

**Communication du Conseil de l'IBPT  
du 16 septembre 2026  
concernant  
le contrôle du respect par bpost de ses obligations en  
application du 7<sup>ème</sup> Contrat de gestion au cours de  
l'année 2025**

## TABLE DES MATIÈRES

|       |                                                                                              |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Introduction .....                                                                           | 3  |
| 2.    | Base légale.....                                                                             | 4  |
| 3.    | Évaluation de l'exécution du 7 <sup>ème</sup> contrat de gestion 2025 .....                  | 5  |
| 3.1.  | Densité et accessibilité du réseau de points de service postal .....                         | 5  |
| 3.2.  | Accessibilité des bureaux de poste et des points poste pour les personnes à mobilité réduite | 6  |
| 3.3.  | Détermination du taux d'occupation et des heures d'ouverture des bureaux de poste.....       | 7  |
| 3.4.  | Temps d'attente dans les bureaux de poste .....                                              | 8  |
| 3.5.  | Distributeurs de billets.....                                                                | 8  |
| 3.6.  | Compétences de communication, professionnalisme et fiabilité des bureaux de poste.....       | 9  |
| 3.7.  | Fourniture d'informations .....                                                              | 10 |
| 3.8.  | Païement à domicile des pensions et versements en espèces .....                              | 10 |
| 3.9.  | Services d'intérêt économique général ad hoc.....                                            | 11 |
| 3.10. | Relations avec les autres opérateurs postaux.....                                            | 12 |
| 4.    | Conclusion .....                                                                             | 13 |

## 1. Introduction

1. Dans le cadre du 7<sup>e</sup> contrat de gestion entre bpost et l'État belge<sup>1</sup>, bpost fournit un certain nombre de services d'intérêt économique général (ci-après : « SIEG »). Pour la prestation de ceux-ci, bpost reçoit une compensation de l'État. Les obligations et compensations liées aux SIEG sont définies dans le 7<sup>e</sup> contrat de gestion.
2. Dans le cadre du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, bpost est tenue d'effectuer des mesures de la qualité de ses services. L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect, entre autres, des obligations découlant de ce contrat de gestion. Ainsi, depuis 2022, il a été décidé de publier chaque année dans une communication les résultats de certaines de ces mesures de la qualité effectuées par bpost.
3. Il convient de clarifier que bpost est également le prestataire du service universel pour le territoire belge. Le service postal universel recouvre un certain nombre de services postaux liés à la distribution des envois de correspondance et des colis selon certaines limites. Cette mission de prestataire du service universel a été confiée à bpost par l'État belge. Les obligations imposées à bpost concernant le service postal universel sont déterminées dans un contrat de gestion distinct, à savoir le « deuxième contrat de gestion relatif aux obligations de service postal universel »<sup>2</sup>. Les obligations imposées dans ce contrat de gestion distinct ne sont pas évaluées dans la présente communication<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir : arrêté royal du 30 juillet 2022 approuvant le septième contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2022-2026.

<sup>2</sup> Le deuxième contrat de gestion désignant bpost en tant que prestataire du service universel est applicable du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2028.

<sup>3</sup> Voir : arrêté royal du 9 novembre 2023 approuvant le contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost relatif aux obligations de service postal universel pour la période 2024-2028.

## 2. Base légale

4. L'IBPT est chargé de contrôler le respect des différentes obligations imposées aux prestataires de services postaux. L'article 14, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la « loi relative au statut de l'IBPT ») charge l'IBPT, en ce qui concerne les services postaux et les réseaux postaux publics, de veiller au respect de la législation postale.
5. En outre, l'article 14, § 1<sup>er</sup>, 6<sup>o</sup>, de la loi relative au statut de l'IBPT prévoit que l'Institut est chargé de contrôler l'exécution des missions de service public qui sont attribuées par l'État au secteur postal, sous réserve des missions de service public attribuées dans le cadre de l'article 141, § 1<sup>er</sup>bis, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, et informe le ministre compétent de l'exécution du contrat de gestion.
6. L'objectif et les missions de service public sont décrits aux articles 140 et 141 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Ceux-ci sont définis plus en détail dans le 7<sup>e</sup> contrat de gestion conclu entre l'État et bpost pour la période 2022-2026.
7. À la lumière des compétences attribuées dans la loi relative au statut de l'IBPT et la législation postale et au vu de l'importance de bpost sur le marché postal belge, l'IBPT évalue, par le biais de la présente communication, l'exécution des obligations du 7<sup>e</sup> contrat de gestion par bpost en 2025.

### 3. Évaluation de l'exécution du 7<sup>ème</sup> contrat de gestion 2025

#### 3.1. Densité et accessibilité du réseau de points de service postal

8. L'article 10 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion précise que bpost doit prévoir au moins un point de service postal par commune. Un « point de service postal » regroupe à la fois les bureaux de poste traditionnels et les « points poste ». Un point poste est exploité par un tiers, au nom et pour le compte de bpost, et propose des services postaux.<sup>4</sup> On peut par exemple penser à une librairie où l'on peut retirer des colis. Le 7<sup>e</sup> contrat de gestion précise notamment que bpost doit prévoir 650 bureaux de poste et 1 300 points de service postal au total. Chaque point de service postal doit en outre offrir l'assortiment de base. En 2025, bpost exploitait 656 bureaux de poste et 656 points poste, soit un total de 1 312 points de service postal.
9. Selon l'article 13 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, au minimum 95 % de la population doit avoir accès à un point de service postal offrant un assortiment de base dans les 5 km (par la route) et au minimum 98 % de la population dans les 10 km (par la route). Fin 2025, 95,9 % des points de service postal offrant l'assortiment de base étaient accessibles dans les 5 km (par la route), tandis que 99,8 % des points de service postal offrant l'assortiment de base étaient accessibles dans les 10 km (par la route).
10. Il convient également de noter qu'en outre les points de service postal, bpost exploite également 2 248 distributeurs automatiques de colis et propose 770 points colis en collaboration avec des tiers. Ces deux éléments ne font pas partie des obligations du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, mais donnent une bonne idée de la densité du réseau que bpost met à la disposition des utilisateurs.
11. bpost satisfait donc aux exigences du 7<sup>e</sup> contrat de gestion en ce qui concerne le nombre de points de service postal et leur accessibilité.

| Référence  | Obligation                                                                                                                                                                            | Résultat 2025<br>(info bpost)                                                                                                                                                       |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Article 10 | <u>Densité du réseau en points de service postal pour les services relevant du service postal universel</u><br><br>1 point de service postal par commune (589 communes). <sup>5</sup> | Au 31/12/2025 :<br><br>Présence d'au moins un point de service postal par commune.                                                                                                  |
| Article 10 | <u>Densité du réseau de détail</u><br><br>- 1 300 points de service postal ;<br>- 650 bureaux de poste avec au moins 1 bureau de poste par commune (589).                             | Au 31/12/2025 :<br><br>- 1 312 points de service postal : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 656 bureaux de poste, dont 1 par commune</li> <li>▪ 656 points poste.</li> </ul> |

<sup>4</sup> Article 2, 7<sup>e</sup> contrat de gestion.

<sup>5</sup> Nombre de communes au 1<sup>er</sup> janvier 2016, conformément à l'article 10.4 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion.

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Article 13 | <u>Accessibilité par la route</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au moins 95 % de la population a accès à un point de service postal offrant l'assortiment de base dans les 5 km (par la route).</li> <li>- Au moins 98 % de la population a accès à un point de service postal offrant l'assortiment de base dans les 10 km (par la route).</li> </ul> | <p>Au 31/12/2025 :</p> <p>95,9 % de la population a accès dans les 5 km (par la route).</p> <p>99,8 % de la population a accès dans les 10 km (par la route).</p> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.2. Accessibilité des bureaux de poste et des points poste pour les personnes à mobilité réduite

12. Selon l'article 14 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, bpost doit mettre tout en œuvre pour que les personnes à mobilité réduite aient accès à ses bureaux de poste. bpost s'engage à réduire, d'ici fin 2026, la proportion de bureaux de poste difficilement accessibles à 7 %, ce qui signifie que 93 % d'entre eux seront accessibles.
13. Lorsque des bureaux de poste font l'objet d'un déménagement ou de travaux importants, bpost doit s'efforcer de rendre ceux-ci plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour les bureaux de poste qui restent néanmoins difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite, bpost doit prévoir des procédures ad hoc pour pouvoir servir ces personnes de la meilleure manière possible. Lors de la sélection de nouveaux partenaires pour l'exploitation de points poste, bpost doit accorder une attention particulière à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et en faire un critère de sélection important.
14. Selon les informations fournies par bpost, avec un résultat de 92,7 % fin 2025, le taux d'accessibilité se dirigeait vers l'objectif de 93 % qui doit être atteint d'ici fin 2026. Concrètement, cela représente 608 des 656 bureaux de poste. bpost s'efforce en outre d'assurer une communication adéquate, notamment via son site Internet, concernant l'accessibilité de ses bureaux.

| Référence  | Obligation                                                                      | Résultat 2025 (info bpost) |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Article 14 | <u>Accessibilité des bureaux de poste pour les personnes à mobilité réduite</u> | <p>Au 31/12/2025 :</p>     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'ici fin 2026, accessibilité des bureaux de poste d'au moins 93 %.</li> <li>- Prévoir une procédure ad hoc pour les bureaux difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite.</li> </ul> <p><u>Accessibilité des points poste pour les personnes à mobilité réduite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de la sélection de partenaires pour l'exploitation de points poste, tenir compte de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite en tant que critère important.</li> </ul> <p><u>Disability Coordinator</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bpost doit désigner un « Disability Coordinator » pour coordonner l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.</li> </ul> | <p>92,7 % d'accessibilité.</p> <p>Chaque bureau de poste difficilement accessible a établi des procédures ad hoc.</p> <p>L'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite fait partie intégrante des critères de sélection appliqués par bpost.</p> <p>bpost a désigné un « Disability Coordinator ».</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.3. Détermination du taux d'occupation et des heures d'ouverture des bureaux de poste

15. Selon l'article 12 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, bpost doit se baser sur des paramètres objectifs en vue de déterminer le taux d'occupation et les heures d'ouverture des bureaux de poste. Les heures d'ouverture sont fixées sur la base de deux critères principaux :
  - le nombre de contacts clients, et la répartition de ces contacts sur la journée ;
  - le type de prestations effectuées et la durée de celles-ci.
16. Par ailleurs, bpost s'engage dans le 7<sup>e</sup> contrat de gestion à (i) s'assurer que les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau et (ii) employer uniquement du personnel de bpost dans ses bureaux de poste.

17. En 2025, les bureaux de poste emploient exclusivement du personnel de bpost. Par ailleurs, bpost a respecté son obligation concernant l'ouverture des bureaux de poste en dehors des heures normales de bureau.

| Référence  | Obligation                                                                                                                                                                                                                                                                               | Résultat 2025<br>(info bpost)                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Article 12 | <p><u>Heures d'ouverture des bureaux de poste</u></p> <p>Les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau.</p> <p><u>Personnel</u></p> <p>bpost s'engage à employer uniquement du personnel de bpost dans ses bureaux de poste.</p> | <p>Au 31/12/2025 :</p> <p>656 bureaux de poste dont</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 637 ouverts également après 17h00.</li> <li>- 542 ouverts également le samedi.</li> </ul> <p>bpost a employé exclusivement du personnel de bpost dans ses bureaux de poste.</p> |

### 3.4. Temps d'attente dans les bureaux de poste

18. Selon l'article 19 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, le temps d'attente aux guichets doit être le plus court possible. Au moins 80 %-90 % des clients doivent être aidés dans les 5 minutes.
19. En 2025, le temps d'attente était conforme aux exigences, avec 84,4 % des clients ayant dû attendre au maximum 5 minutes aux guichets.

| Référence  | Obligation                                                                                                                          | Résultat 2025<br>(info bpost)                                                              |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Article 19 | <p><u>Temps d'attente dans les bureaux poste</u></p> <p>Temps d'attente inférieur à 5 minutes pour 80 % à 90 % de la clientèle.</p> | <p>En 2025 :</p> <p>Temps d'attente inférieur à 5 minutes pour 84,4 % de la clientèle.</p> |

### 3.5. Distributeurs de billets

20. En vertu de l'article 11 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, bpost doit maintenir au minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et en assurer la présence dans toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière.

bpost doit également mettre tout en œuvre pour que ces distributeurs de billets soient accessibles en dehors des heures d'ouverture des bureaux de poste, sept jours par semaine. Au moins 80 % des distributeurs de billets doivent plus particulièrement être accessibles sept jours sur sept, entre 6h00 et 22h00.

21. Conformément aux informations fournies par bpost, l'on dénombrait 528 distributeurs de billets fin 2025, dont 85,8 % étaient accessibles sept jours par semaine entre 6h00 et 22h00<sup>6</sup>.
22. Le taux d'accessibilité concernant les distributeurs de billets en 2025 répondait donc à l'exigence minimale de 80 %.

| Référence  | Obligation                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Résultat 2025<br>(info bpost)                                                                                                  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Article 11 | <p><u>Nombre de distributeurs de billets</u></p> <p>Minimum 350 distributeurs de billets (prioritairement pour les communes sans offre).</p> <p><u>Accessibilité des distributeurs de billets</u></p> <p>80 % de distributeurs accessibles sept jours par semaine, entre 6h00 et 22h00.</p> | <p>Au 31/12/2025 :</p> <p>528 distributeurs de billets.</p> <p>Au 31/12/2025 :</p> <p>85,8 % de distributeurs accessibles.</p> |

### 3.6. Compétences de communication, professionnalisme et fiabilité des bureaux de poste

23. bpost est tenue d'effectuer des mesures objectives des compétences de communication, du professionnalisme (connaissance des produits et des procédures) et de la fiabilité (exécution correcte des procédures) de son personnel. Au moins 80 % des interactions avec la clientèle doivent se dérouler selon le principe Goolda<sup>7</sup>/Brasma<sup>8</sup>.
24. En 2025, le principe Goolda/Brasma a été appliqué dans 93,1 % des interactions contrôlées par bpost. bpost respecte donc l'obligation prévue dans le contrat de gestion.

<sup>6</sup> Dans la pratique, jusqu'à 23h selon les informations fournies par bpost.

<sup>7</sup> Goolda : Groeten-Oogcontact-Oplossing aanbieden-Lach-Danken-Afscheid nemen.

<sup>8</sup> Brasma : Bonjour-Regard-Attention-Sourire-Merci-Au revoir.

| Référence  | Obligation                                                                                                                           | Résultat 2025<br>(info bpost)                                                                    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Article 19 | <u>Qualité dans les bureaux de poste</u><br><br>Critères Goolda/Brasma appliqués dans 80 % à 90 % des interactions avec la clientèle | En 2025 :<br><br>Critères Goolda/Brasma appliqués dans 93,1 % des interactions avec la clientèle |

### 3.7. Fourniture d'informations

25. Selon l'article 14.3 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, bpost est tenue fournir des informations concernant ses missions de service public. À cet effet, bpost applique une approche multicanale permettant aux clients de retrouver les informations actualisées.
26. En 2025, bpost a investi dans sa présence numérique. En outre, bpost a davantage développé sa communication via les médias sociaux. Des améliorations ont été apportées à l'application Mybpost et au site Internet de bpost.

### 3.8. Paiement à domicile des pensions et versements en espèces

27. L'article 29 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion précise que bpost doit prévoir le service de paiement à domicile des pensions. L'article 33 prévoit qu'il peut y avoir maximum 50 plaintes par 10 000 paiements. En 2025, le nombre de plaintes s'élevait à 1,5 plainte pour 10 000 paiements.
28. Outre le paiement des pensions, bpost doit également accepter, sur la base du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, les versements sur les comptes courants postaux ou sur les comptes d'autres institutions financières belges, 95 % des versements devant être effectués dans les délais. bpost indique que 99,5 % des versements en espèces ont été effectués à temps en 2025.

| Référence  | Obligation                                                                                                                                                            | Résultat 2025<br>(info bpost)                                  |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Article 33 | <u>Paiement des pensions de retraite</u><br><br>bpost s'engage à limiter le nombre de plaintes concernant le paiement des pensions à maximum 50 par 10 000 paiements. | En 2025 :<br><br>1,5 plainte a été reçue par 10 000 paiements. |
| Article 26 | <u>Versements en espèces</u>                                                                                                                                          | En 2025 :                                                      |

|  |                                                    |                                                 |
|--|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | 95 % des versements doivent être exécutés à temps. | 99,5 % des versements ont été exécutés à temps. |
|--|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

### 3.9. Services d'intérêt économique général ad hoc

29. Le 7<sup>e</sup> contrat de gestion impose un certain nombre de services d'intérêt économique général à bpost, à savoir :

- Le rôle social du facteur : la collaboration notamment avec des CPAS et d'autres institutions publiques afin de soutenir les personnes isolées ou vulnérables.

En 2025, bpost a offert cette possibilité, mais aucune institution n'y a eu recours.

- Le service « SVP facteur » : la fourniture de services postaux de base (par exemple, l'envoi d'une lettre) au domicile de personnes à mobilité réduite.

En 2025, bpost a reçu 110 demandes, via le site Internet et le centre de contact. Ce chiffre ne tient pas compte des questions posées directement au facteur.

- Donner accès aux services numériques de l'État dans les bureaux de poste aux citoyens vulnérables : bpost est tenue de mettre en place des projets pilotes pour offrir ces services dans 10 % de ses bureaux pour la mi-2024.

bpost indique avoir mis sur pied plusieurs projets pilotes au cours de la période fin 2021 et fin 2023, et avoir évalué les résultats. Selon bpost, les résultats ont été jugés positifs et bpost peut bel et bien jouer un rôle à cet égard. En 2025, une offre commerciale a par ailleurs été lancée à l'intention des institutions publiques souhaitant y avoir recours. Des projets pilotes ont été mis en place à ce titre à Anvers, Charleroi et Ixelles.

- La diffusion d'informations d'intérêt public aux citoyens dans le cas d'une crise de grande ampleur : bpost n'a reçu aucune demande de communication à grande échelle en 2025.

- Un tarif spécifique pour les envois de correspondance expédiés par la vie associative : en 2025, bpost a proposé ce tarif spécial concernant les timbres à la vie associative.

- La franchise de port : bpost a offert ce service en 2025.

- Le traitement financier et administratif des amendes : bpost a continué d'exécuter cette obligation en 2025.

- La vente et/ou promotion de titres de transports publics à la demande des entreprises de transport : il existait jusqu'en 2024 une collaboration entre bpost et la SNCB. Celle-

ci a pris fin en 2024 à la demande de la SNCB. Aucune demande de collaboration n'a été reçue de la part d'autres sociétés de transports publics.

### **3.10. Relations avec les autres opérateurs postaux**

30. Conformément à l'article 20 du 7<sup>e</sup> contrat de gestion, bpost est tenue (dans des circonstances précises et sous certaines conditions) d'accorder à d'autres opérateurs postaux l'accès à son réseau de détail.
31. Bpost indique n'avoir reçu aucune demande de ce type en 2025.

## 4. Conclusion

32. Sur la base des informations fournies par bpost, l'IBPT conclut que bpost a satisfait aux obligations du 7<sup>e</sup> contrat de gestion en 2025 qui ont été évaluées dans les points précédents.

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Peggy Valcke  
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil