

SERVICE PUBLIC FEDERAL MOBILITE ET TRANSPORTS

[C – 2023/47231]

9 NOVEMBRE 2023. — Arrêté royal approuvant le contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost relatif aux obligations de service postal universel pour la période 2024-2028

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, les articles 3 à 6 ;

Vu la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, article 14, § 2 ;

Vu l'avis de l'inspecteur des Finances, donné le 30 juin 2023 ;

Vu l'accord de la Secrétaire d'Etat au Budget, donné le 1 septembre 2023 ;

Vu la soumission du projet de contrat de gestion pour concertation à la Commission paritaire de bpost le 31 août 2023 ;

Vu l'approbation à l'unanimité du Conseil d'administration de bpost du 3 août 2023 ;

Sur la proposition de la Ministre de la Poste et de l'avis des Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. Le contrat de gestion relatif aux obligations de service postal universel, 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 2024.

Art. 2. Le présent arrêté royal entre en vigueur le 1^{er} janvier 2024.

Art. 3. Le ministre de la Poste est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 9 novembre 2023.

PHILIPPE

Par le Roi :

La Ministre de la Poste,
P. DE SUTTER

ANNEXE : contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost relatif aux obligations de service postal universel pour la période 2024-2028

FEDERALE OVERHEIDSDIENST MOBILITEIT EN VERVOER

[C – 2023/47231]

9 NOVEMBER 2023. — Koninklijk besluit tot goedkeuring van het beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost betreffende de universele postdienstverplichtingen voor de periode 2024-2028

FILIP, Koning der Belgen,

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

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, artikelen 3 t.e.m. 6 ;

Gelet op de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten, artikel 14, § 2 ;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op 30 juni 2023 ;

Gelet op de akkoordbevinding van de Staatssecretaris voor Begroting, gegeven op 1 september 2023 ;

Gelet op de voorlegging van het ontwerp van beheerscontract voor overleg aan het Paritair Comité van bpost op 31 augustus 2023 ;

Gelet op de unanieme goedkeuring door de Raad van Bestuur van bpost op 3 augustus 2023 ;

Op voordracht van de Minister van Post en op het advies van de in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. Het beheerscontract betreffende de universele postdienstverplichtingen, 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 2024.

Art. 2. Dit koninklijk besluit treedt in werking op 1 januari 2024.

Art. 3. De minister van Post is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 9 november 2023.

FILIP

Van Koningswege :

De Minister van Post,
P. DE SUTTER

BIJLAGE : beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost betreffende de universele postdienstverplichtingen voor de periode 2024-2028

2ème CONTRAT DE GESTION
relatif aux obligations de service postal universel
(période 2024-2028)

Vu les articles 3 à 6 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques telle que modifiée ;

Vu l'article 14, §2 à §5, l'article 16, § 1^{er}, alinéa 3, et l'article 13 §1^{er} de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux ;

Vu la soumission du projet de contrat de gestion pour concertation à la Commission paritaire de bpost le 31 août 2023 ;

Vu l'avis du Conseil l'IBPT rendu le 12 septembre 2023 ;

Vu l'approbation du Conseil d'administration de bpost du 3 août 2023;

Considérant qu'il est nécessaire de garantir un service postal universel de qualité, accessible à tous, et d'assurer la continuité de la prestation de ce service ;

Considérant que bpost a été désignée par l'article 14, §1^{er}, de la loi du 26 janvier 2018 précitée comme prestataire du service universel jusqu'au 31 décembre 2018 ;

Considérant que l'article 14, §2, al. 1 de la loi du 26 janvier 2018 précitée désigne bpost comme prestataire du service universel pour une période de cinq ans à partir du 1^{er} janvier 2019, et ce sur la base d'un contrat de gestion entre bpost et l'Etat belge ;

Considérant qu'un contrat de gestion a été conclu entre bpost et l'Etat belge pour la période 2019-2023; que ce contrat de gestion a été approuvé par l'arrêté royal du 29 mars 2019 (*M.B.*, 2 mai 2019) ; que ce contrat de gestion a produit ses effets à partir du 1^{er} janvier 2019 ;

Considérant que la désignation de bpost pour une période de cinq ans, ainsi que le contrat de gestion 2019-2023, arrivent à échéance le 31 décembre 2023 ;

Considérant que l'article 14, §2, al. 2 de la loi du 26 janvier 2018 précitée prévoit qu'à l'échéance de la première désignation pour cinq ans (à savoir le 31 décembre 2023), le Roi peut renouveler la désignation de bpost en tant que prestataire du service universel pour des délais successifs de cinq ans, sur la base de contrats de gestion conclus pour la même durée ;

Considérant que le 18 avril 2023, le Conseil de l'Institut a rendu sa décision concernant le contrôle des délais d'acheminement au cours de l'année 2021 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs, des colis égrenés en service intérieur et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire ;

Considérant que bpost doit être incitée à maintenir la qualité du service et à améliorer son efficacité dans la prestation du service postal universel ;

Considérant que les intérêts des consommateurs et des petites entreprises doivent être protégés ;

Considérant que les besoins des utilisateurs du service postal universel sont en constante évolution, notamment en raison du développement de l'e-commerce et de services internet innovants ;

Considérant qu'il faut éviter autant que possible que le service postal universel ne devienne dépendant d'un financement public ;

ENTRE

bpost, société anonyme de droit public, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 214.596.464, 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 :

CHAPITRE I – OBJET ET DÉFINITIONS

Article 1 **Objet**

Le présent contrat (le « Contrat ») arrête les règles et conditions selon lesquelles bpost preste le service postal universel dont elle a été chargée par l'article 14, §2, al. 2 de la loi postale pour la période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2028.

Article 2 **Définitions**

2.1 « arrêté royal coût net » : l'arrêté royal (ou les arrêtés royaux) adopté(s) en exécution des articles 23, §1^{er}, dernier alinéa, et 24, 5^e alinéa, de la loi postale ;

2.2 « circonstances exceptionnelles » :

(a) une baisse du volume d'envois postaux traités par bpost mettant en péril l'équilibre financier du service postal universel ; ou

- (b) toute autre circonstance qui conduirait à ce que le service postal universel devienne une charge inéquitable pour bpost au sens de l'article 23, §2, de la loi postale, lorsque cette charge ne fait pas l'objet d'une compensation par l'Etat ;
- 2.3 « courrier égrené » : le courrier déposé par pièce individuelle ;
- 2.4 « Institut » : l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (en abrégé : « IBPT ») tel que visé au chapitre III de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges ;
- 2.5 « loi de 1991 » : la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ;
- 2.6 « loi postale » : la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux ;
- 2.7 « Ministre » : le membre du gouvernement fédéral qui a le secteur postal dans ses attributions ;
- 2.8 « panier des petits utilisateurs » : un ensemble de services tels que décrits à l'article 18, §1^{er}, de la loi postale.

CHAPITRE II – OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL

Article 3 **Portée du service postal universel**

Les prestations comprises dans le service postal universel sont celles visées à l'article 15 de la loi postale (telles qu'elles peuvent, le cas échéant, être limitées par le Roi par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, conformément à l'article 15, §§1^{er}, alinéa 3, et 3, de la loi postale).

Article 4 **Obligations de service universel**

- 4.1 La prestation du service postal universel comporte les obligations visées à l'article 16 de la loi postale.

En ce qui concerne le courrier égrené, bpost est réputée satisfaire à ses obligations visées à l'article 16, §1^{er}, 2^o, de la loi postale si la distribution est assurée au moins cinq jours par semaine, sur tout le territoire belge, pour le courrier affranchi au tarif « prior ».

- 4.2 Toutes les boîtes aux lettres doivent indiquer l'heure de la dernière levée utile et l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif le même jour est possible. L'heure limite de la dernière levée utile sera fixée à 17 heures pour au moins une boîte aux lettres dans chaque commune et à 19 heures dans les communes où cela se justifie en fonction de l'évaluation annuelle des besoins de la clientèle, réalisée par bpost. bpost garantit une répartition équilibrée des boîtes aux lettres sur tout le territoire.

- 4.3 bpost s'engage à continuer à rechercher les meilleurs moyens de privilégier la distribution des envois ayant trait à des événements familiaux.
- 4.4 En sa qualité d'opérateur désigné par l'Etat, bpost est aussi responsable de l'exécution du service ayant trait au courrier transfrontière, ainsi que du service des colis postaux internationaux, conformément aux actes y afférents de l'Union Postale Universelle (« UPU »).
- 4.5 bpost respecte les tarifs imposés par les instances supranationales ou par les traités internationaux. Tel est le cas, notamment :
- (a) de la franchise postale des cécogrammes prévue par l'UPU ;
 - (b) de l'exonération des taxes postales accordée par les Conventions de Genève du 12 août 1949 relatives au traitement des prisonniers de guerre et à la protection des personnes civiles en temps de guerre.
- 4.6 bpost soutient les citoyens dont le nom de rue ou le numéro de maison change suite à une fusion entre communes, en offrant par exemple gratuitement au minimum 6 mois le réacheminement de leurs envois postaux.
- 4.7 bpost soutient autant que possible le développement du commerce électronique plus durable en Belgique aussi bien en ce qui concerne les grandes plateformes qu'en ce qui concerne les petits magasins en ligne.
- 4.8 bpost s'efforce de faciliter l'envoi et la réception des envois recommandés, notamment en adaptant ses processus à l'évolution digitale d'une manière conviviale pour le client et dans le cadre des dispositions relatives à la distribution des envois enregistrés énoncées dans l'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux.
- 4.9 bpost s'efforce de réduire l'empreinte carbone liée aux produits et services relevant du service universel, conformément à ses objectifs validés par l'initiative Science Based Targets (SBTi).

Article 5 **Qualité de service**

- 5.1 bpost respecte les normes de qualité suivantes :
- (a) Les envois suivants sont distribués dans le délai J+1 :
 - (i) les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires jusqu'à 2 kg ;
 - (ii) les envois recommandés égrenés domestiques jusqu'à 2 kg ;

- (iii) les colis postaux domestiques jusqu'à 10 kg prestés au tarif unitaire et faisant partie du panier des petits utilisateurs tel que défini par la loi postale ;
 - (iv) les faire-part de décès déposés dans un bureau de poste et affranchis au moyen d'un timbre prévu à cet effet.
- (b) Les envois suivants sont distribués dans le délai de J+3 :
- (i) les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires jusqu'à 2 kg ;
 - (ii) les envois de correspondance égrenés internationaux entrants.
- (c) Le respect du délai d'acheminement des envois visés aux points (a) (i) est mesuré selon la norme CEN EN 13850 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené ».
- (d) Le respect du délai d'acheminement des envois visés au point (b) est mesuré selon la norme CEN EN 14508 « Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier individuel non prioritaire ».
- (e) Le respect du délai d'acheminement des envois visés au point (a) (ii) à (iv) est mesuré selon la méthodologie établie par l'Institut après consultation de bpost.
- (f) La mesure du respect des délais d'acheminement est effectuée sous le contrôle de l'Institut. Les résultats du contrôle du respect des délais d'acheminement sont publiés chaque année sur le site internet de l'Institut.

5.2 bpost veille à ce que le courrier égrené soit distribué à temps, sur la base des objectifs suivants :

- (a) au moins 95% des envois doit être distribué dans les délais de distribution auxquels bpost est tenue en vertu des points (a) et (b) de l'article 5.1 du Contrat ;
- (b) au moins 97% des envois doit être distribué dans les délais de distribution auxquels bpost est tenue en vertu des points (a) et (b) de l'article 5.1 du Contrat, majorés d'un jour.

Le pourcentage des envois distribués dans les délais fixés aux points (a) et (b) de l'article 5.1 du Contrat est mesuré pour chaque service postal relatif aux envois visés aux points (a) et (b) de l'article 5.1 du Contrat.

5.3 L'Institut entend bpost en cas de non-respect par bpost :

- (a) D'une norme de 93% en J+1 des envois de correspondance normalisés visés aux points (a) (i) ou (a) (ii) de l'article 5.1 du Contrat ;
- (b) D'une norme de 93% en J+3 des envois de correspondance normalisés visés au point (b) (i) de l'article 5.1 du Contrat.

Pour les envois visés aux points (a) (i) ou (a) (ii) de l'article 5.1 du Contrat, une somme d'investissement obligatoire dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité à titre de mesure correctrice peut être infligée à bpost par l'Institut pour un montant de 0,6 million EUR pour chaque écart de 1% par rapport à une norme J+1 de 93% lorsque l'écart total pour chaque type d'envoi n'excède pas 6%.

Pour les envois visés au point (b) (i) de l'article 5.1 du Contrat, une somme d'investissement obligatoire dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité à titre de mesure correctrice peut être infligée à bpost par l'Institut pour un montant de 0,6 million EUR pour chaque écart de 1% par rapport à une norme J+3 de 93% lorsque l'écart total n'excède pas 6%.

A partir d'un écart supérieur à 6%, la somme d'investissement obligatoire à titre de mesure correctrice s'élève à 1,2 millions EUR pour chaque écart de 1% par rapport à la norme J+1 de 93% pour les envois visés aux points (a) (i) et (a) (ii) de l'article 5.1 du Contrat et pour chaque écart de 1% par rapport à la norme J+3 de 93% pour les envois visés au point (b) (i) de l'article 5.1 du Contrat. Le cumul des sommes d'investissement obligatoire à titre de mesure correctrice est plafonné à 12,5 millions EUR.

Article 6 **Information aux utilisateurs**

bpost respecte les obligations en matière d'information aux utilisateurs prévues par les articles 11 et 12 de la loi postale, notamment en fournissant aux utilisateurs des informations précises, actualisées et complètes sur les produits et services faisant partie du service universel.

bpost indique, notamment sur son site internet, le numéro de téléphone de son service clientèle, ainsi que les coordonnées du service de médiation pour le secteur postal (ombudsman poste).

Elle informe les utilisateurs, notamment sur son site internet, de la procédure mise en place pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs.

Des concertations entre bpost et le service de médiation pour le secteur postal sont régulièrement organisées notamment en ce qui concerne l'information aux utilisateurs et la gestion des réclamations.

Article 7 **Amélioration de la gestion des réclamations des utilisateurs**

bpost s'efforce d'améliorer le processus et la transparence concernant les réclamations sur ses produits et services relevant du service universel.

A ce propos, bpost publie chaque année sur son site internet et communique à l'Institut un aperçu des réclamations des utilisateurs, introduites auprès d'elle durant l'année précédente, en ce qui concerne les produits et services relevant du service universel. La première publication de ce rapport aura lieu au premier trimestre suivant une année complète de données dans le nouvel outil de gestion de plaintes de bpost, dont la mise en œuvre est planifiée dans le courant 2023-2024.

Ce rapport comprendra au minimum le nombre de réclamations introduites et traitées, ventilé par famille de produits ou services, par canal d'introduction, et par motif de réclamation. Le rapport s'inspirera notamment des lignes directrices et des recommandations décrites dans le standard CEN EN 14012 relatif à la qualité des services postaux.

Article 8 **Tarifs**

8.1 bpost veille à ce que les tarifs de chacune des prestations du service postal universel fournie par bpost soient conformes aux principes tarifaires énoncés à l'article 17, §1^{er}, de la loi postale. Les tarifs pour les envois de correspondance appartenant au service postal universel respectent l'obligation prévue à l'article 17, §2, de la loi postale de proposer au moins un tarif public réduit qui dépend de conditions de dépôt minimales.

8.2 bpost limite ses augmentations tarifaires annuelles qui portent sur les services appartenant au panier des petits utilisateurs en fonction du plafond tarifaire (« price cap ») visé à l'article 18, §1^{er}, alinéa 3, de la loi postale. Ce plafond est calculé selon la formule définie à l'article 19, §1^{er}, de la loi postale et repris en annexe 1 du Contrat.

Lorsqu'une augmentation tarifaire de bpost concernant les tarifs des services appartenant au panier des petits utilisateurs respecte ce « price cap », les tarifs sont considérés comme conformes aux obligations d'abordabilité et d'orientation sur les coûts visés à l'Article 17, §1^{er}, 1^o et 2^o, de la loi postale.

8.3 Conformément à l'article 18, §2, de la loi postale, l'Institut est chargé du contrôle préalable de la conformité des augmentations tarifaires pour les services appartenant au panier des petits utilisateurs avec les principes tarifaires et le « price cap ».

8.4 bpost peut appliquer les modifications tarifaires à partir du 1^{er} janvier de chaque année. Celles-ci ne doivent pas être appliquées en même temps et peuvent être étalées au cours de l'année.

8.5 Lorsque, au cours d'une année civile, bpost augmente ses prix dans une mesure moindre que celle autorisée en raison de l'application du « price cap » visé à l'article 18, §1^{er}, de la loi postale et calculé selon la formule définie à l'article 19, §1^{er}, de la loi postale et repris en annexe 2 du Contrat, elle peut utiliser la marge restante au cours des trois années suivantes. La même règle est d'application en cas d'absence de modification tarifaire.

- 8.6 Les envois visés à l'article 5.1(b) (i) font partie du panier des petits utilisateurs visé à l'article 18, §1er de la loi et les tarifs de ces envois sont des tarifs réduits au sens de l'article 18, §4, 2e alinéa de la loi.

Article 9 **Modification des obligations découlant du service postal universel**

- 9.1 Lorsque l'obligation de service postal universel imposée à bpost (i) a donné lieu à une charge inéquitable au sens de l'article 23, §2, de la loi postale au cours du dernier exercice comptable clôturé ou (ii) selon des projections dûment justifiées par bpost, l'équilibre financier du service postal universel est menacé pour l'exercice comptable en cours ou pour les prochains exercices comptables, bpost a l'obligation de proposer au Ministre d'alléger les obligations découlant du service postal universel dans la mesure prévue ou permise par la loi postale ou, le cas échéant, de faire des propositions de modification de la loi postale. Cet allègement vise à éviter, par un avertissement de bpost au Ministre aussi proactif que possible, que la charge inéquitable découlant du service postal universel ne doive être compensée à charge du budget de l'Etat, ou à réduire la charge à compenser par l'Etat.
- 9.2 La demande d'allègement prévue à l'article 9.1 du Contrat est introduite et traitée selon la procédure suivante :
- (a) bpost introduit la demande auprès du Ministre par écrit. Cette demande contient les informations suivantes :
 - (i) le détail du calcul du coût net pour le dernier exercice comptable clôturé que bpost est tenue d'effectuer annuellement en vertu de l'article 23, §1^{er} de la loi postale;
 - (ii) une description de la charge inéquitable actuelle ou prévue par bpost dans le futur. Si elle invoque une menace sur l'équilibre financier du service universel, la demande contient également les projections sur lesquelles bpost se base pour invoquer une telle menace. Si la demande a trait à des circonstances exceptionnelles, bpost décrit en outre les circonstances exceptionnelles dont il est question ; et
 - (iii) une ou plusieurs propositions concrètes d'allègement des obligations découlant du service universel. bpost peut proposer entre autres au Ministre d'adopter un arrêté royal lorsque le Roi a, en vertu de la loi postale, le pouvoir de prendre des mesures visant à alléger les obligations découlant du service postal universel de bpost ou, le cas échéant, de modifier la loi postale elle-même.
 - (b) bpost introduit la demande auprès du Ministre dès qu'elle constate que le coût net du service universel, tel que calculé conformément à l'article 23, §1^{er} de la loi postale, menace à court terme de devenir une « charge inéquitable » au sens de l'article 23, §2 de la loi postale et donc bien avant qu'une situation ne survienne dans laquelle l'Etat serait tenu d'intervenir dans le financement du service

universel. Si la demande est néanmoins introduite simultanément à une demande d'intervention de l'Etat comme prévu à l'article 24 de la loi postale, la description de la charge inéquitable figurant dans la demande d'intervention de l'Etat sera réputée couvrir l'information à fournir par bpost conformément au point (a)(ii).

- (c) Le Ministre soumet la demande au Conseil des Ministres dans un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci et le Conseil des Ministres s'efforce de prendre une décision dans un délai de trois mois de la réception de la demande par le Ministre. Si la demande est introduite simultanément à la demande d'intervention de l'Etat visée à l'article 24 de la loi postale, le Conseil des Ministres s'efforce de prendre une décision sur la demande dans le même délai que celui applicable pour sa décision concernant la demande d'intervention de l'Etat, tel que fixé par l'arrêté royal coût net.
- (d) Dans l'évaluation des informations fournies par bpost conformément aux points (a)(i) et (ii), le Conseil des Ministres tient compte du dernier rapport de l'Institut visé à 23, §1^{er}, 1^{er} alinéa de la loi postale. Si la demande est introduite en même temps que la demande d'intervention de l'Etat visée à l'article 24 de la loi postale, le Conseil des Ministres tient également compte de l'avis de l'Institut visé à l'article 24, 4^e alinéa de la loi postale et des observations éventuelles de bpost à propos de cet avis, dans la mesure où ces avis ou observations sont transmis au Ministre dans le délai visé au point (c). Le Conseil des Ministres peut éventuellement se faire assister par un expert réputé avec une expérience internationale et une connaissance spécifique du secteur postal.
- (e) Dans le délai visé au point (c), le Ministre, agissant sur mandat du Conseil des Ministres, communique par écrit à bpost soit l'accord du Conseil des Ministres avec la proposition de bpost, soit son refus motivé. Le Conseil des Ministres peut également mandater le Ministre d'élaborer une contre-proposition et de la soumettre à bpost. Si le Ministre fait une contre-proposition à bpost, il invite cette dernière à lui communiquer par écrit ses commentaires éventuels sur cette contre-proposition endéans un délai d'un mois. En l'absence de réaction du Ministre (accord, refus ou contre-proposition) dans le délai visé au point (c), la proposition de bpost sera réputée refusée.
- (f) Si (i) le Ministre au nom du Conseil des Ministres marque son accord avec la proposition de bpost ou (ii) bpost prend une position globalement favorable sur une contre-proposition du Ministre, le Ministre soumet, dans les deux mois, pour approbation au Conseil des ministres les projets de loi ou d'arrêté nécessaires, basés sur, selon le cas, les amendements proposés par bpost ou sa propre contre-proposition, le cas échéant adaptée en fonction des remarques de bpost.
- (g) Si le Conseil des ministres approuve les projets soumis par le Ministre, les projets poursuivent la procédure normale pour l'adoption d'une proposition de loi ou, selon le cas, d'un arrêté réglementaire.

- (h) Si (i) le Ministre refuse la proposition de bpost, (ii) bpost adopte une position globalement défavorable à propos d'une contre-proposition faite par le Ministre ou (iii) le Conseil des Ministres n'approuve pas le projet d'arrêté royal ou les projets visés au point (f), le *status quo* est maintenu.
- 9.3 bpost peut également à tout moment, sur une base non contraignante, proposer au Ministre et aux Chambres législatives les modifications du cadre réglementaire du secteur postal qu'elle juge utiles et appropriées pour adapter ce cadre à l'évolution des besoins des utilisateurs.
- 9.4 Chaque proposition soumise par bpost en vertu de l'article 9 du Contrat est sans préjudice du droit de bpost d'obtenir une compensation pour toute charge inéquitable déjà encourue et, le cas échéant, pour toute charge inéquitable future conformément à l'article 24 de la loi postale.

CHAPITRE III – TRANSPARENCE COMPTABLE ET CALCUL DU COÛT NET DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

Article 10 **Transparence comptable**

- 10.1 La comptabilité de bpost respecte les règles de transparence et de séparation comptables ainsi que la méthode d'allocation des coûts prévues aux articles 20 et 21 de la loi postale.
- 10.2 Le contrôle de la comptabilité analytique de bpost s'effectue conformément à l'article 22 de la loi postale.

Article 11 **Compensation de la charge inéquitable du service postal universel**

- 11.1 Conformément à l'article 23 de la loi postale et à l'arrêté royal coût net, bpost effectue le calcul du coût net des obligations de service universel chaque année. Ce calcul est effectué selon les principes suivants :
- (a) Le coût net des obligations de service universel de bpost est calculé par le biais d'une méthode basée sur une comparaison entre deux scénarios, à savoir : (i) la situation de référence dans laquelle bpost preste le service postal universel, en ce compris toutes les obligations qui en découlent et (ii) un scénario contrefactuel réaliste dressé par bpost dans lequel bpost ne preste pas le service postal universel et ne supporte donc aucune des obligations qui en découlent.
- (b) Le scénario contrefactuel concerne une stratégie commerciale alternative crédible que bpost pourrait mettre en œuvre dans l'hypothèse où elle n'était pas soumise aux obligations de service universel. Ce scénario tient compte du contexte économique et de la réalité commerciale de bpost de l'année pour laquelle le coût net est calculé.

- (c) Le coût net est calculé comme la différence entre le bénéfice opérationnel avant impôts et intérêts dont bénéficierait bpost dans le scénario contrefactuel en comparaison avec la situation de référence.
 - (d) Le calcul du coût évité dans le scénario contrefactuel se fait selon une méthodologie LRIC (« *Long-Run Incremental Cost* ») qui alloue aux produits et services une part des coûts joints qui ont une relation de causalité directe ou indirecte avec ces services, ainsi qu'un éventuel mark-up pour couvrir certains coûts transverses sans relations de causalité avec ces produits ou services.
 - (e) Les calculs se basent en principe, sur les données issues de la comptabilité analytique détaillée du prestataire du service universel, moyennant une adaptation afin d'enlever les coûts qui ne sont pas impactés dans le scénario contrefactuel. Il s'agit plus particulièrement des coûts, en ce compris les coûts unitaires, et inducteurs de coûts issus de la comptabilité analytique.
 - (f) Etant donné que d'éventuels coûts inefficaces sont pris en compte à la fois dans la situation de référence et dans le scénario contrefactuel, ceux-ci se neutralisent en principe.
 - (g) Les coûts éliminés par catégorie de coût sont analysés de manière séquentielle.
 - (h) Lors du calcul du coût net, bpost tient compte d'éventuels effets croisés et veille à éviter les doubles comptages.
- 11.2 La valeur des avantages commerciaux et immatériels dont bpost bénéficie éventuellement grâce à son statut de prestataire du service universel doit être déduite du coût net du service universel.
- 11.3 Le coût des capitaux utilisés est déduit tant du bénéfice opérationnel dans la situation de référence que du bénéfice opérationnel dans le scénario contrefactuel.
- 11.4 Le solde du calcul conformément aux articles 11.1 à 11.3 est comparé au chiffre d'affaires réalisé par le prestataire du service universel dans le segment du service universel obligatoire afin de déterminer si le coût net constitue une charge inéquitable au sens de l'article 23, §2 de la loi postale. Lorsque, malgré d'éventuelles mesures d'allègement prises en vertu de l'article 8 du Contrat, les obligations de service universel imposées à bpost donnent lieu à une charge inéquitable au sens de l'article 23, §2, de la loi postale, l'État compense cette charge inéquitable conformément à l'article 24 de la loi postale.
- 11.5 La compensation ne peut être accordée aussi longtemps que la Commission européenne n'a pas décidé, ou doit être censée avoir décidé, que la compensation soit ne constitue pas une aide d'Etat, soit constitue une aide d'Etat compatible avec le marché intérieur, en application des règles en matière d'aides d'État.
- 11.6 Afin de permettre à l'Etat d'anticiper sur, et prendre en compte, l'impact budgétaire d'un éventuel coût net du service universel, bpost communiquera au Ministre, au plus tard le 31

janvier de chaque année, une liste d'indicateurs clés, liés au calcul du coût net, qu'elle surveillera au cours de cette année. bpost fera un rapport intermédiaire au Ministre sur l'évolution de ces indicateurs au plus tard le 1^{er} juin de cette année. Ces indicateurs clés concernent des facteurs pertinents pour le calcul du coût net (y compris, mais sans s'y limiter, le volume de courrier distribué par bpost) et peuvent varier au fil du temps en fonction des développements dans le secteur postal, tant du côté de l'offre que du côté de la demande.

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 12 **Obligations existantes**

- 12.1 Les obligations légales ou réglementaires de bpost mentionnées dans le Contrat sont celles en vigueur à la date de signature du Contrat, sans préjudice des mesures d'allègement qui pourraient, le cas échéant, être prises conformément à l'article 9 du Contrat.
- 12.2 bpost n'est soumise à aucune autre obligation découlant de sa désignation comme prestataire du service postal universel conformément à l'article 14 de la loi postale, que les obligations mentionnées aux chapitres II et III du Contrat.

Article 13 **Contrôle**

- 13.1 L'Institut contrôle le respect par bpost de ses obligations de service universel reprises dans le Contrat conformément à l'article 14, § 1^{er}, 3^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Article 14 **Sanctions en cas de non-respect**

- 14.1 Lorsqu'une des parties au Contrat ne respecte pas les clauses de celui-ci, à l'exception de l'article 5, l'autre partie est en droit de réclamer des dommages et intérêts pour le dommage direct qu'elle aurait subi conformément à l'article 3, §3, de la loi de 1991 et conformément à l'article 5.240 du Code civil.
- 14.2 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 du 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.
- 14.3 L'éventuelle indemnité qui devrait être payée pour la même prestation aux utilisateurs des services concernés et toute sanction imposée par l'Institut 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 seront déduites des dommages et intérêts dus sur la base de l'article 14.1 du Contrat.

Article 15 Force majeure

- 15.1 En cas d'événements exceptionnels ou indépendants de la volonté des parties, y compris la force majeure, rendant l'exécution de certaines obligations prévues par le Contrat impossibles ou empêchant la réalisation de certains objectifs planifiés, aucune des parties ne sera considérée comme en défaut d'exécuter ses obligations ou d'atteindre les objectifs convenus et les parties s'accorderont sur les mesures d'ajustement à adopter.
- 15.2 S'il est constaté lors de la clôture de l'exercice comptable suivant que ces mesures n'ont pas eu d'effet, les deux parties s'accorderont par avenant au Contrat sur les mesures additionnelles à prendre.

Article 16 Durée et entrée en vigueur

Le Contrat est conclu pour une durée de cinq ans courant à partir du 1^{er} janvier 2024. Il entre en vigueur le 1^{er} janvier 2024.

Les parties prévoient de se réunir au plus tard le premier trimestre 2026 pour un point d'étape sur l'évolution du service postal universel permettant, le cas échéant, d'adapter le présent Contrat, notamment en cas d'accélération de la baisse des volumes et en faisant le lien avec les différentes missions de service public attribuées à bpost.

FAIT À BRUXELLES,

Pour la société anonyme de droit public bpost :

Au nom du Comité de direction,

Le CEO *ad interim*,

Au nom du Conseil d'administration,

La présidente du Conseil d'administration,

Philippe DARTIENNE

Audrey HANARD

Au nom de l'État belge :

La Ministre de la Poste,

P. DE SUTTER

ANNEXE

Formule de price cap

bpost doit se conformer aux règles suivantes pour le calcul des augmentations tarifaires portant sur les services appartenant au panier des petits utilisateurs:

- (a) L'augmentation tarifaire pondérée définie est inférieure ou égale à l'augmentation de l'indice santé, entre le mois d'avril de la pénultième année et le mois d'avril de l'année n-1 précédant la mise en application de l'augmentation tarifaire, de laquelle il est soustrait un facteur de correction « X ».

$$\sum_{j=1}^N W_{j,n-2} \times M_{j,n} \leq \left(\frac{I_{n-1}}{I_{n-2}} * [1 - X] - 1 \right)$$

$M_{j,n}$: modification tarifaire du service j au cours de l'année n par rapport à l'année précédente, exprimée en %

$W_{j,n-2}$: part du chiffre d'affaires du service j durant l'année n-2 divisé par le chiffre d'affaires total du panier durant cette même année, exprimée en %

N : nombre de services repris dans le panier

n : année au cours de laquelle l'augmentation tarifaire est appliquée

I_{n-1} : valeur de l'Indice Santé en avril de l'année n-1 précédant la mise en application de l'augmentation tarifaire

I_{n-2} : valeur de l'Indice Santé en avril de la pénultième année n-2

X : facteur de correction appliqué à l'inflation pour déterminer l'augmentation maximale des tarifs moyens du « panier des petits utilisateurs ». La valeur de ce facteur peut s'avérer négative.

- (b) Afin d'assurer le respect des principes d'abordabilité et d'orientation aux coûts des tarifs visés à l'Article 17, §1, 1° en 2° de la loi postale, le calcul du facteur X tient compte de l'évolution des volumes traités par bpost, d'un mécanisme d'incitation à la prestation efficiente du service universel et d'un partage équitable des gains d'efficience réalisés par bpost entre bpost et les utilisateurs des produits du panier des petits utilisateurs. Ce calcul se fait selon la formule suivante :

$$X = V / (1 + V) + FRC * FPE$$

« V » est la prévision de l'évolution moyenne pondérée du volume des produits du panier des petits utilisateurs entre l'année n-1 et l'année n. V est calculé en pondérant les prévisions d'évolution des volumes de chacun des produits appartenant au panier des petits utilisateurs entre l'année n-1 et l'année n en utilisant comme facteur de pondération la part de chacun des produits dans les revenus prévisionnels du panier des petits utilisateurs pour l'année n-1.

« FRC » est un facteur de réduction des coûts, c'est-à-dire le taux annuel de réductions des coûts que bpost doit réaliser lors des prochaines années afin de compenser partiellement l'effet de la baisse des volumes. Ce facteur FRC est fixé à 2,8%.

« FPE » est un « facteur de partage des gains d'efficacité », c'est-à-dire un facteur représentant la part des gains d'efficacité, réalisés par bpost, que celui-ci doit rétrocéder aux utilisateurs des services du panier des petits utilisateurs via les tarifs. Ce facteur est fixé à 33%.

- (c) Les prix obtenus à la suite de l'application de la formule de price cap sont arrondis au cent supérieur ou inférieur d'euro, même si de ce fait l'augmentation tarifaire est supérieure au maximum qui résulte de l'application de cette même formule.
- (d) Pour l'application de la formule de price cap, il est tenu compte des baisses de prix.
- (e) En ce qui concerne le courrier transfrontière sortant et les colis postaux transfrontières sortants, les augmentations tarifaires résultant directement d'une augmentation des frais terminaux payés par bpost ne seront pas prises en compte pour l'application de la formule de price cap.