
7^{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	7
CHAPITRE 1	Aperçu des services d'intérêt économique général à charge de bpost.....	7
Art. 4	Aperçu	7
CHAPITRE 2	Dispositions générales.....	8
Art. 5	Champ d'application.....	8
Art. 6	Compensation financière et avance de paiement	8
Art. 7	Vérification a posteriori.....	9
Art. 8	Tarifs.....	10
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	Distributeurs de billets	11
Art. 12	Affectation du personnel et heures d'ouverture	13
Art. 13	Accessibilité et continuité	13
Art. 14	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	13
Art. 15	Autres dispositions	14
Section 2	Mécanisme de compensation financière	15
Art. 16	Compensation financière	15
Art. 17	Calcul de la compensation financière	15
Section 3	Qualité	15
Art. 18	Amélioration de la qualité dans les points de service postal.....	15
Art. 19	Amélioration de la qualité dans les bureaux de poste	16
Section 4	Accès équitable et non-discriminatoire au réseau de détail.....	17
Art. 20	Accès au réseau de détail.....	17
CHAPITRE 4	Dispositions spécifiques relatives aux services d'intérêt économique général journaliers à charge de bpost.....	18

SECTION 1	Aperçu des services d'intérêt économique général journaliers à charge de bpost	18
Art. 21	Aperçu	18
Section 2	Tâches et prestations de nature financière.....	18
Art. 22	Description des services	18
Art. 23	Compensation financière	18
Art. 24	Calcul de la compensation.....	19
Art. 25	Incitants à l'amélioration de l'efficacité	19
Art. 26	Objectifs d'amélioration de la qualité.....	19
Art. 27	Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité	19
Art. 28	Tarifs.....	20
Section 3	Paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées.....	20
Art. 29	Description du service	20
Art. 30	Compensation financière	20
Art. 31	Calcul de la compensation.....	20
Art. 32	Incitants à l'amélioration de l'efficacité	21
Art. 33	Objectifs d'amélioration de la qualité.....	21
Art. 34	Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité	21
Art. 35	Tarifs et processus.....	21
CHAPITRE 5	Dispositions spécifiques relatives aux services d'intérêt économique général <i>ad hoc</i> à charge de bpost	22
Art. 36	Description des services	22
Art. 37	Compensation financière	23
Art. 38	Calcul de la compensation.....	24
PARTIE 3	DISPOSITIONS COMMUNES.....	24
CHAPITRE 1	Relations avec les clients.....	24
Art. 39	Mesures de satisfaction des clients.....	24
CHAPITRE 2	Durabilité de l'entreprise	24
Art. 40	Charte de responsabilité sociétale	24
CHAPITRE 3	Plan d'entreprise	25
Art. 41	Contenu et procédure	25
CHAPITRE 4	Dispositions diverses	25
Art. 42	Critères généraux de qualité	25
Art. 43	TVA	26

Art. 44	Affectation des bénéfices.....	26
Art. 45	Bureaux et base de données des adresses.....	26
Art. 46	Conventions d'approfondissement.....	26
CHAPITRE 5	Non-respect des termes du Contrat.....	26
Art. 47	Sanctions en cas de non-respect.....	26
Art. 48	Force majeure	27
CHAPITRE 6	Durée du Contrat.....	27
Art. 49	Entrée en vigueur et durée	27
Art. 50	Obligations existantes	27

Attribution de services d'intérêt économique général à bpost

Vu la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ;

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 17 juin 2021;

Vu l'approbation du Conseil d'administration de bpost, du 12 juillet 2021;

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 la 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. 49, le Sixième contrat de gestion, tel qu'approuvé par l'arrêté royal du 1er septembre 2016.
- 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 le législateur. 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, ou un point poste. 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. 2.5).
- 2.2 Par « point poste », 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 points poste 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.
- 2.3 Par « obligation de service universel », on entend la prestation du service universel tel que décrite aux articles 15 et 16 de la loi relative aux services postaux (ci-après la « Loi du 26 janvier 2018 »).
- 2.4 « L'assortiment de base » comprend les services publics suivants :
 - (a) la réception d'envois de courrier et de colis postaux prestés au tarif unitaire 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 1000 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.
- 2.5 « 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 28 février 2013 ;

- (c) l'acceptation de versements sur des comptes ouverts auprès de bpost ou d'autres institutions financières ;
 - (d) le retrait en espèces d'un compte quelle que soit la méthode proposée ;
 - (e) le paiement des assignations -P ;
 - (f) la réception de bulletins de virement relatifs à des paiements à partir d'un compte propre.
- 2.6 "Services prestés au tarif unitaire" : les services postaux dont le tarif est établi dans les conditions générales du prestataire du service universel pour les envois postaux individuels..
- 2.7 « 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.
- 2.8 « IBPT » signifie l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.
- 2.9 « 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.
- 2.10 Par « Contrat », il y a lieu d'entendre le présent contrat.
- 2.11 « Prestataire de services postaux concurrent » fait référence à une entreprise qui fournit des services postaux, conformément à l'article 2, 2° de la Loi du 26 janvier 2018, 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. 49. [*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. 49.*]

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. 16, Art. 17, Art. 23 à Art. 26, Art. 30 à Art. 33, Art. 37 et Art. 38 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 2022 au 31 décembre 2022 : 126.415.048 EUR ;
 - (b) pour la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023 : 127.699.472 EUR ;
 - (c) pour la période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024 : 129.543.230 EUR ;
 - (d) pour la période du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025 : 125.770.627 EUR ;
 - (e) pour la période du 1^{er} janvier 2026 au 31 décembre 2026 : 124.926.220 EUR.
- 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 des services d'intérêt économique général, calculé en appliquant le mécanisme défini aux Art. 16, Art. 17, Art. 23, Art. 24, Art. 30, Art. 31, Art. 37 et Art. 38.
- 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, sera payé 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 décembre de l'année Y 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) 92.127.131 EUR pour le 15 janvier 2022 (à savoir les 266/365 de l'avance 2022). Ce montant ne comprend pas les 29.955.871 EUR qui resteront une créance de bpost envers l'État belge et correspondent au paiement dû en application du Sixième Contrat de Gestion pour les 99/365 de l'avance de 2021;

- (b) 34.287.917 EUR le 15 décembre 2022 (à savoir les 99/365 de l'avance 2022) ;
- (c) 93.063.177 EUR le 15 janvier 2023 (à savoir les 266/365 de l'avance 2023) ;
- (d) 34.636.295 EUR le 15 décembre 2023 (à savoir les 99/365 de l'avance 2023) ;
- (e) 94.406.847 EUR le 15 janvier 2024 (à savoir les 266/365 de l'avance 2024) ;
- (f) 35.136.383 EUR le 15 décembre 2024 (à savoir les 99/365 de l'avance 2024)
- (g) 91.657.498 EUR le 15 janvier 2025 (à savoir les 266/365 de l'avance 2025) ;
- (h) 34.113.129 EUR le 15 décembre 2025 (à savoir les 99/365 de l'avance 2025)
- (i) 91.042.122 EUR le 15 janvier 2026 (à savoir les 266/365 de l'avance 2026) ;
- (j) 33.884.098 EUR le 15 décembre 2026 (à savoir les 99/365 de l'avance 2026) .

Le paiement annuel est réalisé par virement sur le compte n° BE72000325882816 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. 16, Art. 17, Art. 23, Art. 24, Art. 30, Art. 31, Art. 37 et Art. 38.
- 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 2022 au 31 décembre 2022 : 126.415.048 EUR ;
 - (b) pour la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023 : 127.699.472 EUR ;
 - (c) pour la période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024 : 129.543.230 EUR ;
 - (d) pour la période du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025 : 125.770.627 EUR ;
 - (e) pour la période du 1^{er} janvier 2026 au 31 décembre 2026 : 124.926.220 EUR.
- 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. 16, Art. 17, Art. 23, Art. 24, Art. 30, Art. 31, Art. 37 et Art. 38 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. 16, Art. 17, Art. 23, Art. 24, Art. 30, Art. 31, Art. 37 et Art. 38.

- 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, multiplié par la formule suivante :

$$\frac{CPI_Y}{CPI_{Basis}}$$

Où

- CPI_Y est l'indice des prix à la consommation de janvier de l'année donnée Y ;
- CPI_{Basis} est l'indice des prix à la consommation de janvier 2021.

- 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. 22 et Art. 29 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. 15. 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. 2.3, 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. 2.5.
- 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 existantes au 1^{er} janvier 2016 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 bpost peut, dans le cas de la résiliation d'une convention pour plusieurs points poste 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.
- 10.6 Pour l'aménagement et l'organisation de ses bureaux de poste, bpost prend en compte l'évolution des besoins et des habitudes des clients, ainsi que les nouvelles technologies, particulièrement lorsque des bureaux font l'objet d'un déménagement ou de travaux importants. Dans un objectif d'innovation et d'amélioration continue, bpost établira un centre d'innovation afin de tester – et mettre en œuvre, le cas échéant – de nouveaux outils ou processus innovants afin de mieux servir les clients en prêtant une attention soutenue à la question de la fracture numérique.

Art. 11 Distributeurs de billets**11.1 bpost s'engage à**

- (a) maintenir minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste ;

- (b) par ailleurs, bpost s'engage à assurer la présence d'un distributeur de billet dans le bureau de poste ou un lieu alternatif mis à disposition par la commune dans toute commune où ce service n'est plus offert, pour autant que la commune en fasse la demande. Le Contrat vise l'installation, dans les communes précitées, de maximum 15 distributeurs de billets en 2022, 15 en 2023, 10 en 2024, 10 en 2025 et 10 en 2026. Le financement de ces installations est prévu à l'Art. 16.

Mi-2024, bpost procédera à une évaluation du nombre des demandes de distributeurs de billets au moyen d'un monitoring. Si le plafond du nombre de distributeurs est insuffisant, bpost en informera l'Etat. L'État pourra alors ajuster le plafond et fournir à bpost un financement adéquat pour l'installation de distributeurs de billets supplémentaires.

Avant l'installation, bpost contactera la commune pour voir si une autre institution a prévu d'installer un distributeur de billets.

Si au cours d'une année Y, 11 (pour l'année 2022 ou 2023) ou 8 (pour les années 2024, 2025 et 2026) installations sur le maximum respectivement de 15 ou 10 précitées ont déjà été demandées, bpost mettra en attente jusqu'à la fin de l'année Y toutes les demandes suivantes qui se présenteraient, afin de voir si respectivement plus de 4 ou 2 communes feront encore une demande d'installation d'ici la fin d'année Y. Dans le cas où respectivement moins de 5 ou 3 communes au-delà des 11 ou 8 initiales auront fait une demande dans l'année Y, le processus d'installation pour ces communes sera lancé en janvier de l'année Y+1. Si respectivement plus de 4 ou 2 communes au-delà des 11 ou 8 initiales ont introduit une demande avant la fin de l'année Y, en janvier de l'année Y+1 le ou la Ministre arbitrera dans quelles communes bpost doit installer 4 ou 2 distributeurs de billets de manière prioritaire. Le processus d'installation pour ces communes sera ensuite lancé en janvier de l'année Y+1. Les communes restantes ayant déposés une demande avant la fin de l'année Y verront le processus pour une installation débuter pendant l'année Y+1, après les 4 ou 2 communes déterminées de manière prioritaire mais avant les communes introduisant une demande dans l'année Y+1. Le ou la ministre prendra en considération les critères de désertification bancaire et de ruralité pour prendre sa décision. Les communes où plus de 5% de la population n'a pas un accès à un distributeur dans un rayon de 5km sont prioritaires dans la décision du ou de la Ministre.

- 11.2 Si une commune souhaite l'installation d'un distributeur de billets, alors même qu'un ou plusieurs distributeurs de billets sont présents sur son territoire communal, celle-ci peut demander à bpost de procéder à l'installation d'un ou plusieurs appareils supplémentaires. Les couts sont supportés par la commune.
- 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
- 11.4 Lors de l'installation d'un nouveau distributeur de billets, bpost s'efforce qu'il soit facilement accessible en transports en commun, tout en tenant cependant compte des contraintes techniques et de sécurité liés à l'installation de ces appareils.

Art. 12 Affectation du personnel et heures d'ouverture

- 12.1 En vue de déterminer le taux d'occupation et les heures d'ouverture des bureaux de poste, 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, le personnel utilisé est du personnel de bpost.
- 12.2 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. 39.
- 12.3 Chaque année, bpost fera rapport au ou à la Ministre dont relève bpost de l'état des heures d'ouverture des bureaux de poste et dans quelle mesure celles-ci correspondent toujours aux besoins des clients.

Art. 13 Accessibilité et continuité

- 13.1 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 la commune concernée pour concertation. Au cas où cette concertation n'aboutirait pas dans un délai de deux mois, bpost sera libre de modifier son réseau de détail.
- 13.2 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 points poste seront des contrats à durée indéterminée.
 - (b) bpost introduira dans ses nouveaux contrats avec des points poste des dispositions spécifiques qui permettent de réduire les conséquences qu'un arrêt de collaboration pourrait avoir sur les services postaux.

Art. 14 Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

- 14.1 Concernant les bureaux de poste,
- (a) bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que les personnes à mobilité réduite puissent être servies dans l'ensemble des bureaux de poste. Ainsi, bpost s'engage à améliorer l'accès aux bureaux de poste pour les personnes à mobilité réduite en réduisant la proportion de bureaux de poste difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite à maximum 7% d'ici 2026, et pour autant que bpost obtienne les permis urbanistiques et / ou les autorisations des propriétaires des locaux concernés, le cas échéant. Pour le reste des bureaux qui ne sont pas accessibles, bpost mettra en place un processus *ad hoc* permettant de servir ces personnes de la meilleure manière possible, selon le bureau concerné.
 - (b) Lorsque des bureaux de poste font l'objet d'un déménagement ou de travaux importants, bpost s'efforcera de rendre ceux-ci 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 et d'un expert en accessibilité.

- (c) bpost communiquera de manière adéquate et sur son site internet les facilités d'accès de chaque bureau de poste.

14.2 Concernant les points poste,

- (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 point poste.
- (b) afin d'augmenter l'accessibilité des points poste pour les personnes à mobilité réduite, 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 de ces travaux avec un plafond de 10.000 EUR par point poste. Afin de garantir la continuité de la prestation des services, le financement ne sera octroyé qu'à condition que le point poste 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.

14.3 Une approche multicanal de l'accessibilité des services offerts par bpost, comme Internet, les applications smartphone ou le téléphone, sera également encouragée, tout en veillant à la question de la fracture numérique et en veillant, dans la mesure du possible, à accorder une attention spécifique à l'accessibilité des principaux sites internet et des principales applications mobiles de bpost à toutes les personnes, avec ou sans handicap.

14.4 bpost désignera un « Disability Coordinator » au sein de l'entreprise, pour coordonner l'amélioration de l'accessibilité des différents services de bpost aux personnes avec un handicap. D'ici fin 2022, bpost établira une feuille de route sur l'amélioration de l'accessibilité des bureaux de poste aux personnes avec un handicap d'ici la fin du Contrat. bpost rencontrera une fois par an le secteur des Personnes avec un handicap (Conseil supérieur national des personnes handicapées, Inter, CaWab) pour faire le point sur les améliorations.

Art. 15 Autres dispositions

15.1 Sans préjudice de l'Art. 10.2, 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.

15.2 Sans préjudice de l'Art. 10.2 et Art. 10.3, bpost détermine librement les points de service postal offrant un assortiment complet ou un assortiment de base.

15.3 Les tarifs appliqués dans des points poste sont les mêmes que ceux appliqués dans les bureaux de poste.

Section 2 Mécanisme de compensation financière

Art. 16 Compensation financière

- 16.1 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. 17. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.
- 16.2 En ce qui concerne le financement des distributeurs de billets visés à l'article 11.1. (b), l'Etat intervient financièrement à hauteur des couts d'installation de ces distributeurs.

Art. 17 Calcul de la compensation financière

- 17.1 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.
- 17.2 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 2019. 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 2019. 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. 19.
- 17.3 Dans le cadre du calcul du montant de compensation, les gains et pertes d'efficacité dont référence à l'17.2(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. 18 Amélioration de la qualité dans les points de service postal

- 18.1 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.

- 18.2 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 points poste dépend de la qualité d'exécution mesurée dans les points poste.

Art. 19 Amélioration de la qualité dans les bureaux de poste

- 19.1 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.
- 19.2 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. 19.1.
- (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 ».
- 19.3 La performance au regard des objectifs de qualité établis à l'Art. 19.2 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. 19.2 :
 - Lorsque bpost n'atteint pas l'objectif de qualité repris à l'Art. 19.2, elle recevra un score de 90% ;

- Lorsque bpost atteint l'objectif de qualité repris à l'Art. 19.2, 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. 19.2 :

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

où,

$\text{Comp}_{\text{FINAL}}$:	Montant final de la compensation payable ;
Comp	:	Montant de la compensation, calculé sur la base de l'Art. 17.2 (a);
Score_1	:	Score de performance au regard de l'objectif de qualité de l'Art. 19.2(a) ;
Score_2	:	Score de performance au regard de l'objectif de qualité de l'Art. 19.2(b).

- 19.4 L'appréciation de la performance au regard des objectifs de qualité de l'Art. 19.2 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 détaillés dans un document technique, annexé à ce Contrat.

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

Art. 20 Accès au réseau de détail

- 20.1 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.
- 20.2 L'accès décrit à l'Art 20.1 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. 16 et Art. 17;
- (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. 21 Aperçu

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

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

Section 2 Tâches et prestations de nature financière

Art. 22 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 belge ;

Art. 23 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. 24, Art. 25, Art. 26 et Art. 27. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.

Art. 24 Calcul de la compensation

24.1 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.

24.2 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. 25. 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 2019. 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 2019. 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. 27, dans l'hypothèse où bpost n'atteint pas les objectifs de qualité décrits à l'Art. 26.

Art. 25 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. 24.2(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. 26 et Art. 27.

Art. 26 Objectifs d'amélioration de la qualité

26.1 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.

26.2 La performance de bpost sera évaluée au regard des objectifs de qualité prévus à l'Art. 26.1. 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. 25 sera adaptée en application du mécanisme de l'Art. 27.

Art. 27 Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité

27.1 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 26 ne sont pas atteints et que bpost génère les gains d'efficacité décrits à l'Art. 24.2(b) la part de bpost dans ces gains sera réduite de 67% à 33%.

- 27.2 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 26 ne sont pas atteints et que bpost subit les pertes d'efficacité décrites à l'24.2(b), la part de bpost dans ces pertes sera augmentée de 67% à 100%.

Art. 28 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 de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées

Art. 29 Description du service

- 29.1 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.
- 29.2 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, ainsi que de moderniser la prestation de ce service en fonction notamment de l'évolution des technologies.
- 29.3 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. 30 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. 31, Art. 32, Art. 33 et Art. 34. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.

Art. 31 Calcul de la compensation

- 31.1 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.
- 31.2 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. 32. 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 2019. 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 2019. 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. 34, dans l'hypothèse où bpost n'atteint pas les objectifs de qualité décrits à l'Art. 33.

Art. 32 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'31.2(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. 33 et Art. 34.

Art. 33 Objectifs d'amélioration de la qualité

- 33.1 bpost s'engage à assurer une qualité de service élevée concernant le paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées. 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 ou via le site internet de bpost concernant la prestation de ce service d'intérêt économique général reste inférieur à 50 pour 10.000 distributions.
- 33.2 La performance de bpost sera évaluée au regard de l'objectif de qualité prévu à l'Art. 33.1. 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. 32 sera adaptée en application du mécanisme de l'Art. 34.

Art. 34 Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité

- 34.1 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 33 ne sont pas atteints et que bpost génère les gains d'efficacité décrits à l'31.2(b) la part de bpost dans ces gains sera réduite de 67% à 33%.
- 34.2 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 33 ne sont pas atteints et que bpost subit les pertes d'efficacité décrites à l'31.2(b), la part de bpost dans ces pertes sera augmentée de 67% à 100%.

Art. 35 Tarifs et processus

Les tarifs et processus liés au paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées seront 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. 36 Description des services

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

- (a) le rôle social du facteur. Une attention particulière sera accordée au rôle social du facteur, plus particulièrement envers les personnes isolées, démunies ou en fragilité numérique. A ce propos, bpost continuera à collaborer proactivement avec les CPAS ou d'autres institutions publiques afin d'aider ces organismes à identifier les bénéficiaires potentiels de certains services qui peuvent aider les citoyens (par exemple en matière d'aide sociale, de services de santé, de soutien administratif, au numérique, etc) ou pour réaliser certaines tâches positives au domicile de ces bénéficiaires, à la demande de ces mêmes organismes. Les modalités de ces services sont déterminées dans une convention d'approfondissement conclue entre bpost et les entités publiques intéressées, lesquelles assureront le financement desdits services. Ces conventions seront communiquées au SPP Intégration Sociale à titre informatif.
- (b) le service SVP facteur, via lequel un facteur peut proposer des services postaux de base (comme par exemple la vente de timbres, l'enlèvement d'une lettre ou d'un recommandé) ou donner des explication sur les services postaux de base, au domicile des personnes à mobilité réduite, sera évalué afin de coller au mieux aux besoins et sera mieux mis en avant auprès des publics concernés.
- (c) le soutien à la transformation numérique de l'Etat belge au moyen d'un accès local et fiable, dans les bureaux de poste, à des services numériques de l'Etat qui nécessitent un point de contact humain et physique, plus particulièrement à destination des citoyens isolés, démunis ou en fragilité numérique. Les bureaux de poste pourront ainsi aider l'Etat à « détecter » les citoyens en fragilité numérique, et les orienter vers des solutions d'accompagnement au numérique en partenariat avec des organisations locales. Les bureaux de poste pourront également proposer un accompagnement aux citoyens précités pour les aider dans certaines démarches (comme par exemple la constitution d'un dossier, la contestation d'une amende, la demande d'un abonnement de train ou transport en commun, ou d'autres types de démarches qui requièrent notamment une identification ou une authentification en ligne), en partenariat avec les services publics concernés – le cas échéant. Pour ce faire, bpost s'engage à piloter des concepts testés, dans 10 % des bureaux de poste, équipés de WIFI et matériel approprié, dans les deux ans et demi suivant l'entrée en vigueur du Contrat. Les conclusions du projet pilote feront l'objet d'une évaluation par un organisme indépendant, sur base des indicateurs fixés au moment de l'élaboration du pilote avec les autorités collaborant au projet. Si les résultats du projet pilote et les conclusions de l'étude d'évaluation sont positifs, bpost s'engage à implémenter les services précités dans 20% des bureaux de poste au plus tard d'ici la fin du Contrat. Les modalités d'exécution et le financement de l'implémentation de ces services seront précisés dans une convention d'approfondissement conclue entre bpost et les autorités étatiques concernées. Ces conventions seront communiquées au SPP Intégration Sociale à titre informatif.
- (d) la vente de timbres-poste. À cette fin, bpost peut, sur la base de critères de transparence, autoriser des tiers à vendre des timbres-poste, 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.

- (e) la diffusion d'informations d'intérêt public aux citoyens, à la demande de l'autorité compétente, via le ou la Ministre dont relève bpost, ou un tarif réduit dans le cas où une autorité publique doit faire une communication à large échelle dans le cas d'une crise de grande ampleur (par exemple sanitaire), sur la base des modalités déterminées dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (f) 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.
- (g) la distribution des imprimés électoraux adressés ou non, conformément à l'article 48 de l'arrêté royal du 24 avril 2014. La même disposition détermine le tarif de ce service. Les conditions et critères d'accès et tarifs pour ce service sont définis dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (h) 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.
- (i) 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. Les conditions et critères d'accès pour ce service sont définis dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (j) le traitement financier et administratif des amendes, ainsi que la communication de documents en matière judiciaire, dans la mesure où cela est nécessaire pour la continuité du service public et où ces services ne peuvent pas être assurés de manière satisfaisante par un tiers. Les modalités de ces services sont précisés dans une ou plusieurs conventions d'approfondissement conclues 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 au traitement financier et administratif des amendes est celle du 21 novembre 2017.
- (k) la vente ou la promotion de titres de transports publics ou partagés, à la demande des entreprises de transport, selon les modalités et les tarifs déterminés dans des conventions d'approfondissement conclues entre bpost et les sociétés de transport publics concernées.

Art. 37 Compensation financière

- 37.1 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. 38. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.

- 37.2 Par dérogation à l'Art. 37.1, le financement des services décrits aux Art. 36 (a), (c), (e), (f), (j) et (k) peut être déterminé dans des conventions d'approfondissement conclues entre bpost et l'État.

Art. 38 Calcul de la compensation

- 38.1 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.
- 38.2 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. 39 Mesures de satisfaction des clients

- 39.1 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.
- 39.2 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.

CHAPITRE 2 DURABILITÉ DE L'ENTREPRISE

Art. 40 Charte de responsabilité sociétale

bpost établira et signera une nouvelle et ambitieuse charte de responsabilité sociétale avec l'État le même jour que celui de la signature du Contrat (ci-après « la Charte »).

bpost, tout comme l'Etat fédéral, s'inscrit dans les objectifs de l'accord du gouvernement fédéral concernant la durabilité, du Plan National Énergie et Climat, du « Green Deal » européen (et en particulier la loi européenne sur le climat et la législation européenne qui en découle) et de l'accord de Paris, et limitera, dans la mesure du possible, les émissions CO₂ de ses activités afin que l'élévation de température qui en découle reste inférieure à 1,5°. Dans le cadre de la mise en place d'un level playing field social dans le secteur de la logistique et des colis, et en se basant simultanément sur les initiatives législatives et réglementaires qui seront prises dans ce domaine, bpost jouera un rôle de pionnier dans le domaine de la gestion durable du

personnel, en assurant notamment un dialogue social constructif, des conditions de travail saines, une protection adéquate en cas de maladie ou d'invalidité et une rémunération équitable. La durabilité sociale comprend également l'inclusion sociale ; bpost est là pour tous les citoyens. Cette durabilité sociale est rendue possible par la recherche d'une durabilité économique à long terme, bpost jouant un rôle de pionnier dans le développement de la logistique du e-commerce en Belgique. Dans ce contexte, des initiatives seront prises en concertation avec le secteur pour donner à la Belgique une nouvelle ambition dans la logistique du e-commerce et rendre la Belgique compétitive, afin de promouvoir l'emploi dans cette nouvelle économie et de soutenir les petites et moyennes entreprises.

Dans le cadre de la Charte, bpost s'engagera également à tenir compte de la dimension diversité et inclusion (notamment l'intégration sur le lieu de travail, la prévention des discriminations et la dimension du genre) dans ses politiques. bpost vise à atteindre à terme un taux d'emploi de 3 % de personnes handicapées focalisé dans ses services de soutien administratif centraux au siège social, en ce qui concerne ses missions de service public, et à fournir dans la mesure du possible des emplois adaptés dans le cadre de sa politique de durabilité sociale. bpost développera un plan d'action pour atteindre cet objectif dans le cadre de sa politique de durabilité sociale. Avec cette Charte, bpost jouera un rôle de pionner au niveau de la durabilité économique, sociale et environnementale pour les autres entreprises publiques, les instances publiques et les entreprises du secteur.

À partir de 2022, la politique de rémunération de bpost évoluera en fonction de ces nouveaux objectifs pour garantir, à long terme, un avenir durable à bpost au niveau économique, social et environnemental. Cette nouvelle politique de rémunération sera présentée à l'Assemblée générale des actionnaires en mai 2022.

bpost et l'État belge élaboreront des dispositions plus détaillées dans la Charte, notamment en ce qui concerne les objectifs susmentionnés, la nécessité d'établir une feuille de route et un plan d'action, le financement des mesures et le rapportage.

La Charte sera publiée sur le site internet de bpost.

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.

Art. 43 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.

Art. 44 Affectation des bénéfices

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

Art. 45 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.

Art. 46 Conventions d'approfondissement

- 46.1 Les conventions d'approfondissement visées dans ce Contrat seront négociées par bpost avec les parties et/ou autorités administratives concernées.
- 46.2 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. 47 Sanctions en cas de non-respect

- 47.1 Lorsqu'une des parties au présent Contrat ne respecte pas les clauses de celui-ci (à l'exception du non-respect des Art. 18, Art. 19, Art. 26 et Art. 33), 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.
- 47.2 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.
- 47.3 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 journalièrement 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.

- 47.4 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.
- 47.5 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. 48 Force majeure

- 48.1 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.
- 48.2 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. 49 Entrée en vigueur et durée

Le présent Contrat entre en vigueur pour une durée de cinq ans, à compter du 1^{er} janvier 2022, sans préjudice des dispositions légales applicables.

Au plus tard le 1^{er} janvier 2025, bpost adressera un recommandé au ou à la Ministre en charge des entreprises publiques pour lui demander si l'Etat souhaite réduire substantiellement le réseau de détail visé au chapitre 3 à l'expiration du présent Contrat. Par réduction substantielle on entend une réduction de plus de 20% du réseau de détail. Le ou la Ministre en informera bpost endéans les 3 mois de la réception de la demande ; ce délai est suspendu dans le cas où le gouvernement n'est pas de plein exercice. S'il s'avère que l'Etat souhaite une telle réduction, les deux parties s'engageront alors à réévaluer conjointement et de bonne foi les obligations du Contrat avec l'objectif de minimiser les coûts de restructuration liés à la fin de celui-ci.

Art. 50 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. 49.

* * *