

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

[C – 2016/11363]

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

FILIP, Koning der Belgen,

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

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

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

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

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

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

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

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

Dit contract heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2016.

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

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

Gegeven te Brussel, 1 september 2016.

FILIP

Van Koningswege :

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

A. DE CROO

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

[C – 2016/11363]

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

PHILIPPE, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

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

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

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

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

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

Nous avons arrêté et arrêtons :

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

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

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

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

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

PHILIPPE

Par le Roi :

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

A. DE CROO

Bijlage bij het Koninklijk Besluit van 1 september 2016
Zesde beheerscontract tussen
de Staat en bpost voor de periode 2016-2020

Annexe à l'Arrêté Royal du 1^{er} septembre 2016
Sixième contrat de gestion
entre l'État et bpost pour la période 2016-2020

6^{de} Beheerscontract

-

Toevertrouwen van Diensten van Algemeen Economisch Belang aan bpost

Inhoudstafel

DEEL 1	TOEPASSINGSGEBIED, DEFINITIES EN VERWIJZINGEN	6
Art. 1	Toepassingsgebied	6
Art. 2	Definities.....	6
Art. 3	Verwijzingen naar wettelijke bepalingen	7
DEEL 2	DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST	8
HOOFDSTUK 1	Overzicht van de diensten van algemeen economisch belang van bpost.....	8
Art. 4	Overzicht.....	8
HOOFDSTUK 2	Algemene Bepalingen.....	8
Art. 5	Toepassingsgebied	8
Art. 6	Vergoeding en voorschot.....	8
Art. 7	<i>Ex post</i> nazicht.....	9
Art. 8	Tarieven.....	10
HOOFDSTUK 3	Specifieke Bepalingen inzake het Retail-Netwerk van bpost.	11
Afdeling 1	Beschrijving van de dienst.....	11
Art. 9	Beschrijving.....	11
Art. 10	Kenmerken.....	11
Art. 11	Personeel en openingsuren.....	12
Art. 12	Toegankelijkheid en continuïteit.....	12
Art. 13	Toegankelijkheid voor mindervaliden.....	13
Art. 14	Overige bepalingen.....	13
Afdeling 2	Vergoedingsmechanismen.....	14
Art. 15	Vergoeding.....	14
Art. 16	Berekening van de vergoeding.....	14
Afdeling 3	Kwaliteit.....	14
Art. 17	Verdere verbetering van de kwaliteit in postale service punten.	14
Art. 18	Verdere verbetering van de kwaliteit in postkantoren.....	15
Afdeling 4	Eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het retail-netwerk.....	16
Art. 19	Toegang tot het retail-netwerk	16
HOOFDSTUK 4	Specifieke bepalingen met betrekking tot de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost.....	17

Afdeling 1	Overzicht van de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost	17
Art. 20	Overzicht.....	17
Afdeling 2	Financiële postdiensten	17
Art. 21	Beschrijving van de dienst.....	17
Art. 22	Vergoedingsmechanisme.....	17
Art. 23	Berekening van de vergoeding.....	18
Art. 24	Incentives om efficiëntie te verbeteren	18
Art. 25	Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen.....	18
Art. 26	Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen.....	19
Art. 27	Tarieven	19
Afdeling 3	Betaling aan huis van pensioenen.....	19
Art. 28	Beschrijving van de dienst.....	19
Art. 29	Vergoedingsmechanisme.....	19
Art. 30	Berekening van de vergoeding.....	19
Art. 31	Incentives om efficiëntie te verbeteren	20
Art. 32	Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen.....	20
Art. 33	Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen.....	20
Art. 34	Tarieven	21
HOOFDSTUK 5	Specifieke bepalingen in verband met <i>AD Hoc</i> diensten van algemeen economisch belang van bpost	21
Art. 35	Beschrijving van de diensten	21
Art. 36	Vergoeding.....	22
Art. 37	Berekening van de vergoeding.....	22
DEEL 3	GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN.....	22
HOOFDSTUK 1	Relatie met de klanten	22
Art. 38	Klantentevredenheid	22
Art. 39	Informatie aan de klanten	23
HOOFDSTUK 2	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	23
Art. 40	Actieplannen	23
HOOFDSTUK 3	Ondernemingsplan.....	23
Art. 41	Inhoud en procedure	23
HOOFDSTUK 4	Diverse bepalingen.....	24
Art. 42	Algemene kwaliteitsstandaarden.....	24

Art. 43	Verzameling, sortering, transport en distributie	24
Art. 44	BTW	24
Art. 45	Saldo van vorige verplichtingen.....	24
Art. 46	Bestemming van de winst.....	24
Art. 47	Kantoren en database voor adressen	24
Art. 48	Uitdiepingsovereenkomsten	25
HOOFDSTUK 5	Niet-naleving van de bepalingen van het contract.....	25
Art. 49	Sancties bij niet-naleving.....	25
Art. 50	Overmacht.....	25
HOOFDSTUK 6	Duur van het contract	26
Art. 51	Inwerkingtreding	26
Art. 52	Bestaande verplichtingen	26

Toevertrouwen van Diensten van Algemeen Economisch Belang aan bpost

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd en verder uitgevoerd;

Gelet op de beginselen van het Europese SGEI Framework van 2012 betreffende openbare diensten en hun financiering;

Gelet op de voorlegging voor overleg van het ontwerp van het beheerscontract aan het Paritair Comité van bpost op 3 september 2015;

Gelet op het advies van het Raadgevend Comité voor de Postdiensten, verstrekt op 17 september 2015;

Gelet op de goedkeuring van de Raad van Bestuur van bpost, gegeven op 4 september 2015;

Gelet op de noodzaak om sommige openbare diensten van hoge kwaliteit aan een betaalbare prijs te garanderen, voor alle gebruikers binnen het gehele Belgische grondgebied;

Gelet op de noodzaak om bpost aan te sporen haar efficiëntie verder te verbeteren bij het aanbieden van de diensten van algemeen economisch belang die haar zijn toevertrouwd;

Gelet op de noodzaak om een retail-netwerk met een bepaalde minimum omvang, dichtheid en samenstelling te behouden, ten einde te garanderen dat alle klanten toegang hebben tot basis postdiensten en sommige niet-postale diensten binnen het gehele Belgische grondgebied;

bpost, een naamloze vennootschap van publiek recht, vertegenwoordigd door haar Directiecomité, in overeenstemming met de bepalingen van de artikelen 4, §2 en 19 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, hierna "bpost" genoemd,

EN

De Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Minister onder wie bpost ressorteert, in overeenstemming met artikel 4, §1 van dezelfde wet, hierna de "Staat" genoemd,

WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

DEEL 1 **TOEPASSINGSGEBIED, DEFINITIES EN VERWIJZINGEN****Art. 1** **Toepassingsgebied**

- 1.1 Dit contract (het "Contract") vervangt, vanaf de datum vermeld in Art. 51, het vijfde beheerscontract, zoals goedgekeurd bij koninklijk besluit van 29 mei 2013 (hierna: "het Vijfde Beheerscontract"), met uitzondering van bepalingen van het Vijfde Beheerscontract betreffende de universele dienstverplichting van bpost, dewelke in werking zullen blijven gedurende het resterende deel van de periode waarvoor bpost als aanbieder van de universele dienst werd aangewezen, te weten tot 31 december 2018.
- 1.2 Het Contract bepaalt de regels en voorwaarden waaronder bpost bepaalde diensten van algemeen economisch belang, die haar door nationale wetgeving zijn toevertrouwd, uitvoert. Het overeenstemmende vergoedingsmechanisme wordt ook gedefinieerd.

Art. 2 **Definities**

- 2.1 Een "postaal service punt" betekent een postkantoor, een postwinkel of een posthalte.
- 2.2 Een "postkantoor" betekent een postaal service punt uitgebaat door bpost waar minstens het volledige assortiment van diensten (zoals gedefinieerd in Art. 2.7) wordt aangeboden aan de klant.
- 2.3 Een "postwinkel" betekent een postaal service punt uitgebaat door een derde waarin deze derde openbare diensten uitvoert in naam en voor rekening van bpost. Derden kunnen private of publieke partners zijn. Contracten van bpost met derden aangaande franchising van postwinkels bevatten geen enkele clause tot beperking van de vrijheid van de derden om in hun panden, producten of diensten van andere post operatoren te verdelen op eender welke wijze die niet tot enige verwarring leidt in de ogen van de klanten.
- 2.4 Een "posthalte" betekent een postaal service punt of ander contactpunt met de klant waar minstens het basisassortiment (zoals gedefinieerd in Art. 2.6) aangeboden wordt door personeel van bpost tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden geïnstalleerd in een postwinkel.
- 2.5 "Universele dienstverplichting" verwijst naar het verstrekken van de universele dienst zoals beschreven in artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna: "de wet van 21 maart 1991").
- 2.6 Het "basisassortiment" omvat de volgende openbare diensten:
- (a) de inontvangstneming van zendingen van stukpost-brievenpost en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienstverplichting, met uitzondering van zendingen met aangegeven waarde;
 - (b) het ter beschikking houden en afgeven van stukpost-aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienstverplichting en waarvoor een bericht werd achtergelaten (vruchteloze aanbieding thuis);
 - (c) de verkoop van postzegels;
 - (d) het aanvaarden van stortingen van maximum 500 euro ter creditering van rekeningen gehouden bij bpost of andere financiële instellingen. Stortingen worden gedaan via een gestructureerde mededeling;

- (e) voor zover mogelijk, wordt een minimum assortiment van verpakking voor brievenpost en postpakketten te koop aangeboden.
- 2.7 Het "volledig assortiment" omvat ten minste de volgende openbare diensten:
- (a) de diensten van het basisassortiment;
 - (b) de uitvoering van verrichtingen van basisbankdiensten, zoals gedefinieerd in het Wetboek van economisch recht van 23 februari 2013;
 - (c) de betaling van binnenlandse postwissels;
 - (d) de verkoop, terugbetaling, vervanging en de uitwisseling van visverloven;
 - (e) het aanvaarden van stortingen ter creditering van rekeningen gehouden bij bpost of andere financiële instellingen;
 - (f) de afhaling van contant geld van een rekening, ongeacht de voorgestelde methode;
 - (g) uitbetaling van assignaties -P ;
 - (h) in ontvangstneming van overschrijvingsformulieren met betrekking tot betalingen vanuit eigen rekening.
- 2.8 "Stukpost" verwijst naar briefwisseling die per individueel stuk wordt afgegeven.
- 2.9 "Openbare diensten" of "taken van openbare dienst" verwijst naar de diensten van algemeen economisch belang die aan bpost zijn toevertrouwd, zoals bepaald in Art. 5.
- 2.10 "BIPT" verwijst naar het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.
- 2.11 "Netto vermeden kostenmethode" verwijst naar een methode van kostboekhouding, die de netto kost berekent die noodzakelijk is om een openbare dienst uit te voeren als het verschil tussen de netto kost voor de dienstverlener die opereert met de openbare dienstverplichting en de netto kost of winst van dezelfde dienstverlener die opereert zonder die verplichting.
- 2.12 "Contract" verwijst naar het huidig contract.
- 2.13 "Concurrerende aanbieder van postdiensten" verwijst naar een onderneming die postdiensten aanbiedt, in overeenstemming met artikel 131, 2° van de wet van 21 maart 1991, en die met bpost concurreert op dezelfde relevante product- en geografische markt.

Art. 3 Verwijzingen naar wettelijke bepalingen

De verwijzingen in dit Contract naar bepalingen van nationale of EU wetgeving of internationale verdragen moeten worden begrepen als verwijzingen naar de inhoud van die bepalingen zoals ze gelden op de datum vermeld in Art. 51. Dit doet geen afbreuk aan wijzigingen aan de wet van 21 maart 1991 die de duur van dit Contract beperken voor de termijn vermeld in Art. 51.

DEEL 2 DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST**HOOFDSTUK 1 OVERZICHT VAN DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST****Art. 4 Overzicht**

De diensten van algemeen economisch belang die worden toevertrouwd aan bpost omvatten het behoud van een retail-netwerk, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, het verstrekken van dagelijkse diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 4, en het verstrekken van *ad hoc* diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 5.

HOOFDSTUK 2 ALGEMENE BEPALINGEN**Art. 5 Toepassingsgebied**

- 5.1 Dit hoofdstuk bepaalt de algemene regels en voorwaarden overeenkomstig dewelke bpost de aan haar toevertrouwde diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5, zal uitvoeren.
- 5.2 De bepalingen van dit hoofdstuk worden toegepast onverminderd de bijzondere regels en voorwaarden die van toepassing zijn op de verschillende categorieën van diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5.

Art. 6 Vergoeding en voorschot

- 6.1 De Staat zal bpost vergoeden voor het verstrekken van diensten van algemeen economisch belang, onder de voorwaarden en volgens de procedures ('mechanisme') bepaald in dit hoofdstuk en voor elke categorie van diensten van algemeen economisch belang in Art. 15, Art. 16, Art. 22 tot Art. 25, Art. 29 tot Art. 32, Art. 36 en Art. 37.
- 6.2 In anticipatie op het *ex post* berekende vergoedingsbedrag, ontvangt bpost voorschotten van de Staat voor de diensten gedefinieerd in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5. Deze voorschotten worden op de volgende bedragen vastgesteld:
- (a) voor de periode van 01 januari 2016 tot 31 december 2016: 90.068.119,18 EUR;
 - (b) voor de periode van 01 januari 2017 tot 31 december 2017: 90.473.767,31 EUR;
 - (c) voor de periode van 01 januari 2018 tot 31 december 2018: 92.773.016,69 EUR;
 - (d) voor de periode van 01 januari 2019 tot 31 december 2019: 93.228.165,65 EUR;
 - (e) voor de periode van 01 januari 2020 tot 31 december 2020: 91.808.947,40 EUR.
- 6.3 De bedragen vermeld in Art. 6.2(a) tot 6.2(e) zijn gelijk aan de geraamde totale netto kost (inclusief een redelijke winst) voor het verstrekken van alle diensten van algemeen economisch belang, berekend volgens het mechanisme bepaald in Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36, en Art. 37.
- 6.4 Om de continuïteit met de vorige beheerscontracten te garanderen, zal het voorschot voor elk specifiek jaar (J), zoals bepaald in Art. 6.2 en 6.3 in twee voorafbetalingen worden uitbetaald.

- (a) een eerste voorafbetaling in de maand januari van elk specifiek jaar (J), voor 266/365ste van het bedrag vermeld in Art. 6.2 en Art. 6.3 met betrekking tot dat specifiek jaar (J).
- (b) een tweede voorafbetaling in de maand januari van het volgende jaar (J+1), voor 99/365ste van het bedrag vermeld in Art. 6.2 en Art. 6.3 met betrekking tot dat specifiek jaar (J).

6.5 Bijgevolg zullen de uiteindelijke betalingen door de Belgische Staat aan bpost de volgende zijn.

- (a) 65.638.684,12 EUR tegen 15 januari 2016 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2016). Dit bedrag omvat niet het bedrag van 79.819.838 EUR, dat een vordering zal blijven van bpost op de Belgische staat en overeenstemt met de betaling verschuldigd onder het vijfde beheerscontract, met betrekking tot 99/365ste van het voorschot van 2015;
- (b) 90.363.742,20 EUR op 15 januari 2017 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2017 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2016);
- (c) 92.149.384,66 EUR op 15 januari 2018 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2018 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2017);
- (d) 93.104.714,28 EUR op 15 januari 2019 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2019 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2018);
- (e) 92.193.886,05 EUR op 15 januari 2020 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2020 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2019);
- (f) 24.901.604,91 EUR op 15 januari 2021 (*i.e.*, 99/365ste van het voorschot van 2020). Dit bedrag zal een vordering van bpost op de Belgische staat blijven na het einde van het Contract.

De betaling zal elk jaar worden gedaan door middel van een overschrijving op het rekening nummer 000-3258828-16, op naam van bpost (of op elke andere rekening, geopend op naam van bpost, waarvan bpost de Staat schriftelijk op de hoogte brengt).

Art. 7 Ex post nazicht

- 7.1 Op het einde van elk kalenderjaar zal een *ex post* nazicht van de financiële rekeningen van bpost gebeuren door een College van Commissarissen, dat het toepasselijk vergoedingsbedrag voor diensten van algemeen economisch belang op basis van de eigenlijke resultaten zal controleren. Het College van Commissarissen is samengesteld uit vier leden (commissarissen). De algemene vergadering van aandeelhouders van bpost en het Belgisch Rekenhof benoemen elk twee commissarissen. De commissarissen benoemd door de algemene vergadering van aandeelhouders van bpost worden gekozen onder de leden van het Belgisch Instituut van de Bedrijfsrevisoren.
- 7.2 Het toepasselijk vergoedingsbedrag per kalenderjaar dat bpost gerechtigd is van de Staat te ontvangen wordt berekend door het optellen van alle vergoedingsbedragen berekend voor elke dienst van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 en Art. 37.

- 7.3 Het toepasselijk vergoedingsbedrag per kalenderjaar, zoals bepaald in Art. 7.2, is onderworpen aan een limiet bepaald op het niveau van de bedragen van voorschotten bepaald in Art. 6.2:
- (a) voor de periode van 01 januari 2016 tot 31 december 2016: 90.068.119,18 EUR;
 - (b) voor de periode van 01 januari 2017 tot 31 december 2017: 90.473.767,31 EUR;
 - (c) voor de periode van 01 januari 2018 tot 31 december 2018: 92.773.016,69 EUR;
 - (d) voor de periode van 01 januari 2019 tot 31 december 2019: 93.228.165,65 EUR;
 - (e) voor de periode van 01 januari 2020 tot 31 december 2020: 91.808.947,40 EUR.

steeds onderworpen aan de aanpassingsmechanismen beschreven in Art. 7.4.

Indien het toepasselijk bedrag van de vergoeding hoger is dan de limiet dan vormt het bedrag van de limiet de uiteindelijke vergoeding. In dat geval worden alle toepasselijke bedragen van de vergoeding, berekend volgens Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 en Art. 37, proportioneel verminderd, zodat hun som gelijk is aan de uiteindelijke vergoeding. Indien het toepasselijk bedrag van de vergoeding lager is dan het maximumbedrag, dan is die limiet niet van toepassing, en is het definitieve bedrag ook het toepasselijk bedrag van de vergoeding, zoals berekend in de Art. 15, Art. 16, Art. 22, Art. 23, Art. 29, Art. 30, Art. 36 en Art. 37.

- 7.4 Voor ieder jaar zal het bedrag zoals beschreven in Art. 7.3 aangepast worden teneinde de evolutie van de index van de consumptieprijzen zoals berekend door de Minister van Economie, K.M.O., Middenstand en Energie weer te geven. Daartoe wordt het bedrag van een bepaald jaar, nadat het indexcijfer voor januari van het volgend jaar bekend is, vermenigvuldigd op grond van de volgende formule:

$$\frac{\text{CPI}_{Y+1}}{\text{CPI}_{\text{Basis}}}$$

Waarbij:

- CPI_{Y+1} gelijk is aan de index van consumptieprijzen voor januari van het gegeven jaar Y;
- $\text{CPI}_{\text{Basis}}$ gelijk is aan de index van consumptieprijzen voor januari 2015.

- 7.5 Indien de uiteindelijke vergoeding *ex* Art. 7.3, steeds na toepassing, in voorkomend geval, van het aanpassingsmechanisme beschreven in Art. 7.4, lager is dan de som van de voorschotten verbonden aan een bepaald jaar, dan zal het verschil door bpost binnen de 30 dagen na het vaststellen van dat verschil aan de Staat worden terugbetaald. Indien de uiteindelijke vergoeding *ex* Art. 7.3, steeds na toepassing, in voorkomend geval, van het aanpassingsmechanisme beschreven in Art. 7.4, hoger is dan de som van de voorschotten gerelateerd aan een bepaald jaar, dan moet het verschil door de Staat binnen de 30 dagen na de vaststelling van dat verschil aan bpost worden betaald.

Art. 8 Tarieven

- 8.1 Op 1 januari van elk jaar worden de tarieven van de diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in de Art. 21, Art. 28 en Art. 35(e), (f) en (j) aangepast op grond van de volgende formule:

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

in welke,

- P : het herzien tarief is van de diensten;
 P₀ : het basistarief is van de diensten zoals vermeld in de uitdiepingsovereenkomst;
 X₀ : de index van de consumptieprijzen van de maand april voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze overeenkomst;
 X : de index van de consumptieprijzen van de maand april van het jaar voorafgaand aan het jaar van de prijsaanpassing.

HOOFDSTUK 3 SPECIEKE BEPALINGEN INZAKE HET RETAIL-NETWERK VAN BPOST.

Afdeling 1 Beschrijving van de dienst

Art. 9 Beschrijving

Ten einde territoriale en sociale cohesie te verzekeren, zal bpost een retail-netwerk van postale service punten behouden met de eigenschappen beschreven in Art. 10 tot Art. 14. De verplichting om een retail-netwerk te behouden verschilt van en gaat verder dan de verplichting tot territoriale aanwezigheid die voortvloeit uit de universele dienstverplichting, zoals beschreven in Art. 2.5 en van andere taken van openbare dienst. Het retail-netwerk gaat ook verder dan het netwerk dat bpost zonder enige verplichting van openbare dienst zou behouden (i.e. het commercieel optimale retail-netwerk).

Art. 10 Kenmerken

- 10.1 Het retail-netwerk zal worden gestructureerd als een nabijheidsnetwerk voor klanten, met als doel om een territoriale en sociale cohesie in het Koninkrijk te bewerkstelligen.
- 10.2 Het retail-netwerk ingericht door bpost zal gedurende de volledige duur van het Contract bestaan uit minstens 1.300 postale service punten. Elk postaal service punt biedt minstens het basisassortiment aan.
- 10.3 bpost garandeert de aanwezigheid van postale service punten die het volledige assortiment aanbieden, zoals beschreven in Art. 2.7.
- 10.4 bpost zal een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren garanderen door:
- (a) in elk van de 589 gemeenten over minstens één postkantoor te beschikken, waarin voldoende bpost personeel zal worden ingezet op basis van de behoeften van klanten (waaronder openingsuren);
 - (b) in sommige gemeenten over meer dan één postkantoor te beschikken. bpost is vrij om, rekening houdend met haar sociale rol, te bepalen in welke gemeenten meer dan één postkantoor behouden blijft.
- 10.5 Voor zover mogelijk en rekening houdende met de dienstverlening aan klanten zal voor de installatie van een posthalte in een postwinkel een voorkeur worden gegeven aan publieke partners, zoals bijvoorbeeld lokale overheden, stations, enz. bpost zal de mogelijkheid onderzoeken om bepaalde posthaltes te plaatsen in haar

uitreikingskantoren, voor zover dit gerechtvaardigd is vanuit een commercieel, financieel en operationeel perspectief, rekening houdend met efficiëntieoverwegingen en adequate dienstverlening aan de klant.

- 10.6 bpost mag, ingeval van opzegging van een overeenkomst voor verschillende postwinkels door een geïntegreerde partner, zich in een tijdelijke situatie bevinden waarin het totaal aantal postale service punten minder bedraagt dan 1300. In die gevallen zal bpost alles in het werk stellen om deze situatie te verhelpen.
- 10.7 bpost verbindt zich ertoe om minimaal 350 biljettenverdelers (*Automatic Teller Machine*) in postkantoren te behouden en de aanwezigheid van deze uitrusting te garanderen in alle gemeenten waar die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling wordt aangeboden.

Art. 11 Personeel en openingsuren

- 11.1 bpost zal gebruik maken van objectieve parameters, zoals volume van diensten (met inbegrip van volume van openbare diensten), het aantal transacties, het aantal klanten en kwaliteit, om de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes te bepalen. Het personeel dat wordt ingezet in postkantoren en posthaltes dient personeel van bpost te zijn.
- 11.2 bpost verbindt zich ertoe dat de postkantoren open zullen zijn gedurende minstens een aantal uren per week buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid bepaald in Art. 38.
- 11.3 bpost zal trachten om biljettenverdelers toegankelijk te maken gedurende tijdsperioden buiten de openingsuren van de postkantoren, zeven dagen per week. Zo dient minstens 80% van de biljettenverdelers geïnstalleerd door bpost zeven dagen per week, tussen 6u en 22u toegankelijk te zijn.

Art. 12 Toegankelijkheid en continuïteit

- 12.1 Een postaal service punt met een basisassortiment moet voor minimum 95% van de bevolking bereikbaar zijn, binnen de 5 kilometer (via de weg) en voor minimum 98% van de bevolking binnen de 10 kilometer (via de weg). Met betrekking tot elk ontwerp van wijziging dat tot de afschaffing zou kunnen leiden van een postaal service punt gelegen op meer dan vijf kilometer van het dichtstbijzijnde postaal service punt, dient bpost te overleggen met de betrokken lokale overheid over de kwestie. bpost blijft vrij om haar retail-netwerk aan te passen indien het overleg binnen een termijn van één maand niets oplevert.
- 12.2 bpost verbindt zich ertoe om zoveel mogelijk de continuïteit van de aanwezigheid van postale service punten te garanderen. bpost verbindt zich ertoe de volgende maatregelen te nemen:
- (a) Nieuwe contracten tussen bpost en postwinkels zullen contracten van onbepaalde duur zijn.
- (b) In contracten tussen bpost en postwinkels zullen bijzondere clausules worden voorzien om de gevolgen van de stopzetting van de samenwerking voor de dienstverlening te beperken.

Art. 13 Toegankelijkheid voor mindervaliden**13.1 Met betrekking tot postkantoren,**

- (a) verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden ten einde tegen 2017 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 10% terug te brengen.
- (b) zal bpost tegelijkertijd een nieuwe benadering uitwerken voor de toegankelijkheid van de postkantoren waarin belangrijke werken worden uitgevoerd. In dat kader zal bpost ernaar streven om ze volledig toegankelijk te maken voor personen met verschillende types van handicaps, rekening houdend met de stedenbouwkundige reglementering en op basis van normen die worden bepaald na overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (hierna: "Hoge Raad"). bpost zal een contactpersoon aanduiden die zal instaan voor het contact met de Hoge Raad. Het proces dat gestart werd in het kader van het vijfde beheerscontract en dat voorziet dat bpost aan de Minister, onder wiens bevoegdheid bpost valt, een plan voorlegt over de toepassing van de toegankelijkheidscriteria in postkantoren waar belangrijke werken worden uitgevoerd, zal voortgezet worden
- (c) zal bpost op een passende manier communiceren over de toegankelijkheid van elk postkantoor.

13.2 Met betrekking tot postwinkels,

- (a) wordt bpost gevraagd om de toegankelijkheid voor mindervaliden te hanteren als een belangrijk criterium bij de selectie van partners voor de uitbating van postwinkels;
- (b) teneinde de toegankelijkheid van postwinkels voor mindervaliden te verbeteren, zal bpost de kosten cofinancieren die de postwinkels moeten maken om hun toegankelijkheid te verbeteren. Deze cofinanciering wordt beperkt tot een maximumbedrag van 50% van de totale kost van de werken en tot 10.000 EUR per postwinkel. Teneinde de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, zal de cofinanciering slechts worden toegekend op voorwaarde dat de postwinkel zich ertoe verbindt om de diensten van bpost aan te bieden gedurende een periode van 5 jaar volgend op de oplevering van de verbeteringswerken die werden gefinancierd door bpost. Het maximum totaal bedrag dat bpost in deze werken zal investeren wordt vastgelegd op 500.000 EUR voor de duur van het Contract. De bijzondere voorwaarden zullen worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst over de toegankelijkheid van de postale service punten.

13.3 Een meerdere-kanalenbenadering van toegankelijkheid zal eveneens worden gepromoot. De voordelen van nieuwe manieren om transacties te doen bij bpost, zoals via internet of telefoon, zullen worden gepromoot.

Art. 14 Overige bepalingen

- 14.1 bpost is vrij om het aantal postale service punten te bepalen die door derden worden geëxploiteerd. Deze derden treden op in naam en voor rekening van bpost met betrekking tot het aanbieden van de openbare diensten.
- 14.2 bpost kiest vrij welke postale service punten een volledig assortiment aanbieden, en welke enkel een basisassortiment aanbieden, tenzij anders bepaald in Art. 10 en Art. 2.

- 14.3 De tarieven die in postwinkels worden toegepast zijn dezelfde als de tarieven die in postkantoren en posthaltes worden toegepast.

Afdeling 2 Vergoedingsmechanismen

Art. 15 **Vergoeding**

De Staat komt financieel tussen om de netto vermeden kosten te dekken die bpost oploopt door het behouden van het retail-netwerk, inclusief een redelijke winstmarge, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 16. De kosten zullen worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 16 **Berekening van de vergoeding**

- 16.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 7.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren.
- 16.2 De vergoeding zal als volgt worden berekend:
- (a) de netto vermeden kosten van bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst;
 - (b) vermeerderd met het aandeel van efficiëntiewinsten of verminderd met het aandeel van efficiëntieverliezen. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen voor het behouden van het retail-netwerk als dienst van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen worden berekend als de daadwerkelijke vermeerdering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, voor het behouden van het retail-netwerk als dienst van algemeen economisch belang. De berekening van de efficiëntiewinsten en -verliezen houdt geen rekening met externe effecten die niet rechtstreeks verband houden met de prestaties van bpost, zoals effecten gekoppeld aan de inflatie, prijs, volumewijzigingen, de verdeling van vaste kosten; en
 - (c) verminderd met de coëfficiënt gebaseerd op de prestatie van bpost in vergelijking met de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 18.
- 16.3 Bij het berekenen van de vergoedingsbedragen zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 16.2(b), volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat, verdeeld worden tussen bpost en de Staat.

Afdeling 3 Kwaliteit

Art. 17 **Verdere verbetering van de kwaliteit in postale service punten.**

- 17.1 bpost blijft haar retail-netwerk van postale service punten moderniseren met als dubbele doelstelling het verhogen van de klantentevredenheid en het bereiken van een financieel evenwicht van het retail-netwerk.

- 17.2 bpost streeft ernaar een vergelijkbare kwaliteit in uitvoering van de postale dienstverlening te bereiken in de verschillende types van postale service punten. Hiervoor neemt bpost de volgende maatregelen:
- (a) bpost voert objectieve metingen uit van de kwaliteit van de dienstverlening in de verschillende postale service punten op grond van een systeem van '*mystery shopping*'. De volgende elementen worden gemeten: de communicatievaardigheden, de professionele houding (kennis van producten en procedures), de betrouwbaarheid (correcte uitvoering van de procedures), de wachttijd en de commerciële houding. bpost stelt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot deze elementen.
 - (b) Het remuneratieniveau van de postwinkels is afhankelijk van de uitvoeringskwaliteit die gemeten wordt in de postwinkels.

Art. 18 Verdere verbetering van de kwaliteit in postkantoren

- 18.1 bpost verbindt zich ertoe om te investeren in de infrastructuur van haar postkantoren en in de opleiding van haar personeel, teneinde een kwaliteitsvolle klantendienst te verstrekken, wat betreft de wachttijd en de interactie met klanten.
- (a) *Wachttijd*: de wachttijd voor klanten aan het loket moet zo kort mogelijk zijn;
 - (b) *Klanteninteractie*: klanten moeten worden bediend op een vriendelijke en professionele wijze, in overeenstemming met de 6 stappen *Goolda/Brasma* norm of een gelijkwaardige norm.
- 18.2 bpost bepaalt specifieke kwaliteitsdoelstellingen en maakt gebruik van objectieve parameters teneinde de prestatie te meten in het licht van de elementen van de klantendienst, zoals bepaald in Art. 18.1.
- (a) *Wachttijd*: tussen 80% en 90% van alle klanten moeten niet langer dan vijf minuten wachten voor ze bediend worden; de meting zal gebaseerd worden op gegevens die geregistreerd worden in operationele systemen die geïnstalleerd zijn in de grotere postkantoren (hierna, de "wachtrijsystemen") en op "*mystery shopping*" in de kleinere postkantoren die niet met een wachtrijsysteem zijn uitgerust. De gegevens van de wachtrijsystemen dienen minstens 45% van de totale contacten met klanten te vertegenwoordigen, tenzij technische problemen met betrekking tot het behoorlijk gebruik of functioneren van deze wachtrijsystemen het bereiken van dat percentage verhinderen;
 - (b) *Klanteninteractie*: de *Goolda/Brasma* norm moet worden toegepast voor tussen 80% en 90% van de klanteninteracties; de meting zal worden gebaseerd op "*mystery shopping*".
- 18.3 De prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 18.2 zal een invloed hebben op het bedrag van de vergoeding die bpost ontvangt in toepassing van Afdeling 2 van Hoofdstuk 3.
- (a) Er worden twee niveaus van prestaties en een overeenstemmende score bepaald voor elk van de kwaliteitsdoelstellingen in Art. 18.2;
 - Wanneer bpost er niet in slaagt om de kwaliteitsdoelstelling van Art. 18.2 te halen, krijgt ze een score van 90%;

- Wanneer bpost de kwaliteitsdoelstelling in Art. 18.2 behaalt, krijgt ze een score van 100%.
- (b) Het bedrag van de vergoeding berekend op basis van Afdeling 2 van Hoofdstuk 3 wordt vermenigvuldigd met het gemiddelde van de door bpost behaalde scores met betrekking tot de prestatieniveaus bepaald onder (a) voor elk van de kwaliteitsdoelstellingen in Art. 18.2:

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

waarbij,

- Comp_{FINAL} : Definitief bedrag van de te betalen vergoeding
 Comp : Bedrag van de vergoeding, zoals berekend op basis van Art.16.2 (a) ;
 Score₁ : Score voor de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstelling in Art. 18.2(a) ;
 Score₂ : Score voor de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstelling in Art. 18.2(b) .

- 18.4 De beoordeling van de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen van Art. 18.2 dient te worden gemaakt met betrekking tot postkantoren die behouden worden voor het retail-netwerk dienst van algemeen economisch belang, zoals gedefinieerd in Art. 9 en Art. 10. De precieze omschrijving van de kwaliteitsdoelstellingen, hun meting, en de beoordeling van prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen, zal nader worden uitgewerkt in een technisch memorandum, als bijlage bij het Contract.

Afdeling 4 Eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het retail-netwerk

Art. 19 Toegang tot het retail-netwerk

- 19.1 Na hiertoe schriftelijk te zijn verzocht, zal bpost aan een concurrerende aanbieder van postdiensten toegang verlenen tot de postkantoren die behouden worden voor het retail-netwerk dienst van algemeen economisch belang bepaald in Art. 9, wanneer de aanbieder aantoont dat deze postkantoren gevestigd zijn in gemeenten waar:
- geen ander contactpunt door de klanten kan gebruikt worden om postpakketten vijf maal per week, met uitzondering van zondagen en officiële feestdagen, op te halen; of
 - geen ander contactpunt kan gebruikt worden voor het verstrekken van een dienst van algemeen economisch belang die door bpost werd aangeboden in postkantoren en die door de concurrerende aanbieder van postdiensten werd overgenomen na een openbare aanbestedingsprocedure.
- 19.2 Toegang zoals beschreven in Art. 19.1 zal aan concurrerende aanbieders van postdiensten worden verleend, onder eerlijke en niet-discriminerende voorwaarden die nader worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst. Deze voorwaarden omvatten, maar zijn niet beperkt tot de volgende:

- (a) Het verlenen van toegang zal de mogelijkheid van bpost om de diensten van algemeen economisch belang die haar zijn toevertrouwd te verstrekken, alsook de door de Belgische Staat opgelegde kwaliteitsvereisten, na te komen, niet geheel of gedeeltelijk verhinderen;
- (b) Toegang zal verleend worden zolang dat de Belgische Staat bpost vergoedt voor het retail-netwerk dienst van algemeen economisch belang, zoals voorzien in Art. 15 en Art. 16;
- (c) Toegang zal verleend worden tegen de betaling van een vergoedingsbedrag door de concurrerende aanbieder van postdiensten. Dit bedrag dient de marginale kosten te dekken die bpost oploopt door toegang te verlenen, inclusief een redelijke winst;
- (d) Het verlenen van toegang zal niet leiden tot capaciteitsbeperkingen voor bpost; en
- (e) Wat betreft de postpakketten, zal toegang enkel worden verleend om het mogelijk te maken de postpakketten aan te nemen, te bewaren en te overhandigen aan de klant, in overeenstemming met de toepasselijke veiligheids- en organisatorische regels van bpost. Het verlenen van toegang houdt niet in dat ook fysieke toegang wordt verleend tot de faciliteiten van bpost.

HOOFDSTUK 4 SPECIEKE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE DAGELIJKSE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST.

Afdeling 1 Overzicht van de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost

Art. 20 Overzicht

Dagelijkse diensten van algemeen economisch belang omvatten de volgende taken van openbare dienst:

- De financiële postdiensten, zoals bepaald in Afdeling 2; en
- De betaling aan huis van pensioenen, zoals bepaald in Afdeling 3.

Afdeling 2 Financiële postdiensten

Art. 21 Beschrijving van de dienst

bpost is verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende financiële postdiensten, in overeenstemming met de wet van 6 juli 1971 betreffende de oprichting van bpost en betreffende sommige postdiensten, en het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst (hierna: "het koninklijk besluit van 12 januari 1970"):

- (a) het aanvaarden van stortingen op post-zichtrekeningen of op rekeningen van een andere financiële instelling;
- (b) de uitgifte en de betaling van binnenlandse postwissels;

Art. 22 Vergoedingsmechanisme

De Staat verbindt zich ertoe om bpost te vergoeden voor de netto vermeden kosten die voortvloeien uit het aanbieden van diensten van algemeen economisch belang, inclusief

een redelijke winst, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 23, Art. 24, Art. 25 en Art. 26. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 23 Berekening van de vergoeding

23.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 7.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren

23.2 De vergoeding zal als volgt worden berekend:

- (a) de netto vermeden kosten van bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst;
- (b) vermeerderd met het aandeel van efficiëntiewinsten of verminderd met het aandeel van efficiëntieverliezen, zoals bepaald overeenkomstig Art. 24. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen in het kader van het verlenen van de dienst van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen worden berekend als de daadwerkelijke vermeerdering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen in het kader van het verlenen van de dienst van algemeen economisch belang. De berekening van de efficiëntiewinsten en -verliezen houdt geen rekening met externe effecten die niet rechtstreeks verband houden met de prestaties van bpost, zoals effecten gekoppeld aan de inflatie, prijs, volumewijzigingen, de verdeling van vaste kosten; en
- (c) verminderd met het bijzondere sanctiemechanisme van Art. 26, in het geval bpost de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 25 niet haalt.

Art. 24 Incentives om efficiëntie te verbeteren

Bij het berekenen van de bedragen van de vergoeding zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar verwezen wordt in Art. 23.2(b), verdeeld worden tussen bpost en de Staat volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat. Voor de berekening van de vergoeding kunnen de werkelijke percentages van bpost en de Staat variëren afhankelijk van de prestatie van bpost in termen van kwaliteit, zoals bepaald in Art. 25 en Art. 26.

Art. 25 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

25.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de diensten die zij aanbiedt met betrekking tot de financiële postdiensten. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen dat 95% van alle stortingen van contant geld op tijd wordt uitgevoerd. Stortingen van contant geld met betrekking tot bpost *bankrekeningen* zullen binnen D+1 worden uitgevoerd. Voor alle andere rekeningen zullen stortingen van contant geld binnen D+2 worden uitgevoerd.

25.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstellingen van Art. 25.1 geëvalueerd worden. Op grond van haar daadwerkelijke prestatie ten opzichte van deze doelstellingen

zal het aandeel van efficiëntiewinsten of -verliezen toegekend aan bpost in Art. 24, aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 26.

Art. 26 Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen

- 26.1 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 25 niet worden bereikt, en bpost efficiëntiewinsten waarnaar verwezen wordt in Art. 23.2(b) behaalt, wordt het aandeel van bpost in deze winsten verminderd van 67% tot 33%.
- 26.2 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 25 niet worden bereikt en bpost efficiëntieverliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 23.2(b), oploopt, wordt het aandeel van bpost in deze verliezen verhoogd van 67% tot 100%.

Art. 27 Tarieven

Tarieven worden bepaald door de Staat en worden in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat opgenomen. Tot op het moment dat een dergelijke overeenkomst wordt ondertekend, zullen de tarieven in overeenstemming met artikel 9 van de wet van 21 maart 1991 bepaald worden.

Afdeling 3 Betaling aan huis van pensioenen

Art. 28 Beschrijving van de dienst

- 28.1 bpost verbindt zich tot het uitvoeren van de dienst van betaling aan huis van ouderdom- en overlevingspensioenen en van tegemoetkomingen aan personen met een handicap, in overeenstemming met artikel 128 het koninklijk besluit van 12 januari 1970.
- 28.2 De Staat en bpost verbinden zich ertoe om een uitdiepingsovereenkomst te sluiten die de maatregelen bepaalt tot uitvoering van de betaling op rekening als standaardprocedure, evenals andere maatregelen ten einde het risico op agressie gekoppeld aan de uitbetaling van ouderdom- en overlevingspensioenen en tegemoetkomingen aan personen met een handicap, in het bijzonder voor de postbodes, aanzienlijk te verminderen.
- 28.3 De Staat en bpost verbinden zich ertoe om ervoor te zorgen dat eventuele bijkomende structurele maatregelen geen afbreuk doen aan de rechten van personen voor wie een betaling aan huis wenselijk blijft (artikel 66 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers en artikel 137 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen).

Art. 29 Vergoedingsmechanisme

De Staat verbindt zich ertoe om bpost te vergoeden voor de netto vermeden kosten die voortvloeien uit het aanbieden van diensten van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 30, Art. 31, Art. 32 en Art. 33. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 30 Berekening van de vergoeding

- 30.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 7.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het

bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren

30.2 De vergoeding zal als volgt worden berekend:

- (a) de netto vermeden kosten van bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst;
- (b) vermeerderd met het aandeel van efficiëntiewinsten of verminderd met het aandeel van efficiëntieverliezen, zoals bepaald overeenkomstig Art. 31. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen in het kader van het verlenen van de dienst van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen worden berekend als de daadwerkelijke vermeerdering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2015, opgelopen in het kader van het verlenen van de dienst van algemeen economisch belang. De berekening van de efficiëntiewinsten en -verliezen houdt geen rekening met externe effecten die niet rechtstreeks verband houden met de prestaties van bpost, zoals effecten gekoppeld aan de inflatie, prijs, volumewijzigingen, de verdeling van vaste kosten; en
- (c) verminderd met het bijzondere sanctiemechanisme van Art. 33, in het geval bpost de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 32 niet haalt.

Art. 31 Incentives om efficiëntie te verbeteren

Bij het berekenen van de bedragen van de vergoeding zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar verwezen wordt in Art. 30.2(b), verdeeld worden tussen bpost en de Staat volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat. Voor de berekening van de vergoeding kunnen de werkelijke percentages van bpost en de Staat variëren afhankelijk van de prestatie van bpost in termen van kwaliteit, zoals bepaald in Art. 32 en Art. 33.

Art. 32 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

- 32.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de diensten die zij aanbiedt met betrekking tot de betaling aan huis van pensioenen. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen dat het netto aantal schriftelijke klachten in verband met deze dienst van algemeen economisch belang onder de 50 klachten per 10.000 uitbetalingen blijft.
- 32.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstelling van Art. 32.1 geëvalueerd worden. Op grond van de daadwerkelijke prestatie ten opzichte van deze doelstelling zal het aandeel van efficiëntiewinsten of -verliezen toegekend aan bpost in Art. 31, aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 33.

Art. 33 Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen

- 33.1 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 32 niet worden bereikt, en bpost efficiëntiewinsten waarnaar verwezen wordt in Art. 30.2(b) behaalt, wordt het aandeel van bpost in deze winsten verminderd van 67% tot 33%.

- 33.2 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 32 niet worden bereikt en bpost efficiëntieverliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 30.2(b), oploopt, wordt het aandeel van bpost in deze verliezen verhoogd van 67% tot 100%.

Art. 34 Tarieven

De tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de betrokken instellingen.

HOOFDSTUK 5 SPECIEKE BEPALINGEN IN VERBAND MET AD HOC DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST.

Art. 35 Beschrijving van de diensten

Ad hoc diensten van algemeen economisch belang omvatten:

- (a) De sociale rol van de postbode, in het bijzonder ten aanzien van de alleenstaanden en de minstbesteden. Deze dienst wordt geleverd door onder andere het gebruik van draagbare terminals en de elektronische identiteitskaart door de postbodes op ronde, op grond van de modaliteiten bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost.
- (b) De dienst "AUB Postbode". bpost zal trachten de dienst "AUB Postbode" te verbeteren door te zoeken naar nieuwe mogelijkheden om de toegang tot deze dienst per telefoon of per e-mail voor mindervaliden te vergemakkelijken. bpost zal een samenwerking voorstellen met de lokale sociale diensten (OCMW) om de potentiële gebruikers te identificeren en zal met de geïnteresseerde sociale diensten uitdiepingsovereenkomsten sluiten.
- (c) Het verstrekken van informatie aan het publiek, op verzoek van de bevoegde overheid, via de Minister onder wie bpost ressorteert, op grond van de voorwaarden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat.
- (d) De medewerking van bpost met betrekking tot de uitreiking van pakken stembrieven die meer wegen dan 10kg, onderworpen aan de voorwaarden die bpost en de Staat zijn overeengekomen.
- (e) De uitreiking van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken, in overeenstemming met artikel 48 van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst (hierna het "koninklijk besluit van 24 april 2014" te noemen). Dezelfde bepaling bepaalt het tarief van deze dienst.
- (f) De uitreiking tegen een bijzonder tarief van postzendingen die verstuurd worden door het verenigingsleven, teneinde het sociaal weefsel te stimuleren. De voorwaarden, toegangscriteria en tarieven voor deze dienst worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat.
- (g) De uitreiking van brievenpost die onder het stelsel vallen van de portvrijdom, in overeenstemming met artikel 49 van het koninklijk besluit van 24 april 2014, artikel 57 van de wet van 18 juli 1991 tot regeling van het toezicht op politie- en inlichtingendiensten en op het coördinatieorgaan voor de dreigingsanalyse en artikel 18 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen. Deze dienst wordt gratis aan de klanten aangeboden.

- (h) De betaling van presentiegelden bij verkiezingen. De Staat en bpost verbinden zich ertoe om een uitdiepingsovereenkomst te sluiten die de modaliteiten uitwerkt voor de uitvoering en financiering van deze dienst. Bij de inwerkingtreding van dit Contract, is de uitdiepingsovereenkomst van 22 januari 2014 van toepassing.
- (i) De financiële en administratieve behandeling van boetes op grond van de modaliteiten bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat, overeenkomstig de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen. Bij de inwerkingtreding van dit Contract, is de uitdiepingsovereenkomst van 29 maart 2006 van toepassing.
- (j) Het drukken, de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van de visverloven, in overeenstemming met de van kracht zijnde reglementaire bepalingen. De tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de betrokken autoriteiten van de Staat.
- (k) De verkoop van postzegels en andere postwaarden. Op basis van transparantie criteria, kan bpost hierbij derden de toelating geven postzegels en andere postwaarden te verkopen waarbij de verkoop aan de eindgebruiker tegen frankeerwaarde dient te gebeuren, behalve bij verkoop voor filatelie-doeleinden.

Art. 36 Vergoeding

- 36.1 De Staat verbindt zich ertoe om bpost te vergoeden voor de netto vermeden kosten die voortvloeien uit het aanbieden van *ad hoc* diensten van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 37. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.
- 36.2 In afwijking van Art. 36.1 kan de financiering van de diensten beschreven in Art. 35(b) tot (d), (h) tot (i) en (k) bepaald worden in uitdiepingsovereenkomsten tussen de Staat en bpost.

Art. 37 Berekening van de vergoeding

- 37.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 7.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren. Art. 7.2 en Art. 7.3 zijn van toepassing.
- 37.2 De vergoeding wordt berekend op basis van de netto vermeden kosten voor bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst.

DEEL 3 GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN

HOOFDSTUK 1 RELATIE MET DE KLANTEN

Art. 38 Klantentevredenheid

- 38.1 bpost dient, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting uit te voeren van de klantentevredenheid met betrekking tot de uitvoering van haar taken van openbare dienst. De resultaten van de meting worden jaarlijks aan het BIPT

voorgelegd. Deze meting bevat onder meer de klantentevredenheid ten aanzien van de verschillende postale service punten in termen van de wachttijd aan het loket, de nabijheid, openingsuren en de snelheid van de bediening aan het loket.

- 38.2 bpost legt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot de punten die de meting als vatbaar voor verbetering aanduidt. bpost legt de Staat eveneens jaarlijks een verslag voor over de uitvoering van het actieplan. Beide verslagen worden door bpost voor advies aan het BIPT voorgelegd alvorens zij aan de Staat overgezonden worden. De verplichtingen van bpost die in deze paragraaf worden beschreven hebben betrekking op activiteiten die de kleingebruiker aanbelangen.

Art. 39 Informatie aan de klanten

- 39.1 Met betrekking tot al haar taken van openbare dienst, dient bpost de informatie te verstrekken waarnaar wordt verwezen in de artikelen 142, § 4, 144 en 144*bis* van de wet van 21 maart 1991.
- 39.2 bpost verbindt zich ertoe de wijzigingen van haar dienstenaanbod bij te werken en bekend te maken. Daarvoor zal bpost zich baseren op de waarderingselementen van het Raadgevend Comité voor de postdiensten en van de dienst "ombudsman", zoals bepaald in de artikelen 43 tot 47 van de wet van 21 maart 1991, alsook op de resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek waarvan sprake is in Art. 38 van dit Contract.

HOOFDSTUK 2 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

Art. 40 Actieplannen

bpost zal actieplannen opstellen en uitvoeren om de volgende doelstellingen na te streven:

- (a) het verbeteren van haar energie-efficiëntie en het behouden van de uitstoot van CO₂ op maximum 74.946 T_{eq}CO₂;
- (b) het verbeteren van haar prestatie met betrekking tot beroepsherscholing van haar personeel; en
- (c) het versterken van diversiteit en integratie op de werkvloer en het voorkomen van discriminatie. bpost verbindt zich in dat kader ertoe om het "Diversiteitslabel" van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest te verkrijgen en te behouden.

HOOFDSTUK 3 ONDERNEMINGSPLAN

Art. 41 Inhoud en procedure

In overeenstemming met artikel 26 van de wet van 21 maart 1991 bereidt bpost jaarlijks een ondernemingsplan voor met betrekking tot haar doelstellingen en strategie op middellange termijn. De onderdelen van het plan die betrekking hebben op de verstrekking van de taken van openbare dienst worden niet later dan op 15 november voorafgaandelijk aan elk boekjaar ter goedkeuring voorgelegd aan de Minister onder wie bpost ressorteert.

HOOFDSTUK 4 **DIVERSE BEPALINGEN****Art. 42** **Algemene kwaliteitsstandaarden**

- 42.1 bpost zal de methodes die ze gebruikt om haar taken van openbare dienst uit te voeren, laten evolueren in functie van de technische, economische en sociale omgeving, evenals van de reële behoeften van de klanten. Vanuit dit oogpunt dient bpost, vooral via elektronische mogelijkheden, klantvriendelijke methodes te ontwikkelen. Te dien einde verbinden de partijen bij dit Contract zich ertoe de lijst met taken van openbare dienst aan te passen, na de toetsing bedoeld in artikel 5, §1, eerste lid van de wet van 21 maart 1991.
- 42.2 bpost verbindt zich ertoe jaarlijks 2% van de wedden en lonen te besteden aan een kwalitatieve opleiding van haar personeel. bpost geeft daarbij voorrang aan de opleiding van het personeel dat rechtstreeks in contact staat met de klanten.

Art. 43 **Verzameling, sortering, transport en distributie**

bpost zal een geschikt basisnetwerk met betrekking tot de verzameling, het sorteren, het transport en de distributie behouden, teneinde de universele dienstverplichting bepaald in Art. 2.5 en de diensten van algemeen economisch belang bepaald in Art. 35(e), (f), en (g) na te komen.

Art. 44 **BTW**

In de mate dat BTW moet worden aangerekend op het geheel of een gedeelte van de te vergoeden openbare dienstverplichtingen, zal deze BTW aan de Staat worden doorgerekend. Evenwel, vanaf dat ogenblik, zal elke verhoging van de aftrek van de input-BTW van bpost, die toerekenbaar is aan de toepassing van de BTW op het geheel of een gedeelte van de financiële tussenkomst van de Staat, in rekening worden gebracht. Deze aanpassing, indien toepasselijk, wordt jaarlijks berekend op basis van de verhoging van de aftrek van input-BTW van bpost (na aftrek van de vennootschapsbelasting) ten aanzien van de gemaakte kosten die aan de openbare diensten moeten worden toegerekend. De aldus berekende aanpassing zal aan de Staat worden teruggestort.

Art. 45 **Saldo van vorige verplichtingen**

bpost moet geen financiële vergoeding met betrekking tot enige taak van openbare dienst, zoals bedoeld in artikel 3, §2, 5° van de wet van 21 maart 1991, aan de Staat terugbetalen.

Art. 46 **Bestemming van de winst**

De netto winst van bpost zal worden bestemd in overeenstemming met de bepalingen opgenomen in de statuten van bpost.

Art. 47 **Kantoren en database voor adressen**

De databases voor de identificatie van fysieke distributiepunten en de identificatie van de bestemmingen van postzendingen, de postcodes en hun systematiek behoren aan bpost in eigendom toe. De postcodes kunnen slechts gewijzigd worden op voorstel van bpost en met goedkeuring van de Minister, bedoeld in artikel 135 van de wet van 21 maart 1991, na het gemotiveerd advies van het BIPT.

Art. 48 Uitdiepingsovereenkomsten

- 48.1 Uitdiepingsovereenkomsten zoals bedoeld in dit Contract, worden door bpost met de betrokken partijen en/of administratieve overheden onderhandeld.
- 48.2 Onverminderd het respecteren van zakengeheimen, worden de uitdiepingsovereenkomsten waarvan sprake is in dit Contract aan het BIPT gecommuniceerd.

HOOFDSTUK 5 NIET-NALEVING VAN DE BEPALINGEN VAN HET CONTRACT**Art. 49 Sancties bij niet-naleving**

- 49.1 Wanneer één van de partijen bij dit Contract de clausules ervan (met uitzondering van de niet-naleving van Art. 17, Art. 18, Art. 25 en Art. 32) niet naleeft, is de andere partij ertoe gemachtigd schadevergoeding te eisen voor de rechtstreekse schade, in overeenstemming met artikel 3, §3 van de wet van 21 maart 1991.
- 49.2 Deze laatste partij meldt aan de andere partij de niet-naleving van de clausules van het contract per aangetekende brief en dit binnen de twee maanden na de vaststelling van de niet-naleving; deze formaliteit geldt als ingebrekestelling. De ingebrekestelling bevat een redelijke termijn van maximum twee maanden om de niet-naleving recht te zetten.
- 49.3 Na het verloop van deze redelijke termijn wordt de niet-naleving door een partij van de verbintenissen aangegaan tegenover de andere partij gesanctioneerd met de verplichting om een schadevergoeding te betalen, die dagelijks berekend wordt tegen de wettelijke rentevoet en die verschuldigd is vanaf de eerste dag van de redelijke termijn opgenomen in de ingebrekestelling tot aan de effectieve betaling van de schadevergoeding.
- 49.4 Bij de berekening van de schadevergoeding wordt rekening gehouden met de eventuele schadevergoeding die voor dezelfde handeling aan de gebruiker van de betrokken dienst dient te worden uitbetaald, en met een eventuele sanctie opgelegd door het BIPT op grond van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.
- 49.5 Het bedrag van de schadevergoeding kan in geen geval hoger zijn dan 15% per jaar van het totale bedrag van de betalingen uitgevoerd door de Staat als vergoeding voor het uitvoeren van de openbare diensten door bpost. Ingeval van gebrekkige uitvoering van de verbintenissen van bpost met betrekking tot diensten van algemeen economisch belang, kan het bedrag van de schadevergoeding in geen geval groter zijn dan 15% per jaar van het totale bedrag van betalingen uitgevoerd door de Staat als vergoeding voor het uitvoeren door bpost van diensten van algemeen economisch belang.

Art. 50 Overmacht

- 50.1 Wanneer buitengewone gebeurtenissen of gebeurtenissen buiten de wil van de partijen, waaronder overmacht, bepaalde verbintenissen van dit Contract onuitvoerbaar maken of verhinderen dat de geplande doelstellingen, zoals de kwaliteitsdoelstellingen, worden gehaald, wordt geen van de partijen geacht in gebreke te zijn voor wat betreft de uitvoering van hun verbintenissen of het behalen van de geplande doelstellingen, en plegen de partijen overleg omtrent de te nemen bijsturingsmaatregelen.

- 50.2 Indien bij het afsluiten van het volgend boekjaar wordt vastgesteld dat deze maatregelen geen resultaat hebben opgeleverd, komen beide partijen, door middel van een bijvoegsel, tot een overeenkomst aangaande de bijkomende te treffen maatregelen.

HOOFDSTUK 6 DUUR VAN HET CONTRACT

Art. 51 Inwerkingtreding

Het Contract treedt in werking op 1 januari 2016, voor een termijn van vijf jaar. Dit doet geen afbreuk aan de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Art. 52 Bestaande verplichtingen

De verplichtingen in dit Contract die het gevolg zijn van een wettelijke of reglementaire bepaling gelden slechts voor zover de wettelijke of reglementaire bepaling van kracht blijft. Dit doet geen afbreuk aan Art. 51.

6^{ème} Contrat de gestion

-

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

Table des matières

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

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

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

Attribution de services d'intérêt économique général à bpost

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ET

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

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

PARTIE 1 OBJET, DÉFINITIONS ET RENVOIS

Art. 1 Objet

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

Art. 2 Définitions

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

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

Art. 3 Renvois aux dispositions légales

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

PARTIE 2 SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL À CHARGE DE BPOST**CHAPITRE 1 APERÇU DES SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL À CHARGE DE BPOST****Art. 4 Aperçu**

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

CHAPITRE 2 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**Art. 5 Champ d'application**

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

Art. 6 Compensation financière et avance de paiement

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

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

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

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

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

Art. 7 Vérification a posteriori

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

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

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

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

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

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

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

Où :

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

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

Art. 8 Tarifs

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

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

Dans laquelle,

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

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

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

Art. 10 Caractéristiques

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

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

Art. 11 Affectation du personnel et heures d'ouverture

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

Art. 12 Accessibilité et continuité

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

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

Art. 13 Accessibilité pour les moins valides

13.1 Concernant les bureaux de poste,

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

13.2 Concernant les magasins postaux,

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

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

Art. 14 Autres dispositions

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

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

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

Art. 16 Calcul de la compensation financière

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

Section 3 Qualité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

où,

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

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

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

Art. 19 Accès au réseau de détail

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

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

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

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

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

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

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

Art. 20 Aperçu

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

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

Section 2 Tâches et prestations de nature financière

Art. 21 Description des services

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

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

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

Art. 22 Compensation financière

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

Art. 23 Calcul de la compensation

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

23.2 La compensation sera calculée comme suit :

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

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

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

Art. 25 Objectifs d'amélioration de la qualité

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

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

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

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

Art. 27 Tarifs

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

Section 3 Paiement à domicile des pensions

Art. 28 Description du service

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

Art. 29 Compensation financière

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

Art. 30 Calcul de la compensation

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

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

30.2 La compensation sera calculée comme suit :

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

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

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

Art. 32 Objectifs d'amélioration de la qualité

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

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

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

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

Art. 34 Tarifs

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

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

Art. 35 Description des services

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

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

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

Art. 36 Compensation financière

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

Art. 37 Calcul de la compensation

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

PARTIE 3 DISPOSITIONS COMMUNES

CHAPITRE 1 RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Art. 38 Mesures de satisfaction des clients

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

Art. 39 Information des clients

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

CHAPITRE 2 RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

Art. 40 Plans d'action

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

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

CHAPITRE 3 PLAN D'ENTREPRISE

Art. 41 Contenu et procédure

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

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

CHAPITRE 4 DISPOSITIONS DIVERSES

Art. 42 Critères généraux de qualité

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

Art. 43 Collecte, tri, transport et distribution

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

Art. 44 TVA

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

Art. 45 Solde d'obligations antérieures

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

Art. 46 Affectation des bénéfices

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

Art. 47 Bureaux et base de données des adresses

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

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

Art. 48 Conventions d'approfondissement

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

CHAPITRE 5 NON-RESPECT DES TERMES DU CONTRAT

Art. 49 Sanctions en cas de non-respect

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

Art. 50 Force majeure

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

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

CHAPITRE 6 DURÉE DU CONTRAT

Art. 51 Entrée en vigueur

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

Art. 52 Obligations existantes

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

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

FILIP

Van Koningswege :

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

A. DE CROO

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

PHILIPPE

Par le Roi :

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

A. DE CROO