

Annexe à l'arrêté royal
portant approbation du deuxième contrat de gestion
entre l'Etat et LA POSTE

TABLE DES MATIERES

Préambule

- Art. 1. Objet du contrat
- Art. 2. Tâches de service public
- Art. 3. Principes de tarification
- Art. 4. Relations avec les clients
- Art. 5. Affectation des bénéfices
- Art. 6. Plan d'entreprise
- Art. 7. Couverture des charges découlant des missions de service public
- Art. 8. Sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion
- Art. 9. Durée du contrat
- Art. 10. Dispositions diverses

Préambule

Les lignes de force qui sont à la base de ce nouveau contrat de gestion peuvent être résumées comme suit :

Le nouveau contrat de gestion répond à la nécessité d'une redéfinition globale des relations financières établies entre l'Etat et LA POSTE. La continuité de l'organisation et des investissements de LA POSTE doit être garantie. LA POSTE doit pouvoir se positionner dans le contexte européen en évolution.

Afin de réaliser la transparence dans les relations entre l'Etat et LA POSTE, la dotation et la rémunération à LA POSTE sont supprimées. Un système de paiement de factures par l'Etat, basé sur les frais réels occasionnés par l'exercice des tâches de service public confiées à LA POSTE, est mis en place. Les coûts réels sont pris en compte sur base de critères de gestion efficaces ainsi que de qualité et de performance. Conformément à sa mission générale, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (I.B.P.T.) assiste le Ministre dans l'évaluation de ces coûts.

Les tâches à remplir par LA POSTE comprennent les tâches de service public réservé, les tâches d'intérêt général assumées contractuellement, les prestations effectuées pour compte de l'Etat ainsi que les tâches de service public universel. Ces dernières ne sont pas à entendre comme imposant des normes à d'autres entreprises.

Le meilleur rapport possible entre le service fourni et le coût supporté par l'Etat et l'utilisateur doit être établi. La limitation des tarifs est à mettre en relation avec les tarifs comparables des pays voisins (Allemagne, France, Pays-Bas).

L'Etat veille à ce que LA POSTE fournisse un service public de qualité, notamment en ce qui concerne la densité du réseau et les performances en matière de distribution. Une adaptation des tâches de service public à l'évolution des besoins de société et du contexte européen s'impose. Le dynamisme de LA POSTE à l'égard des nouvelles technologies est encouragé.

Le rôle social du facteur envers les isolés et les démunis sera favorisé. La réponse adéquate aux besoins des usagers constitue une priorité fondamentale, dans le plein respect des missions légalement dévolues au service de médiation.

La priorité à l'emploi se traduit notamment par la requalification du personnel.

CONTRAT DE GESTION

Vu la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que complété par l'article 1 de l'arrêté royal du 10 novembre 1996 portant modification de la loi du 6 juillet 1971 portant création de LA POSTE et de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, appelée ci-après "la loi";

Vu l'avis de la Commission paritaire de LA POSTE, donné le 19 décembre 1996;

Vu l'avis du Comité consultatif pour les services postaux, donné le 28 novembre 1996;

Vu l'approbation du Conseil d'administration de LA POSTE, donné le 18 décembre 1996;

Bijlage bij het koninklijk besluit
houdende goedkeuring van het tweede beheerscontract
tussen de Staat en DE POST

INHOUDSTAFEL

Inleiding

- Art. 1. Voorwerp van het contract
- Art. 2. Taken van openbare dienst
- Art. 3. Grondregelen inzake tarifiering
- Art. 4. Betrekkingen met de klanten
- Art. 5. Bestemming van de winst
- Art. 6. Ondernemingsplan
- Art. 7. Dekking van de lasten voortvloeiend uit de opdrachten van openbare dienst
- Art. 8. Sancties bij niet-naleving van het beheerscontract
- Art. 9. Duur van het contract
- Art. 10. Diverse bepalingen

Inleiding

De krachtlijnen die de basis vormen van dit nieuwe beheerscontract kunnen als volgt samengevat worden :

Het nieuwe beheerscontract beantwoordt aan de noodzaak tot globale herdefiniëring van de financiële verhoudingen tussen de Staat en DE POST. De continuïteit van de organisatie en van de investeringen van DE POST moet gewaarborgd zijn. DE POST moet zich kunnen instellen in een Europese context die volop evolueert.

Teneinde de transparantie in de verhoudingen tussen de Staat en DE POST te kunnen verwezenlijken, worden de dotatie en de vergoeding aan DE POST afgeschaft. Een stelsel van betaling door de Staat van facturen, op grond van de werkelijke kosten die voortvloeien uit de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst aan DE POST toevertrouwd, wordt opgericht. De werkelijke kosten worden in rekening gebracht op grond van doeltreffende beheerscriteria evenals van kwaliteits- en prestatiecriteria. Overeenkomstig zijn algemene opdracht, helpt het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) de Minister bij de evaluatie van deze kosten.

De taken die DE POST moet uitvoeren omvatten de taken van gereserveerde openbare dienst, de contractueel verzekerde taken van algemeen belang, de prestaties voor rekening van de Staat evenals de taken van universele openbare dienst. Deze laatste zijn niet te begrijpen als normen die aan andere bedrijven worden opgelegd.

De best mogelijke verhouding tussen de geleverde dienst en de door de Staat en de gebruiker gedragen kostprijs moet worden bepaald. De beperking van de tarieven dient in verband te worden gebracht met de vergelijkbare tarieven van de buurlanden (Frankrijk, Duitsland, Nederland).

De Staat waakt erover dat DE POST een openbare dienst verstrekt van goede kwaliteit, meer bepaald wat de dichtheid van het net en de prestaties inzake bedeling betreft. Een aanpassing van de taken van openbare dienst aan de evolutie van de noden van de maatschappij en van de Europese context dringt zich op. Het dynamisme van DE POST ten opzichte van de nieuwe technologieën wordt aangemoedigd.

De sociale rol van de postbode tegenover de alleenstaanden en de minst bedeelden zal benadrukt worden. Het gepaste antwoord aan de noden van de gebruikers is een fundamentele prioriteit, waarbij de opdrachten die wejtelijk aan de ombudsdienst zijn toegekend volledig geëerbiedigd worden.

De voorrang aan de tewerkstelling vertaalt zich meer bepaald door de herkwalificering van het personeel.

BEHEERSCONTRACT

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals die werd aangevuld door artikel 1 van het koninklijk besluit van 10 november 1996 tot wijziging van de wet van 6 juli 1971 houdende oprichting van DE POST en de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, hierna "de wet" genoemd;

Gelet op het advies van het Paritair Comité van DE POST, verstrekt op 19 december 1996;

Gelet op het advies van het Raadgevend Comité voor de postdiensten, verstrekt op 28 november 1996;

Gelet op de goedkeuring van de Raad van Bestuur van DE POST, gegeven op 18 december 1996;

Il est convenu ce qui suit :
entre

— LA POSTE, entreprise publique autonome visée à l'article 2 de la loi, représentée par son Comité de direction conformément aux dispositions de l'article 4, § 2, de la loi;

et

— L'Etat belge, représenté par le Ministre dont relève LA POSTE, conformément aux dispositions de l'article 4, § 1^{er}, de la loi.

Objet du contrat.

Article 1^{er}. Le présent contrat remplace à partir du 1^{er} janvier 1997 celui approuvé par l'arrêté royal du 14 septembre 1992. Il porte sur les règles et les conditions d'exercice des tâches que LA POSTE assume en vue de l'exécution de ses missions de service public ainsi que sur l'intervention financière de l'Etat destinée à couvrir les tâches de service public sur base des coûts réels.

Tâches à remplir par LA POSTE.

Art. 2. Les parties définissent les tâches à remplir par LA POSTE comme suit :

1. tâches de service public à exécuter obligatoirement par LA POSTE, appelées dans le cadre du présent contrat tâches de service public universel;

2. tâches de service public confiées exclusivement à LA POSTE, appelées dans le cadre du présent contrat tâches de service public réservé;

3. tâches d'intérêt général assumées contractuellement et prestations effectuées pour le compte de l'Etat.

LA POSTE est désignée comme l'opérateur postal des tâches de service public définies dans le présent article.

§ 1^{er}. Les tâches de service public universel

1^o Assurer les services postaux (article 141, D, de la loi) définis à l'article 131, 5^o de la loi, en ce compris la tenue des comptes à vue du Postchèque (loi du 2 mai 1956 sur le chèque postal, et article 3 de la loi du 26 décembre 1956) et le service des effets de commerce et des quittances (article 3 de la loi du 26 décembre 1956).

2^o Exécution du service des colis postaux internationaux (article 2 de l'arrangement de l'Union Postale Universelle sur les colis). Cette désignation ne contrevient pas aux dispositions de l'article 51 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal, modifié par l'article 2, §§ 1^{er} et 3, de l'arrêté royal du 19 décembre 1975. L'Etat veillera à rendre le deuxième contrat de gestion de la S.N.C.B. conforme au présent alinéa.

3^o Les versements et paiements pour compte d'autres institutions financières (loi du 26 décembre 1956, article 3, rubrique f).

4^o La distribution (y compris le samedi pour les quotidiens) des quotidiens et écrits périodiques, y compris les écrits périodiques édités sans but lucratif, à toutes les habitations du Royaume à un prix qui peut être inférieur au prix de revient.

Il s'agit donc d'effectuer, conformément aux dispositions de l'article 3, point e), de la loi du 26 décembre 1956 sur le Service des Postes, le service des abonnements et d'assurer la distribution des quotidiens et autres écrits périodiques reconnus par l'I.B.P.T. Les modalités de distribution des quotidiens et notamment le contrôle de celle-ci, ainsi que les dispositions tarifaires qui en résultent, font l'objet d'une convention particulière conclue entre l'Etat, les éditeurs de quotidiens et LA POSTE;

5^o La Poste garantit, sur présentation d'une carte d'identité et à condition d'avoir atteint l'âge de 12 ans, l'ouverture d'un compte courant postal sans facilité de caisse, avec une carte de débit (sans carte de garantie), et avec accès aux services des virements, domiciliations, ordres permanents et les distributeurs de billets de banques du réseau postal. La gestion de ce compte peut être gratuite.

§ 2. Les tâches de service public réservé.

Sur base des dispositions du Titre IV, Chapitre V, Section II de la loi, les tâches de service public, exercées sous la forme d'obligations ou de droits exclusifs, sont :

1^o Pour la poste aux lettres

a) Recueillir, transporter et distribuer dans toute l'étendue du Royaume, les correspondances couvertes par le monopole postal et précisées à l'article 141, A, de la loi.

Wordt overeengekomen wat volgt :
tussen

— DE POST, autonoom overheidsbedrijf bedoeld bij artikel 2 van de wet, vertegenwoordigd door haar Directiecomité overeenkomstig de bepalingen van artikel 4, § 2, van de wet;

en

— De Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Minister onder wie DE POST ressorteert, overeenkomstig de bepalingen van artikel 4, § 1, van de wet.

Voorwerp van het contract

Artikel 1. Dit contract vervangt, van 1 januari 1997 af, het contract dat werd goedgekeurd bij koninklijk besluit van 14 september 1992. Het heeft betrekking op de regelen en uitvoeringsvoorwaarden waaronder DE POST de taken verzekert met het oog op de uitvoering van haar opdrachten van openbare dienst, evenals op de financiële tussenkomst van de Staat tot dekking van de taken van openbare dienst op basis van de reële kosten.

Door DE POST te vervullen taken.

Art. 2. De partijen bepalen de taken die DE POST moet verzekeren als volgt :

1. taken van openbare dienst die door DE POST verplicht moeten worden vervuld en die in het kader van dit contract *taken van universele openbare dienst* worden genoemd;

2. taken van openbare dienst die uitsluitend aan DE POST worden toevertrouwd en die in het kader van dit contract *taken van gereserveerde openbare dienst* worden genoemd;

3. taken van algemeen belang die contractueel worden vervuld en prestaties verricht voor rekening van de Staat.

DE POST wordt aangewezen als de postoperator voor de taken van openbare dienst bepaald in dit artikel.

§ 1. *Taken van universele openbare dienst*

1^o De postdiensten verzekeren (artikel 141, D, van de wet) die bepaald zijn in artikel 131, 5^o, van de wet, met inbegrip van het houden van de zichtrekeningen van de Postcheque (wet van 2 mei 1956 op de Postcheque en artikel 3 van de wet van 26 december 1956) en van de dienst der handelseffecten en der kwijtschriften (artikel 3 van de wet van 26 december 1956).

2^o Uitvoeren van de dienst van de internationale postcolli (artikel 2 van de overeenkomst van de Wereldpostvereniging betreffende de postcolli). Deze aanwijzing overtreedt de bepalingen niet van artikel 51 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst, gewijzigd bij artikel 2, §§ 1 en 3, van het koninklijk besluit van 19 december 1975. De Staat zal ervoor zorgen dat het tweede, met de N.M.B.S. afgesloten beheerscontract, conform aan dit lid zal zijn.

3^o Stortingen en betalingen voor rekening van andere financiële instellingen (wet van 26 december 1956, artikel 3, rubriek f).

4^o De uitreiking (met inbegrip van de zaterdaguitreiking voor de dagbladen) van dagbladen en tijdschriften, met inbegrip van de tijdschriften die zonder winstoogmerk worden uitgegeven, in alle woningen van het Rijk, tegen een prijs die lager kan liggen dan de kostprijs.

Het betreft de uitvoering, overeenkomstig de bepalingen van artikel 3, punt e) van de wet van 26 december 1956 op de Postdienst, van de dienst van de abonnements en de uitreiking van de dagbladen en andere door het I.B.P.T. erkende tijdschriften. De modaliteiten inzake uitreiking van dagbladen en met name de controle daarop, evenals de tariefbepalingen die eruit voortvloeien, maken het voorwerp uit van een bijzondere overeenkomst gesloten tussen de Staat, de dagbladuitgevers en DE POST;

5^o De Post waarborgt, op voorlegging van een identiteitskaart en op voorwaarde dat men twaalf jaar oud is, de opening van een postrekening zonder kasfaciliteiten, met een debetkaart (zonder waarborgkaart) en met toegang tot de diensten van de overschrijvingen, domiciliëringen, doorlopende opdrachten en de bankbiljettenverdelers van het postaal netwerk. Het beheer van deze rekening kan gratis zijn.

§ 2. *Taken van gereserveerde openbare dienst.*

Op grond van de bepalingen van Titel IV, Hoofdstuk V, Afdeling II van de wet, zijn de taken van openbare dienst die als verplichting of als alleenrecht worden uitgeoefend, de volgende :

1^o *Voor de brievenpost*

a) Inzamelen, vervoeren en uitreiken, over heel de uitgestrektheid van het Rijk, van de zendingen die onder het postmonopolie vallen en opgesomd zijn in artikel 141, A, van de wet.

b) Pour ces correspondances, assurer les obligations prévues à l'article 142 de la loi.

c) Aux conditions de l'arrêté royal, prévu à l'article 143, § 3, de la loi, assurer la distribution :

— à un tarif imposé: des imprimés électoraux adressés ou non (art. 41 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant exécution du service postal);

— sous le régime de la franchise de port : des envois de la poste aux lettres (art. 59 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant exécution du service postal; art. 57 de la loi organique du 18 juillet 1991 sur le contrôle des services de police et de renseignements; art. 18 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux).

Une convention conclue entre l'Etat et LA POSTE au sujet de la franchise de port définira notamment les modalités d'exécution, de contrôle et de facturation.

De même, LA POSTE prendra contact avec les Communautés et/ou les Régions afin d'envisager l'octroi de la franchise postale pour du courrier transmis par les CPAS.

2° Pour la poste financière

Assurer des services obligatoires exclusifs (article 141, B, de la loi) imposés par ou en vertu d'une loi, notamment :

a) L'émission et le paiement de mandats-poste (loi du 26 décembre 1956, article 3);

b) Le paiement à domicile des pensions de vieillesse et de survie (arrêté ministériel du 12 janvier 1970, article 148, § 3);

c) Le paiement des jetons de présence lors des élections;

d) L'impression et la vente de timbres de licence pour le compte de la Commission administrative mixte belgo-luxembourgeoise (arrêté royal du 12 janvier 1970, article 168);

e) La comptabilisation des fonds et titres des amendes routières (loi du 29 février 1984 et arrêté royal du 10 juin 1985);

f) La distribution et le paiement des titres de l'Office national des vacances annuelles (arrêté royal du 12 janvier 1970, article 169);

g) L'impression, la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche (arrêté royal du 12 janvier 1970, article 164);

3° Assurer l'émission et le débit de timbres-poste et de valeurs postales

(article 141, C, de la loi et art. 5 de la convention postale universelle).

§ 3. Tâches d'intérêt général assumées contractuellement et prestations effectuées pour le compte de l'Etat.

a) 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 utilisateurs.

Il s'agit notamment d'assurer :

1. L'impression et la livraison de courrier électronique.
2. Le service de certification des messages.
3. Le rôle social du facteur envers les isolés et les démunis.

4. L'information adéquate du public à la demande de l'autorité compétente, via le Ministre dont relève LA POSTE.

b) Les tâches de service public sous forme de prestations effectuées pour l'Etat, ses comptables et la Trésorerie comprennent notamment, à la demande de l'autorité compétente, via le Ministre dont relève LA POSTE pour ce qui concerne les points 4 et 5 :

1. Les prestations effectuées pour les comptables de l'Etat 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.

3. La coopération de LA POSTE dans le domaine de la distribution des paquets de bulletins de vote dans les conditions à convenir entre l'Etat et LA POSTE.

4. La coopération de LA POSTE dans l'impression et la distribution de formulaires administratifs, d'offres d'emploi.

5. La mise à la disposition de moyens de LA POSTE pour l'organisation des examens d'accès à la fonction publique.

c) L'Etat et LA POSTE peuvent conclure des conventions qui peuvent aussi être des conventions d'approfondissement ou d'actualisation à l'égard des matières visées aux points a) et b) du présent paragraphe.

Il est entendu que chacune de ces tâches, à l'exception du a), 3° et du b), 1° à 3°, ne sera assurée comme service public qu'après conclusion de la convention correspondante.

b) Voor deze zendingen, de in artikel 142 van de wet voorgeschreven verplichtingen nakomen.

c) Tegen de voorwaarden van het in artikel 143, § 3, van de wet voorziene koninklijk besluit, de uitreiking verzekeren :

— tegen opgelegd tarief : al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken (art. 41 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de Postdienst);

— onder het stelsel van de portvrijdom : zendingen van de brievenpost (art. 59 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de Postdienst; art. 57 van de wet van 18 juli 1991 tot regeling van het toezicht op politie- en inlichtingendiensten; art. 18 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen).

In een overeenkomst betreffende de portvrijdom, gesloten tussen de Staat en DE POST, zullen de uitvoerings-, controle- en factureringmodaliteiten worden bepaald.

Daarenboven, zal DE POST contact opnemen met de Gemeenschappen en/of de Gewesten teneinde het toekennen van de portvrijdom voor briefwisseling afkomstig van de OCMW's te overwegen.

2° Voor de financiële post

Verplichte exclusieve diensten (artikel 141, B, van de wet) uitvoeren, die door of krachtens een wet worden opgelegd, namelijk :

a) De uitgifte en de betaling van postwissels (wet van 26 december 1956, artikel 3);

b) De betaling aan huis van ouderdoms- en overlevingspensioenen (ministerieel besluit van 12 januari 1970, artikel 148, § 3);

c) De uitbetaling van de presentiegelden bij de verkiezingen;

d) Het drukken en verkopen van vergunningszegels voor rekening van de Gemengde Administratieve Belgisch-Luxemburgse Commissie (koninklijk besluit van 12 januari 1970, artikel 168);

e) Het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes (wet van 29 februari 1984 en koninklijk besluit van 10 juni 1985);

f) De uitreiking en de uitbetaling van de titels van de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (koninklijk besluit van 12 januari 1970, artikel 169);

g) Het drukken, de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van de visverloven (koninklijk besluit van 12 januari 1970, artikel 164).

3° Instaan voor de uitgifte en de verkoop van postzegels en postwaarden

(artikel 141, C, van de wet en art. 5 van het Wereldpostverdrag).

§ 3. Taken van algemeen belang die contractueel worden verouwd en prestaties verricht voor rekening van de Staat.

a) Naarmate van de evolutie van de technische, economische en sociale omgeving, zal DE POST ervoor zorgen om diensten te ontwikkelen die aan de behoeften van de gebruikers beantwoorden.

Er dient meer bepaald ingestaan voor :

1. Het afdrukken en leveren van elektronische post.
2. De dienst voor het certificeren van berichten.
3. De sociale rol van de postbode ten aanzien van de alleenstaanden en de minst bedeelden.

4. De gepaste informatie van het publiek, op aanvraag van de bevoegde overheid, via de Minister onder wie DE POST ressorteert.

b) De taken van openbare dienst onder de vorm van prestaties die verricht worden voor de Staat, zijn rekenplichtigen en de Thesaurie, omvatten met name, op verzoek van de bevoegde overheid, via de Minister die bevoegd is voor DE POST voor wat punt 4 en 5 betreft :

1. De prestaties die uitgevoerd worden voor de Staatsrekenplichtigen en het opstellen van de dagtoestand inzake thesaurie.

2. De verkoop van fiscale zegels en boetzegels, die DE POST wordt opgelegd door artikel 163 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de Postdienst.

3. De medewerking van DE POST op het vlak van de uitreiking van pakken stembrieven, binnen de voorwaarden die zijn overeen te komen tussen de Staat en DE POST.

4. De samenwerking van DE POST voor het drukken en het uitreiken van administratieve formulieren, van werkaanbiedingen.

5. Het ter beschikking stellen van middelen van DE POST voor de organisatie van toegangsexamens voor het openbaar ambt.

c) De Staat en DE POST kunnen overeenkomsten sluiten die eveneens uitdiepings- of actualiseringsconventies zijn in verband met de aangelegenheden bedoeld in de punten a) en b) van deze paragraaf.

Welteverstaan zullen elk van deze taken, uitgezonderd a), 3° en b), 1° tot 3°, als openbare dienst alleen gewaarborgd worden na afsluiting van de overeenkomstige conventie.

*Principes de tarification***Art. 3. § 1^{er}. Prix abordables.**

Les prix des lettres et imprimés normalisés doivent être abordables et permettre de fournir des services accessibles à l'ensemble des citoyens.

En tout état de cause, ces prix doivent rester comparables aux prix correspondants dans les pays voisins.

§ 2. Prix fondés sur les coûts.

Les prix doivent être fondés sur les coûts réels. Ces coûts sont déterminés en fonction des règles comptables applicables aux entreprises commerciales et dont les principes comptables sont conformes à ceux acceptés par l'institut des réviseurs d'entreprises, afin de permettre la transparence comptable définie ci-après.

Des comptes séparés doivent être établis dans la comptabilité interne pour les tâches de service public réservées et non réservées. Les comptes relatifs aux services non réservés doivent établir une distinction entre les services qui font partie du service universel et ceux qui n'en font pas partie. Pour les tâches de service public confiées exclusivement à LA POSTE, des comptes séparés seront établis pour chacun des services compris dans le secteur réservé.

L'Etat soumet toutefois LA POSTE aux obligations suivantes :

1° *Tarif identique* dans toute l'étendue du Royaume pour les envois de la poste aux lettres en service intérieur, visés à l'article 141 A de la loi. Une différenciation des prix n'est pas permise en fonction de la distance entre le lieu de relevage et de distribution.

2° *Respect des tarifs fixés par des instances supranationales ou par des 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 céogrammes 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.

3° *Respect des tarifs réduits et gratuits imposés par l'Etat.*

Il s'agit de tous les tarifs qui, pour des motifs d'intérêt général, sont maintenus en dessous du prix de revient sur décision de l'Etat.

Il s'agit notamment de :

- la distribution des imprimés électoraux adressés ou non;
- la franchise de port;
- la distribution des quotidiens et écrits périodiques reconnus comme tels par l'I.B.P.T., et maintenus à un montant inférieur au prix de revient, en exécution de l'article 2, § 1^{er}, 4^o, du Contrat de gestion.

LA POSTE facture périodiquement à l'Etat, sur base des coûts réels, les prestations fournies à un prix inférieur au prix de revient.

4° *Respect des priorités gouvernementales données à l'emploi.*

LA POSTE s'efforce de remplir ses différentes missions de service public en fonction d'une adaptation de ces dernières à l'évolution des besoins de société et du droit européen et en fonction du meilleur rapport entre le service fourni et le coût supporté tant par l'Etat que par le client. A cet égard, les coûts réels sont pris en compte sur base de critères de gestion efficace ainsi que de qualité et performance du service public.

Dans l'optique de cette gestion efficace, LA POSTE détermine la description des fonctions nécessaires et le nombre de personnes nécessaires pour chacune de ces fonctions. Elle évalue dans quelle mesure les compétences requises sont disponibles au sein de LA POSTE, moyennant, le cas échéant, des programmes de formation complémentaires.

LA POSTE investira tout spécialement dans la requalification de son personnel, en particulier les guichetiers, les agents des postes distributeurs et les dirigeants des bureaux de poste.

L'effort de requalification portera sur la connaissance approfondie de tous les services et produits offerts et l'accent sera mis sur les relations avec la clientèle (disponibilité, amabilité, compétence).

LA POSTE s'engage à consacrer à la formation 2 % des traitements et salaires.

*Grondregelen inzake tarifiering***Art. 3. § 1. Betaalbare prijzen.**

De prijzen van de genormaliseerde brieven en drukwerken moeten betaalbaar zijn en het mogelijk maken diensten te verlenen die toegankelijk zijn voor alle burgers.

In ieder geval moeten deze prijzen vergelijkbaar blijven met de overeenkomstige prijzen in de buurlanden.

§ 2. Prijzen gebaseerd op de kosten.

De prijzen moeten gebaseerd zijn op de reële kosten. Deze kosten worden bepaald in functie van de boekhoudkundige regels die van toepassing zijn op de handelsvennootschappen en waarvan de boekhoudkundige regels overeenstemmen met die welke aanvaard zijn door het instituut voor bedrijfsrevisoren, teneinde de hierna bepaalde boekhoudkundige transparantie mogelijk te maken.

Voor de gereserveerde en de niet gereserveerde taken van openbare dienst moeten afzonderlijke rekeningen worden opgemaakt in de interne boekhouding. De rekeningen betreffende de niet gereserveerde diensten onderscheiden de diensten deel uitmakend van de universele dienst van de andere diensten. Voor de taken van openbare dienst die uitsluitend aan DE POST worden toevertrouwd, moeten aparte rekeningen worden opgemaakt voor elk van de diensten begrepen in de gereserveerde sector.

De Staat onderwerpt evenwel DE POST aan de volgende verplichtingen :

1° *Identiek tarief*, over heel de uitgestrektheid van het Rijk, voor de zendingen van de brievenpost in binnenlandse dienst, bedoeld in artikel 141 A van de wet. Een prijsdifferentiatie is niet toegelaten in functie van de afstand tussen de plaats van ophaling en van uitreiking.

2° *Naleven van de tarieven vastgelegd door supra-nationale instanties of in internationale verdragen.* Dit is inzonderheid 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.

3° *Naleven van de door de Staat opgelegde verminderde tarieven en kosteloosheid.*

Het betreft alle tarieven die, om redenen van algemeen belang, bij beslissing van de Staat onder de kostprijs worden gehouden.

Het gaat met name om :

- de uitreiking van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken;
- de portvrijdom;
- de uitreiking van dagbladen en tijdschriften die als dusdanig door het B.I.P.T. zijn erkend en, krachtens artikel 2, § 1, 4^o, van het Beheerscontract, op een bedrag lager dan de kostprijs moeten worden gehouden.

De prestaties, geleverd tegen een prijs lager dan de kostprijs, worden op basis van de reële kosten door DE POST aan de Staat gefactureerd.

4° *Naleven van de prioriteiten die door de Regering aan de tewerkstelling worden gegeven.*

DE POST streeft ernaar om haar verschillende opdrachten van openbare dienst te vervullen in functie van een aanpassing ervan aan de evolutie van de maatschappelijke behoeften en van het Europees recht en in functie van een betere verhouding tussen de verleende dienst en de zowel door de Staat als door de cliënt gedragen kosten. In dit verband worden de reële kosten in aanmerking genomen op basis van doeltreffende beheerscriteria en kwaliteits- en prestatiecriteria van de openbare dienst.

In het licht van dit efficiënt beheer, omschrijft DE POST de vereiste functies en bepaalt zij het aantal personen dat noodzakelijk is voor elk van deze functies. Zij evalueert in welke mate de vereiste competenties binnen DE POST beschikbaar zijn, eventueel mits bijkomende opleidingsprogramma's.

DE POST moet inzonderheid investeren in de herkwalificering van haar personeel, vooral de loketbedienden, de postmannen-uitreikers en de chefs van de postkantoren.

De herkwalificering moet betrekking hebben op de gedegen kennis van alle aangeboden diensten en producten en het accent moet worden gelegd op de betrekkingen met de klanten (beschikbaarheid, vriendelijkheid, bekwaamheid).

DE POST verbindt er zich toe 2 % van de wedden en lonen te besteden aan de opleiding.

§ 3. Prix transparents et non discriminatoires.

Hormis les tarifs ou la gratuité imposés par l'Etat, LA POSTE définira deux catégories de tarification :

1. les tarifs de base, y compris les tarifs préférentiels;
2. les tarifs contractuels, y compris la rétribution différée.

1° Tarifs de base

Les prix seront déterminés en fonction d'un service de base qui sera défini par LA POSTE dans le catalogue des services offerts par LA POSTE visé dans l'article 144 de la loi.

Un tarif différent est établi pour tous les services apportant une valeur ajoutée par rapport au service de base.

Des réductions de prix sur le service de base peuvent être octroyées.

Ces tarifs sont applicables à toute personne se trouvant dans les conditions d'octroi de ces tarifs, sans discrimination quelconque.

2° Tarifs contractuels

Conformément à l'article 14, § 4, de la loi du 6 juillet 1971, LA POSTE peut conclure des contrats dont les conditions sont fixées sur la base d'un devis particulier dérogeant aux tarifs de base et/ou aux règles générales de conditionnement, de distribution et de réexpédition en matière de poste aux lettres et aux tarifs maxima des services financiers. Ces dérogations peuvent en outre varier en fonction de la nature et du volume des prestations que le client cocontractant effectue lui-même, en lieu et place de LA POSTE, ou inversement.

Toute personne se trouvant dans les mêmes conditions spécifiques a droit aux mêmes conditions tarifaires et/ou de conditionnement.

Relations avec les clients

Art. 4. § 1^{er}. Critères de qualité.

1° Critère général

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. Les parties s'engagent à adapter, à cette fin, après la réévaluation visée à l'article 5, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991, la liste des tâches de service public.

2° Information des clients

LA POSTE est tenue de fournir des informations précises et actualisées sur les caractéristiques des services publics offerts, plus spécialement les conditions générales d'accès au service, le prix et le niveau de qualité. LA POSTE publie ces informations de façon appropriée.

Ces informations concernent :

— L'affichage à l'extérieur du bureau des heures d'ouverture du bureau.

— La fourniture dans les bureaux de poste des informations sur les services de base (cf. art. 3, § 3, du contrat de gestion), c.à.d. conditions d'accès, prix pour les services de base, réductions et suppléments standards. LA POSTE mentionne l'existence et les coordonnées des services à contacter chargés des services contractuels.

— L'affichage clair et lisible des principaux tarifs des services de base, (cf. art. 3, § 3 du contrat de gestion) de LA POSTE dans tous les bureaux de poste.

— Toute modification apportée aux conditions d'offre des produits et services doit être portée à la connaissance des clients avant son entrée en application.

— Lorsque, pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté, LA POSTE est contrainte de restreindre de façon durable ou de suspendre les services habituellement offerts, sans préjudice de l'obligation de continuité des missions de service public, elle en informe le plus rapidement possible les clients.

— LA POSTE s'engage à publier une mise à jour annuelle de la Charte du Consommateur. Cette charte s'appuiera 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.

— LA POSTE prévoit la signalisation du parcours à suivre pour atteindre ses bureaux dans chaque localité du Royaume. Elle se concerta avec les autorités compétentes à ce sujet.

§ 3. Transparante en niet discriminerende prijzen.

Behalve voor de door de Staat opgelegde tarieven of kosteloosheid, zal DE POST twee categorieën van tarifiering bepalen :

1. de basistarieven, met inbegrip van de voorkeurtarieven;
2. de contractuele tarieven, met inbegrip van de uitgestelde vergoeding.

1° Basistarieven

De prijzen moeten worden vastgesteld in functie van een basisdienstverlening die door DE POST vastgelegd wordt in de Catalogus van de diensten aangeboden door DE POST, bedoeld in artikel 144 van de wet.

Een verschillend tarief wordt vastgesteld voor alle diensten die een toegevoegde waarde met zich brengen ten overstaan van de basisdienstverlening.

Op de basisdienstverlening kunnen prijsverminderingen worden toegekend.

Deze tarieven zijn van toepassing op al wie voldoet aan de toekenningsvoorwaarden van deze tarieven, zonder enige discriminatie.

2° Contractuele tarieven

Overeenkomstig artikel 14, § 4 van de wet van 6 juli 1971, kan DE POST overeenkomsten sluiten waarvan de voorwaarden worden vastgesteld op basis van een bijzonder bestek dat afwijkt van de basistarieven en/of van de algemene voorwaarden inzake verpakking, uitreiking en nazending inzake brievenpost en van de maximumtarieven van de financiële diensten. Deze afwijkingen kunnen verschillen in functie van de aard en van het volume van de prestaties die de klant-medecocontractant zelf verricht, rechtens DE POST, of omgekeerd.

Iedere persoon die aan dezelfde specifieke voorwaarden voldoet, heeft recht op dezelfde tarief- en/of gesteldheidsvoorwaarden.

Betekkingen met de klanten

Art. 4. § 1. Criteria inzake kwaliteit.

1° Algemeen criterium

DE POST ziet erop toe dat de methodes volgens welke zij haar opdrachten van openbare dienst uitvoert, evolueren in functie van de technische, economische en sociale context, evenals van de reële behoeften van de klanten. Te dien einde verbinden de partijen er zich toe, na de herevaluatie 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° Informatie aan de klanten

DE POST dient precieze en actuele informatie te verstrekken over de kenmerken van de aangeboden openbare diensten, meer bepaald de algemene voorwaarden inzake toegang tot de dienst, de prijs en het kwaliteitsniveau. DE POST publiceert deze informatie op adequate wijze.

Deze informatie slaat op :

— De affichering, aan de buitenkant van het kantoor, van de openingstijden van het kantoor.

— Het verstrekken, in de postkantoren, van de informatie over de basisdiensten (cfr. art. 3, § 3, van het beheerscontract), d.w.z. toegangsvoorwaarden, prijzen voor de basisdiensten, kortingen en standaardtoeslagen. DE POST vermeldt het bestaan en de coördinaten van de diensten belast met de contractuele dienstverlening.

— De duidelijke en leesbare affichering, in alle postkantoren, van de belangrijkste tarieven van de basisdiensten (cf. art. 3, § 3, van het beheerscontract) van DE POST.

— Elke wijziging die wordt aangebracht in de aanbiedingsvoorwaarden van de produkten en diensten, moet vóór dat zij van toepassing wordt, ter kennis worden gebracht van de klanten.

— Wanneer DE POST, wegens technische redenen onafhankelijk van haar wil, onverminderd de verplichting inzake continuïteit van de opdrachten van openbare dienst, genoodzaakt is de gewoonlijk aangeboden diensten langere tijd te beperken of op te schorten, dient zij hiervan de klanten zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

— DE POST verbindt er zich toe een jaarlijkse bijwerking te publiceren van het Gebruikershandvest. Dit handvest moet met name steunen op de waarderings-elementen van het Raadgevend Comité voor de postdiensten en van de dienst "ombudsman", voorgeschreven in de artikelen 43 en 47 van de wet.

— DE POST zorgt voor de bewegwijzering van het traject dat moet worden gevolgd om haar kantoren in elke gemeente van het Rijk te kunnen bereiken. Dienaangaande pleegt zij overleg met de gewoone overheden.

— Les distributeurs de billets et les distributeurs automatiques de vignettes d'affranchissement mentionnent l'indication de solutions de dépannage (service identique le plus proche, solutions alternatives).

3° Densité du réseau

L'Etat et LA POSTE conviennent que la densité actuelle du réseau des bureaux de poste satisfait aux besoins de proximité, liée au service public, du citoyen.

L'infrastructure de base du réseau de transport et distribution, c'est-à-dire 5 centres de tri industriels, 66 bureaux de poste principaux et 507 bureaux distributeurs est maintenu.

Le réseau des points de vente peut être adapté librement par LA POSTE en fonction des besoins de la clientèle. Tout projet de modification qui mettrait en cause la densité de ce réseau de façon significative sera soumis à l'Etat par LA POSTE, dans le cadre d'une concertation. Par modification significative, on entend la suppression d'un bureau de poste éloigné de plus de cinq kilomètres par rapport au bureau le plus proche. LA POSTE est toutefois tenue de garder au moins un bureau par commune.

Dans le respect du premier alinéa de l'article 4 § 1, 3°, du présent contrat, LA POSTE reste libre d'adapter son réseau si la concertation prévue ci-dessus n'aboutit pas dans un délai de trois mois.

4° Les bureaux de poste doivent au moins être ouverts pendant quelques heures par semaine en dehors des heures de bureaux de la clientèle en fonction des besoins de celle-ci.

5° Accueil au guichet

Les informations fournies oralement à la clientèle sur les produits de LA POSTE et sur la procédure de plainte doivent être correctes, claires et complètes. Les caractéristiques d'un produit doivent pouvoir être énumérées. LA POSTE s'engage à organiser un système qui permet aux clients de s'informer sur les services de LA POSTE.

6° File d'attente

LA POSTE veille à ce que la durée de la file d'attente soit limitée à quatre minutes en moyenne.

7° Accessibilité pour les moins-valides

LA POSTE met tout en œuvre pour prévoir un accès aisé aux moins-valides pour les nouveaux bureaux. Il en va de même lors de réaménagements pour autant que les dispositions d'urbanisme et les baux éventuels le permettent.

8° Délais d'acheminement des envois prioritaires

LA POSTE s'engage à distribuer un maximum des envois prioritaires, c'est-à-dire le courrier affranchi au tarif de la lettre, 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 bureau de poste ou de leur enlèvement sur place. Pour les envois internationaux prioritaires entrants, les délais d'acheminement sont identiques à ceux des envois nationaux dès leur arrivée au bureau d'échange en Belgique.

LA POSTE s'engage à distribuer au délai de J + 1 au moins 90 % du courrier intérieur et au délai de J + 2 au moins 97 %, mesuré selon la méthode "end-to-end".

Pour le courrier transfrontière intracommunautaire, les délais "end-to-end" fixés actuellement sont de 85 % à J + 3 et 97 % à J + 5. Par la méthode « end-to-end » il faut entendre le délai entre la remise à LA POSTE d'un envoi postal, ou pour le courrier intracommunautaire entrant, à l'opérateur postal du pays étranger, et la distribution de cet envoi dans la boîte aux lettres du destinataire.

Toutes les boîtes aux lettres indiquent l'heure limite de la dernière levée utile et l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif est possible. La boîte aux lettres du bureau de poste distributeur fixera au minimum la dernière levée utile à 17 h 00, celle du bureau principal à 19 h 00, celle du centre de tri industriel à 20 h 00.

Ces minima et ces heures limites peuvent être revus de commun accord.

9° Délais d'exécution de certains services de la Poste financière

LA POSTE publie chaque année les délais moyens pour les services mentionnés ci-après.

Ces délais moyens sont calculés en jours ouvrables (samedi excepté), à partir de la réception des formulaires dûment complétés, soit :

— exécution des ordres "Postchèque" : 2 jours ouvrables;

— De geld- en frankervignettenautomaten moeten noodoplossingen vermelden (dichtstbijzijnde identieke dienst, alternatieve oplossingen).

3° Dichtheid van het net

De Staat en DE POST zijn het erover eens dat de huidige dichtheid van het net van postkantoren, dat verband houdt met de openbare dienst, tegemoet komt aan de behoeften inzake nabijheid van de burger.

De basisinfrastructuur van het transport— en distributienet, te weten 5 industriële sorteercentra, 66 hoofdkantoren en 507 uitreikingskantoren, wordt behouden.

Het net verkooppunten kan door DE POST vrij worden aangepast in functie van de behoeften van de klanten. Voor elke wijziging die de dichtheid van dit net op significante wijze in het gedrag zou brengen, zal overleg worden gepleegd tussen de Staat en DE POST. Onder significante wijziging verstaat men de afschaffing van een postkantoor dat op meer dan vijf kilometer van het dichtstbijgelegen kantoor ligt. DE POST is echter verplicht om minstens één kantoor per gemeente te behouden.

Mits inachtneming van de eerste alinea van artikel 4 § 1, 3°, van onderhavig contract, blijft DE POST vrij om haar netwerk aan te passen indien het hierboven voorziene overleg niets oplevert binnen een termijn van drie maanden.

4° De postkantoren moeten gedurende een aantal uren per week buiten de kantooruren van de klanten geopend zijn in functie van de noden van deze laatste.

5° Onthaal aan het loket

De informatie die mondeling aan de klanten wordt verstrekt omtrent de produkten van DE POST en de te volgen procedure bij klachten, moet correct, duidelijk en volledig zijn. De kenmerken van een produkt moeten kunnen worden opgesomd. DE POST verbindt er zich toe een systeem te organiseren dat de klanten de gelegenheid biedt inlichtingen in te winnen over de diensten van DE POST.

6° Wachtlijden

DE POST waakt erover om de wachttijd tot gemiddeld vier minuten te beperken.

7° Toegankelijkheid voor mindervaliden

DE POST stelt alles in het werk om te zorgen voor een makkelijke toegang voor mindervaliden in de nieuwe kantoren. Hetzelfde geldt bij verbouwwerkzaamheden, voor zover de stedenbouwkundige voorschriften en de eventuele huurcontracten het toelaten.

8° Verzendingstermijnen voor prioritaire zendingen

DE POST verbindt er zich toe een maximum aantal prioritaire zendingen uit te reiken, d.w.z. de briefwisseling gefrankeerd tegen brieftarief op de eerste werkdag (buiten de zaterdag) volgend op die van hun afgifte voor de laatste nuttige buslichting, op die van hun afgifte in het postkantoor of op die van hun afhaling ter plaatse. Vanaf het ogenblik dat zij in het uitwisselingskantoor in België toekomen, gelden voor de binnenkomende prioritaire internationale zendingen dezelfde verzendingstermijnen als voor de binnenlandse zendingen.

DE POST verbindt er zich toe om binnen de termijn D + 1 minstens 90% van de binnenlandse post en binnen de termijn D + 2 minstens 97 %, gemeten volgens de "end-to-end"-methode uit te reiken.

Voor de grensoverschrijdende intracommunautaire post zijn de vastgestelde "end-to-end"-termijnen thans 85 % op D + 3 en 97 %, op D + 5. Onder de "end-to-end"-methode dient te worden verstaan : de tijd die verloopt tussen de afgifte bij DE POST van een postzending — of voor de binnenkomende intracommunautaire post de afgifte bij de postoperator in het buitenland — en de uitreiking van deze zending in de brievenbus van de geadresseerde.

Op alle brievenbussen moet het uur van de laatste nuttige lichting worden aangegeven, evenals het adres van de dichtstbijzijnde brievenbus waar een latere afgifte mogelijk is. De laatste nuttige lichting van de brievenbus van het uitreikingskantoor moet ten vroegste op 17 uur zijn vastgesteld, die van het hoofdkantoor op 19 uur en die van het industrieel sorteercentrum op 20 uur.

Deze minima en uiterste uren kunnen na onderling overleg worden herzien.

9° Uitvoeringstermijnen voor bepaalde diensten van de Financiële Post

DE POST publiceert elk jaar de gemiddelde uitvoeringstermijnen voor de hierna vermelde diensten.

Deze gemiddelde termijnen worden berekend in werkdagen (zaterdag uitgezonderd), te rekenen vanaf de ontvangst van de behoorlijk ingevulde formulieren, namelijk :

— uitvoering van de Postcheque-orders : 2 werkdagen;

— délivrance d'une carte de garantie "Postchèque" : 4 jours ouvrables lorsque les dispositions prévues à l'article 142bis de l'arrêté ministériel du 12 janvier 1970 sont rencontrées (à savoir l'examen du fonctionnement du compte courant postal sur une période de trois mois);

- délivrance d'une carte de débit "Postomat" : 6 jours ouvrables;
- délivrance de formules de chèques et de virements : 3 jours ouvrables;
- ouverture d'un compte courant postal: 1 jour ouvrable.

Une série d'indicateurs de gestion internes seront surveillés afin de contrôler et, le cas échéant, d'améliorer l'accueil téléphonique des clients et les délais de réponse aux courriers traitant de questions de service.

LA POSTE s'engage à développer et accroître l'offre de services automatisés, tant en service intérieur qu'international.

10° Règlement des litiges

LA POSTE doit disposer d'une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement des réclamations des clients. Sans préjudice de l'article 23 de la loi du 26 décembre 1956 sur le service des postes, LA POSTE met au point une procédure permettant de régler les litiges d'une manière équitable et dans des délais raisonnables en prévoyant, lorsque la faute lui est imputable, un système de remboursement de frais d'affranchissement. Si le délai de traitement risque de se prolonger, un accusé de réception est envoyé au client. LA POSTE publie annuellement le nombre des réclamations et la façon dont elles ont été traitées.

§ 2. Contrôle des critères de qualité

L'Etat fera contrôler chaque année à ses frais, par une instance indépendante de LA POSTE, le respect des critères de qualité prévus par le présent article en matière de poste aux lettres pour le courrier normalisé et dans des conditions normales.

L'Etat informe LA POSTE des résultats du contrôle et demande, le cas échéant, les justifications du non-respect de tout ou partie des critères.

Les parties conviennent de la suite à donner au non-respect des critères susmentionnés.

Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année.

Affectation des bénéfices

Art. 5. Lorsque les comptes annuels de LA POSTE se clôturent en bénéfice, celui-ci lui reste acquis, et ce sans préjudice du chapitre IX, titre I, de la loi du 21 mars 1991.

L'affectation des bénéfices est effectuée conformément à l'article 10, § 4 de la loi du 6 juillet 1971 portant création de LA POSTE.

Plan d'entreprise

Art. 6. § 1^{er}. Contenu

Les parties conviennent de la présentation annuelle d'un plan d'entreprise poursuivant les finalités suivantes :

a) 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);

b) 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 du dispositif postal;
- e) Les perspectives en matière de politique générale de personnel.

§ 2. Procédure

Le plan d'entreprise est établi conformément aux dispositions de l'article 26 de la loi :

Les éléments du plan d'entreprise qui concernent l'exécution des tâches de service public sont, au plus tard le 15 novembre précédant chacun des exercices visés par ce plan :

a) communiqués pour information à la Commission paritaire de LA POSTE;

b) 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 ministériel n'a pas été notifié au Conseil d'administration de LA POSTE pour le 31 décembre, le Conseil peut considérer que le plan d'entreprise est approuvé.

— afluering van een Postcheque-waorborgkaart: 4 werkdagen wanneer aan de bepalingen bedoeld in artikel 142bis van het ministerieel besluit van 12 januari 1970 is voldaan (namelijk het onderzoek naar het gebruik van de postrekening over een periode van drie maanden);

- afluering van een debetkaart "Postomat" : 6 werkdagen;
- afluering van cheques en overschrijvingsformulieren : 3 werkdagen;
- openen van een postrekening : 1 werkdag.

Er zal worden toegezien op een aantal interne indicatoren om het beantwoorden van telefonische oproepen van de klanten te controleren en eventueel te verbeteren en sneller te antwoorden op brieven betreffende dienstangelegenheden.

DE POST verbindt er zich toe haar aanbod van geautomatiseerde diensten verder te ontwikkelen en uit te breiden, en dit zowel voor de nationale als voor de internationale dienst.

10° Regelen van geschillen

DE POST moet over een transparante, eenvoudige en niet dure procedure beschikken voor het behandelen van de klachten van de klanten. Onverminderd artikel 23 van de wet van 26 december 1956 op de Postdienst, werkt DE POST een procedure uit waarmee het mogelijk is de geschillen op een billijke manier en binnen een redelijke termijn te regelen. Daarbij moet zij, wanneer de fout haar ten laste kan worden gelegd, zorgen voor een terugbetalingssysteem van frankeringskosten. Indien de behandelingstermijn dreigt uit te lopen, wordt aan de klant een bericht van ontvangst gestuurd. DE POST publiceert jaarlijks het aantal klachten en de behandelingswijze ervan.

§ 2. Controle op de kwaliteitscriteria

De Staat laat elk jaar, op zijn kosten, door een van DE POST onafhankelijke instantie controleren of de in dit artikel bedoelde kwaliteitscriteria inzake brievenpost werden nageleefd voor de genormaliseerde briefwisseling en dit in normale omstandigheden.

De Staat stelt DE POST in kennis van de resultaten van de controle en vraagt, desgevallend, om verantwoording voor het niet-naleven van alle of een deel van de criteria.

De partijen komen overeen over het gevolg dat moet worden gegeven aan het niet-naleven van voormelde criteria.

De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden elk jaar gepubliceerd.

Bestemming van de winst

Art. 5. Als de jaarrekeningen van DE POST met een batig saldo worden afgesloten, dan blijft dit haar verworven, en dit zonder afbreuk te doen aan hoofdstuk IX, titel I, van de wet van 21 maart 1991.

De bestemming van de winst gebeurt overeenkomstig artikel 10, § 4 van de wet van 6 juli 1971 houdende oprichting van DE POST.

Ondernemingsplan

Art. 6. § 1. Inhoud

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

a) Inventaris van de strategische doelstellingen voor de komende vijf jaar, eventueel elk jaar te actualiseren (strategisch plan — opdrachten van openbare dienst);

b) Doelstellingen voor het komende jaar (business plan — opdrachten van openbare dienst).

Dit business plan omvat :

- a) Het marketing plan;
- b) Het financieel plan;
- c) De planning van de investeringen;
- d) Elke wijziging in de structuur van het postdispositief;
- e) De vooruitzichten inzake het algemeen personeelsbeleid.

§ 2. Procedure

Het ondernemingsplan wordt opgemaakt overeenkomstig de bepalingen van artikel 26 van de wet :

De elementen van het ondernemingsplan betreffende de uitvoering van de taken van openbare dienst worden ten laatste op 15 november vóór elk van de in dit plan beoogde kalenderjaren :

a) ter informatie meegedeeld aan het Paritair Comité van DE POST;

b) 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 de weigering van de Minister niet tegen 31 december aan de Raad van Bestuur van DE POST werd bekendgemaakt, mag de Raad het ondernemingsplan als goedgekeurd beschouwen.

Couverture des charges découlant des missions de service public

Art. 7. LA POSTE facture périodiquement à l'Etat, sur base des coûts réels, les prestations fournies à un prix inférieur au prix de revient.

L'Etat et LA POSTE concluent à cet égard une convention. Cette convention traitera aussi des modalités de liquidation des factures dues par l'Etat.

A l'occasion de la première réévaluation effectuée conformément à l'article 5, § 1^{er}, alinéa 1, de la loi du 21 mars 1991, les parties évalueront les tâches visées au présent contrat en veillant à ce que les coûts réels soient pris en compte sur base de critères de gestion efficace ainsi que de qualité et de performance du service public. Il sera également veillé à cette occasion à ce que :

- les tâches de service public soient adaptées à l'évolution des besoins de société et du droit européen;
- le meilleur rapport soit trouvé entre le service fourni et le coût supporté tant par l'Etat que par l'utilisateur;
- la priorité gouvernementale donnée à l'emploi soit respectée, de même que la continuité de l'organisation et des investissements de LA POSTE.

Dans l'attente de l'évaluation visée à l'alinéa précédent, l'intervention de l'Etat ne dépassera pas un montant annuel de 8,4 milliards de FB.

Pour ce qui concerne les tâches visées à l'article 2, § 1 et § 3, celles-ci sont considérées comme fournies à un prix au moins égal au prix de revient, à l'exception du § 1^{er}, 4^e, et de ce qui résulte, le cas échéant, des conventions visées au § 3 dudit article 2.

Pour ce qui concerne l'application de l'article 3, § 2, 5^e, de la loi, LA POSTE ne verse pas d'indemnités à l'Etat.

Sanctions en cas de non-respect du Contrat de gestion

Art. 8. § 1^{er}. Lorsqu'une des parties au présent contrat ne respecte pas les clauses de celui-ci, l'autre partie est autorisée à réclamer les dommages et intérêts en application de l'article 3, § 3, de la loi.

Cette dernière partie notifie à l'autre le défaut de respect des clauses du contrat par pli recommandé; cette formalité constitue mise en demeure. Elle est exécutée sans préjudice d'un recours devant le tribunal civil.

Le non-respect par une partie des engagements pris à l'égard de l'autre entraîne l'obligation de verser une indemnité calculée journalièrement au taux d'intérêt légal.

Le délai de calcul des intérêts court dès la mise en demeure.

§ 2. Lorsque les obligations prévues par le présent Contrat de gestion ne sont pas respectées par une partie à l'issue d'un exercice, les parties se concertent sur les mesures correctrices à prendre.

Si à la clôture de l'exercice suivant, il est constaté que ces mesures n'ont pas donné de résultats, les deux parties conviennent par avenant des mesures supplémentaires à prendre ou des sanctions à appliquer.

Durée du contrat

Art. 9. Ce contrat est conclu pour une durée de cinq ans à partir du 1^{er} janvier 1997.

Dispositions diverses

Art. 10. § 1^{er}. Les dispositions du présent contrat de gestion ne s'appliquent pas aux filiales de LA POSTE pour ce qui concerne les services financiers.

§ 2. La charge de l'application des dispositions de l'arrêté royal 521 du 31 mars 1987.

L'arrêté royal n° 521, déterminant à la Régie des Postes les conditions d'octroi d'une mise en disponibilité pour convenance personnelle précédant la pension de retraite, a été prorogé, sans solution de continuité, par l'article 209 de la loi-programme du 30 décembre 1988, les arrêtés royaux du 6 avril 1990 et du 10 avril 1991, chacun de ceux-ci pour la durée d'un an.

L'hypothèque découlant des dispositions dudit arrêté numéroté visant à l'assainissement des finances de la Régie des Postes dans le cadre du plan quinquennal "Poste 1990" qui lui était imposé, et se répercutait notamment au niveau de l'intervention de l'Etat, comporte également, par ses effets futurs mais limités en tout cas à cinq ans après le délai ultime prévu par la dernière prorogation intervenue, le paiement d'un traitement d'attente à des agents ayant définitivement

Dekking van de lasten voortvloeiend uit de opdrachten van openbare dienst

Art. 7. De prestaties, geleverd tegen een prijs lager dan de kostprijs, worden op basis van de reële kosten door DE POST aan de Staat gefactureerd.

De Staat en DE POST sluiten dienaangaande een overeenkomst. In deze overeenkomst worden ook de modaliteiten voor vereffening van de door de Staat verschuldigde facturen opgenomen.

Naar aanleiding van de eerste herevaluatie uitgevoerd overeenkomstig artikel 5, § 1, eerste lid, van de wet van 21 maart 1991, zullen de partijen de taken, bedoeld in dit contract evalueren en daarbij ervoor zorgen dat de reële kosten in rekening gebracht worden op grond van criteria van doeltreffend beheer, kwaliteit en prestaties van de openbare dienst. Daartoe zal er eveneens over gewaakt worden dat :

- de taken van openbare dienst aangepast worden aan de evolutie van de noden van de maatschappij en van het Europese recht;
- de beste verhouding gevonden wordt tussen de geleverde dienst en de kostprijs, gedragen zowel door de Staat als door de gebruiker;
- de voorrang die de Regering aan de werkgelegenheid geeft, geëerbiedigd wordt, evenals de continuïteit van de organisatie en van de investeringen van DE POST.

In afwachting van de evaluatie bedoeld in vorig lid, zal de Staatstussenkomst een jaarlijks bedrag van 8,4 miljard BEF niet overschrijden.

Wat de in artikel 2, § 1 en § 3, bedoelde taken betreft, worden deze beschouwd als geleverd tegen een prijs die minstens gelijk is aan de kostprijs, uitgezonderd § 1, 4^e, en wat, in voorkomend geval, voortvloeit uit de overeenkomsten bedoeld in § 3 van voornoemd artikel 2.

Wat de toepassing van artikel 3, § 2, 5^e, van de wet betreft, betaalt DE POST geen vergoedingen aan de Staat.

Sancties bij niet-naleving van het Beheerscontract

Art. 8. § 1. Wanneer één van de partijen van onderhavig contract de clausules ervan niet naleeft, is de andere partij gemachtigd om schadevergoeding te eisen bij toepassing van artikel 3, § 3, van de wet.

Deze laatste partij meldt aan de andere de niet-naleving van de clausules van het contract per aangetekende brief; deze formaliteit geldt als ingebrekestelling. Zij wordt vervuld onverminderd het verhaal bij de burgerlijke rechtbank.

De niet-naleving door een partij van de verplichtingen aangegaan tegenover de andere houdt de verplichting in tot betaling van een vergoeding die dagelijks berekend wordt tegen de wettelijke rentevoet.

De termijn van de renteberekening gaat in vanaf de ingebrekestelling.

§ 2. Wanneer de verplichtingen, die voorzien zijn in onderhavig contract, niet geëerbiedigd worden door een partij bij het verstrijken van een jaar, komen de partijen overeen omtrent de bijsturende maatregelen die moeten getroffen worden.

Indien bij het afsluiten van het volgend jaar wordt vastgesteld dat deze maatregelen geen resultaat hebben opgeleverd, komen de twee partijen, door middel van een bijvoegsel, tot een overeenkomst inzake de bijkomende te treffen maatregelen of over de te nemen sancties.

Duur van het contract

Art. 9. Dit contract wordt gesloten voor de duur van vijf jaar, vanaf 1 januari 1997.

Diverse bepalingen

Art. 10. § 1. De bepalingen van onderhavig beheerscontract met betrekking tot de financiële diensten zijn niet van toepassing op de dochterondernemingen van DE POST.

§ 2. De last van de toepassing van de bepalingen van het koninklijk besluit 521 van 31 maart 1987.

Het koninklijk besluit 521 dat bij de Regie der Posterijen de voorwaarden regelt voor toekenning van een terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheid, voorafgaand aan het rustpensioen, werd zonder onderbreking verlengd door artikel 209 van de programmawet van 30 december 1988, het koninklijk besluit van 6 april 1990 en het koninklijk besluit van 10 april 1991, elk voor de duur van een jaar.

De hypotheek die het gevolg is van de bepalingen van dit koninklijk besluit 521 dat de sanering van de financiën van de Regie der Posterijen beoogt, in het kader van het vijfjarenplan "Post 1990" dat haar werd opgelegd en dat inzonderheid zijn weerslag had op het vlak van de Staatstussenkomst, omvat eveneens, door haar toekomstige gevolgen die in elk geval beperkt zijn tot 5 jaar na de uiterste termijn bepaald voor de laatste verlenging, de betaling van een wachtgeld aan

quitté le service actif mais qui n'accèdent au régime de la retraite que lorsqu'ils atteignent leur 60e anniversaire.

Durant la période des effets encore induits, au-delà du 1^{er} janvier 1992, par les dispositions prorogées de l'arrêté royal 521, le montant de ces dépenses annuelles constituera jusqu'à leur extinction au plus tard en 1997, une charge du passé, pour laquelle une provision sera constituée à la clôture des "comptes Régie". La perte extraordinaire à en résulter sera actée au passif.

Mesures transitoires

La convention prévue par l'article 2, § 1^{er}, 4^e, alinéa 3, du présent contrat reste d'application jusqu'à la date de son expiration, à savoir le 30 septembre 1997.

Fait à Bruxelles, le 20 décembre 1996.

Au nom de l'Entreprise publique autonome LA POSTE :

L'Administrateur délégué, Président du Comité de Direction
A. BASTIEN

Au nom de l'Etat belge :

Le Ministre des Télécommunications
E. DI RUPO

Vu pour être annexé à Notre arrêté du 10 janvier 1997.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre des Télécommunications,
E. DI RUPO

personeelsleden die definitief de actieve dienst hebben verlaten, maar die slechts toegang hebben tot het pensioenstelsel wanneer zij 60 jaar worden.

Tijdens de periode van de na 1 januari 1992 door de verlenging van de bepalingen van het koninklijk besluit 521 nog te verwachten gevolgen, zal het bedrag van deze jaarlijkse uitgaven tot hun verdwijning ten laatste in 1997, een last uit het verleden zijn, waarvoor een provisie moet worden aangelegd bij het afsluiten van de "rekeningen Regie". Het buitengewoon verlies dat hieruit moet voortvloeien, moet op het passief worden geboekt.

Overgangsmaatregelen

De overeenkomst waarvan sprake in artikel 2, § 1, 4^e, alinea 3, van onderhavig contract blijft van kracht tot het verstrijken ervan, te weten 30 september 1997.

Opgemaakt te Brussel, op 20 december 1996.

Namens het autonoom overheidsbedrijf DE POST :

De Gedelegeerd Bestuurder, Voorzitter van het Directiecomité
A. BASTIEN

Namens de Belgische Staat :

De Minister van Telecommunicatie,
E. DI RUPO

Gezien om te worden gevoegd bij Ons besluit van 10 januari 1997.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Telecommunicatie,
E. DI RUPO

F. 97 — 430

[S - C - 97/14005]

23 DECEMBRE 1996. — Arrêté royal déterminant la rémunération des commissaires du Gouvernement auprès de BELGACOM, de la Société nationale des Chemins de fer belges et de LA POSTE

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 l'article 23, complété par la loi du 12 décembre 1994;

Vu l'avis du Conseil d'Etat n° L 24.927/9 donné le 6 mars 1996;

Considérant que les commissaires du Gouvernement auprès de BELGACOM, de la Société nationale des Chemins de fer belges et de LA POSTE sont déjà en fonction et doivent donc bénéficier sans tarder des dispositions du présent arrêté depuis leur entrée respective en fonction;

Sur la proposition de Notre Ministre des Télécommunications et de Notre Ministre des Transports,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. La rémunération mensuelle des commissaires du Gouvernement auprès de BELGACOM, de la Société nationale des Chemins de fer belges et de LA POSTE s'élève pour chacun d'eux à F 95 000. Cette rémunération est soumise au régime de mobilité applicable aux traitements du personnel du secteur public et liée à l'indice pivot de 138,01.

Art. 2. Le présent arrêté produit ses effets pour ce qui concerne chaque commissaire du Gouvernement à la date de sa nomination.

Art. 3. Notre Ministre des Télécommunications et Notre Ministre des Transports sont, chacun en ce qui le concerne, chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 23 décembre 1996.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre des Télécommunications,
E. DI RUPO

Le Ministre des Transports,
M. DAERDEN

N. 97 — 430

[S - C - 97/14005]

23 DECEMBER 1996. — Koninklijk besluit tot vaststelling van de bezoldiging van de Regeringscommissarissen bij BELGACOM, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen en DE POST

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 op artikel 23, aangevuld door de wet van 12 december 1994;

Gelet op het advies van de Raad van State nr. L 24.927/9 gegeven op 6 maart 1996;

Overwegende dat de Regeringscommissarissen bij BELGACOM, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen en DE POST reeds in dienst zijn en dus zonder uitstel van de bepalingen van dit besluit moeten genieten sinds hun respectievelijke indiensttreding;

Op de voordracht van Onze Minister van Telecommunicatie en Onze Minister van Vervoer,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. De maandelijke bezoldiging van de Regeringscommissarissen bij BELGACOM, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen en DE POST bedraagt voor ieder van hen F 95 000. Deze bezoldiging is onderworpen aan het mobiliteitsstelsel dat van toepassing is op de wedden van het personeel in de publieke sector en is gekoppeld aan het spilindexcijfer 138,01

Art. 2. Dit besluit treedt in werking voor wat elke Regeringscommissaris betreft op de datum van zijn benoeming.

Art. 3. Onze Minister van Telecommunicatie en Onze Minister van Vervoer zijn, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 23 december 1996.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Telecommunicatie,
E. DI RUPO

De Minister van Vervoer,
M. DAERDEN