

Pour les assemblées générales ordinaires au sens strict, telles que définies à l'article 533 du Code des Sociétés, cette formalité est réduite à la publication d'une annonce dans le Moniteur Belge quinze jours au moins avant l'assemblée générale.

Des lettres missives seront adressées, quinze jours avant l'assemblée, aux actionnaires, porteurs d'obligations ou titulaires d'un droit de souscription en nom et aux titulaires de certificats nominatifs émis avec la collaboration de la société, aux administrateurs et aux commissaires, mais sans qu'il doive être justifié de l'accomplissement de cette formalité.

§ 3. Quand l'ensemble des actions, obligations, droits de souscription ou certificats émis avec la collaboration de la société est nominatif, les convocations peuvent être faites uniquement par lettre recommandée au moins quinze jours avant l'assemblée.

Tout actionnaire, administrateur peut renoncer à la formalité de la convocation par lettre recommandée et accepter que celle-ci soit faite par simple courrier ou tout autre moyen écrit de communication. Cette renonciation sera faite par un écrit adressé au président du conseil d'administration. Elle vaudra pour toutes les assemblées générales et ce tant que l'actionnaire, l'administrateur ne revient pas sur sa décision.

Tout actionnaire, administrateurs ou commissaire présent ou représenté à l'assemblée générale sera considéré comme régulièrement convoqué ou comme ayant renoncé à la formalité de la convocation.

Voor de gewone algemene vergaderingen in de strikte zin, zoals gedefinieerd in artikel 533 van het Wetboek van Vennootschappen is deze formaliteit beperkt tot de publicatie van de aankondiging in het Belgisch Staatsblad minstens vijftien dagen voor de algemene vergadering.

De houders van aandelen, obligaties of warrants op naam, de houders van certificaten op naam, die met medewerking van de vennootschap zij uitgegeven, de bestuurders en de commissarissen worden per brief vijftien dagen voor de vergadering uitgenodigd; van de vervulling van deze formaliteit behoeft evenwel geen bewijs te worden voorgelegd.

§ 3. Wanneer alle aandelen, obligaties, warrants of certificaten die met medewerking van de vennootschap werden uitgegeven, op naam zijn, kan met oproeping bij aangetekende brief ten minste vijftien dagen voor de vergadering worden volstaan.

Iedere aandeelhouder, bestuurder mag aan de formaliteiten van de oproeping verzaken door middel van aangetekende brief en aanvaarden dat deze gedaan wordt bij gewone brief of elke andere schriftelijke communicatievorm. Deze verzaking gebeurt door een schrijven gericht aan de voorzitter van de raad van bestuur. Zij geldt voor alle algemene vergaderingen en voor zover de aandeelhouder, bestuurder niet terugkomt op zijn beslissing.

In ieder geval wordt een aandeelhouder, bestuurder of commissaris die op de vergadering aanwezig of vertegenwoordigd is, geacht regelmatig te zijn opgeroepen of aan oproeping te hebben verzaakt.

Artikel 44 : de tekst van de eerste paragraaf van de Nederlandstalige versie door de volgende vervangen : « § 1. Om te worden toegelaten tot de algemene vergaderingen moeten de eigenaars van aandelen, indien dit in de oproeping wordt vereist, minstens drie werkdagen vóór de datum bepaald voor de vergadering, zijn voornemen om aan de vergadering deel te nemen schriftelijk ter kennis brengen van de raad van bestuur of de certificaten van zijn aandelen op naam, neerleggen op de maatschappelijke zetel van de vennootschap of bij de instellingen die in de bijeenroepingsberichten worden vermeld. »

SERVICE PUBLIC FEDERAL MOBILITE ET TRANSPORTS

F. 2005 — 3550

[C — 2005/14213]

13 DECEMBRE 2005. — Arrêté royal portant approbation du quatrième contrat de gestion conclu entre LA POSTE et l'Etat

ALBERT II, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir, Salut.

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

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 11 octobre 2005

Vu l'accord de Notre Ministre du Budget, donné le 11 octobre 2005;

Sur la proposition de Notre Secrétaire d'état aux Entreprises et de l'avis de Nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. Le quatrième contrat de gestion, conclu entre la société anonyme de droit public LA POSTE et l'Etat et dont le texte est annexé au présent arrêté, est approuvée.

Art. 2. Le présent arrêté et son annexe entrent en vigueur le jour de leur publication au *Moniteur belge*.

Art. 3. Notre Secrétaire d'état aux Entreprises est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 13 décembre 2005.

ALBERT

Par le Roi :

Le Secrétaire d'état aux Entreprises publiques,
B. TUYBENS

FEDERALE OVERHEIDSDIENST MOBILITEIT EN VERVOER

N. 2005 — 3550

[C — 2005/14213]

13 DECEMBER 2005. — Koninklijk besluit houdende goedkeuring van het vierde beheerscontract gesloten tussen DE POST en de Staat

ALBERT II, Koning der Belgen,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, inzonderheid artikels 3 tot 6;

Gelet op het advies van de Inspectie van Financiën, gegeven op 11 oktober 2005

Gelet op de akkoordbevinding van Onze Minister van Begroting, gegeven op 11 oktober 2005;

Op de voordracht van Onze Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven en op het advies van Onze in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. Het vierde beheerscontract gesloten tussen de naamloze vennootschap van publiek recht DE POST en de Staat, en bijgevoegd aan voornoemd besluit, wordt goedgekeurd.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op de dag waarop ze in het *Belgisch Staatsblad* worden bekend gemaakt.

Art. 3. Onze Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 13 december 2005.

ALBERT

Van Koningswege :

De Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven
B. TUYBENS

Annexe

4^e Contrat de gestion entre l'Etat et La Poste S.A. de droit public

Table des matières

Chapitre 1^{er}. Objet du contrat de gestion
 Chapitre 2. Tâches de service public
 Section 1^{re}. Les envois postaux
 Section 2. Tâches et prestations de nature financière
 Section 3. Vente de timbres-poste et autres valeurs postales
 Section 4. Autres tâches de service public
 Chapitre 3. Principes de tarification et de financement
 Section 1. Tarification du service universel
 Section 2. Obligations internationales en matière de tarification
 Section 3. Tarification d'autres tâches de service public
 Section 4. Intervention de l'Etat dans le coût des tâches de service public
 Chapitre 4. Relations avec la clientèle
 Section 1^{re}. Critères de qualité
 Section 2. Délais d'acheminement
 Section 3. Mesures de satisfaction
 Chapitre 5. Réseau
 Section 1^{re}. Densité du réseau
 Section 2. Accessibilité des points de service postal
 Chapitre 6. Affectation des bénéfices
 Chapitre 7. Plan d'entreprise
 Section 1^{re}. Contenu
 Section 2. Procédure
 Chapitre 8. Sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion
 Section 1^{re}. Principes généraux
 Section 2. Mesures de satisfaction
 Chapitre 9. Durée du contrat
 Chapitre 10. Dispositions diverses

QUATRIEME CONTRAT DE GESTION

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

Vu l'avis de la Commission paritaire de LA POSTE, rendu le 6 octobre 2005;

Vu l'avis du Comité Consultatif pour les services postaux, rendu le 12 octobre 2005;

Vu l'approbation du Conseil d'administration de LA POSTE, du 12 octobre 2005,

ENTRE

LA POSTE, 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 « LA POSTE »

ET

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

Il est convenu ce qui suit :

CHAPITRE 1^{er}. — *Objet du contrat de gestion*

Article 1^{er}. Le présent contrat remplace, à partir de la date mentionnée dans l'article 29, le troisième contrat de gestion approuvé par l'arrêté royal du 4 septembre 2002, complété et modifié le 25 avril 2004 comme approuvé par l'arrêté royal du 25 avril 2004.

Il porte sur les règles et les modalités d'exécution des tâches que LA POSTE assure en vue d'exécuter ses missions de service public, ainsi que sur l'intervention financière de l'Etat.

Bijlage

4e Beheerscontract tussen de Staat en De Post N.V. van publiek recht

Inhoudstafel

Hoofdstuk 1. Voorwerp van het beheerscontract
 Hoofdstuk 2. Taken van openbare dienst
 Afdeling 1. Postzendingen
 Afdeling 2. Taken en prestaties van financiële aard
 Afdeling 3. Verkoop van postzegels en andere postwaarden
 Afdeling 4. Andere taken van openbare dienst
 Hoofdstuk 3. Principes inzake tarifiering en financiering
 Afdeling 1. Tarieven universele dienst
 Afdeling 2. Internationale verplichtingen inzake tarieven
 Afdeling 3. Tarieven met betrekking tot andere taken van openbare dienst
 Afdeling 4. Staatstussenkomst in de kosten van taken van openbare dienst
 Hoofdstuk 4. Betrekkingen met de klanten
 Afdeling 1. Kwaliteitscriteria
 Afdeling 2. Verzendingstermijnen
 Afdeling 3. Tevredenheidsmetingen
 Hoofdstuk 5. Netwerk
 Afdeling 1. Dichtheid van het netwerk
 Afdeling 2. Toegankelijkheid van de postale service punten
 Hoofdstuk 6. Bestemming van de winst
 Hoofdstuk 7. Ondernemingsplan
 Afdeling 1. Inhoud
 Afdeling 2. Procedure
 Hoofdstuk 8. Sancties bij niet-naleving van het beheerscontract
 Afdeling 1. Algemene principes
 Afdeling 2. Tevredenheidsmetingen
 Hoofdstuk 9. Duur van het contract
 Hoofdstuk 10. Diverse bepalingen

VIERDE BEHEERSCONTRACT

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

Gelet op het advies van het Paritair Comité van DE POST, verstrekt op 6 oktober 2005;

Gelet op het advies van het Raadgevend Comité voor de postdiensten, verstrekt op 12 oktober 2005;

Gelet op de goedkeuring van de Raad van Bestuur van DE POST, gegeven op 12 oktober 2005,

TUSSEN

DE POST, naamloze vennootschap van publiek recht, vertegenwoordigd door haar Directiecomité overeenkomstig de bepalingen van de artikelen 4, § 2 en 19 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, hierna « DE POST » genoemd,

EN

De Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Minister onder wie DE POST ressorteert, overeenkomstig artikel 4, § 1 van dezelfde wet, hierna « de Staat » genoemd,

wordt overeengekomen als volgt :

HOOFDSTUK 1. — *Voorwerp van het beheerscontract*

Artikel 1. Dit contract vervangt, vanaf de datum vermeld in artikel 29, het derde beheerscontract dat werd goedgekeurd bij koninklijk besluit van 4 september 2002 en dat werd aangevuld en gewijzigd op 25 april 2004 zoals goedgekeurd bij koninklijk besluit van 25 april 2004.

Het heeft betrekking op de regels waaronder en de uitvoeringsmodaliteiten waarmee DE POST de taken verzekert met het oog op de uitvoering van haar opdrachten van openbare dienst, evenals op de financiële tegemoetkoming van de Staat.

CHAPITRE 2. — *Taches de service public*Section 1^{re}. — Les envois postaux

Art. 2. LA POSTE est chargée de

a) toutes les tâches résultant du contenu et des exigences liées au service postal universel, tels que définis à l'article 142 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après dénommé « loi du 21 mars 1991 »);

b) la distribution avancée et six jours par semaine (en ce compris la distribution du samedi), des quotidiens reconnus par LA POSTE, sous le contrôle de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (ci-après dénommé « IBPT »), sur la base des critères définis à l'article 14 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal, sous le régime des abonnements postaux, conformément aux dispositions de l'article 3, point e) de la loi du 26 décembre 1956 sur le service des Postes.

Les modalités d'exécution, les dispositions tarifaires et les contrôles effectués par l'IBPT font l'objet d'une convention particulière conclue entre l'Etat, les éditeurs de quotidiens et LA POSTE. Lors de l'entrée en vigueur du présent contrat de gestion, il s'agit de la convention particulière du 15 septembre 2005.

Les principes suivants doivent être respectés dans le cadre de cette convention particulière :

1° Les « Principes de base en matière de qualité » à partir du 1^{er} janvier 2006 :

— du lundi au vendredi (hormis les jours fériés) : 100 % des quotidiens concernés seront distribués au cours de tournées avancées qui, dans des circonstances normales, se terminent à 07 h 30, exception faite des quotidiens destinés aux abonnés qui bénéficient d'une distribution avancée du courrier par le biais d'une liasse directe;

— le samedi (hormis les jours fériés) : 100 % des quotidiens concernés seront distribués au cours de tournées qui, dans des circonstances normales, se terminent à 10 h;

à l'exclusion des exceptions reprises dans ladite convention particulière.

Cette convention prévoit des dispositions particulières pour la période de transition qui s'achève au 1^{er} janvier 2006.

2° LA POSTE appliquera la même structure de tarification sur l'entièreté du territoire belge;

3° L'évolution des tarifs ne peut être plus rapide que l'augmentation de l'indice-santé;

4° Le non-respect par LA POSTE des obligations précitées peut ouvrir un droit à des compensations financières dans le chef des éditeurs signataires de la convention particulière, pour les cas et suivant les règles prévus dans ladite convention particulière. Ces compensations financières n'entrent pas en ligne de compte dans le calcul des coûts pour l'intervention de l'Etat, telle que prévue à l'article 13 du présent contrat;

5° L'objectif de LA POSTE est d'améliorer la qualité de la distribution sur l'ensemble du territoire. Dans le cadre de cette convention particulière, un système est élaboré en concertation avec les éditeurs et l'IBPT afin d'assurer le contrôle des principes de base en matière de qualité, ainsi qu'un nouveau système de traitement des plaintes et/ou de mesures de correction. La qualité doit être quantifiable et mesurable;

6° L'IBPT est chargé de coordonner et de valider les mesures de qualité afin que les résultats soient statistiquement représentatifs pour chaque éditeur. L'IBPT est également chargé de contrôler l'exécution des autres éléments susmentionnés.

c) la distribution, 5 fois par semaine, des périodiques, en ce compris les périodiques édités sans but lucratif, à toutes les habitations du Royaume, à un tarif spécifique que l'Etat impose pour soutenir la presse écrite et la liberté de la presse. Il s'agit des périodiques reconnus par LA POSTE, sous le contrôle de l'IBPT, sur la base des critères définis à l'article 14 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal, conformément aux dispositions de l'article 3, point e) de la loi du 26 décembre 1956 sur le service des Postes. Les conditions fixées aux articles 14 et 15 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 concernant la reconnaissance des journaux et écrits périodiques seront évaluées sur la base d'une étude réalisée conjointement par l'IBPT et LA POSTE, en vue d'une adaptation éventuelle et ce, dans un délai d'un an après l'entrée en vigueur du présent contrat de gestion;

d) la distribution des imprimés électoraux adressés ou non, conformément à l'article 41 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal;

HOOFDSTUK 2. — *Taken van openbare dienst*

Afdeling 1 — Postzendingen

Art. 2. DE POST is belast met :

a) alle taken voortvloeiend uit de inhoud en de eisen met betrekking tot de universele postdienst, zoals bepaald in artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 houdende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna genoemd « wet van 21 maart 1991 »);

b) de vervroegde uitreiking en zes dagen per week (met inbegrip van de zaterdaguitreiking) van de dagbladen die door DE POST erkend zijn, onder controle van het Belgisch Instituut voor de postdiensten en de telecommunicatie (hierna genoemd « BIPT »), op grond van de criteria bepaald in artikel 14 van het K.B. van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst, onder het regime van de postabonnementen overeenkomstig de bepalingen van artikel 3, punt e) van de wet van 26 december 1956 op de postdienst.

De uitvoeringsmodaliteiten en tariefbepalingen evenals de controle daarop door het BIPT, worden door de Staat bepaald in een bijzondere overeenkomst gesloten met de dagbladuitgevers en DE POST. Bij de inwerkingtreding van deze beheersovereenkomst betreft dit de bijzondere overeenkomst van 15 september 2005.

De volgende principes moeten worden nageleefd in het kader van deze bijzondere overeenkomst :

1° De « Basisprincipes inzake Kwaliteit » vanaf 1 januari 2006 :

— Maandag tot vrijdag (behalve feestdagen) : 100 % van de betreffende dagbladen zal worden uitgereikt in vervroegde rondes die onder normale omstandigheden eindigen om 7 u. 30, uitgezonderd de dagbladen voor krantenabonnees die genieten van vervroegde uitreiking van briefwisseling via een rechtstreekse bundel;

— Zaterdag (behalve feestdag) : 100 % van de betreffende dagbladen zal worden uitgereikt in rondes die onder normale omstandigheden eindigen om 10 u;

behalve voor de uitzonderingen opgenomen in deze bijzondere overeenkomst.

De overeenkomst bevat bijzondere bepalingen voor de overgangperiode tot 1 januari 2006.

2° DE POST zal dezelfde tariefstructuur toepassen over het gehele Belgische grondgebied;

3° de evolutie van de tarieven mag niet sneller stijgen dan de verhoging van de gezondheidsindex;

4° het niet-naleven door DE POST van bovengenoemde verplichtingen kan voor de uitgevers in deze bijzondere overeenkomst, leiden tot financiële compensaties voor die gevallen en volgens de regeling die voorzien zijn in deze bijzondere overeenkomst. Deze financiële compensaties maken geen deel uit van de kostprijsberekening in het kader van de staatstussenkomst zoals geregeld in artikel 13 van onderhavig contract;

5° de doelstelling van DE POST is de verbetering van de kwaliteit van de distributie over het hele grondgebied. In het kader van deze bijzondere overeenkomst wordt een systeem uitgewerkt in overleg met de uitgevers en het BIPT voor de controle op de basisprincipes inzake kwaliteit, alsook een nieuw systeem van klachtenbehandeling en/of herstelmaatregelen. De kwaliteit moet kwantificeerbaar en meetbaar zijn;

6° het BIPT staat in voor de coördinatie en de validatie van de kwaliteitsmetingen, opdat de resultaten statistisch representatief zijn voor elke uitgever; het BIPT is tevens belast met de controle op de uitvoering van de andere hierboven genoemde elementen.

c) de uitreiking 5 keer per week van de tijdschriften, met inbegrip van de tijdschriften die zonder winstoogmerk worden uitgegeven, in alle woningen van het Rijk, aan een bijzonder tarief dat door de Staat wordt opgelegd ter ondersteuning van de geschreven pers en de persvrijheid. Het betreft de tijdschriften die door DE POST erkend zijn onder controle van het BIPT op basis van de criteria bepaald in artikel 14 van het K.B. van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst overeenkomstig de bepalingen van artikel 3, punt e) van de wet van 26 december 1956 op de postdienst. Binnen de termijn van één jaar na de inwerkingtreding van onderhavig beheerscontract zullen, op basis van een studie van het BIPT in samenwerking met DE POST, de voorwaarden bepaald in de artikelen 14 en 15 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970 betreffende de erkenning van dagbladen en tijdschriften, geëvalueerd worden met het oog op een eventuele aanpassing van deze artikelen;

d) de uitreiking van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken overeenkomstig artikel 41 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst;

e) la stimulation de la cohésion du tissu social en proposant un tarif spécifique pour les envois de correspondance expédiés par la voie associative. Les conditions et critères d'accès à ce tarif sont définis dans une convention d'approfondissement entre LA POSTE et l'Etat;

f) la distribution sans frais de port des envois de la poste aux lettres soumis au régime de la franchise de port, conformément à l'article 59 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970, l'article 57 de la loi du 18 juillet 1991 sur le contrôle des services de police et de renseignements et l'article 18 de la loi du 22 mars 1995 instaurant les médiateurs fédéraux;

g) l'exécution du service de la poste aux lettres internationale, en qualité d'opérateur désigné par l'Etat, conformément aux actes y afférents de l'Union Postale Universelle (UPU). En ce qui concerne les obligations actuelles de LA POSTE découlant des actes y afférents adoptés par l'Etat jusqu'à la date d'entrée en vigueur du présent contrat de gestion, LA POSTE et l'Etat conviennent que ce service n'impliquera pas de coût supplémentaire pour ce qui est de l'intervention financière définie à l'article 13, 2°, sans préjudice des dispositions de l'article 13, 5°;

h) l'exécution du service des colis postaux internationaux, en qualité d'opérateur désigné par l'Etat, conformément aux actes y afférents de l'Union postale universelle (UPU). En ce qui concerne les obligations actuelles de LA POSTE découlant des actes y afférents adoptés par l'Etat jusqu'à la date d'entrée en vigueur du présent contrat de gestion, LA POSTE et l'Etat conviennent que ce service n'impliquera aucun coût supplémentaire pour ce qui est de l'intervention financière définie à l'article 13, 2°, sans préjudice des dispositions de l'article 13, 5°.

Section 2. – Tâches et prestations de nature financière

Art. 3. LA POSTE est chargée de :

1° l'exécution des services financiers postaux suivants :

a) recevoir des dépôts en espèces sur un compte courant postal et opérer les paiements à partir de ou sur ce compte, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (à savoir la loi du 26 décembre 1956 sur le service des Postes, article 3, alinéa 1^{er}, d), la loi du 2 mai 1956 sur le chèque postal et les arrêtés d'exécution des deux lois), sans préjudice de l'article 13, 5°;

b) recevoir des dépôts en espèces à porter au crédit d'un compte courant postal ou d'un compte auprès d'une autre institution financière, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (à savoir la loi du 26 décembre 1956 sur le service des Postes, article 3, alinéa 1^{er}, f), la loi du 2 mai 1956 sur le chèque postal et les arrêtés d'exécution des deux lois), sans préjudice de l'article 13, 5°;

c) l'émission et le paiement des mandats-poste nationaux, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (à savoir la loi du 26 décembre 1956 sur le service des Postes, article 3, alinéa 1, a) et les arrêtés d'exécution de cette loi), sans préjudice de l'article 13, 5°.

2° exécuter les tâches de nature financière suivantes :

a) le paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (à savoir la loi du 26 décembre 1956 sur le service des Postes, article 3, alinéa 1^{er}, d), et la loi du 2 mai 1956 sur le chèque postal et les arrêtés d'exécution des deux lois), sans préjudice de l'article 13, 5°;

L'Etat et LA POSTE s'engagent à appliquer les modifications apportées en 2004 au cadre réglementaire visant à instaurer le paiement sur compte comme procédure standard, en vue de diminuer de façon significative, notamment pour les facteurs, le risque d'agression lié au paiement des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées.

En fonction des conclusions tirées d'une évaluation régulière, l'Etat peut prendre d'autres initiatives dans la perspective d'un basculement effectif vers un paiement sur un compte comme procédure standard et il peut procéder aux éventuelles adaptations juridiques et techniques nécessaires.

L'Etat et LA POSTE s'engagent à ce que ces éventuelles mesures structurelles supplémentaires n'affectent pas les personnes pour qui le paiement à domicile reste souhaitable (article 31 de l'arrêté royal du 24 octobre 1967 sur les pensions des travailleurs et articles 137 et 183 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 relatif aux pensions des travailleurs indépendants);

b) le paiement des jetons de présence lors des élections;

e) met het oog op de stimulering van het sociaal weefsel, de uitreiking tegen een bijzonder tarief van postzendingen die verstuurd worden door het verenigingsleven. De voorwaarden en toegangs criteria hiervoor worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen DE POST en de Staat;

f) de portvrije uitreiking van de brievenpostzendingen die onder het stelsel vallen van de portvrijdom overeenkomstig artikel 59 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970, artikel 57 van de wet van 18 juli 1991 tot regeling van het toezicht op de politie- en inlichtingendiensten en artikel 18 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen;

g) als door de Staat aangeduide operator, de uitvoering van de dienst internationale brievenpost in overeenstemming met de desbetreffende akten van de Wereldpostvereniging (UPU). Wat betreft de huidige verplichtingen van DE POST voortvloeiend uit de door de Staat ondertekende desbetreffende akten tot op datum van inwerkingtreding van het huidige beheerscontract, komen DE POST en de Staat overeen dat deze dienst geen meerkost inhoudt met betrekking tot de financiële tussenkomst van de Staat bepaald bij artikel 13, 2°, onverminderd artikel 13, 5°;

h) als door de Staat aangeduide operator, de uitvoering van de dienst internationale postcolli in overeenstemming met de desbetreffende akten van de Wereldpostvereniging (UPU). Wat betreft de huidige verplichtingen van DE POST voortvloeiend uit de door de Staat ondertekende desbetreffende akten tot op datum van inwerkingtreding van het huidige beheerscontract, komen DE POST en de Staat overeen dat deze dienst geen meerkost inhoudt met betrekking tot de financiële tussenkomst van de Staat bepaald bij artikel 13, 2°, onverminderd artikel 13, 5°.

Afdeling 2 – Taken en prestaties van financiële aard

Art. 3. DE POST is belast met :

1° de uitvoering van de volgende financiële postdiensten :

a) geldstortingen op een postrekening-courant te ontvangen en de betalingsverrichtingen uitvoeren vanuit of naar deze rekening in overeenstemming met de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen (met name wet van 26 december 1956 op de postdienst, artikel 3, lid 1, d), wet van 2 mei 1956 op de postcheck, en de uitvoeringsbesluiten bij beide wetten), onverminderd artikel 13, 5°;

b) geldstortingen te ontvangen ter creditering van een postrekening-courant of van een rekening bij een andere financiële instelling in overeenstemming met de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen (met name wet van 26 december 1956 op de postdienst, artikel 3, lid 1, f), wet van 2 mei 1956 op de postcheck, en de uitvoeringsbesluiten bij beide wetten), onverminderd artikel 13, 5°;

c) de uitgifte en de betaling van binnenlandse postwissels in overeenstemming met de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen (met name wet van 26 december 1956 op de postdienst, artikel 3, lid 1, a) en de uitvoeringsbesluiten bij die wet), onverminderd artikel 13, 5°.

2° de uitvoering van de volgende taken van financiële aard :

a) de betaling aan huis van ouderdom- en overlevingspensioenen en van de tegemoetkomingen aan personen met een handicap in overeenstemming met de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen (met name wet van 26 december 1956 op de postdienst, artikel 3, lid 1, d), wet van 2 mei 1956 op de postcheck, en de uitvoeringsbesluiten bij beide wetten), onverminderd artikel 13, 5°.

De Staat en DE POST verbinden zich ertoe om de in 2004 doorgevoerde wijzigingen aan het reglementair kader tot invoering van de betaling op rekening als standaardprocedure, toe te passen met het oog op het significant verminderen, in het bijzonder voor de postbodes, van het risico van agressie gekoppeld aan de uitbetaling van ouderdom- en overlevingspensioenen en van de tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

In functie van de conclusies van een regelmatige evaluatie kan de Staat verdere initiatieven nemen met als doel de betaling op rekening ook in praktijk tot de standaardprocedure te maken, en kan de Staat eventueel verdere, adequate juridische en technische aanpassingen doorvoeren.

De Staat en DE POST verbinden zich ertoe dat eventuele bijkomende structurele maatregelen geen afbreuk doen aan de personen voor wie een betaling aan huis wenselijk blijft (artikel 31 van het koninklijk besluit van 24 oktober 1967 met betrekking tot de pensioenen van werknemers en de artikels 137 en 183 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 met betrekking tot de pensioenen van zelfstandigen);

b) de uitbetaling van presentiegelden bij verkiezingen;

c) la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (à savoir la loi relative à la police de la circulation routière, coordonnée le 16 mars 1968, notamment l'article 65 (tel que modifié) et l'article 9 de l'arrêté royal du 22 décembre 2003 relatif à la perception et à la consignation d'une somme lors de la constatation des infractions relatives à la loi sur la police de la circulation routière et ses arrêtés d'exécution), sans préjudice de l'article 13, 5°;

d) l'impression, la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur (arrêté royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal, articles 164 à 166, et arrêté ministériel du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal, articles 213 et 217 à 219), sans préjudice de l'article 13, 5° et sans préjudice des dispositions de la loi du 1^{er} juillet 1954 sur la pêche en rivière et des réglementations des Régions s'y rapportant.

Art. 4. LA POSTE garantit dans les points de service postal proposant un assortiment complet, tels que définis à l'article 20, les opérations liées au service bancaire de base, tel que défini dans la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, le cas échéant au nom et pour compte d'une institution de crédit chargée des obligations du service bancaire de base conformément à la loi susmentionnée.

Section 3. – Vente de timbres-poste et autres valeurs postales

Art. 5. LA POSTE assure la vente de timbres-poste et autres valeurs postales (article 141, §1B, de la loi du 21 mars 1991). À cette fin, elle peut, sur la base de critères transparents, confier la vente des timbres-poste et autres valeurs postales à des tiers qui s'engagent à effectuer la vente à l'utilisateur final au prix de la valeur d'affranchissement.

Section 4. – Autres tâches de service public

Art. 6. Au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement technique, économique et social, LA POSTE veillera à développer des services qui répondent aux besoins des clients.

Elle veillera notamment à assurer :

1° le rôle social du facteur, plus particulièrement envers les isolés et les démunis;

2° l'information adéquate au public, à la demande de l'autorité compétente, via le Ministre dont relève LA POSTE;

3° l'impression et la livraison de courrier électronique;

4° le service de certification des messages.

Art. 7. LA POSTE effectue les prestations énumérées ci-dessous pour l'Etat fédéral, notamment les comptables de l'Etat et l'administration de la Trésorerie du Service public fédéral des Finances, à la demande de l'autorité compétente :

1° les prestations effectuées pour les comptables de l'Etat fédéral et l'établissement de la situation journalière de trésorerie;

2° le débit de timbres fiscaux et d'amendes imposé à LA POSTE par l'article 163 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal et par la loi relative à la police de la circulation routière, coordonnée le 16 mars 1968, notamment l'article 65 (tel que modifié) et par l'article 7 de l'arrêté royal du 22 décembre 2003 relatif à la perception et à la consignation d'une somme lors de la constatation des infractions relatives à la loi sur la police de la circulation routière et ses arrêtés d'exécution.

Dans le cadre d'une modernisation du système des timbres fiscaux et/ou des timbres d'amendes par l'instauration d'un système prévoyant d'autres modalités de paiement et/ou une gestion, des rapports, un traitement administratif et un suivi des paiements, l'Etat maintient le rôle de LA POSTE qui, quant à elle, garantit une offre de services adéquate dans le cadre du nouveau système;

3° la collaboration de LA POSTE dans le domaine de la distribution des paquets de bulletins de vote dans les conditions convenues entre l'Etat et LA POSTE.

Art. 8. Sans préjudice de l'article 13.5, l'Etat et LA POSTE peuvent conclure des conventions d'approfondissement ou d'actualisation à l'égard des prestations visées aux articles 6 et 7.

A l'exception de l'article 6.1, les missions de service public mentionnées à l'article 6 ne seront assurées qu'après la conclusion d'une convention d'approfondissement avec l'Etat.

c) het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes in overeenstemming met de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen (met name wet betreffende de politie over het wegverkeer, gecoördineerd op 16 maart 1968, inzonderheid artikel 65 (zoals gewijzigd) en artikel 9 van het koninklijk besluit van 22 december 2003 betreffende de inning en de consignatie van een som bij de vaststelling van de overtredingen van de wet betreffende de politie over het wegverkeer en zijn uitvoeringsbesluiten), onverminderd artikel 13, 5°;

d) het drukken, de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van de visverloven, in overeenstemming met de van kracht zijnde reglementaire bepalingen (koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst, artikelen 164 tot 166, en ministerieel besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst, artikelen 213 en 217 tot 219), onverminderd artikel 13, 5° en onverminderd de bepalingen van de wet van 1 juli 1954 op de riviervisserij en de desbetreffende reglementeringen van de Gewesten.

Art. 4. DE POST waarborgt in de postale service punten met een volledig assortiment zoals bepaald in artikel 20, de verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst, zoals bepaald bij de wet van 24 maart 2003 tot instelling van de basisbankdienst, desgevallend in naam en voor rekening van een kredietinstelling belast met de verplichtingen van de basisbankdienst ingevolge voornoemde wet.

Afdeling 3 – Verkoop van postzegels en andere postwaarden

Art. 5. DE POST staat in voor de verkoop van postzegels en andere postwaarden (artikel 141, § 1B, van de wet van 21 maart 1991). Op basis van transparante criteria kan zij hierbij derden de toelating geven postzegels en andere postwaarden te verkopen waarbij de verkoop aan de eindgebruiker aan frankeerwaarde dient te gebeuren.

Afdeling 4 – Andere taken van openbare dienst

Art. 6. Naargelang de evolutie van de technische, economische en sociale omgeving, zal DE POST diensten ontwikkelen die aan de behoeften van de klanten beantwoorden.

Zij zal meer bepaald instaan voor :

1° de sociale rol van de postbode, met name ten aanzien van de alleenstaanden en de minstbedeelden;

2° het verstrekken van de gepaste informatie aan het publiek, op verzoek van de bevoegde overheid, via de Minister onder wie DE POST ressorteert;

3° het afdrukken en leveren van elektronische post;

4° de dienstverlening voor het certificeren van berichten.

Art. 7. DE POST verricht de volgende prestaties voor de federale Staat, met name de Staatsrekenplichtigen en het bestuur der Thesaurie van de Federale Overheidsdienst Financiën op verzoek van de bevoegde overheid :

1° de prestaties die uitgevoerd worden voor de Staatsrekenplichtigen en het opstellen van de dagtoestand inzake Thesaurie van de federale Staat;

2° de verkoop van fiscale zegels en boetezegels, die DE POST wordt opgelegd door artikel 163 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst enerzijds en door de wet betreffende de politie over het wegverkeer, gecoördineerd op 16 maart 1968, inzonderheid artikel 65 (zoals gewijzigd) en door artikel 7 van het koninklijk besluit van 22 december 2003 betreffende de inning en de consignatie van een som bij de vaststelling van de overtredingen van de wet betreffende de politie over het wegverkeer en zijn uitvoeringsbesluiten.

In het kader van een modernisering van het systeem van fiscale zegels en/of van boetezegels door de invoering van een systeem met andere betalingsmodaliteiten en/of een gewijzigd beheer, rapportering, administratieve verwerking en betalingsopvolging, bevestigt de Staat de rol van DE POST die van haar kant een passende dienstverlening binnen het nieuwe systeem waarborgt;

3° de medewerking van DE POST op het vlak van de uitreiking van pakken stembrieven, onder de voorwaarden die de Staat en DE POST in onderling overleg hebben bepaald.

Art. 8. Onverminderd artikel 13.5 kunnen de Staat en DE POST uitdiepings- of actualiseringsovereenkomsten sluiten ten aanzien van de in artikelen 6 en 7 bedoelde prestaties.

Met uitzondering van artikel 6.1, zullen de opdrachten van openbare dienst vermeld in artikel 6 door DE POST slechts gewaarborgd worden na sluiting van een overeenkomstige uitdiepingsovereenkomst met de Staat.

CHAPITRE 3. — Principes de tarification et de financement

Section 1^{re}. — Tarifs du service universel

Art. 9. Les tarifs de chacun des services faisant partie du service universel définis à l'article 142 de la loi du 21 mars 1991 sont fixés selon les principes définis à l'article 144ter de la même loi.

Les augmentations tarifaires par rapport aux prix pleins pour les services qui font partie du service universel comme défini dans l'article 142 de la loi du 21 mars 1991, ainsi que les augmentations tarifaires concernant les prix préférentiels et conventionnels des services réservés sont effectuées conformément aux principes définis ci-après.

1° Principes généraux

LA POSTE limite ses augmentations tarifaires annuelles selon les règles de calcul visées ci-dessous et qui sont appliquées aux deux groupes de services suivants dans la mesure où ils appartiennent au service universel :

a) un ensemble de services représentatif pour le particulier et pour le petit utilisateur professionnel appelé « panier des petits utilisateurs ». Ce panier est relatif aux tarifs pleins des services suivants :

- les envois domestiques dont le poids est inférieur ou égal à 2 kg;
- le courrier transfrontalier sortant prioritaire ou non prioritaire dont le poids est inférieur ou égal à 2 kg;
- les colis postaux domestiques et transfrontaliers non-prioritaires sortants jusqu'à 10 kg (J+2);
- les envois recommandés et les envois à valeur déclarée domestiques et transfrontaliers sortants.

b) les services réservés visés à l'article 144octies § 1^{er} de la loi du 21 mars 1991 à l'exception du courrier transfrontalier entrant et des services visés à l'alinéa a).

Les modifications tarifaires peuvent être appliquées à partir du 1^{er} janvier de chaque année. Elles ne doivent pas être appliquées en même temps et peuvent être étalées au cours de l'année.

Lorsqu'au cours d'une année civile, LA POSTE augmente ses prix dans une mesure moindre que celle permise par les formules décrites ci-dessous, elle peut utiliser la marge restante au cours des trois années suivantes. La même règle est d'application en cas d'absence de modification tarifaire.

Les prix obtenus à la suite de l'application des formules décrites ci-dessous sont arrondis au cent supérieur ou inférieur d'un euro, même si de ce fait l'augmentation tarifaire est supérieure au maximum qui résulte de l'application de ces mêmes formules. Dans le cas des services dont le paiement s'effectue grâce à l'affranchissement d'un ou plusieurs timbres sans valeur faciale dont la valeur unitaire est celle de la lettre domestique égrenée au format normalisé et au tarif plein « Prior », l'arrondi s'applique à cette valeur unitaire de sorte que le prix du service en question est adapté de manière proportionnelle.

Il n'est pas tenu compte des baisses de prix lors de l'application de la formule décrite dans l'article 9, 2° a).

En ce qui concerne le courrier transfrontalier sortant et les colis postaux transfrontaliers sortants, les augmentations tarifaires résultant directement d'une augmentation des frais terminaux payés par LA POSTE, ne seront pas prises en compte pour l'application des formules décrites dans cet article.

2° Règles de calcul

LA POSTE doit se conformer aux règles suivantes pour le calcul des augmentations tarifaires :

a) L'augmentation tarifaire pondérée définie dans la formule portant sur le « panier des petits utilisateurs » visé à l'article 9, 1°, a) est inférieure ou égale à l'augmentation de l'indice santé, entre le mois d'août de la pénultième année n-2 et le mois d'août de l'année précédant la mise en application de l'augmentation tarifaire, majoré d'un bonus de qualité qui est calculé sur la même période :

HOOFDSTUK 3. — Principes inzake tarifiering en financiering

Afdeling 1. — Tarieven universele dienst

Art. 9. De tarieven voor elk van de in artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 bepaalde diensten die deel uitmaken van de universele dienst, worden vastgesteld volgens de principes vastgelegd in artikel 144ter van dezelfde wet.

De tariefverhogingen met betrekking tot de volle tarieven voor de diensten die behoren tot de universele dienst zoals bepaald in artikel 142 van de wet van 21 maart 1991 alsook de tariefverhogingen met betrekking tot de voorkeurtarieven en conventionele tarieven van de voorbehouden diensten gebeuren in overeenstemming met de hierna bepaalde principes.

1° Algemene principes

DE POST beperkt zijn jaarlijkse tariefverhogingen volgens de hieronder vermelde berekeningsregels en die toegepast worden op de volgende twee groepen van diensten in de mate zij behoren tot de universele dienst :

a) een dienstenpakket dat representatief is voor de particulier en voor de kleine zakelijke gebruiker en dat « kleingebruikerpakket » wordt genoemd. Dat pakket heeft betrekking op de volle tarieven van de volgende diensten :

- binnenlandse zendingen waarvan het gewicht lager is dan of gelijk aan 2 kg;
- prioritaire of niet-prioritaire uitgaande grensoverschrijdende post waarvan het gewicht lager is dan of gelijk aan 2 kg;
- niet-prioritaire binnenlandse en uitgaande grensoverschrijdende postpakketten tot 10 kg (D+2);
- binnenlandse en grensoverschrijdende uitgaande aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.

b) de voorbehouden diensten, bedoeld in artikel 144octies, § 1 van de wet van 21 maart 1991, met uitzondering van de binnenkomende grensoverschrijdende post en van de in a) vermelde diensten.

Tariefaanpassingen kunnen vanaf 1 januari van elk jaar worden toegepast. Ze hoeven niet terzelfder tijd te worden toegepast en mogen over het jaar worden gespreid.

Indien DE POST zijn prijzen tijdens een kalenderjaar niet zo veel verhoogt als toegelaten is ingevolge de toepassing van de hieronder vermelde formules, mag hij die overblijvende marge in de loop van de volgende drie jaar gebruiken. Dezelfde regel geldt wanneer er geen tariefaanpassingen hebben plaatsgevonden.

De prijzen die bekomen worden door toepassing van de hieronder vermelde formules worden afgerond op de hogere of lagere cent van een euro, zelfs indien de tariefverhoging dan het maximum overschrijdt dat het resultaat is van de toepassing van die formule. Ingeval van diensten waarvoor de betaling gebeurt via frankering met één of meerdere postzegels zonder faciale waarde waarvan de eenheidswaarde deze is van de binnenlandse stukpost-genormaliseerde brief aan het volle « Prior » tarief, wordt de afronding toegepast op de eenheidswaarde zodat de prijs van de dienst proportioneel wordt aangepast.

Voor de toepassing van de in artikel 9, 2° a) vermelde formule wordt geen rekening gehouden met prijsverlagingen.

Wat de uitgaande grensoverschrijdende post en de uitgaande grensoverschrijdende postpakketten betreft worden de tariefverhogingen die direct het gevolg zijn van een verhoging van de eindrechten betaald door DE POST, niet in rekening genomen voor de toepassing van de formule bepaald in dit artikel.

2° Regels voor de berekening

DE POST dient de volgende regels voor de berekening van de tariefverhogingen in acht te nemen :

a) De gewogen tariefverhoging, zoals gedefinieerd in de formule met betrekking tot het in artikel 9, 1°, a) bedoelde « kleingebruikerpakket », is lager dan of gelijk aan de verhoging van het gezondheidsindexcijfer tussen de maand augustus van het voorlaatste jaar n-2 en de maand augustus van het jaar dat voorafgaat aan de toepassing van de tariefverhoging, vermeerderd met een kwaliteitsbonus die over dezelfde periode berekend is.

$$\frac{\sum_{j=1}^N W_{j,n-2} \times M_{j,n}}{100} \leq 100x \left(\frac{I_{n-1}}{I_{n-2}} * [1 + QB] - 1 \right)$$

et

$$QB = (QMR - 90)^2 / 1000$$

Tous les pourcentages (%) doivent être insérés dans cette formule sous forme de valeurs comprises entre 0 et 100.

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

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

N : nombre de services repris dans le panier

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

I_{n-1} : valeur de l'Indice santé au mois d'août de l'année n-1 précédent la mise en application de l'augmentation tarifaire

I_{n-2} : valeur de l'Indice santé au mois d'août de la pénultième année n-2

QB : bonus de qualité qui est calculé sur base de la Qualité Moyenne Réalisée (QMR). Si le QMR est inférieur à 90 %, la valeur de QB est fixée à zéro.

QMR : la Qualité Moyenne Réalisée est un index qui correspond au pourcentage du courrier individuel qui est distribué dans les temps et dont le calcul s'effectue sur une période de minimum 12 mois à partir du 1^{er} septembre de l'année n-2 selon les modalités définies à l'article 16 de ce présent contrat.

b) LA POSTE peut augmenter les tarifs préférentiels et conventionnels des services visés à l'article 9, 1^o, b) dans la limite de l'augmentation de l'indice des prix à la consommation entre le mois d'août de la pénultième année et le mois d'août de l'année précédant la mise en application de l'augmentation tarifaire majorée d'une marge de deux et demi pour cents (2,5 %) :

$$\frac{\sum_{j=1}^N W_{j,n-2} \times M_{j,n}}{100} \leq \left(\left[100 \times \frac{I_{n-1} - I_{n-2}}{I_{n-2}} \right] + 2,5 \right)$$

Tous les pourcentages (%) doivent être insérés dans cette formule sous forme de valeurs comprises entre 0 et 100.

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

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

N : nombre de services repris dans le panier

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

I_{n-1} : valeur de l'Indice des prix à la consommation au mois d'août de l'année n-1 précédant la mise en application de l'augmentation tarifaire

I_{n-2} : valeur de l'Indice des prix à la consommation au mois d'août de la pénultième année n-2

Pour le calcul de la limite de l'augmentation tarifaire, le principe de l'augmentation tarifaire pondérée est utilisé en application la formule décrite dans l'article 9, 1^o, b).

Les modifications apportées par LA POSTE aux conditions d'attribution des ristournes de volume et autres ristournes ne seront pas considérées comme des hausses tarifaires dans le sens de cet article 9, 2^o, b).

3° Phase transitoire

Dès l'entrée en vigueur de l'arrêté d'application de l'article 144ter, § 3, de la loi du 21 mars 1991, LA POSTE sera soumise aux règles définies dans le présent article 9.

Pour ce qui concerne les envois domestiques égrenés de la poste aux lettres jusqu'à 2 kg affranchis au tarif plein sous la forme de timbres-postes, LA POSTE n'effectuera pas d'adaptations tarifaires en 2007. Pour précision, LA POSTE peut continuer à utiliser la marge inutilisée pendant les trois années suivantes.

Pour l'application particulière de ces dispositions tarifaires en 2007, il sera tenu compte pour la valeur du paramètre I_{n-2} de l'indice santé du 1^{er} janvier 2006 au lieu de celui du mois d'août 2005.

LA POSTE peut adapter ses tarifs en 2008. Le tarif de la lettre égrenée domestique affranchie au tarif plein sera de 0,54 euro en 2008.

$$\frac{\sum_{j=1}^N W_{j,n-2} \times M_{j,n}}{100} \leq 100x \left(\frac{I_{n-1}}{I_{n-2}} * [1 + QB] - 1 \right)$$

en

$$QB = (GGK - 90)^2 / 1000$$

Alle percentages (%) dienen in deze formule ingevoegd te worden aan de hand van waarden tussen 0 en 100.

$M_{j,n}$: tariefwijziging van dienst j in jaar n ten opzichte van dezelfde dienst het voorgaande jaar, uitgedrukt in %

$W_{j,n-2}$: aandeel in de omzet van dezelfde dienst j in jaar n-2, gedeeld door de totale omzet van het pakket in hetzelfde jaar, uitgedrukt in %

N : het aantal in het pakket opgenomen diensten

n : jaar waarin de tariefverhoging wordt toegepast

I_{n-1} : waarde van het gezondheidsindexcijfer in augustus van jaar n-1 dat aan de toepassing van de tariefverhoging voorafgaat

I_{n-2} : waarde van het gezondheidsindexcijfer in augustus van het voorlaatste jaar n-2

QB : Kwaliteitsbonus die berekend wordt op basis van de GGK. Ingeval de GGK lager is dan 90 % is de waarde van QB nul.

GGK : de gemiddelde gerealiseerde kwaliteit is een index die het percentage stukpost dat op tijd geleverd wordt en die berekend wordt volgens de modaliteiten voorzien in artikel 16 van onderhavig contract over een periode van minimum 12 maanden te rekenen vanaf 1 september van het jaar n-2.

b) DE POST mag de voorkeurtarieven en de conventionele tarieven voor de diensten bedoeld in artikel 9, 1^o, b) verhogen binnen de grens van de stijging van het indexcijfer van de consumptieprijzen tussen de maand augustus van het voorlaatste jaar en de maand augustus van het jaar dat voorafgaat aan de toepassing van de tariefverhoging vermeerderd met tweeënhalf percent (2,5 %).

$$\frac{\sum_{j=1}^N W_{j,n-2} \times M_{j,n}}{100} \leq \left(\left[100 \times \frac{I_{n-1} - I_{n-2}}{I_{n-2}} \right] + 2,5 \right)$$

Alle percentages (%) dienen in deze formule ingevoegd te worden aan de hand van waarden tussen 0 en 100.

$M_{j,n}$: tariefwijziging van dienst j in jaar n ten opzichte van dezelfde dienst het voorgaande jaar, uitgedrukt in %

$W_{j,n-2}$: aandeel in de omzet van dezelfde dienst j in jaar n-2, gedeeld door de totale omzet van het pakket in hetzelfde jaar, uitgedrukt in %

N : het aantal in het pakket opgenomen diensten

n : jaar waarin de tariefverhoging wordt toegepast

I_{n-1} : waarde van het indexcijfer van de consumptieprijzen in augustus van jaar n-1 dat aan de toepassing van de tariefverhoging voorafgaat

I_{n-2} : waarde van het indexcijfer van de consumptieprijzen in augustus van het voorlaatste jaar n-2

Bij de berekening van de grens van de tariefverhoging wordt het principe van gewogen tariefverhoging toegepast waarbij de formule van artikel 9, 1^o, b) toegepast wordt.

Wijzigingen door DE POST aan de voorwaarden voor het verlenen van volume- en andere prijskortingen zullen niet als tariefverhogingen worden beschouwd in de zin van dit artikel 9, 2^o, b).

3° Overgangperiode

Vanaf de inwerkingtreding van het uitvoeringsbesluit bij artikel 144ter, § 3, van de wet van 21 maart 1991, past DE POST de tariefregeling toe zoals bepaald in onderhavig artikel 9.

DE POST voert geen tariefaanpassingen door in 2007 voor wat betreft de stukpost-briefwisseling, gefrankeerd aan het volle tarief onder de vorm van postzegels, tot 2 kg. Voor alle duidelijkheid, DE POST kan de ongebruikte marge in de loop van de volgende drie jaar gebruiken.

Voor de tariefregeling die DE POST toepast in 2007, wordt voor de waarde van parameter I_{n-2} rekening gehouden met het gezondheidsindexcijfer van 1 januari 2006 in plaats van augustus 2005.

DE POST kan haar tarieven in 2008 aanpassen. Het tarief voor de binnenlandse stukpost-briefwisseling gefrankeerd aan het volle tarief zal 0,54 euro zijn in 2008.

Section 2. — Obligations internationales en matière de tarification

Art. 10. LA POSTE respecte les tarifs imposés par les instances supranationales ou par les traités internationaux. Tel est le cas, notamment :

- 1° du prix de vente imposé par l'Union Postale Universelle (UPU) des coupons-réponse internationaux;
- 2° de la franchise postale des cécogrammes prévue par l'UPU;
- 3° de l'exonération des taxes postales accordée par la Convention de Genève du 12 août 1949 aux prisonniers de guerre et internés civils.

Section 3. — Tarification d'autres tâches de service public

Art. 11. Les tarifs appliqués par LA POSTE pour les services publics énumérés ci-dessous sont fixés par l'Etat, pour des motifs d'intérêt général, et sont établis comme suit :

- 1° la distribution des quotidiens visés à l'article 2, b) : les tarifs et autres conditions commerciales sont établis dans la convention particulière visée à l'article 2, b);
- 2° la distribution des périodiques visés à l'article 2, c) : les tarifs sont établis dans une convention d'approfondissement entre LA POSTE et l'Etat. Jusqu'à la signature d'une telle convention, les tarifs sont établis conformément à l'article 9 de la loi du 21 mars 1991;
- 3° la distribution des imprimés électoraux adressés ou non visés à l'article 2, d) : le tarif est imposé par l'article 41 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal;
- 4° l'offre d'un tarif spécifique pour les envois de la poste aux lettres expédiés par la vie associative visés à l'article 2, e) : les tarifs sont établis dans une convention d'approfondissement entre LA POSTE et l'Etat;
- 5° les services visés à l'article 3, 1° : les tarifs sont établis dans une convention d'approfondissement entre LA POSTE et l'Etat. Jusqu'à la signature d'une telle convention, les tarifs sont établis conformément à l'article 9 de la loi du 21 mars 1991;
- 6° la distribution sans frais de port des envois de la poste aux lettres soumis au régime de la franchise de port visés à l'article 2, f) : gratuit pour l'utilisateur;
- 7° l'impression, la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche visés à l'article 3, 2°, d) : les tarifs sont établis dans une convention d'approfondissement entre LA POSTE et les instances publiques concernées;
- 8° le paiement à domicile des pensions de retraite et de survie visées à l'article 3, 2°, a) : les tarifs sont établis dans une convention d'approfondissement entre LA POSTE et les institutions concernées;
- 9° le débit des timbres fiscaux et timbres d'amendes ou le service fourni par LA POSTE en cas de modernisation du système des timbres fiscaux et/ou timbres d'amendes par l'instauration d'un système prévoyant d'autres modalités de paiement, visés à l'article 7, 2° : les tarifs sont établis dans la convention d'approfondissement visée à l'article 8.

Section 4. — Intervention de l'Etat dans le coût des tâches de service public

Art. 12. L'article 13 ne concerne pas les services suivants :

- 1° les services visés à l'article 2, a);
- 2° le paiement des jetons de présence lors des élections;
- 3° la coopération de LA POSTE dans le domaine de la distribution des paquets de bulletins de vote;
- 4° les prestations visées à l'article 6, 2°, 6, 3° et 6, 4°

Pour ce qui concerne les services visés à l'article 12, 2°, 12, 3° et 12, 4°, le financement est déterminé dans une convention d'approfondissement spécifique à conclure entre LA POSTE et l'organisme public concerné.

Art. 13. 1° L'intervention financière due par l'Etat en vertu de l'article 3, § 2, 4°, de la loi du 21 mars 1991, à titre de couverture des charges qui découlent des tâches de service public exécutées par LA POSTE, est calculée sur la base des coûts réels imputables à ces tâches, conformément à la comptabilité analytique de LA POSTE visée aux articles 144 quinquies et 144 sexies de ladite loi, et prend également en compte les revenus propres à ces tâches.

Afdeling 2. — Internationale verplichtingen inzake tarieven

Art. 10. DE POST leeft de tarieven na vastgelegd door supranationale instanties of door internationale verdragen. Dit is onder meer het geval voor :

- 1° de door de Wereldpostvereniging (UPU) opgelegde verkoopprijs van internationale antwoordcoupons;
- 2° de door de UPU voorgeschreven portvrijdom voor blindenschrift;
- 3° de door de Conventie van Genève van 12 augustus 1949 aan de krijgsgevangenen en de burgerlijk geïnterneerden toegekende vrijstelling van posttaksen.

Afdeling 3. — Tarieven met betrekking tot andere taken van openbare dienst

Art. 11. De tarieven die DE POST toepast ten aanzien van de gebruiker voor de volgende openbare diensten worden door de Staat vastgelegd om redenen van algemeen belang en worden als volgt bepaald :

- 1° de uitreiking van dagbladen bedoeld in artikel 2, b) : De tarieven en andere commerciële voorwaarden worden bepaald in de bijzondere overeenkomst bedoeld in artikel 2, b);
- 2° de uitreiking van tijdschriften bedoeld in artikel 2 c) : de tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen DE POST en de Staat. Tot aan het sluiten van dergelijke overeenkomst worden de tarieven bepaald overeenkomstig artikel 9 van de wet van 21 maart 1991;
- 3° de uitreiking van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken bedoeld in artikel 2 d) : het tarief wordt opgelegd door artikel 41 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst;
- 4° het aanbod van een bijzonder tarief voor zendingen van brievenpost die verstuurd worden door het verenigingsleven bedoeld in artikel 2, e) : de tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen DE POST en de Staat;
- 5° de diensten bedoeld in artikel 3, 1° : de tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen DE POST en de Staat. Tot aan het sluiten van dergelijke overeenkomst worden de tarieven bepaald overeenkomstig artikel 9 van de wet van 21 maart 1991;
- 6° de portvrije uitreiking bedoeld in artikel 2, f) van de brievenpostzendingen die onder het stelsel vallen van de portvrijdom : kosteloos voor de gebruiker;
- 7° het drukken, de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van de visverloven waarvan sprake in artikel 3, 2°, d) : de tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen DE POST en de betrokken overheidsinstanties;
- 8° de betaling aan huis van ouderdoms- en overlevingspensioenen waarvan sprake in artikel 3, 2°, a) : de tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen DE POST en de betrokken instellingen;

9° de verkoop van fiscale zegels en boetezegels of de dienstverlening vanwege DE POST ingeval van modernisering van het systeem van boetezegels en/of fiscale zegels door invoering van een systeem met andere betalingsmodaliteiten, waarvan sprake in artikel 7, 2° de tarieven worden bepaald in de uitdiepingsovereenkomst bedoeld in artikel 8.

Afdeling 4. — Staatstussenkomst in de kosten van taken van openbare dienst

Art. 12. Artikel 13 heeft geen betrekking op de volgende diensten :

- 1° de diensten bedoeld in artikel 2, a);
- 2° de uitbetaling van presentiegelden bij verkiezingen;
- 3° de medewerking van DE POST op het vlak van de uitreiking van pakken stembrieven;
- 4° de prestaties bedoeld in artikel 6, 2°, 6, 3° en 6, 4°.

Voor de diensten bepaald in artikel 12, 2°, 12, 3° en 12, 4° wordt de financiering bepaald in een specifieke uitdiepingsovereenkomst tussen DE POST en de betrokken overheidsinstelling.

Art. 13. 1° De financiële tussenkomst die de Staat krachtens artikel 3, § 2, 4°, van de wet van 21 maart 1991 verschuldigd is tot dekking van de lasten die voor DE POST voortvloeien uit haar taken van openbare dienst, wordt berekend op basis van de reële kosten die volgens de analytische boekhouding van DE POST bedoeld in de artikelen 144 quinquies en 144 sexies van dezelfde wet aan deze taken moeten worden toegerekend, en houdt tevens rekening met de opbrengsten eigen aan die taken.

2° Sur la base d'une analyse des coûts et revenus visés au point 1°, réalisée par l'IBPT en collaboration avec le Collège des Commissaires de LA POSTE, et compte tenu des mesures d'économie prévues par le management de LA POSTE afin d'aligner la structure des coûts de LA POSTE sur la moyenne européenne du secteur, l'intervention financière de l'Etat visée au point 1° est fixée à un montant annuel de 290.613.000 euros, pour chacune des périodes 24/09/05 – 23/09/06, 24/09/06 – 23/09/07, 24/09/07 – 23/09/08, 24/09/08 – 23/09/09, 24/09/09 – 23/09/10. A partir du moment où une T.V.A. doit s'appliquer aux prestations de service public à rémunérer, celle-ci pourra être portée en compte à l'Etat. De même, à partir de ce moment, le montant de cette intervention sera diminué afin de prendre en compte chaque augmentation du droit à la déduction de la T.V.A. payée par LA POSTE sur ses achats, qui est attribuable à l'application de la T.V.A. sur tout ou partie de l'intervention financière de l'Etat. Cette adaptation sera calculée sur la base de l'augmentation du droit à la déduction de la T.V.A. de LA POSTE après déduction de l'impôt des sociétés calculé sur la base des coûts estimés sur lesquels est basée l'intervention financière convenue pour les années restantes (après l'application de la T.V.A. aux services postaux) du contrat de gestion en vigueur à ce moment. L'adaptation ainsi calculée sera répartie proportionnellement sur les années restantes du contrat de gestion en vigueur à ce moment.

3° Le montant visé au point 2° sera, à partir de 2006, adapté tous les ans à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, calculé par le Service de l'Indice du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. A cette fin, ce montant sera multiplié par la fraction dont le numérateur correspond à l'indice du mois de janvier de l'année concernée (année de base 1996 = 100) et le dénominateur à l'indice de janvier 2005 (115,88).

4° L'Etat fera établir tous les ans par l'IBPT le coût des tâches de service public.

5° Si le contenu ou les conditions d'exécution des tâches de service public de LA POSTE changent au cours de la durée de validité du présent contrat de gestion par rapport au contenu et conditions de ces tâches telles que prestées par LA POSTE à la date d'entrée en vigueur du présent contrat, ou si un développement significatif intervient dans les coûts que LA POSTE ne peut maîtriser, les parties examineront ensemble si et dans quelle mesure cette évolution justifie une adaptation du montant établi sous le point 2° de l'intervention financière de l'Etat, afin que ce montant évolue en même temps que les coûts réels sous-jacents. L'accord de l'Etat avec une obligation, repris ou non dans une convention d'approfondissement, qui entraînerait une augmentation de l'intervention financière mentionnée dans cet article 13.2° ne peut être donné que moyennant un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.

6° L'intervention financière de l'Etat visée dans le présent article est versée au plus tard le 15 janvier de l'année à laquelle l'intervention est destinée, par virement sur le compte n° 679-0000013-13 au nom de LA POSTE. A cette fin, la composante de l'indexation est calculée provisoirement sur la base du taux de croissance annuelle escompté des prix à la consommation, publié par le Bureau fédéral du Plan. La composante de l'indexation est définitivement fixée, conformément au § 2, deuxième alinéa, au mois de février de l'année suivante et l'éventuelle différence en boni ou en mali est, suivant le cas, versée par l'Etat à LA POSTE ou reversée par LA POSTE à l'Etat, au plus tard le 30 juin de cette même année.

7° En vertu de l'article 3, § 2, 5°, de la loi précitée du 21 mars 1991, LA POSTE n'est redevable d'aucune indemnité envers l'Etat.

CHAPITRE 4. – Relations avec la clientèle

Section 1^{re} – Critères de qualité

Art. 14. Critère général

1° LA POSTE 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, LA POSTE recherchera, notamment au travers des possibilités électroniques, les moyens de simplifier les démarches de la clientèle. A cette fin, et sans préjudice de l'article 13, 5°, les parties s'engagent à adapter, après la réévaluation visée à l'article 5, § 1^{er}, alinéa premier de la loi du 21 mars 1991, la liste des tâches de service public.

2° LA POSTE s'engage à consacrer annuellement 2 % des traitements et salaires à une formation de qualité pour son personnel. LA POSTE privilégiera la formation du personnel en contact avec la clientèle.

2° Op grond van een analyse van de in punt 1° bedoelde kosten en opbrengsten door het BIPT in samenwerking met het College van Commissarissen van DE POST, en in acht genomen de kostenbesparende maatregelen die door het management van DE POST in het vooruitzicht worden gesteld teneinde de kostenstructuur van DE POST in lijn te brengen met het Europees sectorgemiddelde, wordt de in punt 1° bedoelde financiële tussenkomst van de Staat vastgesteld op een jaarlijks bedrag van EUR 290.613.000, voor elk van de periodes 24/09/05 – 23/09/06, 24/09/06 – 23/09/07, 24/09/07 – 23/09/08, 24/09/08 – 23/09/09, 24/09/09 – 23/09/10. Vanaf het ogenblik dat op de te vergoeden openbare diensttaken BTW moet worden toegepast, kan deze worden doorgerekend aan de Staat. Evenwel, zal, vanaf dat ogenblik, het bedrag van dergelijke tussenkomst worden verminderd om elke verhoging van het recht op aftrek van de input-BTW van DE POST op diens aankopen, die toerekenbaar is aan de toepassing van de BTW op het geheel of een gedeelte van de financiële tussenkomst van de Staat, in rekening te brengen. Deze aanpassing wordt berekend op basis van de verhoging van het recht op aftrek van input-BTW van DE POST na aftrek van de vennootschapsbelasting zoals berekend op basis van de geschatte kosten waarop de overeengekomen financiële tussenkomst voor de resterende jaren (nadat BTW van toepassing wordt op postale diensten) van het dan vigerende beheerscontract is gebaseerd. De aldus berekende aanpassing of deze aanpassing zal evenredig verdeeld worden over de resterende jaren van het vigerende beheerscontract.

3° Het in het punt 2° bepaald bedrag wordt vanaf het jaar 2006 elk jaar aangepast aan de evolutie van de index van de consumptieprijzen berekend door de Dienst Indexcijfer der Prijzen van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie. Daartoe wordt dat bedrag vermenigvuldigd met de breuk gevormd door het indexcijfer voor januari van het betrokken jaar (basisjaar 1996 = 100) als teller en het indexcijfer voor januari 2005 (115,88) als noemer.

4° De Staat zal de kostprijs van de taken van openbare dienst jaarlijks laten vaststellen door het BIPT.

5° Indien de inhoud of voorwaarden van uitvoering van de taken van openbare dienst van DE POST in vergelijking met de inhoud en de voorwaarden van deze taken zoals deze door DE POST worden uitgevoerd op datum van inwerkingtreding van deze overeenkomst, in de loop van dit beheerscontract veranderen, of indien zich een betekenisvolle ontwikkeling voordoet in de niet door DE POST beheersbare kosten, zullen de partijen gezamenlijk onderzoeken of en in welke mate dit een aanpassing van het volgens in punt 2° bepaald bedrag van de financiële tussenkomst van de Staat vereist opdat deze gelijke tred zou houden met de onderliggende reële kosten. De instemming van de Staat bij een verbintenis, al dan niet in een uitdiepingsovereenkomst, die leidt tot een verhoging van de in dit artikel 13.2° bepaalde financiële tussenkomst, vereist een in Minister-raad overlegd koninklijk besluit.

6° De in dit artikel bepaalde financiële tussenkomst van de Staat wordt uiterlijk op 15 januari van het jaar waarvoor de tussenkomst is bestemd, gestort door overschrijving op rekening nr. 679-0000013-13 ten name van DE POST. Te dien einde wordt de indexatiecomponent voorlopig berekend aan de hand van de verwachte jaarlijkse groeivoet van de consumptieprijzen gepubliceerd door het Federaal Planbureau. De indexatiecomponent wordt definitief vastgesteld overeenkomstig §2, tweede lid, in de maand februari van het daaropvolgend jaar en het eventuele verschil in min of meer wordt uiterlijk op 30 juni van hetzelfde jaar door de Staat aan DE POST bijgestort of door DE POST aan de Staat teruggestort, naargelang van het geval.

7° DE POST is op grond van artikel 3, §2, 5°, van voornoemde wet van 21 maart 1991 aan de Staat geen vergoeding verschuldigd.

HOOFDSTUK 4. – Betrekking met de klanten

Afdeling 1. - Kwaliteitscriteria

Art. 14. Algemeen criterium

1° DE POST ziet erop toe dat de methodes volgens dewelke zij haar opdrachten van openbare dienst uitvoert, evolueren in functie van de technische, economische en sociale omgeving, evenals van de reële behoeften van de klanten. Vanuit dit oogpunt dient DE POST, meer bepaald via elektronische mogelijkheden, naar middelen te zoeken die het de klant gemakkelijker maken. Te dien einde en zonder afbreuk aan artikel 13.5 verbinden de partijen er zich toe, na de toetsing bedoeld in artikel 5, § 1, eerste lid van de wet van 21 maart 1991, de lijst met de taken van openbare dienst aan te passen.

2° DE POST verbindt er zich toe jaarlijks 2 % van de wedden en lonen te besteden aan een kwalitatieve opleiding van het personeel. DE POST zal daarbij voorrang geven aan de opleiding van het personeel dat in contact staat met de cliënteel.

Art. 15. Information des clients

Pour toutes ses missions de service public, LA POSTE est tenue de fournir les informations stipulées aux articles 142 § 4, 144 et 144bis de la loi du 21 mars 1991.

LA POSTE s'engage à actualiser et publier régulièrement la Charte du Consommateur, en fonction des modifications de son offre, 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, et sur les résultats de l'étude de satisfaction visée à l'article 18.

Section 2. – Délai d'acheminement

Art. 16. 1° LA POSTE s'engage à améliorer progressivement ses délais d'acheminement des envois postaux égrenés intérieurs affranchis au tarif plein.

2° Cette amélioration est mesurée à l'aide d'un indice basé sur un panier de services postaux faisant partie du service universel destiné au petit utilisateur. Ce panier de services postaux destinés au petit utilisateur est composé comme suit, avec mention de la part de chaque service postal dans l'ensemble :

Poids dans l'ensemble Description

40 % : courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Prior »

10 % : envois recommandés égrenés intérieurs jusqu'à 2 kg

16 % : courrier égrené entrant prioritaire jusqu'à 2 kg

27 % : courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Non-prior », jusqu'à la suppression prévue à l'article 16, 7° de la distinction entre les tarifs « Prior » et « Non Prior » pour le courrier égrené intérieur affranchi au tarif plein.

7 % : colis égrenés en service intérieur (J+2).

La part susmentionnée de chaque service postal dans l'ensemble des services postaux destinés au petit utilisateur est analysée chaque année en concertation entre LA POSTE et l'IBPT qui vérifient si elle correspond encore à la réalité et, le cas échéant, l'adaptent.

3° Les délais d'acheminement sont fixés à J+1 pour les trois premiers services postaux et à J+2 pour les deux derniers services postaux. Pour chaque service postal repris dans l'ensemble des services postaux destinés au petit utilisateur est calculé le pourcentage des envois postaux égrenés dont les délais d'acheminement sont respectés (en d'autres termes, le pourcentage des envois distribués à temps).

4° L'indice mesure le pourcentage d'envois égrenés livrés à temps, d'après les objectifs repris ci-dessous :

— 2005 : au moins 94 % à temps

— 2006 et années suivantes : au moins 95 % à temps

— au moins 97 % doivent être distribués dans les délais d'acheminement susmentionnés, majorés d'un jour.

5° Par « courrier égrené », il y a lieu d'entendre le courrier déposé par pièce individuelle.

Par « distribution en J+1 », il y a lieu d'entendre : la distribution des envois le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au point de service postal avant la dernière levée utile dans ce point de service postal ou de leur dernier enlèvement utile sur place ou de leur livraison dans le bureau d'échange international avant le « LAT » (latest arrival time).

Par « distribution en J+2 », il y a lieu d'entendre : la distribution des envois au plus tard le deuxième jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au point de service postal avant la dernière levée utile dans ce point de service postal ou de leur dernier enlèvement utile sur place ou de leur livraison au bureau d'échange international avant le « LAT » (latest arrival time).

6° Le respect de ces délais est mesuré comme suit :

— Le respect des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur affranchi au tarif « Prior » est mesuré selon la norme CEN EN 13850 « Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené ». La mesure du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT. Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année.

Art. 15. Informatie aan de klanten

Voor al haar opdrachten van openbare dienst dient DE POST de informatie te verstrekken die voorzien is in de artikelen 142 § 4, 144 et 144bis van de wet van 21 maart 1991.

DE POST verbindt er zich toe het Gebruikershandvest geregeld bij te werken en te publiceren in functie van wijzigingen van het diensten-aanbod, waarbij met name gesteund wordt op de waarderings-elementen van het Raadgevend Comité voor de postdiensten en van de dienst « ombudsman » zoals bepaald in de artikelen 43 en 47 van de wet van 21 maart 1991 en op de resultaten van de tevredenheidstudie waarvan sprake in artikel 18.

Afdeling 2. – Verzendingstermijnen

Art. 16. 1° DE POST verbindt er zich toe haar dienstverlening inzake verzendingstermijnen geleidelijk aan te verbeteren voor wat betreft binnenlandse stukpostzendingen gefrankeerd aan het volle tarief.

2° De meting van deze verbetering gebeurt aan de hand van een index gebaseerd op een kleingebruikerpakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst. Dit kleingebruikerpakket is als volgt samengesteld met aanduiding van het aandeel van elke postdienst in het pakket :

Gewicht in het pakket Beschrijving

40 % : binnenlandse stukpost-briefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het « Prior » tarief

10 % : binnenlandse stukpost aangetekende zendingen tot 2 kg

16 % : binnenkomende stukpost prioritaire grensoverschrijdende zendingen van brievenpost tot 2 kg

27 % : binnenlandse stukpost-briefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het « Non-prior » tarief tot op het ogenblik van de in artikel 16, 7° voorziene afschaffing van het onderscheid « Prior » en « Non prior » tarief voor de binnenlandse stukpost-briefwisseling gefrankeerd aan het volle tarief.

7 % : binnenlandse stukpost postpakketten (D+2)

Het hierboven genoemde aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerpakket wordt in overleg tussen DE POST en het BIPT jaarlijks getoetst aan de werkelijkheid en indien nodig aangepast.

3° De verzendingstermijnen zijn D+1 voor de eerste drie postdiensten en D+2 voor de laatste twee postdiensten. Voor elke postdienst van het kleingebruikerpakket wordt het percentage gemeten van de stukpostzendingen waarvoor de respectieve verzendingstermijnen werden gerealiseerd (m.a.w. het percentage van de zendingen die op tijd uitgereikt worden).

4° De index meet het percentage stukpost dat op tijd geleverd wordt volgens de hiernavolgende doelstellingen :

— 2005 : minstens 94 % op tijd

— 2006 en volgende minstens 95 % op tijd

— minstens 97 % moet uitgereikt worden binnen de hierboven vermelde verzendingstermijnen, vermeerderd met één dag.

5° Onder « stukpost » dient begrepen te worden briefwisseling die per individueel stuk afgegeven wordt.

Onder « D+1 » dient begrepen te worden : uitreiking op de eerste werkdag (buiten de zaterdag) volgend op die van hun afgifte voor de laatste nuttige lichte van de bus, op die van hun afgifte in het postaal service punt voor de laatste nuttige lichte in dat betrokken postaal service punt of op die van hun laatste nuttige afhaling ter plaatse of op die van hun aanlevering in het internationale uitwisselingskantoor voor het « LAT » (latest arrival time).

Onder « D+2 » dient begrepen te worden : uitreiking ten laatste op de tweede werkdag (buiten de zaterdag) volgend op die van hun afgifte voor de laatste nuttige lichte van de bus, op die van hun afgifte in het postaal service punt voor de laatste nuttige lichte in dat betrokken postaal service punt of op die van hun laatste nuttige afhaling ter plaatse of op die van hun aanlevering in het internationale uitwisselingskantoor voor het « LAT » (latest arrival time).

6° De naleving van deze termijnen wordt gemeten als volgt :

— voor wat betreft de binnenlandse stukpost-briefwisseling gefrankeerd aan het « Prior » tarief wordt hierbij gebruikt gemaakt van de norm CEN EN 13850 « Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-eind-dienstverlening voor prioritaire stukpost ». Het BIPT staat in voor de controle inzake de meting van de naleving van de termijnen. De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden jaarlijks gepubliceerd;

— Le respect des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur affranchi au tarif « Non-prior » est mesuré selon la norme CEN EN 14508 « Services postaux – Qualité de service – Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier individuel non prioritaire ». La mesure du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT. Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année.

— Le respect des délais d'acheminement du courrier égrené entrant est mesuré selon la norme internationale CEN EN 13850 (UNEX). Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année.

— Le respect des délais d'acheminement des autres services postaux qui composent l'ensemble des services postaux destinés au petit utilisateur, visé à l'article 16, 2°, est mesuré selon une méthodologie établie conjointement par l'IBPT et LA POSTE. Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année.

7° À partir de la mise en service opérationnelle des nouveaux centres de tri, prévue, au moment de la publication du présent contrat de gestion, pour 2007, la distinction entre « Prior » et « Non Prior » pour le courrier égrené intérieur affranchi par timbre au tarif plein sera supprimée.

8° LA POSTE recherchera les meilleurs moyens de privilégier la distribution des envois ayant trait à des événements familiaux.

Art. 17. Toutes les boîtes aux lettres doivent indiquer l'heure de la dernière levée utile et l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif est possible. L'heure limite de la dernière levée sera fixée à 17 heures pour au moins une boîte aux lettres dans chaque commune et à 19 heures dans les localités où cela se justifie en fonction des besoins de la clientèle, après évaluation chaque année par LA POSTE, en veillant à une répartition équilibrée sur tout le territoire.

Section 3 – Mesures de satisfaction

Art. 18. LA POSTE effectuera régulièrement, et au moins une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de la satisfaction de la clientèle par rapport à l'exécution de ses missions de service public. Les résultats de cette mesure seront publiés tous les ans. Entre autres, la satisfaction du client par rapport au temps d'attente aux guichets sera mesurée.

Tous les ans, LA POSTE soumettra à l'Etat un plan d'actions portant sur les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés. LA POSTE soumettra également tous les ans à l'Etat un rapport sur l'exécution de ce plan. LA POSTE soumettra ces deux rapports pour avis à l'IBPT avant de les transmettre à l'Etat. Les obligations imposées à LA POSTE dans le présent paragraphe portent sur des actions qui concernent le petit utilisateur.

LA POSTE prendra les mesures appropriées afin de diminuer le temps d'attente aux guichets.

CHAPITRE 5 – Réseau

Section 1^{re} – Densité du réseau

Art. 19. Envois postaux

LA POSTE maintiendra une infrastructure de base du réseau de collecte, tri, transport et distribution appropriée pour respecter ses obligations relatives à la prestation du service universel et autres missions de service public visées à l'article 2 du présent contrat de gestion.

Art. 20. Retail

1° Définitions

1.1. Par « point de services postal », on entend un bureau de poste, une halte postale ou un magasin postal.

1.2. Par « bureau de poste », on entend un établissement exploité par LA POSTE qui propose à l'utilisateur au moins l'assortiment de base de services (tel que défini ci-dessous).

1.3. Par « halte postale », on entend un établissement ou tout autre point de contact avec l'utilisateur ou du personnel de LA POSTE propose à celui-ci au moins l'assortiment de base pendant un nombre limité d'heures. Une halte postale peut être organisée dans un magasin postal.

1.4. Par « magasin postal », on entend un établissement exploité par un tiers, où celui-ci exécute les services publics dont LA POSTE lui a confié l'exécution (au nom et pour le compte de LA POSTE). Ces tiers peuvent être des partenaires privés ou des partenaires publics.

1.5. Par « étoile », on entend, un des 166 territoires géographiques suivant lesquels LA POSTE a subdivisé la Belgique en vue de la configuration de son réseau retail.

— voor wat betreft de binnenlandse stukpost-briefwisseling gefrankeerd aan het «Non-prior» tarief wordt gebruik gemaakt van de norm CEN EN 14508 «Postdiensten – Kwaliteit van diensten – Meting van kwaliteit van eind-tot-eind-dienstverlening voor niet-prioritaire stukpost». Het BIPT staat in voor de controle inzake de meting van de naleving van de termijnen. De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden jaarlijks gepubliceerd;

— voor wat betreft de inkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost maakt DE POST gebruik van de op internationaal vlak erkende norm CEN EN 13850 (UNEX). De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden jaarlijks gepubliceerd;

— voor wat de andere postdiensten betreft die deel uitmaken van het kleingebruikerpakket vermeld in artikel 16, 2° wordt de methodologie van de meting bepaald in overleg tussen het BIPT en DE POST. De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden jaarlijks gepubliceerd.

7° Vanaf de operationele indienststelling van de nieuwe sorteercentra, op het ogenblik van publicatie van onderhavig beheerscontract voorzien voor 2007, verdwijnt het onderscheid « Prior » en « Non prior » voor de binnenlandse stukpost-briefwisseling gefrankeerd aan het volle tarief onder de vorm van postzegels.

8° DE POST dient naar de beste middelen te zoeken om voorrang te geven aan de uitreiking van zendingen die betrekking hebben op familiale gebeurtenissen.

Art. 17. Op alle brievenbussen moet het uur van de laatste nuttige lichtung worden aangegeven, evenals het adres van de dichtstbijzijnde brievenbus waar een latere afgifte mogelijk is. Het uiterste uur van de laatste lichtung moet voor minstens één brievenbus zijn vastgesteld op 17 uur in elke gemeente, en op 19 uur in de gemeenten waar dit gerechtvaardigd is in functie van de jaarlijks door DE POST te evalueren behoeften van de cliënteel, waarbij DE POST toeziet op een evenwichtige spreiding over heel het grondgebied.

Afdeling 3 – Tevredenheidsmetingen

Art. 18. DE POST dient, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting uit te voeren van de klantentevredenheid met betrekking tot de uitvoering door DE POST van haar opdrachten van openbare dienst. De resultaten van die meting worden jaarlijks gepubliceerd. De meting bevat ondermeer de klantentevredenheid met betrekking tot de wachttijd aan de loketten.

Verder zal DE POST jaarlijks aan de Staat een plan voorleggen met acties met betrekking tot die punten die de meting aanduidt als vatbaar voor verbetering. DE POST zal eveneens jaarlijks de Staat een verslag voorleggen over de uitvoering van het plan. Beide verslagen worden door DE POST voor advies voorgelegd aan het BIPT alvorens deze overgezonden worden aan de Staat. De in deze alinea vermelde verplichtingen voor DE POST hebben betrekking op acties die de kleingebruiker aanbelangen.

DE POST zal passende maatregelen nemen om de wachttijd aan de loketten te beperken.

HOOFDSTUK 5 – Netwerk

Afdeling 1. – Dichtheid van het netwerk

Art. 19. Postzendingen

DE POST dient een geschikte basisinfrastructuur te behouden van het ophalings-, sorteer-, transport- en distributienetwerk, teneinde haar verplichtingen na te komen met betrekking tot de universele dienstverlening en andere opdrachten van openbare dienst, zoals bedoeld in artikel 2, van onderhavig beheerscontract.

Art. 20. Retail

1° Definities

1.1. Een «postaal service punt» betekent een postkantoor, een posthalte of een postwinkel.

1.2. Een «postkantoor» betekent een vestiging uitgebaat door DE POST waar minstens het basisassortiment van diensten (zoals hieronder gedefinieerd) wordt aangeboden aan de gebruiker.

1.3. Een «posthalte» betekent een vestiging of enig ander contactpunt met de gebruiker waar minstens het basisassortiment aangeboden wordt door postpersoneel tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden georganiseerd in een postwinkel.

1.4. Een «postwinkel» betekent een vestiging uitgebaat door een derde waarin deze derde de openbare diensten uitvoert waarvan DE POST de uitvoering (in naam en voor rekening van DE POST) aan deze derde heeft toevertrouwd. Derden kunnen privé-partners of publieke partners zijn.

1.5. Een «ster» betekent één van de 166 door DE POST onderverdeelde geografische grondgebieden in België voor de configuratie van haar retail-netwerk.

1.6. Par « assortiment de base », il y a lieu d'entendre les services publics suivants :

— réception d'envois de courrier égrené et de colis postaux individuels faisant partie du service universel, à l'exception des envois avec valeur déclarée;

— conservation et remise d'envois recommandés individuels et de colis postaux individuels faisant partie du service universel et pour lesquels un avis a été remis (présentation à domicile infructueuse);

— vente de timbres-poste;

— acceptation de versements pourvus d'une mention structurée pour le compte de LA POSTE ou d'autres institutions financières, limités à 300 euros;

— vente de timbres fiscaux et de timbres d'amendes ou la prestation de services offerte par LA POSTE dans le cadre d'un nouveau système prévoyant d'autres modalités de paiement.

1.7. Par « assortiment complet », il y a lieu d'entendre les services publics suivants :

— les services de l'assortiment de base;

— l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base;

— le paiement des mandats-poste nationaux;

— la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières;

— la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche;

— la réception de versements en espèces sur un compte courant postal et l'exécution des opérations de paiement à partir de ce compte et sur celui-ci;

— la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière.

2° Principes de base

LA POSTE procédera à la modernisation progressive de son réseau de points de service postal en poursuivant un double objectif : augmenter la satisfaction des clients et atteindre un équilibre financier pour la division Retail & Financial Services.

A cet égard, LA POSTE développera son réseau retail de points de service postal de manière active et créative en mettant notamment sur pied des collaborations avec d'autres prestataires de services publics et moyennant respect des restrictions mentionnées dans le présent article 20.

Dans la sélection de partenaires privés pour la gestion de ses magasins postaux pour autant que ceci concerne les tâches publiques de nature financière, LA POSTE tente le plus possible, dans le cas où ces tiers sont des institutions financières, de mettre en place des mesures contractuelles de protection suffisantes, afin qu'il ne puisse être porté préjudice aux intérêts de LA POSTE.

LA POSTE détermine librement le nombre de points de service postal exploités par des tiers ou en collaboration avec ceux-ci. En ce qui concerne ces points de service postal exploités par des tiers ou en collaboration avec ceux-ci, ces derniers agissent au nom et pour le compte de LA POSTE lors de l'exécution des services publics.

LA POSTE détermine librement les points de service postal offrant un assortiment complet ou un assortiment de base, hormis les cas prévus à l'article 20.3.2.

Les tarifs appliqués en ce qui concerne les services postaux universels et les autres services publics mentionnés dans le présent contrat de gestion offerts par des magasins postaux sont les mêmes que ceux appliqués par LA POSTE dans les bureaux de poste et les haltes postales.

3° Taille du réseau retail et l'offre de services

3.1. La taille du réseau retail de LA POSTE sera en substance maintenue sur toute la durée du contrat de gestion. Le réseau actuel compte environ 1300 points de service postal. Chaque point de service postal offre au moins l'assortiment de base.

3.2. LA POSTE garantit une présence postale en prévoyant au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes et en y affectant du personnel de LA POSTE en fonction des besoins des clients (notamment pour les heures d'ouverture). En cas d'une faible utilisation par les clients et/ou d'un faible volume de transactions en matière de services publics clairement démontrés et tenant compte des caractéristiques géographiques, une halte postale avec garantie d'une ouverture minimale au public de 6 heures par semaine peut, par dérogation à ce qui précède, être établie. Le nombre de cas où cette halte postale constituerait l'unique point de service postal dans une commune (589 communes fusionnées), ne peut dépasser cinq pour cent des communes. En outre, pas plus de soixante pour cent de ce pourcentage ne peut être localisé dans la même Région.

1.6. Onder « basisassortiment » dienen de volgende openbare diensten begrepen te worden :

— inontvangstneming van zendingen van stukpost-brievenpost en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienst, met uitzondering van zendingen met aangegeven waarde;

— ter beschikking houden en afgeven van stukpost aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienst en waarvoor bericht werd gelaten (vruchteloze aanbieding thuis);

— verkoop van postzegels;

— aanvaarden van stortingen voor rekening van DE POST of van andere financiële instellingen, voorzien van een gestructureerde mededeling, beperkt tot 300 euro;

— verkoop van fiscale zegels en van boetezegels of de dienstverlening aangeboden door DE POST in het kader van een nieuw systeem met andere betalingsmodaliteiten.

1.7. Onder « volledig assortiment » dienen de volgende openbare diensten begrepen te worden :

— de diensten van het basisassortiment;

— de uitvoering van verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst;

— betaling van binnenlandse postwissels;

— het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes;

— de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van visverloven;

— de ontvangst van geldstortingen op een postrekening-courant en de uitvoering van de betalingsverrichtingen vanuit of naar deze rekeningen;

— de ontvangst van geldstortingen ter creditering van een postrekening-courant of van een rekening bij een andere financiële instelling.

2° Basisprincipes

DE POST zal haar netwerk van postale service punten geleidelijk aan moderniseren met als dubbele doelstelling het verhogen van de klantentevredenheid en het bereiken van een financieel evenwicht voor de divisie Retail & Financial Services.

Daarbij zal DE POST haar retail-netwerk van postale service punten ontwikkelen op een actieve en creatieve manier, door onder meer samenwerking aan te knopen met andere verleners van openbare diensten en mits inachtneming van de beperkingen vermeld in huidig artikel 20.

Bij de selectie van privé-partners voor de uitbating van haar postwinkels en voor zover het openbare taken van financiële aard betreft die DE POST via de desbetreffende postwinkels aanbiedt, streeft DE POST er maximaal naar om, ingeval deze derden financiële instellingen zouden zijn, voldoende contractuele beschermingsmechanismen te bekomen zodat er geen afbreuk zou gedaan kunnen worden aan de belangen van DE POST.

DE POST is vrij in het bepalen van het aantal postale service punten waarvan de uitbating door derden of samen met derden gebeurt. Ingeval van postale service punten uitgbaat door derden of samen met derden, handelen deze in naam en voor rekening van de DE POST bij de uitvoering van de openbare diensten.

DE POST is vrij in het bepalen welk postaal service punt een volledig assortiment of een basisassortiment aanbiedt behoudens de gevallen vermeld in artikel 20.3.2.

De toegepaste tarieven met betrekking tot de universele postdiensten en de andere in dit beheerscontract vermelde openbare diensten die aangeboden worden door postwinkels zijn dezelfde als deze die DE POST toepast in de postkantoren en posthaltes.

3° Omvang van het retail-netwerk en dienstenaanbod

3.1. De omvang van het retail netwerk van DE POST blijft substantieel behouden over de ganse duur van het beheerscontract. Het huidig netwerk telt ongeveer 1300 postale service punten. Elke postaal service punt biedt minstens het basisassortiment aan.

3.2. DE POST waarborgt een postale aanwezigheid door in elk van de 589 gemeenten over minstens één postkantoor te beschikken waarin DE POST postpersoneel zal inzetten op basis van de klantenbehoeften (waaronder openingsuren). Ingeval van een duidelijk aangetoond laag gebruik door klanten en/of laag transactievolumen inzake openbare diensten en rekening houdend met de geografische karakteristieken, kan, bij wijze van uitzondering op het voorgaande, een posthalte georganiseerd worden met een gewaarborgde minimumopening voor het publiek van 6 uur per week. Ingeval de posthalte het enige postaal service punt is in een gemeente (589 fusiegemeenten) zullen deze haltes slechts kunnen georganiseerd worden in maximum vijf procent van de gemeenten met dien verstande dat niet meer dan 60 % van dit percentage zich in hetzelfde Gewest bevindt.

Dans au moins un bureau de poste ou une halte postale par commune, les services supplémentaires suivants seront mis à disposition, outre l'assortiment de base :

- la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière;

- le retrait d'argent (cash) d'un compte propre au guichet;

- le paiement des assignations - P;

- la réception de bulletins de virement relatifs à des paiements à partir d'un compte personnel.

3.3. Dans le cas où la halte postale serait organisée au sein d'un magasin postal et pour autant que cette halte postale soit l'unique point de service postal dans la commune il sera, autant que possible et en prenant en compte les services proposés à la clientèle, accordé préférence à un partenaire public (comme par exemple les autorités locales, les gares,).

LA POSTE examinera l'opportunité de placer certaines haltes dans ses bureaux distributeurs, pour autant que ceci soit justifié du point de vue commercial, financier et opérationnel, d'un point de vue de l'efficacité et d'une perspective d'une offre de service adéquate à la clientèle.

3.4. Pour chaque point de service postal offrant un assortiment de base, il existe un bureau de poste à assortiment complet à une distance maximale de 10 kilomètres par la route.

3.5. Tout projet de modification qui entraînerait la suppression d'un point de service postal éloigné de plus de 5 kilomètres par rapport au point de service postal le plus proche devra être soumis par LA POSTE à l'autorité locale concernée pour concertation. Au cas où cette concertation n'aboutirait pas dans le délai d'un mois, LA POSTE sera libre de modifier son réseau.

3.6. Sans préjudice des points 3.2., 3.4. et 3.5. ci-dessus, LA POSTE peut, dans les cas mentionnés ci-après, fermer des points de service postal avec pour conséquence de voir le nombre de points de service postal descendre en-dessous de 1300 :

a) dans des circonstances particulières (par ex. lorsque le bail vient à expiration ou qu'un bâtiment devient impropre à sa destination pour des raisons de sécurité). Dans ce cas, le Conseil d'administration de LA POSTE peut décider de fermer des points de service postal, pour autant :

- qu'il soit clairement prouvé que la fermeture en question n'affecte pas le niveau de satisfaction des clients au sein de l'étoile où se situent les points de service postal à fermer et,

- que la proximité reste garantie et

- que les autorités locales concernées aient été pleinement consultées.

b) à partir du 1^{er} janvier 2006, LA POSTE peut tester, dans les grandes villes, le concept de fusion de bureaux de poste existants (deux en un, trois en un). Ces tests seront au minimum évalués sur la base du maintien de la satisfaction des clients mesurée en termes de :

- KPI (« key performance indicators ») objectifs : délai d'attente réduit, délai de service réduit, distance par rapport au point de service postal le plus proche;

- qualité perçue : localisation et proximité, heures d'ouverture, professionnalisme et aptitudes en communication du personnel, netteté du point de service postal.

Dans les bureaux concernés, la phase test est précédée d'un suivi méticuleux des KPI et d'enquêtes auprès de la clientèle permettant de comparer les situations en matière de satisfaction des clients avant et après la fusion et de garantir une évaluation objective des tests. Les KPI sont approuvés par le Conseil d'administration de LA POSTE.

Lorsque les tests relatifs au concept « deux en un/trois en un » prouvent clairement qu'il existe un potentiel d'augmentation de la satisfaction des clients basée sur les critères susmentionnés, LA POSTE a la possibilité de poursuivre la fusion de bureaux de poste dans les grandes villes, moyennant l'accord de son Conseil d'administration.

4° Heures d'ouverture et affectation du personnel de LA POSTE dans les bureaux de poste et les haltes postales.

4.1. En vue de déterminer le taux d'occupation et les heures d'ouverture des bureaux de poste et des haltes postales, LA POSTE se basera sur des paramètres objectifs, notamment le volume (en ce compris le volume relatif aux services publics), les transactions, le nombre de clients et la qualité.

4.2 Dans les bureaux de poste et les haltes postales, le personnel utilisé est du personnel de LA POSTE.

In minstens één postkantoor of minstens één posthalte per gemeente worden naast het basisassortiment, de volgende bijkomende diensten aangeboden worden :

- de ontvangst van geldstortingen ter creditering van een postrekening-courant of van een rekening bij een financiële instelling;

- geldopname (cash) uit eigen rekening aan het loket;

- uitbetaling van assignaties - P;

- in ontvangstneming van overschrijvingsformulieren met betrekking tot betalingen vanuit eigen rekening.

3.3. In het geval dat een posthalte zou worden georganiseerd in een postwinkel en voor zover deze posthalte het enige postaal service punt in de gemeente betreft zal, voor zover mogelijk en rekening houdende met de dienstverlening aan klanten, een voorkeur worden gegeven aan publieke partners (zoals bijvoorbeeld lokale overheden, stations,).

DE POST zal de opportuniteit onderzoeken om bepaalde haltes te lokaliseren in haar uitreikingskantoren, voor zover dit gerechtvaardigd is vanuit een commercieel, financieel en operationeel perspectief, efficiëntie en vanuit het perspectief van een adequate dienstverlening aan de klant.

3.4. Voor elk postaal service punt met een basisassortiment bevindt zich op een maximale afstand van 10 kilometer over de weg, een postkantoor met volledig assortiment.

3.5. Elk ontwerp van wijziging dat de afschaffing met zich mee zou brengen van een postaal servicepunt dat op meer dan vijf kilometer van het dichtstbijzijnde postaal service punt ligt, dient door DE POST, in het kader van een overleg, aan de betrokken lokale overheid te worden voorgelegd. DE POST blijft vrij om haar netwerk aan te passen indien het overleg niets oplevert binnen een termijn van één maand.

3.6. Zonder afbreuk te doen aan 3.2., 3.4. en 3.5. hierboven, kan DE POST in de hierna vermelde gevallen postale service punten sluiten met als gevolg dat het overblijvende aantal postale service punten minder dan 1300 bedraagt :

a) ingeval van bijzondere omstandigheden (bijv. einde huurcontracten of het gebouw wordt ongeschikt wegens ondermeer veiligheidsredenen). In dit geval kan de Raad van bestuur van DE POST tot sluiting van postale service punten beslissen voor zover :

- het duidelijk bewezen wordt dat deze sluiting geen afbreuk doet aan het niveau van de klantentevredenheid binnen de ster waartoe de betrokken te sluiten postale service punten zich bevinden en

- de nabijheid gewaarborgd blijft en

- de betrokken lokale overheden volledig werden geconsulteerd

b) vanaf 1 januari 2006 kan DE POST in grote steden het concept testen van de fusie van bestaande postkantoren (twee in één, drie in één). Deze testen zullen geëvalueerd worden op basis van minstens het behoud van de klantentevredenheid die gemeten wordt in termen van :

- objectieve KPI's (« key performance indicators ») : verminderde wachttijd, bedieningstijd, afstand tot het dichtstbijzijnde postaal service punt

- gepercipieerde kwaliteit : locatie en nabijheid, openingsuren, professionnalisme en communicatievaardigheid van het personeel, netheid van het postaal service punt

In de betrokken kantoren wordt de testfase voorafgegaan door een nauwkeurige opvolging van de KPI's, klantenonderzoeken om een vergelijking mogelijk te maken tussen de situaties voor en na fusie van klantentevredenheid en om een objectieve evaluatie van de testen te waarborgen. De KPI's worden goedgekeurd door de Raad van bestuur van DE POST.

Ingeval de testen van het concept « twee in één/drie in één », duidelijk bewijzen dat er een potentieel is tot verhoogde klantentevredenheid gebaseerd op de hierboven vermelde criteria, heeft DE POST de mogelijkheid verder te gaan in de uitgebreidere fusie van postkantoren binnen grote steden, na goedkeuring van de Raad van bestuur.

4° Openingsuren en inzet van postpersoneel in postkantoren en posthaltes

4.1. Bij de bepaling van de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes zal DE POST zich baseren op objectieve parameters waaronder volume (met inbegrip van het volume inzake openbare diensten), transacties, aantal klanten en kwaliteit.

4.2 In postkantoren en posthaltes wordt postpersoneel ingezet.

Section 2 – Accessibilité des points de service postal

Art. 21. LA POSTE s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides. En cas de travaux d'aménagement de nature structurelle dans les nouveaux bureaux de poste, LA POSTE s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total. LA POSTE fournira les efforts raisonnables pour imposer cette obligation comme obligation de moyens aux magasins postaux nouveaux et en cours de rénovation ainsi qu'aux haltes postales.

Le respect par LA POSTE de ces obligations fera partie de la mesure de la satisfaction du client prévue à l'article 18 du présent contrat de gestion.

Art. 22. LA POSTE 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'article 18 du présent contrat de gestion.

CHAPITRE 6. – Affectation des bénéfices

Art. 23. L'affectation des bénéfices est effectuée conformément aux dispositions reprises dans les statuts de LA POSTE.

*CHAPITRE 7. – Plan d'entreprise**Section 1^{re}. — Contenu*

Art. 24. Les parties conviennent de la présentation annuelle d'un plan d'entreprise aux finalités suivantes :

1° inventaire des objectifs stratégiques pour les cinq années à venir, à actualiser, s'il y a lieu, chaque année (plan stratégique – missions de service public);

2° objectifs pour l'année à venir (business plan – missions de service public).

Ce business plan comporte :

- a) le plan marketing;
- b) le plan financier;
- c) la planification des investissements;
- d) toute modification dans la structure de l'entreprise;
- e) les perspectives en matière de politique générale du personnel et de politique sociale.

Section 2. — Procédure

Art. 25. Le plan d'entreprise est établi conformément aux dispositions de l'article 26 de la loi du 21 mars 1991. Au plus tard le 15 novembre précédant chacun des exercices visés par ce plan, les éléments du plan d'entreprise qui concernent l'exécution des tâches de service public sont :

1° communiqués pour information à la Commission paritaire de LA POSTE;

2° soumis à l'approbation du Ministre dont relève LA POSTE, pour évaluation eu égard aux dispositions du contrat de gestion. Si l'aval ou le refus du Ministre n'ont pas été notifiés au Conseil d'administration de LA POSTE pour le 31 décembre, le Conseil peut considérer que le plan d'entreprise est approuvé.

Les autres éléments du plan d'entreprise sont communiqués au Ministre pour information.

*CHAPITRE 8. – Sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion**Section 1^{re}. – Principes généraux*

Art. 26. Lorsqu'une des parties au présent contrat ne respecte pas les clauses de celui-ci (à l'exception du non-respect des normes de qualité visées à l'article 16), l'autre partie est autorisée à réclamer des indemnités pour les dommages directs conformément à l'article 3, §3 de la loi du 21 mars 1991.

Cette dernière partie notifiée, sous peine de déchéance, à l'autre, par pli recommandé, le défaut de respect des clauses, dans un délai de 2 mois de la constatation de ce manquement au contrat. Cette formalité constitue mise en demeure. Cette mise en demeure inclus un terme raisonnable de deux mois maximum pour reprendre l'exécution.

Afdeling 2 – Toegankelijkheid van de postale service punten

Art. 21. DE POST verbindt er zich toe om te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden. Bij verbouwwerken van structurele aard in de nieuwe postkantoren, verbindt DE POST zich ertoe te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de huurcontracten het toelaten en voor zover de kosten van de structurele aanpassingen in een redelijke verhouding staan ten opzichte van de totale kost. DE POST zal redelijke inspanningen leveren om deze verplichting als middelenverbintenis op te leggen aan de nieuwe en in verbouwing zijnde postwinkels of posthaltes.

De naleving door DE POST van deze verplichtingen zal deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract.

Art. 22. DE POST ziet erop toe dat de postkantoren tenminste gedurende enkele uren per week open zijn buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid voorzien in artikel 18 van dit beheerscontract.

HOOFDSTUK 6 – Bestemming van de winst

Art. 23. De bestemming van de winst gebeurt overeenkomstig de bepalingen opgenomen in de statuten van DE POST.

*HOOFDSTUK 7 – Ondernemingsplan**Afdeling 1. — Inhoud*

Art. 24. De partijen gaan akkoord over de jaarlijkse voorlegging van een ondernemingsplan met de volgende doelstellingen :

1° inventaris van de strategische doelstellingen voor de komende vijf jaar, eventueel elk jaar te actualiseren (strategisch plan – opdrachten van openbare dienst);

2° doelstellingen voor het komende jaar (business plan – opdrachten van openbare dienst).

Dit businessplan omvat :

- a) het marketingplan;
- b) het financieel plan;
- c) de planning van de investeringen;
- d) elke wijziging in de structuur van het bedrijf;
- e) de vooruitzichten inzake het algemeen personeelsbeleid en het sociaal beleid.

Afdeling 2. — Procedure

Art. 25. Het ondernemingsplan wordt opgemaakt overeenkomstig de bepalingen van artikel 26 van de wet van 21 maart 1991. De elementen van het ondernemingsplan betreffende de uitvoering van de taken van openbare dienst worden, uiterlijk op 15 november vóór elk van de in dit plan bedoelde boekjaren :

1° ter informatie meegedeeld aan het Paritair Comité van DE POST;

2° ter goedkeuring voorgelegd aan de Minister onder wie DE POST ressorteert, voor evaluatie met inachtneming van de bepalingen van het beheerscontract. Indien de goedkeuring of weigering van de Minister niet tegen 31 december aan de Raad van Bestuur van DE POST werd betekend, mag de Raad het ondernemingsplan als goedgekeurd beschouwen.

De overige elementen van het ondernemingsplan worden ter informatie aan de Minister medegedeeld.

*HOOFDSTUK 8 — Sancties bij niet-naleving van het beheerscontract**Afdeling 1. – Algemene principes*

Art. 26. Wanneer één van de partijen bij onderhavig contract de clausules ervan niet naleeft (met uitzondering van de niet-naleving van de kwaliteitsnormen waarvan sprake in artikel 16), is de andere partij ertoe gemachtigd schadevergoeding te eisen voor de rechtstreekse schade, bij toepassing van artikel 3, § 3 van de wet van 21 maart 1991.

Deze laatste partij meldt, op straffe van verval, aan de andere de niet-naleving van de clausules van het contract per aangezekende 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 naleving te hervatten.

Le non-respect par l'une des parties de ses engagements envers l'autre partie, après ce délai raisonnable, entraîne l'obligation de verser une indemnité calculée journalièrement au taux d'intérêt légal et qui sera due jusqu'au paiement effectif de l'indemnité et ce, depuis le jour de prise de cours du délai raisonnable indiqué dans la mise en demeure

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 144 duodécies de la loi du 21 mars 1991.

En cas de mauvaise exécution par LA POSTE de ces engagements, le montant de cette indemnité ne peut en aucun cas excéder 15 % par an du montant total des sommes versées par l'Etat en vertu de l'article 13 du présent contrat.

En cas d'événements exceptionnels, entre autres la force majeure, rendant l'exécution de certaines obligations prévues dans le présent contrat de gestion inexécutable ou empêchant la réalisation des objectifs planifiés, les parties au présent contrat, envisageront les mesures adéquates pour y remédier.

S'il est constaté lors de la clôture de l'exercice annuel suivant que ces mesures n'ont pas apporté les résultats escomptés, les deux parties s'accorderont par avenant au présent contrat de gestion sur les mesures additionnelles à prendre.

Section 2. – Mesures de satisfaction

Art. 27. Lorsque LA POSTE aura présenté à l'Etat le prochain plan visé à l'article 18, les parties examineront les modalités d'un système de sanctions spécifique.

CHAPITRE 9. – Durée du contrat

Art. 28. Le présent contrat est conclu pour une durée de cinq ans, soit du 24 septembre 2005 au 23 septembre 2010.

Art. 29. Les obligations mentionnées dans le présent contrat, résultant d'une disposition légale ou réglementaire ne portent leurs effets que pour autant que la disposition légale ou réglementaire reste en vigueur, sans préjudice de l'article 13, 5°.

Art. 30. Lors de la réévaluation prévue en 2009 du présent contrat de gestion, conformément à l'art. 5, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991, les deux parties se concerteront sur l'étendue éventuelle des tâches de service public pour la période postérieure au présent contrat de gestion.

CHAPITRE 10. – Dispositions diverses

Art. 31. La convention d'approfondissement conclue entre LA POSTE et l'Etat sur le tarif réduit pour les associations, en exécution de l'article 4 du premier avenant au troisième contrat de gestion, est prolongée par la présente pour toute la durée du présent quatrième contrat de gestion.

Art. 32. La base de données relative à l'identification des points de distribution physique et à l'identification des destinataires des envois postaux, les codes postaux et leur systématique sont la propriété de LA POSTE. Les codes postaux ne peuvent être modifiés que sur proposition de LA POSTE, et sur l'approbation du Ministre visée à l'article 135 de la loi du 21 mars 1991, après avis motivé de l'IBPT.

Fait à Bruxelles, le 2 décembre 2005.

Au nom de la société anonyme de droit public LA POSTE :

L'Administrateur délégué
Johnny THUIS

Le Président du Conseil d'administration
Pierre KLEES

Au nom de l'Etat belge :

Le Secrétaire d'Etat pour les Entreprises publiques
Bruno TUYBENS

De niet-naleving door een partij, na de vermelde redelijke termijn, van de verbintenissen aangegaan jegens de andere, houdt de verplichting in tot betaling van een vergoeding die dagelijks berekend wordt tegen de wettelijke rentevoet en die verschuldigd is tot aan de effectieve betaling ervan vanaf de dag van de afloop van de redelijke termijn opgenomen in de ingebrekestelling.

Bij de berekening van de schadevergoeding wordt rekening gehouden met de eventuele schadevergoeding die voor dezelfde handeling dient te worden uitbetaald aan de gebruiker van de betrokken dienst, en met een eventuele sanctie opgelegd door het BIPT op grond van artikel 144 duodécies van de wet van 21 maart 1991.

Ingeval van gebrekkige uitvoering van de vermelde verbintenissen door DE POST, kan het bedrag van dergelijke schadevergoeding in geen geval hoger zijn dan 15 procent per jaar van het totale bedrag van de betalingen uitgevoerd door de Staat krachtens artikel 13 van onderhavige overeenkomst.

Wanneer buitengewone gebeurtenissen, waaronder overmacht, bepaalde verbintenissen van dit beheerscontract onuitvoerbaar maken of verhinderen dat de geplande doelstellingen worden gehaald, plegen de partijen overleg omtrent de te nemen bijsturingmaatregelen.

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.

Afdeling 2. – Tevredenheidsmetingen

Art. 27. Volgend op de eerstkomende voorlegging door DE POST aan de Staat van het plan waarvan sprake in artikel 18 zullen de partijen de modaliteiten van een specifiek sanctiesysteem bespreken.

HOOFDSTUK 9. – Duur van het contract

Art. 28. Onderhavig contract wordt gesloten voor de duur van vijf jaar vanaf 24 september 2005 tot en met 23 september 2010.

Art. 29. Onverminderd artikel 13, 5° blijven de in dit contract vermelde verplichtingen die het gevolg zijn van een wettelijke of reglementaire bepaling slechts gelden voor zover de wettelijke of reglementaire bepaling van kracht blijft.

Art. 30. Naar aanleiding van de herevaluatie in 2009 van onderhavig beheerscontract ingevolge de toepassing van artikel 5, § 1, eerste lid van de Wet van 21 maart 1991, zullen beide partijen overleg plegen met betrekking tot een mogelijke perimeter van het pakket aan taken van openbare dienst voor de periode na afloop van onderhavig beheerscontract.

HOOFDSTUK 10. — Diverse bepalingen

Art. 31. De uitdiepingsovereenkomst gesloten tussen DE POST en de Staat met betrekking tot het verlaagd tarief voor verenigingen, in uitvoering van artikel 4 van de eerste wijziging aan het derde beheerscontract, wordt hierbij verlengd voor de duurtijd van onderhavig vierde beheerscontract.

Art. 32. De database met betrekking tot de identificatie van fysieke distributiepunten en de identificatie van de bestemmingen van postzendingen, de postnummers en hun systematiek behoren in eigendom toe aan DE POST. De postnummers kunnen slechts gewijzigd worden op voorstel van DE POST en bij goedkeuring door de Minister bedoeld in artikel 135 van de wet van 21 maart 1991, na gemotiveerd advies van het BIPT.

Opgemaakt te Brussel op 2 december 2005.

In naam van de naamloze vennootschap van publiek recht DE POST :

De Gedelegeerd Bestuurder
Johnny THUIS

De Voorzitter van de Raad van Bestuur
Pierre KLEES

In naam van de Belgische Staat :

De Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven
Bruno TUYBENS