérabilité entre les réseaux est limitée, ce qui signifie que les colis ne peuvent généralement être livrés qu'au sein de leur propre système. Cela augmente la complexité pour les consommateurs, limite la facilité d'utilisation et peut entraîner une sous-utilisation des infrastructures. La solution consiste à promouvoir des normes ouvertes et l'interopérabilité, afin que plusieurs opérateurs puissent utiliser les mêmes distributeurs automatiques via des protocoles techniques communs. Cela peut accroître l'efficacité, offrir une plus grande liberté de choix aux consommateurs et favoriser la concurrence au niveau des services plutôt que des infrastructures.
98. Pendant les périodes de pic, les distributeurs se remplissent rapidement, ce qui entraîne des retards, des détours ou une fiabilité réduite. De plus, de longs délais de conservation réduisent la rotation des compartiments, la capacité disponible n'étant ainsi pas mise à profit de manière optimale. Une solution pourrait consister à introduire ou à encourager des normes claires en matière de capacité, des rapports transparents sur l'occupation et des délais de conservation plus efficaces. De plus, une gestion de la capacité dynamique et un meilleur contrôle peuvent contribuer à un système plus stable et plus efficace.
99. Les règles en matière d'octroi de permis diffèrent selon la commune et les procédures peuvent s'avérer longues et complexes. En outre, les accords exclusifs conclus pour les meilleurs emplacements et le manque de transparence dans l'attribution des espaces publics suscitent des inquiétudes. Cela peut entraîner des conditions de concurrence inégales et une concentration dans les zones urbaines, tandis que les régions rurales restent moins bien desservies. Une solution possible réside dans des procédures d'octroi de permis harmonisées, transparentes et prévisibles, éventuellement assorties d'un appel d'offres ouvert ou de critères clairs pour l'utilisation du domaine public. Un cadre uniforme peut offrir de la sécurité juridique, accélérer les investissements et garantir un accès égal à tous les acteurs du marché.
100. Tous les distributeurs automatiques de colis ne sont pas entièrement conformes aux normes d'accessibilité en vigueur, notamment en ce qui concerne la hauteur de l'écran, l'interface numérique ou la facilité d'utilisation pour les personnes handicapées ou ayant des compétences numériques limitées. Cela peut créer des obstacles et mener à l'exclusion de certains groupes d'utilisateurs. Une solution consiste à appliquer strictement les règles européennes en matière d'accessibilité, complétées par des directives techniques pour des conceptions inclusives et un contrôle du respect des règles. Cela pourrait garantir que les distributeurs automatiques de colis puissent desservir un public large et inclusif.

101. Finalement, certains éléments qui pourraient indiquer une incertitude opérationnelle et qui pourraient influencer la dynamique concurrentielle. La solution stratégique consiste à mettre en place des conditions d'accès transparentes et non discriminatoires, avec des accords contractuels clairs et un échange d'informations suffisant entre les parties. Cela renforce les conditions de concurrence équitables et favorise une concurrence loyale.

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Peggy Valcke  
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil