



Chère lectrice, cher lecteur,

Nous avons plaisir à placer ce rapport annuel sous le signe de notre principal atout : la lettre.

Une lettre qui arrive à présent littéralement le lendemain...

Une lettre qui a aussi de l'avenir. Demain, la lettre continuera à jouer un rôle important dans la vie de tout citoyen.

Une étude réalisée en 2005 à la demande de La Poste révèle que les citoyens accordent une préférence aux informations sur papier lorsqu'il s'agit de factures, d'extraits de compte et d'offres de produits. Le courrier publicitaire adressé offre une foule de possibilités, qui sont encore en partie sous-exploitées par nos entreprises.

Mais le citoyen apprécie également le papier pour les messages personnels. Pas étonnant donc, en dépit de la concurrence des médias électroniques, que le nombre de cartes de vœux envoyées pendant les fêtes de fin d'année soit en constante augmentation!

Ce rapport annuel 2005 est illustré par six lettres à La Poste et les courriers qui leur répondent. Six courts dialogues autour de situations postales qui nous touchent et nous concernent tous. Six courts dialogues évoquant la force d'une lettre !

P.S.: Depuis plusieurs siècles, la lettre rapproche les individus. Elle continuera à le faire.

La mission de La Poste

En nous appuyant sur la confiance et la proximité de nos clients, nous voulons devenir leur partenaire préféré pour :

- l'ensemble des services liés au courrier, en Belgique et dans certains pays européens de notre choix,
- les services de banque et d'assurance facilement accessibles dans toute la Belgique,
- les services spécifiques au public qui ont été convenus avec les autorités,

en proposant chaque jour des produits et un service de qualité, en améliorant notre efficacité et en préservant notre rentabilité dans un marché postal libéralisé.

Comptez sur nous. La Poste

Entretien avec Martine Durez, Présidente du Conseil d'Administration

Un partenariat, une étape décisive



Le Groupe de La Poste a enregistré de bons résultats en 2005. Il poursuit ainsi sur sa lancée positive de 2004, et a même fait nettement mieux sur le plan opérationnel.

En 2003, le Groupe enregistrait encore une perte d'exploitation. En 2004, il a obtenu un résultat opérationnel bénéficiaire, avec un EBIT positif de 36,7 Mio € et un chiffre d'affaires de 2147,9 Mio €.

En 2005, l'EBIT du Groupe a encore progressé (81,7 Mio €), pour un chiffre d'affaires de 2121,8 Mio €.

Le résultat consolidé s'élève à - 108 Mio € en 2005, comparé à un boni de 40 Mio € en 2004. Cette perte résulte exclusivement d'opérations comptables exceptionnelles, liées à des provisions ou des réductions de valeur.

Cette nouvelle progression des résultats d'exploitation démontre que la santé de La Poste s'améliore. Nous pouvons donc être satisfaits de 2005, comme le confirme Martine Durez, la nouvelle Présidente du Conseil d'Administration.

Martine Durez : Oui, les 36.000 collaborateurs de La Poste peuvent être fiers de leurs prestations de l'an dernier. La Poste a continué d'aller de l'avant en 2005, et les résultats d'exploitation dépassent même notre objectif de l'année. Johnny Thijs, le Comité de Direction et toutes les équipes de La Poste méritent d'être félicités.

Toutefois, nous enregistrons une perte nette considérable.

En effet, mais ce chiffre n'est nullement représentatif de la performance et de la santé de l'entreprise. Nous avons utilisé l'exercice comptable 2005 pour tenir compte des évolutions de certaines situations par le biais de réductions de valeur. Je pense notamment ici à l'amortissement des anciens centres de tri.

Il est clair que seul le résultat d'exploitation offre un aperçu fidèle de notre capacité bénéficiaire, et nous pouvons, dès lors, conclure avec conviction : « mission accomplie ».

Cette perte nette signifie-t-elle que le personnel n'aura pas droit cette année à la répartition des bénéfices prévue par la loi ?

Le Conseil d'Administration a décidé, qu'à titre exceptionnel, un équivalent d'une participation au bénéfice serait reversé au personnel. En effet, les résultats opérationnels sont bons et il nous semblait équitable que les collaborateurs en soient récompensés.

L'accord de partenariat avec le Consortium Poste danoise-CVC est-il le principal événement de l'année 2005 ?

Cet accord marque en tout cas une étape décisive dans l'histoire de La Poste. L'ensemble du secteur postal est en pleine évolution en Europe avec un marché de plus en plus ouvert. Le 1er janvier 2006, une nouvelle étape a été franchie au sein de l'Union européenne : le secteur du courrier sous monopole des opérateurs traditionnels passe de maximum 100 g à maximum 50 g. Ceci signifie qu'en Belgique, plus de 50% des activités de traitement de courrier de La Poste sont désormais ouvertes à la concurrence.

Pour pouvoir affronter la concurrence, La Poste doit améliorer son efficacité et moderniser ses méthodes de travail. C'est aussi la seule façon de permettre à La Poste d'assurer sa fonction sociale et son rôle de prestataire de service public. Pour pouvoir rester sociale, La Poste doit être solide.

Dans cette optique, le partenariat avec le Consortium Poste danoise-CVC jouera un rôle majeur. Cette collaboration nous renforcera et nous aidera à réaliser avec succès et à temps

le plan stratégique que nous avons défini. Nos partenaires comprennent d'ailleurs la dimension sociale particulière des activités de La Poste. Je crois réellement dans la valeur ajoutée réciproque de cet accord pour tous, y compris les clients et les collaborateurs.

Vous êtes la Présidente du nouveau Conseil d'Administration. Quelles sont vos priorités ?

C'est un grand honneur d'avoir été choisie pour occuper cette fonction, mais c'est aussi un défi de taille. En coopération avec le CEO et le Comité de Direction, le Conseil doit guider La Poste à travers l'une des principales transformations de son histoire. Je m'engage à le faire en respectant scrupuleusement les règles de « Corporate Governance ». Il est essentiel pour le développement de La Poste que chaque rôle, à chaque niveau de décision (Conseil, CEO, Comité de Direction, actionnaires) soit entièrement reconnu et respecté. Sur ce plan, La Poste a évolué positivement ces dernières années. Mon prédécesseur, Prof. Ir. Pierre Klees, a été très attentif au respect des règles de bonne gouvernance. Je veux poursuivre cette dynamique. Ce sera d'ailleurs la meilleure façon de remercier Pierre Klees pour la manière dont il a exercé la présidence du Conseil d'Administration depuis l'an 2000. Bien entendu, j'associe également à cet hommage tous les autres membres du Conseil sortant, pour le travail accompli.

Quels sont les objectifs pour 2006 ?

Ce sera une nouvelle année riche en défis. Nous avons élaboré pour La Poste un plan ambitieux de cinq ans. Nous y avons défini des objectifs clairs et donc aussi des engagements. En 2006, nous maintiendrons le rythme que nous avons tenu en 2004 et 2005 ; notre volonté (et notre challenge) est de faire, en 2006, au moins aussi bien qu'en 2005.

La Poste vient de clore une année 2005 chargée mais positive.

Chargée, parce que les nombreux projets de changement ont demandé beaucoup d'efforts à tous les collaborateurs de notre organisation. En outre, nous nous sommes attelés à la préparation du partenariat entre La Poste et le Consortium Poste danoise-CVC. Ce projet stratégique s'est achevé avec succès en janvier 2006 et constitue une étape phare du développement de La Poste.

L'année écoulée fut également positive parce que les nombreux efforts déployés ont livré des résultats encourageants : une augmentation du bénéfice d'exploitation et, surtout, une meilleure qualité des services offerts à nos clients.

Johnny Thijs, CEO de La Poste, jette un regard satisfait sur l'année écoulée mais se concentre surtout sur l'avenir : "changement et amélioration", tel reste son message !

Johnny Thijs, que retenir de 2005 ?

2005 a été marqué par une nouvelle amélioration de nos résultats d'exploitation et par la réussite de nos négociations dans le cadre du partenariat avec le Consortium Poste danoise-CVC. Mais je pense que nous pouvons avant tout être satisfaits de l'amélioration des chiffres relatifs à la qualité. Car c'est la qualité qui fait qu'une entreprise réussit ou échoue ! L'année dernière, j'ai dit que 2005 serait placée sous le signe du "client d'abord" Nous avons tenu parole. Le niveau de qualité de notre distribution n'a jamais été aussi élevé, et ce tant pour les envois Prior que pour les non-Prior, les colis, les recommandés et les envois internationaux. Nous distribuons les lettres, colis et journaux de nos clients "A temps". Il n'est donc pas étonnant d'observer une hausse du taux de satisfaction des clients ces derniers mois et une diminution de presque 50% du nombre de clients résidentiels mécontents.

Cette évolution ne tombe pas du ciel, elle a nécessité l'engagement de chacun de nos collaborateurs. Félicitations et merci à tous !

Cependant, les nombreux changements suscitent des questions ci et là. En mars 2006, vous avez même envoyé une "lettre ouverte" à tous les clients, en leur demandant de se montrer compréhensifs face à ces changements.

C'est exact. Le changement a parfois tendance à inquiéter. Je comprends cette attitude mais, dans ma "lettre ouverte", j'ai insisté sur le fait que ces changements sont nécessaires pour garantir l'avenir de La Poste. Notre objectif commun est de veiller à ce que La Poste

continue, demain et après-demain, d'offrir un service de qualité à tous les habitants du pays, où qu'ils se trouvent.

La concurrence augmente. Pour pouvoir continuer à remplir notre rôle social, nous devons être forts.

Vous dites : La Poste change mais reste proche des gens.

Absolument, je vais vous citer quelques exemples. Pour accroître notre efficacité, nous avons supprimé plusieurs boîtes aux lettres rouges ou nous les avons déplacées vers des endroits mieux situés. Mais avec nos 14.000 boîtes, nous restons quatrième dans le classement européen du nombre de boîtes postales par km². Certains bureaux de poste, plus petits, peuvent être regroupés, mais nos clients auront toujours la possibilité de s'adresser à quelque 1.300 endroits pour leurs opérations postales courantes. Le nombre de points de service reste donc inchangé. Enfin, last but not least, nos facteurs se rendent chaque jour chez tous les habitants du pays. Nous voulons que cela continue.

Les résultats étaient positifs en 2005. La Poste a-t-elle définitivement relevé la tête, après les périodes de crise en 2001-2002 ?

Le changement a débouché sur une amélioration. Au cours de la période 2002-2005, la qualité du service Prior a augmenté de 12%, la distribution des colis est passée de "Jour + 4" à "Jour + 2" et l'absentéisme a reculé de 13%. Le changement paie, et je trouve qu'il s'agit là d'un constat encourageant.

Nous devons maintenant éviter de nous reposer sur nos lauriers. Nous n'avons pas encore définitivement retrouvé la santé. En 2006 et plus tard, nous devons continuer à effectuer des changements et poursuivre notre processus de modernisation. Si les marchés postaux européens continuent à s'ouvrir dans les prochaines années, nous devons veiller à être, là aussi, parfaitement "A temps" !

Quels sont les changements prévus ?

Nous continuons à adapter les tournées de nos facteurs aux conditions changeantes sur le terrain. Je pense notamment à la diminution des volumes de courrier. En 2006, nous inaugurerons également de nouveaux centres de tri : Gand X, Charleroi X, Liège X et Anvers X déménageront pour s'installer dans de tout nouveaux bâtiments équipés de technologies de pointe. Bruxelles X sera aussi totalement modernisé. La Poste entre ainsi dans une nouvelle ère et se hissera au niveau technologique des opérateurs de premier plan en Europe. Nous allons également franchir un pas important en réorganisant notre réseau retail. Le test

réalisé avec les Points Poste, qui offrent les services de base de La Poste par le biais de partenaires externes, a livré d'excellents résultats. Nous allons donc en augmenter le nombre, en ligne avec le nouveau Contrat de gestion conclu avec l'Etat.

En 2005, vous avez également trouvé un partenaire international pour La Poste. Quelle est l'importance de ce partenaire ?

Une importance cruciale. Il y a deux ans, je disais déjà que La Poste avait besoin d'un partenaire externe qui nous fasse profiter de son savoir-faire dans des domaines dans lesquels nous avons encore du retard à rattraper. Avec La Poste danoise, nous avons trouvé le partenaire dont nous avons besoin : une grande expérience en ce qui concerne la modernisation et la satisfaction de la clientèle. Elle fait partie des meilleurs opérateurs sur le marché européen et est disposée à partager ses connaissances avec nous. Associée avec CVC, elle nous offre également les moyens financiers de relever les importants défis à venir avec la sérénité nécessaire.

Un partenariat était nécessaire. Nous avons saisi cette chance de conclure avec La Poste danoise-CVC un accord axé sur l'avenir. Ici aussi, nous étions "A temps" !

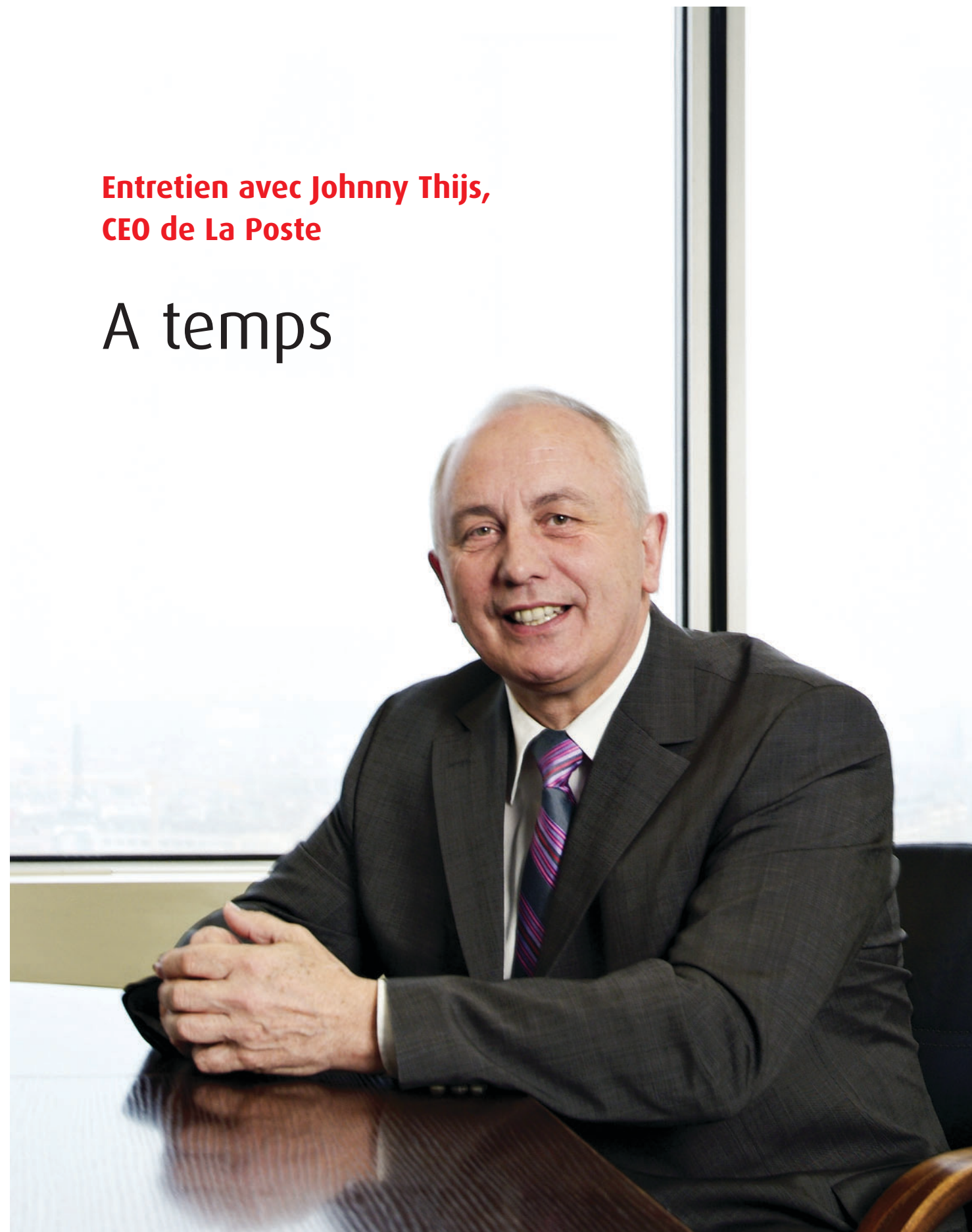
Ce partenariat a également donné lieu au renouvellement du Conseil d'Administration.

Oui, et j'en profite pour faire part de ma considération à l'égard des membres du Conseil d'Administration sortant qui, sous la direction éclairée du Prof. Ir. Pierre Klees, a contribué à rendre possible la transition de La Poste. Pierre Klees a exercé sa présidence avec une vision et un grand sens de la "Corporate Governance", et a toujours été un grand soutien pour la direction. Tous les collaborateurs de La Poste et moi-même lui en sommes extrêmement reconnaissants.

Nous sommes bien entendu particulièrement contents de voir Martine Durez succéder à Pierre Klees. Martine Durez exerçait la fonction de Chief Financial Officer de La Poste depuis 1997 et connaît l'entreprise sous toutes ses facettes. Je suis persuadé que, sous sa présidence, le nouveau Conseil d'Administration donnera un élan important au développement futur de La Poste.

Entretien avec Johnny Thijs, CEO de La Poste

A temps





• GEORGES VANMEERSCH •

CHEMIN DU CROQUET 12

4040 HERSTAL

La Poste
Centre Monnaie
1000 Bruxelles

Le 12 juin 2005

Monsieur le responsable du centre de tri,

Près de chez moi, vous êtes en train de construire un grand bâtiment pour abriter un de vos nouveaux centres de tri.

Je suis impressionné par les dimensions de cette construction et je me demande si c'est bien raisonnable puisqu'il y a de moins en moins de lettres à trier.

Je vous remercie d'avance de votre réponse



Georges Vanmeersch



LA POSTE
SA de droit public
CENTRE MONNAIE
B 1000 BRUXELLES
T. +32 022 0 1 2 3 4 5 ■ www.laposte.be

Cher Monsieur Vanmeersch,

Ces nouveaux centres de tri vont, en fait, réaliser plus de travail qu'auparavant.

Actuellement, les centres de tri du pays trient le courrier sur la seule base du code postal.

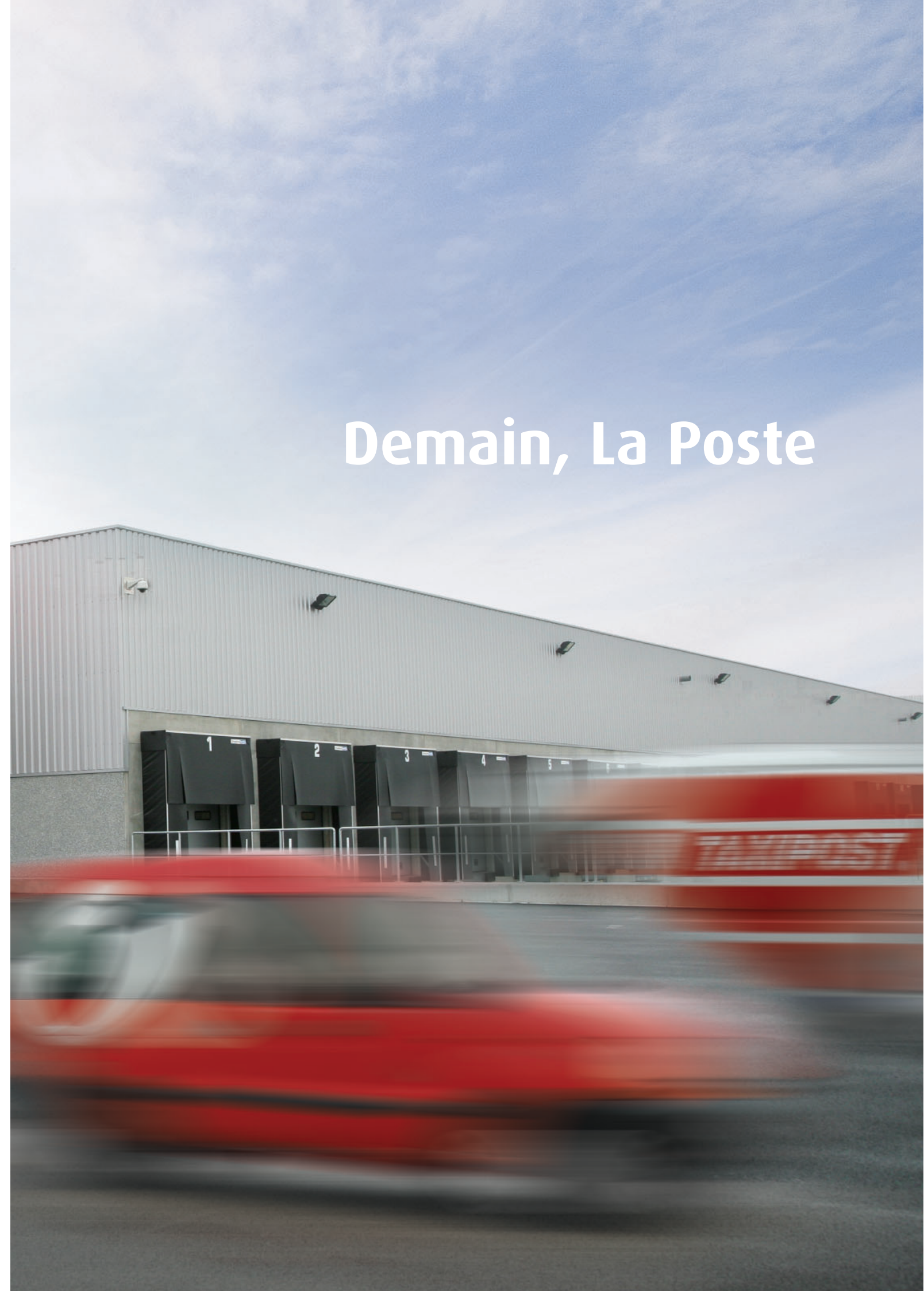
Tout le courrier portant le même code postal est alors envoyé vers le bureau de destination.

Les nouveaux centres de tri permettront de trier beaucoup plus finement, en fonction non seulement du code postal, mais également de l'adresse. Selon l'adresse de destination, le courrier sera déjà préparé pour chaque facteur avant d'être envoyé vers le bureau de destination.

Recevez, Monsieur Vanmeersch, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La Poste

Demain, La Poste



Demain, La Poste

2002-2005, trois années qui ont changé La Poste

En 2002, La Poste faisait face à un mur de difficultés.

La Poste réalisait alors un résultat opérationnel fortement négatif qui, ajouté à la faible capitalisation, allait entraîner des difficultés importantes de trésorerie.

Au niveau opérationnel, la mise en place de nouveaux systèmes de mesures a rapidement décrit une situation difficile. C'est ainsi que le taux de qualité du courrier prioritaire se situait dans les 70%, alors que le taux d'absentéisme du personnel approchait les 10%.

De plus, La Poste faisait difficilement face aux deux défis majeurs des opérateurs postaux européens, la libéralisation et la substitution électronique.

Sur des marchés libéralisés comme le courrier international, La Poste subissait les succès de ses concurrents... quand elle n'était pas devenue un acteur minoritaire comme dans le marché de la distribution des envois non adressés.

Enfin sous la concurrence des moyens de communication électronique, les volumes de courrier enregistrés subissaient une diminution de 2 à 3% par an.

Une réforme en profondeur

Depuis 2002, La Poste s'est attaquée à une vaste modernisation de tous les aspects de l'entreprise.

Dans le domaine du courrier, de grandes réformes ont été lancées pour la collecte et la distribution du courrier. Indispensables et ambitieuses, elles ont totalement redessiné les activités de plus de la moitié du personnel de la société.

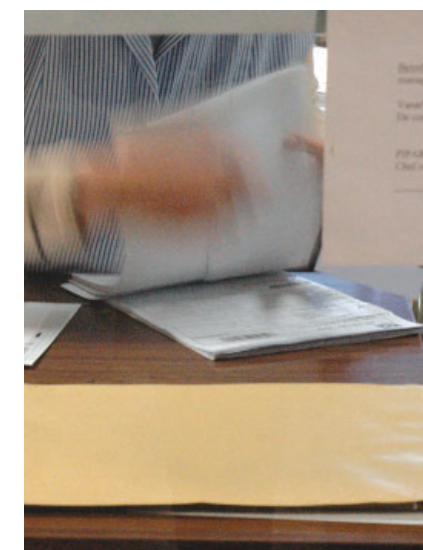
Un autre axe important de développement a été l'attention portée à la qualité. Des équipes spéciales ont été mises en place pour améliorer les processus et mieux communiquer aux équipes de terrain. Malgré les profondes réformes qui s'opéraient en même temps dans l'organisation du travail, la qualité du courrier a très fortement progressé et gagné plus de 12% en chiffres absolus en trois ans !

En ce qui concerne les activités Retail, l'accent a été mis sur le développement des produits de banque et d'assurance. Ces activités sont maintenant développées au sein de la même structure, la Banque de La Poste, et l'offre de produits a été complétée, comme, entre autre, le lancement de produits hypothécaires ou de partenaires.

L'ensemble des bureaux de Poste a bénéficié du déploiement rapide d'un nouveau système informatique baptisé « PostStation ». Cette application conviviale facilite l'accès aux informations sur les tarifs, produits et services et permet d'enregistrer facilement toutes les transactions.

Un programme de formation, intitulé « Programme de Stimulation des Ventes », a, par ailleurs, permis aux quelques 3500 guichetiers de La Poste, de développer leur connaissance des produits et leur capacité à atteindre des résultats commerciaux. Ces initiatives ont très rapidement donné d'excellents résultats.

Parallèlement, près d'une cinquantaine de Points Poste ont été ouverts. Il s'agit d'offrir les services de base d'un bureau de Poste au travers de partenaires externes.



Le client d'abord

Un programme important a été lancé pour mieux connaître et mieux répondre aux besoins de nos clients.

Cette dynamique est symbolisée par le programme « le client d'abord » déployé depuis 2005 qui illustre notre volonté de placer le client au premier plan dans l'ensemble de nos réflexions.

Trois axes majeurs illustrent cette volonté quotidienne.

Vitesse et efficacité

Le courrier prioritaire (J+1) a atteint un niveau de qualité supérieur à 94% dans les derniers mois de 2005, alors qu'au début de 2002 cette qualité se situait dans les 70%.

Le courrier non prioritaire à lui dépassé les 96% et dans le même temps son niveau de qualité était revu à la hausse, de J+3 à J+2. La qualité du service de paquets a aussi été revue sensiblement à la hausse depuis 2002. La distribution des paquets assurée auparavant en J+4 est, à présent, réalisée en J+2 et l'objectif est d'offrir, à court terme, un service en J+1.

Par ailleurs, La Poste distribue depuis quelques mois 100% des journaux aux abonnés avant 7h30 du matin.

Une offre plus simple et plus accessible

La Poste a multiplié par cinq le nombre de lieux où les clients peuvent se procurer des timbres en dehors de son propre réseau. De quelques centaines, nous sommes passés à plusieurs milliers de distributeurs externes. Le réseau de boîtes aux lettres est, quant à lui, profondément revu. Plus de boîtes aux lettres sont levées plus tard et ont été déplacées dans les endroits de grands passages. Dans le même temps, les boîtes aux lettres très peu utilisées sont progressivement retirées du réseau.

Enfin, le magasin en ligne de La Poste, l'eShop, a connu une envolée spectaculaire de ses résultats depuis son lancement en mai 2005.

Une meilleure information

La Poste a mis en place un call center permettant à l'ensemble de ses clients d'obtenir des réponses rapides et précises à leurs questions. Lancé avant l'été 2005, ce call center reçoit et traite déjà plus de 10.000 appels par semaine. Un grand nombre d'informations sont maintenant aussi disponibles en ligne. Des outils de recherche pour les bureaux de Poste, les boîtes postales ainsi que le suivi des envois recommandés sont ainsi accessibles.

De premiers résultats porteurs

Depuis 2002, La Poste a sensiblement amélioré ses résultats

Ces résultats encourageants sont dus à la fois à la dynamique que La Poste imprime au marché du courrier, à ses succès commerciaux et à la diminution de ses coûts opérationnels. En facilitant les secteurs d'avenir du courrier comme le Direct Marketing, La Poste a connu une stabilisation des volumes de courrier en 2004 suivi d'une légère baisse d'environ 1% en 2005.

La Poste marque également des points vis-à-vis de ses concurrents. Depuis 2002, 4% de parts de marché ont ainsi été gagnés dans la distribution des journaux, 15% dans le courrier international et 14% dans le secteur des envois non adressés.

Lié aux importants efforts réalisés en terme de coûts, le résultat d'exploitation du Groupe de La Poste est ainsi passé d'une perte en 2002 à un bénéfice de 81,7 millions d'euros en 2005 !

Ces résultats vont de pair avec les progrès enregistrés auprès des clients.

De manière générale, la satisfaction de la clientèle a progressé de 13% entre 2003 et 2005.



En particulier les clients ont apprécié la forte augmentation de la qualité du courrier ainsi que notre meilleure information. C'est ainsi que, en deux années, la satisfaction pour le courrier prioritaire a presque progressé de 50% alors que la satisfaction pour le courrier non prioritaire progressait de 30%. Avancée encore plus importante pour la satisfaction du courrier international prioritaire qui a quasiment triplé depuis 2003 ! Comme indiqué, l'augmentation de la satisfaction est également très importante en ce qui concerne la clarté de nos procédures avec une progression de plus de 20%. Cette avancée de la satisfaction est même supérieure à 30% en ce qui concerne les contrats conclus avec les clients professionnels.

Un partenariat solide

La Poste est le premier opérateur postal européen à ouvrir son capital à un autre opérateur. En 2005, l'État belge et La Poste ont conclu un accord avec un Consortium formé par La Poste danoise et CVC Capital Partners. En janvier 2006, ce Consortium est entré dans le capital de La Poste à hauteur de 50% moins une action.

Cet accord est le symbole de l'ambition de La Poste de poursuivre sa modernisation en renforçant ses capacités et son savoir-faire. Pour assurer son avenir La Poste doit, en effet, s'assurer une position compétitive en Europe tout en obtenant d'excellents résultats en termes de qualité et de service. La Poste bénéficie, à présent, de l'apport des années d'expérience qu'a accumulée La Poste danoise au cours de son processus de modernisation. Ce partenariat solide renforce l'ensemble du processus de changement à La Poste et permet d'adapter au mieux ses méthodes et ses structures de travail afin de préparer l'avenir.

Une vision de l'avenir

En trois ans, La Poste a changé et pour assurer son avenir, elle continue à changer. Souvent ces changements, même extrêmement importants, au sein de La Poste, passent inaperçus aux yeux des clients. C'est, par exemple, le cas du programme Refocus dont le but est de créer un réseau commercial, Retail, et un réseau logistique, Mail, clairement distincts. Cette séparation permettra à chacun de mieux se focaliser sur ses propres objectifs et de mieux contribuer aux résultats.

D'autres étapes de la modernisation sont, elles, beaucoup plus visibles comme les modifications de notre réseau de points de vente. Confrontée à un réseau de 1300 bureaux de Poste fortement déficitaire, La Poste a souhaité conserver une proximité maximale avec ses clients tout en ayant pour objectif d'atteindre pour cette activité l'équilibre financier en 2009.

La Poste va ainsi dynamiser les revenus des bureaux de Poste au travers des produits et services de « bancassurance » tout en réduisant ses coûts grâce à la création de Points Poste. A terme, les clients auront ainsi toujours accès à 1300 points de contacts mais constitués pour partie de bureaux de Poste et pour partie de Points Poste où les services de base de La Poste sont proposés par un partenaire externe.

Autre changement d'importance, la mise en route dans les prochains mois des nouveaux centres de tri de La Poste. Les centres de tri actuels de La Poste permettent de trier uniquement sur base du code postal.

Les nouvelles technologies mises en œuvre dans les centres de tri, courant 2006, permettront de trier sur base de l'adresse du destinataire. Ensuite, ces nouveaux centres de tri trieront pour chaque facteur leur courrier dans l'ordre de déroulement de leur tournée.

Les nouvelles technologies permettent également de proposer de nouveaux services et produits aux clients. C'est ainsi que les envois recommandés peuvent désormais être suivis à la trace sur internet et ce sera bientôt le cas également pour les paquets. Autre facilité, disposer des services de La Poste depuis son fauteuil. C'est le cas de l'eShop, le magasin électronique de La Poste, mais aussi, par exemple, du service Greetz ! qui permet la création et l'envoi de cartes papier en ligne. Cette alliance est exemplaire des développements futurs qui marient à la fois la facilité des technologies en ligne et l'impact du courrier papier.

Le courrier pour tous !

Le 1er janvier 2006, tous les envois de courrier sont ouverts à la concurrence, à l'exception des envois nationaux d'un poids inférieur à 50 grammes. Concrètement, cela signifie que plus de 50% des activités de La Poste sont, dès lors, en concurrence.

La Poste est le prestataire du service universel postal en Belgique. Dans les faits, nous nous engageons à distribuer le courrier et les colis à domicile, cinq jours par semaine, à un prix abordable, sur tout le territoire national. Ce service universel a un coût, que La Poste supporte. Actuellement, le maintien d'un monopole sur une partie du marché postal est destiné à compenser le coût de ce service pour son prestataire. Supprimer tout monopole poserait donc clairement la question du financement du service universel.

Après plusieurs étapes de libéralisation, la Commission européenne mène une étude sur une nouvelle étape d'ouverture du marché postal, prévue en 2009, et son impact sur le financement du service universel.

La réflexion porte également sur la définition même de ce service. Il existe ainsi deux courants d'opinion majeurs. L'un est de limiter fortement la portée du service universel avec par exemple la fin de l'obligation d'offrir un service 5 fois par semaine sur l'ensemble du territoire. L'autre est d'estimer qu'il faut maintenir un service universel large qui supporte les garanties actuelles pour l'ensemble de la population.

La Poste est favorable au maintien d'un service universel substantiel et a décidé de sonder ses clients afin de déterminer leurs besoins. Dans cette discussion cruciale sur l'avenir des services postaux, la prise en compte de l'avis et des besoins de tous est, en effet, essentielle.



A l'attention
du service clientèle
de La Poste,

Madame, Monsieur,

Auparavant, je posais toujours mes questions auprès
du percepteur de mon bureau de Poste.

Je vois maintenant de grandes affiches me demandant
de poser mes questions au 022/012345.

Pourquoi devrais-je maintenant vous téléphoner ?

Sincères salutations

Yves Duprez





LA POSTE
SA de droit public
CENTRE MONNAIE
B 1000 BRUXELLES
T. +32 022 0 1 2 3 4 5 ■ www.laposte.be

Cher Monsieur Duprez,

Vous pouvez toujours bien sûr vous renseigner auprès du personnel de votre bureau de Poste qui se fera un plaisir de vous aider.

La mise à disposition d'un numéro unique, le 022/0 1 2 3 4 5, a simplement pour objectif de faciliter le contact pour l'ensemble de nos clients qui pouvaient parfois éprouver des difficultés pour savoir à qui s'adresser.

Ce centre d'appel, qui connaît déjà un succès important, nous permet en outre un meilleur suivi de l'ensemble des demandes qui nous sont adressées.

Espérant que ces renseignements répondront à votre interrogation, nous vous prions de croire, cher Monsieur Duprez, en l'expression de notre considération distinguée.

La Poste

Le client d'abord



Le client d'abord

Des résultats très encourageants

Les clients sont la clé de l'avenir de La Poste. Construire cet avenir, c'est donc améliorer la satisfaction de nos clients. Il s'agit à la fois de faire progresser nos performances mais aussi que ces avancées soient perçues et effectivement ressenties par l'ensemble de nos clients.

Symbole de cette volonté claire, le programme « le client d'abord » a été lancé en 2005 afin de placer ces objectifs au centre de l'ensemble de nos priorités.

« Le client d'abord » a permis d'obtenir dès cette première année des résultats très encourageants.

En 2005, les performances de qualité de La Poste n'ont jamais été aussi bonnes alors qu'un grand nombre d'initiatives, plaçant les besoins de nos clients à l'avant-plan, ont été lancées avec succès.

Dans le même temps, La Poste s'est attachée à mieux communiquer envers ses clients et à dynamiser la perception des progrès effectifs des services qui leur sont proposés.

Ces initiatives ont permis d'améliorer de manière visible la satisfaction de la clientèle. C'est ainsi que depuis 2003, date des premières mesures, la satisfaction globale de la clientèle a progressé de 13%, tandis que le pourcentage d'insatisfaction diminuait de 33% !

Vitesse et efficacité

La qualité de distribution du courrier est un des points essentiels dans la recherche de l'amélioration des performances de La Poste. En hausse constante depuis 2002, la qualité du courrier a, pour la première fois, atteint et même dépassé ses objectifs. Au cours des derniers mois de l'année, la qualité du courrier Prior distribué en J+1 a ainsi dépassé le cap des 94%. Le courrier Non Prior a lui dépassé un niveau de qualité de 96% alors même que sa distribution a été avancée de J+3 à J+2. Ces résultats comme d'autres indicateurs montrent que la qualité des services de La Poste n'a jamais été aussi bonne ! Car ce n'est pas seulement la qualité du courrier Prior et Non Prior qui a fortement progressé, c'est l'ensemble de la chaîne logistique de La Poste.

La qualité du courrier international a, par exemple, elle aussi dépassé ses objectifs cette année alors que de nouveaux instruments de mesures ont permis de vérifier que des produits comme les recommandés ou les imprimés atteignent à présent d'excellents niveaux de qualité.

La Poste s'est également attachée à porter un soin tout particulier à la distribution des paquets. C'est ainsi que les paquets livrés en Belgique ont vu leur délai de livraison divisé par deux (de J+4 à J+2 !) avec une qualité de distribution dépassant les 93%.

Ces améliorations placent La Poste belge parmi les dix opérateurs européens au-dessus de 90% en J+1 et les cinq meilleurs en courrier international.

En 2005, La Poste, ensemble avec les éditeurs de journaux et l'Etat, a conclu et mis en œuvre un accord de collaboration pour distribuer à tous les abonnés leurs quotidiens avant 7h30 du matin.

Un accord en termes de financement, de qualité et de gestion des clients a permis de procéder à une réorganisation totale de la livraison et de la distribution des quotidiens. En quelques mois, le pourcentage de journaux intégrés dans des tournées spéciales se terminant avant 7h30 est passé de 82% à 100%. Grâce à la collaboration de tous et à la mise en place d'importants moyens (par exemple plus de 450 véhicules supplémentaires ont été intégrés dans cette offre de service) le déploiement a été terminé avant la fin de l'année 2005 avec d'excellents niveaux de qualité.

Une offre plus simple et plus accessible

Avoir plus facilement accès aux produits et services de La Poste constitue un axe important de la satisfaction des clients de La Poste. Le nombre de points de vente complémentaires de timbres a été multiplié par dix depuis quelques mois. Grâce à une intensification des partenariats avec les supermarchés, les stations-services, les hôtels et campings ou les libraires, près de 3000 points de vente complémentaires sont aujourd'hui disponibles. Ces points de vente font également l'objet d'une nouvelle signalétique adaptée afin d'encore mieux informer la clientèle de cette nouvelle possibilité.

En mai, La Poste a lancé son magasin électronique à l'adresse www.post.be/eshop. Ce sont plus de cent produits qui ont été mis en ligne, permettant à tous les Belges de commander depuis leur fauteuil.

L'ensemble des envois commandés sur le magasin électronique de La Poste bénéficie d'une précédente innovation puisqu'ils parviennent à leurs destinataires par lettre sécurisée. Devant le succès rencontré par cette initiative, La Poste a ouvert quelques semaines plus tard, une offre en ligne dédiée aux clients professionnels.

Signe de l'intérêt de cette nouvelle formule, les ventes ont atteint le million d'envois avant la fin 2005.

Des produits plus simples et plus faciles d'emploi font également partie de cette démarche de faciliter l'accès des clients à nos services. La Poste a ainsi proposé des paquets prêts à l'emploi dans tous ses bureaux de Poste. Le Postpac préaffranchi permet en un clin d'œil de préparer son envoi et de le poster sans même passer au guichet !



Une meilleure information

Une information plus claire, plus riche et plus facilement accessible. C'est avec ces lignes directrices qu'un certain nombre de projets ont été déployés au sein de La Poste. Un numéro de contact unique a été lancé en 2005 : 022/0 1 2 3 4 5. Ce numéro donne accès à un centre d'appel de La Poste où tous les clients peuvent s'adresser pour l'ensemble de leurs questions. Ce service simple a permis d'améliorer en profondeur le contact avec nos clients, qui sont plus de 10.000 à le joindre maintenant chaque semaine.

La Poste a également totalement rénové son site d'accueil internet et y a introduit de nouveaux outils pratiques permettant de calculer plus simplement ses tarifs ou de trouver la boîte aux lettres la plus proche. Plus clair et plus agréable, ce nouveau site internet accueille actuellement plus de 300.000 visiteurs par mois.

De plus, depuis quelques mois, un système de suivi en ligne a été mis gratuitement à la disposition de l'ensemble des clients de La Poste. Ce système permet de suivre les envois recommandés, les envois à valeur déclarée ou les lettres sécurisées et livre une information directe sur le dernier statut de son envoi.

Cependant, des études montrent que l'amélioration de la qualité de service de La Poste n'est perçue par les clients qu'avec un certain retard. Entre la perception de la réalité et la réalité objective, il subsiste un décalage important. Les clients perçoivent, par exemple, une qualité de courrier inférieure de quelques 20% par rapport aux résultats objectifs mesurés.

Cette perception résulte d'un ensemble d'impressions passées et présentes, voire d'impressions racontées par d'autres. La perception des services de La Poste est d'ailleurs nettement meilleure après les avoir expérimentés soi-même.

Il est important pour La Poste que ses clients disposent d'une image juste de ses performances actuelles et des progrès accomplis. Une large campagne d'information auprès de l'ensemble de la population a donc été lancée afin de faire encore mieux percevoir l'amélioration réelle de la qualité des services de La Poste.



Chère Madame, Cher Monsieur,

*Depuis quelques mois, je reçois mon journal vers
7 heures du matin.*

*Je reçois aussi mon courrier vers 11 heures du matin.
Je comprends mal pourquoi vous ne pouvez pas venir
une seule fois chez moi, cela me semble plus simple
pour tout le monde.*

*En vous remerciant d'avance,
Yvan Desmet*



LA POSTE
SA de droit public
CENTRE MONNAIE
B 1000 BRUXELLES
T. +32 022 0 1 2 3 4 5 • www.laposte.be

Cher Monsieur Desmet,

Nous pouvons comprendre votre étonnement par rapport à ces trajets différents. L'explication est cependant très simple.

Pour distribuer tous les journaux avant 7h30, comme nous le réalisons depuis plusieurs mois, nous avons mis en place des tournées spéciales qui, par définition, doivent se terminer au plus tard à 7h30.

A cette heure, le courrier, qui par son volume et sa répartition nécessite des opérations plus longues, est toujours en cours de tri dans les bureaux de Poste. Ce n'est qu'une fois ce courrier complètement et correctement trié que sa distribution peut débuter.

Dans l'espoir que ces informations vous seront utiles, veuillez croire, cher Monsieur Desmet, en l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La Poste



Nos métiers

Le courrier

Un métier d'avenir

Le courrier est le cœur de La Poste. Plus de 10 millions d'envois par jour sont ainsi traités par la plus grande chaîne logistique du pays regroupant les compétences de plus de 20.000 personnes.

Cet axe essentiel de La Poste a déjà connu plusieurs étapes de modernisation importantes et des pans entiers de son activité ont été adaptés. C'est le cas de la collecte du courrier mais aussi de sa distribution. Les efforts déjà entrepris ont eu des impacts directs sur les résultats de La Poste et sur son avenir tout entier.

Plus que jamais, la modernisation de toute la chaîne des opérations de traitement de courrier constitue un des piliers de l'avenir et va se poursuivre avec pour objectif d'amener rapidement La Poste dans le peloton de tête des opérateurs européens.

Une distribution adaptée

La distribution du courrier représente une part importante et très visible des activités de La Poste. Ce ne sont, en effet, pas moins de 15.000 facteurs qui distribuent l'ensemble du courrier dans toutes les boîtes aux lettres du pays.

Cette activité doit évoluer de manière continue afin de tenir compte des importants changements qui interviennent dans le travail de La Poste.

De nouvelles organisations de distribution ont été étudiées en 2005 et seront déployées progressivement dès le début 2006 au travers de plus de 500 bureaux de distribution du pays. Ces nouvelles organisations tiennent compte des changements intervenus dans le volume du courrier à distribuer et dans la composition de ce courrier avec, par exemple, une plus grande représentation du courrier publicitaire. Il s'agit également d'améliorer encore la répartition du travail entre tous et de mettre à profit les enseignements tirés des premières réorganisations. Le nombre de vélocitateurs employés par La Poste sera ainsi fortement revu à la baisse.

Des centres de tri modernes

Si le courrier est le cœur de La Poste, les centres de tri en rythment les battements. L'année 2005 a été marquée par le début de la construction des quatre nouveaux centres de tri dont La Poste se dote à Gand, Charleroi, Anvers et Liège (le centre de tri de Bruxelles sera lui entièrement rénové dans ses bâtiments existants).

La création de ces nouveaux centres de tri est le plus important investissement de l'histoire de La Poste. D'un coût estimé à quelques 200 millions d'euros, cet investissement permettra de bénéficier de technologies de pointe dans le domaine de l'automatisation et de garantir une qualité encore plus constante à nos clients. Les capacités de tri disponibles dans les nouveaux centres de tri seront près du double de la situation actuelle.



Ces nouvelles infrastructures vont aussi et surtout permettre d'améliorer l'efficacité du travail de La Poste. Jusqu'à présent, les centres de tri opèrent une sélection jusqu'au niveau du code postal uniquement, la sélection par tournée est effectuée dans le bureau de Poste de destination et le facteur trie ensuite tout le courrier dans l'ordre de sa tournée avant de partir en distribution.

Les nouveaux centres de tri permettront, dans un premier temps, de réaliser la sélection du courrier jusqu'au niveau de la tournée. Ce courrier devra encore être trié par les facteurs dans l'ordre de leur tournée avant de partir en distribution. C'est cette étape qui sera implémentée progressivement dès 2006. Dans un deuxième temps, les centres de tri seront progressivement adaptés afin de regrouper l'ensemble des opérations de tri. Le courrier qui sortira des centres de tri sera donc prêt à être immédiatement distribué.

Le marché du courrier

Depuis plusieurs années, les volumes de courrier des pays industrialisés sont sous pression en raison de la concurrence des nouveaux moyens de communication électronique (sms, e-mail,...). La Poste tient compte d'une diminution structurelle de ses volumes de courrier de l'ordre de 2 à 3% par an dans les années qui viennent. Les volumes de courrier seront en effet impactés dans les prochaines années par une substitution électronique de certains volumes de courrier administratif.

En dépit de cette baisse structurelle, La Poste continue à se battre chaque jour, pour chaque lettre, et avec un résultat certain ! Après avoir connu des baisses de volumes de l'ordre de 3% en 2002 et 2003, La Poste a connu une relative stabilisation de ses volumes de courrier en 2004 et à nouveau une diminution, mais plus faible (1 à 2%) en 2005.

Cette stabilisation est due à l'actuel dynamisme du courrier administratif, soutenu par l'arrivée de nouveaux acteurs dans différents marchés, mais est, aussi, la conséquence du développement du courrier publicitaire adressé.

Le courrier publicitaire adressé ou « Direct Marketing » constitue une réelle réserve de croissance pour La Poste et un programme spécifique, DM Boost, a été mis au point afin de favoriser encore plus son développement. La Poste joue le rôle de facilitateur de ce marché grâce à des actions multiples. Il s'agit notamment de faciliter l'expérience du courrier publicitaire adressé pour les annonceurs et leurs intermédiaires mais aussi de les aider à

améliorer les résultats de leurs campagnes. La Poste fournit également des solutions aux défis spécifiques qui peuvent se poser aux annonceurs et est, par exemple, l'un des premiers pays européens à lancer une enquête au niveau national sur ce type de courrier. Baptisée « Select Post », cette enquête a pour but de demander aux consommateurs ce qu'ils souhaitent recevoir ou pas en matière de courrier publicitaire.

L'enquête permet ainsi aux annonceurs qui le souhaitent, de mieux cibler leurs campagnes en répondant mieux aux désirs et aux besoins des consommateurs. Diffusée dans un premier temps à un million d'exemplaires, l'enquête a obtenu un taux de réponse sans précédent puisque plus de 240.000 questionnaires ont été renvoyés à La Poste.

Signe de l'intérêt de tous, 94% des répondants, et même les 3/4 des consommateurs n'ayant pas répondu, ont jugé qu'il s'agissait d'une excellente initiative de La Poste. Par ailleurs, La Poste a créé pour la première fois de son histoire un événement national fédérateur autour du courrier. Pour la fête nationale du 21 juillet, tout courrier normal écrit à la main était entièrement gratuit ! Cette action a été soutenue par différentes animations et près de 200.000 cartes postales, spécialement éditées à cette occasion, ont été distribuées. Au total, plus d'un belge sur dix a reçu ou envoyé du courrier en bénéficiant de cette action historique.

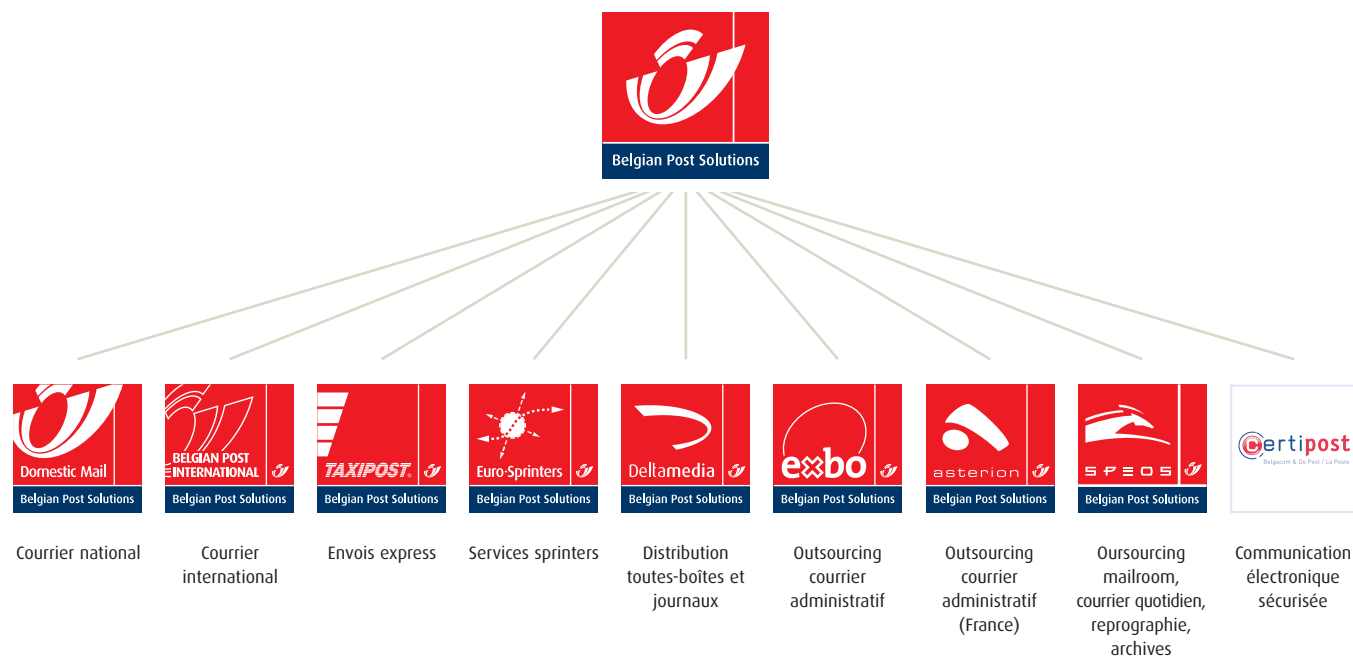


Une chaîne pour tout lier

La chaîne de traitement du courrier ne débute pas et ne s'arrête pas uniquement aux boîtes aux lettres. La chaîne de solutions de La Poste est riche de réponses destinées à couvrir l'ensemble des besoins des clients. Ces solutions encadrent et complètent le travail de base de La Poste constitué de la collecte, du transport, du tri et de la distribution du courrier.

La Poste a regroupé l'ensemble de ses possibilités au sein de Belgian Post Solutions. Il est ainsi possible de répondre de manière intégrée aux besoins des clients professionnels de La Poste.

Belgian Post solutions regroupe neuf filiales ou business units de La Poste couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur.



Monsieur le Percepteur,

Depuis peu, un Point Poste a été installé dans un supermarché de ma commune.

Auparavant, je me rendais souvent au bureau de Poste situé à proximité de mon travail.

Pourriez-vous m'indiquer dans lequel de ces endroits je dois me rendre, désormais ?

Bien à vous,
Géraldine Dumonprez



LA POSTE
SA de droit public
CENTRE MONNAIE
B 1000 BRUXELLES
T. +32 022 0 1 2 3 4 5 ■ www.laposte.be

Chère Madame Dumonprez,

Vous pouvez évidemment vous rendre soit dans votre Point Poste, soit dans votre bureau de Poste. Le Point Poste vous propose l'ensemble des services de base du bureau de Poste et notamment une large gamme d'opérations courrier comme la réception et l'envoi de recommandés ou l'achat de timbres.

Le bureau de Poste vous offre une gamme plus large de services et tout particulièrement des services complets en matière de banque et d'assurance. Le bureau de Poste est ainsi à votre disposition pour tout conseil financier.

En vous remerciant de l'intérêt que vous nous portez, veuillez agréer, Chère Madame Dumonprez, nos sincères salutations.

La Poste

Retail

Un réseau efficace

Le réseau de points de contact de La Poste fait face à la plus grande transformation de son histoire. Ce réseau entame une modernisation fondamentale qui a pour objectif l'équilibre financier de cette activité en 2009 tout en conservant une proximité maximale avec ses clients.

Cette transformation s'articule autour de deux axes essentiels.

D'une part, il s'agit de créer un nouveau visage au réseau avec la séparation entre les deux métiers de base, Mail et Retail, et la mise en place de structures commerciales en étoile.

D'autre part, il s'agit de dynamiser les revenus au moyen des produits de banque et d'assurance et d'un investissement fort dans le personnel et sa formation commerciale.

Dynamiser les revenus

La Poste croit en l'avenir des bureaux de Poste! La croissance de leurs revenus est une condition essentielle de cet avenir et elle peut s'appuyer sur un potentiel de développement important : la bancassurance.

Depuis le 1er mars 2005, la Banque de La Poste réalise également le développement de produits d'assurance qui peuvent, dès lors, être proposés dans le réseau. Les clients disposent désormais d'un point de contact unique pour une offre regroupant tous leurs besoins au cours de la vie, qu'ils soient bancaires ou d'assurance.

Sur base de cette volonté, la Banque de La Poste a lancé en automne et sous forme de pilotes, une première offre en termes de prêt hypothécaire dans certains bureaux de Poste. La Poste a également poursuivi en 2005 le développement de l'offre de produits et de services partenaires comme les produits de la Loterie nationale, la vente de tickets de parcs d'attraction ou encore, en Flandre, la fourniture de services pour la clientèle d'Electrabel. Symbole de ce dynamisme commercial, Western Union a décerné à La Poste le prix du « Best Network Improvement 2005 » qui récompense le réseau enregistrant la meilleure progression au cours de l'année écoulée.

Qu'il s'agisse de nouveaux produits, d'actions spécifiques ou simplement de l'offre globale de solutions en bancassurance, le succès se construit d'abord, et avant tout, grâce aux talents des collaborateurs des bureaux de Poste. La Poste continue donc à investir massivement dans sa plus grande force, son personnel de terrain !

Après avoir été testé en 2004, un important programme de stimulation des ventes a été déployé en 2005 afin de faire progresser les revenus de manière structurelle. Il ne s'agit pas en effet de vendre simplement plus mais d'activer les résultats au travers de l'ensemble des bureaux.

Mené en deux vagues, ce programme représente 7400 jours de formation en comportement orienté vers le client, soit deux journées complètes par personne.

Toutes les équipes des bureaux de Poste ont également été coachées par plusieurs dizaines de consultants commerciaux en matière d'approche des ventes.

Les premiers résultats de ce programme ont permis de valider cette approche. Non seulement les bureaux de Poste obtiennent de meilleurs résultats commerciaux mais ce progrès concerne la majorité du réseau. L'investissement dans le personnel s'est également poursuivi dans d'autres domaines. Près de 15.000 jours de formation ont été donnés sur les produits et 7400 autres jours de formation ont permis au personnel de parfaire ses compétences informatiques.

Un nouveau visage du réseau

Dans cinq ans, l'offre de contact de La Poste aura été profondément remaniée et adaptée. Cette modernisation s'effectue en conservant une proximité maximale avec l'ensemble des clients.

2005 a ainsi vu le lancement de la plus grande opération de transformation que La Poste a connu dans ses activités de contact avec la clientèle.



Premier pilier de cette métamorphose, le projet Refocus qui réalise la séparation des responsabilités des deux métiers traditionnels de La Poste, Mail et Retail. Cette séparation, qui débute concrètement en 2006, permet de mieux répondre aux objectifs particuliers des deux métiers.

Le nouveau visage du réseau de La Poste s'articule aussi sur une organisation totalement renouvelée basée, pour sa partie Retail, sur une structure en étoile. La Poste a lancé fin 2005, les tests d'une structure en étoile de son réseau dans quatre zones : Namur-Nord, Bonheiden, Sint-Niklaas et Erquelinnes. Cette nouvelle structure permet d'approcher les clients de ces zones de manière coordonnée à partir d'un bureau central, de bureaux locaux ainsi que d'agences. Le responsable du bureau central aidé par son équipe ainsi que, dans certains cas, par un conseiller financier, est chargé de l'ensemble du portefeuille clients de son étoile. Cette organisation offre également la possibilité d'adapter les heures d'ouverture en fonction des besoins des clients de toute l'étoile. A la mi-2006, les horaires seront adaptés au niveau national. Plus de 630 bureaux de Poste seront ouverts le samedi matin et environ 600 seront ouverts au moins une fois par semaine jusqu'à 19h. Dans le même temps, les heures d'ouvertures des plus petites agences seront réduites en fonction de l'importance du trafic clientèle.

Cette transformation modifie de façon fondamentale l'offre de services à la clientèle. Dans cinq ans, les clients de La Poste auront, comme actuellement, accès à environ 1300 points de service. Un grand nombre d'entre eux seront des bureaux de Poste, des bureaux où tous les moyens seront mis à disposition pour leur offrir un meilleur service. Le nouveau contrat de gestion, conclu entre La Poste et l'Etat fin de l'année 2005, prévoit que chaque commune compte au moins un bureau de Poste ou une halte postale, tenu par du personnel de La Poste. Jusqu'à la moitié des 1300 points de service pourra être constituée de Points Poste qui offrent tous les services de base de La Poste auprès de partenaires externes.

Ces Points Poste ont été testés et validés en 2005 dans une cinquantaine d'endroits et en particulier dans les zones de Namur et de Lierre-Malines. Les conclusions de ces évaluations ont confirmé une grande satisfaction des clients et un très bon déroulement opérationnel. La satisfaction générale des habitants de ces zones a augmenté de 10%, alors que 15% des clients des Points Poste indiquent effectuer plus de transactions qu'auparavant. Suite à cette évaluation positive, un appel à candidatures a été lancé en novembre 2005 afin de pouvoir conclure des accords avec des partenaires externes intéressés par la fourniture de services de La Poste. En 2006, La Poste compte élargir le nombre de Points Poste à environ 170.

Le renouveau de La Poste Financière

La Poste Financière a poursuivi sa modernisation à grandes enjambées. Ce service essentiel assure la gestion des comptes des institutions publiques et réalise aussi les activités de back-office de la Banque de La Poste. Entamé en 2004, le renouveau de La Poste Financière a permis de réaliser un grand pas vers une organisation résolument moderne et professionnelle, tout en portant un accent particulier sur le renforcement des contrôles internes.

En 2005, La Poste Financière a ainsi connu une refonte interne importante basée sur une structure plus adaptée, des méthodes uniformes ainsi qu'une harmonisation de l'ensemble de ses procédures. Des investissements importants, notamment en termes de moyens informatiques nouveaux, ont permis de dégager des solutions efficaces alors que les processus internes de mesure et d'information ont été améliorés. Cette transformation en profondeur, qui porte ses premiers fruits, est une combinaison réussie d'expérience et de modernisation.

Cette volonté d'aller de l'avant s'illustre encore au sein de Retail & Financial Services avec la création en 2005 d'un département Compliance. Ce département indépendant organise l'exécution de la politique d'intégrité de Retail & Financial Services, et ce en veillant au respect du cadre légal, réglementaire et déontologique. La création et la mise en œuvre des objectifs de ce département témoignent de la détermination à s'inspirer des meilleures pratiques nationales et internationales.

Structure

Un soutien sans faille

Tant pour les activités de courrier, pour les activités de points de vente que pour les activités de support, il est essentiel de pouvoir se reposer sur une structure efficace et moderne qui les soutient sans faille au quotidien. C'est le cas bien sûr pour les bâtiments et leur entretien mais aussi pour l'informatique qui joue un rôle essentiel dans la modernisation de l'entreprise

En 2005, le programme Safenet a été mené à bien. Il a permis de résoudre près de 1500 situations à risques détectées dans plusieurs centaines de bâtiments de La Poste. Un effort important qui se poursuit avec un examen à présent proactif des bâtiments où des problèmes pourraient se présenter. Symbole du succès rencontré, les équipes de maintenance de La Poste apportent maintenant des solutions adaptées à des clients externes disposant eux aussi de grands réseaux.

Des progrès importants ont également été réalisés au niveau des équipes de nettoyage avec l'introduction de nouvelles méthodes de travail ainsi que de contrôles de qualité réguliers suivant des normes identiques dans tout le pays. Autre maillon de la chaîne de la modernisation, les livraisons internes ont connu une véritable révolution. La réorganisation de cette chaîne logistique a permis d'augmenter en quelques mois la qualité de livraison interne de 30%.

Au centre de la modernisation de La Poste, les technologies ICT poursuivent leur développement intensif. En 2005, ce ne sont pas moins de 300 nouvelles versions de logiciels qui ont été mises en production. Concrètement cela signifie un nouveau chantier ICT quasiment tous les jours ! 2005, ce sont des systèmes informatiques plus complets et plus adaptés mais également encore plus fiables en toutes circonstances. C'est ainsi que toute une série d'infrastructures cruciales pour La Poste ont été dédoublées, afin de permettre une continuité totale, même dans les scénarios les plus improbables.



Monsieur le Directeur,

Depuis quelques temps, je remarque que beaucoup d'efforts ont été réalisés pour améliorer la communication avec vos clients.

Je me demande si vous portez toujours autant de soins et d'énergie pour améliorer la communication avec votre personnel.

Vous remerciant par avance, je vous prie de croire, monsieur le directeur, en l'expression de ma considération distinguée.

Julie Tabeau
Anderlecht





LA POSTE
SA de droit public
CENTRE MONNAIE
B 1000 BRUXELLES
T. +32 022 0 1 2 3 4 5 ■ www.laposte.be

Chère Madame Tabeau,

Notre personnel fait face depuis quelques années à des changements importants et constants, nous en sommes conscients. La réussite de ces changements est, avant tout, le succès de nos collaborateurs.

Nous souhaitons être proche de nos collaborateurs en maintenant et en renforçant un dialogue quotidien. C'est le cas, notamment, avec une vaste enquête de satisfaction qui a été envoyée, cette année, à notre personnel. Les enseignements que nous pouvons tirer des demandes et remarques qui nous sont ainsi faites sont essentiels dans l'amélioration de notre dialogue.

Veuillez agréer, chère Madame Tabeau, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La Poste



Une vision sociale

Une vision sociale

Des ressources humaines au service de tous

L'attention portée à l'humain constitue un axe essentiel de la modernisation de La Poste.

Les projets mis en œuvre modifient profondément la manière de travailler et de collaborer.

Nos collaborateurs évoluent dans un environnement en changement permanent, auquel ils doivent s'adapter. Soutenir, informer et comprendre nos collaborateurs dans ces efforts de modernisation est d'une importance cruciale pour l'avenir de La Poste.

Le respect du dialogue

La réussite de La Poste est la réussite de tous. Ce respect du dialogue est quotidien car nous sommes convaincus que nos programmes de changement ne connaîtront le succès que s'ils sont réellement partagés par tous.

Le début de l'année 2005 a été marqué par la signature d'un accord collectif sur la durée du temps de travail. Cet accord a permis d'entamer puis de conclure un nouvel accord cadre pour les années 2005 et 2006. Cette nouvelle Convention Collective du Travail met en œuvre une série d'avancées importantes comme la classification de fonctions qui permettra à la fois de moderniser le statut sous lequel travaille une grande partie de notre personnel et d'améliorer les possibilités de carrière des collaborateurs sous contrat.

Investir dans nos collaborateurs

Pour investir dans l'avenir de tous, il faut investir dans chacun.

La Poste continue à investir massivement dans l'ensemble de ses collaborateurs au moyen de formations pratiques et théoriques. Près de 17.000 collaborateurs ont bénéficié de la sorte d'une formation fonctionnelle en 2005 dont 5600 en ligne.

Une série de formations sont, en effet, maintenant disponibles en ligne, permettant de se former à son rythme et en choisissant les périodes les mieux adaptées. En outre, plus de 1500 collaborateurs ont participé aux différentes formations permanentes proposées par La Poste.

Une information claire et de qualité

La qualité de l'information est essentielle pour accompagner la modernisation de La Poste. Cette information doit être complète et régulière et doit surtout répondre aux attentes. Cette priorité s'est manifestée plus particulièrement en 2005 par plus de 400 séances d'information sur le terrain centrées autour du nouveau plan stratégique de l'entreprise. Ces rencontres ont été réalisées avec une forte implication personnelle du CEO et des membres du Comité de Direction.

La sécurité, une attention de tous les instants

L'année 2005 a été marquée par une nouvelle baisse spectaculaire des agressions sur les facteurs. Le nombre d'agressions a diminué de 53% par rapport à 2004.

34 bureaux de Poste ont par contre été victimes d'attaques en 2005, soit une progression de plus de 20%.

Au total, les efforts entrepris ont abouti à une baisse de près de 40% des incidents criminels par rapport à 2004 et une diminution de plus de 80% en regard de la période 1996-2000.

Des défis motivants

Nous devons poursuivre notre ambitieux programme de réduction de l'absentéisme. En 2005, cet absentéisme s'est établi à 8,57%. Il s'agit d'une nouvelle diminution mais il reste des efforts à faire afin d'atteindre à l'objectif de 7% en 2007.

Les prochaines priorités de la lutte contre l'absentéisme s'attacheront plus spécifiquement à la réduction du nombre d'accidents de travail,

la responsabilisation des équipes locales, et la poursuite d'un ensemble d'actions concrètes de prévention.

En 2006, nous mettrons en œuvre sur le terrain le programme Refocus, une étape essentielle de l'avenir de La Poste. Les deux métiers traditionnels de La Poste, Mail et Retail, exigent de plus en plus de compétences spécifiques. La séparation des responsabilités de ces deux métiers était devenue indispensable. Le but de Refocus est de créer un réseau commercial, Retail, et un réseau logistique, Mail. Cette séparation permettra à chacun de mieux se focaliser sur ses propres objectifs et de mieux contribuer aux résultats.

STAR, travailler ensemble aux résultats

Réussir la transformation de La Poste passe nécessairement, aussi, par une adaptation de notre culture d'entreprise. Servir le client en toutes circonstances doit faire pleinement partie de la volonté de chaque travailleur de La Poste. Une nouvelle approche modernisée en terme de leadership va être instaurée à travers toute l'organisation de La Poste.

Nous voulons réaliser cet objectif fondamental par le programme « STAR ».

En 2005, La Poste a lancé la préparation de ce programme ambitieux. Les premiers pilotes mettant ses principes concrètement en œuvre sur le terrain seront lancés dès 2006.



Ce programme se base sur cinq branches fortes:

- 1) la satisfaction du client
Chaque collaborateur doit connaître ses clients, le taux de satisfaction de ses clients et les moyens de les satisfaire.
- 2) la qualité
Chaque équipe doit connaître ses objectifs de qualité et être concernée par son amélioration continue dans l'ensemble des opérations de la société.
- 3) la motivation
Le baromètre d'entreprise se poursuit avec sa deuxième édition. Cette large enquête est envoyée au personnel avec pour objectif de mieux connaître leur niveau de satisfaction et de renforcer leur motivation.
- 4) le leadership
Chaque collaborateur doit disposer d'objectifs précis et des moyens pour les atteindre.
- 5) « l'empowerment » grâce au travail d'équipe
Nous allons introduire progressivement la notion d'équipe se gérant elle-même. Cette transformation permettra à tous de réfléchir, de s'engager et d'être également responsables des changements.

Corporate Social Responsibility

Tout en tenant compte de la réalité économique dans laquelle elle opère, La Poste veut développer et renforcer son rôle de « bon citoyen » au sein de la société. Cette volonté de faire plus s'illustre ainsi dans quelques programmes créés et soutenus par La Poste.

Le Fonds de La Poste pour l'alphabétisation a été créé en 1997. Ce fonds, géré par la fondation Roi Baudouin, a pour objectif de contribuer à la lutte contre l'analphabétisme en Belgique.

Chaque année, le fonds lance un appel aux projets novateurs ou de sensibilisation portant sur l'apprentissage de la lecture et de l'écriture à des jeunes ou des adultes. En 2005, ce sont 14 projets sélectionnés dans les trois communautés du pays qui ont pu être soutenus.

La Poste est également consciente de la nécessité de s'insérer dans un développement durable et respectueux de son environnement. Des lignes de forces claires ont été définies : mener une politique de gestion de déchets et d'utilisation rationnelle de l'énergie, privilégier l'utilisation de matières premières respectueuses de l'environnement ou encore sensibiliser le personnel aux différents projets environnementaux.

Dans les faits, cette volonté s'exprime dans une série de mesures concrètes. Le transport du courrier a bénéficié d'une série d'initiatives afin de réduire sa consommation de carburant. Les nouveaux camions de La Poste consomment près de 10% de moins !

Un autre bel exemple du sens de la responsabilité civile de La Poste est fourni par le centre de tri d'Anvers, où a été lancée une dynamique de « respect des diversités » sur le lieu de travail.

Cette dynamique prend la forme de projets successifs qui ont été couronnés par la ville d'Anvers et la Commission européenne.



Grand Saint-Nicolas,

J'ai été bien sage cette année. Alors, ~~je veux~~ j'espère que vous ne m'oublierez pas.

Vous avez beaucoup de travail alors j'ai décidé de vous aider.
J'ai collé en-dessous les photos de ce que ~~je veux~~ je désirerais.

Attention, pensez à bien emballer les ³24 jouets parce que si vous passez par la cheminée, il faudra vous pousser un peu pour sortir ensuite du radiateur.

J'ai bien essayé de vous contacter par e-mail et de vous téléphoner mais on me répond en anglais et ~~même si je parle très bien l'anglais~~, je ne suis pas sûr d'avoir tout compris.
En plus pour les photos des jouets, je ne sais pas comment faire.

J'ai mis un beau timbre avec une carte de Belgique dessus. Je suis facile à trouver, c'est juste en dessous du i.

Au revoir Saint-Nicolas

Merci à Maman et Papa de m'avoir aidée pour la lettre.

Caroline



PS : Comment fait le facteur pour vous trouver ?





Chère Caroline,

J'ai bien reçu ta lettre.

Ne t'inquiète pas, je suis sûr de trouver un chemin pour arriver chez toi.

Je me souviens bien du passage dans la cheminée l'année dernière.

Saint Nicolas

PS : tous les facteurs savent où me trouver mais c'est un secret qu'eux seuls connaissent.



Demain, la lettre

Demain, la lettre

Le courrier a de l'avenir

Comme beaucoup d'opérateurs postaux en Europe, nous remarquons depuis quelques années des baisses de nos volumes de courrier. Des baisses qui résultent de la substitution des lettres par des moyens de communication électronique. Ce n'est pas étonnant, le courrier est en train de changer... rapidement. On s'écrit moins pour confirmer une soirée entre amis ou pour une invitation au cinéma. Ce courrier social diminue de manière importante et continuera à se réduire. C'est également le cas pour une série d'échanges administratifs qui sont et seront à terme remplacés par des échanges électroniques.

Le fax, le gsm, l'e-mail, les services de messagerie instantanée : depuis plusieurs années les canaux de communication se sont ainsi multipliés en profitant des avancées technologiques.

Demain, nous serons joignables partout, de manière quasiment instantanée, et nous aurons accès à toute l'information que nous désirons.

Demain, la lettre sera-t-elle encore désirée, sera-t-elle encore utile ? L'écran pourrait-il supplanter définitivement le papier ? Il suffit de regarder à côté de votre lit... Aux côtés des instruments de dernières technologies et de communication, c'est encore et toujours un livre de chevet ou un carnet de notes qui vous accompagnent sur l'oreiller. Car si les nouveaux canaux de communication ont de grands avantages, la communication sur papier dispose de qualités qui la rendent irremplaçable...et pour longtemps encore.

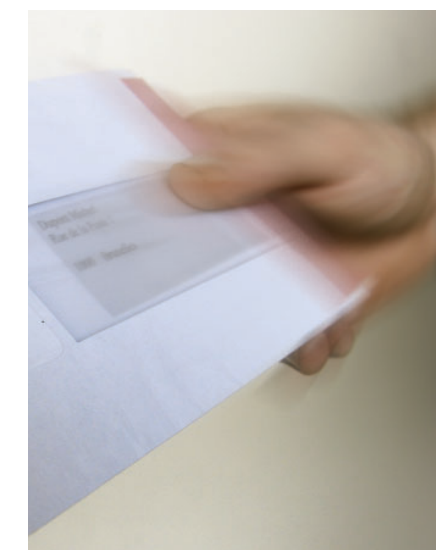
Le moment du courrier

En 2005, La Poste a mené deux larges enquêtes afin de découvrir les sentiments des Belges par rapport à leur courrier. Comment l'accueillent-ils ? Le jugent-ils important ? Les résultats de ces études sont intéressants, parfois surprenants, et surtout dévoilent un avenir prometteur pour le courrier.

Quelle activité est jugée si importante qu'elle est, dans près de 9 foyers belges sur 10, confiée à un seul responsable ? Contrairement à ce qu'on pourrait croire, ce n'est pas la télécommande de la télévision, ni même la souris de l'ordinateur. Cette activité, c'est la collecte de courrier dans la boîte aux lettres. Près de 9 foyers sur 10 en Belgique ont désigné ainsi un responsable et quasiment aucun n'a choisi un enfant pour le faire. Le courrier est vécu comme un moment important ! A tel point que 97% des boîtes aux lettres des foyers belges sont ouvertes et inspectées tous les jours de la semaine.

Le courrier doit ensuite être distribué par le responsable du courrier à l'intérieur du foyer. Ce rôle de « facteur » familial est jugé précieux et fait même l'objet dans la plupart des foyers d'un certain rituel. Le courrier est en effet déposé à une place, toujours la même, et bien identifiée, généralement la cuisine ou la salle de séjour. Plus encore, dans près de 6 foyers sur 10, le courrier est ensuite distribué personnellement par le « facteur » familial à chaque destinataire. Plus d'un foyer belge sur quatre considère même que ce moment du courrier est un moment familial par excellence.

La multiplication des moyens de communication porte à une dispersion de l'attention. On regarde la télévision, on écoute la radio ou on lit ses e-mails souvent en réalisant une autre activité. Dans la moitié des cas, voire beaucoup plus pour la radio, on ne consacre pas son attention entière à ces canaux de communication. Par contre, le courrier, est à nouveau traité avec une attention particulière. 78% des envois adressés publicitaires sont ouverts et parcourus.



Le courrier est donc considéré comme important, mais...est-il également accueilli avec une réelle sympathie ou considérons-nous le courrier comme important parce qu'il nous inquiète ? Au contraire, plus de trois quarts des belges apprécient, voire attendent le passage du facteur pour prendre immédiatement le courrier. Un moment qui est même directement associé au plaisir pour plus de 6 belges sur 10.

Ce plaisir et cette importance du courrier est directement liée à la force du papier. Le papier est et reste l'instrument de communication préféré.

Que ce soit pour des photos, des cartes de vœux, des documents administratifs ou même des extraits de compte : plus de 9 belges sur 10 ne veulent que l'information sur papier ! Ce désir du papier est également très marqué pour l'information que les Belges veulent recevoir. Là aussi 9 belges sur 10 souhaitent parcourir des catalogues ou des brochures sur papier, un pourcentage qui monte même à 96% pour les journaux et les magazines.

Un des meilleurs symboles de cette force du courrier est représenté par l'impact du courrier publicitaire par rapport aux publicités via d'autres canaux de communication.

Par rapport à tous les autres canaux de communication, le courrier publicitaire est préféré par plus de la moitié des belges. Pour être informé d'un nouveau produit, 52% de la population souhaite recevoir un courrier. Cette proportion monte même à 58% pour une information provenant d'une société dont ils sont déjà clients. L'e-mail ne recueille qu'11% des préférences, le quotidien et la télévision que 7%. Pourquoi cette préférence énorme pour le courrier ? Parce que pour la majorité des belges, la lettre est avant tout personnelle. Elle leur procure des informations utiles, fiables sous un format pratique et agréable.

Plus de 8 belges sur 10 indiquent préférer recevoir une lettre plutôt qu'un e-mail. Cela sera-t-il toujours exact dans plusieurs années quand les jeunes générations, plus habituées à la communication électronique, seront plus fortement représentées ? Une enquête identique menée aux Etats-Unis livre une réponse directe ! De 2001 à 2003, la préférence pour le courrier y a progressé de 6% et la différence entre générations est faible. Utile, efficace, universelle, attendue avec impatience et plaisir, la lettre c'est déjà demain !

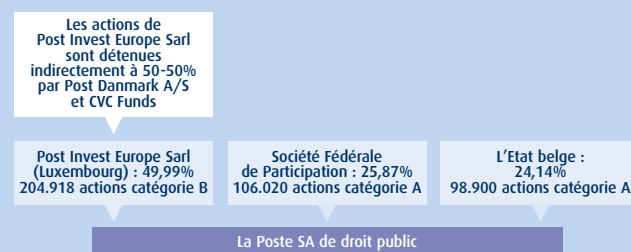
Rapport de gestion 2005

« Corporate Governance »

Le concept de « Corporate Governance » (gouvernance d'entreprise) vise à définir un ensemble de règles et de comportements permettant d'optimiser la gestion et le contrôle des sociétés, en assurant une plus grande transparence.

En tant que société non cotée, La Poste n'est pas soumise au Code belge de gouvernance d'entreprise du 9 décembre 2004 (Code Lippens). Néanmoins La Poste veut s'engager à respecter des normes de « Corporate Governance » reprises dans le Code Lippens et les lignes directrices de l'OCDE sur le gouvernement d'entreprise des entreprises publiques. Dès lors La Poste publiera dans les meilleurs délais une déclaration expliquant comment elle se conforme aux dispositions du Code et aux lignes directrices de l'OCDE ou, le cas échéant, pourquoi elle y déroge compte tenu de sa situation spécifique.

Le 17 janvier 2006, le partenariat avec le Consortium formé par La Poste danoise et CVC a été finalisé et approuvé. L'actionnariat de La Poste qui était partagé entre l'Etat belge (55,7%) et la Société Fédérale de Participation (44,3%) a été modifiée à cette date par l'entrée, dans le cadre d'une augmentation du capital, de Post Invest Europe Sarl, société indirectement détenue par Post Danmark A/S et CVC. L'actionnariat se présente actuellement comme suit:



Lors de cette opération de partenariat, la composition du Conseil d'Administration et des Comités a été modifiée et les actionnaires de La Poste ont convenu certaines modifications au régime de gouvernance de la société.

MODÈLE DE GOUVERNANCE DE LA POSTE

1. Général

En tant que société anonyme de droit public, La Poste est régie en premier lieu par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (dite « loi de 1991 »). Pour toutes matières non régies spécifiquement par la loi de 1991, La Poste est régie par le droit belge des sociétés.

Les caractéristiques principales du modèle de gouvernance de La Poste sont les suivantes :

- un Conseil d'Administration qui définit la politique et la stratégie générale de La Poste et supervise la gestion opérationnelle
- un Comité Stratégique, un Comité d'Audit, un Comité de Rémunération et Nomination créés au sein du Conseil afin de l'assister et de formuler des recommandations
- un Administrateur délégué qui assure la gestion opérationnelle et qui dispose de pouvoirs de gestion journalière qui lui ont été délégués par le Conseil d'Administration
- un Comité de Direction qui en plus des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi de 1991 assiste l'Administrateur délégué dans l'exercice de ses pouvoirs
- des fonctions de Président du Conseil d'Administration et d'Administrateur délégué séparées au sein de la société.

2. Le Conseil d'Administration

a) Pouvoirs et fonctionnement

Le Conseil a le pouvoir d'accomplir tous les actes nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet social de la société à l'exception de ceux réservés à d'autres organes.

Le mode de fonctionnement du Conseil d'Administration et des Comités privilégie la transparence des décisions et des conséquences qui en découlent. Le Conseil a adopté des règlements d'ordre intérieur en vue de mettre en œuvre et de préciser les normes de gouvernance et de transparence dans son fonctionnement. Ces règlements d'ordre intérieur comportent notamment des règles relatives au contenu des convocations, à la présence des administrateurs aux réunions du Conseil d'Administration, au rôle du Président et du Secrétaire Général, à la représentation par procuration, aux procédures à suivre en présence des conflits d'intérêts ainsi que d'autres règles de comportement des administrateurs relatives à l'indépendance, la confidentialité, etc.

Le Conseil se réunit sept fois par an et au moins quatre fois par an sur convocation du Président ou de l'Administrateur délégué, chaque fois que l'intérêt de la société l'exige ou chaque fois que deux administrateurs au moins le demandent. Durant l'année 2005, il s'est réuni onze fois.

Le Conseil ne peut délibérer que si la moitié au moins de ses membres sont présents ou représentés. Toutes les décisions du Conseil sont prises à la majorité simple. Par dérogation, le Conseil d'Administration ne peut délibérer et statuer sur les matières visées à l'article 27 § 2 des statuts que si au moins deux administrateurs de catégorie A (càd nommés par Arrêté Royal délibéré en Conseil des Ministres) et deux administrateurs de catégorie B (càd. choisis par le collège électoral, qui se compose de tous les actionnaires de la société autres que les autorités publiques) sont présents ou représentés et les décisions sur ces matières ne peuvent être prises qu'à la majorité de septante-cinq pour cent des voix exprimées.

En outre, en vertu de la Loi de 1991, les décisions suivantes requièrent une majorité des deux tiers:

- l'approbation de tout renouvellement ou de toute modification du contrat de gestion
- la prise de participations dans des sociétés, associations ou institutions qui excèdent une des limites déterminées par l'art.13 § 2 alinéa 1er de la Loi de 1991.

En cas de partage des voix, celle du Président est prépondérante.

La détermination de la stratégie du groupe de La Poste, le plan d'entreprise, l'approbation du budget 2006, le plan d'audit, l'organisation des participations financières de La Poste au sein de ses filiales, le quatrième contrat de gestion, le partenariat stratégique, les Points Poste, les négociations sociales (CCT 2005-2006), la tarification 2006, les règles d'évaluation du personnel de direction ont par exemple fait l'objet de décisions importantes en 2005.

L'Administrateur délégué présente lors de chaque séance un rapport d'activité mensuel sur la gestion journalière de la société et un rapport sur la situation financière. A chaque séance, un relevé du suivi des décisions prises aux séances précédentes est commenté.

Le Conseil continuera à évaluer son fonctionnement et à apporter des améliorations visant à augmenter ses performances.

b) Composition

Jusqu'au 17 janvier 2006, La Poste était administrée par un Conseil d'Administration qui se composait de quatorze membres:

Le Président du Conseil d'Administration :

- Pierre Klees

la Vice-Présidente :

- Rosette s'Jegers

les administrateurs non exécutifs:

- Anne Drumaux,
 - Siska Germonpré,
 - Annie Hondeghe,
 - Stijn Bijmens,
 - Arsène Declerc,
 - Cédric du Monceau,
 - Jacques Fostier,
 - Peter Pelgrims,
 - Jean-François Robe,
 - Luc Lallemand,
 - Christian Leysen,
- l'Administrateur délégué :
- Johnny Thijs.

La rémunération du mandat des membres du Conseil d'Administration a été fixée par l'Assemblée Générale des Actionnaires du 25 avril 2000 comme suit (sur base annuelle):

- 29.747 € au Président, qui légalement préside aussi la Commission Paritaire de La Poste et ce sans jeton de présence ou rémunération (durant l'année 2005 la Commission Paritaire s'est réunie 14 fois)
- 22.310 € au Vice-Président
- 14.875 € aux onze autres membres ordinaires non exécutifs.

Le 17 janvier 2006, date où l'opération de partenariat a été finalisée, le nombre d'administrateurs a été réduit à dix et les règles de nomination ainsi que la composition du Conseil d'Administration et des Comités ont été modifiés. Les nouvelles règles régissant la nomination et le renouvellement des mandats des membres du Conseil d'Administration ont fait l'objet d'une modification de la Loi de 1991 et des statuts de La Poste.

Le Roi nomme par Arrêté Royal délibéré en Conseil des Ministres cinq administrateurs (les administrateurs A). Quatre administrateurs (les administrateurs B) sont choisis par le collège électoral, qui se compose de tous les actionnaires de la société autres que les autorités publiques, parmi les candidats présentés sur décision majoritaire au sein des détenteurs des actions B. L'Administrateur délégué est membre du Conseil mais ne fait partie ni des administrateurs A ni des administrateurs B.

Le Conseil d'Administration est présidé depuis le 17 janvier 2006 par Madame Martine Durez et se compose actuellement, outre la Présidente (A), des administrateurs suivants:

- Arthur GOETHALS (A)
- Luc LALLEMAND (A)



Le Conseil d'Administration

- Christian LEYSEN (A)
- Jean-François ROBE (A)
- Geert DUYCK (B)
- Helge ISRAELEN (B)
- Søren VESTERGAARD-POULSEN (B)
- Fritz SCHUR (B)
- Johnny THIJS (Administrateur délégué)

3. Les Comités créés par le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration a formé en son sein trois Comités qui sont chargés d'assister le Conseil et de donner des avis dans certains domaines. Ces Comités sont le Comité Stratégique, le Comité d'Audit et le Comité de Rémunération et Nomination.

a) Le Comité Stratégique

Le Comité Stratégique est chargé d'assister le Conseil dans la définition de la stratégie de la société. Le Comité Stratégique émet entre autres des avis sur les orientations stratégiques de la société, le plan d'entreprise et les opportunités d'acquisition et de partenariat.

La composition de ce Comité est la suivante:

- Johnny Thijs
- Luc Lallemand
- Helge Israelsen
- Christian Leysen
- Fritz Schur

b) Le Comité d'Audit

Le Comité d'Audit est chargé d'assister le Conseil dans des matières relatives à la comptabilité, l'audit et au contrôle interne. Le Comité d'Audit émet entre autres des avis sur la politique comptable, l'examen des comptes et le contrôle du budget, l'examen de la fiabilité de l'information financière et l'organisation et la surveillance

du contrôle interne. Le Comité assure le suivi des travaux du département d'Audit interne et délibère sur les rapports d'audit ainsi que sur les rapports d'activités du département d'Audit interne. Le Directeur de l'Audit interne dépend fonctionnellement du Président du Conseil d'Administration et administrativement de l'Administrateur délégué.

La composition de ce Comité est la suivante :

- Helge Israelsen
- Arthur Goethals
- Jean-François Robe
- Geert Duyck

c) Le Comité de Rémunération et Nomination

Le Comité de Rémunération et Nomination est chargé de formuler des recommandations à propos de la nomination et la rémunération de la direction. Il émet des avis entre autres sur la désignation du CEO et la rémunération des membres du Comité de Direction et tout plan d'intéressement qui pourrait être institué en faveur des cadres et employés.

La composition du Comité de Rémunération et Nomination est la suivante:

- Martine Durez
- Arthur Goethals
- Geert Duyck
- Helge Israelsen

4. L'Administrateur délégué et le Comité de Direction

L'Administrateur délégué est nommé par le Roi, par Arrêté délibéré en Conseil des Ministres, pour un terme renouvelable de six ans. Le Président et l'Administrateur délégué sont d'expression linguistique différente.

L'Administrateur délégué est chargé de la gestion opérationnelle de la société et dispose de pouvoirs de gestion journalière qui lui ont



Le Comité de Direction

été délégués par le Conseil d'Administration. Il représente la société dans le cadre de cette gestion et des pouvoirs qui lui sont délégués. Cette représentation comprend l'exercice des droits de vote attachés aux actions et participations détenues par la société.

L'Administrateur délégué fait régulièrement rapport au Conseil et lui fait des recommandations concernant l'exploitation, les activités et la gestion de la société. Pour l'année se clôturant le 31 décembre 2005, un montant de 819.299,54 euros a été payé à l'Administrateur délégué.

Dans sa gestion de la société l'Administrateur délégué est assisté par un Comité de Direction composé comme suit :

- Johnny Thijs
Administrateur délégué et Président du Comité de Direction
- Bernard Delvaux
Directeur Mail
- Martine Durez
Directeur Finance and Accounting (jusqu'au 17.01.2006)
- Carl Holsters
Directeur Retail and Financial Services (jusqu'au 01.05.2006)
- Luc Luyten
Directeur Human Resources and Organization
- Baudouin Meunier
Directeur Marketing & Sales et Filiales
- Johan Vinckier
Directeur Services Opérationnels Centraux, ICT & Certipost

Le Comité de Direction assiste l'Administrateur délégué dans la gestion de la société. Le Comité de Direction est compétent en tant que Collège pour la négociation de tout renouvellement ou de toute modification du contrat de gestion conclu entre l'Etat et la société. Les membres du Comité de Direction disposent de pouvoirs qui leur ont été délégués au niveau opérationnel.

Pour l'année se clôturant le 31 décembre 2005, un montant global de 3.039.288,03 a été payé aux membres du Comité de Direction, à l'exception de l'Administrateur délégué.

Le Conseil a décidé de créer une fonction de Secrétaire Général. Cette fonction est exercée par Jean-Luc Paternoster. Une de ses missions est de veiller au respect des dispositions légales et statutaires par les organes sociaux. Le Secrétaire Général est également secrétaire du Comité de Direction et du Conseil.

5. Le Collège des Commissaires

Le contrôle de la situation financière des comptes annuels et de la régularité est confiée à un Collège de Commissaires qui compte quatre membres et dont la composition est la suivante :

Membres nommés par la Cour des Comptes :

- Jozef Beckers
- Philippe Roland

Membres nommés par l'Assemblée Générale des Actionnaires de La Poste:

- S.P.R.L. D.C. & C° représentée par M. Michel Delbrouck
- Burg. C.V. Grant Thornton, Lippens, Rabaey représentée par Mme Marleen Mannekens, Présidente du Collège des Commissaires.

L'Assemblée Générale des Actionnaires a nommé, conformément à l'article 146 du Code des sociétés, la société « Grant Thornton » représentée par Mme Marleen Mannekens en vue du contrôle sur les comptes consolidés.

6. Le Commissaire du gouvernement

Le Commissaire du gouvernement est Els Houtman. Elle représente le Ministre qui a les entreprises publiques dans ses attributions, et veille au respect de la loi, des statuts de la société et du contrat de gestion.

Rapport de gestion

I. RAPPORT ANNUEL SUR LES ÉVÉNEMENTS IMPORTANTS SURVENUS EN 2005

A. Environnement réglementaire :

1. Janvier 2005

Premier avenant au troisième contrat de gestion conclu entre La Poste et l'Etat. Cet avenant instaure un tarif réduit pour certains courriers envoyés par les ASBL.

2. Mai 2005

Avis du Conseil de l'IBPT concernant les tarifs conventionnels de La Poste à l'égard des intermédiaires.

L'IBPT a publié sur son site un avis du 27 mai 2005 visant à clarifier le traitement tarifaire de La Poste entre les clients directs et les intermédiaires (routeurs).

3. Août 2005

Etudes de la Commission Européenne relatives à la libéralisation du marché postal : WIK & ECORYS.

En vue de la préparation de la troisième directive postale, la Commission a fait appel aux bureaux de consultance « WIK Consult » (bureau de consultance allemand) et « ECORYS » (bureau de consultance néerlandais). L'étude de « WIK » propose un nouveau modèle réglementaire pour les opérateurs postaux tandis que celle réalisée par la firme « ECORYS » dresse un état des lieux dans chaque pays membre du développement de la concurrence dans le secteur postal.

4. Septembre 2005

L'Etat confie à La Poste la mission de service public concernant les colis internationaux dans le cadre de l'UPU.

Le 30 août 2005, l'Etat désigne officiellement La Poste comme opérateur postal en Belgique ayant la charge d'assurer le service des colis postaux internationaux qui était auparavant exécuté par la SNCB via ABX.

5. Octobre 2005

Approbation du 4^{ème} contrat de gestion par le Conseil des Ministres.

Le quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste SA de droit public a été ratifié par l'Arrêté Royal du 13 décembre 2005, publié au Moniteur belge du 20 décembre 2005 (avec l'avenant du 16 janvier 2006).

La Poste est autorisée à émettre de nouvelles actions.

B. Evénements au niveau de La Poste :

1. Janvier 2005

La Poste devient assujettie à la TVA en janvier 2005 mais un régime d'exemption subsiste

La Poste devient partiellement assujettie à la TVA. Seule une partie des opérations sera soumise à la TVA.

Les opérations exemptées sont celles que La Poste, en tant qu'opérateur postal, fournit dans le cadre du service public rendu à la population, à savoir les opérations de collecte, de transport, de tri et de distribution du courrier adressé et la vente de timbres à valeur d'affranchissement. Les opérations de banque et assurance restent exemptées de TVA.

Accord en Commission Paritaire concernant l'exécution de l'accord cadre 2001-2004

Comme mesures alternatives à une réduction linéaire du temps de travail, les mesures suivantes sont prises:

- Attribution de 3 jours de congé supplémentaires pour les membres du personnel statutaires ou 3 jours de congé conventionnel supplémentaires pour les membres du personnel contractuels ;
- Attribution de 2 jours de congé épargne-pension : les jours de congé épargne-pension sont des jours de congé supplémentaires qui doivent être épargnés et qui, dans le cadre d'une réglementation spécifique, ne peuvent être pris qu'à partir de l'âge de 50 ans ;
- Octroi d'un pécule de vacances équivalant à 92% du montant de référence aux membres du personnel des niveaux 3 et 4 dans un premier temps.

2. Mars 2005

Lancement de la vente de produits "bancassurance"

La banque de La Poste collabore avec Fortis pour proposer des produits de bancassurance.

3. Avril 2005

Signature d'un accord de principe entre La Poste, l'Etat et les éditeurs de journaux afin de généraliser la distribution avancée des journaux (avant 7h30 en semaine, avant 10h le samedi).

4. Mai 2005

Lancement de l'eShop, la boutique en ligne de La Poste

5. Septembre 2005

Approbation de la Convention Collective du Travail 2005-2006

Les principales mesures de la C.C.T. peuvent se résumer comme suit :

- Prolongation de la partie complémentaire de l'allocation de gestion
- Prolongation de l'attribution de l'allocation pour les initiatives d'amélioration opérationnelle
- Augmentation de la valeur du chèque-cadeau
- Octroi d'une gratification de fin de carrière sous la forme d'un chèque-cadeau
- Introduction d'une allocation de fin de carrière pour les membres du personnel statutaires d'un montant de 2.100 euros bruts
- Accroissement de la participation aux bénéficiaires liée à la présence au travail pour les membres du personnel statutaires et contractuels
- Maintien, pour la durée de la C.C.T., d'un congé précédant la retraite sous certaines conditions
- Mise en place d'un système d'interruption de carrière à mi-temps ouvert aux agents de 50 ans
- Modification de la réglementation relative à l'utilisation des jours de quota de maladie. Le reliquat de jours de quota est limité à 300 jours, les jours dépassant ce plafond devant être convertis.

6. Octobre 2005

La Poste signe un accord de partenariat avec le Consortium de La Poste danoise et CVC Capital Partners
L'accord stipule que le Consortium prend une participation dans La Poste à hauteur de 50% moins une action tandis que l'Etat belge reste l'actionnaire principal. Le rapprochement permettra un partage de connaissances et d'expériences mais également la mise à disposition de moyens financiers permettant de poursuivre la modernisation de La Poste belge.

Collaboration entre La Poste et eBay dans le but de simplifier l'envoi et la réception de paquets des acheteurs et vendeurs utilisant le site.

C. Evénements au niveau des filiales :

1. Janvier 2005

Asterion SAS prend une participation supplémentaire à concurrence de 18% dans Asterion SUD

Augmentation du capital de Taxipost SA par le biais de l'apport de l'activité "courrier express" de La Poste.

Cette opération a été réalisée dans le but d'améliorer la transparence au niveau du groupe. De la sorte, la mission de contrôle de l'IBPT sera facilitée par la stricte scission comptable des activités de courrier express et des activités liées au service universel.

2. Février 2005

Appel de fonds de la société Certipost de 1,8 millions d'euros, à concurrence de : La Poste 0,96 millions d'euros et Belgacom 0,83 millions d'euros.

3. Juin 2005

Octroi de crédit à la société BPG France SAS de 4,2 millions d'euros.

La Poste détient 100% des actions de la société Fond des Sarts, propriétaire d'un terrain à Awans.
Ce terrain sera utilisé dans le cadre de la construction du nouveau centre de tri de Liège X.

4. Septembre 2005

Repositionnement stratégique d'Asterion

Le secteur de la gestion des documents a été affecté par les changements structurels tels que la diminution constante des envois postaux et l'augmentation de l'utilisation d'internet par les banques et les sociétés. Suite à ces changements, les acteurs de l'industrie ont accéléré les moyens d'accroître les volumes et d'offrir des tarifs plus bas.

Convention entre Taxipost, ABX Logistics et La Poste sur le transfert de l'activité « UPU » et « EPG » vers Taxipost. Le dédouanement sera effectué par ABX Logistics.

5. Octobre 2005

La Banque de La Poste se lance dans le crédit habitation.

Changement de direction chez Certipost

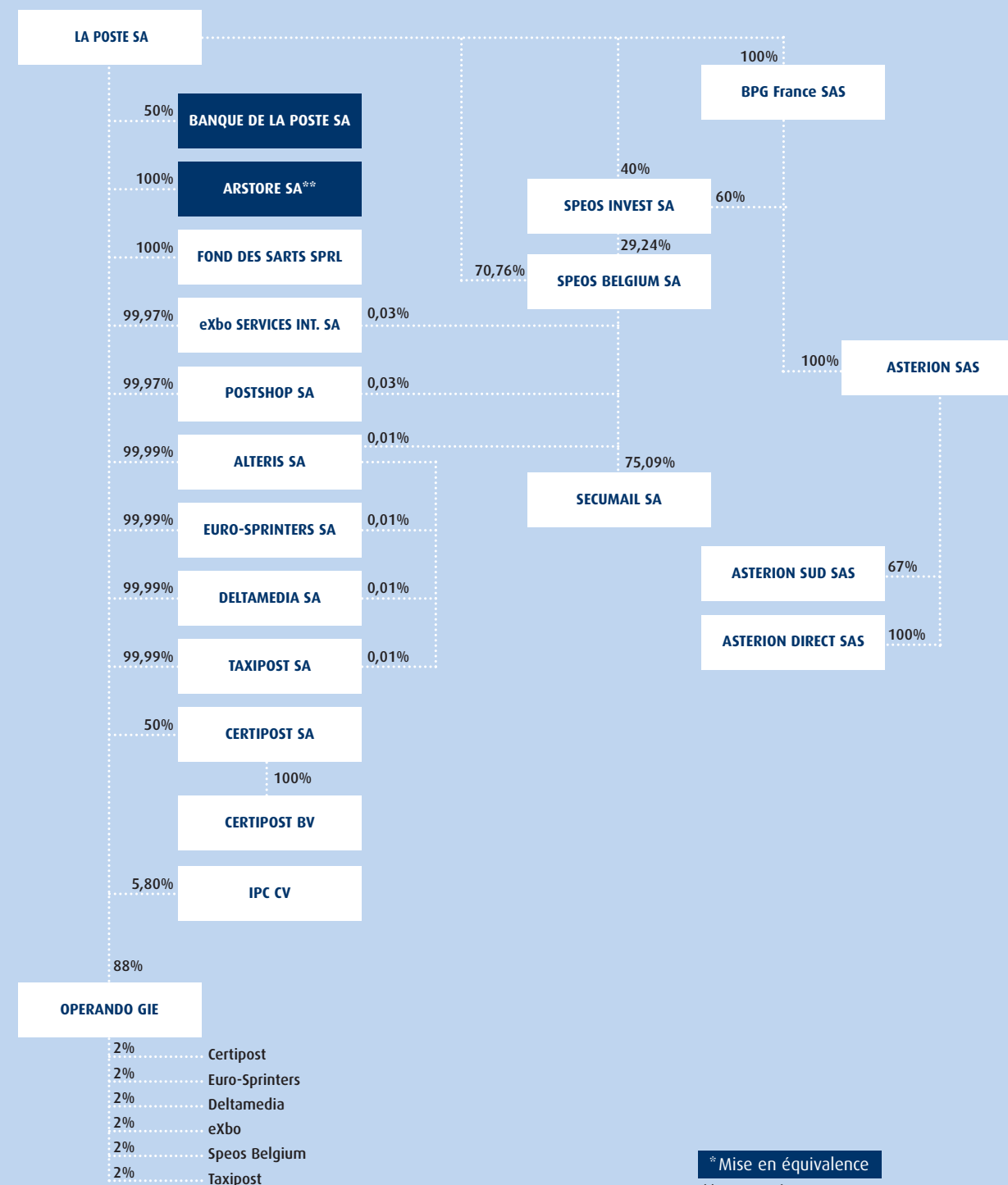
Le 10 octobre, Stijn Vander Plaetse a succédé à Erik Weytjens en tant que CEO de la société Certipost.

6. Novembre 2005

Speos Belgium acquiert 75% des participations de la société Secumail

Speos Belgium était à la recherche d'une solution DRP (Disaster Recovery Plan). En acquérant 75% de Secumail SA, Speos Belgium augmente sa capacité de services d'assistance nécessaires.

II. STRUCTURE DU GROUPE AU 31 DÉCEMBRE 2005



* Mise en équivalence
** En Liquidation

III. BILAN ET COMPTE DE RÉSULTATS 2005 CONSOLIDÉS (EN EUROS)

Bilan résumé de la B.N.B

1. Actif

	2005	2004	écart en %
ACTIFS IMMOBILISÉS			
I. FRAIS D'ETABLISSEMENT	593 891,00	1 295 926,00	(54,17)
II. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	23 487 188,00	20 276 042,00	15,84
III. ECARTS DE CONSOLIDATION POSITIFS	747 534,00	8 265 351,00	(90,96)
IV. IMMOBILISATIONS CORPORELLES	667 303 082,00	669 530 611,00	(0,33)
A. Terrains et constructions	393 147 077,00	475 075 692,00	(17,25)
B. Installations, machines et outillage	55 542 383,00	66 152 962,00	(16,04)
C. Mobilier et matériel roulant	58 684 442,00	57 944 948,00	1,28
D. Immobilisations détenues en location	3 873 695,00	5 832 771,00	(33,59)
E. Autres immobilisations corporelles	44 759 688,00	41 965 330,00	6,66
F. Immobilisations en cours et acomptes versés	111 295 797,00	22 558 908,00	393,36
V. IMMOBILISATIONS FINANCIERES	95 618 878,00	92 510 660,00	3,36
A. Participations mises en équivalences	92 621 882,00	92 019 623,00	0,65
1. Participations	92 621 882,00	92 019 623,00	0,65
2. Créances	-	-	-
B. Autres Entreprises	2 996 996,00	491 037,00	510,34
1. Participations	20 771,00	21 390,00	(2,89)
2. Créances	2 976 225,00	469 647,00	533,72
ACTIFS CIRCULANTS			
VI. CREANCES A PLUS D'UN AN	1 235 501,00	1 000 000,00	23,55
VII. STOCKS ET COMMANDES EN COURS D'EXECUTION	9 592 411,00	10 961 830,00	(12,49)
A. Stocks	9 592 411,00	10 961 830,00	(12,49)
1. Approvisionnements	2 722 767,00	2 267 819,00	20,06
2. En-cours de fabrication	23 196,00	164 790,00	(85,92)
3. Produits finis	3 997 301,00	5 230 312,00	(23,57)
4. Marchandises	2 849 147,00	3 298 909,00	(13,63)
VIII. CREANCES A UN AN AU PLUS	1 119 627 867,00	1 907 173 449,00	(41,29)
A. Créances commerciales	418 955 496,00	423 707 274,00	(1,12)
B. Autres créances	700 672 371,00	1 483 466 175,00	(52,77)
IX. PLACEMENTS DE TRESORERIE	34 756 659,00	4 358 055,00	697,53
B. Autres placements	34 756 659,00	4 358 055,00	697,53
X. VALEURS DISPONIBLES	228 605 566,00	226 633 387,00	0,87
XI. COMPTES DE REGULARISATION	32 526 636,00	45 683 159,00	(28,80)
TOTAL DE L'ACTIF	2 214 095 213,00	2 987 688 470,00	(25,89)

2. Passif

	2005	2004	écart en %
CAPITAUX PROPRES			
I. CAPITAL	443 780 170,00	603 597 744,00	(26,48)
III. PLUS-VALUES DE REEVALUATION	76 040,00	105 565 631,00	(99,93)
IV. RESERVES CONSOLIDEES	97 074 980,00	-58 676 251,00	265,44
V. ECARTS DE CONSOLIDATION POSITIFS	35 517,00	35 709,00	(0,54)
VII. SUBSIDES EN CAPITAL	1 755,00	1 755,00	0,00
VIII. INTERETS DES TIERS	548 924,00	962 728,00	(42,98)
PROVISIONS ET IMPOTS DIFFERES			
IX. PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	376 759 024,00	413 852 219,00	(8,96)
A. Provisions pour risques et charges			
1. Pensions et obligations similaires	114 475 865,00	174 153 794,00	(34,27)
3. Grosses réparations et gros entretien	4 730 746,00	5 968 728,00	(20,74)
4. Autres risques et charges	257 049 303,00	233 357 046,00	10,15
B. Impôts différés	503 110,00	372 651,00	35,01
DETTES			
X. DETTES A PLUS D'UN AN	12 821 289,00	22 730 693,00	(43,59)
A. Dettes financières	3 815 087,00	5 776 423,00	(33,95)
D. Autre dettes	9 006 202,00	16 954 270,00	(46,88)
XI. DETTES A UN AN AU PLUS	1 209 020 330,00	1 828 597 188,00	(33,88)
A. Dettes > 1 an échéant dans l'année	6 656 893,00	13 669 848,00	(51,30)
B. Dettes financières - Etablissements de crédit	524 003,00	157 741,00	232,19
C. Dettes commerciales	148 271 368,00	96 530 645,00	53,60
D. Acomptes reçus et provisions	31 606 107,00	18 963 197,00	66,67
E. Dettes fiscales, salariales et soc.	430 103 108,00	396 498 118,00	8,48
1. Impôts	21 437 354,00	19 917 534,00	7,63
2. Rémunérations et charges soc.	408 665 754,00	376 580 584,00	8,52
F. Autres dettes	591 858 851,00	1 302 777 639,00	(54,57)
XII. COMPTES DE REGULARISATION	73 977 184,00	71 021 054,00	4,16
TOTAL DU PASSIF	2 214 095 213,00	2 987 688 470,00	(25,89)

3. Compte de résultats

	2005	2004	écart en %
RESULTAT D'EXPLOITATION			
I. VENTES ET PRESTATIONS	2 121 791 426,00	2 147 926 164,00	(1,22)
A. Chiffre d'affaires	2 066 002 857,00	2 076 974 297,00	(0,53)
MAIL	1 487 964 909,92	1 455 074 019,00	2,26
R&FS	151 495 235,47	150 993 691,00	0,33
EXPRESS	40 891 000,88	47 322 010,96	(13,59)
AUTRES (y compris éliminations intercos)	-11 573 857,39	-15 936 421,52	27,37
FACTURATION À L'ETAT	264 736 606,56	301 371 352,00	(12,16)
FILIALES	132 488 961,56	138 149 645,56	(4,10)
B. Variations des en-cours de fabrication des produits et des commandes en cours d'exécution	-1 233 011,00	3 247 637,00	(137,97)
C. Production immobilisée	12 813 463,00	23 267 066,00	(44,93)
D. Autres produits d'exploitation	44 208 117,00	44 437 164,00	(0,52)
II. COUT DES VENTES ET PRESTATIONS	2 040 111 508,00	2 111 173 145,00	(3,37)
A. Approvisionnements et marchandises	43 547 996,00	65 406 028,00	(33,42)
B. Services et biens divers	491 516 346,00	424 061 998,00	15,91
C. Rémunérations, charges sociales et pensions	1 478 357 443,00	1 496 337 337,00	(1,20)
D. Amortissements	74 363 394,00	81 149 346,00	(8,36)
E. Réductions de valeur	-2 349 963,00	52 390 103,00	(104,49)
F. Provisions pour risques et charges	-66 947 407,00	-28 015 258,00	(138,97)
G. Autres charges d'exploitation	14 632 991,00	11 921 104,00	22,75
I. Amortissements des écarts d'acquisition	6 990 708,00	7 922 487,00	(11,76)
III. BENEFICE D'EXPLOITATION	81 679 918,00	36 753 019,00	-
PERTE D'EXPLOITATION	0,00	0,00	-
RESULTAT FINANCIER			
IV. PRODUITS FINANCIERS	13 532 693,00	25 023 268,00	(45,92)
V. CHARGES FINANCIERES	11 661 841,00	11 897 634,00	(1,98)
VI. BENEFICE COURANT	83 550 770,00	49 878 653,00	67,51
TOTAL (I + IV)	2 135 324 119,00	2 172 949 432,00	(1,73)
TOTAL (II + VI + V)	2 135 324 119,00	2 172 949 432,00	(1,73)
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
VII. PRODUITS EXCEPTIONNELS	57 258 826,00	45 402 596,00	26,11
VIII. CHARGES EXCEPTIONNELLES	248 051 114,00	58 270 740,00	325,69
IMPOTS SUR LE RESULTAT			
X. IMPOTS ET IMPOTS DIFFERES	1 381 506,00	1 369 184,00	-
RESULTAT DE L'EXERCICE A AFFECTER			
XII. BENEFICE DE L'EXERCICE A AFFECTER	0,00	35 641 325,00	-
PERTE DE L'EXERCICE A AFFECTER	108 623 024,00	0,00	-
XIII. BENEFICE DE MISES EN EQUIVALENCE	601 932,00	4 343 710,00	-
PERTE DE MISES EN EQUIVALENCE	0,00	0,00	-
RESULTAT DE L'EXERCICE CONSOLIDE			
XIV. BENEFICE CONSOLIDE	0,00	39 985 035,00	-
PERTE CONSOLIDEE	-108 021 092,00	0,00	-

IV. COMMENTAIRES DES COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS 2005**1. Commentaires du bilan****Actif**

Le total du bilan s'élève à 2.214,1 millions d'euros en 2005, soit une diminution de 25,89% par rapport à 2004. Ceci s'explique en partie par un changement dans la méthode de comptabilisation des liquidités mises à disposition du Trésor. En effet, suite à la convention avec la Banque Nationale, il a été décidé de comptabiliser les comptes dits « Institutions Parastatales » (AR97) dans les droits et engagements hors bilan.

Les actifs immobilisés (hors immobilisations financières) ont diminué de 7,2 millions d'euros par rapport à l'exercice précédent.

Les immobilisations incorporelles passent de 20,3 millions à 23,5 millions d'euros. Cette augmentation fait suite aux investissements réalisés dans le cadre du contrat avec la Banque de La Poste (BPO) visant l'informatisation des bureaux de Poste (4,2 millions d'euros).

Les écarts de consolidation positifs se réduisent de 7,5 millions d'euros : la progression de 0,5 million d'euros pour l'acquisition de Secumail est largement compensée par les amortissements de l'exercice qui s'élèvent à 8,0 millions d'euros (dont 1 million d'euros en exceptionnel).

Les immobilisations corporelles diminuent en 2005. Cette réduction est la résultante d'évolutions qui se compensent :

- L'accroissement en valeur d'acquisition se chiffre à 137,4 millions d'euros : en particulier, le coût d'investissement des bâtiments des centres de tri (en cours) s'élève à 102,5 millions d'euros.
- Les amortissements d'exploitation s'élèvent à 67,2 millions d'euros et les amortissements exceptionnels, à 71,1 millions d'euros. Ce montant comprend, entre autres, les amortissements exceptionnels actés sur les centres de tri d'Anvers X et de Charleroi X donnant lieu respectivement à une perte de 14 millions d'euros et de 35,7 millions d'euros.
- Les désinvestissements comprennent principalement les ventes de terrains et de bâtiments pour le centre de tri de Gand X (2 millions d'euros) et le bâtiment de Bruxelles 4 (9,2 millions d'euros).

Les immobilisations financières présentent une augmentation entre 2004 et 2005 de 3,1 millions d'euros.

Le résultat positif de la BPO influence positivement de 0,6 million d'euros la rubrique des immobilisations financières.

Dans le cadre de la filialisation de l'activité courrier express, Taxipost SA a constitué une garantie de 2,5 millions d'euros concernant les licences de transport, La Poste n'étant pas soumise auparavant à cette obligation.

Les créances à long terme s'élèvent à 1,24 millions d'euros et proviennent de la vente de Vicindo à la société Arvato (sous garantie de Bertelsmann) et de la vente de Bruxelles 4 à la société Apitri via un bail emphytéotique.

Les stocks et commandes en cours d'exécution diminuent de 1,4 millions d'euros. La principale diminution se localise sur le poste « produits finis ».

En effet, afin d'être en phase avec les normes IFRS, la méthode de valorisation du prix de revient des produits finis a été revue (base : coûts directs et indirects) et a eu comme conséquence une baisse du prix de revient de 16,23%.

Au niveau des créances à un an au plus, les créances à court terme diminuent de 787,5 millions d'euros par rapport à 2004 pour atteindre 1.119,6 millions d'euros suite, notamment, à la reclassification, dans les droits et engagements (hors bilan), des fonds nommés « Institutions Parastatales » (A.R. 97) mis à la disposition du Trésor pour un montant de 550,5 millions d'euros en 2005 (contre 795,3 millions d'euros en 2004).

Les créances commerciales consolidées affichent une baisse de 4,8 millions d'euros à affecter principalement à La Poste et à Taxipost SA.

En ce qui concerne La Poste SA, les fluctuations importantes s'expliquent par :

- Des factures à émettre, hors facture à l'Etat, pour 20,3 millions d'euros
- Une réduction de 92,0 millions d'euros principalement imputable à deux éléments :
 - La diminution de 13,6 millions d'euros dans la rubrique « acompte versé » suite à la réception de factures venant solder les acomptes payés sur les mandats internationaux.
 - La réduction de 78,4 millions d'euros des créances ouvertes sur l'Etat résultant de la négociation du quatrième contrat de gestion entre La Poste et l'Etat.

Les comptes d'Asterion SAS présentent également une baisse importante de 3,2 millions d'euros, baisse liée à la diminution de leur activité.

Par contre, les sociétés eXbo Services International, Speos Belgium et Deltamedia enregistrent ensemble une hausse de 2,9 de millions d'euros.

L'évolution négative du poste « autres créances » correspond principalement à la reclassification hors bilan des fonds « Institutions Parastatales » et à une modification dans la comptabilisation des frais terminaux.

On constate une forte augmentation des placements de trésorerie et des valeurs disponibles. L'augmentation de 32,4 millions d'euros provient principalement :

- d'une modification au niveau des placements de trésorerie (30,1 millions d'euros). Ces fonds avaient été placés dans des SICAV, jusqu'à la mi-décembre 2004, date à laquelle La Poste en est sortie pour

éviter des frais bancaires trop élevés. Ces fonds ont été repris dans le courant de l'année 2005 et investis en « commercial paper ».

- d'une augmentation des valeurs disponibles due à un changement dans la méthode de comptabilisation des comptes Nostri, ces derniers étant comptabilisés individuellement en 2005 (14,8 millions d'euros). Auparavant, ce type de comptes était traité globalement dans les comptes 679.
- d'une volonté de réduire les liquidités dans les caisses des bureaux de Poste (-19,4 millions d'euros).

Les comptes de régularisation connaissent une diminution de 13 millions d'euros due essentiellement à une modification de l'échéance de paiement des service providers et des commissions avec la Banque de La Poste. En effet, les commissions sont actuellement payées mensuellement alors que, dans les années précédentes, le système adopté était trimestriel.

Passif

Capitaux propres

Les fonds propres consolidés diminuent de 109,6 millions d'euros principalement en raison du résultat négatif de l'exercice.

En outre, une reclassification des fonds propres a été effectuée avant de procéder, en 2006, à l'augmentation de capital en conséquence de l'entrée du nouveau partenaire. Grâce à cette reclassification, la situation de l'entreprise est mieux reflétée dans les différents composants des fonds propres.

Le mouvement des réserves consolidées provient :

- d'une réduction de capital de 159,8 millions d'euros
- de l'apurement des pertes reportées par l'incorporation de 105,5 millions d'euros de la plus-value de réévaluation
- de la distribution au personnel de 1,6 millions d'euros.

Les variations des fonds propres du Groupe La Poste - Année 2005

	2004	2005	Variation	
Capital souscrit	603,6	443,8	159,8	} 265,3
Plus-values de réévaluation	105,6	0,1	105,5	
Réserves consolidées	-57,1	205	-262,1	→ -265,3
Résultat de l'année		-108	108	
Bénéfice distribué au personnel 2004	-1,6		-1,6	
Total capitaux propres	650,5	540,9	109,6	0

Les provisions pour risques et charges diminuent de 8,96% par rapport à l'exercice précédent, soit -37 millions d'euros. Cette baisse provient en majorité de La Poste suite à l'utilisation de la provision pour congé précédant la retraite (-73,7 millions d'euros), à l'ajustement du montant de la provision « WTC » (-13,7 millions d'euros), conséquence de l'accord de transfert de bail entre La Poste et la

Régie des Bâtiments et à une reclassification en créance du solde de la provision « indemnisation des victimes d'erreurs ou de fraudes » (-6 millions d'euros).

Cette diminution est toutefois compensée par diverses dotations s'élevant à 40,7 millions d'euros, à savoir les provisions pour litiges en cours (+25,8 millions d'euros), une provision servant à couvrir le risque sur des créances Asterion éliminées dans la consolidation pour 15,6 millions d'euros, et la nouvelle provision pour congé précédant la retraite instaurée suite à la Convention Collective du Travail 2005-2006 (+14,4 millions d'euros).

Asterion a acté une réduction de la provision de 1,9 millions d'euros (principalement sur le Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) de 2004 et 2005). Les provisions de restructuration de eXbo Services International SA diminuent de 0,2 millions d'euros.

En comparaison avec l'année comptable 2004, les dettes à long terme diminuent de 9,9 millions d'euros suite à la refacturation à la BPO (7,9 millions d'euros) et à une diminution des dettes financières (1,9 millions) concernant Asterion.

Par rapport à la clôture de l'exercice 2004, les dettes à 1 an au plus de l'entreprise diminuent de 33,88% soit 619,6 millions d'euros pour atteindre 1.209,0 millions d'euros. Cette baisse s'explique par le transfert dans les droits et engagements hors bilan des dettes vis-à-vis des Institutions Parastatales considérées à l'Arrêté Royal du 15 juillet 1997 (-795,3 millions d'euros en 2004). Hormis ce transfert, nous constatons une augmentation suite aux facteurs suivants :

- Les dettes en relation avec les fournisseurs augmentent de 33,9 millions d'euros. Cette progression s'explique par un accroissement de 19,38% du nombre de factures traitées en 2005 (+ 8,6 millions d'euros), des frais terminaux (+ 14,6 millions d'euros), des mandats (+ 1,7 millions d'euros) et de l'augmentation des montants du cut-off (+ 8,1 millions d'euros);
- Le solde de la facture de prestations de service public de l'année 2005 sera comptabilisé dans le facturier de vente de 2006 et le solde de l'acompte reçu ne pourra y être associé qu'à partir de ce moment (+12,4 millions d'euros);
- Les dettes fiscales, salariales et sociales augmentent, provenant en grande partie de l'augmentation de la provision pour le reliquat de congé et de repos résultant des négociations de la nouvelle Convention Collective du Travail négociée en 2005;
- Les acomptes reçus pour frais terminaux progressent (+ 15,5 millions d'euros), s'expliquant par le fait que le délai maximum de 18 mois parfois nécessaire à la régularisation des décomptes « frais terminaux » n'est pas encore arrivé à échéance (5,0 millions d'euros pour l'Allemagne, 5,0 millions d'euros pour les Pays-Bas, 3,0 millions d'euros pour la Suisse);
- Les dettes commerciales augmentent, étant donné la construction du centre de tri d'Alteris d'un montant 10,2 millions d'euros;
- Les dettes commerciales de Speos Belgium SA sont en hausse de 2,0 millions suite à l'augmentation de ses coûts;
- Les dettes commerciales de Taxipost progressent pour un mon-

- tant de 5,6 millions d'euros provenant en grande partie de l'outsourcing partiel du transport des petits paquets;
- L'obligation d'investissements à court terme de BPO diminue pour 5,2 millions d'euros;
- Une réduction de valeur a été actée sur les créances commerciales et financières d'Asterion SAS pour 2,0 millions d'euros.

2. Commentaires sur le compte de résultats

L'exercice comptable 2005 se solde par une perte consolidée de 108,0 millions d'euros alors que l'exercice 2004 se traduisait par un bénéfice de 40,0 millions d'euros. Cette perte résulte d'une série de charges exceptionnelles non récurrentes.

Le résultat opérationnel du groupe s'élève à 81,7 millions d'euros, le « bénéfice courant », quant à lui, atteint 83,5 millions d'euros.

Les revenus

Au cours de l'exercice 2005, les revenus du groupe (y compris les revenus financiers et exceptionnels) atteignent 2.192,6 millions d'euros, soit une diminution de 1,16% par rapport à l'exercice 2004.

Les ventes et prestations s'élèvent à 2.121,6 millions d'euros, soit 1,22% de moins par rapport à l'exercice 2004. Elles se composent du chiffre d'affaires (97,37%), de la production immobilisée (0,55%) et d'autres produits d'exploitation (2,08%).

La Poste SA :

Par rapport à l'année comptable 2004, on constate les écarts suivants au niveau du chiffre d'affaires (facturation à l'Etat non comprise) :

- Domestic Mail	(1.154,5 millions d'euros)	-0,6%
- BPI	(306,8 millions d'euros)	+13,6%
- Retail & Poste Fin	(161,1 millions d'euros)	+2,8%
- Philately	(36,9 millions d'euros)	+9,9%
- Service Units	(49,3 millions d'euros)	+29,5%

La facturation à l'Etat quant à elle s'élève à 264,7 millions d'euros.

Les revenus de **Domestic Mail**, hors facturation à l'Etat, diminuent de 7,2 millions d'euros. Cette baisse est imputable en majeure partie aux produits de Daily Mail et Registered mail :

- Daily Mail & Registered Mail: -21 millions d'euros (-4,1% par rapport à 2004). Ceci s'explique en partie par la reconnaissance de revenus différés de -5,3 millions d'euros (Cf. compte de régularisation du passif) et par un transfert de volume vers les produits Administrative Mail (-9,3 millions d'euros).
- Press : -1,4 millions d'euros (-1,6% par rapport à 2004)
- Parcels : -0,9 millions d'euros (-1,8% par rapport à 2004)
- Chèques repas : -0,5 millions d'euros suite à une réduction de l'effectif

Par contre, on constate une augmentation des produits :

- Administrative Mail : +14,5 millions d'euros (+7,4% par rapport à 2004) dont 6,6 millions d'euros sont attribuables au transfert de volume de Daily Mail. Ce transfert de volume s'accompagne d'une perte de revenus de l'ordre de 2,7 millions d'euros suite à l'application de la tarification préférentielle obtenue grâce au pré-tri effectué par le client
- Direct Mail adressé : +1,9 millions d'euros (+0,8% par rapport à 2004)
- Direct Mail non adressé : +0,2 million d'euros (+0,4% par rapport à 2004)
- Services à valeur ajoutée: +0,1 million d'euros (+0,3% par rapport à 2004) grâce essentiellement à de nouveaux contrats Servipost et à la facturation des enlèvements à domicile. Par contre, une reconnaissance en revenus différés de 1 million d'euros pour les produits Mutapost et DoMyMove a été comptabilisée.

Belgian Post International voit son chiffre d'affaires progresser de 36,8 millions d'euros (+13,6%) pour atteindre 306,8 millions d'euros. Ceci résulte de l'augmentation des recettes Outbound Social Mail (+13,6% ou 18,9 millions d'euros) et Outbound Business Mail (+16,6% ou 5,8 millions d'euros), qui bénéficient d'une hausse des prix et de la bonne prestation des équipes de vente. De plus, les recettes Inbound augmentent de 13,5% ou 10,7 millions d'euros suite à une augmentation des tarifs des frais terminaux.

Par rapport à 2004, hors facturation à l'Etat, les recettes de **Retail et de La Poste Financière** progressent de 4,4 millions d'euros. Cette augmentation provient en majeure partie des produits de banque et d'assurance pour un montant de 5,4 millions d'euros (+ 4,6 millions d'euros pour les produits bancaires et + 0,8 million d'euros pour les assurances). Par contre, les produits financiers traditionnels (les assurances, les mandats et les versements postaux) grèvent, quelque peu, les recettes (- 3 millions d'euros).

Les recettes de **Philately** augmentent de 3,3 millions d'euros.

Les recettes des **services units** se composent des revenus de location (+ 1,6 millions d'euros), des remboursements divers et des recettes des restaurants (-1,4 millions d'euros).

Les filiales

En comparaison avec 2004 et à périmètre comparable (soit Vicindo non inclus), les filiales présentent une croissance de leur chiffre d'affaires, détaillée comme suit :

Le chiffre d'affaires de **Certipost** a augmenté de 3,4 millions d'euros par rapport à 2004, notamment grâce à l'émission de 2 certificats dans le cadre de la carte d'identité électronique.

Le chiffre d'affaires de **Deltamedia** a augmenté de 7,0 millions d'euros en comparaison avec l'année dernière, principalement de par la forte hausse des volumes dans l'activité des ENA (envois non adressés). L'activité « journaux » a également progressé.

eXbo Services International a clôturé l'année 2005 avec une augmentation de son chiffre d'affaires de 0,3 million d'euros par rapport à 2004. Cela est dû à de nouveaux clients et à des volumes en augmentation parmi les clients existants.

Speos Belgium a réalisé une croissance de son chiffre d'affaires de 1,4 millions d'euros en 2005. Les facteurs les plus importants ont été les volumes en croissance sur les clients existants et l'incorporation du printshop d'IBM.

Cependant, le chiffre d'affaires du groupe **Asterion** a diminué de 3,1 millions d'euros par rapport à 2004. La cause principale a été la forte concurrence sur le marché français, avec, pour conséquence, des prix de vente en diminution et des pertes de clients.

La contribution de **Taxipost** au chiffre d'affaires du Groupe est de 33,5 millions d'euros (38,6 millions d'euros en 2004).

Les produits financiers passent de 25,0 millions d'euros à 13,5 millions d'euros. Cette diminution provient principalement de l'incorporation en 2004 des excédents de caisse (-12,3 millions d'euros). Les recettes sur dépôts à terme de « commercial paper » augmentent, quant à elles, de 6,0 millions d'euros.

Il faut remarquer que l'effet net sur le compte de résultats, pour l'année 2005, entre les excédents et les déficits de caisse enregistrés dans les bureaux de Poste représente une perte de 2,0 millions d'euros.

Les produits exceptionnels s'élèvent à 57,3 millions d'euros. Ils comprennent principalement :

- La valeur de vente des actifs immobilisés, soit 26,6 millions d'euros (1);
- La refacturation d'investissements à la BPO dans le cadre de l'amortissement de nos engagements, soit 16,0 millions d'euros ;
- Une correction sur différence de caisse (- 1,7 millions d'euros) ;
- Le paiement de « l'access fee » par la BPO dans le cadre du contrat de banque assurance (10,0 millions d'euros) ;
- L'annulation du solde de la provision pour « paiement d'une prime compensatoire pour apurement de l'arriéré de jours de repos et de congé » suite à la fin de la mesure (3,3 millions d'euros).

Les charges

Les charges de l'entreprise s'élèvent à 2.300,0 millions d'euros. En comparaison avec 2004, elles augmentent de 5,44%.

- **Les coûts des ventes et prestations** de l'entreprise s'élèvent à 2.040,0 millions d'euros, soit une diminution de 3,4% par rapport à l'exercice 2004.

En million d'euros	2005	2004	Diff.	Évol.(%)
60. Approv. et marchandises	43,55	65,41	-21,86	-33,42%
61. Services et biens divers	491,52	424,06	67,45	15,91%
62. Charges de personnel	1478,36	1496,34	-17,98	-1,20%
63. Amortissements	74,36	81,15	-6,79	-8,36%
63. Réductions de valeur	-2,35	52,39	-54,74	-104,49%
63. Prov. pour risques et charges	-66,95	-28,02	-38,93	138,97%
64. Autres charges d'exploitation	14,63	11,92	2,71	22,75%
9960. Amor. des écarts d'acquisition	6,99	7,92	-0,93	-11,76%
Total	2040,11	2111,17	-71,06	-3,37%

La rubrique approvisionnement et marchandises s'élève à 43,6 millions d'euros et diminue de 21,8 millions d'euros ou -33,42%.

La raison principale de cette diminution est à imputer, en 2005, au démarrage de la politique 'in-sourcing' des activités d'Operando Gie. Un autre impact en 2005 s'explique par la reprise par Sodexho de la gestion des restaurants de La Poste, entraînant un glissement des dépenses de fonctionnement des restaurants vers la rubrique des services et biens divers.

La rubrique services et biens divers s'élève à 491,5 millions d'euros et augmente de 67,5 millions d'euros ou + 15,91%. Les coûts liés aux projets représentent 10% du total.

Les postes qui accusent les augmentations les plus significatives sont les suivants :

- Les rémunérations de tiers, honoraires et expertises s'élèvent à 101,3 millions d'euros contre 68,0 millions d'euros en 2004, soit une augmentation de 48,96%. Elles représentent 20,62% du total des coûts en services et biens divers. L'accroissement se justifie par les charges imputables au projet de Partenariat Stratégique (+ 9,1 millions d'euros) et par l'accroissement de 21.000 unités de « mandays » (+ 12,6 millions d'euros) nécessaires à la réalisation optimale des projets de l'entreprise. Deltamedia SA et Certipost SA enregistrent également d'importantes augmentations de, respectivement, 5,0 et 3,5 millions d'euros. Cette augmentation des charges de Deltamedia s'explique principalement par l'extension de son réseau de distribution.
- Les frais de consultance et d'intérim augmentent de 51,66% pour atteindre 62,0 millions d'euros en 2005 contre 40,9 millions d'euros en 2004. Leur quote-part dans le total des coûts en services et biens divers augmente de 2,98% en comparaison avec 2004.
- Les coûts d'énergie et de fournitures passent de 46,1 millions d'euros en 2004 à 54,1 millions d'euros en 2005, soit une augmentation de 17,39%, suite essentiellement à la gestion des restaurants assurée par la firme Sodexho (voir rubrique approvisionnements et marchandises) et à l'accroissement des prix des produits pétroliers.
- Les coûts d'entretien et réparations s'élèvent à 63,3 millions d'euros, soit une augmentation de 6,0%. Cette hausse résulte principalement d'une reclassification d'un compte de location vers des

charges d'entretien de véhicules pour La Poste. Speos Belgium présente un accroissement de 1,1 millions d'euros.

- La publicité et autres coûts commerciaux progressent de 63,6% par rapport à 2004, ce qui s'explique par une campagne publicitaire d'amélioration de l'image et par la promotion des produits des sociétés.
- Les loyers et charges locatives affichent une hausse de 2,9 millions d'euros, soit une variation de 5,62%. On peut attribuer cette croissance à Taxipost (charges de location de dépôts et voitures) et à Asterion SAS (charges de location de matériels de production et informatiques).
- Les autres coûts discrétionnaires, à savoir les frais liés à la gestion du personnel ainsi que les frais de représentation et d'accueil, n'évoluent pas de manière significative par rapport à 2004.

La principale rubrique de charges, à savoir les « rémunérations, charges sociales et pensions », s'élève à 1.478,4 millions d'euros et diminue de 1,20%, soit 17,98 millions d'euros par rapport à 2004.

La diminution des charges de personnel provient, pour la grande partie, des facteurs suivants :

- Diminution de 2.250 ETP (2) au sein de La Poste SA : -77,3 millions d'euros
- Valorisation du solde du reliquat congés et repos qui se réduit de 9,4 millions d'euros comparativement à l'année 2004. Ceci s'explique par un départ massif en pré pension au cours de l'année 2004 (2.016 personnes) par rapport à l'année 2005 (119 personnes)
- Baisse des effectifs chez Asterion SAS de 756 ETP au 31/12/2004 à 704 au 31/12/2005
- Présence en 2004 du groupe Vicindo pour 6,0 millions d'euros dans les rémunérations, charges sociales et pensions.

Cependant, d'autres éléments ont freiné la diminution des coûts de personnel, à savoir :

- Indexation des salaires et des allocations ainsi que l'effet de l'ancienneté : + 26,9 millions d'euros
- Impact du protocole additionnel à l'accord-cadre 2001-2004 (deux jours d'épargne pension pour le personnel barémique) : + 3,3 millions d'euros
- Alignement du double pécule de vacances pour les membres du personnel statutaires (CCT de 2004) : + 3,7 millions d'euros
- Augmentation de primes et provisions diverses : + 4,0 millions d'euros

(2) Il s'agit de la notion ETP utilisée dans le bilan social par opposition à « l'ETP financier », notion utilisée par le Département Management Control. Traduite en ETP financier, la diminution du personnel s'élève à 2479 ETP. Pour rappel :

« ETP bilan social » : Nombre de travailleurs inclus dans le registre du personnel au dernier jour d'une période donnée et au prorata de leur régime de travail. Un équivalent temps plein correspond à une personne travaillant 38 h. semaine ou 164,67 h. par mois ou encore 1.976 h. par an.

« ETP financier » : Nombre moyen de travailleurs repris dans le registre du personnel durant une période donnée (mois ou année) au prorata de leur régime de travail calculé par le ratio nombres d'heures payées / nombre d'heures d'un ETP.

- Mesures relatives aux prépensions et aux congés rémunérés avant la retraite : + 7,1 millions d'euros
- Speos Belgium enregistre, par rapport à 2004, une croissance moyenne de 9,38 FTE.

Les amortissements, réductions de valeurs, provisions pour risques et charges diminuent de 100,46 millions d'euros, soit une baisse de 95,2%.

Les amortissements régressent de 6,8% suite notamment à la finalisation de la prise en charge de :

- Softwares E.R.P et New Thaler 2 pour 2,9 millions d'euros
- L'activation des ICT mandays ayant développé l'application Poststation pour 3,6 millions d'euros
- Du matériel informatique et de cuisine pour 2,3 millions d'euros

Les réductions de valeur sont constituées, pour l'année 2005, de « créances douteuses à plus de 120 jours ».

Les provisions pour risques et charges enregistrent quant à elles une diminution de 38,9 millions d'euros. Cette évolution est entre autre le résultat des facteurs suivants :

- Ajustement de la provision relative au contrat WTC suite à la signature d'un accord contractuel de reprise du contrat de bail entre La Poste et La Régie des Bâtiments : - 13,7 millions d'euros et absence de dotation complémentaire en 2005 : - 34,6 millions d'euros
- Reclassification dans sa globalité dans la rubrique bilantaire « autres créances » de la provision pour « Dédommagement Poste Financière » : - 8,5 millions d'euros
- Provision pour congé précédant la retraite : utilisation de 7,0 millions d'euros
- Provisions pour gros entretiens et réparations : utilisation de 4,9 millions d'euros suite à la mise en place du projet Safenet
- Provision pour litiges divers : + 27,5 millions d'euros, dont une provision pour les attachés commerciaux, pour le « Two for Mail », pour le matériel « Legal Risks ». Par ailleurs, le suivi des dossiers individuels est réalisé par le département Legal au moyen du logiciel « Avonca »
- Provision pour le Fonds d'assurance de La Poste SA : solde de + 2,3 millions d'euros
- Provision pour accidents de travail et maladies professionnelles : solde de + 0,9 million d'euros

Les autres charges d'exploitation augmentent de 2,7 millions d'euros dont 2,5 millions d'euros concernent la clôture d'anciens dossiers à charge de La Poste Financière et dont 1,7 millions d'euros sont relatifs à l'extinction de quelques dossiers contentieux entre La Poste et des tierces personnes.

Les charges financières s'élèvent à 11,7 millions d'euros. Elles sont constituées principalement :

(1) Pour l'année 2005, les ventes des bâtiments représentent une moins-value de 36,9 millions d'euros (Ventes de bâtiments pour 26,6 millions d'euros moins 63,5 millions d'euros d'amortissements exceptionnels.)

- Des intérêts de retard sur les dossiers d'avocats qui sont encodés sur les charges financières depuis cette année (0,4 million d'euros)
- Une provision pour risque sur le prêt à court terme de BPG France (4,8 millions d'euros)
- La comptabilisation des créances résultant de « l'indemnisation des victimes d'erreurs ou de fraudes » (2,8 millions d'euros)
- Des différences de change sur régularisation de notes de crédit portant sur d'anciens dossiers de frais terminaux (1,3 millions d'euros)

L'effet net sur le compte de résultats entre les excédents et les déficits de caisse représente 2,0 millions d'euros de charges pour l'année 2005.

Les charges exceptionnelles s'élèvent à 248,1 millions d'euros. Elles comprennent entre autres les transactions suivantes :

- Les amortissements exceptionnels dans le cadre de la BPO (16,0 millions d'euros) ;
- La contrepartie des produits exceptionnels sur la vente pour 26,6 millions d'euros d'actifs immobilisés, soit 65 millions d'euros se répartissant pour l'essentiel comme suit :
- la vente des bâtiments de Gand X (2,0 millions d'euros) et de Bruxelles 4 (9,2 millions d'euros)
- l'ajustement à la valeur du marché des centres de tri d'Anvers X (14,0 millions d'euros) et de Charleroi X (35,7 millions d'euros) ;
- Certains effets de la Convention Collective du Travail 2005-2006 comme l'adoption d'une mesure de congé précédent la retraite (14,4 millions d'euros), la ristourne au personnel d'une partie du reliquat de maladie dépassant les 300 jours et d'une allocation de fin de carrière (31,1 millions d'euros) et une prime de présence (0,6 million d'euros) ;
- Une provision pour risque lié à la réduction de valeur sur le prêt à long terme de BPG France (10,8 millions d'euros) et amortissements exceptionnels sur la différence de consolidation du groupe d'Asterion (1,0 million d'euros) ;
- L'ajustement à la hausse de la mesure congé précédant la retraite de l'année 2001 (1,4 millions d'euros) ;
- La décision par le Conseil d'Administration d'attribuer au personnel une prime exceptionnelle et unique de performance (1,9 millions d'euros) ;
- Les négociations diverses entre La Poste et l'Etat (78,4 millions d'euros) et un ajustement comptable (2,4 millions d'euros) ;
- La cession des baux du WTC à la Régie des Bâtiments (20,0 millions d'euros) ;
- Une correction sur différence de caisse (-1,1 millions d'euros) ;
- La correction historique des mandats postaux (2,8 millions d'euros)
- La contrepartie des produits exceptionnels pour Asterion SAS des provisions pour risques et charges liées aux restructurations et comprenant les PSE (Plan de Sauvegarde de l'Emploi) et les indemnités transactionnelles pour 2,7 millions d'euros.

La provision concernant les jours qui dépassent les 300 jours de maladies est reprise dans les charges exceptionnelles car elle correspond à la prise en charge, en une fois, d'engagements du passé.

V. JUSTIFICATION DE L'APPLICATION DES RÈGLES COMPTABLES DE CONTINUITÉ

Le résultat opérationnel du Groupe s'élève à 81,7 millions d'euros.

L'exercice comptable 2005 se solde par une perte consolidée de 108.0 millions d'euros.

La perte est due aux charges exceptionnelles non récurrentes. Le résultat négatif n'a pas de caractère permanent ou structurel.

De surcroît, les organes de gestion de La Poste SA ont mis en œuvre un plan sur cinq ans qui doit garantir la rentabilité future de l'entreprise, par la maîtrise des coûts et le redéploiement des activités. Ce plan a été soumis au CA du 12 octobre 2005 qui a unanimement marqué son accord sur ces axes stratégiques.

VI. RISQUES ET INCERTITUDES

Le 1er janvier 2006 une nouvelle étape a été franchie dans la libération du secteur postal. Dans ce contexte, de plus en plus concurrentiel, La Poste continue à adopter des mesures et procédures internes visant à gérer le risque réglementaire.

La société est impliquée dans différentes procédures juridiques qui sont survenues dans le cadre de la gestion quotidienne. Tous ces risques et le dénouement de ces litiges ne sont pas toujours prévisibles. Dans ces cas, aucune provision ne peut être reconnue.

VII. L'INFORMATION REQUISE PAR L'ARTICLE 523 DU CODE DES SOCIÉTÉS

En 2005, aucun administrateur n'a, en application de l'article 523 du Code des Sociétés, déclaré l'existence d'un conflit d'intérêt de nature patrimoniale.

La Charte du Conseil d'Administration de La Poste, approuvée le 29 mars 2002, prévoit « l'information, en temps réel, au Conseil d'Administration de l'existence potentielle de conflits d'intérêt dans le chef des Administrateurs et leurs résolutions adéquates. »

VIII. L'INFORMATION SUR LES REMUNERATIONS

En vertu d'une décision de l'Assemblée Générale du 25 avril 2000, les membres du Conseil d'Administration, à l'exception de l'Administrateur délégué, ont droit, sur base annuelle, aux rémunérations suivantes :

- 29.747 euros au Président, qui légalement préside aussi la Commission Paritaire de La Poste et ce, sans jeton de présence ou rémunération ;
- 22.310 euros au Vice-Président ;
- 14.875 euros aux onze autres membres ordinaires.

Durant l'année 2005, le Conseil d'Administration s'est réuni 11 fois.

Le Conseil d'Administration a constitué en son sein un Comité Stratégique, un Comité d'Audit et un Comité de Rémunération et Nomination. Ces Comités sont chargés d'étudier les questions qui relèvent de leur champ de compétence, de préparer les travaux du Conseil et de donner des avis dans certains domaines.

Le Comité Stratégique est composé comme suit :

- Pierre Klees, Président ;
- Johnny Thijs ;
- Stijn Bijns ;
- Luc Lallemand ;
- Christian Leysen.

Le Comité d'Audit est composé comme suit :

- Rosette s'Jegers, Présidente ;
- Peter Pelgrims ;
- Luc Lallemand ;
- Jean-François Robe.

Sont invités :

- Pierre Klees ;
- Johnny Thijs.

Le Comité de Rémunération et Nomination est composé comme suit :

- Pierre Klees, Président ;
- Arsène Declerc ;
- Cédric du Monceau ;
- Rosette s'Jegers ;
- Peter Pelgrims.

Sont invités :

- Johnny Thijs ;
- Luc Luyten ;
- Jean-Luc Paternoster (Secrétaire Général).

Les membres de ces Comités bénéficient de jetons de présence fixés à 1239,47 euros.

Dans sa gestion journalière de la société, l'Administrateur délégué est assisté par un Comité de Direction composé comme suit :

- Johnny Thijs, Administrateur délégué et Président du Comité de Direction ;
- Martine Durez ;
- Johan Vinckier ;
- Luc Luyten ;
- Carl Holsters ;

- Baudouin Meunier ;
- Bernard Delvaux.

Par ailleurs, Gilbert Pirson a été désigné comme expert auprès du Comité de Direction. Il est donc inclus (jusqu'au 31 décembre 2005) dans le montant global.

Pour l'année se clôturant le 31 décembre 2005 :

- un montant de 819.299,54 euros a été payé à l'Administrateur délégué
- un montant global de 3.039.288,03 euros a été payé aux autres membres du Comité de Direction.

Ces montants comprennent les avantages pécuniaires, directs ou immédiats (rémunération de base, rémunération variable) liés directement à la fonction ou accordés aux membres du Comité de Direction et/ou à l'Administrateur délégué.

Un montant de 347.858,67 euros comprenant les assurances (hospitalisation, invalidité, décès et pension extralégale) a en outre été payé.

Membres du Conseil d'Administration

le Président du Conseil d'Administration :

- Pierre Klees.

la Vice-Présidente :

- Rosette s'Jegers.

les administrateurs non exécutifs :

- Anne Drumaux ;
- Siska Germonpré ;
- Annie Hondeghe ;
- Stijn Bijns ;
- Arsène Declerc ;
- Cédric du Monceau ;
- Jacques Fostier ;
- Peter Pelgrims ;
- Jean-François Robe ;
- Luc Lallemand ;
- Christian Leysen.

l'Administrateur délégué :

- Johnny Thijs.

Sociétés dans lesquelles La Poste détient une participation directe :

La Poste SA de droit public a désigné des membres de son personnel pour exercer un mandat d'administrateur au sein d'entreprises, groupes et organismes dans lesquels elle possède des participations et participe à leur fonctionnement. Ces personnes exercent ce mandat à titre gratuit.

ALTERIS SA (EX LATERIO SA) • Johnny Thijs, Johan Vinckier, Olivier van der Brempt	99,99%
ARSTORE SA (EN LIQUIDATION) • Bruno Ugueux, liquidateur	100%
BANQUE DE LA POSTE SA • Carl Holsters, Dirk Boeren, Gustave Miroir	50%
CERTIPOST SA (EX BPG E-SERVICES SA) • Johan Vinckier, Baudouin Meunier, Dirk Oosterlinck	50%
DELTAMEDIA SA • Baudouin Meunier, Xavier Goddaer (remplacé le 02/12/05 par Isabel Corne), Eric Piers (remplacé le 05/12/05 par Philippe Allardin), Jean-Luc Paternoster, Peter Somers	99,99%
EURO-SPRINTERS SA (EX MABRUCA SA) • Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Jean-Luc Paternoster, Luc Cloet, Philip Alliet	99,99%
eXbo SERVICES INTERNATIONAL SA • Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Jean-Luc Paternoster, Eric Piers, Stephan Raymakers (depuis le 05/12/05)	99,97%
OPERANDO GIE • Johan Vinckier, Vincent Lingier, Jean-Luc Paternoster	88%
POSTSHOP SA • Dirk Boeren, Yves Henet, Jean-Luc Paternoster	99,97%
SPEOS BELGIUM SA • Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Eric Piers, Jean-Paul Serneels, Jean-Luc Paternoster, Stephan Raymakers	70,76%
SPEOS INVEST SA • Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Eric Piers, Jean-Luc Paternoster, Stephan Raymakers	40%
BPG FRANCE SAS • Baudouin Meunier	100%
IPC SOC COOP • Johnny Thijs	5,80%
FOND DES SARTS SPRL • Freddy Van Eeckhout	100%
TAXIPOST SA • Philip Alliet, Baudouin Meunier, Xavier Goddaer, Jean-Luc Paternoster, Peter Somers	99,99%

Membres du Collège des Commissaires :

Membres nommés par la Cour des Comptes :

- Jozef Beckers
- Philippe Roland

Membres nommés par l'Assemblée Générale des Actionnaires de La Poste, société anonyme de droit public :

- S.C.P.R.L D.C. & C° représentée par M. Michel Delbrouck, depuis le 14 décembre 2005;
- Burg. C.V. Grant Thornton, Lippens, Rabaey représentée par Mme Marleen Mannekens, Présidente du Collège des Commissaires.

Mandat de réviseur désigné pour la certification des comptes consolidés :

L'Assemblée Générale des Actionnaires a nommé, conformément à l'article 146 du Code des Sociétés, la société « Grant Thornton » représentée par Mme Marleen Mannekens en vue du contrôle sur les comptes consolidés.

Rémunérations reçues des Commissaires hors mandat :

- Travail d'audit sur les comptes IFRS au 31/12/2004 et au 30/06/2005 :
DC&C: 40 000 € (Hors TVA)
et Grant Thornton : 147 230 € (Hors TVA)

- Travail d'audit sur le projet de facturation à l'état :
Grant Thornton 9 320 € (Hors TVA)

Rapport d'activités du Comité de Rémunération et Nomination :

Le Comité de Rémunération et Nomination est chargé de formuler des recommandations à propos de la rémunération de la direction. Il émet des avis sur la désignation et la rémunération des membres du Comité de Direction et gère tout plan d'intéressement qui pourrait être institué en faveur des cadres et employés. Le Commissaire du gouvernement est invité aux réunions du Comité de Rémunération et Nomination.

Sont également invités, sauf pour toutes les questions qui les concernent directement :

- l'Administrateur délégué ;
- le membre du Comité de Direction responsable des Ressources humaines ;
- le Secrétaire Général.

La composition actuelle du Comité de Rémunération et Nomination est la suivante :

- Pierre Klees, Président ;
- Arsène Declerc ;
- Cédric du Monceau ;

- Rosette s'Jegers ;
- Peter Pelgrims.

En 2005 le Comité s'est réuni à 3 reprises et a consacré l'essentiel de ses travaux aux dossiers suivants :

La politique salariale :

Elle porte sur l'application de la politique salariale existante pour le paiement de la partie variable des rémunérations 2004 (paiement 2005) et l'application du système de « Merit ». Il s'agit tout d'abord de la traduction des résultats 2004 de l'entreprise en paiement de la partie variable des rémunérations.

Le Comité a également évalué en fin d'année la politique de rémunération variable appliquée en 2004 et étudié les propositions d'optimisation pour 2005 dans le cadre de la continuité du système en place, en particulier afin de renforcer les objectifs financiers et la corrélation entre le paiement et le niveau de réalisation des objectifs.

En particulier, les normes de qualité mail ont été adaptées en fonction des nouvelles normes du contrat de gestion pour 2005 sur base des mesurages BELEX avec une différenciation (en poids et courbe payout) selon les catégories. Les critères des Service Units ont également été adaptés.

Les négociations avec les partenaires sociaux :

Le Comité a examiné et présenté favorablement au Conseil l'accord intervenu le 20 janvier 2005 :

- cet accord porte sur les mesures alternatives pour la réduction du temps de travail, qui avait été planifiée antérieurement ;
- les mesures alternatives comportent notamment la réduction du temps de travail sous la forme de jours de congé supplémentaires par an, des congés épargne-pension pour les membres du personnel contractuel barémique et un alignement progressif du pécule de vacances pour les membres du personnel statutaire, étalé sur deux ans ;
- la proposition comprend aussi des accords importants en vue de concrétiser la diminution de la charge de travail, plus particulièrement le droit pour les employés de prendre effectivement leurs jours de congé ;
- la direction fait également un inventaire des accords éventuellement non respectés dans le cadre des projets d'amélioration opérationnels et prévoira à cet effet un plan d'action spécifique, pour l'ensemble du personnel concerné.

La rémunération de la haute direction de l'entreprise et les mandats des membres du Comité de Direction :

Il s'agit de la détermination des critères d'évaluation de la performance pour l'Administrateur délégué, les membres du Comité de Direction, le Secrétaire Général et le Corporate Audit Director ainsi que l'évaluation de leurs performances individuelles.

Vu les évaluations positives les concernant, les membres du Comité de Direction ont été prolongés jusqu'au 31.12.2007 moyennant un système d'évaluation annuelle durant cette période.

Les congés des contractuels :

Des mesures ont été adoptées en matière de congés annuels afin de mettre les différentes catégories de contractuels dans une situation similaire.

IX. EVENEMENTS IMPORTANTS SURVENUS APRES LA CLOTURE DE L'EXERCICE**La Poste devient assujettie à l'impôt des Sociétés à partir de janvier 2006****Finalisation du partenariat avec le Consortium de La Poste danoise et CVC Capital Partners**

Le partenariat avec le Consortium formé par La Poste danoise et CVC Capital Partners a été officiellement finalisé et approuvé lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 17 janvier 2006.

Le gouvernement belge reste actionnaire majoritaire de La Poste, tandis que le Consortium acquiert 50% des parts moins une.

La composition du Conseil d'Administration a été renouvelée dans le cadre de ce partenariat. Le Conseil sera présidé par Mme Martine Durez. Johnny Thijs, quatre représentants du Gouvernement belge et quatre représentants du Consortium feront également partie du Conseil.

Adaptation à la hausse des tarifs nationaux à partir du 1er février 2006

Les adaptations tarifaires concernent essentiellement les tarifs nationaux :

- Prior J+1 normalisé et non prior J+2 normalisé ;
- Les tarifs Kilopost ;
- Les tarifs des envois recommandés ;
- L'accusé de réception ;
- Les tarifs internationaux ne changent pas à l'exception du recommandé international qui suit l'évolution du recommandé national.

Décision de la liquidation d'Opérando GIE en mars 2006 avec effet rétroactif au 1/1/2006

X ANNEXE : LES COMPTES ANNUELS 2005 DE LA POSTE SA

Le Bilan

1. Actif

	2005	2004	écart en %
ACTIFS IMMOBILISES			
I. FRAIS D'ETABLISSEMENT	593 891,34	1 295 925,86	(54,17)
II. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	16 250 529,50	12 439 563,11	30,64
III. IMMOBILISATIONS CORPORELLES	527 153 222,88	620 331 705,30	(15,02)
A. Terrains et constructions	387 947 063,54	471 427 353,75	(17,71)
B. Installations, machines et outillage	44 531 883,67	59 267 614,74	(24,86)
C. Mobilier et matériel roulant	43 679 781,23	47 970 967,24	(8,95)
D. Immobilisations détenues en location	0,00	0,00	-
E. Autres immobilisations corporelles	42 203 785,20	39 750 555,53	6,17
F. Immobilisations en cours et acomptes versés	8 790 709,24	1 915 214,04	358,99
IV. IMMOBILISATIONS FINANCIERES	118 235 546,03	145 987 806,67	(19,01)
A. Entreprises liées	118 103 324,09	145 911 944,73	(19,06)
1. Participations	117 953 324,09	134 853 886,28	(12,53)
2. Créances	150 000,00	11 058 058,45	(98,64)
B. Autres entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	20 771,00	20 771,00	-
1. Participations	20 771,00	20 771,00	-
C. Autres immobilisations financières	111 450,94	55 090,94	102,30
2. Créances et cautionnements en numéraire	111 450,94	55 090,94	102,30
ACTIFS CIRCULANTS			
V. CREANCES A PLUS D'UN AN	1 235 500,50	1 000 000,00	23,55
VI. STOCKS ET COMMANDES EN COURS D'EXECUTION	7 978 689,76	9 306 524,69	(14,27)
A. Stocks	7 978 689,76	9 306 524,69	(14,27)
1. Approvisionnements	1 579 560,88	1 067 634,86	47,95
2. Produits finis	3 997 301,47	5 230 312,07	(23,57)
3. Marchandises	2 401 827,41	3 008 577,76	(20,17)
VII. CREANCES A UN AN AU PLUS	1 187 423 730,26	1 890 114 095,77	(37,18)
A. Créances commerciales	391 259 197,69	387 609 814,64	0,94
B. Autres créances	796 164 532,57	1 502 504 281,13	(47,01)
VIII. PLACEMENTS DE TRESORERIE	30 141 534,63	0,00	-
B. Autres placements	30 141 534,63	0,00	-
IX. VALEURS DISPONIBLES	203 364 600,38	197 466 846,53	2,99
X. COMPTES DE REGULARISATION	29 521 057,79	43 408 976,52	(31,99)
TOTAL DE L'ACTIF	2 121 898 303,07	2,921 351 444,45	(27,37)

2. Passif

	2005	2004	écart en %
CAPITAUX PROPRES			
I. CAPITAL	443 780 171,20	603 597 745,20	(26,48)
III. PLUS-VALUES DE REEVALUATION	76 039,96	105 565 630,59	(99,93)
IV. RESERVES	100 192 016,82	272 806 815,31	(63,27)
A. Réserve légale	100 192 016,82	142 622 314,68	(29,75)
B. Réserve indisponibles	0,00	0,00	-
C. Réserve spéciale	0,00	0,00	-
D. Réserves disponibles	0,00	130 184 500,63	(100,00)
V. BENEFICE REPORTE (PERTE REPORTEE)	0,00	-328 950 053,70	(100,00)
PROVISIONS ET IMPOTS DIFFERES			
VII. PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	359 035 908,10	407 374 210,33	(11,87)
A. Provisions pour risques et charges			
1. Pensions et obligations similaires	113 204 388,30	172 528 315,50	(34,39)
3. Grosses réparations et gros entretien	4 730 745,66	5 968 728,17	(20,74)
4. Autres risques et charges	241 100 774,14	228 877 166,66	5,34
DETTES			
VIII. DETTES A PLUS D'UN AN	9 000 000,00	16 939 043,57	(46,87)
IX. DETTES A UN AN AU PLUS	1 139 793 400,49	1 775 413 549,73	(35,80)
A. Dettes > 1 an échéant dans l'année	4 772 462,51	10 000 000,00	(52,28)
B. Dettes financières - Etablissements de crédit	129 439,46	0,00	-
C. Dettes commerciales	101 754 864,32	67 765 743,47	50,16
D. Acomptes reçus et provisions	24 370 343,05	11 345 191,51	114,81
E. Dettes fiscales, salariales et soc.	414 456 677,55	381 879 016,47	8,53
1. Impôts	16 182 374,71	14 616 522,18	10,71
2. Rémunérations et charges soc.	398 274 302,84	367 262 494,29	8,44
F. Autres dettes	594 309 613,60	1 304 423 598,28	(54,44)
X. COMPTES DE REGULARISATION	70 020 766,50	68 604 503,52	2,06
TOTAL DU PASSIF	2 121 898 303,07	2 921 351 444,55	(27,37)

3. Compte de résultats

	2005	2004	écart en %
RESULTAT D'EXPLOITATION			
I. VENTES ET PRESTATIONS	1 973 324 812,71	2 000 468 641,33	(1,36)
A. Chiffre d'affaires	1 906 586 061,31	1 946 044 602,58	(2,03)
MAIL	1 487 964 909,92	1 455 074 019,00	2,26
R&FS	151 495 235,47	150 993 691,00	0,33
EXPRESS	0,00	38 587 717,58	(100,00)
AUTRES	2 389 309,36	17 823,00	
FACTURATION À L'ETAT	264 736 606,56	301 371 352,00	(12,16)
INTERNATIONAL MAIL	0,00	0,00	
B. Variations des en-cours de fabrication des produits et des commandes en cours d'exécution	-1 233 010,60	3 247 636,96	(137,97)
C. Production immobilisée	13 794 784,31	10 376 826,36	32,94
D. Autres produits d'exploitation	54 176 977,69	40 799 575,43	32,79
II. COUT DES VENTES ET PRESTATIONS	1 862 717 324,50	1 928 727 698,88	(3,42)
A. Approvisionnements et marchandises	13 269 896,15	16 865 978,24	(21,32)
B. Services et biens divers	430 507 703,85	396 287 956,02	8,64
C. Rémunérations, charges sociales et pensions	1 416 259 239,04	1 438 484 462,57	(1,55)
D. Amortissements	59 117 300,29	67 035 052,87	(11,81)
E. Réductions de valeur	-2 955 112,81	29 243 071,73	(110,11)
F. Provisions pour risques et charges	-66 208 678,34	-28 193 218,98	134,84
G. Autres charges d'exploitation	12 726 976,32	9 004 396,43	41,34
III. BENEFICE D'EXPLOITATION	110 607 488,21	71 740 942,45	54,18
PERTE D'EXPLOITATION	0,00	0,00	-
RESULTAT FINANCIER			
IV. PRODUITS FINANCIERS	16 308 790,15	25 175 193,08	(35,22)
V. CHARGES FINANCIERES	12 056 652,17	6 703 315,54	79,86
VI. BENEFICE COURANT	114 859 626,19	90 212 819,99	27,32
TOTAL (I + IV)	1 989 633 602,86	2 025 643 834,41	(1,78)
TOTAL (II + VI + V)	1 989 633 602,86	2 025 643 834,41	(1,78)
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
VII. PRODUITS EXCEPTIONNELS	55 719 384,28	42 141 569,82	32,22
VIII. CHARGES EXCEPTIONNELLES	279 185 841,91	100 200 760,38	178,63
IMPOTS SUR LE RESULTAT			
X. IMPOTS	441 117,94	139 582,04	216,03
RESULTAT DE L'EXERCICE A AFFECTER			
XIII. BENEFICE DE L'EXERCICE A AFFECTER	0,00	32 014 047,39	-
PERTE DE L'EXERCICE A AFFECTER	109 047 949,38	0,00	-

Rapport du Commissaire

RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE DES ACTIONNAIRES DE LA SOCIETE LA POSTE SA DE DROIT PUBLIC SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2005

Conformément aux dispositions légales et statutaires, nous vous faisons rapport sur l'exécution de la mission de révision qui nous a été confiée.

Nous avons procédé à la révision des comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2005, établis sur la base des dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique, dont le total du bilan s'élève à € 2.214.095.213 et dont le compte de résultats se solde par une perte de l'exercice de € 108.021.092. Nous avons également procédé aux vérifications spécifiques complémentaires requises par la loi.

L'établissement des comptes consolidés et l'appréciation des informations à reprendre dans le rapport consolidé de gestion relèvent de la responsabilité de l'organe de gestion. Notre contrôle des comptes consolidés a été effectué conformément aux normes de révision applicables en Belgique, telles qu'édictées par l'Institut des Réviseurs d'Entreprises.

Attestation sans réserve des comptes consolidés

Les normes de révision précitées requièrent que notre contrôle soit organisé et exécuté de manière à obtenir une assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Conformément à ces normes, nous avons tenu compte de l'organisation de l'ensemble consolidé en matière administrative et comptable ainsi que de ses dispositifs de contrôle interne. Les responsables de la société ont répondu avec clarté à nos demandes d'explications et d'information.

Nous avons examiné par sondages la justification des montants figu-

rant dans les comptes consolidés. Nous avons évalué le bien-fondé des règles d'évaluation, des règles de consolidation et des estimations comptables significatives faites par la société ainsi que la présentation des comptes consolidés dans leur ensemble. Nous estimons que ces travaux fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, compte tenu des dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique, les comptes consolidés clos le 31 décembre 2005 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de l'ensemble consolidé.

Attestations et informations complémentaires

Nous complétons notre rapport par les attestations et informations complémentaires suivantes qui ne sont pas de nature à modifier la portée de l'attestation des comptes consolidés:

- Le rapport consolidé de gestion comprend les informations requises par la loi et concorde avec les comptes consolidés. Toutefois, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur la description des principaux risques et incertitudes auxquels l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation est confronté, ainsi que de sa situation, de son évolution prévisible ou de l'influence notable de certains faits sur son développement futur. Nous pouvons néanmoins confirmer que les renseignements fournis ne présentent pas de contradictions évidentes avec les informations dont nous avons connaissance dans le cadre de notre mandat.
- Nous attirons l'attention sur le paragraphe repris dans le rapport consolidé de gestion, où l'organe de gestion motive la classification d'un montant de 31 Mio Euro relatifs à la provision pour la ristourne au personnel d'une partie du reliquat de maladie, résultant de la Convention Collective du Travail 2005-2006, en charges exceptionnelles.
- Comme indiqué dans l'annexe des comptes consolidés ainsi que dans le rapport consolidé de gestion, nous attirons l'attention sur le changement dans la méthode de comptabilisation des liquidités mises à disposition du Trésor par rapport à l'exercice précédent. En effet, suite à la convention avec La Banque Nationale, il a été décidé de comptabiliser les comptes dits « Institutions Parastatales (AR97) » dans les droits et engagements hors bilan. Les comptes dits « Institutions Parastatales (AR97) » s'élèvent à 550 Mio Euro en 2005 contre 795 Mio Euro en 2004.

Bruxelles, le 24 Mai 2006

SCC GRANT THORNTON,
Commissaire,
représentée par



Marleen Mannekens,
Associé

La Poste

Contacts



La Poste

Centre Monnaie
1000 BRUXELLES
www.laposte.be

► **Direction :**
tél. 32 2 226.22.10
fax 32 2 226.21.49

► **Relations Presse :**
tél. 32 2 226.21.84
fax 32 2 226.27.47
press.relations@post.be

► **Affaires Publiques :**
tél. 32 2 226.29.41
fax 32 2 226.32.44
public.affaires@post.be

► **Ressources Humaines :**
tél. 32 0800 13 240
ehr@post.be

► **Service Clients**
tél. 32 22 0 1 2 3 4 5
serviceclients@post.be

La Poste - BP 5000
1000 Bruxelles

Asterion France

Rue Charles Michels 103
93200 SAINT-DENIS
FRANCE
tél. 33 1 55.84.40.40
fax 33 1 55.84.40.50
www.asterion.fr

Belgian Post International

Centre Monnaie
1000 BRUXELLES
tél. 32 2 226.22.74
ou 32 2 226.22.75
fax 32 2 226.21.38
www.belgianpostinternational.be

Certipost

Ninovesteenweg 196
9320 EREMBODEGEM
tél. 32 53 60.11.11
www.certipost.be

Deltamedia

Industrielaan, 24
1740 TERNAT
tél. 32 2 568.03.00
fax 32 2 568.03.59
www.deltamedia.be

Euro-Sprinters ®

Noordersingel 13
2140 ANVERS
tél. 32 70 233.533
fax 32 70 233.032
www.eurosprinters.com

eXbo

Industrielaan, 24
1740 TERNAT
tél. 32 2 568.17.60
fax 32 2 568.17.99
www.exbo.be

Speos Belgium

Rue Bollinckx 26-32
1070 BRUXELLES
tél. 32 2 558.02.22
fax 32 2 520.70.37
www.speos.be

Taxipost ®

Centre Monnaie
1000 BRUXELLES
tél. 32 78 15.33.43
fax 32 78 15.33.44
www.taxipost.be

Dit jaarverslag is ook beschikbaar in het Nederlands
This annual report is also available in English
+32 2 226 21 84

Editeur responsable : Piet Van Speybroeck
Centre Monnaie / 1453 - 1000 Bruxelles

Concept, contenu et coordination : François Dorrekens
Centre Monnaie / 1358 - 1000 Bruxelles

Design : Trait d'Esprit

Photos : Laurence Decock,
Sophie Van Hollebeck (Glucone - www.glucone.com),
Stephen Papandropoulos (Ultra Space)
& photothèque de La Poste

Impression : Imprimerie de La Poste