

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

[C – 2016/11363]

1 SEPTEMBER 2016. — Koninklijk besluit tot goedkeuring van het zesde beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost voor de periode 2016-2020

FILIP, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groot.

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, artikel 4, § 3 en de artikelen 141 tot 144*undecies*;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 21 september 2015;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting gegeven op 27 oktober 2015;

Overwegende dat, bij beschikking van 3 juni 2016, de Europese Commissie vanuit het oogpunt van de Europese regels inzake Staatssteun haar goedkeuring heeft gehecht aan de vergoeding die de Staat krachtens het zesde beheerscontract aan bpost zal betalen voor de uitvoering van bepaalde opdrachten van openbare dienst;

Op de voordracht van de Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post en op het advies van de in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. Het zesde beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost, waarvan de tekst is opgenomen als bijlage bij dit besluit, wordt goedgekeurd.

Dit contract heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2016.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op de dag waarop het in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.

Art. 3. De Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 1 september 2016.

FILIP

Van Koningswege :

De Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking,
Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post,

A. DE CROO

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

[C – 2016/11363]

1^{er} SEPTEMBRE 2016. — Arrêté royal approuvant le sixième contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2016-2020

PHILIPPE, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, l'article 4, § 3 et les articles 141 à 144*undecies*;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 21 septembre 2015 ;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 27 octobre 2015 ;

Considérant que, par décision du 3 juin 2016, la Commission européenne a, sous l'angle des règles européennes en matière d'aides d'Etat, autorisé la compensation que l'Etat paiera à bpost en vertu du sixième contrat de gestion pour l'exécution de certaines missions de service public;

Sur la proposition du Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste et de l'avis des Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. Le sixième contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost, dont le texte est repris en annexe au présent arrêté, est approuvé.

Ce contrat produit ses effets le 1^{er} janvier 2016.

Art. 2. Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 3. Le Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 1^{er} septembre 2016.

PHILIPPE

Par le Roi :

Le Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste,

A. DE CROO

6^{ème} Contrat de gestion

-

*Attribution de services d'intérêt
économique général à bpost*

Table des matières

PARTIE 1	OBJET, DÉFINITIONS ET RENVOIS	6
Art. 1	Objet	6
Art. 2	Définitions	6
Art. 3	Renvois aux dispositions légales	7
PARTIE 2	SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL À CHARGE DE BPOST	8
CHAPITRE 1	Aperçu des services d'intérêt économique général à charge de bpost...8	
Art. 4	Aperçu.....	8
CHAPITRE 2	Dispositions générales.....	8
Art. 5	Champ d'application.....	8
Art. 6	Compensation financière et avance de paiement.....	8
Art. 7	Vérification <i>a posteriori</i>	9
Art. 8	Tarifs	11
CHAPITRE 3	Dispositions spécifiques concernant le réseau de détail de bpost.....	11
Section 1	Description du service	11
Art. 9	Description.....	11
Art. 10	Caractéristiques.....	11
Art. 11	Affectation du personnel et heures d'ouverture	12
Art. 12	Accessibilité et continuité.....	12
Art. 13	Accessibilité pour les moins valides.....	13
Art. 14	Autres dispositions.....	14
Section 2	Mécanisme de compensation financière	14
Art. 15	Compensation financière.....	14
Art. 16	Calcul de la compensation financière	14
Section 3	Qualité.....	15
Art. 17	Amélioration de la qualité dans les points de service postal.....	15
Art. 18	Amélioration de la qualité dans les bureaux de poste.....	15
Section 4	Accès équitable et non-discriminatoire au réseau de détail	16
Art. 19	Accès au réseau de détail	16
CHAPITRE 4	Dispositions spécifiques relatives aux services d'intérêt économique général journaliers à charge de bpost	17
SECTION 1	Aperçu des services d'intérêt économique général journaliers à charge de bpost	17
Art. 20	Aperçu.....	17

Section 2	Tâches et prestations de nature financière.....	17
Art. 21	Description des services.....	17
Art. 22	Compensation financière.....	18
Art. 23	Calcul de la compensation.....	18
Art. 24	Incitants à l'amélioration de l'efficacité.....	18
Art. 25	Objectifs d'amélioration de la qualité.....	18
Art. 26	Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité.....	19
Art. 27	Tarifs.....	19
Section 3	Paiement à domicile des pensions.....	19
Art. 28	Description du service.....	19
Art. 29	Compensation financière.....	19
Art. 30	Calcul de la compensation.....	19
Art. 31	Incitants à l'amélioration de l'efficacité.....	20
Art. 32	Objectifs d'amélioration de la qualité.....	20
Art. 33	Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité.....	20
Art. 34	Tarifs.....	21
CHAPITRE 5	Dispositions spécifiques relatives aux services d'intérêt économique général <i>ad hoc</i> à charge de bpost.....	21
Art. 35	Description des services.....	21
Art. 36	Compensation financière.....	22
Art. 37	Calcul de la compensation.....	22
PARTIE 3	DISPOSITIONS COMMUNES.....	23
CHAPITRE 1	Relations avec les clients.....	23
Art. 38	Mesures de satisfaction des clients.....	23
Art. 39	Information des clients.....	23
CHAPITRE 2	Responsabilité sociale de l'entreprise.....	23
Art. 40	Plans d'action.....	23
CHAPITRE 3	Plan d'entreprise.....	23
Art. 41	Contenu et procédure.....	23
CHAPITRE 4	Dispositions diverses.....	24
Art. 42	Critères généraux de qualité.....	24
Art. 43	Collecte, tri, transport et distribution.....	24
Art. 44	TVA.....	24
Art. 45	Solde d'obligations antérieures.....	24
Art. 46	Affectation des bénéfices.....	24

Art. 47 Bureaux et base de données des adresses.....	24
Art. 48 Conventions d'approfondissement.....	25
CHAPITRE 5 Non-respect des termes du Contrat.....	25
Art. 49 Sanctions en cas de non-respect.....	25
Art. 50 Force majeure.....	25
CHAPITRE 6 Durée du Contrat.....	26
Art. 51 Entrée en vigueur.....	26
Art. 52 Obligations existantes.....	26

Attribution de services d'intérêt économique général à bpost

Vu la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques telle que modifiée et mise en œuvre ;

Vu les principes contenus dans l'Encadrement communautaire des services d'intérêt économique général de 2012 concernant les missions de service public et leur financement ;

Vu la soumission du projet de contrat de gestion pour concertation à la Commission paritaire de bpost, le 3 septembre 2015;

Vu l'avis du Comité Consultatif pour les services postaux, rendu le 17 septembre 2015 ;

Vu l'approbation du Conseil d'administration de bpost, du 4 septembre 2015 ;

Vu la nécessité de garantir certains services publics de qualité à des prix abordables pour tous les usagers sur l'entièreté du territoire belge ;

Vu la nécessité d'inciter bpost à une constante amélioration de son efficacité dans la prestation des services d'intérêt économique général mis à sa charge ;

Vu la nécessité de maintenir un réseau de détail d'une certaine taille, densité et composition de manière à garantir l'accès aux services postaux et à certains services non-postaux de base à l'ensemble des clients sur l'entièreté du territoire belge ;

bpost, société anonyme de droit public, représentée par son Comité de direction conformément aux dispositions des articles 4, §2 et 19 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, ci-après dénommée « bpost »,

ET

L'État belge, représenté par le Ministre dont relève bpost, conformément à l'article 4 §1^{er} de la même loi, ci-après dénommé « l'État »,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

PARTIE 1 OBJET, DÉFINITIONS ET RENVOIS

Art. 1 Objet

- 1.1 Le présent contrat (le « Contrat ») remplace, à partir de la date mentionnée à l'Art. 51, le cinquième contrat de gestion, tel qu'approuvé par l'arrêté royal du 29 mai 2013 (ci-après le « Cinquième Contrat de Gestion »), à l'exception des dispositions du Cinquième Contrat de Gestion relatives à l'obligation de service universel à charge de bpost, lesquelles restent en vigueur pour la partie restante de la durée pour laquelle bpost est désignée prestataire du service universel, à savoir jusqu'au 31 décembre 2018.
- 1.2 Le Contrat détermine les règles et les modalités d'exécution de certains services d'intérêt économique général mis à charge de bpost par voie de législation nationale. Le mécanisme de compensation financière y afférent est également défini.

Art. 2 Définitions

- 2.1 Par « point de service postal », on entend un bureau de poste, un magasin postal ou une halte postale.
- 2.2 Par « bureau de poste », on entend un point de service postal exploité par bpost qui propose au client au moins l'assortiment complet de services (tel que défini à l'Art. 2.7).
- 2.3 Par « magasin postal », on entend un point de service postal exploité par un tiers, où celui-ci exécute les services publics dont bpost lui a confié l'exécution (au nom et pour le compte de bpost). Ces tiers peuvent être des partenaires privés ou des partenaires publics. Les contrats de franchise relatifs aux magasins postaux que bpost conclut avec les tiers ne contiennent pas de clauses restreignant la liberté de ces tiers de distribuer, dans leurs locaux, des produits ou services d'autres opérateurs postaux dans des conditions qui ne créent pas de confusion aux yeux des clients.
- 2.4 Par « halte postale », on entend un point de service postal ou tout autre point de contact avec le client où du personnel de bpost propose à celui-ci au moins l'assortiment de base (tel que défini à l'Art. 2.6) pendant un nombre limité d'heures. Une halte postale peut être organisée dans un magasin postal.
- 2.5 Par « obligation de service universel », on entend la prestation du service universel tel que décrite à l'article 142 de la de la portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après la « Loi du 21 mars 1991 »).
- 2.6 « L'assortiment de base » comprend les services publics suivants :
- (a) la réception d'envois de courrier égrené et de colis postaux individuels faisant partie de l'obligation de service universel, à l'exception des envois avec valeur déclarée ;
 - (b) la conservation et remise d'envois recommandés individuels et de colis postaux individuels faisant partie de l'obligation de service universel pour lesquels un avis a été remis (présentation à domicile infructueuse) ;
 - (c) la vente de timbres-poste ;

- (d) l'acceptation de versements de maximum 500 euros sur des comptes ouverts auprès de bpost ou d'autres institutions financières. Les versements au guichet sont pourvus d'une mention structurée ;
 - (e) dans la mesure du possible, un nombre minimum de conditionnements pour les envois postaux et les colis seront disponibles à la vente.
- 2.7 « L'assortiment complet » comprend au moins les services publics suivants:
- (a) l'assortiment de base ;
 - (b) l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base tel que défini par le Code de droit économique du 23 février 2013;
 - (c) le paiement des mandats-poste nationaux ;
 - (d) la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche ;
 - (e) l'acceptation de versements sur des comptes ouverts auprès de bpost ou d'autres institutions financières ;
 - (f) le retrait en espèces d'un compte quelle que soit la méthode proposée ;
 - (g) le paiement des assignations -P ;
 - (h) la réception de bulletins de virement relatifs à des paiements à partir d'un compte propre.
- 2.8 « Courrier égrené » signifie le courrier déposé par pièce individuelle.
- 2.9 « Services publics » ou « tâches de service public » signifie les services d'intérêt économique général à charge de bpost, tel que définis à l'Art. 5.
- 2.10 « IBPT » signifie l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.
- 2.11 « Méthodologie du coût net évité » signifie une méthodologie de comptabilisation des coûts qui calcule le coût net afférant à la prestation d'un service public comme la différence entre le coût net de l'opérateur chargé d'une obligation de service public et le coût net ou le profit net du même opérateur en l'absence d'une telle obligation.
- 2.12 Par « Contrat », il y a lieu d'entendre le présent contrat.
- 2.13 « Prestataire de services postaux concurrent » fait référence à une entreprise qui fournit des services postaux, conformément à l'article 131, 2° de la Loi du 21 mars 1991, et qui est en concurrence sur le même marché de produit en cause et le même marché géographique en cause.

Art. 3 Renvois aux dispositions légales

Les renvois dans ce Contrat à des dispositions nationales ou européennes ou à des conventions internationales s'entendent comme se référant à ces dispositions telles qu'en vigueur à la date dont mention à l'Art. 51. Ceci est sans préjudice des modifications apportées à la Loi du 21 mars 1991 qui limitent la durée du présent Contrat, telle que définie à l'Art. 51.

PARTIE 2 SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL À CHARGE DE BPOST

CHAPITRE 1 APERÇU DES SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL À CHARGE DE BPOST

Art. 4 Aperçu

Les services d'intérêt économique général attribués à bpost comprennent le maintien d'un réseau de détail, tel que défini au Chapitre 3, l'exécution de services d'intérêt économique général journaliers, tels que définis au Chapitre 4, et l'exécution de services d'intérêt économique général ad hoc, tels que définis au Chapitre 5.

CHAPITRE 2 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Art. 5 Champ d'application

- 5.1 Ce chapitre établit les règles et conditions générales selon lesquelles bpost assurera l'exécution des services d'intérêt économique général dont elle a la charge, en vertu des Chapitres 3, 4 et 5.
- 5.2 Les dispositions de ce Chapitre s'appliquent sans préjudice des règles et conditions spécifiques applicables aux différentes catégories de services d'intérêt économique général, tels que définies aux Chapitres 3, 4 et 5.

Art. 6 Compensation financière et avance de paiement

- 6.1 L'État compense financièrement bpost pour la prestation de services d'intérêt économique général, conformément aux conditions et procédures ('mécanismes') établis au présent Chapitre et aux Art. 15, Art. 16, Art. 22 à Art. 25, Art. 29 à Art. 32, Art. 36 et Art. 37 concernant chaque catégorie de services d'intérêt économique général.
- 6.2 En prévision du montant de la compensation calculé *a posteriori*, bpost perçoit une avance de paiement de l'État pour les services décrits aux Chapitres 3, 4 et 5. Cette avance est fixée aux montants suivants :
- (a) pour la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016 : EUR 90.068.119,18 ;
 - (b) pour la période du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017 : EUR 90.473.767,31 ;
 - (c) pour la période du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018 : EUR 92.773.016,69 ;
 - (d) pour la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 : EUR 93.228.165,65 ;
 - (e) pour la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 : EUR 91.808.947,40.
- 6.3 Les montants repris à l'Art. 6.2(a) à 6.2(e) sont égaux au coût net prévisionnel total (en ce compris un bénéfice raisonnable) pour la fourniture de tous les services d'intérêt économique général, calculé en appliquant le mécanisme défini aux Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 et Art. 37.
- 6.4 Afin de garantir une continuité avec les Contrats de Gestion précédents, le montant de l'avance pour chaque année (Y), visé aux Art. 6.2 et Art. 6.3, seront payés sous forme de deux avances de paiement.

- (a) Une première avance sera payée au mois de janvier de chaque année (Y) à concurrence de 266/365 du montant repris aux Art. 6.2 et Art. 6.3 pour l'année concernée (Y).
- (b) Une seconde avance sera payée au mois de janvier de l'année suivante (Y+1) à concurrence de 99/365 du montant repris aux Art. 6.2 et Art. 6.3 pour l'année concernée (Y).

6.5 En conséquence, le financement de l'État à bpost sera étalé comme suit :

- (a) EUR 65.638.684,12 pour le 15 janvier 2016 (à savoir les 266/365 de l'avance 2016). Ce montant ne comprend pas les EUR 79.819.838 qui resteront une créance de bpost envers l'État belge et correspondent au paiement dû en application du Cinquième Contrat de Gestion pour les 99/365 de l'avance de 2015 ;
- (b) EUR 90.363.742,20 le 15 janvier 2017 (à savoir les 266/365 de l'avance 2017 et les 99/365 de l'avance 2016) ;
- (c) EUR 92.149.384,66 le 15 janvier 2018 (à savoir les 266/365 de l'avance 2018 et les 99/365 de l'avance 2017) ;
- (d) EUR 93.104.714,28 le 15 janvier 2019 (à savoir les 266/365 de l'avance 2019 et les 99/365 de l'avance 2018) ;
- (e) EUR 92.193.886,05 le 15 janvier 2020 (à savoir les 266/365 de l'avance 2020 et les 99/365 de l'avance 2019) ;
- (f) EUR 24.901.604,91 le 15 janvier 2021 (à savoir les 99/365 de l'avance 2020). Ce montant restera une créance de bpost envers l'État belge après l'expiration du Contrat.

Le paiement annuel est réalisé par virement sur le compte n° 000-3258828-16 au nom de bpost (ou sur un autre compte ouvert au nom de bpost et communiqué par bpost par écrit à l'État).

Art. 7 Vérification a posteriori

- 7.1 A la fin de chaque année calendrier, une vérification *a posteriori* des états financiers de bpost sera effectuée par le Collège des Commissaires qui contrôlera, sur la base des résultats effectifs, le montant adéquat de la compensation financière pour les services d'intérêt économique général. Le Collège des Commissaires est composé de quatre membres (Commissaires). L'assemblée générale des actionnaires de bpost et la Cour de Comptes désignent chacun deux Commissaires. Les Commissaires désignés par l'assemblée générale des actionnaires de bpost sont choisis au sein des membres de l'Institut des Réviseurs d'Entreprises.
- 7.2 Le montant adéquat de compensation financière par année civile que bpost est en droit d'obtenir de l'Etat est calculé en additionnant la compensation afférente à chaque service d'intérêt économique général en application des Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 et Art. 37.

7.3 Le montant adéquat de compensation financière par année civile, tel que défini à l'Art. 7.2, est plafonné au niveau des montants des avances de paiement définis à l'Art. 6.2 :

- (a) pour la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016 : EUR 90.068.119,18;
- (b) pour la période du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017 : EUR 90.473.767,31 ;
- (c) pour la période du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018 : EUR 92.773.016,69 ;
- (d) pour la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 : EUR 93.228.165,65 ;
- (e) pour la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 : EUR 91.808.947,40.

toujours conformément aux mécanismes d'ajustement décrits à l'Art. 7.4.

Dans l'hypothèse où le montant adéquat de compensation financière est plus élevé que le montant maximum, ce dernier constitue le montant final de compensation. Dans cette hypothèse, chacun des montants adéquats de la compensation calculés conformément aux Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 et Art. 37 sera réduit de manière proportionnelle de manière à ce que la somme de ces compensations corresponde au montant total final de compensation financière. Dans l'hypothèse où le montant adéquat de compensation est inférieur au montant de compensation maximum, ce maximum ne trouvera pas à s'appliquer et le montant final de compensation correspondra au montant adéquat de la compensation tel que calculé sur la base des Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 et Art. 37.

7.4 Pour chaque année, le montant spécifié à l'Art. 7.3 sera ajusté afin de refléter l'évolution de l'indice des prix à la consommation calculé par le Ministre de l'Économie, des P.M.E., des Classes moyennes et de l'Énergie. À cette fin, le montant pour une année donnée sera, après avoir pris connaissance de l'indice des prix à la consommation de janvier de l'année suivante, multiplié par la formule suivante :

$$\frac{IPC_{Y+1}}{IPC_{Base}}$$

Où :

- IPC_{Y+1} est l'indice des prix à la consommation de janvier de l'année donnée Y ;
- IPC_{Base} est l'indice des prix à la consommation de janvier 2015.

7.5 Dans l'hypothèse où la compensation finale en vertu de l'Art. 7.3, toujours après application, selon les cas, des mécanismes d'ajustement de l'Art. 7.4, est inférieure aux avances afférentes à une année déterminée, la différence sera alors remboursée par bpost à l'État endéans les 30 jours de la détermination de cette différence. Si la compensation finale établie en vertu de l'Art. 7.3, toujours après application, selon les cas, des mécanismes d'ajustement de l'Art. 7.4, est supérieure aux avances afférentes à une année déterminée, la différence sera payée par l'État à bpost endéans les 30 jours de la détermination de cette différence.

Art. 8 Tarifs

- 8.1 Le 1^{er} janvier de chaque année, les tarifs pour tous les services d'intérêt économique général repris aux Art. 21, Art. 28 et Art. 35(e), (f) et (j) seront adaptés sur la base de la formule suivante :

$$P = P_0 * (X / X_0)$$

Dans laquelle,

- P: est le tarif adapté des services ;
P0: est le tarif de base des services comme mentionné dans la convention d'approfondissement ;
X0: est l'indice des prix à la consommation du mois d'avril précédant l'entrée en vigueur de cette convention ;
X: est l'indice des prix à la consommation du mois d'avril de l'année précédant l'année de l'adaptation des tarifs.

CHAPITRE 3 DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES CONCERNANT LE RÉSEAU DE DÉTAIL DE BPOST**Section 1 Description du service****Art. 9 Description**

En vue d'assurer une cohésion sociale et territoriale, bpost maintient un réseau de détail composé de points de service postal présentant les caractéristiques listées aux Art. 10 à Art. 14. L'obligation de maintenir un réseau de détail est distincte et va au-delà des exigences de présence territoriale découlant de l'obligation de service universel, telle que décrite à l'Art. 2.5, et des autres tâches de service public. Le réseau de détail va également au-delà du réseau que bpost maintiendrait en l'absence de toute obligation de service public (à savoir le réseau de détail commercialement optimal).

Art. 10 Caractéristiques

- 10.1 Le réseau de détail est structuré comme un réseau de proximité pour la clientèle visant à garantir une cohésion sociale et territoriale dans le Royaume.
- 10.2 Le réseau de détail de bpost comprend au moins 1300 points de service postal maintenus sur toute la durée du Contrat. Chaque point de service postal offre au moins l'assortiment de base.
- 10.3 bpost garantira la présence de points de service postal offrant l'assortiment complet tel que défini à l'Art. 2.7.
- 10.4 bpost garantira une présence postale d'au moins 650 bureaux de poste, tout en :
- (a) garantissant au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes et en y affectant du personnel de bpost en fonction des besoins des clients (notamment en ce qui concerne les heures d'ouverture) ;

- (b) gardant, dans certaines communes, plus d'un bureau de poste. bpost est libre de déterminer, dans le respect de son rôle social, dans quelles communes elle conservera plus d'un bureau de poste.
- 10.5 Dans le cas où la halte postale serait organisée au sein d'un magasin postal, il sera, pour autant que possible et en prenant en compte les services proposés à la clientèle, accordé préférence aux partenaires publics tels que des autorités locales, des gares, etc. bpost examinera l'opportunité de placer certaines haltes postales dans ses bureaux distributeurs, pour autant que ceci soit justifié du point de vue commercial, financier et opérationnel, et que soient prises en compte des considérations d'efficacité et de prestation de services adéquate à la clientèle.
- 10.6 bpost peut, dans le cas de la résiliation d'une convention pour plusieurs magasins postaux par un partenaire intégré, se trouver temporairement dans une situation où le nombre total de points de service postal est inférieur à 1300. Dans ce cas, bpost mettra tout en œuvre pour remédier à cette situation.
- 10.7 bpost s'engage à maintenir minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et d'assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière.

Art. 11 Affectation du personnel et heures d'ouverture

- 11.1 En vue de déterminer le taux d'occupation et les heures d'ouverture des bureaux de poste et des haltes postales, bpost se base sur des paramètres objectifs, notamment le volume de services (en ce compris le volume de services publics), le nombre de transactions, le nombre de clients et la qualité. Dans les bureaux de poste et les haltes postales, le personnel utilisé est du personnel de bpost.
- 11.2 bpost s'assurera que les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau. Les besoins des clients en termes d'heures d'ouverture feront partie de la mesure de la satisfaction du client prévue à l'Art. 38.
- 11.3 bpost mettra tout en œuvre pour que les distributeurs de billets soient accessibles sur des plages horaires étendues en dehors des heures d'ouverture des bureaux de poste, sept jours par semaine. Ainsi, minimum 80% des distributeurs de billets installés par bpost seront accessibles sept jours sur sept entre six heures et vingt-deux heures.

Art. 12 Accessibilité et continuité

- 12.1 Au minimum 95% de la population doit avoir accès à un point de service postal offrant l'assortiment de base dans les 5 km (par la route) et au minimum 98% de la population dans les 10 km (par la route). Tout projet de modification pouvant entraîner la suppression d'un point de service postal éloigné de plus de 5 km par rapport au point de service postal le plus proche devra être soumis par bpost à l'autorité locale concernée pour concertation. Au cas où cette concertation n'aboutirait pas dans un délai d'un mois, bpost sera libre de modifier son réseau de détail.
- 12.2 bpost s'engage à garantir le plus possible la continuité de la présence des points de service postal. A cet effet, bpost s'engage à prendre les mesures suivantes :
- (a) les nouveaux contrats que bpost conclura avec des magasins postaux seront des contrats à durée indéterminée.

- (b) bpost introduira dans ses nouveaux contrats avec des magasins postaux des dispositions spécifiques qui permettent de réduire les conséquences qu'un arrêt de collaboration pourrait avoir sur les services postaux.

Art. 13 Accessibilité pour les moins valides

13.1 Concernant les bureaux de poste,

- (a) bpost s'engage à améliorer l'accès aux bureaux de poste pour les moins valides afin de réduire la proportion de bureaux de poste difficilement accessibles aux personnes moins mobiles à 10% d'ici 2017.
- (b) bpost établira, en parallèle, une nouvelle approche de l'accessibilité des bureaux de poste pour les bureaux faisant l'objet de travaux importants. Dans ce cadre, bpost s'efforcera de rendre ceux-ci parfaitement accessibles aux différents types de handicaps, en tenant compte de la réglementation urbanistique, sur la base de normes définies après concertation avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées (« Conseil supérieur national »). bpost désignera une personne qui assurera le contact avec le Conseil supérieur national. Le processus qui a été démarré dans le cadre du Cinquième Contrat de Gestion et qui prévoit que bpost présentera au Ministre dont relève bpost un plan pour l'application des critères concernant l'accessibilité des bureaux de poste dans lesquels d'importants travaux ont été exécutés, sera poursuivi.
- (c) bpost communiquera de manière adéquate les facilités d'accès de chaque bureau de poste.

13.2 Concernant les magasins postaux,

- (a) Il est demandé à bpost que l'accessibilité des personnes à mobilité réduite soit un critère important dans la sélection de partenaires pour l'exploitation d'un magasin postal.
- (b) afin d'augmenter l'accessibilité des magasins postaux pour les moins valides, bpost cofinancera les travaux liés à l'amélioration de l'accessibilité de ces derniers. Ce cofinancement est limité à un montant maximum de 50% du coût total des travaux par magasin postal et à 10.000 EUR par magasin postal. Afin de garantir la continuité de la prestation des services, le financement ne sera octroyé qu'à condition que le magasin postal s'engage à continuer à offrir les services de bpost pour une période de cinq ans à partir de la réception des travaux d'amélioration financés par bpost. Le montant total maximum que bpost investira dans ces travaux est de 500.000 EUR pour la durée de ce Contrat. Les modalités pratiques seront déterminées dans la convention d'approfondissement sur l'accessibilité des points de service postal.

- 13.3 Une approche multicanal de l'accessibilité, mettant en avant les avantages des nouveaux moyens d'effectuer des transactions auprès de bpost, comme Internet ou le téléphone, sera également encouragée.

Art. 14 Autres dispositions

- 14.1 bpost détermine librement le nombre de points de service postal exploités par des tiers. Ces derniers agissent au nom et pour le compte de bpost lors de l'exécution des services publics.
- 14.2 bpost détermine librement les points de service postal offrant un assortiment complet ou un assortiment de base, sauf stipulation contraire aux Art. 10 et Art. 2.
- 14.3 Les tarifs appliqués dans des magasins postaux sont les mêmes que ceux appliqués dans les bureaux de poste et les haltes postales.

Section 2 Mécanisme de compensation financière**Art. 15 Compensation financière**

L'État intervient financièrement en vue de couvrir les coûts nets évités encourus par bpost pour le maintien du réseau de détail, y compris un bénéfice raisonnable, conformément au mécanisme défini à l'Art. 16. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.

Art. 16 Calcul de la compensation financière

- 16.1 A la fin de chaque année, le Collège des Commissaires constitué conformément à l'Art. 7.1, établira le montant de la compensation. En particulier, le Collège s'assurera que l'intervention financière de l'État n'entraîne pas de surcompensation. bpost collaborera avec le Collège des Commissaires afin de lui permettre de vérifier les coûts encourus par bpost.
- 16.2 La compensation sera calculée sur la base des éléments suivants :
- (a) les coûts nets évités encourus par bpost pour l'exécution du service d'intérêt économique général, ce qui comprend déjà un bénéfice raisonnable ;
 - (b) augmentés d'une part des gains d'efficacité ou diminués d'une part des pertes d'efficacité. Les gains d'efficacité sont calculés comme étant la réduction effective des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de l'exécution du service d'intérêt économique général de maintien du réseau de détail, par comparaison avec l'année de référence 2015. Les pertes d'efficacité sont calculées comme résultant de l'augmentation des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de l'exécution du service d'intérêt économique général du réseau de détail, par comparaison avec l'année de référence 2015. Le calcul des gains et des pertes d'efficacité exclut les effets exogènes qui ne sont pas directement liés à la performance de bpost, tels que ceux liés à l'inflation, aux prix, aux variations de volume, à l'effet de l'allocation des coûts fixes ; et
 - (c) diminués par un coefficient établi sur la base de la performance de bpost eu égard aux objectifs de qualité établis à l'Art. 18.
- 16.3 Dans le cadre du calcul du montant de compensation, les gains et pertes d'efficacité dont référence à l'16.2(b) seront partagés entre bpost et l'État selon une formule de répartition correspondant à 67% pour bpost et 33% pour l'État.

Section 3 Qualité

Art. 17 Amélioration de la qualité dans les points de service postal

- 17.1 bpost continue à procéder à la modernisation de son réseau de détail de points de service postal au regard du double objectif d'augmenter la satisfaction des clients et d'atteindre l'équilibre financier de son réseau de détail.
- 17.2 bpost s'efforcera d'atteindre une qualité d'exécution des services postaux comparable dans les différents types de points de service postal. A cet effet, bpost prendra les mesures suivantes :
- (a) bpost effectuera des mesures objectives de la qualité des services dans les différents points de service postal sur la base d'un système de « mystery shopping ». Les éléments suivants seront mesurés : les compétences de communication, le professionnalisme (connaissance des produits et procédures), la fiabilité (exécution correcte des procédures), le temps d'attente et l'attitude commerciale. bpost s'engage à présenter annuellement un plan d'action sur ces points à l'État ;
 - (b) le niveau de rémunération pour les magasins postaux dépend de la qualité d'exécution mesurée dans les magasins postaux.

Art. 18 Amélioration de la qualité dans les bureaux de poste

- 18.1 bpost s'engage à investir dans l'infrastructure de ses bureaux de poste et dans la formation de son personnel afin de fournir un service de qualité à sa clientèle au regard des critères de temps d'attente au guichet et d'interaction avec la clientèle.
- (a) *Temps d'attente* : le temps d'attente des clients sera le plus court possible avant leur service au guichet ;
 - (b) *Interaction avec la clientèle* : les clients seront servis de manière professionnelle et accueillante dans le respect des six étapes *Goolda/Brasma* ou d'un standard équivalent.
- 18.2 bpost établira des objectifs de qualité spécifiques et utilisera des paramètres objectifs pour mesurer la performance au regard des critères de service de la clientèle de l'Art. 18.1.
- (a) *Temps d'attente* : le temps d'attente de 80% à 90% de la clientèle devra être inférieur à cinq minutes ; la mesure de cette attente se fera sur la base des données enregistrées par les systèmes opérationnels en place dans les grands bureaux de poste (« système de calcul du temps d'attente ») et par voie de « mystery shopping » dans les plus petits bureaux de poste qui ne sont pas équipés d'un système de calcul du temps d'attente. Les données du système de calcul du temps d'attente refléteront au moins 45% du nombre total des contacts clients, excepté dans l'hypothèse où des problèmes techniques affectant le système de calcul du temps d'attente empêchent cette proportion d'être atteinte.
 - (b) *Interaction avec la clientèle* : les critères *Goolda/Brasma* devront être appliqués dans 80% à 90% des interactions avec la clientèle ; la mesure de cette application se fera par voie de « mystery shopping ».

18.3 La performance au regard des objectifs de qualité établis à l'Art. 18.2 aura un impact sur la compensation perçue par bpost en vertu de la Section 2 du Chapitre 3.

(a) Deux niveaux de performance et un score correspondant sont définis pour chaque objectif de qualité repris à l'Art. 18.2 :

- Lorsque bpost n'atteint pas l'objectif de qualité repris à l'Art. 18.2, elle recevra un score de 90% ;
- Lorsque bpost atteint l'objectif de qualité repris à l'Art. 18.2, elle recevra un score de 100%.

(b) Le montant de la compensation tel que calculé sur la base de la Section 2 du Chapitre 3 sera multiplié par la moyenne des scores obtenus par bpost concernant les niveaux de performance définis au point (a) pour chaque objectif de qualité de l'Art. 18.2 :

$$\text{Comp}_{\text{FINAL}} = \text{Comp} * \left(\frac{\text{Score}_1 + \text{Score}_2}{2} \right)$$

où,

Comp _{FINAL}	:	Montant final de la compensation payable ;
Comp	:	Montant de la compensation, calculé sur la base de l'Art. 16.2 (a);
Score ₁	:	Score de performance au regard de l'objectif de qualité de l'Art. 18.2(a) ;
Score ₂	:	Score de performance au regard de l'objectif de qualité de l'Art. 18.2(b).

18.4 L'appréciation de la performance au regard des objectifs de qualité de l'Art. 18.2 doit se faire en ce qui concerne les bureaux de poste maintenus dans le cadre du service d'intérêt économique général du réseau de détail, tel que défini aux Art. 9 et Art. 10. La définition détaillée des objectifs de qualité, leur mesure ainsi que l'appréciation de la performance au regard de ces objectifs de qualité seront détaillées dans un document technique, annexé à ce Contrat.

Section 4 Accès équitable et non-discriminatoire au réseau de détail

Art. 19 Accès au réseau de détail

19.1 Sur demande écrite, bpost accordera à un prestataire de services postaux concurrent accès aux bureaux de postes qui sont maintenus afin de fournir le service d'intérêt économique général relatif au réseau de détail défini à l'Art. 9, lorsque le prestataire démontre que ces bureaux de poste sont situés dans des communes où :

- aucun autre point de contact ne peut être utilisé par les clients afin de collecter des colis cinq jours par semaine, à l'exception du dimanche et des jours fériés légaux ; ou
- aucun autre point de contact ne peut être utilisé afin d'offrir un service d'intérêt économique général qui était fourni par bpost dans les bureaux de poste et est

repris par le prestataire de services postaux concurrent suite à une procédure de marché public.

19.2 L'accès décrit à l'Art 19.1 sera accordé aux prestataires de services postaux concurrents à des conditions équitables et non-discriminatoires définies dans une convention d'approfondissement. Ces conditions incluent entre autres ce qui suit:

- (a) l'accès ne doit pas entraver en tout ou en partie la capacité de bpost à fournir les services d'intérêt économique général qui lui ont été confiés ainsi que sa capacité à se conformer aux exigences de qualité définies par l'État belge ;
- (b) l'accès doit être accordé pour autant que l'État belge compense financièrement bpost pour le service d'intérêt économique général relatif au réseau de détail, comme prévu aux Art. 15 et Art. 16;
- (c) l'accès ne sera accordé qu'à condition que le prestataire de services postaux concurrent paie une rémunération à bpost. Cette rémunération couvrira les coûts incrémentaux encourus par bpost en fournissant l'accès ainsi qu'un bénéfice raisonnable ;
- (d) l'accès ne doit pas entraîner de contraintes en terme de capacité pour bpost ; et
- (e) en ce qui concerne les colis, l'accès doit uniquement permettre la prise en charge des colis, leur stockage, ainsi que leur remise au client conformément aux réglementations organisationnelles et de sécurité de bpost. L'accès n'implique pas un accès physique aux installations de bpost.

CHAPITRE 4 DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL JOURNALIERS À CHARGE DE BPOST

Section 1 Aperçu des services d'intérêt économique général journaliers à charge de bpost

Art. 20 Aperçu

Les services d'intérêt économique général journaliers comprennent les tâches de services publics suivantes :

- Certaines tâches et prestations de nature financière, telles que définies à la Section 2 ; et
- Le paiement à domicile des pensions, tel que défini à la Section 3.

Section 2 Tâches et prestations de nature financière

Art. 21 Description des services

bpost est chargée de l'exécution des services financiers postaux suivants, conformément aux dispositions de la Loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et à l'Arrêté Royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal (ci-après « l'Arrêté Royal du 12 janvier 1970 ») :

- (a) recevoir des dépôts en espèces à porter au crédit d'un compte courant postal ou d'un compte ouvert auprès d'une autre institution financière ;

- (b) l'émission et le paiement des mandats-poste nationaux.

Art. 22 Compensation financière

L'État accepte de compenser financièrement bpost pour les coûts nets évités encourus par bpost afin de fournir ce service d'intérêt économique général, y compris un bénéfice raisonnable, conformément au mécanisme défini aux Art. 23, Art. 24, Art. 25 et Art. 26. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.

Art. 23 Calcul de la compensation

23.1 A la fin de chaque année, le Collège des Commissaires constitué conformément à l'Art. 7.1 établira le montant de la compensation. En particulier, le Collège s'assurera que l'intervention financière de l'État n'entraîne pas de surcompensation. bpost collaborera avec le Collège des Commissaires afin de lui permettre de vérifier les coûts encourus par bpost.

23.2 La compensation sera calculée comme suit :

- (a) les coûts nets évités encourus par bpost pour l'exécution du service d'intérêt économique général, ce qui comprend déjà un bénéfice raisonnable ;
- (b) augmentés d'une part des gains d'efficacité ou diminués d'une part des pertes d'efficacité, tels que déterminés conformément à l'Art. 24. Les gains d'efficacité sont calculés comme étant la réduction effective des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de la prestation du service d'intérêt économique général, par comparaison avec l'année de référence 2015. Les pertes d'efficacité sont calculées comme étant l'augmentation effective des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de la prestation du service d'intérêt économique général, par comparaison avec l'année de référence 2015. Le calcul des gains ou pertes d'efficacité exclut les éléments exogènes qui ne sont pas en lien direct avec la performance de bpost, tels que ceux relatifs à l'inflation, aux prix, aux variations de volume, à l'effet de l'allocation des coûts fixes ; et
- (c) diminués sur la base du mécanisme spécifique de pénalités établi à l'Art. 26, dans l'hypothèse où bpost n'atteint pas les objectifs de qualité décrits à l'Art. 25.

Art. 24 Incitants à l'amélioration de l'efficacité

Dans le cadre du calcul du montant des compensations, les gains et pertes d'efficacité dont référence à l'Art. 23.2(b) seront partagés entre bpost et l'État selon une formule de répartition correspondant à 67% pour bpost et 33% pour l'État. Pour le calcul de la compensation, les parts effectives de bpost et de l'État peuvent varier en fonction de la performance de bpost au regard des objectifs de qualité décrits aux Art. 25 et Art. 26.

Art. 25 Objectifs d'amélioration de la qualité

25.1 bpost s'engage à respecter un standard de qualité de service élevé pour les services financiers postaux. Plus précisément, bpost s'engage à ce que, tout au long de la période couverte par ce Contrat, 95% des versements en espèces soient exécutés à temps. Les versements en espèces concernant des comptes bpost banque seront exécutés en J+1. Les versements en espèces sur tous les autres comptes seront exécutés en J+2.

- 25.2 La performance de bpost sera évaluée au regard des objectifs de qualité prévus à l'Art. 25.1. Sur la base de la performance effective de bpost au regard de ces objectifs, la part de bpost dans les gains ou pertes d'efficacité décrits à l'Art. 24 sera adaptée en application du mécanisme de l'Art. 26.

Art. 26 Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité

- 26.1 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 25 ne sont pas atteints et que bpost génère les gains d'efficacité décrits à l'23.2(b) la part de bpost dans ces gains sera réduite de 67% à 33%.
- 26.2 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 25 ne sont pas atteints et que bpost subit les pertes d'efficacité décrites à l'23.2(b), la part de bpost dans ces pertes sera augmentée de 67% à 100%.

Art. 27 Tarifs

Les tarifs appliqués par bpost sont déterminés par l'État et établis dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost. Jusqu'à la signature d'une telle convention, les tarifs seront fixés conformément à l'article 9 de la Loi du 21 mars 1991.

Section 3 Paiement à domicile des pensions

Art. 28 Description du service

- 28.1 bpost est chargée du paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées, conformément à l'article 128 de l'Arrêté Royal du 12 janvier 1970.
- 28.2 L'État et bpost s'engagent à conclure une convention d'approfondissement précisant des mesures visant à instaurer le paiement sur compte comme procédure standard ainsi que d'autres mesures, en vue de diminuer de façon significative, en particulier pour les facteurs, le risque d'agression lié au paiement des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées.
- 28.3 L'État et bpost s'engagent à ce que ces éventuelles mesures structurelles supplémentaires n'affectent pas les droits des personnes pour lesquelles le paiement à domicile reste souhaitable (article 66 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés et l'Article 137 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants).

Art. 29 Compensation financière

L'État accepte de compenser financièrement bpost pour les coûts nets évités encourus par bpost afin de fournir ce service d'intérêt économique général, y compris un bénéfice raisonnable, conformément au mécanisme défini aux Art. 30, Art. 31, Art. 32 et Art. 33. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.

Art. 30 Calcul de la compensation

- 30.1 A la fin de chaque année, le Collège des Commissaires constitué conformément à l'Art. 7.1 établira le montant de la compensation. En particulier, le Collège s'assurera

que l'intervention financière de l'État n'entraîne pas de surcompensation. bpost collaborera avec le Collège des Commissaires afin de lui permettre de vérifier les coûts encourus par bpost.

30.2 La compensation sera calculée comme suit :

- (a) les coûts nets évités encourus par bpost pour l'exécution du service d'intérêt économique général, ce qui comprend déjà un bénéfice raisonnable ;
- (b) augmentés d'une part des gains d'efficacité ou diminués d'une part des pertes d'efficacité, tels que déterminés conformément à l'Art. 31. Les gains d'efficacité sont calculés comme étant la réduction effective des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de la prestation du service d'intérêt économique général, par comparaison avec l'année de référence 2015. Les pertes d'efficacité sont calculées comme étant l'augmentation effective des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de la prestation du service d'intérêt économique général, par comparaison avec l'année de référence 2015. Le calcul des gains ou pertes d'efficacité exclut les éléments exogènes qui ne sont pas en lien direct avec la performance de bpost, tels que ceux relatifs à l'inflation, aux prix, aux variations de volume, à l'effet de l'allocation des coûts fixes ; et
- (c) diminués sur la base du mécanisme spécifique de pénalités établi à l'Art. 33, dans l'hypothèse où bpost n'atteint pas les objectifs de qualité décrits à l'Art. 32.

Art. 31 Incitants à l'amélioration de l'efficacité

Dans le cadre du calcul du montant des compensations, les gains et pertes d'efficacité dont référence à l'30.2(b) seront partagés entre bpost et l'État selon une formule de répartition correspondant à 67% pour bpost et 33% pour l'État. Pour le calcul de la compensation, les parts effectives de bpost et de l'État peuvent varier en fonction de la performance de bpost au regard des objectifs de qualité décrits aux Art. 32 et Art. 33.

Art. 32 Objectifs d'amélioration de la qualité

- 32.1 bpost s'engage à assurer une qualité de service élevée concernant le paiement à domicile des pensions. Plus précisément, bpost s'engage à ce que, tout au long de la période couverte par ce Contrat, le nombre net de plaintes reçues par écrit concernant la prestation de ce service d'intérêt économique général reste inférieur à 50 pour 10.000 distributions.
- 32.2 La performance de bpost sera évaluée au regard de l'objectif de qualité prévu à l'Art. 32.1. En tenant compte de la performance effective de bpost au regard de cet objectif, la part de bpost dans les gains ou pertes d'efficacité dont référence à l'Art. 31 sera adaptée en application du mécanisme de l'Art. 33.

Art. 33 Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité

- 33.1 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 32 ne sont pas atteints et que bpost génère les gains d'efficacité décrits à l'30.2(b) la part de bpost dans ces gains sera réduite de 67% à 33%.

- 33.2 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 32 ne sont pas atteints et que bpost subit les pertes d'efficacité décrites à l'30.2(b), la part de bpost dans ces pertes sera augmentée de 67% à 100%.

Art. 34 Tarifs

Les tarifs sont établis dans une convention d'approfondissement entre bpost et les institutions concernées.

CHAPITRE 5 DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL AD HOC À CHARGE DE BPOST

Art. 35 Description des services

Les services d'intérêt économique général *ad hoc* comprennent les services suivants :

- (a) le rôle social du facteur, plus particulièrement envers les isolés et les démunis. Ce service est fourni à travers, entre autres, l'utilisation de terminaux portables et de la carte d'identité électronique par les facteurs en tournée, sur la base des modalités déterminées dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (b) le service « SVP Facteur ». bpost s'efforcera d'améliorer le service « SVP Facteur » en cherchant des moyens de faciliter l'accès à ce service pour les personnes à mobilité réduite par téléphone ou par e-mail. bpost proposera une collaboration avec les services sociaux locaux (CPAS) afin d'identifier les utilisateurs potentiels et conclura des conventions d'approfondissement avec les services sociaux intéressés.
- (c) la diffusion d'informations au public, à la demande de l'autorité compétente, via le Ministre dont relève bpost, sur la base des modalités déterminées dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (d) la collaboration de bpost dans le domaine de la distribution des paquets de bulletins de vote pesant plus de 10kg, dans les conditions convenues entre l'État et bpost.
- (e) la distribution des imprimés électoraux adressés ou non, conformément à l'article 48 de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal (ci-après « Arrêté Royal du 24 avril 2014 »). La même disposition détermine le tarif de ce service.
- (f) la stimulation de la cohésion du tissu social en proposant un tarif spécifique pour les envois de correspondance expédiés par la vie associative. Les conditions, critères d'accès et tarifs pour ce service sont définis dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (g) la distribution des envois de courriers soumis au régime de la franchise de port, conformément à l'article 49 de l'Arrêté Royal du 24 avril 2014, l'article 57 de la Loi du 18 juillet 1991 organique du contrôle des services de police et de renseignement et de l'Organe de coordination pour l'analyse de la menace et l'article 18 de la loi du 22 mars 1995 instaurant les médiateurs fédéraux. Ce service est fourni gratuitement à la clientèle.

- (h) le paiement des jetons de présence lors des élections. L'État et bpost s'engagent à conclure une convention d'approfondissement précisant les modalités d'exécution et le financement de ce service. Lors de l'entrée en vigueur du présent Contrat, la convention d'approfondissement applicable est celle du 22 janvier 2014.
- (i) le traitement financier et administratif des amendes sur la base des modalités précisées dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Lors de l'entrée en vigueur du présent Contrat, la convention d'approfondissement applicable est celle du 29 mars 2006.
- (j) l'impression, la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur. Les tarifs sont déterminés dans des conventions d'approfondissement conclues entre bpost et les autorités étatiques concernées.
- (k) la vente de timbres-poste et autres valeurs postales. À cette fin, bpost peut, sur la base de critères de transparence, autoriser des tiers à vendre des timbres-poste et d'autres valeurs postales, étant entendu que la valeur postale de ces timbres-poste constitue le prix de vente au consommateur final, sauf pour les ventes dans le cadre de la philatélie.

Art. 36 Compensation financière

- 36.1 L'État intervient financièrement en vue de couvrir les coûts nets évités encourus par bpost pour l'exécution des services d'intérêt économique général *ad hoc*, y compris un bénéfice raisonnable, conformément au mécanisme défini à l'Art. 37. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.
- 36.2 Par dérogation à l'Art. 36.1, le financement des services décrits aux Art. 35 (b) à (d), (h) à (i) et (k) peut être déterminé dans des conventions d'approfondissement conclues entre bpost et l'État.

Art. 37 Calcul de la compensation

- 37.1 A la fin de chaque année, le Collège des Commissaires constitué conformément à l'Art. 7.1 établira le montant de la compensation. En particulier, le Collège s'assurera que l'intervention financière de l'État n'entraîne pas de surcompensation. bpost collaborera avec le Collège des Commissaires afin de lui permettre de vérifier les coûts encourus par bpost. Les Art. 7.2 et 7.3 s'appliquent.
- 37.2 La compensation sera calculée sur la base des coûts nets évités encourus par bpost pour la prestation du service d'intérêt économique général dont question, ce qui comprend déjà un bénéfice raisonnable.

PARTIE 3 DISPOSITIONS COMMUNES

CHAPITRE 1 RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Art. 38 Mesures de satisfaction des clients

- 38.1 bpost effectue régulièrement, et au moins une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de la satisfaction de la clientèle concernant l'exécution de ses missions de service public. Les résultats de cette mesure sont soumis annuellement à l'IBPT. Cette évaluation comprend, entre autres, la satisfaction du client vis-à-vis des différents points de service postal, par rapport au temps d'attente au guichet, à la proximité, aux heures d'ouverture, à la vitesse du service au guichet.
- 38.2 Tous les ans, bpost soumet à l'État un plan d'action portant sur les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés. bpost soumettra également tous les ans à l'État un rapport sur l'exécution de ce plan. bpost soumet ces deux rapports pour avis à l'IBPT avant de les transmettre à l'État. Les obligations imposées à bpost dans le présent paragraphe portent sur des activités qui concernent le petit utilisateur.

Art. 39 Information des clients

- 39.1 Pour toutes ses missions de service public, bpost est tenue de fournir les informations stipulées aux articles 142 §4, 144 et 144 *bis* de la Loi du 21 mars 1991.
- 39.2 bpost s'engage à actualiser et publier les modifications de son offre de services, en s'appuyant notamment sur les éléments d'appréciation émanant du Comité consultatif pour les services postaux et du service de médiation prévus aux articles 43 et 47 de la Loi du 21 mars 1991, ainsi que sur les résultats de l'étude de satisfaction visée à l'Art. 38.

CHAPITRE 2 RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

Art. 40 Plans d'action

bpost définira et mettra en œuvre des plans d'action visant à:

- (a) améliorer son efficacité énergétique et maintenir ses émissions de CO₂ à maximum 74.946 TeqCO₂ ;
- (b) améliorer l'accompagnement de son personnel en cas de réorientation professionnelle ; et
- (c) renforcer la diversité et l'intégration sur le lieu de travail et prévenir les discriminations. Dans ce cadre, bpost s'engage à tout mettre en œuvre afin d'obtenir et de conserver le label « Diversité » de la Région Bruxelles-Capitale.

CHAPITRE 3 PLAN D'ENTREPRISE

Art. 41 Contenu et procédure

Conformément à l'article 26 de la Loi du 21 mars 1991, bpost prépare annuellement un plan d'entreprise fixant ses objectifs et sa stratégie à moyen terme. Les éléments

du plan d'entreprise qui concernent l'exécution des tâches de service public seront soumis, au plus tard le 15 novembre précédant chaque exercice financier, à l'approbation du Ministre dont relève bpost.

CHAPITRE 4 DISPOSITIONS DIVERSES

Art. 42 Critères généraux de qualité

- 42.1 bpost veille à ce que les méthodes selon lesquelles elle exécute ses missions de service public évoluent en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins réels des clients. Dans cette optique, bpost recherche, notamment au travers des possibilités électroniques, les moyens de simplifier les démarches de la clientèle. A cette fin, les parties au Contrat s'engagent à adapter, après la réévaluation visée à l'article 5, §1, alinéa premier de la Loi du 21 mars 1991, la liste des tâches de service public.
- 42.2 bpost s'engage à consacrer annuellement 2% des traitements et salaires à une formation de qualité pour son personnel. bpost privilégie la formation du personnel en contact direct avec la clientèle.

Art. 43 Collecte, tri, transport et distribution

bpost maintiendra un réseau de base adéquat pour la collecte, le tri, le transport et la distribution en vue de remplir l'obligation de service universel décrite à l'Art. 2.5 et de fournir les services d'intérêt économique général définis à l'Art. 35(e), (f) et (g).

Art. 44 TVA

Dans la mesure où la TVA serait d'application à tout ou partie des obligations de service public rémunérées, cette TVA sera facturée à l'État. Néanmoins, à partir de ce moment, le fait que bpost puisse effectuer des déductions plus importantes de TVA sur ses achats sera pris en considération dans la mesure où une telle déduction résulte d'une application de la TVA sur tout ou partie de l'intervention financière de l'État. Un tel ajustement, si il est applicable, sera calculé sur une base annuelle, en tenant compte de l'augmentation du droit de bpost à déduire la TVA (après déduction de l'impôt des sociétés) au regard des coûts attribués aux missions de service public. L'ajustement ainsi calculé sera remboursé à l'État.

Art. 45 Solde d'obligations antérieures

bpost n'est redevable d'aucune compensation financière à l'égard de l'État en application de l'article 3, §2, 5° de la Loi du 21 mars 1991 concernant une quelconque tâche de service public.

Art. 46 Affectation des bénéfices

L'affectation des bénéfices est effectuée conformément aux dispositions reprises dans les statuts de bpost.

Art. 47 Bureaux et base de données des adresses

Les bases de données relatives à l'identification des points de distribution physiques, des destinataires d'envois postaux et les codes postaux et leur systématisation sont la propriété de bpost. Les codes postaux ne peuvent être modifiés que sur proposition

de bpost, et après avis motivé de l'IBPT et approbation du Ministre conformément à l'article 135 de la Loi du 21 mars 1991.

Art. 48 Conventions d'approfondissement

- 48.1 Les conventions d'approfondissement visées dans ce Contrat seront négociées par bpost avec les parties et/ou autorités administratives concernées.
- 48.2 Dans le respect des secrets d'affaires, les conventions d'approfondissement visées dans ce Contrat sont communiquées à l'IBPT.

CHAPITRE 5 NON-RESPECT DES TERMES DU CONTRAT

Art. 49 Sanctions en cas de non-respect

- 49.1 Lorsqu'une des parties au présent Contrat ne respecte pas les clauses de celui-ci (à l'exception du non-respect des Art. 17, Art. 18, Art. 25 et Art. 32), l'autre partie est en droit de réclamer des indemnités pour les dommages directs conformément à l'article 3, §3 de la Loi du 21 mars 1991.
- 49.2 Cette dernière partie notifie à l'autre, par pli recommandé, le défaut de respect des clauses du Contrat, dans un délai de deux mois de la constatation de ce manquement au Contrat. Cette formalité constitue mise en demeure. Cette mise en demeure inclut un délai raisonnable de deux mois maximum pour remédier au non-respect du Contrat.
- 49.3 À l'expiration de ce délai raisonnable, le non-respect par l'une des parties de ses engagements envers l'autre partie est sanctionnée par l'obligation de verser une indemnité calculée journallement au taux d'intérêt légal et qui sera due jusqu'au paiement effectif de l'indemnité et ce, depuis le jour de prise de cours du délai raisonnable indiqué dans la mise en demeure.
- 49.4 Le calcul de cette indemnité tiendra compte de l'éventuelle indemnité qui devrait être payée pour la même prestation aux utilisateurs des services concernés et d'une éventuelle sanction imposée par l'IBPT sur la base de l'article 21 de la Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.
- 49.5 Le montant de cette indemnité ne peut en aucun cas excéder 15% par an du montant total des sommes versées par l'État à titre de financement des services publics prestés par bpost. Lorsque bpost n'exécute pas adéquatement ses obligations de services d'intérêt économique général, l'indemnité ne peut en aucun cas excéder 15% par an du montant total des sommes versées par l'État à titre de financement des services d'intérêt économique général.

Art. 50 Force majeure

- 50.1 En cas d'événements exceptionnels ou indépendants de la volonté des parties, y compris la force majeure, rendant l'exécution de certaines obligations prévues dans le présent Contrat impossibles ou empêchant la réalisation de certains objectifs planifiés, tels que les objectifs de qualité, aucune des parties ne sera considérée comme étant en défaut d'exécution de ses obligations ou de l'atteinte des objectifs convenus et les parties s'accorderont sur les mesures d'ajustement à adopter.

50.2 S'il est constaté lors de la clôture de l'exercice annuel suivant que ces mesures n'ont pas eu d'effet, les deux parties s'accorderont par avenant au présent Contrat sur les mesures additionnelles à prendre.

CHAPITRE 6 DURÉE DU CONTRAT

Art. 51 Entrée en vigueur

Le présent Contrat entre en vigueur pour une durée de cinq ans, à compter du 1^{er} janvier 2016, sans préjudice des dispositions légales applicables.

Art. 52 Obligations existantes

Les obligations mentionnées dans le présent Contrat qui résultent d'une disposition légale ou réglementaire restent valides pour autant que la disposition légale ou réglementaire en question reste en vigueur, sans préjudice de l'Art. 51.

Gezien om bijgevoegd te worden aan Ons besluit van 1 september 2016.

FILIP

Van Koningswege :

De Vice-eerste Minister van Ontwikkelingsamenwerking,
Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post,

A. DE CROO

Vu pour être annexé à Notre arrêté du 1^{er} septembre 2016.

PHILIPPE

Par le Roi :

Le Vice-Premier Ministre et Ministre de la Coopération au Développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste,

A. DE CROO