



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 11 décembre 2025
concernant
le rapportage des systèmes de mesure de bpost pour
l'année 2024 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 des bureaux de poste.....	5
3.3.	Accessibilité générale	6
3.4.	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	7
3.5.	Temps d'attente dans les bureaux de poste	8
3.6.	Compétences de communication, professionnalisme et fiabilité des bureaux de poste.....	9
3.7.	Fourniture d'informations	9
3.8.	Paiement à domicile des pensions et versements en espèces	9
3.9.	Services d'intérêt économique général ad hoc.....	10
3.10.	Relations avec les autres opérateurs postaux.....	11
4.	Conclusion	12

1. Introduction

Dans le cadre du 7^e contrat de gestion entre bpost et l'État belge¹, bpost fournit un certain nombre de services (postaux) 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^e contrat de gestion, tout comme l'obligation d'effectuer un certain nombre de mesures de la qualité imposée à bpost.

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler notamment le respect de ces obligations. Dans ce cadre, bpost est tenue d'effectuer des mesures de la qualité de ses services. 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 (« systèmes de mesure de bpost »).

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, principalement 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 ce 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 »². Les obligations imposées dans ce contrat de gestion distinct ne sont pas évaluées dans la présente communication³.

Dans ce qui suit, les résultats des systèmes de mesure de bpost pour l'année calendrier 2024 sont passés en revue.

¹ 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.

² Le deuxième contrat de gestion désignant bpost en tant que prestataire du service universel est applicable du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2028.

³ 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

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 conclu entre l'opérateur et l'État belge.

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^e contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2022-2026.

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, l'IBPT a établi, par le biais de la présente communication, un rapport transparent sur l'exécution des obligations du 7^e contrat de gestion par bpost en 2024.

3. Analyse des systèmes de mesure de bpost

3.1. Distributeurs de billets

En vertu de l'article 11 du 7^e contrat de gestion, bpost doit maintenir au minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et assurer la présence de cet équipement 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 sur des plages horaires étendues en dehors des heures d'ouverture des bureaux de poste, sept jours par semaine. Minimum 80 % des distributeurs de billets installés par bpost doivent être accessibles sept jours sur sept, entre 6h00 et 22h00.

Conformément aux informations fournies par bpost, l'on dénombrait 527 distributeurs de billets fin 2024, dont 85,39 % étaient accessibles sept jours par semaine entre 6h00 et 22h00⁴.

Le taux d'accessibilité en 2024 satisfaisait donc au minimum de 80 %.

Référence	Obligation	Résultat 2024 (info bpost)
Article 11	<u>Nombre de distributeurs de billets</u> Minimum 350 distributeurs de billets (prioritairement pour les communes sans offre).	Au 31/12/2024 : 527 distributeurs de billets.
Article 11	<u>Accessibilité des distributeurs de billets</u> 80 % de distributeurs accessibles sept jours par semaine, entre 6h00 et 22h00.	Au 31/12/2024 : 85,39 % de distributeurs accessibles.

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

Selon l'article 12 du 7^e 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 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.

bpost s'engage dans le 7^e 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 et ses haltes postales.

En 2024, bpost a respecté l'obligation susmentionnée concernant l'utilisation exclusive de personnel de bpost. Les bureaux de poste employaient exclusivement du personnel de bpost.

⁴ Dans la pratique, jusqu'à 23h selon les informations fournies par bpost.

En ce qui concerne les heures d'ouverture, bpost a respecté ses obligations en matière d'ouverture des bureaux de poste en dehors des heures normales de bureau.

Référence	Obligation	Résultat 2024 (info bpost)
Article 12	<p><u>Heures d'ouverture des bureaux de poste</u></p> <p>Les bureaux de poste seront 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 31/12/2024 :</p> <p>656 bureaux de poste dont</p> <ul style="list-style-type: none"> - 637 ouverts également après 17h00. - 543 ouverts également le samedi. <p>bpost a uniquement employé du personnel de bpost dans ses bureaux de poste.</p>

3.3. Accessibilité générale

Selon l'article 13 du 7^e 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)⁵. 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.

Fin 2024, 96,08 % des points de service postal offrant l'assortiment de base étaient accessibles dans les 5 km (par la route), tandis que 99,82 % des points de service postal offrant l'assortiment de base étaient accessibles dans les 10 km (par la route). Fin 2024, il y avait en outre 1 328 points de service postal, dont 656 bureaux de poste et 672 points poste.

Ainsi, ces exigences du 7^e contrat de gestion ont été respectées en 2024.

Référence	Obligation	Résultat 2024 (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)⁶.</p>	<p>Au 31/12/2024 :</p> <p>Au moins un point de service postal par commune.</p>

⁵ Les points de service postal peuvent consister en des bureaux de poste (exploités par du personnel du prestataire de services postaux) ou des points poste (endroits où un service postal est fourni au nom et pour le compte d'un prestataire de services postaux et exploités par un tiers).

⁶ Nombre de communes au 1^{er} janvier 2016, conformément à l'article 10.4 du 7^e contrat de gestion.

Article 10	<u>Densité du réseau de détail</u> <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). 	Au 31/12/2024 : <ul style="list-style-type: none"> - 1 328 points de service postal : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 656 bureaux de poste, dont 1 par commune ▪ 672 points poste. - 527 distributeurs de billets
Article 13	<u>Accessibilité par la route</u> <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). 	Au 31/12/2024 : 96,08 % de la population a accès dans les 5 km (par la route). 99,82 % de la population a accès dans les 10 km (par la route).

3.4. Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

Selon l'article 14 du 7^e contrat de gestion, bpost doit mettre tout en œuvre pour que les personnes à mobilité réduite aient accès aux bureaux de poste. En particulier, bpost doit élaborer une nouvelle approche pour l'accessibilité des bureaux de poste impliquant d'importants travaux afin de rendre les bureaux de poste plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. En outre, bpost a fixé, après concertation avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, les normes d'accessibilité qui seront appliquées lors de travaux importants dans les bureaux de poste.

Pour les bureaux de poste qui restent difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite, bpost doit prévoir des procédures ad hoc pour pouvoir servir ces personnes de la meilleure manière possible.

En ce qui concerne l'accessibilité des points poste, bpost est tenue, lors de la sélection de nouveaux partenaires pour l'exploitation d'un point poste, d'intégrer l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite comme un point de sélection important.

Selon les informations fournies par bpost, avec un résultat de 92,68 % fin 2024, le taux d'accessibilité se dirigeait vers le seuil de 93 % qui doit être respecté d'ici fin 2026, conformément à l'article 14.1 du 7^e contrat de gestion.

Référence	Obligation	Résultat 2024 (info bpost)
Article 14	<p><u>Accessibilité des bureaux de poste pour les personnes à mobilité réduite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - D'ici fin 2026, accessibilité des bureaux de poste d'au moins 93 %. - Prévoir une procédure ad hoc pour les bureaux difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite. <p><u>Accessibilité des points poste pour les personnes à mobilité réduite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><u>Disability Coordinator</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - bpost doit désigner un « Disability Coordinator » pour coordonner l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. 	<p>Au 31/12/2024 :</p> <p>92,68 % 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>

3.5. Temps d'attente dans les bureaux de poste

Selon l'article 19 du 7^e 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 2024, le temps d'attente était conforme aux exigences, avec 84,9 % des clients ayant dû attendre au maximum 5 minutes aux guichets. Il s'agit d'une légère diminution par rapport à 2023.

Référence	Obligation	Résultat 2024 (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 2024 :</p> <p>Temps d'attente inférieur à 5 minutes pour 84,9 % de la clientèle.</p>

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

Encore selon l'article 19 du 7^e 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) de son personnel. Au moins 80 % des interactions avec la clientèle doivent se dérouler selon le principe Goolda⁷/Brasma⁸.

En 2024, le principe Goolda/Brasma a été appliqué dans 93,7 % des interactions.

Référence	Obligation	Résultat 2024 (info bpost)
Article 19	<u>Qualité dans les bureaux de poste</u> Critères Goolda/Brasma appliqués dans 80 % à 90 % des interactions avec la clientèle.	En 2024 : Critères Goolda/Brasma appliqués dans 93,7 % des interactions ⁹ .

3.7. Fourniture d'informations

Selon l'article 14.3 du 7^e contrat de gestion, bpost est tenue fournir des informations concernant ses missions de service public. À cet effet, bpost applique une approche multicanal permettant aux clients de retrouver les informations actualisées.

En 2024, 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

L'article 29 du 7^e contrat de gestion prévoit 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 à domicile des pensions.

Selon les informations fournies par bpost, le nombre de plaintes en 2024 était de 2,3 par 10 000 paiements à domicile des pensions.

Outre le paiement des pensions, bpost doit également accepter, sur la base du 7^e contrat de gestion, les versements sur les comptes courants postaux ou sur les comptes d'autres institutions financières belges.

bpost indique que 97,7 % des versements en espèces ont été effectués à temps.

⁷ Groeten-Oogcontact-Oplossing aanbieden-Lach-Danken-Afscheid nemen.

⁸ Bonjour-Regard-Attention-Sourire-Merci-Au revoir.

⁹ Contrôle effectué par bpost.

Référence	Obligation	Résultat 2024 (info bpost)
Article 33	<u>Paiement des pensions de retraite</u> bpost s'engage à limiter le nombre de plaintes concernant le paiement des pensions à maximum 50 par 10 000 paiements.	En 2024 : 2,3 plaintes par 10 000 paiements ont été reçues.
Article 26	<u>Versements en espèces</u> 95 % des versements doivent être exécutés à temps.	En 2024 : 97,7 % des versements ont été exécutés à temps.

3.9. Services d'intérêt économique général ad hoc

Le 7^e 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 2024, bpost a offert cette possibilité, mais aucune institution n'a eu recours à cette possibilité.
- 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.

Ce service a été évalué par bpost, conformément au 7^e contrat de gestion. En 2024, bpost a reçu plus de 200 demandes.
- 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 et avoir évalué les résultats. Selon bpost, ces résultats étaient positifs. En outre, bpost indique être en train de développer une offre commerciale à cet égard, visant les institutions publiques qui souhaiteraient l'utiliser.
- 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 2024.
- Un tarif spécifique pour les envois de correspondance expédiés par la vie associative : en 2024, bpost a proposé ce tarif spécial (concernant les timbres) à la vie associative.
- La franchise de port : bpost a offert ce service en 2024.

- Le traitement financier et administratif des amendes : bpost a continué d'exécuter cette obligation en 2024.
- La vente et/ou promotion de titres de transports publics à la demande des entreprises de transport : bpost n'a pas reçu de telle demande en 2024.

3.10. Relations avec les autres opérateurs postaux

Conformément à l'article 20 du 7^e 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.

Toutefois, bpost a indiqué ne pas avoir reçu de telles demandes de la part d'autres opérateurs postaux en 2024.

4. Conclusion

bpost fournit chaque année à l'IBPT les résultats concernant les systèmes de mesure des obligations du 7^e contrat de gestion. L'IBPT prend acte des résultats pour l'année 2024.

Sur la base des informations fournies par bpost et vu ce qui précède, l'IBPT conclut que bpost a satisfait aux obligations du 7^e contrat de gestion en 2024.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil