

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 7 septembre 2022
concernant
un contrôle des systèmes de mesure de bpost
dans le cadre du contrat de gestion pour
les services d'intérêt économique général**

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	3
2. Base légale	4
3. Analyse des systèmes de mesure de bpost	5
3.1. Distributeurs de billets	5
3.2. Détermination du taux d'occupation et des heures d'ouverture	5
3.3. Accessibilité générale.....	6
3.4. Accessibilité pour les moins valides	8
3.5. Approche multicanal pour les moins valides.....	8
3.6. Temps d'attente	9
3.7. Compétences de communication, professionnalisme et fiabilité.....	10
3.8. Fourniture d'informations.....	10
3.9. Annonces de modifications apportées à l'offre de services	11
3.10. Paiement à domicile des pensions.....	11
3.11. Responsabilité sociale de l'entreprise.....	11
4. Conclusion.....	13

1. Introduction

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées à bpost.¹ Dans cette optique, un contrôle a été effectué fin 2021 sur une sélection de services d'intérêt économique général (ci-après : SIEG) pour lesquels bpost reçoit une indemnité dans le cadre du sixième contrat de gestion (jusqu'au 1^{er} janvier 2022) et du septième contrat de gestion (à partir du 1^{er} janvier 2022) entre l'État belge et bpost.

Alors qu'en 2011², 2012³, 2015⁴ et 2018⁵, l'IBPT avait réalisé lui-même des contrôles sur le terrain concernant la fourniture d'informations aux clients, l'accessibilité et le temps d'attente aux guichets, il a été décidé en 2021 de remplacer les contrôles sur le terrain menés par l'IBPT par un contrôle des systèmes de mesure de bpost. De cette manière, on évite de mesurer deux fois.

Étant donné que le sixième contrat de gestion entre l'État belge et bpost comporte différents thèmes, l'IBPT a fait une sélection de sujets sur la base de son étude consommateurs⁶ et de discussions avec le Service de médiation pour le secteur postal. En 2021, l'IBPT a organisé une consultation sur ces thèmes de manière générale afin d'obtenir un aperçu structuré des systèmes de mesure de bpost. Les résultats de la présente communication reposent donc d'une part sur les réponses de bpost à la consultation de l'IBPT et d'autre part sur les chiffres des mesures réalisées par bpost pour les années 2020 et 2021 et communiquées par bpost à la ministre et à l'IBPT le 23 juin 2021 et le 16 juin 2022.

À partir de 2023, l'IBPT auditera par échantillonnage les systèmes de mesure de bpost pour une ou plusieurs obligations du contrat de gestion en cours. Dans ce qui suit, le respect des obligations de bpost dans le cadre du 6^e contrat de gestion pour les SIEG a été analysé.

¹ Obligation de contrôle qui résulte des articles 14, § 1^{er}, 3^o et 6^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et 140 et 141 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques. L'article 14, § 1^{er}, 6^o, de la loi-statut prévoit que l'Institut est chargé de contrôler l'exécution des missions de service public qui sont attribuées par l'État dans le secteur postal, sous réserve des missions de service public attribuées dans le cadre de l'article 141, § 1^{er} 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.

² Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2011.

³ Communication du Conseil de l'IBPT du 25 avril 2014 concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2012.

⁴ Communication du Conseil de l'IBPT du 27 octobre 2015 concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2015.

⁵ Communication du Conseil de l'IBPT du 27 octobre 2019 concernant le contrôle du sixième contrat de gestion entre l'État et bpost.

⁶ Communication du Conseil de l'IBPT du 23 février 2021 concernant les utilisateurs finals de services postaux belges.

2. Base légale

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées aux prestataires de services postaux. L'article 14, § 1^{er}, 3^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la « loi-statut ») charge l'IBPT, en ce qui concerne les services postaux et les réseaux postaux publics, de veiller au respect de la législation postale.

En outre, l'article 14, § 1^{er}, 6^o, de la loi-statut prévoit que l'Institut est chargé de contrôler l'exécution des missions de service public qui sont attribuées par l'État dans le secteur postal, sous réserve des missions de service public attribuées dans le cadre de l'article 141, § 1^{er} 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.

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. Celles-ci sont réglées plus en détail dans le cadre des chapitres 2 à 5 du 6^e contrat de gestion.

À la lumière des compétences attribuées dans la loi-statut et la législation postale et au vu de l'importance de bpost sur le marché postal belge, étant donné que des tâches d'une importance cruciale lui sont assignées en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'une série de services postaux publics, l'IBPT a, par le biais de la présente communication, établi un rapport transparent concernant l'exécution des obligations du contrat de gestion par bpost en 2020 et 2021.

3. Analyse des systèmes de mesure de bpost

3.1. Distributeurs de billets

Selon les articles 10 et 11 du sixième contrat de gestion, bpost doit maintenir minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution. bpost doit également mettre tout en œuvre pour que ces distributeurs de billets soient accessibles sur des plages horaires étendues en dehors des heures d'ouverture des bureaux de poste, sept jours sur sept. Minimum 80 % des distributeurs de billets installés par bpost doivent être accessibles sept jours par semaine entre 6 heures et 22 heures.

Selon les informations fournies par bpost, l'opérateur postal mesure l'obligation susmentionnée via une liste électronique de ses distributeurs de billets comprenant toutes les informations nécessaires telles que l'emplacement, les heures d'ouverture et l'accessibilité. Fin 2020, il y avait 525 distributeurs de billets, dont 86 % étaient accessibles 7 jours par semaine entre 6h00 et 22h00. Fin 2021, le nombre de distributeurs de billets a grimpé à 532, mais le taux d'accessibilité a baissé (81 %) par rapport à 2020. Le taux d'accessibilité en 2021 satisfaisait néanmoins le minimum légal de 80 %.

Référence	Obligation	Résultat 2020 (info bpost)	Résultat 2021 (info bpost)
Article 10	<u>Densité du réseau de détail</u> Au moins 350 distributeurs de billets (prioritairement pour les communes où ce service n'est pas offert)	Au 31 décembre 2020 : 525 distributeurs de billets	Au 31 décembre 2021 : 532 distributeurs de billets
Article 11	<u>Accessibilité des distributeurs de billets</u> 80 % accessibles 7 jours par semaine entre 6h et 22h	Au 31 décembre 2020 : 86 % accessibles	Au 31 décembre 2021 : 81 % accessibles

3.2. Détermination du taux d'occupation et des heures d'ouverture

Selon l'article 11 du sixième 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 et des haltes postales. À cette fin, bpost utilise différents paramètres objectifs. Les heures d'ouverture des bureaux de poste sont fixées sur la base de deux critères principaux :

- le nombre de contacts, et la répartition de ces contacts sur la journée ;
- le type de prestations effectuées et la durée de celles-ci.

D'autres paramètres jouent également un rôle :

- Si le bureau est installé dans certains bâtiments (par ex. des bâtiments collectifs), les heures d'ouverture sont adaptées à celles du bâtiment en question ;
- Concertation avec le personnel local qui connaît mieux les coutumes et les particularités locales (jour de marché, environnement local, etc.) ;
- Pour les bureaux qui ne sont ouverts que pour des demi-journées, le calendrier doit être adapté avec les équipes travaillant dans plusieurs de ces bureaux.

Selon les informations fournies par bpost, l'opérateur postal s'engage dans le sixième 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) d'engager uniquement du personnel de bpost dans ses bureaux de poste et ses haltes postales. En 2020 et 2021, bpost a respecté les obligations susmentionnées concernant l'utilisation exclusive du personnel de bpost. En ce qui concerne les heures d'ouverture, bpost a respecté ses obligations en matière d'ouverture quelques heures en dehors des heures de bureau.

3.3. Accessibilité générale

Selon l'article 12 du sixième contrat de gestion, au minimum 95 % de la population doit avoir accès à un point de service postal⁷ avec 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). En outre, il doit y avoir, selon l'article 10, au moins un point de service postal par commune, avec un minimum de 650 bureaux de poste et 1 300 points de service postal au total.

Jusqu'au 1^{er} juillet 2021, selon les informations fournies par bpost, le calcul de la couverture (5 km et 10 km) se faisait à l'aide d'un logiciel de géomarketing spécialisé (Micro Marketer Experian) qui calculait d'abord le pourcentage de couverture entre chaque Point Poste et chaque adresse, puis supprimait les doublons. Depuis le 1^{er} juillet 2021, ce calcul est effectué en interne par bpost à l'aide d'un instrument comparable.

Fin 2020, 96,64 % des points de service postal offrant l'assortiment de base étaient accessibles dans les 5 km (par la route) des utilisateurs postaux finaux, tandis que 99,95 % des points de service postal offrant l'assortiment de base étaient accessibles dans les 10 km (par la route). Fin 2021, l'accessibilité a légèrement diminué, pour atteindre respectivement 96,54 % en 99,87 %. Les exigences légales minimales ont donc continué à être respectées. En outre, bpost comptait 1 311 points de service postal fin 2020, dont 657 bureaux de poste et 654 Points Poste. Fin 2021, il y avait 1 314 points de service postal, constitués de 657 bureaux de poste et 654 Points Poste. Ainsi, les exigences du sixième contrat de gestion ont été respectées au cours des deux années.

⁷ Les points de service postal peuvent consister en des bureaux de poste (exploités par du personnel du fournisseur de services postaux) ou des Points Poste (où un service postal est fourni au nom et pour le compte d'un fournisseur de services postaux et exploité par un tiers).

Référence	Obligation	Résultat 2020 (info bpost)	Résultat 2021 (info bpost)
Article 10	<p><u>Densité du réseau en points de service postal pour les services relevant du service postal universel</u></p> <p>1 point de service postal par commune (589 communes)</p>	Au moins un point de service postal par commune.	Au moins un point de service postal par commune.
Article 10	<p><u>Densité du réseau de détail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 300 points de service postal - 650 bureaux de poste avec au moins 1 bureau de poste par commune (589) - Au moins 350 distributeurs de billets (prioritairement pour les communes sans offre) 	<p>Au 31 décembre 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 311 points de service postal : 657 bureaux de poste 654 Points Poste - 525 distributeurs de billets 	<p>Au 31 décembre 2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 314 points de service postal : 657 bureaux de poste 657 Points Poste - 532 distributeurs de billets
Article 12	<p><u>Accessibilité par la route</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). - 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). 	<p>Au 31 décembre 2020 :</p> <p>96,64 % de la population a accès dans les 5 km (par la route)</p> <p>99,95 % de la population a accès dans les 10 km (par la route)</p>	<p>Au 31 décembre 2021 :</p> <p>96,54 % de la population a accès dans les 5 km (par la route)</p> <p>99,87 % de la population a accès dans les 10 km (par la route)</p>

3.4. Accessibilité pour les moins valides

Selon l'article 13 du sixième contrat de gestion, bpost doit établir une nouvelle approche de l'accessibilité des bureaux de poste pour les bureaux faisant l'objet de travaux importants. À cette fin, bpost utilise une liste de contrôle électronique qui comprend un grand nombre de paramètres destinés à garantir l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Il s'agit notamment des possibilités de stationnement pour les personnes moins mobiles, des accès (escaliers, marches, rampes, etc.) et des portes. Ces paramètres objectifs sont confrontés par bpost aux normes officielles des Régions. En outre, bpost a fixé, après concertation avec le Conseil Supérieur des Personnes Handicapées, les normes d'accessibilité qui seront appliquées lors de travaux importants dans les bureaux de poste.

Fin 2020, le taux d'accessibilité était, selon les informations fournies par bpost, supérieur à l'exigence de 90 % avec un score de 90,87 %. Fin 2021, le taux d'accessibilité a grimé à 91,02 %.

Référence	Obligation	Résultat 2020 (info bpost)	Résultat 2021 (info bpost)
Article 13	<p><u>Accessibilité pour les moins valides</u></p> <p>D'ici fin 2017, accessibilité des bureaux de poste d'au moins 90 %.</p>	<p>Au 31 décembre 2020 :</p> <p>90,87 % d'accessibilité</p>	<p>Au 31 décembre 2021 :</p> <p>91,02 % d'accessibilité</p>

3.5. Approche multicanal pour les moins valides

Selon l'article 13 du sixième contrat de gestion, bpost doit encourager une approche multicanal de l'accessibilité pour les personnes moins valides (par exemple pour les transactions par téléphone ou par Internet).

Un tout nouveau site Internet a été lancé en 2020 pour lequel l'accent a été mis sur l'accessibilité. Les solutions en self-service ont été simplifiées et les possibilités de la chatbox ont été élargies. Dans le même temps, une nouvelle application a été lancée pour les smartphones et les tablettes. bpost semble donc déjà informer ses clients par le biais d'une nouvelle approche multicanal. Selon les informations fournies par bpost, l'entreprise a continué à développer dans le courant de l'année 2021 son approche multicanal, notamment via des investissements dans la professionnalisation de sa présence numérique (présence accrue de bpost sur les réseaux sociaux, renforcement des nouveaux canaux numériques tels que les chatbots ou le live chat...).

3.6. Temps d'attente

Selon l'article 18 du sixième contrat de gestion, le temps d'attente aux guichets doit être le plus court possible. Au moins 80 % des clients doivent être aidés dans les 5 minutes. En 2020 et 2021, la pandémie a évidemment affecté l'accueil des clients dans les bureaux de poste et bpost a dû s'adapter afin de combiner le mieux possible la sécurité des clients et des employés et l'objectif de limiter au minimum le temps d'attente. Ainsi, bpost a mis en place différents systèmes afin d'organiser autant que possible l'attente des clients en fonction de l'espace disponible et des contraintes locales : affiches, marquages au sol, vigiles, etc. Dans certains bureaux (avec peu d'espace de réception), des files se sont parfois formées sur les trottoirs, bien que bpost n'ait pas réduit ses effectifs (excepté en cas de force majeure pour cause de congé de maladie). Les actions de « mystery shopping » qui avaient été temporairement interrompues en raison des mesures sanitaires en vigueur ont pleinement repris en 2021 : environ 2 500 visites ont été comptabilisées sur l'ensemble du réseau.

Selon les informations fournies par bpost, les points de service postal sont visités en moyenne entre 2 et 8 fois par an par un client mystère en fonction de leur taille. Sur la base d'un chronomètre sur leur smartphone, les clients mystères mesurent le temps d'attente. En 2020 et 2021, le temps d'attente était conforme aux exigences, avec respectivement 91 % et 92 % des clients ayant attendu au maximum 5 minutes aux guichets.

Renvoi	Obligation	Résultat 2020 (info bpost)	Résultat 2021 (info bpost)
Article 18	<p><u>Qualité dans les bureaux de poste</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps d'attente inférieur à 5 minutes pour 80 % à 90 % de la clientèle - Critères Goolda/Brasma appliqués dans 80 % à 90 % des interactions avec la clientèle 	<p>En 2020 :</p> <p>Temps d'attente inférieur à 5 minutes pour 91 % de la clientèle</p> <p>Critères Goolda/Brasma appliqués dans 90 % des interactions</p>	<p>En 2021 :</p> <p>Temps d'attente sous les 5 minutes pour 92 % des clients</p> <p>Critères Goolda/Brasma appliqués dans 91,5 % des interactions</p>

3.7. Compétences de communication, professionnalisme et fiabilité

Selon les articles 17 et 18 du sixième contrat de gestion, 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). Au moins 80 % des interactions doivent se dérouler selon le principe GOOLDA⁸/BRASMA⁹. En 2020, le principe GOOLDA/BRASMA a été appliqué dans 90 % des interactions, tandis que ce pourcentage a grimpé à 91,5 % en 2021.

Selon les informations fournies par bpost, différents scénarios de « mystery shopping » sont utilisés afin de vérifier la communication et la connaissance des procédures des guichetiers ainsi que leur exécution correcte. Ainsi, l'envoi d'un colis, l'envoi d'un envoi recommandé et la vente de timbres postaux sont appliqués comme scénarios. Dans chaque scénario, les paramètres GOOLDA/BRASMA d'une part et les Quality Control Points (contrôle de documents, proposition du ticket de caisse...) sont pris en compte. Les scénarios comportent au total un tiers de toutes les transactions aux guichets.

3.8. Fourniture d'informations

Selon l'article 39 du sixième contrat de gestion, bpost est tenue fournir des informations pour toutes ses missions de service public visées aux articles 11 et 12 de la loi postale du 26 janvier 2018.

bpost applique une approche multicanal où les clients peuvent retrouver les informations actualisées. Tout au long de l'année, les clients de bpost peuvent accéder aux informations prévues aux articles 11 et 12 de la loi postale du 26 janvier 2018 par le biais de différents canaux :

- Le site Internet de bpost, avec toutes les informations concernant les produits et services, les tarifs, les conditions générales, ainsi que des FAQ dans lesquelles les clients peuvent trouver des réponses à leurs questions les plus importantes. Si nécessaire, on peut également trouver sur le site Internet les coordonnées du service clientèle et du Service de médiation pour les services postaux.
- Des brochures et des affiches dans les bureaux de poste : bpost met à disposition de ses clients des brochures et des affiches avec des informations sur les principaux services, les tarifs et les conditions générales. Si le client ne retrouve pas les informations dans les brochures fournies, il ou elle peut les obtenir sur demande auprès des guichetiers.
- Dans les bureaux de poste eux-mêmes se trouvent les tarifs des principaux produits pour les petits utilisateurs. Si nécessaire, des informations complémentaires peuvent être obtenues auprès du vendeur, qui est formé pour répondre aux questions sur les produits et les services.

Outre ces canaux « classiques », bpost publie régulièrement des informations sur les réseaux sociaux ou via un communiqué de presse lors d'éventuels changements significatifs des services ou des produits (par ex. une communication concernant la fermeture de bureaux de poste ou de nouveaux tarifs).

⁸ Groeten-Oogcontact-Oplossing aanbieden-Lach-Danken-Afscheid nemen

⁹ Bonjour-Regard-Attention-Sourire-Merci-Au revoir

3.9. Annonces de modifications apportées à l'offre de services

Selon l'article 39 du sixième contrat de gestion, bpost doit actualiser et publier les modifications de son offre de services. Elle doit s'appuyer à cet effet sur les éléments d'appréciation émanant du Conseil consultatif pour les services postaux, du Service de médiation pour les services postaux ainsi que sur les résultats de l'étude de satisfaction de bpost visée à l'article 38 du sixième contrat de gestion.

Bien que bpost se réunisse plusieurs fois par an avec le Service de médiation pour les services postaux et qu'elle explique chaque année une étude de satisfaction ainsi que son plan d'action à l'IBPT, aucun élément d'appréciation du Comité consultatif pour les Services postaux n'est repris dans la publication des modifications de l'offre de services de bpost.ne Cependant, étant donné que le Comité consultatif pour les services postaux a été remplacé par un nouvel organe, ce point n'est plus pertinent.

3.10. Paiement à domicile des pensions

Les articles 28 et 32 du sixième contrat de gestion prévoient qu'il peut y avoir maximum 50 plaintes par 10 000 paiements à domicile des pensions. Selon les informations fournies par bpost, le nombre de plaintes en 2020 et 2021 est largement inférieur, avec respectivement un score de 1,5 et 1,4 par 10 000 paiements à domicile des pensions.

3.11. Responsabilité sociale de l'entreprise

Conformément au sixième contrat de gestion, bpost doit définir et mettre en œuvre des plans d'action visant à :

- améliorer son efficacité énergétique et maintenir ses émissions de CO₂ à maximum 74 946 TeqCO₂ ;
- améliorer l'accompagnement de son personnel en cas de réorientation professionnelle ;
- renforcer la diversité et l'intégration sur le lieu de travail et prévenir les discriminations en mettant tout en œuvre afin d'obtenir et de conserver le label « Égalité Diversité ».

Fin 2017, bpost avait diminué de 37 % ses émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2007. En 2019, les émissions de CO₂ de bpost étaient de 74 771 TeqCO₂. Le cycle de 10 ans 2007-2017 étant passé, bpost ne communique cependant plus sur l'évolution de ses émissions de CO₂.

En tant que détenteur du label « Diversité » d'Actiris, bpost a défini un plan de diversité global pour les années 2021 à 2023. En 2021, différentes actions ont été entreprises afin de soutenir la diversité et l'inclusion de l'entreprise. Plus concrètement, bpost a lancé sa politique de diversité au niveau du groupe en 2021 et la direction a pris des engagements à cet égard. En 2021, une campagne sur le thème de la diversité destinée aux membres de la direction a également été organisée afin de les sensibiliser au nouveau cadre de la diversité et de renforcer leurs compétences en matière de leadership inclusif. Une formation en ligne a également été proposée aux managers. Des groupes de travail dans lesquels les ambassadeurs de la diversité de l'entreprise siégeaient ont analysé ensemble les problèmes et les actions possibles à entreprendre. Par le biais de ces groupes, bpost souhaite impliquer ses collaborateurs dans un environnement de travail toujours plus diversifié et développer une culture d'entreprise inclusive dans laquelle chacun se sent reconnu et soutenu.

Enfin, bpost est tenue de consacrer chaque année 2 % des salaires et traitements à une formation de qualité pour son personnel ; la priorité étant donnée à la formation du personnel en contact avec les clients. Selon les informations fournies par bpost, 2,69 % et 2,84 % de la masse salariale de bpost ont été consacrés à la formation de son personnel respectivement en 2020 et en 2021.

4. Conclusion

Pour une sélection d'obligations contenues dans le sixième contrat de gestion, sélection basée sur les études consommateurs de l'IBPT et les discussions avec le Service de médiation pour le secteur postal, l'IBPT a interrogé bpost sur les systèmes de mesure de ces obligations. À cet égard, l'IBPT constate, sur la base des informations fournies par bpost, que les systèmes de mesure appliqués par bpost sont conçus de manière adéquate et objective pour vérifier les exigences et les objectifs du sixième contrat de gestion.

L'IBPT a ensuite analysé les résultats de bpost pour 2020 et 2021. Sur la base des informations fournies par bpost, l'IBPT conclut que bpost a satisfait aux exigences du sixième contrat de gestion pour les deux années.

À partir de 2023, l'IBPT publiera d'une part un rapport annuel des résultats de bpost et vérifiera d'autre part par le biais d'audits ciblés si les systèmes de mesure de bpost sont conçus de manière adéquate et objective. Les résultats de ces audits ciblés seront publiés séparément.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil