



bpost

rapport annuel 2012

notre engagement,



de croissance
et d'excellence



de performance
et de qualité



de solutions
personnalisées



d'innovation dans
nos services



de responsabilité
sociétale

sommaire

bpost en 1 coup d'oeil	couverture
Message à nos stakeholders	2
Faits importants de l'année	6
Commentaires sur les états financiers	8
L'environnement postal	18
Objectifs	20
+ de croissance et d'excellence	
Mail & Retail Solutions	26
+ de solutions personnalisées	
Parcels & International	34
+ d'innovation dans nos services	
Mail Service Operations	40
+ de performance et de qualité	
La responsabilité sociétale au sein de bpost	44
- La société	50
- Nos collaborateurs	52
- Environnement	57
- Le papier : un support de communication efficace et durable	62
Corporate Governance	63
États financiers consolidés 2012	73
Rapport du Collège des Commissaires-Réviseurs d'Entreprises	135
Tableau GRI	137
Glossaire	141
Contacts	144

index

Actionariat : 129	EBITDA : I, 10
Bilan consolidé : 15, 76	Énergie (consommation) : 58-60
Chiffres-clés : I	Environnement : 57-62
Collaborateurs : 52-56	Qualité : 42
Comité de Direction : 63	Réseaux de vente: 31-32
Compte de résultats : 8-15	Responsabilité sociétale d'entreprise : 44-62
Conseil d'Administration : 66	Risques (gestion) : 91-97
Contrat de gestion : 130	Satisfaction de la clientèle : 25, 43
Corporate governance : 63	Service universel : 18, 50
EAT : I, 10	Sociétés du groupe : 131-133
EBIT : I, 10	

bpost en 1 coup d'oeil

chiffres clés pour l'année financière 2012

Au 31 décembre
En millions EUR

2012

2011

2010

Évolution
2012 - 2011

Chiffres clés du compte de résultats et du bilan

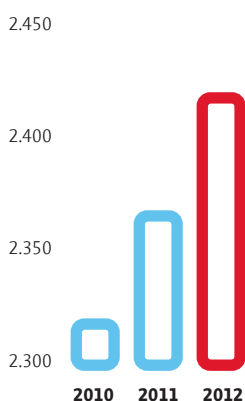
Produits d'exploitation	2.415,7	2.364,6	2.317,8	2,2%
Charges de personnel	(1.238,5)	(1.288,1)	(1.314,5)	-3,8%
Autres charges d'exploitation	(854,2)	(1.007,2)	(680,9)	-15,2%
Résultat d'exploitation (EBIT)	323,0	69,2	322,4	
Bénéfice d'exploitation normalisé	404,0	358,6	319,2	
Profit attribuable aux actionnaires	174,2	(57,4)	209,6	

Fonds propres	737,7	777,3	1.114,3	-5,1%
----------------------	--------------	-------	---------	-------

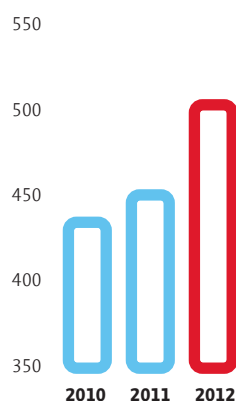
Autres chiffres clés

EBITDA	421,0	160,6	437,4	162,1%
EBITDA normalisé	502,0	450,0	434,2	11,6%
Flux de trésorerie disponible normalisé	284,0	226,2	224,7	25,6%
Revenus de base par action (après fractionnement de l'actionnariat), en EUR	0,87	(0,29)	1,05	
Revenus de base dilués par action (après fractionnement de l'actionnariat), en EUR	0,87	(0,29)	1,05	
Revenus de base normalisés par action (après fractionnement de l'actionnariat), en EUR	1,14	1,14	1,04	
Revenus de base dilués normalisés par action (après fractionnement de l'actionnariat), en EUR	1,14	1,14	1,04	
Nombre d'employés (à la fin de l'année)	29.922	32.110	33.618	-6,8%
Nombre d'équivalents temps plein (moyenne)	26.625	27.973	29.324	-4,8%

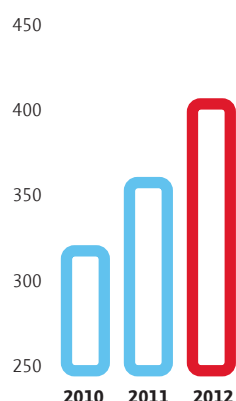
Produit d'exploitation (millions EUR)



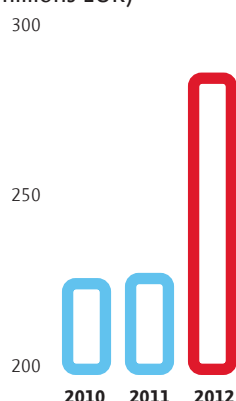
EBITDA normalisé (millions EUR)



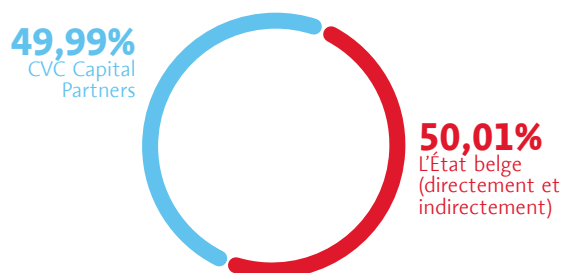
EBIT normalisé (millions EUR)



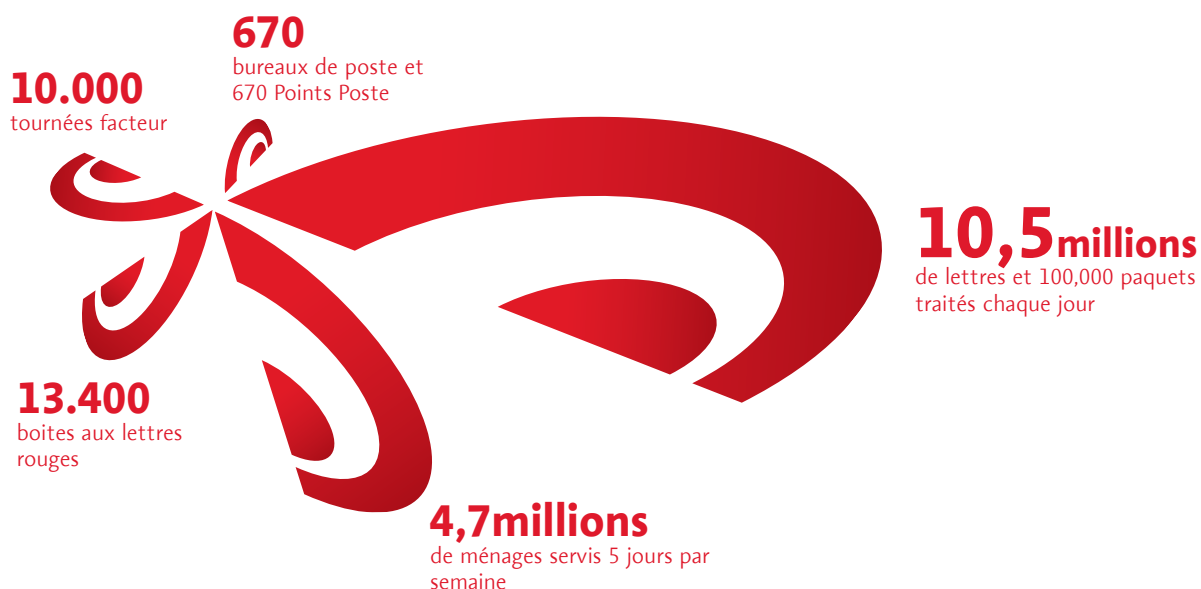
Flux de trésorerie disponible normalisé (millions EUR)



actionnariat principal



chiffres clés



principales entités commerciales et opérationnelles

Mail & Retail Solutions (MRS)

Entité commerciale en charge de la fourniture de services pour les particuliers et les clients professionnels en Belgique. Ces services incluent le courrier transactionnel, le courrier publicitaire, les journaux et les magazines, les services à valeur ajoutée, les produits bancaires et financiers ainsi que le réseau de vente est les produits qui y sont vendus.

Chiffre d'affaires : 2.052,0 millions EUR;
Collaborateurs : 4.076 ETP (à la fin de l'année)

Parcels & International (P&I)

Entité commerciale responsable de la vente et du marketing des paquets sur le marché intérieur belge ainsi que des activités internationales.

Chiffre d'affaires : 342,6 millions EUR ;
Collaborateurs : 363 ETP (à la fin de l'année)

International Operations & Parcels Services (IOPS)

Entité opérationnelle en charge de la collecte, du tri, du transport et de la distribution des lettres et paquets internationaux au travers du European Mail Center situé sur le site de l'aéroport de Bruxelles.

Collaborateurs : 182 ETP (à la fin de l'année)

Mail Service Operations (MSO)

Entité opérationnelle en charge de la collecte, du tri, du transport et de la distribution des lettres, des journaux et des magazines, des envois non adressés et des paquets.

94% des lettres et paquets sont distribués dans les délais ;
Collaborateurs : 19.081 ETP (à la fin de l'année)

bien plus que des lettres...

- bpost est le premier opérateur postal en Belgique et prestataire du service universel
- bpost offre des services de courrier adressé et non adressé, des solutions efficaces et de haute qualité pour la communication commerciale et administrative
- bpost est positionnée sur le marché belge de la livraison des paquets grâce à de nombreuses alternatives de livraison et un réseau international performant
- bpost offre une variété de produits de courrier et de services financiers et d'assurances au travers son réseau étendu de points de vente
- bpost développe des solutions à valeur ajoutée basées sur l'intégration des communications électroniques, des communications par lettre, de la livraison de paquets et des services de paiement

mission

Nous serons l'opérateur postal **le plus solide** et **le plus fiable**

Dans un monde en pleine mutation, nous nous appuyerons sur **nos compétences de base** pour développer **de nouvelles activités** et nous garantir **une croissance durable et rentable**

Nous ferons la **différence** vis-à-vis de **nos clients** et de la société grâce à l'engagement et à la motivation de notre **personnel**



notre engagement ?
Des clients **+** que
satisfaits

Johnny Thijs
CEO de bpost



Martine Durez
Présidente du Conseil
d'Administration



2012 fut une année difficile pour bpost. Elle s'est toutefois achevée sur de bons résultats financiers et opérationnels et ce malgré le ralentissement de l'activité économique qui a affecté défavorablement le secteur postal

message à nos stakeholders

Nous avons dû faire face à des décisions difficiles. En janvier 2012, la Commission européenne a estimé que l'entreprise avait reçu une aide d'État incompatible de 416,5 millions EUR. Elle a ordonné à l'État belge de procéder à la récupération de ce montant. L'entreprise a payé à l'État belge le montant qui lui a été confirmé par ce dernier, à savoir 300,8 millions EUR (intérêts inclus et net d'impôts). En 2011, l'entreprise avait enregistré une provision de 299 millions EUR. Le Conseil belge de la Concurrence a jugé que bpost avait abusé d'une position dominante, ce qui a résulté en une amende de 37,4 millions EUR. bpost a toutefois fait appel de cette dernière condamnation encouragée par le fait que des modèles de tarification similaires sont utilisés par d'autres opérateurs européens. Le déclin de nos volumes sur le marché belge (-3,5%) s'est accentué par rapport aux années précédentes et doit nous appeler à une vigilance particulière.

Parmi les aspects positifs de 2012 citons à nouveau la stricte maîtrise des coûts, l'augmentation de la satisfaction des clients et le lancement de nouvelles initiatives de croissance telles que les tests réalisés dans le cadre du projet « bpost sur rendez-vous » et la carte de paiement bpaid.

Les collaborateurs de bpost méritent donc notre plus grande reconnaissance. La disponibilité au changement dont ils ont fait preuve ces dix dernières années et leurs efforts en vue d'offrir un service de qualité aux clients continuent de produire de bons résultats.

De bons résultats

Martine Durez, Présidente du Conseil d'Administration : Les résultats financiers de 2012 sont bons malgré le déclin du marché postal. Le chiffre d'affaires a augmenté de 2,2% pour atteindre 2.416 millions EUR, malgré la baisse des volumes. Le résultat net s'est chiffré à 174,2 millions

EUR comparé à une perte de 57,4 millions EUR en 2011. L'EBIT et l'EBITDA normalisés s'élèvent respectivement à 404,0 millions EUR et 502,0 millions EUR, soit une hausse de 12,7% et 11,6%. L'EBIT et l'EBITDA rapportés s'élèvent respectivement à 323 millions EUR et 421 millions EUR. Le remboursement des 123 millions EUR (intérêts inclus) à l'Etat belge, lié à la décision de la Commission européenne du 2 mai 2013 approuvant le Cinquième Contrat de gestion, et portant sur la période 2011-2012, a été provisionné dans nos résultats financiers de 2012.

Johnny Thijs, CEO de bpost : L'augmentation du chiffre d'affaires résulte du renforcement de nos activités internationales, mais aussi en partie de la hausse tarifaire appliquée depuis début 2012. En Belgique, nous devons faire face à une plus forte diminution des volumes, conséquence du ralentissement de l'activité économique et d'une concurrence croissante de la communication électronique. En 2012, elle a atteint -3,5% (comparé aux -0,5% à -2,0% de ces deux dernières années). Cette diminution reste relativement limitée comparé à de nombreux autres pays d'Europe. L'accélération de son rythme indique qu'on peut aussi s'attendre en Belgique à une perte de volumes dans les années qui viennent. En réduisant nos coûts rapidement et de manière flexible, nous avons pu compenser les baisses de volumes et maintenir nos résultats à niveau. En 2012, nous y sommes à nouveau parvenus, notamment en réduisant le nombre d'ETP de manière conséquente.

Martine Durez : Nos résultats de 2012 confortent notre position dans le peloton de tête des opérateurs postaux européens.

Notre santé financière est soutenue par des ratios opérationnels élevés, ce qui nous a permis, en décembre 2012, de verser 220 millions EUR aux actionnaires par le biais d'une diminution de capital.

Johnny Thijs : De nombreux événements marquants ont rythmé la vie de notre entreprise en 2012 et début 2013.

En janvier 2012, la Commission européenne a rendu sa décision sur les aides d'État octroyées durant la période 1992-2010. En mai 2013, elle a approuvé le Cinquième Contrat de gestion pour la période 2013-2015 conformément au cadre réglementaire de l'Union Européenne concernant les services d'intérêt économique général. Bien que l'entreprise devra rembourser 123 millions EUR à l'État belge, nous disposons à présent, pour une période de trois ans, de la clarté sur le cadre régissant le système de services publics et de leur indemnisation.

Martine Durez : Une priorité absolue pour 2012 était d'augmenter la satisfaction et la loyauté des clients. Tous les collaborateurs ont été explicitement appelés à se mobiliser afin d'atteindre un indice de loyauté de 70. Le résultat est encourageant : fin 2012, l'indice était de 73,5. Nous pouvons et devons cependant encore faire mieux. Dans ce contexte le programme « Customer First » demeure une priorité.

Johnny Thijs : Une autre priorité était de développer des opportunités de croissance. Nous avons ainsi lancé avec succès début 2012 « bpaid », une carte de paiement prépayée qui combine les avantages de l'argent liquide à la simplicité d'une carte de paiement.

En 2012, nous avons également lancé les tests du projet « bpost sur rendez-vous ». Dans quatre communes, les clients peuvent faire appel à bpost pour la livraison regroupée de leurs courses et commandes à leur domicile. D'autres tests suivront en 2013. Il pourrait se révéler être un important projet de croissance pour bpost.

Notre parfaite connaissance du terrain, - nous desservons chaque jour chaque boîte aux lettres du pays -, et notre position de confiance auprès des clients, sont des atouts uniques. Nous savons où trouver nos clients et ceux-ci sont, littéralement, prêts à ouvrir leur porte à nos collaborateurs. Dans les années à venir, nous espérons pouvoir utiliser au maximum ces atouts dans le cadre de nouveaux services.

Nous visons une croissance en lien avec nos compétences de base. Dans ce cadre, nous avons décidé en 2012 de vendre les activités de Certipost dans le domaine de l'échange de documents électroniques. Par ailleurs, bpost a acquis début 2013 une participation majoritaire dans l'entreprise américaine de transport de paquets Landmark Global. Après l'acquisition d'une participation majoritaire dans MSI, en 2010, il s'agit d'une nouvelle étape pour bpost en vue de consolider sa position sur le marché nord-américain de l'e-commerce en plein essor.

Martine Durez : bpost a également enregistré des progrès en 2012 en matière de responsabilité sociétale. Nos émissions de CO₂ ont été réduites de 32% sur la période 2007 - 2012 et notre consommation énergétique de 15% sur la période 2005 - 2012. bpost a également renouvelé le partenariat avec WWF-Belgique en vue de continuer à consolider le caractère durable de ses activités. Nous voulons convaincre chaque client, - que ce soit un expéditeur de dizaines de milliers de mailings ou un client résidentiel qui envoie un paquet -, que son envoi sera acheminé avec un impact aussi minime que possible sur l'environnement.

Dans le domaine social, 2012 était marquée par les préoccupations des collaborateurs quant à la charge de travail grandissante et à la faisabilité physique des tâches du facteur dans la future organisation Mail. Une enquête a été organisée auprès de l'ensemble des collaborateurs. Les résultats montrent que nos collaborateurs sont attachés à leur travail, mais qu'un sentiment de stress se faisait sentir. Le plan d'action *bpeople* a dès lors été lancé afin de veiller à ce que le rythme de travail tienne compte des capacités de notre personnel.

Nous nous engageons à plus de qualité, de croissance, de responsabilité sociale et d'engagement pour nos clients et collaborateurs



Nos objectifs en 2013

Johnny Thijs : De grands défis nous attendent en 2013. Les effets de la crise économique se feront encore ressentir. Cela aura un impact sur nos volumes, qui continueront à être sous pression. Pour les maintenir autant que possible à niveau, nous mettrons tout en œuvre pour explorer de nouvelles opportunités dans les segments postaux présentant un potentiel de croissance. Cela sera notamment le cas dans le Direct Mail et les paquets (en Belgique et à l'étranger).

En outre, nous maintiendrons nos efforts en matière de gestion stricte des coûts, ce qui ne nous empêchera pas toutefois de poursuivre notre politique d'investissements, notamment en vue d'exécuter le plan « Vision 2020 » visant à réorganiser nos activités Mail et paquets, l'installation de machines de séquençage et la réalisation du nouveau centre de tri de Bruxelles X.

Martine Durez : Nous voulons et nous pouvons encore mieux faire. Nous nous engageons à plus de qualité, de croissance, de responsabilité sociale et d'engagement pour nos clients et collaborateurs. bpost livre chaque jour des centaines de milliers de lettres et paquets et s'occupe de milliers de clients dans ses points de vente ou par téléphone. Nos collaborateurs

mettent tout en œuvre pour que toutes ces actions et transactions soient dûment menées. Néanmoins, un problème peut toujours survenir, engendrant alors une insatisfaction de certains clients. Nous recherchons continuellement à nous améliorer et prenons chaque demande ou plainte au sérieux, afin de corriger les erreurs et les éviter à l'avenir.

Le bien-être de nos collaborateurs est également au centre de nos préoccupations. Certains éprouvent des difficultés à suivre le rythme des changements. Ces changements sont vitaux, mais nous allons redoubler d'efforts pour les accompagner et les soutenir, de façon optimale, dans ce processus.

Tous ces éléments sont indispensables pour le développement ultérieur et la santé de notre entreprise.

En outre, nous allons continuer à travailler à notre excellence opérationnelle. Nous souhaitons être « best-in-class ». Nous répondrons ainsi aux hautes attentes de tous nos stakeholders : actionnaires, clients, collaborateurs et société.

faits importants de l'année 2012

JANVIER – Décision de la Commission européenne

Le 25 janvier 2012, la Commission européenne a communiqué à l'État belge sa décision suite à l'enquête relative aux présumées aides d'État sur la période 1992-2010, lancée en juillet 2009. La Commission a estimé que l'entreprise a bénéficié d'une surcompensation. Cela a entraîné une sortie de liquidités de 300,8 millions EUR, montant comprenant une charge d'intérêts approximative de 2 millions EUR. L'entreprise avait prévu, dans ses comptes 2011, des provisions couvrant la majorité de l'impact financier de ce jugement.

FÉVRIER - bpost lance bpaid, une carte de paiement prépayée

Le 13 février 2012, bpost a lancé bpaid, une carte de paiement universel prépayée. bpaid est un mode de paiement sécurisé combinant les avantages de l'argent liquide et la simplicité d'une carte de paiement. Grâce au réseau Mastercard, elle peut être utilisée partout dans le monde, ainsi que pour les achats effectués en ligne.

MARS – bpost lance les premiers tests de son nouveau service de livraison à domicile « bpost sur rendez-vous »

Le 1^{er} mars 2012, bpost a lancé les premiers tests de livraison groupée à domicile des provisions et autres commandes : « bpost sur rendez-vous ». Ce service propose aux clients la livraison à domicile au jour et à l'heure de leur choix de leurs provisions et paquets, ainsi que l'enlèvement de biens, tels que le linge, les objets à porter en réparation ou les vidanges.

MARS – Nouvelle Convention collective de travail couvrant les années 2012-2013

Le 22 mars 2012, l'entreprise et les partenaires sociaux ont signé une nouvelle Convention collective de travail couvrant les années 2012 et 2013. Cet accord comporte entre autres des provisions relatives au bonus lié à la réalisation, en 2012 et 2013, des objectifs financiers, de loyauté du client et d'absentéisme, une majoration de l'allocation de fin d'année et une amélioration du package salarial des agents distributeurs.

En conséquence de cette Convention collective de travail, des accords-cadres étaient conclus en juillet et décembre 2012 concernant les possibilités de retraite anticipée, les interruptions de carrière à temps partiel et l'extension d'un bonus non récurrent lié à des objectifs, payable en 2014.

OCTOBRE - Vente d'une partie des activités de Certipost à Basware

Le 5 octobre 2012, bpost a vendu au groupe finlandais Basware (leader du marché de la facturation numérique) les activités de Certipost liées à l'échange de documents électroniques. bpost reste cependant propriétaire des activités de Certipost relatives à la protection des documents, aux certificats numériques et aux cartes d'identité électroniques.

Le transfert des activités cédées a pris effet le 2 janvier 2013.

DÉCEMBRE - Réduction des fonds propres

Lors de l'assemblée extraordinaire des actionnaires du 27 septembre 2012, les actionnaires ont décidé de :

- réduire le capital de 55 millions EUR par absorption des pertes reportées de 2011 ;
- restituer 220 millions EUR aux actionnaires sous la forme d'une réduction de capital ;
- réduire la réserve légale de 28 millions EUR et de la distribuer aux actionnaires sous la forme d'un dividende exceptionnel.

La diminution des fonds propres est devenue effective après l'assemblée extraordinaire des actionnaires tenue en décembre 2012.

Les actionnaires ont décidé de déclarer et de payer un dividende intermédiaire de 170 millions EUR, sur la base des résultats des dix premiers mois de l'année.

DÉCEMBRE - Adaptation de la structure organisationnelle

En décembre 2012, bpost a revu la structure de ses solutions et produits commerciaux. Les départements Business et Residential market and mass channels de bpost ont été fusionnés.

Baptisé Mail & Retail Solutions, le nouveau département ainsi formé est responsable du marketing et de la vente de tous les produits financiers et postaux en Belgique, pour les particuliers et les clients professionnels.

Le département Parcels & International s'est vu confier l'entière responsabilité de la vente et du marketing des paquets sur le marché national belge. Il demeure en charge de toutes les activités internationales.

DÉCEMBRE - Amende du Conseil de la concurrence belge pour les ristournes appliquées aux routeurs

En décembre 2012, le Conseil de la concurrence belge a ordonné à bpost de payer une amende de 37,4 millions EUR pour abus de position dominante.

Cette décision résulte d'un plan de réduction tarifaire qui, au moment de la décision, avait déjà été modifié en conséquence d'une décision antérieure du régulateur postal belge (IBPT) datant de juillet 2011. bpost a interjeté appel de la décision du Conseil, étant donné que des systèmes comparables de ristourne sont toujours appliqués dans d'autres pays de l'UE, sans qu'ils soient remis en cause.

DÉCEMBRE - bpost acquiert une participation majoritaire dans les sociétés Landmark Global et Landmark Trade Services

Landmark Global est une entreprise américaine spécialisée dans le transport transfrontalier de paquets entre les États-Unis et le Canada, tout en couvrant également d'autres destinations. Avec acquisition, bpost entend bénéficier d'un portefeuille de clients plus étendu pour ses activités liées aux paquets vers et en provenance d'Amérique du Nord.

commentaires sur les états financiers

1. Compte de résultats

Au cours de l'exercice 2012, bpost a réalisé un bénéfice net de 174,2 millions EUR (2011: perte nette de 57,4 millions EUR). Par rapport à l'année dernière, cette augmentation s'explique d'abord par les éléments non récurrents (provisions), dont le plus important a trait à la décision de la Commission européenne relative à la fourniture des services d'intérêt économique général. L'impact de ces provisions pour 2011 et 2012 se chiffre respectivement à 290,8 millions EUR (299,0 millions EUR hors impôts) et 82,5 millions EUR (124,9 millions EUR hors impôts). En excluant l'impact de ces éléments non récurrents, le bénéfice pour l'année s'élève à 227,7 millions EUR (2011: 227,1 millions EUR)

L'entreprise a enregistré un bénéfice résultant des activités opérationnelles (EBIT) de 323,0 millions EUR contre 69,2 millions EUR l'année précédente. Si l'on exclut les éléments non récurrents, dont les plus importants sont liés aux provisions relatives à la décision de la Commission européenne, l'EBIT a augmenté de 12,7%.

Les produits d'exploitation ont atteint 2.415,7 millions EUR (2011: 2.364,6 millions EUR). Cela correspond à une augmentation de 2,2% (2,0% si l'on exclut l'impact des changements de périmètre), réalisée malgré une nouvelle baisse du volume de courrier national (3,5%). Cette évolution négative des volumes a été plus que compensée par les augmentations de prix pour le courrier domestique, par la croissance des paquets, par la poursuite du développement des activités internationales et par la hausse des revenus générée par les produits bancaires et financiers.

Au total, les charges d'exploitation reportées ont diminué de 202,5 millions EUR. Toutefois, si l'on exclut les éléments non récurrents, les charges d'exploitation ont augmenté de 2,9 millions EUR, ou 0,1%.

Les charges de personnel ont diminué de 49,6 millions EUR. Si l'on exclut l'impact des changements de périmètre et des éléments non récurrents, ces charges ont enregistré une réduction nette de 38,7 millions EUR, soit 3,0%. L'impact de la réduction de 1.348 ETP s'élève à 61,1 millions EUR, sous l'impulsion des initiatives visant à renforcer la productivité. De plus, les charges de personnel sont positivement influencées par un impact mix de personnel (3,4 millions EUR) et une évolution favorable de la dette liée aux avantages du personnel. Ces évolutions positives sont partiellement compensées par les hausses salariales découlant de l'indice des prix à la consommation (30,8 millions EUR) et les augmentations liées à l'ancienneté et au mérite.

Les services et biens divers ont augmenté de 32,4 millions EUR. Si l'on exclut l'impact des changements de périmètre, les coûts ont augmenté de 29,7 millions EUR, soit 5,2%. Cette augmentation s'explique principalement par :

- (i) une hausse des coûts du transport (13,7 millions EUR, dont 2,2 millions EUR résultant du changement de périmètre) directement liée à l'augmentation du volume de courrier et de paquets internationaux,
- (ii) une augmentation de 9,7 millions EUR des frais d'entretien et de réparation des machines dans les centres de tri et des logiciels ICT. Ces augmentations s'expliquent par la poursuite d'une automatisation accrue qui permet des gains de productivité,
- (iii) une hausse des frais de publicité et d'annonce (7,8 millions EUR) et
- (iv) l'augmentation des frais d'assurance (3,6 millions EUR), principalement pour la flotte des véhicules.

Les autres charges d'exploitation ont diminué de 194,6 millions EUR. En 2011, un montant de 299 millions EUR avait été prévu pour le paiement de la compensation liée aux services d'intérêt économique général, contre 124,9 millions EUR en 2012. Le solde de la variance est expliqué par l'extourne de provisions.

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

	2012	2011	2010	Evolution 2012-2011
Chiffre d'affaires	2.396,0	2.342,3	2.279,0	2,3%
Autres produits d'exploitation	19,8	22,3	38,7	-11,3%
Total des produits d'exploitation	2.415,7	2.364,6	2.317,8	2,2%
Approvisionnements et marchandises	(34,6)	(32,0)	(27,3)	8,0%
Services et biens divers	(602,8)	(570,4)	(545,1)	5,7%
Charges de personnel	(1.238,5)	(1.288,1)	(1.314,5)	-3,8%
Autres charges d'exploitation	(118,9)	(313,5)	6,6	-62,1%
Total des charges d'exploitation à l'exclusion des dépréciations/amortissements	(1.994,8)	(2.204,0)	(1.880,4)	-9,5%
EBITDA	421,0	160,6	437,4	162,1%
Dépréciations, amortissements	(98,0)	(91,3)	(115,0)	7,3%
Résultat d'exploitation (EBIT)	323,0	69,2	322,4	366,7%
Revenus financiers	6,8	14,4	11,1	-52,8%
Charges financières	(60,6)	(19,7)	(31,7)	207,8%
Quote-part dans le résultat des entreprises associées	3,5	2,2	13,3	61,1%
Résultat avant impôt	272,7	66,0	315,0	313,1%
Impôts sur le résultat	(98,5)	(123,4)	(105,4)	-20,2%
Résultat de l'année	174,2	(57,4)	209,6	

bpost analyse également la performance de ses activités d'un point de vue normalisé ou avant éléments non récurrents. Les éléments non récurrents représentent un revenu ou une dépense significative qui, dû à leur caractère non récurrent, sont exclus du reporting interne et des analyses de performance. bpost s'attache à utiliser une approche consistante quand elle détermine si un revenu ou une dépense est récurrent ou non et s'il est assez significatif pour être exclu des chiffres publiés afin d'obtenir les chiffres normalisés. Un élément non récurrent est considéré comme significatif s'il s'élève à 20 millions EUR ou plus. Tous les profits et pertes venant des ventes d'activités sont normalisés peu importe le montant qu'elles représentent. Les utilisations de provisions, dont les dotations avaient

été considérées comme non récurrentes, sont aussi considérées comme non récurrentes peu importe le montant qu'elles représentent. Toutes les autres normalisations doivent respecter les critères de non récurrence et être d'un montant égal ou supérieur à 20 millions EUR.

Les années 2011 et 2012 ont toutes deux subi l'impact d'un nombre d'éléments non récurrents ayant affecté l'EBITDA, l'EBIT, le résultat après impôts et le cash flow net d'exploitation normalisé. L'EBITDA normalisé, l'EBIT normalisé, le résultat normalisé et le flux de trésorerie disponible normalisé de l'année après impôts ne prennent pas en compte l'impact de ces éléments non récurrents.

Normalisation de l'EBITDA, de l'EBIT et du résultat de l'année

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010	Evolution 2012-2011
EBITDA publié	421,0	160,6	437,4	
Provisions liées à la décision de la Commission européenne	124,9	299,0	-	
Convention Collective du Travail	-	-	27,3	
Provisions litiges en cours	(22,7)	(9,6)	(9,3)	
Modifications relatives aux plans liés aux avantages du personnel	(21,1)	-	(21,2)	
EBITDA normalisé	502,0	450,0	434,2	11,6%

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010	Evolution 2012-2011
Résultat d'exploitation (EBIT)	323,0	69,2	322,4	
Provisions liées à la décision de la Commission européenne	124,9	299,0	-	
Convention Collective du Travail	-	-	27,3	
Provisions litiges en cours	(22,7)	(9,6)	(9,3)	
Modifications relatives aux plans liés aux avantages du personnel	(21,1)	-	(21,2)	
Résultat d'exploitation normalisé (EBIT)	404,0	358,6	319,2	12,7%

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010	Evolution 2012-2011
Profit de l'année (EAT)	174,2	(57,4)	209,6	
Provisions liées à la décision de la Commission européenne	82,5	290,8	-	
Convention Collective du Travail	-	-	18,0	
Provisions litiges en cours	(15,0)	(6,3)	(6,1)	
Modifications relatives aux plans liés aux avantages du personnel	(14,0)	-	(14,0)	
Profit de l'année normalisé (EAT)	227,7	227,1	207,5	0,3%

Les éléments non récurrents scindés par rubrique du compte de résultats (au niveau EBIT) peuvent se résumer comme suit:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010	Evolution 2012-2011
Produits d'exploitation				
Produits non récurrents	0,0	0,0	0,0	0,0
Charges de personnel	(21,1)	(9,6)	(3,2)	(11,5)
Autres charges d'exploitation	102,2	299,0	0,0	(196,8)
Amortissements et réductions de valeur	0,0	0,0	0,0	0,0
Charges non récurrentes	81,0	289,4	(3,2)	(208,4)
Éléments non récurrents	81,0	289,4	(3,2)	(208,4)

Le 25 janvier 2012, la Commission européenne a communiqué à l'État belge sa décision suite à l'enquête relative aux présumées aides d'État sur la période 1992-2010. Dans son verdict, la Commission européenne a estimé que l'entreprise avait bénéficié d'une sous-compensation pour la période allant de 1992 à 2005 et d'une surcompensation pour la période 2006-2010.

La Commission européenne a décidé que le montant de la surcompensation ne pouvait compenser le montant de sous-compensation, étant donné qu'ils étaient relatifs à des Contrats de gestion différents entre l'entreprise et l'État belge. Pour déterminer le montant de la sur- ou sous-compensation, la Commission européenne a comparé les montants reçus par bpost de l'État belge en compensation des services d'intérêt économique général (SIEG) confiés par l'État belge à l'entreprise pour supporter la charge de ces services. La Commission européenne a inclus dans les montants reçus de l'État belge un montant correspondant au profit réalisé par l'entreprise sur le domaine réservé (monopole) de l'obligation de service universel au-delà d'un certain niveau, considéré par la Commission européenne comme « raisonnable ». L'entreprise a prévu dans ses comptes pour l'exercice 2011 des provisions couvrant tous les impacts financiers de la décision de la Commission européenne, à l'exception des intérêts courant du 1^{er} janvier 2012 à la date du remboursement à l'État belge. L'impact des provisions sur l'EBIT de 2011 s'élève à 299,0 millions EUR. L'impact sur le résultat de l'année après impôts s'élève à 290,8 millions EUR.

En mars et mai 2012, l'entreprise a remboursé la totalité de l'aide rejetée par la Commission européenne et les intérêts y afférents. Le 17 septembre 2012, le Conseil d'Administration de bpost a décidé d'interjeter appel de la décision de la Commission. Un tel appel n'est toutefois pas suspensif.

Dans l'attente de l'approbation du 5^e Contrat de gestion par la Commission européenne, le 4^e Contrat de gestion a entre-temps été prolongé pour les années 2011 et 2012. Le mode de calcul du montant de la compensation relative aux SIEG n'a dès lors pas été modifié. Bien qu'un appel ait été introduit contre la décision de la Commission, il est probable que cette dernière appliquera la même logique lorsqu'elle évaluera le montant de la sous- ou surcompensation pour les années 2011 et 2012. Si c'est le cas, et selon la compréhension de bpost de la méthode de calcul de la Commission, le montant à rembourser pour 2011 et 2012 est estimé à 124,9 millions EUR.

Les provisions pour litiges en cours comptabilisées les années précédentes ont été réévaluées en 2012. Une

provision 22,7 millions EUR a été utilisée en 2012. Elle avait été constituée pour couvrir un risque lié à un litige sur des transactions hors bilan antérieures à 2010. Comme l'affaire a été définitivement classée dans le courant de 2012, la provision n'était plus nécessaire et a été utilisée. Des utilisations de provisions pour litiges de 9,6 millions EUR et 9,3 millions EUR ont été comptabilisées en 2011 et 2010 respectivement étant donné que des risques liés au personnel ont été définitivement résolus. La charge de la provision initiale ayant été considérée non récurrente, l'extourne de la provision est également considérée comme non récurrente.

La Convention collective de travail couvrant la période 2012-2013 a été conclue entre l'entreprise et les partenaires sociaux en mars 2012. Elle entérine la mesure limitant le quota de jours de maladie pour les statutaires à 63 jours au lieu de 300, en échange du paiement d'une compensation pour les jours excédant le nouveau quota.

Cette convention entraîne une réduction du plan en la matière et la reconnaissance d'un gain actuariel (publié comme charges de personnel négatives) à concurrence de 21,1 millions EUR (2011: 0 million EUR). Ce gain a été considéré comme non-récurrent et est exclu des résultats normalisés.

En décembre 2010, la société a annoncé son intention d'introduire un plan dans lequel les employés ayant atteint 58 ans au 31 décembre 2012, qui travaillent dans certains départements et dont les fonctions sont devenues redondantes et qui ne sont pas remplacés auront la possibilité de présenter leur candidature pour une retraite anticipée. En janvier 2011, les représentants des syndicats et la société ont approuvé le plan proposé. Le coût du plan proposé était estimé à 27,3 millions EUR et une charge non récurrente de ce montant a été enregistrée dans le compte de résultats de 2010, étant donné son impact significatif dans les états financiers de la société. Durant la période de référence 2010-2012, ce plan de transformation était de loin le plus large et avait un impact sur plusieurs départements simultanément. En ce qui concerne les plans de retraite anticipée suivants, leur impact et le public cible ont été significativement réduits et ils entraînent dans un scénario de business habituel d'attrition naturelle. Cependant, il est indéniable que la société ne négocie pas ce type de plans avec les syndicats systématiquement, mais ponctuellement, dépendant des circonstances à un certain moment.

La société a procédé à la revue périodique des estimations comptables liées à ses dettes pour les avantages du personnel. Cette revue a mené à la reconnaissance

d'un revenu non récurrent (montré comme charges de personnel négatives) de 21,2 millions EUR. En 2010, le revenu non récurrent trouvait son origine dans des changements dans les règles du plan (le salaire « garanti »

pour les bénéficiaires atteignait 75% au lieu de 71%, puisque des données additionnelles et améliorées étaient disponibles et utilisées pour les calculs).

Normalisation du flux de trésorerie disponible

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010	Evolution %
Flux de trésorerie généré par les activités opérationnelles	71,3	296,3	154,6	-
Flux de trésorerie généré par les activités d'investissement	(88,1)	(70,1)	(42,2)	-
Flux de trésorerie disponible	(16,8)	226,2	112,4	-107,4%
Dépôts reçus de tiers	0,1	0,0	28,0	-
Avances reçues de l'Etat	-	-	84,3	-
Provisions liées à la décision de la Commission Européenne	300,8	-	-	-
Flux de trésorerie disponible normalisé	284,0	226,2	224,7	25,6%

Le flux de trésorerie disponible représente le cash net des activités opérationnelles diminué de l'acquisition des immobilisations corporelles (net de la vente des immobilisations corporelles), l'acquisition des immobilisations incorporelles, l'acquisition des autres investissements et des filiales (net du cash acquis).

Le flux de trésorerie disponible normalisé exclut, sur la période 2010-2012, les dépôts reçus des tiers et le remboursement des avances reçues de l'état Belge, puisque celles-ci sont liées au mécanisme de quasi cash pool avec l'Etat belge, qui s'est interrompu en 2010. Cela exclut également le remboursement de la surcompensation perçue pour les SIEG suivant la décision de la Commission Européenne du 25 janvier 2012.

1.1. Produits d'exploitation

En raison d'une modification de la structure du reporting interne le 1^{er} janvier 2012, un nombre de produits a été transféré entre départements opérationnels. Les produits « Parcels » et « International Mail » ont été transférés de Mail & Retail Solutions (MRS) à Parcels & International (P&I), alors que les produits « Transactional Mail », « Advertising Mail » et « Press », partiellement enregistrés sous P&I, ont été regroupés au sein de MRS. De plus, certains produits ont été transférés d'« International Mail » vers les produits « Autres » (impact pour 2011: transfert de 2,3 millions EUR), des produits « Value Added Services » vers les activités « Parcels » (4,1 millions EUR) et vers les produits « Autres » (4,5 millions EUR)

ainsi que des transferts entre les activités « Parcels » et « International Mail » (impact net de 8,2 millions EUR des activités Parcels vers International Mail). Compte tenu de ces changements, les chiffres de 2011 au niveau des départements opérationnels ont été retraités en vue de refléter ces modifications. Ces chiffres retraités figurent dans la colonne intitulée « comparable ». Les variations énumérées ci-après pour l'évolution par département opérationnel comparent les chiffres de 2012 avec les chiffres comparables de 2011.

Les produits d'exploitation ont augmenté de 2,2%, pour atteindre 2.415,7 millions EUR (2011: 2.364,6 millions EUR). Les changements de périmètre (bpost Asia a été totalement consolidée à partir d'octobre 2011) ont fait augmenter les revenus de 3,3 millions EUR. Si l'on exclut ces changements de périmètre, l'augmentation des produits d'exploitation équivaut à 47,8 millions EUR, soit 2,0%.

L'évolution par ligne de produits se résume comme suit:

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011
comparable

2011

2010

Evolution
2012-2011

Transactional Mail	982,7	967,2	967,2	954,4	1,6%
Advertising Mail	287,3	309,1	309,1	318,9	-7,1%
Press	406,4	399,7	399,7	389,5	1,7%
Parcels	165,0	154,1	158,3	120,8	7,1%
Value Added Services	95,8	94,4	102,9	85,0	1,5%
International Mail	221,0	203,8	197,9	199,4	8,4%
Banking & Financial Products	217,3	200,6	200,6	200,9	8,3%
Autres	40,1	35,6	28,8	49,0	12,5%
Total bpost	2.415,7	2.364,6	2.364,6	2.317,8	2,2%

Les recettes du **Domestic Mail**, qui inclut le *Courrier transactionnel et publicitaire* ainsi que la *Presse* ont diminué de 0,1% par rapport à l'année dernière, la baisse du volume de 3,5% étant compensée par une hausse au niveau de la tarification et du mix de produits.

L'activité **Parcels** a connu une croissance de 7,1%. Celle-ci résulte d'une augmentation de 4,7% du volume (essentiellement au sein de Parcels International) et des tarifs, ainsi que d'une amélioration du mix de produits.

Les revenus des **Value Added Services** ont atteint 95,8 millions EUR grâce à une augmentation des revenus liés aux services de transfert et de conservation provisoire du courrier.

Les ventes pour **International Mail** ont augmenté de 17,2 millions EUR, soit 8,4%, principalement suite à une

augmentation des revenus des filiales internationales parallèlement à des améliorations de volumes et prix dans les autres produits.

L'augmentation des **Banking & Financial Products** est due à la hausse des revenus pour les activités de trésorerie, à la hausse des commissions de bancassurance reçues de l'associé bpost banque, et à l'augmentation des produits financiers postaux (essentiellement liée au lancement d'une carte prépayée).

Avant le 1^{er} janvier 2013, bpost évoluait avec 3 entités opérationnelles : BIZ, RSS et P&I. Depuis le 1^{er} janvier 2013, BIZ et RSS ont fusionné en MRS. Le tableau suivant présente l'évolution, par entité opérationnelle et la réconciliation entre l'ancienne et la nouvelle structure:

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011
comparable

2011

2010

Evolution
2012-2011

BIZ	1.552,5	1.535,0	1.626,0	1.592,4	
RSS	499,6	498,2	499,5	502,7	
MRS	2.052,0	2.033,2	2.125,5	2.095,1	0,9%
P&I	342,6	318,3	226,0	204,0	7,6%
Corporate	21,1	13,0	13,0	18,6	62,5%
Total produits d'exploitation	2.415,7	2.364,6	2.364,6	2.317,8	2,2%

1.2. Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation, qui englobent les dépréciations, les amortissements et les réductions de valeur, se sont élevées à 2.092,8 millions EUR (2011: 2.295,3 millions EUR), soit une diminution de 202,5 millions EUR par rapport à l'année dernière.

Le changement de périmètre (bpost Asia) entraîne une augmentation des charges à hauteur de 3,0 millions EUR.

Si l'on exclut l'impact du périmètre et l'évolution des dépenses non récurrentes (principalement les provisions relatives à la décision de la Commission européenne),

les charges d'exploitation nettes ont augmenté de 2,9 millions EUR, ou 0,1%.

Les **approvisionnements et marchandises** ont augmenté de 2,6 millions EUR pour atteindre 34,6 millions EUR (2011: 32,0 millions EUR). L'évolution est entre autres due à l'augmentation des services fournis par les sous-traitants dans la livraison expresse de paquets.

Les **frais liés aux biens et services** ont augmenté de 32,4 millions EUR, soit 5,7% de plus qu'en 2011. Si l'on exclut l'impact du changement de périmètre (2,6 millions EUR), les frais liés aux biens et services ont augmenté de 29,7 millions EUR, ou 5,2%.

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Evolution
EUREvolution
%

	2012	2011	2010	Evolution EUR	Evolution %
Loyers et charges locatives	65,3	63,8	59,0	1,5	2,3%
Entretien et réparation	69,3	59,6	55,8	9,7	16,3%
Fournitures d'énergie	43,2	41,7	39,1	1,5	3,7%
Autres biens	20,2	21,2	27,5	(1,0)	-4,9%
Frais postaux et de télécommunication	7,8	8,7	7,6	(0,9)	-10,3%
Frais d'assurance	15,6	12,0	10,8	3,6	29,9%
Frais de transport	155,5	141,8	134,1	13,7	9,7%
Publicité et annonces	25,9	18,1	27,6	7,8	43,0%
Consultance	33,1	35,6	34,9	(2,5)	-7,0%
Intérim	40,7	40,1	33,3	0,6	1,5%
Rémunérations de tiers honoraires	106,9	110,6	100,7	(3,7)	-3,4%
Autres services et biens divers	19,4	17,1	14,7	2,3	13,2%
Total	602,8	570,4	545,1	32,4	5,7%

- Les charges d'entretien et de réparation ont augmenté de 9,7 millions EUR. L'entreprise renforçant l'automatisation de ses opérations en vue d'accroître sa productivité, le nombre de machines et les frais d'entretien y afférents augmentent en proportion. Ce phénomène est également observable pour les coûts de la flotte automobile.
- Les frais d'assurance ont augmenté de 3,6 millions EUR, en raison du règlement d'une ancienne plainte, de la hausse des tarifs d'assurance et d'une augmentation des dommages auto-assurés.
- Les frais de transport ont augmenté de 13,7 millions EUR. Le changement de périmètre (bpost Asia) a contribué à l'augmentation pour 2,2 millions EUR. Hors changement de périmètre, l'augmentation a atteint 11,5 millions EUR, sous l'effet principalement de la hausse des volumes relatifs au courrier sortant et aux paquets, découlant sur une hausse de 8,2 millions EUR des frais terminaux et un accroissement des volumes dans les filiales internationales.
- Les frais de publicité et d'annonce se sont élevés à 25,9 millions EUR. bpost a augmenté ses dépenses de publicité pour supporter l'introduction de nouveaux produits et activités tels la carte prépayée (bpaid) et bpack.
- La rémunération de tiers a diminué de 3,7 millions EUR par rapport à 2011. La réduction des dépenses en matière de développements ICT a été partiellement contrebalancée par la hausse des coûts de parties tierces (ex: l'engagement de managers intérimaires pour combler un manque de personnel à court terme dans l'organisation), la sous-traitance d'activités de nettoyage et le coût plus élevé du transport de fonds.

- Les autres services ont augmenté de 2,3 millions EUR. Cette hausse est due aux frais de formation plus élevés, à la contribution aux coûts de l'IBPT et aux frais administratifs liés à la carte prépayée.

Les **charges de personnel** se sont élevées à 1.238,5 millions EUR en 2012 (2011: 1.288,1 millions EUR), soit une diminution de 49,6 millions EUR. Le changement de périmètre résultant de la consolidation de bpost Asia depuis octobre 2011 a généré une augmentation de 0,7 million EUR. Les éléments non récurrents ont permis des diminutions des dépenses de respectivement 9,6 millions EUR en 2011 et 21,1 millions EUR en 2012. L'évolution des éléments non récurrents a un impact positif chiffré à 11,5 millions EUR par rapport à 2011. Si l'on exclut l'impact du changement de périmètre et l'évolution des éléments non récurrents, les charges de personnel ont connu une réduction de 38,7 millions EUR, soit 3,0%.

La moyenne des effectifs a été réduite de 1.348 ETP (2011: 1.351), ce qui a engendré une économie de 61,1 millions EUR (2011: 58,3 millions EUR) découlant des divers projets d'amélioration de la productivité. Cette réduction doit être analysée en parallèle au recours moindre à des intérimaires, à concurrence de 27 ETP (ou 0,5 million EUR, repris sous la rubrique des services et biens divers). Tous les départements ont contribué à la réduction des effectifs, hormis Parcels & International. Les réorganisations et les programmes liés à la productivité au sein des activités de la chaîne de valeur postale (distribution, transport, collecte), et dans les bureaux de poste, se sont poursuivis en même temps que l'optimisation des activités de support fournies par Cleaning, Facility Management et les Ressources humaines.

En outre, une évolution positive de la dette liée aux avantages du personnel (incluant la reconnaissance des gains actuariels non reconnus) et des primes liées aux performances moins élevées a exercé un impact positif sur les frais de personnel, pour 13,9 millions EUR.

Ces évolutions positives ont été partiellement compensées par:

- les indexations du coût de la vie en juin 2011 (impact complet en 2012) et en mars 2012, ayant généré une augmentation des charges de personnel à concurrence de 30,8 millions EUR ;
- les augmentations normales liées à l'ancienneté et au mérite, pour 4,8 millions EUR ;
- des charges de sécurité sociale plus élevées pour certaines catégories de personnel, débouchant sur des frais plus élevés de 5,6 millions EUR.

Les **dépréciations, amortissements et réductions de valeur** ont augmenté de 6,7 millions EUR sous l'effet de charges d'amortissement accrues.

Les **autres charges d'exploitation** ont diminué de 194,6 millions EUR par rapport à l'an dernier. La décision de la Commission européenne (299,0 millions EUR) a influencé les chiffres de 2011, tandis que ceux de 2012 incluent une estimation du remboursement à effectuer des montants reçus de l'État belge en 2011 et 2012 en compensation des services d'intérêt économique général pour 124,9 millions EUR. Le reste de la diminution est principalement expliqué par l'extourne d'une provision pour litiges pour un montant de 22,7 millions EUR.

Les **résultats financiers** ont diminué de 48,6 millions EUR. Cet écart s'explique principalement par l'évolution des charges financières liées aux avantages du personnel (augmentation de 41,2 millions EUR). Cette hausse ne génère pas de cash et découle des faibles taux d'intérêts sans risques, avec comme conséquence, des taux d'actualisation moins élevés en 2012, comparé à 2011. Cela a par contre entraîné une augmentation de la dette liée aux avantages du personnel reprise comme charge financière.

Les **impôts** ont diminué pour passer de 123,4 millions EUR en 2011 à 98,5 millions EUR en 2012. La charge fiscale de 2012 représente 36,1% du bénéfice avant impôt, ce qui est conforme aux chiffres fiscaux de 2011 (en excluant l'impact de la décision de la Commission européenne sur les chiffres de l'année dernière).

2. Bilan

2.1. Actifs

En 2012, les acquisitions **d'immobilisations corporelles** (57 millions EUR) ont été inférieures aux amortissements et réductions de valeur (78,5 millions EUR). Les transferts nets vers les actifs détenus pour la vente et des immeubles de placement se sont élevés à 0,9 million EUR. Conséquence de ces transferts, la valeur nette des immobilisations corporelles a baissé de 20,3 millions EUR. Les principaux investissements de l'année ont trait au réameublement, à la modernisation et à l'entretien des bâtiments des réseaux Mail et Retail (17,8 millions EUR), aux infrastructures de production pour les activités de tri et d'impression (19 millions EUR), aux infrastructures en rapport avec les distributeurs automatiques de billets et la sécurité (7,7 millions EUR) et à l'équipement IT et autre (12,5 millions EUR).

Les **immobilisations incorporelles** ont augmenté de 25,5 millions EUR. Cette augmentation s'explique surtout par les facteurs suivants:

- Hausse du goodwill (20,8 millions EUR), résultant principalement de l'acquisition des sociétés Landmark (18,2 millions EUR), du goodwill découlant de l'acquisition des activités douanières de DSV (2,1 millions EUR) et de l'ajustement du prix de l'action liée à l'acquisition de bpost Asia (0,8 million EUR).
- Investissements dans les logiciels et licences (9,4 millions EUR), la capitalisation des frais de développement (15,2 millions EUR), de l'effet des regroupements d'entreprises (0,9 million EUR) et autres immobilisations incorporelles (0,5 million EUR)
- Ces augmentations partiellement compensées par l'amortissement de l'année en cours: 21,3 millions EUR.

Les **participations dans les sociétés associées** ont augmenté de 267,3 millions EUR, passant de 84,3 millions EUR à 351,6 millions EUR, ce qui reflète l'augmentation des gains non réalisés sur le portefeuille d'obligations de bpost banque (263,8 millions EUR) et l'incorporation de la participation de l'entreprise dans les résultats de bpost banque pour 2012 (3,5 millions EUR contre 2,2 millions EUR en 2011).

Les **immeubles de placement** diminuent de 18,2 millions EUR en 2011 à 15,2 millions EUR en 2012, la location de bâtiments ayant régressée.

Les **actifs d'impôts différés** s'élèvent à 61,0 millions EUR (2011: 72,4 millions EUR). La diminution de 11,4

millions EUR s'explique principalement par la réduction de la différence temporaire entre la valeur fiscale et comptable des provisions et les avantages du personnel.

Les **placements** ont diminué de 493,6 millions EUR pour atteindre 22,0 millions EUR (2011: 515,6 millions EUR). En fin d'année, bpost a conservé ses liquidités disponibles sur ses comptes courants plutôt que d'investir dans des instruments comme les billets de trésorerie comme dans le passé.

Les **créances commerciales et autres créances** ont diminué de 2,4 millions EUR pour atteindre 394,6 millions EUR (2011: 397,0 millions EUR), sous l'effet d'une baisse de 9,9 millions EUR des créances commerciales, partiellement compensée par la hausse des autres créances à concurrence de 7,3 millions EUR. La diminution des créances commerciales est due principalement à une baisse de 11,6 millions EUR des frais terminaux dus par les opérateurs étrangers. Les autres créances ont augmenté en raison de la commission plus élevée à recevoir (18,5 millions EUR en 2012).

La **trésorerie et les équivalents de trésorerie** ont augmenté de 64,5 millions EUR pour atteindre 691,2 millions EUR (2011: 626,7 millions EUR) sous l'effet de l'augmentation des liquidités disponibles sur les comptes courants bancaires, partiellement compensée par la réduction des dépôts à court terme.

2.2. Passifs

Les **capitaux propres** s'élèvent à 737,7 millions EUR (2011: 777,3 millions EUR). L'intégration du bénéfice net à hauteur de 174,2 millions EUR pour l'année 2012 et l'augmentation de la participation de l'entreprise dans les gains non réalisés sur le portefeuille d'obligations de bpost banque pour un montant de 263,8 millions EUR sont compensées par le paiement d'un dividende intérimaire pour un total de 170,0 millions EUR, la diminution du capital à concurrence de 220,0 millions EUR et le paiement d'un dividende exceptionnel de l'excès dans les réserves légales pour un montant de 28,0 millions EUR. En 2012, Post Invest Europe Sàrl a acheté 2.589 actions de bpost détenues par Alteris SA, une filiale détenue à 100% par bpost, lesquelles étaient considérées comme des actions propres dans les capitaux propres (14,0 millions EUR). Les capitaux propres ont ensuite été réduits d'un montant de 73,6 millions EUR principalement dû au fait que le prix d'exercice des options de vente octroyées aux actionnaires minoritaires de Landmark et MSI excédait la valeur de l'actif net des sociétés.

Les **emprunts bancaires non courants** ont diminué pour atteindre 82,7 millions EUR (2011: 92,2 millions EUR), suite au transfert vers les dettes financières à court terme d'un montant de 9,1 millions EUR correspondant au remboursement en 2013 à la banque européenne d'investissement.

Les **dettes commerciales et autres dettes** se sont élevées à 83,1 millions EUR (2011: 13,0 millions EUR), sous l'effet des engagements relatifs à l'acquisition totale de MSI Worldwide et Landmark.

Les **avantages du personnel** ont baissé par rapport à l'année dernière et s'élèvent à 364,1 millions EUR (2011: 379,8 millions EUR). Cette diminution de 15,7 millions EUR est surtout due aux éléments suivants:

- Le paiement d'avantages a réduit le bilan de 84,8 millions EUR (2011: 55,5 millions EUR), en ce inclus 36,9 millions EUR suite à la décision relative au paiement de l'avantage « absences compensées accumulées » (en vertu de la Convention collective de travail de 2012, un nombre important de jours de maladie ont été rachetés au personnel statutaire) et 19,4 millions EUR pour le paiement des avantages liés à la retraite anticipée et au travail à temps partiel ;
- Le coût des services rendus et les charges d'intérêt de l'année ont fait augmenter la dette d'un montant total de 57,3 millions EUR (2011: 35,9 millions EUR). En 2011, le coût des services a été impacté par l'approbation des indemnités de résiliation du contrat de travail, pour un montant de 7,8 millions EUR. Les nouveaux régimes de travail à temps partiel et de préretraite négociés dans le cadre de la Convention collective de travail en 2012 représentent un montant de 28,4 millions EUR ;
- Une perte actuarielle de 18,6 millions EUR neutralisée par un transfert de 6,8 millions EUR vers les gains / pertes actuariels non reconnus à un effet net sur le compte de résultats et bilan de 11,8 millions EUR. Cette augmentation de la dette reflète:
 - une perte financière actuarielle de 38,5 millions EUR liée à une forte diminution des taux d'actualisation en 2012 par rapport à 2011,
 - et, un gain actuariel opérationnel de 26,7 millions EUR lié essentiellement aux changements apportés par la Convention collective de travail 2012 quant au nombre maximum de jours autorisés par ce plan (25,1 millions EUR).

Comme mentionné ci-dessus, 6,8 millions EUR ont été transférés vers les profits/pertes actuariel(le)s non reconnu(e)s, ce qui a fait passer la perte non reconnue de 7,2 millions EUR à 14 millions EUR.

Après déduction de l'actif d'impôt différé se rapportant aux avantages du personnel, pour un montant de 60,4 millions EUR, le passif net s'élève à 303,7 millions EUR (2011: 316,2 millions EUR).

Les **provisions à plus d'un an** s'élèvent à 42 millions EUR (2011: 79,6 millions EUR). Cette diminution (37,6 millions EUR) résulte principalement des litiges (33,3 millions EUR) et de la provision liée à l'environnement (7,4 millions EUR).

Les **provisions à moins d'un an** s'élèvent à 140,5 millions EUR (2011: 334,5 millions EUR). Cette diminution à concurrence de 194 millions EUR découle principalement de l'utilisation de la provision liée à la décision de la Commission européenne (299,0 millions EUR) partiellement compensée par la dotation comptabilisée pour le remboursement des montants reçus en 2011 et 2012 de l'État belge en compensation du service d'intérêt économique général (124,9 millions EUR).

Les **dettes commerciales et autres dettes** ont augmenté pour atteindre 760,7 millions EUR (2011: 686,5 millions EUR), en raison de la modification des autres dettes (60,4 millions EUR). Cette évolution est surtout due à des avances plus élevées pour les transactions liées aux frais terminaux et à la reconnaissance comme dette de l'amende imposée par l'Autorité belge de la concurrence. Les dettes liées à la rémunération du personnel et à la sécurité sociale sont restées pratiquement stables, alors que les dettes commerciales ont augmenté de 10,4 millions EUR.

3. Flux de trésorerie

Les activités d'exploitation ont généré une rentrée nette de trésorerie de 71,3 millions EUR (296,3 millions EUR en 2011). Cette baisse de 225 millions EUR comparé à l'année précédente est due au remboursement des 300,8 millions EUR liés aux surcompensations pour les SIEG. Sans ce remboursement, le flux de trésorerie des activités d'exploitation augmente de 75,8 millions EUR. Cela s'explique par une évolution favorable de la performance opérationnelle, par l'évolution positive des frais terminaux (résultant d'une contribution positive de 32,3 millions EUR en 2012 comparé à une contribution négative de 26,3 millions en 2011, incluant le paiement des frais terminaux par les opérateurs postaux anciennement retardés) et le développement positif de la dette sociale et de l'impôt en lien avec les années précédentes, partiellement contrebalancé par des prépaiement d'impôts plus élevé (augmentation de

12,3 millions EUR) et une sortie de liquidités dans les avantages au personnel principalement expliquée par le rachat des jours de maladie des employés statutaires.

Les *Produits découlant de la vente d'immobilisations corporelles* ont diminué de 1,1 million EUR pour atteindre 10,9 millions EUR (2011: 12 millions EUR). En 2012, l'entreprise a continué à vendre des propriétés qu'elle n'utilise plus dans le cadre de ses opérations.

Les *acquisitions d'immobilisations corporelles* ont diminué pour passer à 57,0 millions EUR (2011: 66,8 millions EUR).

L'*acquisition d'immobilisations incorporelles* s'est élevée à 27,2 millions EUR (2011: 11,4 millions EUR).

L'*acquisition de filiales, nette de la trésorerie acquise* inclut pour 2012 le paiement relatif à l'acquisition de 20% de MSI, de 51% de Landmark et les 24,91% restants de Secumail.

Le flux de trésorerie disponible normalisé, qui inclut le flux de trésorerie d'exploitation, le remboursement de 300,8 millions EUR lié à la décision de la Commission européenne exclu, diminué du flux de trésorerie issu des activités d'investissement, a augmenté de 57,8 millions EUR et s'élève à 284,0 millions EUR (226,2 millions EUR en 2011).

Les activités de financement ont généré une sortie de liquidités de 412,5 millions EUR en 2012, comparé à 230,7 millions EUR en 2011. L'utilisation de liquidités a servi pour le paiement de dividendes pour un montant de 170,4 millions EUR et une réduction du capital et de la réserve légale de 248,0 millions EUR.

La trésorerie nette explicitée dans la note 6.5 qui inclut la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les placements réduits du montant des emprunts grevés d'intérêts et des emprunts non grevés d'intérêts a diminué de 421,1 millions EUR pour atteindre 618,8 millions EUR (2011: 1039,9 millions EUR). La réduction des liquidités nettes s'explique surtout par le remboursement lié à la décision de la Commission européenne (-300,8 millions EUR), la diminution du capital et des réserves légales en faveur des actionnaires pour 248 millions EUR et le paiement d'un dividende intermédiaire (-170 millions EUR). L'ensemble de ces éléments entraîne une sortie de liquidités de 718,8 millions EUR qui est seulement compensée par le flux de trésorerie disponible normalisé pour un montant de 284 millions EUR (2011: 226,2 millions EUR).

l'environnement postal

En Belgique, comme dans la plupart des pays de l'Union européenne, le marché postal est totalement ouvert à la concurrence depuis le 1^{er} janvier 2011. Le marché du courrier est en pleine mutation, la concurrence d'autres moyens de communication étant de plus en plus présente.

Le cadre législatif

En Belgique, c'est la loi du 13 décembre 2010 qui transpose les directives européennes relatives à la libéralisation du marché postal¹. Cette loi fixe les conditions que doivent satisfaire les opérateurs postaux voulant opérer un service de courrier adressé sur le territoire belge, notamment en matières sociale et opérationnelle (couverture géographique, fréquence de distribution). D'autres dispositions sont également prévues comme celles concernant la liberté laissée à bpost de fixer ses évolutions tarifaires.

Le Service Universel en Belgique

En 2010, conformément aux directives européennes, bpost a été désignée par l'État belge comme le

¹ La libéralisation du marché postal est l'aboutissement d'un processus progressif qui résulte de la mise en œuvre de trois directives européennes adoptées respectivement en 1997, 2002 et 2008. C'est la « troisième » directive postale (Directive 2008/6 du Parlement Européen et du Conseil Européen, adoptée le 20 février 2008) qui fixe le cadre de l'ouverture totale du marché.

prestataire du Service Universel en Belgique pour une période de 8 ans, débutant en 2011. bpost est ainsi chargée de l'enlèvement et de la distribution des lettres et paquets 5 jours par semaine sur l'ensemble du territoire jusqu'au 31 décembre 2018.

Prestation des missions de service public

La relation entre l'État belge et bpost est déterminée au travers d'un Contrat de gestion. Celui-ci règle notamment les modalités d'exécution des tâches que bpost assure en vue d'exécuter ses missions de service public, ainsi que sur l'intervention financière de l'État. Chaque année, bpost perçoit ainsi une compensation financière pour assurer un ensemble de missions telles que le paiement à domicile des pensions et allocations aux personnes handicapées, la distribution des journaux, des magazines et des imprimés électoraux.

Un nouveau Contrat de gestion devrait entrer en vigueur au printemps 2013.

La concurrence en Belgique

Depuis le 1^{er} janvier 2011, bpost opère sur des marchés totalement ouverts à la concurrence. Plusieurs concurrents sont actifs sur des segments postaux tels que les paquets, les envois non-adressés, l'international, l'express... Aujourd'hui, la concurrence directe n'est pas encore présente sur le marché belge de la lettre

Depuis le 1^{er} janvier 2011,
bpost opère sur des marchés
totalement ouverts à la
concurrence



« traditionnelle », c'est-à-dire les envois adressés. Par concurrence directe, il faut entendre un réseau alternatif de distribution des lettres.

Les concurrents actuels de la lettre sont à chercher auprès des autres médias. La lettre utilisée comme moyen de communication personnalisée ou publicitaire fait face à des médias comme la radio, la presse (gratuite ou non) ou les communications électroniques. Parmi les innombrables messages publicitaires auxquels chacun est confronté, la lettre adressée personnellement (direct mail) bénéficie d'un nombre de messages limités par boîte et d'un geste quotidien des ménages belges : ils ouvrent systématiquement leur boîte aux lettres et lisent leur courrier.


Le courrier dit « administratif », comme les factures ou les attestations, doit affronter la digitalisation des documents. Certains grands facturiers qui avaient commencé à avoir recours à la facturation électronique dès 2009 en sont revenus à la facture papier suite aux réactions de leurs clients. Ceci étant, on constate une augmentation lente mais régulière de la facturation électronique.

bpost est toutefois familier avec la concurrence directe depuis de nombreuses années dans d'autres domaines.

- Les envois publicitaires non adressés (les « toutes-boîtes ») ont toujours été soumis à concurrence.
- Le marché des paquets s'est ouvert à la fin des années nonante pour connaître aujourd'hui une situation fortement concurrentielle suite à l'essor de l'e-commerce.
- Le marché des produits bancaires et d'assurance est hautement concurrentiel, caractérisé par la présence d'un grand nombre d'acteurs nationaux et internationaux.

Les volumes de courrier en Belgique

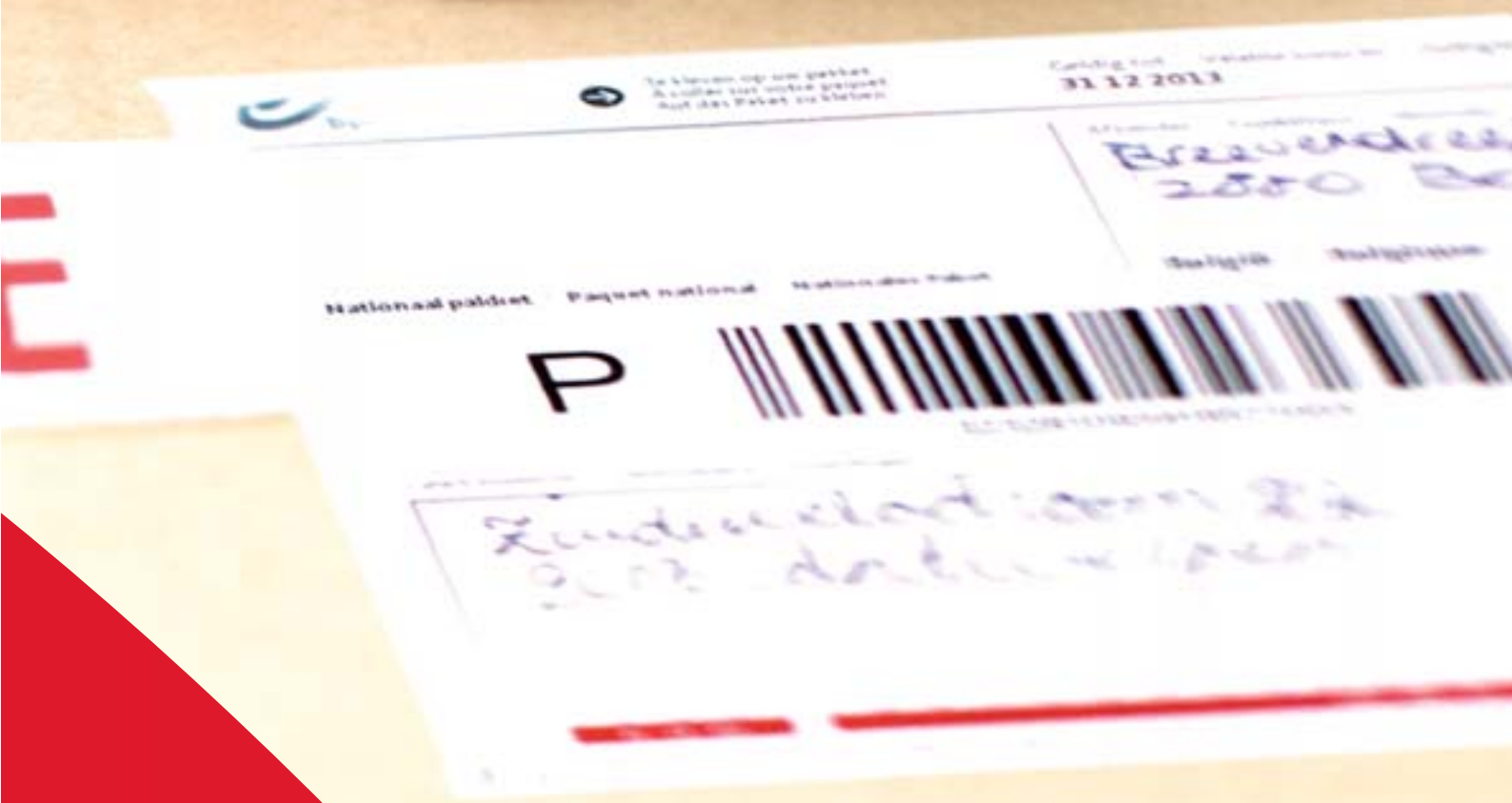
La diminution des volumes de courrier est restée modérée ces dernières années en Belgique (-0,5% en 2010 et -2,0% en 2011) et a été plus faible et plus stable que celle enregistrée par certains autres pays européens. En 2012, les volumes de courrier ont baissé de 3,5% en Belgique.



**Nous voulons poursuivre sur
la voie de la croissance, de
l'excellence, de la fidélisation de
nos clients, de l'engagement de
l'ensemble des collaborateurs et
de notre responsabilité vis-à-vis
de la société**

objectifs

+ de
croissance
et d'excellence



objectifs

- **Défendre nos métiers de base de la lettre et des paquets** en offrant un bon rapport qualité-prix ainsi que des solutions modernes qui exploitent les atouts uniques de notre réseau de distribution et de vente.
- **Renforcer notre position sur le marché de la livraison de paquets** vers les particuliers ainsi qu'entre utilisateurs professionnels.
- **Proposer des solutions intégrées à valeur ajoutée** s'appuyant sur la complémentarité des communications par lettre et électroniques, la livraison de paquets et les services de paiement.
- **Aller plus loin que la boîtes aux lettres** et offrir nos services au pas de la porte de nos clients
- **Protéger et accroître notre rentabilité** par une amélioration constante de notre productivité et la maîtrise de nos coûts
- **Gagner la loyauté de nos clients** par notre excellence opérationnelle avec le soutien de collaborateurs enthousiastes et engagés.
- Veiller à un **équilibre entre pérennité économique et attentes de la société** belge à l'égard d'une entreprise publique.



bpost est aujourd'hui une entreprise moderne et performante, capable de s'adapter à un environnement en constante évolution. C'est le résultat d'une décennie de nombreux changements qui nous ont permis d'asseoir notre santé financière, de nous adapter aux attentes des clients, de proposer des solutions alternatives et concurrentielles aux supports de communication électronique et de franchir le cap de la libéralisation totale du marché postal.

Aujourd'hui, notre avenir est entre nos mains. Nous devons poursuivre sur la voie de la croissance, de l'excellence, de la fidélisation de nos clients, de l'engagement de l'ensemble des collaborateurs et de notre responsabilité vis-à-vis de la société en nous appuyant sur l'expérience acquise au cours des dix dernières années.



+ de croissance

La croissance passe d'abord par la **défense de nos produits de base**, à savoir les lettres et les paquets ainsi que les services de bancassurance.

Si les volumes de courrier, comme la lettre traditionnelle, sont sous pression, certains segments postaux présentent néanmoins de réels potentiels de croissance. bpost a développé des stratégies innovantes pour démontrer et défendre la force du papier comme support de communication.

Notre offre bpack, lancée en 2011, nous permet de jouer un rôle important sur le marché belge de **l'expédition et de la livraison de paquets**.

Sur le **plan international**, le succès croissant de l'e-commerce offre des perspectives de croissance que nous exploitons par une présence sur les marchés européen, asiatique et nord-américain. Cette présence s'est traduite par des participations ou des acquisitions dans des entreprises actives dans le traitement du courrier et des paquets.

La croissance passe aussi par notre capacité à **associer des nouvelles technologies à nos métiers de base** de manière à développer des solutions innovantes, attractives et compétitives. En phase avec les besoins de nos clients, ces solutions peuvent combiner quatre éléments fondamentaux : le courrier, les communications électroniques, les paquets et le traitement des paiements. La gestion de l'ensemble du processus de livraison des plaques d'immatriculation automobiles et celles des amendes administratives pour le compte de la Ville d'Anderlecht en constituent deux exemples.

Enfin, la croissance de demain s'appuiera sur une **exploitation maximale de nos principaux atouts concurrentiels**, à savoir notre connaissance du terrain et la densité de notre réseau, notre proximité et notre relation de confiance avec le client. Chaque jour les collaborateurs de bpost sillonnent les routes de Belgique et passent devant chaque boîte aux lettres. Nous voulons combler les derniers mètres qui séparent la boîte aux lettres de la porte d'entrée de nos clients en proposant de nouveaux services. A cet égard, le test « bpost sur rendez-vous » que nous menons

actuellement revêt une importance stratégique qui pourrait contribuer à compenser la baisse des volumes de courrier.

+ d'excellence

Chaque jour, nous recherchons **l'excellence opérationnelle**. Celle-ci implique le recours à l'innovation et aux nouvelles technologies, le renouvellement de nos méthodes de travail, l'amélioration permanente de la qualité des services proposés à nos clients et la maîtrise de nos coûts.

L'introduction de technologies de pointe dans nos centres de tri, par exemple, a contribué à réduire nos coûts tout en proposant des services de meilleure qualité, que ce soit au niveau des délais de distribution ou encore en matière de suivi des envois. Cette automatisation et cette centralisation au niveau de nos activités courrier vont continuer à se développer. Le projet stratégique Vision 2020, actuellement en phase de déploiement, doit contribuer à pérenniser



Nous voulons combler les derniers mètres qui séparent la boîte aux lettres de la porte d'entrée de nos clients en proposant de nouveaux services



notre capacité à adapter notre organisation le plus efficacement possible à l'évolution des volumes et permettre de diminuer les coûts en générant des économies d'échelle au niveau de l'infrastructure, sans pour autant affecter la qualité du service.

+ de loyauté

Aujourd'hui, avoir des clients satisfaits ne suffit plus. Nous voulons aller un pas plus loin et gagner **la loyauté de nos clients**. Concrètement, cela signifie satisfaire leur demande ou leurs attentes tout en obtenant leur intention de solliciter à nouveau nos services et de les recommander.

Avec le programme « Customer First » ou « Mon Client, Notre Avenir » dans les communications internes, nous évaluons, de façon continue, la satisfaction et la loyauté de nos clients au travers de leur perception et de leur expérience. Ils jouent un rôle central dans l'identification et la guidance de toutes les actions requises pour gagner leur loyauté.

Afin d'assurer une augmentation de la loyauté en 2012, il s'est révélé crucial de travailler à tous les niveaux de l'entreprise en veillant d'abord à exécuter parfaitement ce que nous avons promis de faire. Cette loyauté, nous la recherchons aussi via des solutions innovantes, à haute valeur ajoutée, davantage en adéquation avec les besoins et attentes des clients, et avec un rapport qualité-prix attrayant et compétitif, au travers du déploiement d'un réseau de vente multicanaux, de proximité, et en offrant une plus grande accessibilité à nos produits et services postaux de base.

Cette année, « Customer First » s'est articulé autour de trois axes. Premièrement, bien faire les choses fondamentales comme distribuer le courrier correctement et à temps, donner un feedback plus rapide et plus professionnel à nos clients en cas de plainte ou encore améliorer nos produits. Deuxièmement, choyer nos clients, principalement dans le cadre de leurs contacts avec bpost car nos collaborateurs font réellement la différence à ces occasions. Troisièmement, faire vivre une approche orientée vers le client par tous les membres du personnel. En 2012, des actions de communication ont créé la conscientisation autour de l'importance de la

loyauté du client et du fait que chaque collaborateur soit concerné. Résultat : une augmentation dépassant notre objectif de l'indice de loyauté pour atteindre 73,5. Notre objectif est de poursuivre sur notre lancée afin de fidéliser plus encore nos clients.

En 2013 nous voulons maintenir l'attention sur la loyauté clients et consolider les améliorations obtenues.

+ d'engagement

bpost est aujourd'hui un des meilleurs opérateurs postaux. C'est le résultat de nombreuses années de changements et d'efforts accomplis par l'ensemble des collaborateurs.

L'avenir de bpost dépend plus que jamais de ses clients, de la satisfaction et de la loyauté qu'ils lui accorderont. Cette loyauté repose principalement sur **l'enthousiasme et l'engagement naturel et spontané de chaque collaborateur**.

Dans cette optique, nous avons mis sur pied le projet bpeople. Celui-ci se focalise sur les conditions à réunir pour favoriser le bien-être et le niveau d'engagement de l'ensemble des collaborateurs au sein de l'entreprise. Il doit nous aider, par notre action et nos comportements, à fidéliser nos clients et gagner leur loyauté.

+ de responsabilité sociale

bpost œuvre quotidiennement à préserver sa mission sociale, à promouvoir l'égalité des chances et le bien-être de ses collaborateurs et à contribuer à une protection accrue de l'environnement. La responsabilité sociale fait donc partie intégrante de la stratégie de l'entreprise, à la fois dans nos processus et dans notre culture d'entreprise.

Notre ancrage dans la société belge nous amène tout naturellement à agir de façon à ce que bpost soit perçue par tous les stakeholders (clients, actionnaires, autorités publiques, collaborateurs) comme étant une entreprise pleinement responsable.



**Nous offrons
aux particuliers
et aux clients
professionnels
une large gamme
de solutions
innovantes et à
valeur ajoutée**

mail & retail solutions

+ de
solutions
personnalisées



mail & retail solutions

Début 2013, les départements **bpost Business et Residential market and mass channels** ont été fusionnés.

Aujourd'hui, **Mail & Retail Solutions (MRS)** gère la totalité des relations commerciales avec les grands clients, privés comme publics, en recherche de solutions bien spécifiques et souvent plus complexes, ainsi qu'avec les indépendants et petites entreprises.

Elle offre des solutions en matière de communication commerciale et administrative, ainsi que des solutions intégrées. Ces différentes approches visent à défendre la lettre et la force du papier comme moyen de communication moderne, écologique, rentable et complémentaire des communications électroniques et sous d'autres formes.

MRS s'adresse aussi aux clients résidentiels au travers de la gestion et du développement des « canaux de masse » (bureaux de poste, Points Poste, eShop, magasins de timbres, Contact Center, médias sociaux). Les solutions de bancassurance, offertes pour le compte de bpost banque, ainsi que d'autres produits partenaires complètent l'offre postale de ces canaux.

La communication administrative

Nous développons et commercialisons des solutions de communication administrative et financière basées sur le papier, l'électronique et les services à domicile. Nous proposons également des solutions flexibles et à forte valeur ajoutée en matière d'enlèvement et d'affranchissement du courrier.

En 2012, nous avons opéré une rationalisation plus poussée dans la gamme de produits afin d'accroître la rentabilité de bpost. C'est dans ce contexte que nous avons vendu nos activités d'échange de documents électroniques de notre filiale Certipost au groupe finlandais Basware, un acteur mondial du marché de la facturation électronique. Les activités relatives à la sécurisation de documents, aux certificats numériques et à la carte d'identité électronique (e-ID) restent cependant la propriété de bpost. Nous croyons que ces activités font partie des solutions intégrées offertes

par bpost qui sont importantes pour l'avenir de notre entreprise.

RelatioMail, lancé en 2011, vise à aider nos clients à transformer leurs gros volumes de courrier administratif et financier en véritable canal de communication à valeur ajoutée et éventuellement de marketing vis-à-vis de leurs clients. Des secteurs tels que les sociétés d'intérim, les secrétariats sociaux ou les compagnies d'assurances témoignent aujourd'hui d'un intérêt croissant pour ce canal de communication transactionnelle avec leurs clients. Nous avons lancé 12 nouveaux pilotes *RelatioMail* en 2012 avec des banques, des institutions financières, des entreprises d'utilité publique et des entreprises de télécommunication.

La communication marketing

bpost offre des réponses aux besoins de clients en matière de communication commerciale. Nous proposons ainsi des produits de communication



en marketing direct tels que la publicité adressée, les toutes-boîtes et la mise à disposition d'adresses qualifiées. Nous gérons aussi la distribution des quotidiens et périodiques.

2012 a été caractérisée par la poursuite de l'optimisation de la mise sur le marché de nos solutions de **courrier publicitaire**. L'approche *DM Boost* nous permet de mettre en valeur la force du direct mail par rapport aux défis commerciaux de nos clients. Elle peut se traduire, par exemple, par l'optimisation du mix media, la définition d'une offre promotionnelle innovante, ou encore l'identification de nouveaux consommateurs.

En matière de **toutes-boîtes**, les clients *Distripost* ont bénéficié de développements répondant mieux à leurs besoins. Un outil en ligne permet aux clients de planifier leurs campagnes de toutes-boîtes de manière simple et efficace. En 2012, il a été complété par de nouvelles fonctionnalités (choix des produits, possibilité d'enlèvement à domicile, paiement en ligne,...). Cet outil rencontre un succès croissant d'année en année. En 2012, plus de 95% des campagnes nationales non récurrentes ont été planifiées au moyen de cet outil disponible 24h/24 et 7j/7.

bpost a développé une solution permettant à une marque de sponsoriser l'envoi de cartes postales publicitaires gratuites par un consommateur vers un destinataire de son choix. Cette solution est une évolution du produit *MaxiResponse*. Elle offre à l'annonceur une visibilité accrue par le biais d'un support de communication entre particuliers.

Dans le cadre de la nouvelle vision stratégique pour la distribution du courrier (Vision 2020), nous avons lancé des tests d'un tout nouveau concept auprès des

+ de croissance

... en défendant notre métier de base du courrier dans les domaines de la communication commerciale et de la communication administrative

... grâce à un offre de solutions intégrées et innovantes

... dans la bancassurance avec des produits et services simples, sûrs et accessibles



clients résidentiels et des annonceurs : *byou*. Il s'agit de regrouper et d'enliasser l'ensemble du courrier dans une farde ouverte sur laquelle seront imprimées des informations susceptibles d'intéresser le client (actualités locales, annonces...). À travers ces tests, nous voulons, d'une part, vérifier si l'enliassage des envois facilite le travail des facteurs et des agents de tri et, d'autre part, déterminer si ce nouveau mode de distribution est apprécié des clients. Le produit pourrait alors générer des rentrées supplémentaires via la vente d'espace de communication sur la farde.

En ce qui concerne les éditeurs de **presse**, l'année 2012 a été marquée par la poursuite de l'optimisation des processus opérationnels, administratifs et financiers. Nous avons notamment investi dans deux machines d'adressage pour les magazines publiés par des ASBL. Cela a permis d'accroître encore la fiabilité et la rapidité de distribution et donc la satisfaction de ces éditeurs et de leurs abonnés, tout en optimisant les coûts de distribution pour bpost.

Les solutions intégrées

bpost propose des solutions intégrées par lesquelles nous gérons pour le compte de nos clients l'ensemble

+ de loyauté...

... en développant un réseau de distribution diversifié, de proximité et adapté aux habitudes de nos clients

... en améliorant de manière constante notre centre d'appel téléphonique

de processus complexes, de la commande à la distribution en passant par l'impression de documents, par le traitement de paiements ou encore par les contacts avec des fournisseurs. Nous nous positionnons ainsi sur des marchés ciblés et apparaissions comme un générateur de nouvelles opportunités et de valeur ajoutée pour nos clients.

On citera à titre d'exemple la production et la délivrance des carnets d'attestation de soins pour les prestataires du secteur médical pour le compte de l'INAMI, le traitement des amendes routières pour la police fédérale, la gestion de la production et de la distribution des nouvelles plaques d'immatriculation au format européen ou encore, depuis 2012, l'automatisation et le suivi des amendes administratives de stationnement pour la Ville d'Anderlecht.

Dans le cadre de nos efforts pour offrir des solutions encore plus intégrées, nous développons le concept de « service à la clientèle à domicile ». L'objectif est de mettre à la disposition des grands clients des services complémentaires à leurs propres canaux de service à la clientèle tels que centres d'appels, boutiques, Internet ... Notre connaissance et notre présence quotidienne sur le terrain, jusqu'au seuil de porte des citoyens et consommateurs, sont un facteur différenciant essentiel dans ce contexte. Les premiers pilotes ont été lancés en 2012.

Les services bancaires

Les activités bancaires font partie intégrante de nos activités et sont en constante augmentation.

En 2012, Banque de La Poste est devenue **bpost banque** et a ainsi marqué sa transformation en une banque moderne, résultat d'efforts et d'investissements substantiels depuis 2009, en particulier dans son réseau physique et dans son informatique. Nous avons ainsi lancé le système Bankstation, qui nous permet de supporter de manière plus efficiente la gestion et la commercialisation des produits bancaires.

bpost banque est accessible via le réseau étendu des bureaux de poste, mais aussi en ligne, et possède une application de banque via internet performante. bpost banque se positionne en tant que banque misant sur la simplicité, la sécurité et l'accessibilité. 92% de ses clients se disent satisfaits ou très satisfaits des services proposés et fournis.

En février 2012, nous avons lancé *bpaid*, une carte prépayée utilisable en Belgique



La gestion des amendes administratives de stationnement pour la Ville d'Anderlecht, est un bel exemple du savoir-faire de bpost en matière de solutions intégrées. En 2012, bpost s'est alliée à un partenaire spécialisé dans le développement de systèmes informatiques permettant l'intégration et le partage des données entre les systèmes de la Ville et de bpost. Grâce à un tel système, le suivi des amendes administratives est entièrement automatisé, depuis l'introduction de la plaque d'immatriculation du contrevenant dans la base de données de la ville jusqu'à la vérification automatique du paiement des amendes. Cette chaîne intègre aussi pour bpost l'impression des procès-verbaux de stationnement, leur distribution et même la gestion des rappels. Cette solution pourra être répliquée dans d'autres villes et communes.

comme à l'étranger sur le réseau Mastercard. Elle a d'emblée rencontré un grand succès auprès d'un large public, avec quelques 100.000 cartes écoulées. Bon nombre de Belges qui ne possèdent pas de carte de crédit, et qui veulent maîtriser leur budget ou acheter en toute sécurité en ligne, ont trouvé dans cette carte une réponse idéale à leur besoin.

Des solutions pour le client résidentiel

bpost propose également de nombreux produits innovants par le biais des canaux numériques et mobiles. Le service *Do My Move* (transfert du courrier lors d'un déménagement) connaît un réel succès tout comme la nouvelle mouture de *MyStamp* - timbre personnalisé disponible dans une version auto-adhésive, sur Internet. *Mobile Postcard*, l'application qui permet de créer et d'envoyer une carte postale personnalisée via un smartphone ou tablette a gagné en notoriété.

Les clients peuvent se rendre dans les bureaux de poste, non seulement pour des opérations postales ou financières, mais aussi pour se procurer des produits partenaires. Notre volonté en la matière est de nous concentrer sur quelques partenariats importants, créateurs de valeur.

Avec notre partenaire Western Union, nous avons été les premiers en Belgique à lancer le nouveau service *direct2bank*, grâce auquel les clients peuvent verser de l'argent cash sur des comptes bancaires.

Postmobile, la carte téléphonique mobile que nous proposons en collaboration avec Belgacom et son réseau mobile Proximus est un bel exemple de diversification des produits de bpost dans nos canaux de vente.

Le réseau de vente

bpost dispose d'un réseau de distribution diversifié, proche de ses clients et adapté à leurs habitudes, leurs déplacements, leurs horaires. Ce réseau compte 670 bureaux de poste, 670 Points Poste et 4.100 magasins de timbres. Il répond également à l'exigence de l'État belge de garantir un réseau de proximité pour l'ensemble de la population belge. Son envergure est prévue dans le Contrat de gestion qui lie bpost et l'État belge.

En 2012, notre politique d'investissement dans les bureaux de poste s'est poursuivie avec comme objectif de rendre le réseau encore plus moderne, convivial et sécurisé. Parmi ces transformations, citons l'équipement progressif de guichets ouverts et dotés d'un système de gestion sécurisée ou encore l'aménagement d'espaces conviviaux et adaptés pour recevoir, informer et conseiller les clients sur les produits bancaires.

Nous équipons également les nouveaux bureaux de poste de zones accessibles en dehors des heures d'ouverture où il est d'effectuer des opérations ne nécessitant pas le passage au guichet, ce qui participe à notre effort de réduction de files d'attente dans nos bureaux.

Le déploiement des Points Poste a également grandement contribué à l'amélioration de l'accessibilité aux produits postaux de base. Entre 2006 et 2012, le réseau conjoint des bureaux de poste et Points Poste a connu une hausse de 38% en termes d'heures d'ouverture.

Les magasins de timbres, bien que ne disposant que d'offre de produits postaux est limitée (des timbres nationaux essentiellement), contribuent au succès de la stratégie multicanaux développée par bpost.

Enfin, l'eShop, la boutique en ligne de bpost, est devenue depuis plusieurs années un canal incontournable pour l'achat de timbres et autres produits postaux.

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011
comparable

2011

2010

Evolution
2012-2011

Transactional Mail	982,7	967,2	963,7	951,8	1,6%
Advertising Mail	287,3	309,1	290,7	302,9	-7,1%
Press	406,4	399,7	396,0	387,6	1,7%
Parcels	33,8	32,9	130,6	113,6	2,7%
Value Added Services	95,8	94,4	102,7	84,6	1,5%
International Mail	1,7	1,8	19,8	22,5	-4,6%
Banking & Financial Products	217,3	200,6	200,6	200,9	8,3%
Autres	27,1	27,6	21,3	31,2	-1,9%
Total MRS	2.052,0	2.033,2	2.125,5	2.095,1	0,9%

La fréquentation de l'eShop a connu en 2012 une progression de 12% par rapport à 2011.

Le centre d'appel téléphonique unique de bpost (022/012345) fait également partie intégrante de l'offre de points de contact pour nos clients. Il compte près de 400 collaborateurs disposant de connaissances spécifiques propres à certains produits et services de bpost a traité un peu plus de 2 millions d'appels en 2012.

En juin 2011, bpost a signé la Charte en faveur de la clientèle, une initiative de Test-Achats et du Ministre

pour l'Entreprise et la Simplification. En adhérant à cette charte, bpost s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour améliorer le traitement des questions et des plaintes qui émanent de nos clients. Depuis janvier 2012, les clients peuvent notamment évaluer la performance du Contact Center à partir de quelques chiffres clés.

Les produits d'exploitation de Mail & Retail Solutions

Les produits d'exploitation de l'unité opérationnelle Mail & Retail Solutions ont légèrement augmenté, passant de 2.033,2 millions EUR en 2011 à 2.052,0 millions EUR en 2012 (0,9%).

Transactional Mail (courrier transactionnel) inclut les familles de produits Daily Mail, Registered Mail, Social Outbound Mail et Administrative Mail. L'augmentation des prix et l'amélioration du mix de produits ont contribué à une hausse générale de



L'eShop, la boutique en ligne de bpost, est devenue depuis plusieurs années un canal incontournable pour l'achat de timbres et autres produits postaux

5,0%, compensant une baisse de volume de 3,3%. Les volumes d'Administrative Mail ont augmenté de 5,2%, dont 3,8% trouvent leur origine dans la substitution d'autres portefeuilles, tandis que les volumes Daily, Registered et Social Outbound ont continué à diminuer de 6,6% (dont 1,2% suite à la préférence des clients pour les produits Administrative Mail). La baisse de volumes pour Daily, Registered et Social Outbound est principalement observée dans les canaux de masse (-8,7%).

Advertising Mail (courrier publicitaire) inclut aussi bien le courrier direct adressé que les familles de produits liées au courrier non adressé. Les volumes ont baissé de 5,8%, en raison, d'une part, du contexte économique affectant le courrier direct adressé et, d'autre part, de la perte d'un client important, bien qu'à faible marge, pour le courrier non adressé, partiellement compensée par l'impact des élections de 2012 qui a généré du courrier publicitaire politique. Les prix et le mix de produits ont régressé de 1,3%, sous l'effet de la nouvelle structure tarifaire imposée par le règlement du régulateur postal IBPT en 2011 et de l'impact d'une action promotionnelle pour certains produits de courrier direct adressé, partiellement compensés par la majoration des prix et un meilleur mix de produits pour le courrier non adressé.

L'activité *Presse* inclut la distribution des journaux et périodiques. Les prix et le mix de produits ont fait grimper les ventes de 2,7%, alors que les volumes ont subi un léger recul de 1,0%.

+ d'excellence...

... en réduisant le temps d'attente dans les bureaux

... grâce à un système informatique plus performant pour les produits de bpost banque

Les revenus *Parcels* incluent les paquets vendus via les canaux de masse. Les prix et le mix de produits ont généré 4,7% de ventes supplémentaires, malgré un léger recul des volumes, à concurrence de 2,0%.

Les *Value Added Services* incluent la gestion de documents par bpost ou les activités liées aux données, ainsi que d'autres services à valeur ajoutée, tels l'enlèvement du courrier dans les locaux du client et l'affranchissement des envois et les services de transfert et de conservation provisoire du courrier. La faible croissance est principalement due à une amélioration du prix et du mix de 3,3%.

Les *Banking and Financial Products* ont progressé de 8,3%. Les principaux facteurs de cette croissance sont la hausse des commissions perçues pour la vente de produits de bancassurance, l'augmentation des revenus enregistrés pour les activités de gestion de cash offerte à de grands clients et la hausse des revenus pour les autres produits financiers (notamment via le lancement des cartes prépayées).

Depuis le 1^{er} janvier 2013, BIZ et RSS ont fusionné en MRS. Le tableau suivant présente la réconciliation entre l'ancienne et la nouvelle structure:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR

	2012	2011 comparable	2011	2010
Transactional Mail	732,1	709,1	704,2	686,3
Advertising Mail	287,3	309,1	290,7	302,9
Press	406,4	399,7	396,0	387,6
Parcels	0,0	0,1	97,8	81,5
Value Added Services	80,0	80,8	89,2	72,2
International Mail	1,7	1,8	19,8	22,5
Banking & Financial Products	50,5	40,3	40,3	44,7
Autres	(5,5)	(5,8)	(12,2)	(5,3)
Total BIZ	1.552,5	1.535,0	1.626,0	1.592,4
Transactional Mail	250,7	258,1	259,5	265,5
Advertising Mail	0,0	0,0	0	0,0
Press	0,0	0,0	0,0	0,0
Parcels	33,8	32,7	32,8	32,0
Value Added Services	15,8	13,6	13,5	12,4
International Mail	0,0	0,0	0,0	0,0
Banking & Financial Products	166,8	160,3	160,3	156,2
Autres	32,6	33,4	33,5	36,5
Total RSS	499,6	498,2	499,5	502,7
Total MRS	2.052,0	2.033,2	2.125,5	2.095,1



parcels & international

+ d'

innovation

dans nos services



**Nous mettrons
tout en oeuvre
pour explorer
de nouvelles
opportunités
présentant un
potentiel de
croissance**

parcels & international

L'entité **Parcels and International** est spécialisée dans la vente, le marketing, le traitement et l'expédition des paquets aussi bien en Belgique qu'en dehors de nos frontières.

Via bpost international, elle gère également les activités liées aux envois internationaux, tels que les paquets, le courrier administratif et le courrier publicitaire adressé.

Les paquets

Que ce soit sur le plan national ou international, l'e-commerce connaît un véritable essor. Aujourd'hui, près de la moitié des Belges font des achats par internet. En 2012 ils ont dépensé 25% de plus pour leurs achats en ligne par rapport à 2011.

bpost entend saisir pleinement toutes les opportunités offertes par la forte expansion du commerce en ligne. Nous avons ainsi lancé en 2011 une offre complète en colis & express, sous le nom bpack. Celle-ci vise à rencontrer les besoins complexes de clients qui veulent mettre en avant la qualité de service pour leurs propres clients.

Outre la distribution normale dans les 24h, bpost est active dans des solutions spéciales, telles que la livraison express sur mesure ou dans des activités allant du stockage à l'expédition des envois, en passant par la gestion des retours.

Des outils innovants ont été développés pour compléter cette offre, comme le *Shipping Manager*. Celui-ci est destiné à la fois au vendeur en ligne et au client final. Le premier dispose d'une interface d'administration qui soutient toutes les activités de préparation des paquets (visibilité des commandes

en cours, impression d'étiquettes), ainsi que le suivi individuel après expédition de ceux-ci. Pour le client final, le *Shipping Manager* permet de gérer tous les aspects liés à la livraison et les aspects pratiques liés à celle-ci, comme le choix de la méthode de livraison. En effet, avec bpack, le consommateur dispose de nombreuses options pour la réception de ses paquets : à domicile, dans les bureaux de poste, les Points Poste, à une adresse alternative comme le lieu du travail ou encore dans un des automates bpack 24/7, qui permettent de retirer son paquet à n'importe quelle heure du jour.

Une solution innovante a également été développée spécifiquement pour les vendeurs en ligne aux États-

+ de croissance...

... sur le marché des paquets grâce notamment à l'offre *bpack*, des solutions express ou encore le développement de solutions innovantes tel que « bpost sur rendez-vous »

... sur les marchés internationaux

Unis et en Asie pour approcher le marché européen : *Globify*. Cette solution permet au consommateur européen, lors de l'achat d'un article sur un site web étranger, de savoir directement combien lui coûtera le produit commandé au final, tous frais compris (frais de transport, TVA, droits d'importation et de douane) et de régler l'ensemble des frais de manière unique. Fiabilité et efficacité du service sont essentielles pour les acheteurs et vendeurs en ligne.

Cette offre complète de services en matière de paquets permettra également à bpost de renforcer sa présence sur le segment des colis « B2B » (d'utilisateur professionnel à utilisateur professionnel).

L'international

La force de bpost international réside dans un bon rapport qualité-prix et une approche spécifiquement axée sur le client par le biais de solutions innovantes offrant une réelle valeur ajoutée. bpost international a su saisir les opportunités offertes par les évolutions



bpost international a su saisir les opportunités offertes par les évolutions du marché ces dernières années, comme l'essor de l'e-commerce

bpost sur rendez-vous

« bpost sur rendez-vous » est une initiative que nous testons pour nos clients désireux de recevoir leurs courses et paquets à domicile, à l'heure de leur choix. Nous avons développé une plateforme ouverte permettant aux consommateurs de prendre rendez-vous afin de se faire livrer à domicile leurs courses et paquets commandés auprès de commerçants locaux, de prestataires de services, de grandes surfaces ou de vendeurs en ligne. Lors de la livraison de leur commande, les clients peuvent également confier à bpost des marchandises qu'ils souhaitent envoyer (retour de marchandises, vidanges, linge à repasser ...). Les premiers tests ont été lancés au printemps 2012 dans les villes de Grammont, Sint-Niklaas et Turnhout. Ils ont été étendus à l'est du Brabant wallon en novembre 2012 et se poursuivront en 2013.



+ d'excellence...

... au travers des certifications ISO 9001, 14001 ou de l'IPC Certificat of Excellence

du marché ces dernières années, comme l'essor de l'e-commerce par exemple, démontrant ainsi son caractère d'opérateur postal moderne. Pour la bonne réalisation de sa mission, bpost international peut compter sur un vaste réseau de distribution et des accords de collaboration avec les opérateurs étrangers.

bpost international entend poursuivre sa quête d'une croissance sur les marchés européen, asiatique et nord-américain. Sur ces deux derniers marchés, la présence de bpost international est renforcée grâce à une filiale aux États-Unis (MSI) et des succursales à Hong Kong, en Chine et à Singapour. Début 2013, bpost a par ailleurs acquis une participation majoritaire dans l'entreprise américaine de transports de paquets Landmark Global. Nous disposons à présent d'un réseau logistique et

d'un portefeuille clients encore plus étoffés pour les solutions d'envoi de paquets vers et en provenance d'Amérique du Nord.

En été 2012, bpost a renforcé sa présence au Royaume-Uni en y ouvrant une succursale qui opérera de façon tout à fait indépendante sous le nom de bpost UK.

Ces dernières années, bpost international s'est vue octroyer une série de certificats. Ceux-ci sont importants dans la mesure où ils donnent à nos clients une indication objective de notre efficacité et apportent la preuve de la qualité de nos services. Ils démontrent en outre que nous disposons de collaborateurs compétents, motivés, et dans lesquels nous investissons. bpost international s'est ainsi vue décerner l'« IPC Certificat of Excellence » trois fois consécutivement (certificat décerné tous les trois ans). Elle est aussi certifiée ISO 9001 et a obtenu le certificat ISO 14001 pour le centre de tri de Brucargo.



Les produits d'exploitation de Parcels & International (P&I)

Depuis le 1^{er} octobre 2011, P&I inclut la contribution de bpost Asia. Hors contribution de bpost Asia, les ventes ont augmenté de 6,6%.

Les activités *Parcels* incluent les paquets vendus en dehors des canaux de MRS et les activités logistiques spécialisées proposées aux clients professionnels. Malgré le déclin des ventes de nouvelles voitures qui influence les volumes de plaques d'immatriculation distribuées, les ventes ont augmenté de 8,3% pour Parcels, en

raison surtout de volumes supérieurs pour Parcels International et d'un meilleur impact mix et prix pour Parcels.

À périmètre comparable, le portefeuille *International Mail* a augmenté de 14,0 millions EUR. Cette augmentation est principalement due à l'augmentation des prix, à un meilleur mix de produits pour le courrier en transit (7,3 millions EUR) et à des ventes accrues, des volumes ayant été gagnés auprès de nouveaux clients, pour MSI Worldwide Mail (6,3 millions EUR au total, dont 2,8 millions EUR grâce à un taux de change plus favorable).

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011
comparable

2011

2010

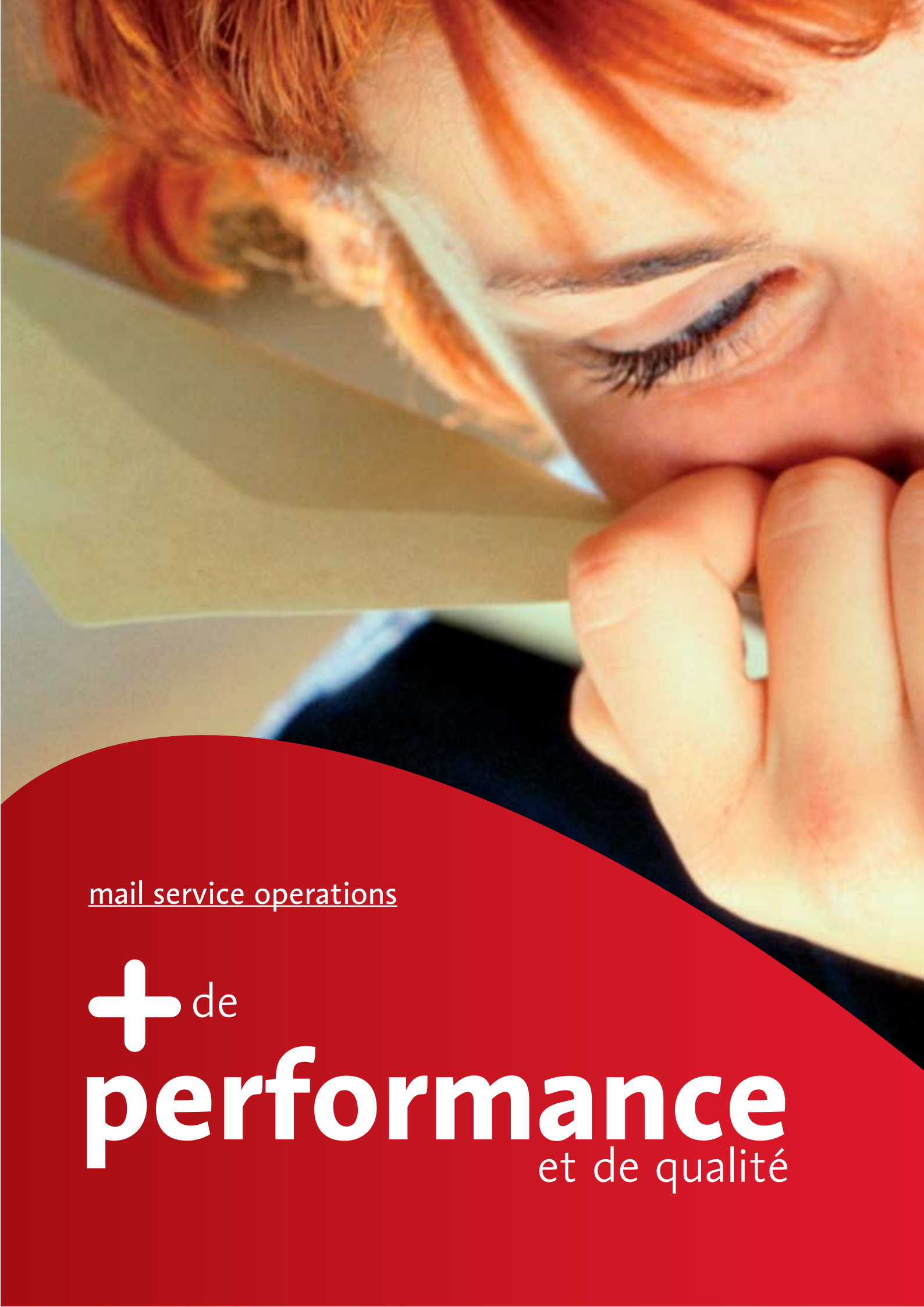
Evolution
2012-2011

	2012	2011 comparable	2011	2010	Evolution 2012-2011
Advertising Mail	0,0	0,0	18,4	16,0	
Parcels	131,3	121,2	27,7	7,3	8,3%
International Mail	219,4	202,1	178,1	176,9	8,5%
Autres	-8,1	-5,0	1,9	3,9	62,3%
Total International	342,6	318,3	226,0	204,0	7,6%

+ de loyauté...

... grâce à nos options pour la livraison des paquets



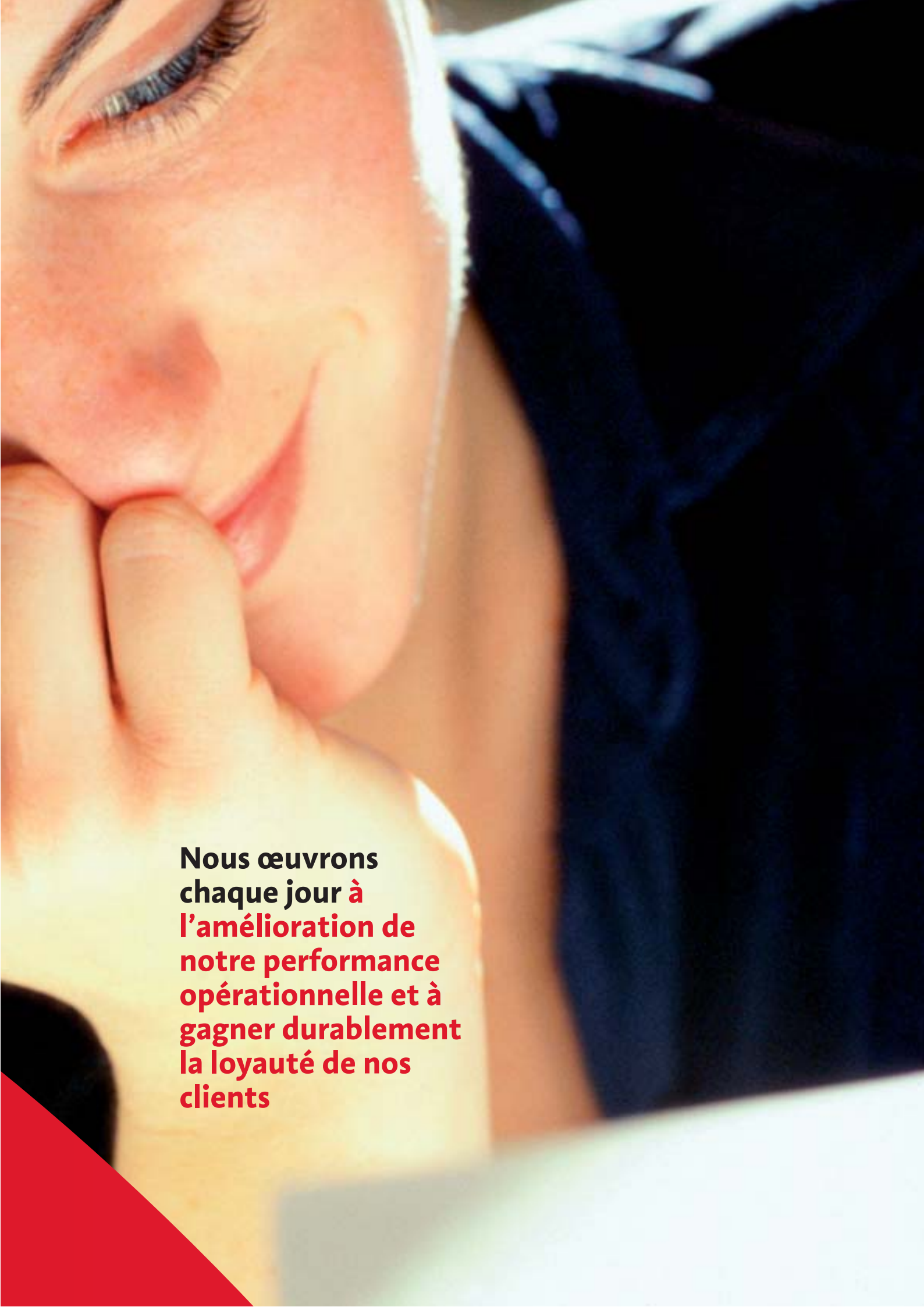


mail service operations

+ de

performance

et de qualité



**Nous œuvrons
chaque jour à
l'amélioration de
notre performance
opérationnelle et à
gagner durablement
la loyauté de nos
clients**

mail service operations

Mail Service Operations est l'entité opérationnelle en charge de la collecte, du tri, du transport et de la distribution des lettres, des journaux et magazines, des envois non adressés et des paquets.

bpost est aujourd'hui un opérateur postal de premier rang. C'est le résultat de nombreuses années de changements et d'efforts accomplis à tous les niveaux de l'entreprise. Nous entendons poursuivre sur cette voie et améliorer plus encore notre performance opérationnelle, maintenir et améliorer notre rentabilité et gagner durablement la loyauté de nos clients.

Améliorer continuellement notre performance au niveau de nos métiers de base

Le système informatique Georoute est au cœur de la gestion quotidienne des volumes de courrier distribués par nos facteurs. Introduit en 2003, il permet de déterminer la charge de travail quotidienne de tous les facteurs sur la base de volumes de courrier mesurés, ainsi que sur des normes de temps, et d'optimiser en permanence les tournées de distribution. Ceci permet à bpost de s'assurer d'une structure de coût continuellement optimisée pour ses activités de distribution.

Ces dernières années, nous avons introduit des nouvelles technologies au niveau de nos métiers de base, en particulier au sein de nos infrastructures de tri. Elles ont non seulement contribué à une réduction de nos coûts grâce à une automatisation accrue, mais aussi à une amélioration de la qualité globale. En 2012, 94% des envois ont été distribués dans les délais, une augmentation de 9% sur la période 2003-2012.

Dans notre offre « paquets », pour augmenter le service et la satisfaction de nos clients un nouveau canal de dépôt et de réception des colis a été lancé : bpack 24/7. Des pilotes ont été réalisés en 2012 et devraient se concrétiser par le placement de machines supplémentaires en 2013. Ce programme de placement devrait se poursuivre au cours des prochaines années pour atteindre une couverture nationale optimale.

En 2012, nous avons testé le projet Mobile Device. Il s'agit de renouveler notre parc de terminaux mobiles et d'équiper nos facteurs d'un appareil mobile permettant notamment de scanner les envois avec code-barres et de faire signer les destinataires sur l'écran pour réception.

+ de croissance...

... dans nos métiers de base par une optimisation continue de nos coûts de tri et de distribution

... grâce à l'ouverture d'une nouvelle option de distribution de paquets, le bpack 24/7

... avec la mise en place du programme « Vision 2020 » devant soutenir les optimisations futures de coût

+ d'excellence...

... au travers de nouveaux outils comme les Mobile Devices

... par la modernisation de la distribution des périodiques

... en accélérant le retour d'envois non distribués

Cet appareil offre une plateforme unique pour de nouvelles innovations et pourra soutenir de nouveaux produits, services ou solutions intégrées sur le plan technologique. Compte tenu des résultats probants des pilotes réalisés, nous avons décidé d'équiper progressivement toutes les tournées à partir de 2013.

Pour la préparation et la distribution des périodiques, deux nouvelles machines ont été placées à Anvers et Liège. Elles permettent d'automatiser et de centraliser les activités d'adressage desdits périodiques afin de bénéficier d'économies d'échelle. Ces machines vont permettre de maintenir notre haut niveau de qualité en distribution pour ce produit tout en maîtrisant les coûts associés.

Pour accélérer le retour des envois non distribués (lettre et colis), un projet d'automatisation a été réalisé. De nouvelles voies sont en cours d'investigation pour améliorer cette automatisation en 2013.

Enfin, dans le cadre du plan stratégique Vision 2020, les préparatifs visant à centraliser et automatiser toutes les tâches préparatoires à la distribution du courrier ont suivi leur cours et se poursuivront en 2013 avec l'extension progressive des 4 centres de tri actuels (Anvers X, Gand X, Charleroi X et Liège X). En ce qui concerne la construction d'un nouveau centre de tri à Bruxelles, un accord de principe a été conclu avec le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale concernant la localisation du nouveau site. Le déploiement de ce plan contribuera à assurer que bpost pourra continuer à optimiser sa structure de coûts dans un marché postal en pleine évolution.

Gagner la loyauté de nos clients

Nos clients attendent que nos promesses soient claires et que nous respections ces promesses et ce, à tout niveau. « Dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit »

au quotidien dans la distribution quotidienne de leur courrier, la distribution des paquets et des recommandés ainsi que dans leurs contacts avec nos agents.

L'ensemble des collaborateurs opérationnels ont été sensibilisés à leur impact au quotidien sur la loyauté de nos clients. Des actions concrètes ont été mises en place autour de trois axes.

Premièrement, bien faire les choses fondamentales avec par exemple : distribuer le courrier correctement et à temps avec une attention spéciale pour les paquets et recommandés, donner un feedback plus rapide et plus professionnel à nos clients en cas de plainte, améliorer des produits comme les procurations ou encore le service en cas de déménagement *do-my-move*.

Deuxièmement, choyer nos clients, principalement dans le cadre de leurs contacts avec bpost notamment via des améliorations implémentées lors de la réception d'envois en grand volumes (*Masspost*).

Troisièmement, faire vivre une approche orientée vers le client par tous les membres du personnel. En 2012, des actions de communication ont créé la conscientisation autour de l'importance de la loyauté du client et du fait que chaque collaborateur soit concerné.

+ de loyauté...

... grâce à nos collaborateurs engagés à faire la différence pour nos clients






développement durable

+ de

responsabilité
sociétale



**Nous oeuvrons
quotidiennement à
préserver notre mission
sociale, à promouvoir
l'égalité des chances
et le bien être de
nos collaborateurs
et à contribuer à une
protection accrue de
l'environnement**

la responsabilité sociétale au sein de bpost

Portée du rapport et application du Global Reporting Initiative

Le rapport sur la Responsabilité sociétale d'entreprise a été élaboré en tenant compte des directives du Global Reporting Initiative (GRI). Pour la seconde année consécutive, ce rapport est auto-déclaré conforme au niveau d'application B.

Au fil des ans, bpost a élaboré un programme qui se concentre sur quatre axes stratégiques, en lien direct avec ses activités : Proximité, Personnel, Planète et Papier.

Les thèmes développés dans cette section ont été identifiés sur la base d'une analyse des enjeux importants pour bpost et des responsabilités que

l'entreprise doit prendre pour réduire ses impacts environnementaux et assurer son rôle sociétal. Cette identification a été réalisée en interne et présentée ou discutée avec des parties prenantes externes (WWF-Belgique, par exemple). Ceci a permis de mettre en avant les thématiques sur lesquelles nous avons travaillé en priorité durant l'année 2012.

Présentation des thématiques

Proximité

Un des principaux atouts de bpost est une présence quotidienne sur l'ensemble du territoire belge. Cette présence se manifeste par le maintien d'un réseau de points de vente accessibles, ainsi que par le passage de nos facteurs chaque jour ouvrable devant chaque boîte aux lettres du pays. bpost est la seule entreprise postale en Belgique à offrir une telle proximité. Nous tenons au maintien de celle-ci et y travaillons au quotidien.

Personnel

Les programmes de changement introduits au sein de l'entreprise ces dernières années ont demandé à chaque collaborateur une adaptation et implication importante. Leur réussite a été possible grâce à la mise en place d'outils d'accompagnement de nos collaborateurs. Le changement continuera à faire partie de notre quotidien. L'accompagnement de nos employés et la volonté de favoriser leur engagement et leur bien-être également.

Planète

Par la nature même de nos activités, nous avons un impact certain sur l'environnement, que ce soit en matière d'émissions de CO₂ ou de consommation d'énergie. La mise en œuvre de programmes de réduction systématique des émissions de CO₂ liées à nos activités est une nécessité en vue de garantir à nos clients et nos stakeholders que chaque lettre ou paquet qui nous est confié(e) aujourd'hui est traité(e) avec un minimum d'impact écologique.

Papier

Nous entendons montrer que le papier est un vecteur de communication respectueux de l'environnement à condition qu'il soit utilisé de façon responsable.



À côté de ces « 4 P », il existe d'autres aspects qui font partie intégrante de la RSE. Ils sont liés aux résultats opérationnels, financiers, à la gouvernance d'entreprise ou encore à la satisfaction de la clientèle, et sont traités de façon transversale dans le rapport annuel. L'ensemble des actions que nous menons à ces égards est reprise dans la grille récapitulative à la fin du document.

Principales réalisations en 2012

Dans le cadre du projet *bpeople*, une large enquête a été menée auprès de l'ensemble des collaborateurs afin de déterminer leur niveau de bien-être et d'engagement. Les résultats ont permis de définir des actions prioritaires pour maintenir de bonnes conditions de travail.

Nous avons réduit nos émissions de CO₂ (-32% par rapport à 2007) ainsi que nos consommations d'énergie (-15% par rapport à 2005) et amélioré la gestion de nos déchets (-7,5% par rapport à 2009).

En matière de gestion environnementale, bpost figure à la deuxième place du classement de l'International Post Corporation (IPC EMMS Scorecard) sur la base de ses réalisations de 2011.

Une étude Market Probe réalisée en octobre 2012 auprès d'un échantillon de plus de 1000 clients particuliers et entreprises a permis la mise en place d'un 'Baromètre vert'. Il apparaît que la réputation de

bpost en matière de respect de l'environnement est en progression et que des efforts importants doivent être consentis pour soutenir la perception du papier comme support de communication durable.

Johnny Thijs, CEO de bpost, a signé le Pacte mondial des Nations Unies (UNGC), engageant l'entreprise quant à 10 principes liés aux domaines du respect des droits humains, du travail, de l'environnement et de la lutte anti-corruption. bpost exprime ainsi sa volonté de faire progresser ces principes au sein de l'entreprise et dans sa sphère d'influence.

Principaux défis pour le futur

Le défi pour le futur consiste à considérer la diminution des volumes de courrier, l'augmentation des coûts liés à l'énergie et les problématiques liées à la mobilité des personnes comme des opportunités. Elles poussent en effet bpost à gagner en efficacité (projet Vision 2020) et en créativité dans le développement de solutions innovantes (projet « bpost sur rendez-vous »).

Comme l'a démontré le 'baromètre vert', bpost doit contribuer à relever la perception du papier, qui constitue la « matière première » de ses activités. C'est pourquoi bpost s'est associée à des partenaires comme le WWF-Belgique, le FSC et les principaux acteurs du secteur papier. Une série d'outils et d'actions de communication vers ses clients et fournisseurs ont été développés, visant à compenser le recours au 'greenwashing' au profit de l'industrie des technologies de l'information.



L'organisation RSE

La structure de gouvernance RSE de bpost est intégrée dans l'organisation existante et se compose d'un comité de coordination, qui répond directement au CEO, chapeautant trois groupes de pilotage qui mènent les différents projets sur le terrain. Le CFO joue un rôle actif dans les prises de décisions au sein du groupe de pilotage Green Post.

Les relations avec nos stakeholders

bpost est une entreprise qui est présente partout et chaque jour. Le processus d'implication des stakeholders se déroule à tous les niveaux de l'entreprise. Les principaux stakeholders, ainsi que leurs attentes, sont identifiés grâce aux démarches et processus existants tels que les enquêtes, la participation à des forums pertinents, le dialogue social, l'examen des contrats avec les fournisseurs ou encore le feedback des clients. Les principaux stakeholders avec lesquels nous sommes à l'écoute et ouvrons le dialogue sont repris dans le tableau ci-dessous.

Qui sont-ils ?

Comment répondons-nous à leurs préoccupations ?

Les actionnaires

- L'État belge
- La Société Fédérale de Participations et d'Investissement
- CVC Capital Partners

- 11 réunions du Conseil d'Administration en 2012

Les clients

- Les grands clients et les clients corporate
- Les PME, les indépendants et les professions libérales
- Les clients résidentiels

- Publication d'un magazine d'informations à l'attention de l'ensemble des clients
- Établissement d'un 'Baromètre vert' basé sur une enquête réalisée auprès d'un échantillon de plus de 1.000 clients
- Présence active sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et site Internet

Les collaborateurs

- Le personnel
- Les partenaires sociaux

- Mesure annuelle du bien-être et de l'engagement des collaborateurs et définition de plans d'action
- Actions de communication et de sensibilisation du personnel sur les thèmes RSE
- Concertation sociale :
 - 11 réunions de la Commission paritaire
 - organisation de concertations avec les partenaires sociaux dans la mise en œuvre des projets de changement

Les fournisseurs

- Réalisation d'une étude auprès des principaux fournisseurs pour mieux comprendre leur vision et leurs résultats en matière de durabilité (méthodologie Ecovadis)
- Sensibilisation de nos fournisseurs afin qu'ils optent pour une démarche environnementale durable

Les médias

- Diffusion de 33 communiqués de presse et organisation de 13 rencontres de presse en 2012

Les autorités publiques

- Gouvernement fédéral et le Ministre de tutelle (Ministre des Entreprises publiques)
- Parlement fédéral (Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques)
- Villes et Communes

- Contacts réguliers avec le gouvernement et les autorités locales pour les informer des projets de l'entreprise ainsi que pour rechercher des solutions aux problèmes auxquels elles peuvent être confrontées avec les services de bpost

Les partenaires

- ONG et Associations : WWF-Belgique, FSC, Goodplanet et Business & Society
- International Post Corporation (IPC)
- Experts Carbone : Deloitte, Greenloop et CO₂Logic

- Renouvellement du partenariat stratégique avec le WWF-Belgique
- Action pour la sensibilisation des écoles avec Goodplanet
- Participation au programme environnemental de l'IPC
- Investissement dans des outils et des projets visant à réduire les émissions de CO₂ avec Deloitte, Greenloop et CO₂Logic

la société

bpost, c'est avant tout une présence quotidienne sur tout le territoire belge. Cette présence se manifeste par une forte accessibilité à nos produits et services via, entre autres, un réseau de plus de 1.300 points de vente. De plus, chacune des 589 communes du royaume dispose d'au moins un bureau de poste offrant des services postaux et d'autres services au public.

Assurer le service universel

Notre mission première, c'est la prestation du service universel, c'est-à-dire la levée et la distribution du courrier et des paquets, cinq jours par semaine, sur l'ensemble du territoire. Chaque jour, quelque 10.000 facteurs parcourent toutes les routes de Belgique pour desservir le courrier auprès des 4,7 millions de foyers.

En 2011, cette responsabilité nous a été confiée par l'État belge pour une durée minimale de huit années. Face à une concurrence grandissante, qu'elle soit physique ou électronique, la poursuite de cette mission dépend donc de notre capacité à préserver une structure économique et financière saine.

Prester des missions de service public

bpost s'est vue confier plusieurs missions de service public qu'elle fournit à la population belge, sur l'ensemble du territoire. Chaque année, bpost perçoit une compensation financière pour assurer un ensemble de missions qui comprennent le paiement à domicile des pensions et allocations aux personnes handicapées,

la distribution des journaux, des magazines et des imprimés électoraux.

Soutenir l'alphabétisation

bpost est engagée dans la lutte pour l'alphabétisation des adultes en Belgique. Cet engagement se fait au travers d'un soutien financier au Fonds de bpost pour l'Alphabétisation, créé en 1997 et géré par la Fondation Roi Baudouin. En 2009, un nouvel élan a été donné aux actions du Fonds pour l'Alphabétisation en reversant une partie du montant généré par la vente des timbres de Noël. Ces quatre dernières années, plus de 1.500.000 EUR ont ainsi été versés au Fonds pour l'Alphabétisation, permettant ainsi de soutenir de nouveaux projets d'alphabétisation menés par diverses associations.

Encourager l'écriture

« Les Pros de la Plume » est une initiative de bpost lancée en 2009 à destination des écoles. Elle vise à promouvoir l'écriture et la passion pour le timbre-poste auprès des enfants âgés de 2,5 à 12 ans. Pour chaque degré, les enseignants peuvent s'appuyer sur une série d'outils didactiques, renouvelés chaque année, pour animer leur programme scolaire, téléchargeable sur le site web de bpost. Les élèves du troisième degré, par exemple, peuvent apprendre à rédiger de manière créative et découvrir tout ce qu'il faut savoir sur l'histoire de l'UE et sur celle de la carte postale.

Saint-Nicolas

Chaque année, de novembre à début décembre, les enfants ont l'occasion d'adresser des lettres à Saint-Nicolas. Durant six semaines, des collaborateurs de bpost assistent le grand saint dans sa tâche en envoyant un cadeau à chaque enfant. En 2012, cette action a battu tous les records avec plus de 300.000 lettres adressées à Saint-Nicolas. C'est près du double par rapport à 2011.

Soutenir des initiatives volontaires des collaborateurs

En 2012, bpost a organisé pour la troisième année consécutive le « STAR4U ». Lancé en 2010, il vise à encourager les collaborateurs qui s'engagent activement et de façon tout à fait bénévole dans des projets à portée citoyenne, culturelle, sociale ou environnementale en Belgique comme à l'étranger. Depuis son lancement, cette initiative a récolté un franc succès. Sur les trois éditions, 521 dossiers ont été introduits et 220 se sont vu octroyer un soutien financier allant de 500 à 2.000 EUR. Au total, c'est plus de 200.000 EUR qui ont été distribués.



En décembre 2012, les enfants ont adressé plus de 300.000 lettres à Saint-Nicolas

Partenariat avec WWF-Belgique

En 2009, bpost a conclu un partenariat avec WWF-Belgique afin de disposer de l'expérience et du savoir-faire de cette organisation dans la réalisation de nos objectifs dans le cadre du projet Green Post, mais aussi de susciter une prise de conscience écologique chez les collaborateurs et les clients. Ce partenariat a été renouvelé en 2012.

Membership Business & Society

Depuis 2008, bpost est membre de Business & Society, un réseau d'entreprises qui constitue le point de référence pour la RSE en Belgique. Business & Society fournit également un support et des outils aux entreprises qui désirent intégrer la responsabilité sociale dans leur gestion et leurs activités.



nos collaborateurs

Si bpost figure aujourd'hui au premier rang des opérateurs postaux, elle le doit notamment aux efforts fournis ces dix dernières années par ses collaborateurs.

Dans un contexte économique caractérisé par une diminution des volumes de courrier traditionnel, et un chantier de changements au sein de l'entreprise, le bien-être et l'engagement de chaque collaborateur peuvent être soumis à rude épreuve. Ainsi en 2012 dans le cadre du projet *bpeople*, nous avons mené une nouvelle enquête auprès de l'ensemble des collaborateurs afin de mesurer la situation.

Les résultats de l'enquête révèlent globalement que les collaborateurs apprécient leur travail et sont attachés à leur entreprise, dont ils sont fiers. Elle révèle aussi une hausse du niveau de stress au sein de l'organisation.

Prenant ces résultats au sérieux, nous avons inscrit à l'agenda de 2013 un certain nombre de priorités visant à maintenir de bonnes conditions de travail pour nos collaborateurs malgré les nombreux projets de changement et de modernisation en cours. Ces priorités visent l'accompagnement du stress, un dialogue plus participatif, la conduite du changement, la gestion des équipes et de la performance, et la responsabilité sociale.

Accompagner les collaborateurs

bpost est une entreprise en pleine mutation. Les fonctions au sein de l'entreprise évoluent constamment. Le Job Mobility Center est le département au sein de bpost qui fait le lien entre l'organisation d'aujourd'hui et celle de demain et qui assure un accompagnement des membres du personnel qui, du fait d'une réorganisation, doivent se réorienter. Ce département travaille autour de trois axes principaux: l'employabilité, l'accompagnement et le coaching, la gestion du travail temporaire.

bpost fournit un large éventail d'opportunités d'évolution à ses collaborateurs. Nous faisons grand cas de la mobilité interne. Nous en voulons pour preuve le fait que 90% de nos postes vacants sont pourvus par des candidats internes.

Le bien-être des collaborateurs passe aussi par l'accompagnement sur les plans de la santé physique et psychologique. Le service de Prévention Psycho-sociale assure une gestion du stress dans le cadre du travail. Cela consiste à organiser des campagnes de prévention, sensibiliser le management, enregistrer les plaintes et assurer un accompagnement, voire des formations sur la gestion du stress. Le service de Prévention Psycho-sociale assure également un soutien dans le cadre d'événements dramatiques, tels que les agressions physiques et verbales, décès d'un collègue, accidents du travail, mais aussi dans le cadre des conflits entre membres du personnel ou plaintes pour harcèlement moral ou sexuel.



Reconnaitre l'expérience

bpost se positionne sur le marché du travail comme une organisation qui attire aussi les personnes peu scolarisées. Nous leurs offrons un emploi, mais aussi des opportunités de formation et la possibilité d'obtenir éventuellement un diplôme.

Posséder un diplôme est un atout précieux dans une carrière. Il multiplie les possibilités d'emploi et les perspectives pour le futur au sein de l'entreprise. Dans ce cadre, bpost a lancé en 2011 une initiative pour les collaborateurs non diplômés de l'enseignement secondaire supérieur. En collaboration avec le « Centra voor Volwassenonderwijs » et le « Centre de Promotion Sociale », bpost offre la possibilité de suivre un programme de formation de deux à deux ans et demi, essentiellement à distance, qui valorise les compétences et connaissances déjà acquises dans le travail, avec à la clé la possibilité d'acquérir un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

Fin 2012, 853 collaborateurs avaient manifesté un intérêt réel pour cette initiative. En 2012, 279 collaborateurs se sont lancés dans un programme

de formation à Anvers, Bruges, Bruxelles, Diest et Gand. La première phase pilote de ce programme en Communauté française a débuté en janvier 2013 dans les provinces du Hainaut et de Liège. Il sera étendu aux autres régions du pays dans le courant de l'année.

En matière de formation de ses collaborateurs, bpost s'appuie sur son propre centre de formation. En 2012, bpost Academy a dispensé quelque 25.000 jours de formation. Outre des formations fonctionnelles, les collaborateurs ont pu, gratuitement, suivre des formations dans les domaines de la communication, de la vente, des langues et du leadership.

L'année écoulée a également vu le développement d'une « Summer Academy » avec des modules de formations plus court sur des thèmes innovants (les neurosciences, l'approche des autres cultures, la performance de la mémoire, l'art de gérer son énergie...), la mise en place d'une nouvelle plateforme de formation en ligne pour augmenter l'offre de développement via ce canal, ou encore la création et le lancement d'un trajet de développement pour tous les nouveaux collaborateurs des bureaux de poste.

Évolution de la formation formelle (LA 10)

	2011	2012
Nombre d'heures	235.738	198.526
Nombre d'heures/an/employé	9	7

Évolution de la formation informelle (LA 10)

	2011	2012
Nombre d'heures	230.779	303.924
Nombre d'heures/an/employé	8	11

Diversité et égalité des chances

« Travailler ensemble » fait partie des valeurs de bpost. Le programme diversité nous aide à concrétiser cette valeur au quotidien et à rester en phase avec la société. Nous sommes également convaincus que, gérée, la diversité est une source de performance et d'innovation pour l'entreprise.

À travers nos actions, nous travaillons à l'ouverture aux différences et à ce que chacun soit traité de manière équitable et respectueuse, sans distinction de sexe, de culture, d'origine sociale, d'âge, etc. Nous cherchons

également à nous entourer des meilleurs talents dans toutes les catégories de la population.

En 2012, nous avons poursuivi notre démarche de promotion de la diversité et de l'égalité des chances au sens le plus large et mis l'accent sur deux aspects en particulier: la diversité culturelle et la mixité hommes femmes.

Chez bpost, les femmes occupent environ 34% des fonctions et 17,5% font partie du Senior Management. Même si, dans notre secteur, nous affichons des résultats plutôt encourageants dans ce domaine, nous nous sommes fixés pour objectif de faire progresser significativement ce dernier pourcentage.

Répartition des employés par catégorie de genre, groupe d'âge, minorité et autres indicateurs de diversité (LA 13)

		Féminin	Masculin
2011	Middle management	32,39%	67,61%
	Senior management	16,98%	83,02%
2012	Middle management	31,80%	68,20%
	Senior management	17,43%	82,57%

Code de conduite

Depuis 2007, bpost dispose d'un Code de conduite. Ce document énonce les attentes de l'entreprise à l'égard de chacun de ses collaborateurs sur le plan de l'éthique professionnelle et du bien vivre ensemble.

Le Code a été actualisé en 2011 afin de prendre notamment en compte les nouvelles missions et valeurs de bpost, ainsi que l'importance croissante de la gouvernance d'entreprise.

Ce Code s'applique à tous les collaborateurs de bpost, indépendamment de leur statut ou position dans l'organisation. Il souligne aussi le rôle actif que le management doit jouer dans la promotion du respect du Code et de valeurs de bpost.

Les relations avec le personnel

Conjointement aux éventuelles spécificités dont les conventions collectives peuvent faire mention, les dispositions statutaires de bpost prévoient explicitement une structure de concertation/négociation où les projets de réorganisation des différents départements sont examinés et discutés, en ce compris leurs plannings de mise en œuvre.

La structure de concertation de l'entreprise prévoit des instances locales (Comités zonaux de concertation), régionales (Comité régional de concertation) et nationales (Sous-commissions paritaires Mail, Retail, FM-Cleaning, Comité de concertation des Services centraux).

En outre, avant leur mise en œuvre, les projets de réorganisation font l'objet d'une concertation au sein de la Commission paritaire, organe central de négociation et de concertation avec les partenaires sociaux.

La Convention collective 2012-2013, conclue fin 2011, contient un engagement que toutes les réorganisations menées durant la période couverte par la convention se dérouleront sans licenciement sec. Elle prévoit à nouveau le paiement en 2012 puis 2013 d'un bonus non récurrent à l'ensemble des collaborateurs, en fonction du niveau de rentabilité atteint par l'entreprise durant cette période.

Fin 2012, les partenaires sociaux et l'entreprise ont conclu un accord en matière de fin de carrière, qui prévoit la possibilité pour les collaborateurs statutaires et contractuels barémiques qui le souhaitent, âgés de 55 ans au moins, de réduire leur temps de travail. Des interventions complémentaires sont prévues afin de réduire au maximum la perte salariale. Tous les

collaborateurs concernés pourront dès lors travailler à temps partiel jusqu'à la retraite tout en conservant près de 85% de leur revenu.

Cet accord permet aussi aux collaborateurs de participer à la meilleure rentabilité de leur entreprise grâce à la prolongation du système des bonus non récurrents pour les prestations fournies en 2013 (paiement en 2014). Quatre bonus non récurrents liés aux résultats sont ainsi prévus: un bonus lié au bénéfice réalisé, un bonus lié à l'indice de loyauté clients, un bonus lié à la participation légale aux bénéfices et un dernier bonus afférent à la présence au travail.

La Convention collective 2012-2013 couvre les membres du personnel statutaire et contractuel barémique, soit environ 85% du personnel. Elle n'est pas applicable aux contractuels non-barémiques. Les agents auxiliaires, quant à eux, sont couverts par un accord spécifique et bénéficient de certaines dispositions de la Convention collective, tel que le système de bonus non récurrents.



La diversité est une source
de performance et
d'innovation pour bpost

Composition de la force de travail chez bpost (LA 1)

	2011	2012
Equivalents temps plein 31/12	27.245	25.675
Contrat à durée déterminée	218	246
Femme	138	162
Homme	81	84
Contrat à durée indéterminée	26.926	25.429
Femme	8.421	7.938
Homme	18.504	17.491
Contrat de remplacement	101	0
Femme	84	/
Homme	17	/
Effectif total	31.588	29.382
Temps plein	21.339	20.481
Temps partiel	10.249	8.901
Femme	10.856	9.929
Homme	20.732	19.453
Distribution par tranche d'âge		
0-30	3.983	3.653
31-35	2.718	2.612
36-40	3.688	3.319
41-45	4.757	4.554
46-50	4.997	4.918
51-55	5.310	4.875
56+	6.135	5.451
Nombre moyen d'intérimaires	867	822
Filiales		
Equivalents temps plein 31/12	484	520
Effectif total 31/12	522	540

Turnover (LA 2)

	2011	2012
Entrées	2.289	1.461
Femme	665	432
Homme	1.664	1.029
Sorties	3.798	3.570
Femme	978	1.295
Homme	2.820	2.275
Turnover*	10,90%	9,51%
Femme	9,39%	10,31%
Homme	11,61%	9,13%

Turnover (LA 2)

	2011			2012		
Distribution par tranche d'âge	Entrées	Sorties	Turnover*	Entrées	Sorties	Turnover*
0-30	1.416	755	30,88%	888	674	22,71%
31-35	302	204	10,34%	190	225	8,62%
36-40	217	191	5,88%	151	184	5,26%
41-45	188	213	4,54%	104	203	3,60%
46-50	105	161	2,91%	72	175	2,74%
51-55	45	222	2,90%	33	228	3,12%
56+	16	2.052	21,31%	23	1.881	21,24%
* Turnover	(entrées + sorties)/2					
	(ETP en début d'année + ETP à la fin de l'année)/2					

environnement

bpost assure quotidiennement la livraison de 10,5 millions de lettres et 100.000 paquets. La réalisation de cette mission n'est pas sans impact sur l'environnement. Afin d'agir sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, du fournisseur au client, bpost a développé en 2009 un programme visant à construire une poste plus verte, plus soucieuse de l'environnement. Ce programme couvre l'ensemble des aspects énergétiques et environnementaux de l'entreprise, le développement de solutions et de produits « verts » pour ses clients et l'accompagnement de projets novateurs respectant les critères environnementaux.

Par la mise en œuvre d'un ensemble de mesures, bpost veut garantir à ses clients que l'envoi de leurs lettres et paquets se fait avec le moins d'impact possible sur l'environnement et dans des conditions écologiques responsables.

Agir à la source avec nos fournisseurs

En 2012, bpost a finalisé la mise en place d'un processus élargissant sa politique d'achats durables avec ses fournisseurs afin de tenir compte des

performances en matière d'environnement (énergie, eau, déchets, produits...), de prestations sociales (santé et sécurité, conditions de travail, travail des enfants/forcé...) et de mettre en place une dynamique de sensibilisation auprès des fournisseurs présentant des risques dans ces domaines. Près d'une centaine de fournisseurs sont évalués avec notre partenaire Ecovadis suivant les réglementations européennes en la matière.

Optimiser la gestion de nos impacts

Réduire nos impacts environnementaux

bpost poursuit continuellement une démarche de réduction de ses impacts sur l'environnement. La gestion de ceux-ci commence par le respect et la bonne application des réglementations environnementales. Des critères environnementaux sont inclus dans les évaluations individuelles de certains responsables (dont le CEO).

Ainsi, au sein de bpost, le département Environmental Management organise des contrôles annuels, met à jour les déclarations et collabore étroitement avec les différentes administrations.



Au-delà des aspects règlementaires, bpost travaille activement à la mise en place de systèmes de management environnemental. En 2012, neuf de nos principaux sites ont vu le renouvellement de leur certification ISO 14001 (les cinq centres de tri, l'imprimerie du Timbre, bpost international, Mail Center d'Alost et le siège central de bpost à Bruxelles). Concrètement, cela signifie que le traitement du volume annuel des lettres et paquets s'opère toujours dans des conditions écologiquement responsables.

Les autres sites respectent les réglementations nationales, notamment au niveau de l'organisation

de la gestion des déchets. L'objectif est de réduire les déchets produits, ainsi que les coûts liés à la gestion de ceux-ci en valorisant économiquement les déchets papiers. Ainsi, depuis 2009, plus d'un tiers du volume des papiers jetés comme tout-venant a pu être transféré vers les papiers recyclés et rachetés. Grâce à une campagne de sensibilisation active auprès de 50 Mail Centres et dans nos bâtiments administratifs, l'objectif de réduction des déchets produits (-10% entre 2009 et 2012) a été atteint et un nouvel objectif a été fixé à l'horizon 2020 (-20% par rapport à 2009).

Évolution des déchets collectés (EN 22)

Année	Papier et carton (m ³)	Déchets de classe 2 (m ³)
2009	28.659	29.149
2010	28.004	26.921
2011	27.068	25.362
2012	24.528	25.319

Évolution des déchets recyclés (EN 22)

Année	Papier (tonnes)	Carton (tonnes)	Plastique (tonnes)	Polypropylène (tonnes)
2009	692	309	42	28
2010	740	334	63	24
2011	809	447	76	32
2012	860	472	86	32

Évolution des cartouches recyclées (EN 22)

Année	Cartouches (pièces)
2009	10.954
2010	12.526
2011	12.294
2012	13.140

Réduire nos impacts sur le réchauffement climatique

Les émissions de gaz à effet de serre constituent le facteur qui détermine le plus l'impact des activités de bpost sur l'environnement. Le transport par route est en effet l'épine dorsale du réseau d'enlèvement et de

distribution du courrier et bpost ne peut accomplir sa mission première sans un parc de véhicules étendu.

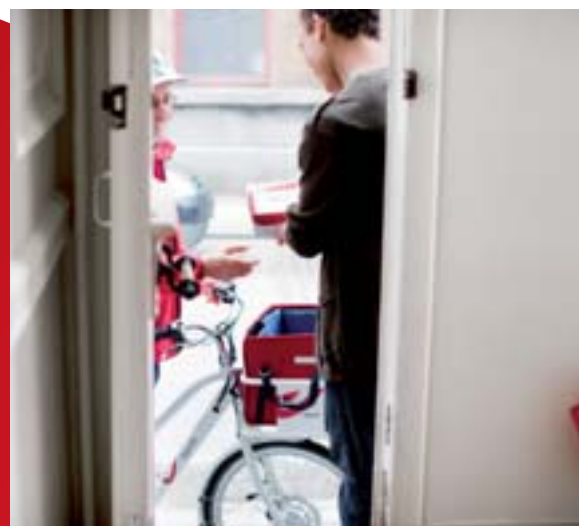
bpost a élaboré un plan d'action qui lui a permis de réduire ses émissions de CO₂ de 32% sur la période 2007-2012 et sa consommation d'énergie de 15% sur la période 2005-2012.

En 2012, le département Energy Management a lancé la mise en place d'un système EMS (Energy Monitoring System) visant à mesurer, contrôler et optimiser les flux énergétiques dans les 50 bâtiments principaux. D'autre part, bpost a renouvelé son contrat d'achat d'électricité verte et poursuivi ses actions en matière d'optimisation de l'efficacité énergétique des bâtiments. D'autres initiatives ont été prises tel que le remplacement de systèmes de chauffage au mazout par des systèmes au gaz, l'éclairage ou des travaux d'isolation.

En septembre 2012, bpost a inauguré sa première éco-construction. Érigé aux Plénesses, dans la région verwiétoise, ce nouveau centre postal est un modèle de développement durable dans le secteur de la construction basse énergie. L'utilisation rationnelle des matériaux et de l'énergie, l'éclairage et la récupération des eaux de pluie ont été parfaitement pensés pour être économiquement et écologiquement durables.

Évolution de la consommation d'énergie fossile (EN 3)

Année	Gaz		Mazout de chauffage	
	MWh	GJ	MWh	GJ
2009	92.347	332.449	24.992	89.972
2010	92.979	334.726	25.176	90.634
2011	78.906	284.063	23.143	83.314
2012	73.818	265.745	20.476	73.714



Nous avons élaboré un plan d'action qui nous a permis de réduire nos émissions de CO₂ de 32% sur la période 2007-2012 et notre consommation d'énergie de 15% sur la période 2005-2012

Évolution de la consommation d'électricité (EN 4)

Année	MWh	GJ
2009	79.290	285.446
2010	76.505	275.419
2011	71.691	258.087
2012	67.737	243.854

Évolution des émissions de gaz à effet de serre en TeqCO₂³ (EN 16)

Année	Teq CO ₂
2009	81.571
2010	77.126
2011	73.956
2012	73.632

Une mobilité durable

Notre flotte de véhicules, l'une des plus importantes en Belgique (elle comprend 6.198 camionnettes, 2.364 mobylettes, 124 semi-remorques, 293 camions et 3.189 vélos dont 2.547 sont des vélos électriques) est également au centre de notre défi environnemental. Fin 2012, cette flotte était encore responsable de près de 70% de notre empreinte carbone directe.

Nous avons poursuivi la formation des chauffeurs de camionnettes à une conduite écologiquement responsable. Au total, cet effort a déjà permis d'économiser près de 100.000 litres de carburant sur base annuelle. L'Eco-Driving Challenge, initié en

2011 dans le but de conscientiser les employés à leur consommation réelle, a connu son apogée finale sur le circuit de Zolder en mai 2012. L'équipe gagnante s'est vu récompensée par une participation au premier trophée international organisé à Montpellier par l'IPC en novembre dernier.

Avec ses 30.000 collaborateurs, bpost est également confrontée au défi de la mobilité, en particulier pour les trajets entre le domicile et le lieu de travail. La 'green car policy', encourageant les cadres à opter pour des solutions de transport moins émettrices de CO₂, a été revue en 2012, pour tenir compte des nouvelles dispositions réglementaires en vigueur.

Évolution de la consommation d'énergie fossile (EN 3)

Année	carburant pour les véhicules (diesel + essence)	
	MWh	GJ
2009	209.655	754.758
2010	207.668	747.605
2011	195.755	704.718
2012	200.357	721.285

3 bpost calcule ses émissions de gaz à effet de serre sur la base de la méthodologie développée par PostEurop et basée sur le Greenhouse Gas Protocol. Cette méthodologie est certifiée conforme aux normes ISO14064. Un rapport plus détaillé (périmètre d'application, facteur de conversions) peut être consulté sur le site du Carbon Disclosure Project (www.cdproject.net).

Le développement de solutions plus durables pour nos clients

bpost a été le premier opérateur postal et le premier canal de communication en Belgique à avoir collaboré au développement d'un instrument visant à mesurer l'impact en CO₂ dans le « cycle de vie » complet d'une campagne publicitaire recourant aux mailings adressés. Cet outil, le Carbon Meter, permet aux clients de mesurer l'impact CO₂ de leurs envois de courriers (publicitaires ou non) mais aussi de leurs envois de paquets et de faire les bons choix pour réduire au maximum cet impact environnemental (type de papier, carton, format, encres,...).

Pour compléter cette solution bas-carbone, bpost offre à ses clients la possibilité de compenser les émissions de leurs envois postaux. Cette offre, développée en collaboration avec CO₂logic, permet le financement de projets de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans les pays émergents. bpost, outre la compensation de ses propres envois postaux, s'est également engagée à soutenir l'association Goodplanet dans sa mission de sensibilisation des écoles belges aux problématiques environnementales.

Le projet pilote lancé en 2011 sur la clientèle entreprises a permis de compenser les émissions de

CO₂ du traitement postal de plus de 10% des volumes annuels de mailings publicitaires adressés.

Un podium vert

En termes de gestion environnementale, bpost occupe la 2^e position sur 21 opérateurs au classement de l'International Post Corporation (IPC), sur la base des résultats de 2011.

Ces performances environnementales ont fait l'objet en 2012 d'un audit externe réalisé pour le compte de l'IPC et suivant la certification ISO 14064 pour son empreinte carbone directe et indirecte. En outre, grâce à la participation de bpost au Carbon Disclosure Project et au reporting GRI, ces données environnementales sont disponibles de façon transparente pour toutes les parties prenantes intéressées.

Ici aussi, nous voulons rester parmi les meilleurs élèves de la classe IPC en lançant de nouvelles initiatives, à la fois structurelles et comportementales, pour rendre nos activités, nos bâtiments et notre parc de véhicules encore plus respectueux de l'environnement.



le papier : un support de communication efficace et durable

Le papier est au centre de nos activités. bpost s'est engagée à n'utiliser que du papier issu de sources durables (papier recyclé ou papier portant les labels FSC ou PEFC). Pour cela, nous travaillons depuis 2009 avec le WWF-Belgique et avons développé une brochure qui, par le biais de 10 questions et réponses pertinentes, montre que le papier reste un support de communication indispensable pour les échanges d'informations et d'émotions pour autant que nous l'utilisons de manière durable et responsable. Ce à quoi bpost s'engage.

Un comportement exemplaire

En interne, bpost s'est engagée à être 'best in class' au niveau de la consommation responsable du papier. 99% de nos achats papiers sont labellisés ou recyclés et 100% des timbre-poste sont imprimés sur du papier FSC. Dans ce domaine, bpost est le chef de file des opérateurs postaux en Europe.

En 2012, bpost a innové avec une première émission de timbres certifiés et portant le logo FSC, sur un thème écologique : les feuilles d'arbres.

bpost organise un suivi des consommations de papier d'impression au sein de ses bureaux. Ce suivi est accompagné d'une campagne de sensibilisation, d'une réduction du grammage des feuilles et de la gestion de l'ensemble des coûts d'impression. Ainsi, depuis la mise en place de ce programme de suivi dans nos sites ISO14001, la consommation de papier a diminué de 7,5%.

Évolution de la consommation de papier pour impression (EN 1)¹

Année	Volume (rames)	Poids (kg)
2009	29.959	56.479
2010	23.545	57.921
2011	23.631	58.132
2012	21.168	52.073

1 Pour les sites certifiés ISO 14001 à l'exception de bpost International et Philately

Quelques points-clés à retenir :

- **Le papier ne détruit pas les forêts :** Moins de 15% de la matière première du papier provient de l'abattage d'arbres spécifiques, issus principalement de forêts gérées durablement.
- **Le papier peut être recyclé jusqu'à 5 fois sans perte de qualité.** Les fibres recyclées constituent jusqu'à 43% de la matière première du papier.
- **L'industrie belge du papier vise un impact limité sur l'environnement.** Ces 20 dernières années, malgré une augmentation de 40% de la production, des investissements ont permis une réduction de 70% des rejets de déchets dans l'eau et une diminution de plus de 13% de la consommation d'énergie. (source : Cobelpa).
- **Le courrier postal traditionnel n'a pas plus d'impact sur l'environnement qu'un e-mail commercial.** Pour le prouver, bpost a collaboré avec Greenloop pour développer des outils qui mesurent et limitent l'empreinte carbone des courriers papier et carton, d'une part, et pour évaluer l'impact environnemental des courriels, d'autre part.

Plus d'infos sur notre programme de responsabilité sociétale ?
www.bpost.be/green

corporate governance

Général

En tant que société anonyme de droit public, bpost 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 les matières non régies spécifiquement par la loi de 1991, bpost est régie par le Code belge des sociétés.

En tant que société non cotée, bpost n'est pas soumise au Code belge de gouvernance d'entreprise du 12 mars 2009. Néanmoins, bpost entend s'engager à respecter la philosophie de bonne gestion, d'intégrité, et de transparence dans le processus décisionnel reprise dans les principes de gouvernance d'entreprise dudit Code et les lignes directrices de l'OCDE sur la gouvernance des entreprises publiques. Certains de ces principes et directives ont déjà été intégrés dans la Charte du Conseil d'Administration et des Comités consultatifs (voir « Charte du Conseil d'Administration et des Comités » ci-dessous pour plus d'informations).

Les caractéristiques principales du modèle de gouvernance de bpost sont les suivantes :

- un Conseil d'Administration qui définit la politique et la stratégie générale de bpost 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 lui soumettre des recommandations ;
- un Administrateur délégué, qui assure la gestion opérationnelle et 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 sa fonction ;
- une répartition claire des responsabilités entre le Président du Conseil d'Administration et l'Administrateur délégué.

En 2011, le cadre réglementaire de gouvernance de bpost a évolué à la suite des amendements apportés à plusieurs dispositions de la loi de 1991 par la loi du 6 avril 2010 visant à renforcer le gouvernement

d'entreprise dans les sociétés cotées et les entreprises publiques autonomes (« loi du 6 avril 2010 »). Les amendements concernent le contenu du rapport de rémunération annuelle, le paiement de la rémunération variable à l'Administrateur délégué, aux administrateurs et aux membres du Comité de Direction, ainsi que le paiement des indemnités de départ.

Conseil d'Administration

Composition

En 2012, le Conseil d'Administration se composait de :

- cinq administrateurs, y compris le Président du Conseil d'Administration (les administrateurs de la catégorie A), nommés par l'État belge via un Arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres ;
- quatre administrateurs (les administrateurs de la catégorie B), désignés par les autres actionnaires (à savoir l'ensemble des actionnaires de la société, à l'exception de l'autorité publique) ; et
- l'Administrateur délégué, qui ne fait partie d'aucune des catégories susmentionnées, mais est nommé par l'État belge via Arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.

Le Conseil d'Administration est présidé par Martine Durez depuis le 17 janvier 2006. Son mandat a été renouvelé le 17 janvier 2012, par Arrêté royal daté du 2 février 2012. Les mandats des autres membres du Conseil d'Administration (à l'exception de Christian Leysen (A) et Jean-François Robe (A)) a également été renouvelé le 17 janvier 2012. Outre la Présidente, le Conseil se compose aujourd'hui des membres suivants :

- Arthur Goethals (A)
- Luc Lallemand (A)
- Laurent Levaux (A)
- Caroline Ven (A)
- Geert Duyck (B)
- K.B. Pedersen (B)
- Søren Vestergaard-Poulsen (B)
- Bjarne Wind (B)
- Johnny Thijs (Administrateur délégué)

Cette composition reflète les prescriptions de diversité de la loi du 28 juillet 2011 qui vise à

promouvoir la présence de femmes au sein des conseils d'administration des entreprises publiques autonomes.

Pouvoirs et fonctionnement

Le Conseil a le pouvoir d'accomplir tous les actes nécessaires et utiles à la réalisation de l'objet social de la société, à l'exception de ceux réservés à d'autres organes. Le Conseil a adopté des chartes qui régissent le fonctionnement du Conseil et des Comités consultatifs. Ces chartes ont pour objectif de mettre en œuvre et préciser les principes de bonne gouvernance et d'ainsi augmenter la transparence dans le processus décisionnel.

Le Conseil d'Administration est convoqué par le Président ou l'Administrateur délégué, chaque fois que l'intérêt de la société l'exige, ou chaque fois que deux administrateurs au moins en font la demande. En 2012, le Conseil d'Administration s'est réuni à 11 reprises.

Le Conseil ne peut délibérer que si la moitié au moins de ses membres sont présents ou représentés. En principe, les décisions du Conseil d'Administration sont prises à la majorité absolue. Toutefois, en ce qui concerne un certain nombre de matières spécifiques (mentionnées à l'article 27, §2 des Statuts), le Conseil d'Administration ne peut statuer que si deux administrateurs au moins de chaque catégorie sont présents ou représentés, et les décisions sur ces matières ne peuvent être prises qu'avec une majorité de 75 pour cent des voix exprimées.

Par ailleurs, 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 ;
- l'acquisition de participations dans des sociétés, associations ou institutions qui excèdent une des limites déterminées par l'article 13, § 2, alinéa 1^{er} de la loi de 1991.



Le Conseil d'Administration

- 1 Arthur Goethals (A)
- 2 Caroline Ven (A)
- 3 Luc Windmolders (Commissaire du Gouvernement)
- 4 Laurent Levaux (A) *(ne figure pas sur la photo)*
- 5 Johnny Thijs (Administrateur délégué)
- 6 Bjarne Wind (B)
- 7 Søren Vestergaard-Poulsen (B) *(ne figure pas sur la photo)*
- 8 Martine Durez (Présidente)
- 9 Geert Duyck (B)
- 10 Luc Lallemand (A)
- 11 K.B. Pedersen (B)



En cas d'égalité de voix, celle du Président est prépondérante.

L'Administrateur délégué présente lors de chaque séance un rapport d'activité sur la gestion journalière de la société et un rapport sur la situation financière. Le suivi des décisions prises aux séances précédentes est également assuré lors de chaque séance.

Charte du Conseil d'Administration et des Comités

Le Conseil a adopté des chartes en vue de clarifier les principes de bonne gestion et de transparence et de les mettre en œuvre à tous les niveaux. Ces chartes reprennent des règles concernant :

- le rôle du Conseil d'Administration et des Comités, d'une part, et le rôle du Comité de Direction et de l'Administrateur délégué, d'autre part ;
- les responsabilités du Président et du Secrétaire général ;
- le reporting périodique aux membres du Conseil d'Administration concernant la progression et la mise en œuvre du Business Plan et les autres évolutions importantes concernant les activités de la société ;
- les exigences auxquelles les membres du Conseil d'Administration doivent répondre afin de veiller à disposer de l'expérience, de l'expertise et des compétences requises pour s'acquitter de leurs obligations et responsabilités ;
- la mise en place d'un système de déclaration des mandats et d'une réglementation visant à éviter les conflits d'intérêts et à émettre des recommandations sur la manière dont il convient d'informer le Conseil d'Administration en toute transparence lorsque de tels conflits se produisent. Le Conseil d'Administration peut décider d'exclure le membre confronté à un conflit d'intérêts lors des délibérations et des votes en la matière.

Le Conseil évalue et améliore son fonctionnement sur une base continue en vue de gérer toujours mieux et de façon plus efficace la société.

Comités créés par le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration a institué trois Comités, lesquels sont chargés de l'assister et de lui soumettre

des recommandations dans des domaines spécifiques. Il s'agit du Comité Stratégique, du Comité d'Audit et du Comité de Rémunération et Nomination.

Comité Stratégique

Le Comité Stratégique est chargé d'assister le Conseil d'Administration dans la définition de la stratégie du Groupe. Il émet notamment des avis sur les orientations stratégiques de bpost, le business plan et les opportunités d'acquisition et de partenariat. Le Comité Stratégique est présidé par l'Administrateur délégué et se compose en outre de deux administrateurs de chaque catégorie. Il s'est réuni 4 fois en 2012.

Comité d'Audit

Le Comité d'Audit est chargé d'assister le Conseil d'Administration dans les domaines de la comptabilité, de l'audit et du contrôle interne. Il émet notamment des recommandations sur la politique comptable, l'examen des comptes, le contrôle du budget, la vérification de la fiabilité de l'information financière, et l'organisation et la surveillance du système de contrôles internes et de conformité.

En plus de réviser les rapports d'audit, le Comité assure le suivi des travaux du Département d'Audit interne. Le Directeur de l'Audit interne dépend fonctionnellement du Président du Comité d'Audit et administrativement de l'Administrateur délégué. Le Comité d'Audit se compose de deux directeurs de chaque catégorie et est présidé par un administrateur de catégorie B. Il s'est réuni 6 fois en 2012.

Comité de Rémunération et Nomination

Le Comité de Rémunération et Nomination est chargé de formuler des recommandations à propos de la rémunération et des nominations de la direction. Il émet notamment des avis sur la nomination de l'Administrateur délégué, sur la rémunération des membres du Comité de Direction et sur tout plan d'intéressement qui pourrait être institué en faveur des cadres et du personnel. Ce Comité est présidé par le Président du Conseil d'Administration et se compose également d'un administrateur de catégorie A et de deux directeurs de catégorie B. Il s'est réuni 5 fois en 2012.

Composition des Comités

Comité Stratégique

- Johnny Thijs (Président)
- Arthur Goethals
- Laurent Levaux
- K.B. Pedersen
- Søren Vestergaard-Poulsen

Comité d'Audit

- Bjarne Wind (Président)
- Geert Duyck
- Luc Lallemand
- Caroline Ven

Comité de Rémunération et Nomination

- Martine Durez (Présidente)
- Geert Duyck
- Arthur Goethals
- Bjarne Wind

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. Si le Président du Conseil d'Administration est d'expression néerlandophone, l'Administrateur délégué doit être d'expression francophone et inversement. Par Arrêté royal du 26 février 2008, le mandat de l'actuel Administrateur délégué, Johnny Thijs, a été prolongé pour un nouveau terme de six ans, à compter du 7 janvier 2008, sur proposition du Conseil d'Administration et sur recommandation du Comité de Rémunération.

L'Administrateur délégué est chargé de la gestion opérationnelle de la société. Il dispose de pouvoirs de gestion journalière qui lui ont été délégués par le Conseil d'Administration et il représente la société dans les limites de cette gestion journalière et des autres pouvoirs qui lui sont délégués. Cette représentation comprend l'exercice de droits de vote attachés aux actions et participations détenues par la société.



Le Comité de Direction

- 1 Kurt Pierloot: Mail Service Operations
- 2 Pierre Winand: Chief Financial Officer, Service Operations, ICT
- 3 Peter Somers: Parcels & International
- 4 Johnny Thijs: Administrateur délégué
- 5 Koen Van Gerven: Mail & Retail Solutions
- 6 Mark Michiels: Human Resources & Organisation



Dans sa gestion de la société, l'Administrateur délégué est assisté d'un Comité de Direction. Le Comité de Direction est également habilité collégalement à négocier tout renouvellement ou toute modification du Contrat de gestion conclu entre l'État et la société. Des pouvoirs au niveau opérationnel sont délégués par l'Administrateur délégué aux membres du Comité de Direction ainsi qu'à d'autres employés de la société.

Le Comité de Direction est actuellement composé comme suit :

- Johnny Thijs: Administrateur délégué
- Mark Michiels: Human Resources & Organisation
- Pierre Winand: Chief Financial Officer, Service Operations, ICT

Les personnes suivantes sont investies de certains pouvoirs opérationnels et sont adjointes au Comité de Direction :

- Kurt Pierloot: Mail Service Operations
- Peter Somers: Parcels & International
- Koen Van Gerven: Mail & Retail Solutions

Ces personnes sont invitées à assister à toutes les réunions du Comité de Direction afin de discuter des sujets qui concernent la gestion de l'entreprise ou qui relèvent de leurs compétences.

Le Secrétaire Général

Le Conseil d'Administration, les Comités consultatifs du Conseil et le Comité de Direction sont assistés, dans leur fonctionnement, par le Secrétaire Général. Cette fonction est occupée par Dirk Tirez, qui est également le General Counsel de la société.

Le Collège des Commissaires

Le contrôle de la situation financière et des comptes annuels de bpost est confié à un Collège des Commissaires, qui compte quatre membres, dont deux sont nommés par l'Assemblée Générale des Actionnaires et les deux autres par la Cour des Comptes. Le Collège se compose de :

- Ernst & Young Réviseurs d'Entreprises SCCRL, représentée par Monsieur Eric Golenvaux ;
- PVMD Réviseurs d'Entreprises SCCRL, représentée par Monsieur Lieven Delva ;

- Monsieur Philippe Roland, Premier Président de la Cour des Comptes ;
- Monsieur Josef Beckers, Membre de la Cour des Comptes.

Ernst & Young et PVMD sont en outre responsables du contrôle des comptes annuels consolidés de la société et de ses filiales.

La rémunération pour l'année 2012 s'élève à 325.000 EUR (hors TVA) pour les commissaires (Ernst & Young et PVMD) et à 52.560 EUR (hors TVA) pour la Cour de Comptes. En outre Ernst & Young a reçu 27.800 EUR (hors TVA) pour des services non liés à la mission d'audit.

Le Commissaire du Gouvernement

La société est soumise au pouvoir de contrôle administratif du Ministre qui a les Entreprises publiques dans ses attributions. Ce contrôle est exercé à l'intervention d'un Commissaire du Gouvernement. Le rôle de celui-ci est de veiller au respect de la Loi, des statuts de la société et du Contrat de gestion. De plus, le Commissaire du Gouvernement fait rapport au Ministre du Budget sur toutes les décisions de la société qui ont une incidence sur le budget de l'État.

Le Commissaire du Gouvernement est Monsieur Luc Windmolders.

Rapport de rémunération

Déclaration relative à la politique de rémunération

En tant que société anonyme de droit public, bpost a développé une politique de rémunération spécifique, décidée par le Conseil d'Administration sur recommandation du Comité de Rémunération et de Nomination, en tenant compte des différents groupes d'employés de la société.

L'objectif de la politique de rémunération est d'offrir un paquet de rémunération équitable à tous les employés (statutaires, contractuels) et aux administrateurs, tout en étant concurrentiel sur le marché de référence belge.

Tout changement dans la politique de rémunération doit être approuvé par le Comité de Rémunération et de Nomination.

De manière générale, bpost distingue différents groupes pour lesquels les principes de rémunération de base seront expliqués dans le détail :

1. Membres du Conseil d'Administration
2. Administrateur délégué
3. Autres membres du Comité de Direction et du Senior Management

Membres du Conseil d'Administration

La rémunération des membres du Conseil d'Administration a été décidée lors de l'Assemblée générale des actionnaires du 25 avril 2000.

En vertu de cette décision, les membres du Conseil

d'Administration (à l'exception de l'Administrateur délégué) sont habilités à recevoir la rémunération annuelle suivante pour leur mandat de membre du Conseil d'Administration :

- 38.211,44 EUR pour le Président, qui préside également la Commission paritaire de bpost ;
- 19.105,72 EUR pour les autres administrateurs, à l'exception de l'Administrateur délégué.

Ces montants sont indexés sur une base annuelle.

Aucune autre allocation n'est payée aux membres du Conseil d'Administration dans le cadre de leur mandat d'administrateur.

Conformément à la décision susdite de l'Assemblée générale des actionnaires du 25 avril 2000, les membres du Conseil d'Administration (à l'exception de l'Administrateur délégué) ont droit à un jeton de présence de 1.548,16 EUR (augmenté, après indexation, à 1.600,94 EUR à compter du 1^{er} mars 2012) par réunion d'un des Comités consultatifs établis par le Conseil d'Administration dont ils sont membres. Aucun jeton de présence ou aucune rémunération supplémentaire n'est prévu(e) pour la participation du Président du Conseil d'Administration aux réunions de la Commission paritaire.

MM. Søren Vestergaard - Poulsen et Geert Duyck ont renoncé aux jetons de présence et autres rémunérations liés à leur position de membre du Conseil d'Administration.

Au cours de l'exercice fiscal, les membres du Conseil d'Administration ont reçu la rémunération annuelle brute totale suivante :

Membre	Réunions du Conseil	Comité d'Audit	Comité Stratégique	Comité de Rémunération et Nomination	TOTAL
Martine Durez	38.211,44 EUR	Pas membre	Pas membre	7.899,14 EUR	46.110,58 EUR
Arthur Goethals	19.105,72 EUR	Pas membre	6.403,76 EUR	7.899,14 EUR	33.408,62 EUR
Luc Lallemand	19.105,72 EUR	8.004,70 EUR	Pas membre	Pas membre	27.110,42 EUR
Laurent Levaux	18.331,64 EUR	Pas membre	3.201,88 EUR	Pas membre	21.533,52 EUR
Caroline Ven	18.331,64 EUR	9.605,64 EUR	Pas membre	Pas membre	27.937,28 EUR
Bjarne Wind	19.105,72 EUR	9.605,64 EUR	Pas membre	7.899,14 EUR	36.610,50 EUR
K.B. Pedersen	19.105,72 EUR	Pas membre	4.802,82 EUR	Pas membre	23.908,54 EUR
Christian Leysen (*)	1.548,16 EUR	Pas membre	Pas membre	Pas membre	1.548,16 EUR
Jean-François Robe (*)	1.548,16 EUR	Pas membre	Pas membre	Pas membre	1.548,16 EUR
Geert Duyck	0 EUR	0 EUR	Pas membre	0 EUR	0 EUR
Søren Vestergaard-Poulsen	0 EUR	Pas membre	0 EUR	Pas membre	0 EUR

* Christian Leysen et Jean-François Robe étaient membres du Conseil d'Administration jusqu'au 17 janvier 2012, date de son renouvellement, et ont reçu un jeton de présence.

Rémunération de l'Administrateur délégué

Le package de rémunération de l'Administrateur délégué est revu chaque année par le Conseil d'Administration sur recommandation du Comité de Rémunération et Nomination, et se base sur une comparaison avec de grandes entreprises belges.

Pour l'année se clôturant le 31 décembre 2012, une rémunération de 1.123.209 EUR a été payée à l'Administrateur délégué (comparé à 1.104.941 EUR pour l'année se clôturant le 31 décembre 2011). Cette rémunération peut être ventilée comme suit :

- Salaire de base (rémunération brute) 770.231 EUR
- Rémunération variable (bonus lié aux performances payé en espèces) : 290.260 EUR (lié aux performances en 2011)
- Couverture pension et décès en cours d'emploi : 59.418 EUR
- Autres composantes de compensation* : 3.300 EUR

*frais de représentation

En outre, l'Administrateur délégué dispose également d'une voiture de société, dont les frais de location s'élèvent à 23.960 EUR.

Aucune option n'a été octroyée en 2012 à l'Administrateur délégué. Au cours de l'année 2012, l'Administrateur délégué a exercé 174 options émises en 2007 et 174 options émises en 2008 en vertu du plan d'options sur actions approuvé par le Conseil d'Administration en 2006. Les actions ainsi acquises ne sont plus détenues par l'Administrateur délégué mais ont été, suite à cet exercice, cédées à Post Invest Europe S.à r.l.

Rémunération des autres membres du Comité de Direction et du Senior Management

Le paquet de rémunération des autres membres du Comité de Direction et du Senior Management est revu chaque année et approuvé par le Conseil d'Administration sur recommandation du Comité de Rémunération et Nomination, et se base sur un exercice de benchmarking comparant bpost avec de grandes entreprises belges.

L'objectif de bpost est d'offrir un paquet de rémunération total, conforme à la médiane du « marché de référence », étant entendu que les paquets

de rémunération sont établis à un niveau de banding plutôt que sur une base individuelle.

Les différents éléments du paquet de rémunération sont les suivants :

Salaire de base

Le salaire de base fait l'objet d'une étude comparative avec celui pratiqué dans d'autres grandes entreprises belges, conformément aux principes énoncés ci-dessus.

Le salaire individuel de base se base sur les éléments suivants :

- Fonction
- Compa-ratio au sein du banding
- Expérience pertinente
- Résultats et compétences

Les résultats de chaque individu sont examinés chaque année dans le cadre d'un « Performance Management Process » (PMP).

Salaire variable

Un salaire variable peut être octroyé, sur la base de la réalisation des :

- objectifs de l'entreprise
- objectifs individuels

Le salaire variable cible se situe entre 5% et 30% du salaire annuel de base, en fonction du banding.

bpost utilise un système de multiplication, où le salaire variable réel octroyé peut varier en fonction des résultats individuels et de l'entreprise.

Autres avantages

bpost offre d'autres avantages, comme l'assurance pension, décès et invalidité, hospitalisation, une voiture de société, etc. Ces avantages font régulièrement l'objet d'une étude comparative et sont adaptés en fonction des pratiques en vigueur dans le pays. Les avantages varient selon le banding. En 2012, aucun Stock Option Plan n'a été introduit.

Pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2012, une rémunération globale de 3.258.115 EUR a été payée aux membres du Comité de Direction autres que l'Administrateur délégué (comparé à 3.229.868 EUR pour l'année se clôturant le 31 décembre 2011). Cette rémunération peut être ventilée comme suit :

- Salaire de base : 2.209.225 EUR payés dans le cadre d'un contrat d'emploi, hors cotisations à la sécurité sociale, payées par bpost ;
- Rémunération variable (bonus lié aux performances payé en espèces) : 838.697 EUR (lié aux performances en 2011)
- Couverture pension, décès en cours d'emploi et invalidité : 186.070 EUR
- Autres composantes de compensation* : 24.123 EUR

*frais de représentation et titres-repas

En outre, les membres du Comité de Direction disposent également d'une voiture de société, dont les frais de location s'élèvent à 106.929 EUR.

Aucune option n'a été octroyée en 2012. Au cours de l'année 2012, les autres membres du Comité de Direction ont exercé 293 options émises en 2008 en vertu du plan d'options sur actions approuvé par le Conseil d'Administration en 2006. Les actions ainsi acquises ne sont plus détenues par les autres membres du Comité de Direction mais ont été, suite à cet exercice, cédées à Post Invest Europe S.à r.l.

	Baudouin Meunier	Pierre Winand	Mark Michiels	Koen Van Gerven	Peter Somers	Kurt Pierloot
Options exercées durant l'année	26	30	78	34	47	78

Indemnités de départ

Excepté en cas de rupture de contrat pour faute grave, le CEO bénéficie d'une indemnité de départ correspondant à la rémunération restant due pour le terme de son mandat de 6 ans encore à courir, avec un maximum de 2 ans de rémunération. Aucun autre membre du Comité de Direction ne bénéficie d'arrangements spécifiques en matière d'indemnité de départ.

Tous les membres du Comité de Direction, excepté Mark Michiels, sont soumis à une obligation de non-concurrence leur interdisant de travailler pour des concurrents de bpost pour une période de 12 à 24 mois à compter de la date de leur démission ou de la fin de leur contrat. Tous ces membres du Comité de Direction, excepté le CEO, bénéficie à titre de compensation d'une indemnité équivalente à 6 à 12 mois de leur salaire en cas d'application de cette obligation de non-concurrence.

M. Baudouin Meunier a été membre du Comité de Direction jusqu'au 31 décembre 2012, date à laquelle il a quitté l'entreprise. Il a perçu une indemnité de départ équivalente à 12 mois de rémunération. Compte tenu de la position stratégique de M. Meunier, bpost et M. Meunier ont conclu un accord de non-concurrence limitant la possibilité pour ce dernier d'exercer une activité concurrente jusqu'au 31 décembre 2014. Pour cela, M. Meunier a perçu une indemnité conformément aux pratiques courantes.

Systèmes de contrôle interne et de gestion des risques

Systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, relatifs à la préparation des états financiers consolidés

La description ci-après des activités de contrôle interne et de gestion des risques de bpost est une description factuelle des activités exercées. La description utilise la structure recommandée par la Commission de Gouvernance d'entreprise.

Environnement de contrôle

L'environnement de contrôle relatif à la préparation des états financiers consolidés est organisé à travers différentes fonctions.

L'organisation comptable et de contrôle recouvre trois niveaux : (i) l'équipe comptable dans les différentes entités légales, responsable de la préparation et du reporting de l'information financière, (ii) les business controllers des différentes unités opérationnelles de l'organisation, responsables entre autres de l'analyse de l'information financière dans leur domaine de responsabilité, et (iii) le département Group Finance, responsable de l'analyse finale de l'information financière des différentes entités légales et unités opérationnelles, et de la préparation des états financiers consolidés.

En plus des contrôles structurés exposés ci-dessus, les auditeurs externes de bpost soumettent les états financiers à des procédures indépendantes de contrôle intermédiaires et de fin d'exercice.

Le département d'Audit interne dirige un programme d'audit basé sur les risques afin de garantir l'efficacité des contrôles internes et de la gestion des risques dans les différents processus au niveau des entités légales.

Les états financiers consolidés de bpost sont élaborés en conformité avec les International Financial Reporting Standards (IFRS) publiés par l'International Accounting Standards Board, tels qu'approuvés par l'Union européenne. L'ensemble des principes, directives et interprétations comptables IFRS, applicables par toutes les entités légales et unités opérationnelles, sont communiqués sur une base régulière par le département Group Finance aux équipes comptables dans les différentes entités légales et unités opérationnelles. Des formations IFRS sont organisées lorsque cela se révèle nécessaire ou opportun.

La grande majorité des filiales du Groupe utilise le même logiciel pour faire rapport des données financières pour la consolidation et à des fins de reporting externe. Pour celles qui n'utilisent pas ce logiciel, le département Group Finance veille à ce que leur reporting soit conforme à la charte du Groupe en matière de comptes et de principes comptables avant d'introduire leurs données dans le logiciel de reporting et de consolidation.

Évaluation des risques

Des mesures appropriées sont prises pour garantir un reporting qualitatif et ponctuel, ainsi que pour réduire les risques potentiels liés au processus de reporting financier, en ce compris : (i) un planning minutieux et détaillé de toutes les activités, y compris les propriétaires et les calendriers, (ii) des directives communiquées par Group Finance aux différents participants dans le processus précédant la clôture, y compris les points d'attention à prendre en considération, et (iii) du suivi et un feed-back sur l'opportunité, la qualité et les enseignements afin de tendre vers une amélioration continue. Les résultats financiers sont analysés chaque trimestre dans le détail par le management et sont présentés au et analysés par le Comité d'Audit du Conseil d'Administration. Les résultats financiers sont également analysés chaque semestre par l'Auditeur Statutaire et discutés avec lui. Les changements matériels apportés aux principes comptables IFRS sont coordonnés par le département Group Finance, analysés par l'Auditeur Statutaire,

approuvés par le Comité d'Audit et par le Conseil d'Administration de bpost. Les changements matériels apportés aux principes comptables statutaires de bpost ou d'autres filiales du groupe sont approuvés par les Conseils d'Administration compétents.

Activités de contrôle

L'application correcte par les entités légales des principes comptables tels que décrits dans les notes des états financiers et tels qu'ils leur ont été communiqués par le département Group Finance, ainsi que l'exactitude, la cohérence et l'exhaustivité des informations rapportées, sont régulièrement analysées par l'organisation de contrôle (comme décrit ci-dessus) au moyen d'un processus de justification et d'analyse comptable. En outre, toutes les entités concernées sont contrôlées par le département d'Audit Interne sur une base périodique. Des politiques et procédures sont appliquées pour les principaux processus sous-jacents (ventes, acquisitions, investissements, trésorerie, etc.) et sont soumises à : (i) des contrôles réguliers par les équipes de management respectives, et (ii) une évaluation et une analyse indépendantes par le département d'Audit Interne lorsque celui-ci effectue son audit. Un suivi étroit des conflits potentiels de séparation des droits dans le principal système informatique est effectué sur une base régulière.

Information et communication

Une proportion très significative du chiffre d'affaires du Groupe, de ses dépenses et de ses gains est générée par la société mère du Groupe, bpost SA, qui est également la principale société opérationnelle. Toutes les unités opérationnelles de cette société utilisent une plateforme de système ERP pour supporter le traitement efficace des transactions commerciales et fournir à son management des informations de gestion transparentes et fiables afin de suivre, contrôler et diriger ses opérations commerciales. Les services de technologies de l'information nécessaires à l'exécution, au maintien et au développement de ces systèmes sont fournis par un département professionnel de services informatiques, dont les performances sont contrôlées au moyen de SLA (Service Level Agreements) et d'un reporting des performances et incidents. bpost a mis en œuvre des processus de gestion pour s'assurer que des mesures appropriées sont prises quotidiennement dans le but de maintenir le rendement, la disponibilité et l'intégrité de ses systèmes informatiques. Une répartition claire des responsabilités et une bonne coordination entre les départements pertinents assurent un processus efficace et ponctuel de communication des

informations financières périodiques au management et au Conseil d'Administration. L'exactitude, la sécurité et la disponibilité de l'information sont toujours considérées par le département d'Audit Interne comme faisant partie intégrante de ses audits réguliers ou missions spéciales. Des informations financières détaillées sont fournies sur une base mensuelle au management et au Conseil d'Administration. Quelques informations financières restreintes sont révélées publiquement en milieu d'année. En fin d'exercice, toutes les informations financières présentant un intérêt sont publiées. Avant le reporting externe, les informations financières sont soumises (i) aux contrôles appropriés par l'organisation de contrôle susmentionnée, (ii) à une analyse par le Comité d'Audit, et (iii) à l'approbation du Conseil d'Administration de la société.

Monitoring

Tout changement significatif apporté aux principes comptables IFRS tels qu'appliqués par bpost est soumis à l'approbation du Comité d'Audit et du Conseil d'Administration. Lorsque cela s'avère opportun, les membres du Comité d'Audit sont informés de l'évolution et des principaux changements des normes IFRS sous-jacentes. Toutes les informations financières significatives sont présentées au Comité d'Audit et au Conseil d'Administration pour leur permettre d'analyser les états financiers. Les constatations pertinentes par le département d'Audit Interne et/ou l'Auditeur Statutaire



sur l'application des principes comptables, ainsi que l'adéquation des politiques et procédures, et la séparation des droits, font l'objet d'un rapport trimestriel auprès du Comité d'Audit. En outre, une mise à jour trimestrielle de la trésorerie est soumise au Comité d'Audit. Une procédure a été définie pour convoquer l'organe directeur approprié de la Société dans un bref délai lorsque les circonstances le requièrent.

Systemes de contrôle interne et de gestion des risques : généralités

Le Conseil d'Administration et le Comité de Direction ont approuvé le Code de Conduite de bpost, qui a été initialement publié en 2007 et mis à jour en 2011. Le Code de Conduite énonce les principes de base selon lesquels bpost désire faire affaire. La mise en œuvre du Code de Conduite est obligatoire pour toutes les filiales du Groupe. Des politiques et directives plus détaillées sont développées si cela se révèle nécessaire, afin de garantir la mise en œuvre cohérente du Code de Conduite dans l'ensemble du Groupe.

Le cadre de contrôle interne de bpost consiste en plusieurs politiques pour les principaux processus commerciaux. Le département d'Audit Interne assure le suivi de la situation du contrôle interne et fait rapport au Comité d'Audit sur une base trimestrielle.

À la demande du Conseil d'Administration et du Comité d'Audit, le management développe actuellement un cadre global pour la gestion des risques en entreprise (Entreprise Risk Management, ERM), afin d'assister le Groupe dans la gestion des risques matériels sur une base explicite.



états financiers consolidés 2012

Table des matières

1. Compte de résultats consolidé	74
2. État de résultat global consolidé	75
3. Bilan consolidé	76
4. Mouvements consolidés des capitaux propres	77
5. Flux de trésorerie consolidé	79
6. Commentaires sur les états financiers consolidés	80
6.1. Informations générales	80
6.2. Changement dans les principes comptables	80
6.3. Jugements comptables essentiels et estimations	82
6.4. Résumé des principales règles d'évaluation et estimations	82
6.5. Gestion des risques	91
6.6. Regroupements d'entreprises	97
6.7. Information sectorielle	99
6.8. Chiffre d'affaires	102
6.9. Autres produits d'exploitation	102
6.10. Autres charges d'exploitation	102
6.11. Frais de personnel	103
6.12. Revenus financiers et charges financières	103
6.13. Impôts sur le résultat/Impôts différés	104
6.14. Revenus par action	105
6.15. Immobilisations corporelles	107
6.16. Immeubles de placement	108
6.17. Actifs destinés à la vente	109
6.18. Immobilisations incorporelles	110
6.19. Contrats de location	112
6.20. Placements	113
6.21. Participations dans des sociétés mises en équivalence	114
6.22. Créances commerciales et autres créances	115
6.23. Stocks	116
6.24. Trésorerie et équivalents de trésorerie	116
6.25. Dettes financières	116
6.26. Avantages au personnel	117
6.27. Paiements fondés sur des actions	126
6.28. Dettes commerciales et autres dettes	127
6.29. Provisions	128
6.30. Actifs et passifs éventuels	129
6.31. Droits et engagements hors bilan	129
6.32. Transactions entre parties liées	129
6.33. Sociétés du Groupe	131
6.34. Événements survenus après la clôture de l'exercice	134
Rapport du Collège des Commissaires-Réviseurs d'Entreprises	135

1. Compte de résultats consolidé

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	NOTES	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires	6.8	2.396,0	2.342,3	2.279,0
Autres produits d'exploitation	6.9	19,8	22,3	38,7
Total des produits d'exploitation		2.415,7	2.364,6	2.317,8
Approvisionnements et marchandises		(34,6)	(32,0)	(27,3)
Services et biens divers		(602,8)	(570,4)	(545,1)
Charges de personnel	6.11	(1.238,5)	(1.288,1)	(1.314,5)
Autres charges d'exploitation	6.10	(118,9)	(313,5)	6,6
Dépréciation - Amortissements		(98,0)	(91,3)	(115,0)
Total des charges d'exploitation		(2.092,8)	(2.295,3)	(1.995,4)
Résultat d'exploitation (EBIT)		323,0	69,2	322,4
Revenus financiers	6.12	6,8	14,4	11,1
Charges financières	6.12	(60,6)	(19,7)	(31,7)
Quote-part dans le résultat des entreprises associées		3,5	2,2	13,3
Résultat avant impôt		272,7	66,0	315,0
Impôts sur le résultat	6.13	(98,5)	(123,4)	(105,4)
Résultat des opérations continues		174,2	(57,4)	209,6
Résultat des opérations abandonnées		-	-	-
Résultat de l'année		174,2	(57,4)	209,6
Attribuable aux:				
Porteurs des capitaux propres de la société-mère		173,3	(57,4)	209,2
Intérêts minoritaires		0,9	0,0	0,4

EN EUR

2012

2011

2010

Revenus par action

de base, profit de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère	425,78	(140,34)	510,45
dilués, profit de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère	425,78	(140,34)	510,45

En mai 2013, l'assemblée générale des actionnaires a décidé de décomposer le nombre d'actions. Le nombre total d'actions après fractionnement s'élève à 200.000.944 (avant fractionnement, les actions étaient au nombre de 409.838 actions). Avec ce nouveau nombre d'actions, le calcul du revenu par action pour la période 2010-2012 s'élèverait à :

EN EUR

2012

2011

2010

Revenus par action

de base, profit de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère	0,87	(0,29)	1,05
dilués, profit de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère	0,87	(0,29)	1,05

2. État de résultat global consolidé

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Résultat de l'année

174,2

(57,4)

209,6

Juste valeur des actifs financiers disponibles à la vente par les associés	263,8	(49,4)	(57,1)
<i>(Perte) gain sur actifs financiers disponibles à la vente</i>	399,6	(74,8)	(86,6)
<i>Effet de l'impôt</i>	(135,8)	25,4	29,4

Intérêts minoritaires	0,0	0,0	0,1
-----------------------	-----	-----	-----

Autres éléments du résultat, après impôt

263,8

(49,4)

(57,0)

Résultat global de l'année, après impôt

438,0

(106,9)

152,6

Attribuable aux:

Porteurs des capitaux propres de la société-mère	437,1	(106,9)	152,1
Intérêts minoritaires	0,9	0,0	0,5

3. Bilan consolidé

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

NOTES

2012

2011

2010

Actifs

Actifs non courants

Immobilisations corporelles	6.15	588,5	608,8	622,8
Immobilisations incorporelles	6.18	95,5	70,0	69,3
Placements	6.20	0,0	0,0	0,0
Participations dans des entreprises associées	6.21	351,6	84,3	131,2
Immeubles de placement	6.16	15,2	18,2	19,5
Actifs d'impôts différés	6.13	61,0	72,4	81,9
Créances commerciales et autres créances	6.22	0,9	0,8	0,9
		1.112,8	854,5	925,7

Actifs courants

Actifs destinés à la vente	6.17	0,3	0,5	1,6
Placements	6.20	22,0	515,6	31,3
Stocks	6.23	7,0	8,2	7,7
Impôt sur le résultat à recevoir	6.13	0,1	0,4	0,4
Créances commerciales et autres créances	6.22	394,6	397,0	391,3
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6.24	691,2	626,7	1.115,5
		1.115,3	1.548,4	1.547,8

Total des actifs

2.228,1 **2.402,9** **2.473,5**

Capitaux propres et passifs

Capitaux propres attribuables aux porteurs de capitaux propres de la société-mère

Capital souscrit		508,5	783,8	783,8
Actions propres		0,0	(14,0)	-
Réserves		225,5	64,0	120,3
Bénéfices non attribués		3,7	(57,4)	209,1
		737,7	776,4	1.113,2
Intérêts minoritaires		(0,0)	0,9	1,1

Total des capitaux propres

4 **737,7** **777,3** **1.114,3**

Passifs non courants

Emprunts bancaires	6.25	82,7	92,2	101,6
Avantages au personnel	6.26	364,1	379,8	378,8
Dettes commerciales et autres dettes	6.28	83,1	13,0	14,3
Provisions	6.29	42,0	79,6	83,4
Impôts différés passifs	6.13	1,3	0,4	0,5
		573,1	565,0	578,6

Passifs courants

Emprunts bancaires	6.25	11,2	9,7	0,8
Découverts bancaires		0,3	0,2	0,1
Provisions	6.29	140,5	334,5	37,5
Impôts sur le résultat à payer	6.13	4,6	29,6	29,4
Dettes commerciales et autres dettes	6.28	760,7	686,5	712,7
		917,3	1.060,5	780,6

Total des passifs

1.490,4 **1.625,5** **1.359,2**

Total des capitaux propres et passifs

2.228,1 **2.402,9** **2.473,5**

4. Mouvements consolidés des capitaux propres

EN MILLIONS EUR	Attribuables aux porteurs de capitaux propres					INTERETS MINORITAIRES	TOTAL DES CAPITAUX PROPRES
	CAPITAL SOUSCRIT	ACTIONS PROPRES	AUTRES RESERVES	RESULTAT DE L'EXERCICE	TOTAL		
Au 1^{er} janvier 2010	783,8	-	57,3	290,9	1.131,8	0,7	1.132,5
Résultat de l'année 2010	-	-	-	209,2	209,2	0,4	209,6
Autres éléments du résultat	-	-	233,8	(290,9)	(57,1)	0,1	(57,0)
Résultat global de l'année	-	-	233,8	(81,7)	152,1	0,5	152,6
Dividendes payés	-	-	(170,8)	-	(170,8)	(0,1)	(170,9)
Au 31 décembre 2010	783,8	-	120,3	209,1	1.113,2	1,1	1.114,3
Résultat de l'année 2011	-	-	-	(57,4)	(57,4)	-	(57,4)
Autres éléments du résultat	-	-	159,6	(209,1)	(49,4)	-	(49,4)
Résultat global de l'année	-	-	159,6	(266,5)	(106,9)	0,0	(106,9)
Dividendes payés	-	-	(215,9)	-	(215,9)	(0,3)	(216,2)
Actions propres	-	(14,0)	-	0,0	(14,0)	-	(14,0)
Au 31 décembre 2011	783,8	(14,0)	64,0	(57,4)	776,4	0,8	777,3
Résultat de l'année 2012	-	-	-	173,3	173,3	0,9	174,2
Autres éléments du résultat	-	-	206,4	57,4	263,8	-	263,8
Résultat global de l'année	0,0	0,0	206,4	230,7	437,1	0,9	438,0
Diminution de capital	(275,3)	-	55,3	-	(220,0)	-	(220,0)
Dividende exceptionnel	-	-	(28,0)	-	(28,0)	-	(28,0)
Dividendes payés	-	-	-	(170,0)	(170,0)	(0,4)	(170,4)
Actions propres	-	14,0	-	-	14,0	-	14,0
Autres	-	-	(72,3)	0,4	(72,0)	(1,3)	(73,2)
Au 31 décembre 2012	508,5	0,0	225,5	3,7	737,7	0,0	737,7

Les autres réserves au 31 décembre 2012 (225,5 millions EUR) sont composées des réserves pour un montant de 123 millions EUR, des réserves légales pour 72,2 millions EUR et de 30,3 millions EUR pour les réserves immunisées.

Les montants repris sous la ligne « Autres éléments du résultat » concernent principalement les gains et pertes non réalisés sur le portefeuille obligataire de bpost banque. Voir l'annexe 6.21 pour plus de détails.

PIE a exercé en 2012 son option d'achat sur les actions propres. Le montant de 14,0 millions EUR en actions propres, détenues par Alteris SA et acquises dans le cadre de la fenêtre d'exercice 2011 du plan ESOP, ont alors été cédées.

Les éléments principaux retrouvés dans la section « Autres » représentent les déductions des fonds propres pour MSI et Landmark, les deux filiales américaines. Les réévaluations des dettes financières de MSI ont donné lieu à une réduction de 9,3 millions EUR. Comme la juste valeur de Landmark, en prenant en compte la considération éventuelle et l'option put, excède le montant des intérêts minoritaires, la différence a été déterminée, conformément à la section 6.4 – Résumé des principales règles d'évaluation et estimations / goodwill et les différences négatives d'acquisition, en déduction des fonds propres pour 63,4 millions EUR. La juste valeur de la considération éventuelle et de l'option put est enregistrée comme une dette.

	TOTAL	ACTIONS CLASSE A	ACTIONS CLASSE B	ACTIONS CLASSE C
	NOMBRE D'ACTIONS	NOMBRE D'ACTIONS	NOMBRE D'ACTIONS	NOMBRE D'ACTIONS
Au 1^{er} janvier 2011	409.838,0	204.920,0	204.461,0	457,0
Changements encourus durant l'année	-	-	(2.240,0)	2.240,0
Au 31 décembre 2011	409.838,0	204.920,0	202.221,0	2.697,0
Changements encourus durant l'année			2.695,0	(2.695,0)
Au 31 décembre 2012	409.838,0	204.920,0	204.916,0	2,0

Les actions n'ont pas de valeur nominale et sont entièrement payées.

Au 31 décembre 2011, Alteris SA disposait de 2.589 actions de bpost considérées comme des actions propres dans les fonds propres de bpost. En 2012, PIE a exercé son option d'achat et a racheté ces 2.589 actions de bpost, menant à un transfert de la classe C vers la classe B.

Au 31 décembre 2012, le Management disposait de 2 actions acquises dans le cadre du plan Employee Stock Option (plan ESOP). En 2012, 106 actions ont été cédées à PIE et donc transférées de la classe C à la classe B.

5. Flux de trésorerie consolidé

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Activités opérationnelles

Résultat d'exploitation (EBIT)	323,0	69,2	322,4
Dépréciations et amortissements	98,0	91,3	115,0
Réductions de valeur	0,4	0,6	(2,2)
Perte / (Gain) sur la vente d'immobilisations corporelles	(8,5)	(8,8)	(21,8)
Variation des avantages au personnel	(68,9)	(10,9)	(19,1)
Intérêts perçus	6,8	14,4	11,1
Intérêts payés	(7,5)	(7,8)	(4,9)
Dividendes perçus	0,0	-	-
Impôts payés sur le résultat	(114,6)	(102,3)	(110,3)

Flux de trésorerie généré par les activités opérationnelles avant changement du fonds de roulement et des provisions

228,7 **45,7** **290,1**

Diminution / (Augmentation) des créances commerciales et autres créances	10,4	10,1	(20,0)
Diminution / (Augmentation) des stocks	1,6	0,3	0,8
Augmentation / (Diminution) des dettes commerciales et autres dettes	62,3	(52,9)	(78,9)
Dépôts reçus de tiers	(0,1)	0,0	(28,0)
Remboursement de la surcompensation SIEG	(300,8)	0,0	0,0
Augmentation / (Diminution) de la provision liée à la surcompensation SIEG	124,9	299,0	0,0
Augmentation / (Diminution) des autres provisions	(55,7)	(5,8)	(9,5)

Flux de trésorerie généré par les activités opérationnelles

71,3 **296,3** **154,6**

Activités d'investissement

Produits découlant de la vente d'immobilisations corporelles	10,9	12,0	26,5
Acquisition d'immobilisations corporelles	(56,9)	(66,8)	(57,1)
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(27,2)	(11,4)	(11,2)
Acquisition d'autres investissements	(0,2)	0,1	-
Acquisitions de filiales, sous déduction de la trésorerie acquise	(14,8)	(4,0)	(0,4)

Flux de trésorerie généré par les activités d'investissement

(88,1) **(70,1)** **(42,2)**

Activités de financement

Actions propres	14,0	(14,0)	-
Remboursement des dettes de contrats de location financement	(8,0)	(0,5)	(0,3)
Dividendes payés aux actionnaires		(216,2)	(170,9)
Diminution de capital	(220,0)		
Dividende exceptionnel	(28,0)		
Dividende intérimaire payé aux actionnaires	(170,4)		

Flux net de trésorerie généré par les activités de financement

(412,5) **(230,7)** **(171,2)**

Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie

(429,3) **(4,6)** **(58,9)**

Trésorerie et équivalents de trésorerie hors découverts bancaires au 1 ^{er} janvier	626,5	1.115,4	1.080,3
Placements au 1 ^{er} janvier	515,6	31,3	125,3
Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements¹ au 1^{er} janvier	1.142,1	1.146,7	1.205,5
Trésorerie et équivalents de trésorerie hors découverts bancaires au 31 décembre	690,9	626,5	1.115,5
Placements au 31 décembre	22,0	515,6	31,3
Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements au 31 décembre	712,8	1.142,1	1.146,8
Mouvements entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre	(429,3)	(4,6)	(58,9)

(1) Les placements correspondent à la définition de trésorerie et équivalents de trésorerie formulée par IAS7.

6. Commentaires sur les états financiers consolidés

6.1 Informations générales

Activités commerciales

bpost et ses filiales (dénommée ci-après « bpost ») fournissent des services nationaux et internationaux dans le domaine du courrier, en ce compris l'enlèvement, le transport, le tri et la distribution de courrier, d'imprimés, de journaux, ainsi que de documents adressés ou non adressés.

Par le biais de ses filiales et de ses entités commerciales, bpost vend également toute une série d'autres produits et services, parmi lesquels des produits postaux, bancaires et financiers, des services de livraison express, la gestion de documents et d'autres services apparentés. bpost assume également des activités d'intérêt public pour le compte de l'État belge.

Statut juridique

bpost est une société anonyme de droit public. Le siège social de bpost est sis au Centre Monnaie, à 1000 Bruxelles.

6.2 Changement dans les principes comptables

Les principes comptables adoptés sont identiques à ceux appliqués au cours de l'exercice financier précédent.

Au 31 décembre 2012, bpost a appliqué les deux normes suivantes pour la première fois :

- IAS 33 – Bénéfice par action
- IFRS 8 – Secteurs opérationnels

L'adoption de ces normes n'a aucun effet sur la performance ou la position financière de bpost, mais nécessite certaines publications dans le Rapport Annuel financier.

Les nouvelles normes ou celles révisées et les interprétations reprises ci-dessous sont entrées en vigueur en 2012 mais n'ont pas eu d'impact sur la présentation, la situation ou les performances financières de bpost:

- IAS 1 – Présentation des postes du résultat global
- IAS 12 – Impôt sur le résultat – Recouvrement des actifs sous jacents
- IFRS 7 – Informations à fournir sur la décomptabilisation

Normes et interprétations qui ne sont pas encore appliquées par bpost

Les nouvelles normes IFRS et interprétations IFRIC suivantes, qui ne sont pas encore obligatoires, n'ont pas été adoptées par bpost dans la présentation de ses états financiers 2012:

Normes ou interprétations	Date effective de publication
IFRS 10 – États financiers consolidés	1 ^{er} janvier 2013
IFRS 11 – Partenariats	1 ^{er} janvier 2013
IFRS 12 – Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités	1 ^{er} janvier 2013
IFRS 13 – Evaluation de la juste valeur	1 ^{er} janvier 2013
IAS 19 – Amendement à IAS 19	1 ^{er} janvier 2013
IAS 27 – Amendement à IAS 27	1 ^{er} janvier 2013

IAS 28 – Amendement à IAS 28	1 ^{er} janvier 2013
IFRS 7 – Informations à fournir: Compensation d'actifs financiers et de passifs financiers	1 ^{er} janvier 2013
IFRIC 20 – Frais de découverte engagés pendant la phase d'exploitation d'une mine à ciel ouvert	1 ^{er} janvier 2013
IAS 32 – Présentation: Compensation d'actifs financiers et de passifs financiers	1 ^{er} janvier 2014
Various – Améliorations annuelles	N/A

Normes et Interprétations appliquées par bpost

Au 31 décembre 2012, les principes comptables de bpost sont en conformité avec les normes IAS/IFRS et interprétations SIC/IFRIC listées ci-dessous:

Normes Internationales d'Informations Financières (IFRS)

IFRS 2 – Paiement fondé sur des actions
IFRS 3 – Regroupements d'entreprises (publié en 2004) pour les acquisitions intervenues avant le 1 ^{er} janvier 2010
IFRS 3 – Regroupements d'entreprises (révisé en 2008)
IFRS 5 – Actifs non courants détenus en vue de la vente et activités abandonnées
IFRS 7 – Instruments financiers : publications
IFRS 8 – Secteurs opérationnels

Normes Comptables Internationales (IAS)

IAS 1 – Présentation des états financiers
IAS 2 – Stocks
IAS 7 – Tableaux des flux de trésorerie
IAS 8 – Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs
IAS 10 – Évènements postérieurs à la date de clôture
IAS 12 – Impôts sur le résultat
IAS 16 – Immobilisations corporelles
IAS 17 – Contrats de location
IAS 18 – Produits des activités ordinaires
IAS 19 – Avantages du personnel
IAS 21 – Effets des variations des cours des monnaies étrangères
IAS 23 – Coûts d'emprunt
IAS 24 – Informations relatives aux parties liées
IAS 27 – États financiers consolidés et individuels (révisé en 2008)
IAS 28 – Participations dans des entreprises associées
IAS 32 – Instruments financiers: présentation
IAS 33 – Revenus par action
IAS 34 – Information financière intermédiaire
IAS 36 – Dépréciation d'actifs
IAS 37 – Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels
IAS 38 – Immobilisations incorporelles
IAS 39 – Instruments financiers : reconnaissance et évaluation
IAS 40 – Immeubles de placement

Interprétations (SIC/IFRIC)

IFRIC 1 – Variation des passifs existants relatifs au démantèlement, à la remise en état et similaires
IFRIC 4 – Déterminer si un accord contient un contrat de location
IFRIC 10 – Information financière intermédiaire et pertes de valeur (dépréciation)
SIC 12 – Consolidation – Entités ad hoc

Les autres normes actuellement adoptées par l'Union européenne et en vigueur pour la préparation des états financiers 2012 ne sont pas applicables dans le cadre de bpost.

bpost n'a pas adopté de façon anticipée d'autres normes, interprétations ou amendements publiés mais non encore d'application effective.

6.3. Jugements comptables essentiels et estimations

Plusieurs jugements comptables essentiels sous-tendent la préparation des états financiers consolidés conformément aux normes IFRS. Ils ont un impact sur la valeur des actifs et des passifs. Des estimations et hypothèses concernant l'avenir sont établies. Elles sont réévaluées en permanence et reposent sur des modèles et des attentes historiquement établis par rapport aux événements futurs qui semblent raisonnables au vu des circonstances actuelles.

- **Avantages au personnel - IAS 19**

Les hypothèses clés inhérentes à l'évaluation du passif relatif aux avantages au personnel et à la fixation des coûts des régimes de retraite incluent la rotation du personnel, le taux de mortalité, l'âge du départ à la retraite, les taux d'actualisation, les rendements à long terme attendus sur les actifs du plan, les augmentations des avantages et les futures hausses de salaire, actualisés sur base annuelle. Les circonstances réelles peuvent diverger de ces hypothèses, ce qui engendre un passif différent au niveau des avantages au personnel, lequel peut se refléter dans le compte de résultats sous la forme de revenus ou de coûts additionnels.

De plus, en ce qui concerne l'avantage "Rémunération des absences cumulées", au 31 décembre 2012, le modèle de consommation des jours de maladie découle des statistiques de la moyenne de consommation sur la période 2007 à 2011. Le nombre de jours de maladie dépend de l'âge et a été identifié par tranche d'âge de la population statutaire. Depuis 2010, le taux de salaire garanti a été fixé à 75% en cas de maladie de longue durée. Par conséquent, le pourcentage du salaire garanti pour la détermination du coût de jours accumulés dans le compte notionnel (« cagnotte ») est fixé à 25%.

Conformément à la Convention Collective de Travail pour les années 2012-2013 signée en mars 2012, le solde des jours de maladie non utilisés par les statutaires est désormais limitée à un maximum de 63 jours contre 300 auparavant.

Pour la plupart des avantages, un coût moyen par membre inactif est appliqué en vue de l'évaluation des avantages. Ce coût moyen a été estimé en divisant le coût annuel pour les membres inactifs par le nombre de bénéficiaires inactifs, basé sur les données reçues de l'Administration des Pensions.

Les taux d'actualisation ont été déterminés par référence aux taux de rendements du marché à la date du bilan des obligations de société. Depuis 2010, bpost a utilisé l'outil « Towers Watson » pour la détermination des taux d'actualisation considérant un mix d'obligations AA financières et non financières.

6.4. Résumé des principales règles d'évaluation et estimations

Les états financiers consolidés ont été approuvés par le Conseil d'Administration le 27 mai 2013 et préparés sur base du principe de valorisation spécifié par les normes de reporting financier internationales (IFRS). Les bases d'évaluation sont expliquées plus en détail dans le résumé des règles d'évaluation ci-dessous.

Les états financiers consolidés ont été approuvés par le Conseil d'Administration le 18 avril 2013 et ont été établis en respectant les dispositions du référentiel "IFRS" (International Financial Reporting Standards). Les principes de base sont décrits plus en détail dans les règles d'évaluation ci-dessous.

L'ensemble des estimations et hypothèses utilisées lors de la préparation des états financiers est en ligne avec le dernier budget prévisionnel approuvé par bpost ou projections du plan à long terme, si applicable. Les jugements émis sont basés sur des informations disponibles à chaque date de bilan. Bien que ces estimations soient basées sur

les dernières informations mises à disposition de la Direction, les données réelles pourraient finalement présenter des différences par rapport à ces estimations.

Consolidation

La société mère et l'ensemble des filiales qu'elle contrôle sont inclus dans la consolidation. Aucune exception n'est tolérée.

Filiales

Les actifs et passifs, droits et engagements, revenus et dépenses de la société mère et des filiales entièrement contrôlées sont consolidés dans leur intégralité. Le contrôle est le pouvoir de diriger les politiques financières et opérationnelles d'une société de façon à obtenir les avantages découlant de ses activités. Ce contrôle est supposé exister lorsque bpost détient au moins 50%, plus une voix des droits de vote de l'entité; ces suppositions peuvent être réfutées si la situation contraire est clairement établie. L'existence et l'effet de droits de vote potentiels exerçables ou convertis sont pris en compte pour déterminer si bpost contrôle une entité.

Une filiale est consolidée à partir de la date de l'acquisition, c'est-à-dire à la date à laquelle le contrôle des actifs nets et des opérations de la société acquise est effectivement transféré à l'acquéreur. A partir de la date d'acquisition, la société mère (l'acquéreur) intègre le résultat de la filiale dans ses états financiers consolidés et reconnaît (à leur juste valeur) dans son bilan consolidé les actifs et passifs acquis, en ce compris tout goodwill résultant de l'acquisition. Les filiales cessent d'être consolidées à partir de la date à laquelle le contrôle prend fin. Les soldes et transactions intragroupes ainsi que les gains et pertes non réalisés sur les transactions entre les sociétés du groupe sont intégralement éliminés.

Les états financiers consolidés sont établis sur base de règles d'évaluation uniformes pour les transactions analogues et autres événements survenant dans des circonstances similaires.

Sociétés associées

Une société associée est une entité dans laquelle bpost exerce une influence notable, mais qui ne constitue ni une filiale ni une coentreprise. Par influence notable, on entend le pouvoir de participer à des décisions relevant des politiques financières ou opérationnelles de la société associée, et non celui de contrôler ces politiques. On considère qu'il y a influence notable lorsque bpost possède au moins 20% du droit de vote de la société. En deçà des 20%, cette influence notable est considérée comme nulle. Cependant, ces présomptions peuvent être réfutées si la preuve du contraire peut être clairement apportée.

Des normes comptables adéquates sont appliquées à travers l'entièreté du groupe, en ce compris les sociétés associées.

Toutes les sociétés associées sont consolidées selon la méthode de mise en équivalence: les participations sont intégrées séparément dans le bilan consolidé (sous la rubrique « Investissements consolidés suivant la méthode de mise en équivalence ») à la date de l'arrêt des comptes, pour un montant correspondant à la proportion des capitaux propres de la société associée (conformément aux normes IFRS), résultat de cette période compris. Les dividendes reçus d'une entité associée réduisent la valeur comptable de l'investissement.

La part du résultat des sociétés associées attribuables à bpost est intégrée séparément dans l'état des revenus consolidés sous la rubrique « Quote-part dans le résultat des entreprises associées ».

Les gains et pertes non réalisés résultant des transactions entre un investisseur (ou ses filiales consolidées) et ses sociétés associées sont éliminés à hauteur de la participation de l'investisseur dans la société associée.

bpost banque est une société associée et utilise la méthode de mise en équivalence, étant donné que bpost a une influence significative sans pour autant contrôler le Management de la Société.

Le portefeuille obligataire de bpost banque est comptabilisé au titre de « Actifs Financiers disponibles à la vente ». Les obligations comprennent :

- Des titres à revenus fixes (obligations, instruments de dette négociables, emprunts souverains sous la forme de titres, etc.) ;
- Des titres à revenus variables (actions, investissements, etc.) ;
- Des titres à revenus fixes et /ou variables contenant des instruments dérivés incorporés (qui sont comptabilisés séparément, si nécessaire).

Les titres comptabilisés comme « actifs financiers disponibles à la vente » sont évalués à leur juste valeur et les variations de juste valeur sont comptabilisées dans l'Etat de résultat global consolidé sous la mention spécifique « Gains ou Pertes non réalisés ou différés ».

Concernant les titres à revenu fixe, les intérêts sont comptabilisés dans les états financiers à l'aide de la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour les titres à revenus variables, les revenus sont comptabilisés dans le compte de résultats dès que l'assemblée générale des actionnaires confirme la distribution d'un dividende.

Goodwill et écarts d'acquisition négatifs

En cas d'acquisition d'une entreprise, la différence constatée à la date d'acquisition entre la valeur d'acquisition de la participation et la juste valeur des actifs, passifs, passifs latents identifiables acquis est comptabilisée à l'actif en tant que goodwill (si la différence est positive), ou directement en produits dans le compte de résultats (si la différence est négative).

La considération éventuelle, si elle existe, est mesurée à la juste valeur au moment du regroupement d'entreprises et incluse dans la considération transférée (c'est-à-dire reconnue dans le goodwill). Si le montant de la considération éventuelle change à la suite d'un événement survenant après l'acquisition (tel que l'objectif de gains), le changement de la juste valeur est reconnue comme profit ou perte.

Le goodwill n'est pas amorti mais soumis annuellement à un test de perte de valeur.

Immobilisations incorporelles

Un actif incorporel est reconnu au bilan lorsque les conditions suivantes sont remplies:

- (1) l'actif est identifiable, c'est-à-dire soit séparable (s'il peut être vendu, transféré, loué), soit il résulte de droits contractuels ou légaux;
- (2) il est probable que des avantages économiques futurs attribuables à l'actif seront générés pour bpost;
- (3) bpost peut contrôler l'actif; et
- (4) le coût de l'actif peut être évalué de manière fiable.

Les actifs incorporels sont évalués à leur coût d'acquisition (incluant les coûts directement attribuables à la transaction, mais pas les coûts indirects), sous déduction des amortissements cumulés, et des pertes de valeur éventuelles cumulées. Les dépenses liées à la phase de recherche sont imputés dans le compte de résultats. Les dépenses liées à la phase de développement sont capitalisées. Au sein de bpost, les immobilisations incorporelles générées en interne représentent essentiellement des projets informatiques.

Les immobilisations incorporelles sont systématiquement amorties tout au long de leur vie économique utile, en utilisant la méthode linéaire. Les durées d'utilité applicables sont les suivantes:

Immobilisations incorporelles	Durée d'utilité probable
Frais de développement informatiques	5 ans maximum
Licences pour les logiciels mineurs	3 ans
Concessions, brevets, clients, savoir-faire, marques enregistrées et autres droits similaires	A déterminer au cas par cas
Fonds commercial	N/A, mais test de dépréciation annuel

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition, sous déduction des amortissements cumulés et des pertes de valeur éventuelles cumulées. Le coût d'acquisition inclut tous les coûts directs ainsi que tous les coûts nécessaires pour amener l'actif en état opérationnel, selon l'usage prévu. Aucun coût d'emprunt n'est inclus dans la valeur d'acquisition des immobilisations corporelles.

Les dépenses de réparations et d'entretiens qui ne font que maintenir - et non augmenter - la valeur des immobilisations, sont prises en charges dans le compte de résultats. Par contre, les dépenses de grosses réparations et gros entretiens qui augmentent les avantages économiques futurs qui seront générés par l'immobilisation, sont identifiées comme un élément séparé du coût d'acquisition.

Le montant amortissable des immobilisations corporelles est amorti sur leur durée d'utilité probable, en utilisant la méthode linéaire. Le montant amortissable correspond au coût d'acquisition, sauf pour les véhicules. Pour ceux-ci, le montant amortissable correspond à la valeur d'acquisition moins leur valeur résiduelle en fin de vie. Les durées de vie retenues sont les suivantes:

Immobilisations corporelles	Durée d'utilité probable
Terrains	N/A
Bâtiments administratifs centraux	40 ans
Immeubles du réseau	40 ans
Bâtiments industriels, centres de tri	25 ans
Travaux d'aménagement des bâtiments	10 ans
Tracteurs et élévateurs	10 ans
Vélos et vélomoteurs	4 ans
Autres véhicules (voitures, camions, ...)	5 ans
Machines	5 - 10 ans
Mobilier	10 ans
Équipement informatique	5 ans

Opérations de location/leasing

Les opérations de location/leasing en vertu desquelles l'actif et l'essentiel des risques et avantages inhérents à la propriété de cet actif sont assumés par le preneur sont reconnus comme des leasings financiers. Ceux-ci sont comptabilisés à l'actif du bilan à la valeur actuelle des loyers minimums (= la somme des intérêts et capital inclus dans les loyers), ou à leur juste valeur si celle-ci est inférieure. Les loyers sont répartis entre le remboursement de la dette et une charge financière afin d'obtenir un taux d'intérêt constant sur le solde de la dette pendant toute la durée du financement. Les immobilisations corporelles détenues dans le cadre de contrats de leasing sont amorties conformément aux règles retenues pour les actifs de même nature.

Les loyers payés/reçus sous le leasing opérationnel (location qui ne transfère pas substantiellement tous les risques et avantages liés à la possession d'un actif) sont considérés comme des dépenses par le preneur / comme un revenu par le bailleur sur base linéaire tout au long de la durée du bail.

Immeubles de placement

Les immeubles de placement sont évalués à leur coût d'acquisition, sous déduction des amortissements cumulés éventuels et des pertes de valeur éventuelles cumulées. Le montant amorti est alloué de manière systématique en fonction de la durée d'utilité de l'actif en utilisant la méthode d'amortissement linéaire. La durée d'utilité applicable est reprise dans le tableau inclus dans la section "Immobilisations corporelles".

Actifs détenus à la vente

Les actifs non courants sont classés en tant qu'actifs destinés à la vente sous une rubrique distincte du bilan si leur valeur comptable est recouvrée principalement via la vente plutôt que par une utilisation continue. Ceci est

applicable si certains critères stricts sont rencontrés (lancement d'un programme actif visant à trouver un acheteur, propriété disponible pour une vente immédiate dans son état actuel, vente hautement probable et escomptée dans l'année à partir de la date de classification).

Les actifs non courants destinés à la vente ne sont plus amortis mais peuvent faire l'objet d'une réduction de valeur. Ils sont comptabilisés au montant le plus bas entre leur valeur nette comptable et la juste valeur diminuée des coûts de vente.

Collection de timbres

La collection de timbres qui est la propriété de bpost et utilisée de manière durable par celle-ci, est évaluée à sa valeur réévaluée, déduction faite d'une décote pour manque de liquidité. Les valeurs réévaluées sont déterminées périodiquement sur base du prix du marché. La collection de timbres est comptabilisée dans la section « *Autres immobilisations corporelles* » du bilan.

Pertes de valeur sur actifs

Une perte de valeur est reconnue lorsque la valeur comptable d'un actif dépasse son montant récupérable, c'est à dire le montant le plus haut entre sa juste valeur, déduction des frais de vente (soit le montant que bpost recevrait si elle vendait l'actif) et sa valeur d'utilité (soit le montant que bpost générerait si elle continuait à utiliser l'actif).

Lorsque cela est possible, les tests sont réalisés sur les actifs individuels. Toutefois, lorsque les actifs ne génèrent pas des flux de trésorerie de manière indépendante, le test est réalisé au niveau de l'unité génératrice de trésorerie (UGT) à laquelle l'actif est alloué (UGT = le plus petit groupe d'actifs identifiable qui génère des flux de trésorerie de manière indépendante des flux de trésorerie générés par les autres UGT).

Un test de perte de valeur est réalisé chaque année pour une UGT à laquelle un goodwill est alloué. Toutefois, il n'est réalisé pour une UGT à laquelle aucun goodwill n'est alloué que lorsqu'il existe une indication de perte de valeur. Les goodwill dégagés lors d'une acquisition sont alloués aux filiales, et sont le cas échéant ventilés sur les UGT qui sont sensées bénéficier des synergies résultant de l'acquisition.

Lorsqu'une perte de valeur est constatée, elle est en premier lieu imputée sur le goodwill alloué à l'UGT. L'excédent éventuel est alors imputé sur les autres actifs immobilisés de l'UGT au prorata de leur valeur comptable, mais uniquement dans la mesure où la valeur de vente de ces actifs est inférieure à leur valeur comptable. Une perte de valeur sur goodwill ne peut jamais être reprise ultérieurement. Une perte de valeur sur autres actifs immobilisés est reprise si les conditions initiales qui ont prévalu au moment de la comptabilisation de la perte de valeur ne sont plus rencontrées, et uniquement dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ne dépasse pas le montant qui serait apparu, après amortissements, si aucune perte de valeur n'avait été prise en compte.

Stocks

Les stocks sont évalués à leur coût d'acquisition ou à leur valeur nette de réalisation si celle-ci est inférieure.

Le prix d'acquisition des stocks fongibles est déterminé par application de la méthode FIFO. Les stocks de faible importance dont la valeur et la composition restent stables dans le temps sont portés au bilan pour une valeur fixe.

Le coût d'acquisition des stocks comprend tous les coûts qui sont nécessaires pour amener le produit où il se trouve dans l'état dans lequel il se trouve, y compris les coûts de production indirects. Le prix de revient des timbres inclut les coûts directs et indirects de production, à l'exclusion des coûts d'emprunt et des frais généraux qui ne contribuent pas à amener le produit où il se trouve dans l'état dans lequel il se trouve. L'allocation des frais fixes de production sur le prix de revient se base sur la capacité normale de production.

Une réduction de valeur est comptabilisée si la valeur de réalisation nette d'un élément de stock à la date de clôture est inférieure à sa valeur comptable.

Paiements fondés sur des actions

Le « stock option plan » est mesuré sur base des principes d'évaluation utilisés dans les modèles de détermination de prix d'options. Sous ce type de modèle, les options sont valorisées à leur juste valeur à la date de leur octroi. Le prix de l'option ainsi calculé est repris dans le compte de résultats dans la rubrique « *Charges de personnel* » et est réparti sur la durée des options.

Reconnaissance de revenus

Les revenus provenant de la vente de biens sont reconnus lorsque bpost transfère les risques et avantages inhérents à la propriété du bien à l'acheteur et lorsqu'il est probable que les bénéfices économiques liés à la transaction seront transférés à bpost.

Les revenus relatifs à des prestations de services sont reconnus en résultats en fonction du degré d'avancement des prestations. En application de ce principe, les revenus relatifs à l'activité de timbres et de machines à affranchir sont reconnus en résultats lorsque le courrier est délivré.

La rémunération des SIEG se base sur les provisions contractuelles du Contrat de Gestion et les revenus sont reconnus au moment de la prestation de service.

bpost perçoit également des commissions sur ventes de produits partenaires au travers de son réseau de bureaux de Poste. Les produits de commissions sont enregistrés lorsque les prestations sont effectuées.

Les revenus provenant des intérêts perçus sont reconnus en utilisant la méthode du rendement effectif et le revenu lié aux dividendes est identifié lorsque le Groupe acquiert le droit au paiement dudit dividende. Les revenus de location en provenance des leasings opérationnels ou des immeubles de placement sont comptabilisés de manière linéaire sur base du contrat de location.

Créances

Les créances sont initialement comptabilisées à leur juste valeur, et ultérieurement à leur coût amorti, c'est-à-dire à la valeur actuelle des cash flows à recevoir (sauf si l'impact est non significatif).

Une évaluation individuelle de la possibilité de récupération des créances est réalisée. Des réductions de valeur sont comptabilisées lorsque leur encaissement est, en tout ou partie, douteux ou incertain.

Les paiements d'avance et les produits acquis sont aussi classés sous cette rubrique.

Placements financiers

Les actifs financiers sont assignés à différentes catégories suivant leur comptabilisation initiale et selon les caractéristiques de l'instrument et son objectif. Le choix de la catégorie est important car il détermine la manière dont l'instrument est mesuré et si les revenus et les dépenses en résultant sont reconnus dans le compte de résultats ou directement sur les capitaux propres.

Les différentes catégories d'actifs financiers sont les suivantes:

- (1) Les actifs financiers détenus à des fins de trading reprennent (a) les produits dérivés et (b) les actifs que bpost a décidé de classer sur base volontaire, au moment de la comptabilisation initiale, dans la catégorie « à leur juste valeur avec impact sur le compte de résultats ». Ces actifs financiers sont évalués à leur juste valeur à chaque date de clôture, les variations de juste valeur étant reconnues dans le compte de résultats.
- (2) Les actifs financiers détenus jusqu'à leur échéance sont des actifs financiers, autres que les produits dérivés, avec des montants à encaisser fixes ou déterminables et des échéances fixes, que bpost a l'intention et la capacité de garder jusqu'à leur échéance. Ces actifs sont évalués à leur coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- (3) Les prêts et les montants à recevoir sont les actifs financiers non dérivés présentant des paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Après leur comptabilisation initiale, ces actifs sont évalués à leur coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.
- (4) Les actifs disponibles à la vente constituent une catégorie résiduelle qui reprend tous les actifs non classés dans une catégorie reprise ci-dessus, par exemple les actions (autres que les actions des filiales, filiales conjointes et entreprises associées), les placements en SICAV, les obligations que bpost n'a ni l'intention ni la capacité de conserver jusqu'à l'échéance. Ces actifs disponibles à la vente sont évalués à leur juste valeur, les variations de juste valeur étant comptabilisées sous les fonds propres, jusqu'à ce que les actifs ne soient plus comptabilisés, moment auquel les gains ou pertes accumulés dans les fonds propres sont reclassés dans le compte de résultats.

Les achats normaux d'actifs financiers sont comptabilisés et dé-comptabilisés à la date de règlement. La juste valeur des actifs financiers est déterminée en prenant comme référence les cotations du marché.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Cette rubrique inclut les valeurs disponibles en caisse, en banque, les valeurs à l'encaissement, les placements à court terme (avec une échéance initiale de 3 mois au plus), très liquides, qui sont facilement convertibles en un montant connu de trésorerie, et qui sont soumis à un risque négligeable de changement de valeur, après avoir déduit les découverts bancaires.

Capital

Les actions ordinaires sont classées sous la rubrique « *capital souscrit* ».

Les actions propres sont déduites des fonds propres. Les mouvements sur actions propres n'affectent pas le compte de résultats.

Les autres réserves englobent les résultats des exercices antérieurs, les réserves légales et les réserves consolidées.

Les résultats de l'exercice incluent le résultat de l'exercice en cours comme mentionné dans le compte de résultats.

Avantages au personnel

Avantages à court terme

Les avantages à court terme sont pris en charge lorsqu'un employé a rendu des services à bpost. Les avantages non payés à la date de clôture sont repris sous la rubrique « *Dettes salariales et sociales* ».

Avantages postérieurs à l'emploi

Les avantages postérieurs à l'emploi font l'objet d'une évaluation actuarielle et sont provisionnés (sous déduction des avoirs du plan) dans la mesure où bpost a une obligation d'encourir des coûts relatifs à ces avantages. Cette obligation peut résulter d'une loi, d'un contrat ou de « droits acquis » sur base d'une pratique passée (obligation implicite).

En application de ces principes, une provision (calculée selon une méthode actuarielle fixée par les normes IAS 19) est constituée dans le cadre des avantages postérieurs à l'emploi, en vue de couvrir:

- les coûts futurs relatifs aux retraités actuels (provision représentant 100% des futurs coûts estimés de ces retraités);
- les coûts futurs des retraités potentiels, estimés sur base des employés actuellement en service et tenant compte du service accumulé de ces employés à chaque date de clôture et de la probabilité que le personnel atteigne l'âge voulu pour obtenir les avantages (la provision est constituée progressivement, au fur et à mesure que les membres du personnel avancent dans leur carrière personnelle).

La provision est calculée comme suit:

Evaluation actuarielle de l'obligation sous IAS 19

- Coûts des services passés non encore reconnus
- + Gains actuariels / - pertes actuarielles non encore reconnu(e)s
- Juste valeur des actifs du plan

= Provision à constituer (ou actif social à reconnaître si la juste valeur des avoirs du plan est supérieure).

Le calcul de l'obligation se fait en utilisant la méthode des unités de crédit projetées. Chaque année de service donne droit à une unité de crédit supplémentaire à prendre en compte dans la valorisation des avantages octroyés et des obligations y afférentes. Le taux d'actualisation utilisé correspond au rendement des obligations des entreprises de première catégorie ou est basé sur les obligations de l'État d'une durée similaire à celle des avantages évalués.

En cas de modification des avantages, le coût du service rendu est étalé sur la période que les employés doivent encore éventuellement prêter pour avoir droit à ces avantages. Les avantages sont directement incorporés dans bpost. L'impact d'une réévaluation d'une dette nette pour un avantage à prestation définie (actif) est reconnu dans l'état de résultat global consolidé.

Des hypothèses actuarielles (concernant le taux d'actualisation, le taux de mortalité, les coûts des avantages futurs, l'inflation, etc.) sont utilisées pour évaluer les obligations liées aux avantages du personnel, conformément aux normes IAS 19. Des gains et pertes actuariels apparaissent inévitablement, résultant (1) des variations dans les hypothèses actuarielles d'un exercice à l'autre, et (2) des écarts entre les coûts réels et les hypothèses actuarielles utilisées pour l'évaluation IAS 19. bpost a opté (a) pour la non reconnaissance des gains et pertes actuariels qui restent dans une tranche de 10% du plus haut des deux montants suivants: le montant de l'obligation IAS 19 ou la juste valeur des actifs du plan, et (b) pour l'étalement dans le compte de résultats des gains et pertes actuariels qui sortent de cette tranche sur une période de deux ans (ou sur la durée résiduelle moyenne de service pour la population active si la période est inférieure à deux ans).

Les avantages à long terme

Les avantages à long terme sont évalués suivant une méthode d'évaluation actuarielle et des provisions sont constituées à cet effet (en déduction de quelconques actifs de plan) pour autant que bpost ait une obligation de s'exposer aux coûts en lien avec ces avantages. Cette obligation peut être légale, contractuelle ou constructive (« droits conférés » sur base de pratiques du passé).

Une provision est constituée pour des avantages à long terme pour couvrir les avantages qui ne seront payés que dans plusieurs années, mais qui sont déjà mérités par l'employé sur base de son service rendu. Ici aussi, une provision est calculée suivant une méthode actuarielle imposée par les normes IAS 19.

La provision est calculée comme suit:

Evaluation actuarielle de l'obligation sous IAS 19

- Juste valeur des actifs du plan

= Provision à constituer (ou actif social à reconnaître si la juste valeur des avoirs du plan est supérieure).

Le calcul de l'obligation est réalisé en utilisant la méthode des unités de crédit projetées. Chaque année de service confère un droit à un crédit unitaire additionnel à prendre en compte lors de l'évaluation de l'avantage octroyé et des obligations inhérentes. Le taux d'actualisation utilisé est le rendement d'obligations de sociétés de haute qualité ou est basé sur des obligations gouvernementales avec une maturité similaire à celle de l'avantage en question.

En cas de modification des avantages, un coût de service relatif aux services passés est reconnu dans le compte de résultats (charge de l'année s'il y a augmentation des avantages, profit de l'année en cas de diminution des avantages). Chez bpost, les avantages sont acquis immédiatement. Toute modification de ces avantages a donc un

impact direct sur le compte de résultats. Toute réévaluation des dettes (actifs) pour avantages à prestations définies nets est reconnue dans le compte de résultats.

Des hypothèses actuarielles (concernant le taux d'actualisation, le taux de mortalité, les coûts des avantages futurs, l'inflation, etc.) sont utilisées pour évaluer les obligations sociales, conformément aux normes IAS 19. Des gains et pertes actuariels apparaissent inévitablement, résultant (1) des variations dans les hypothèses actuarielles d'un exercice à l'autre, et (2) des écarts entre les coûts réels et les hypothèses actuarielles utilisées pour l'évaluation IAS 19. Ces gains et pertes actuariels sont reconnus directement dans le compte de résultats.

Indemnité de fin de contrat de travail

Lorsque bpost met fin au contrat d'un membre du personnel avant la date normale de sa retraite ou lorsque l'employé accepte volontairement de partir en contrepartie d'avantages, une provision est constituée dans la mesure où il existe une obligation pour bpost. Cette provision est actualisée si les avantages sont payables après plus d'un an.

Aucune des obligations liées aux avantages au personnel ne sont couvertes par des actifs.

Provisions

Une provision est reconnue uniquement lorsque:

- (1) bpost a une obligation légale ou implicite d'effectuer des dépenses en vertu d'un événement passé;
- (2) il est probable (probabilité élevée) que la dépense sera effectuée; et
- (3) le montant de l'obligation peut être évalué de manière fiable.

Lorsque l'impact est susceptible d'être significatif (pour les provisions à long terme principalement), la provision est évaluée sur base actualisée. L'augmentation de la provision due à l'actualisation est présentée en charges financières.

Une provision pour assainissement de sites pollués est reconnue si bpost est soumise à une obligation en la matière. Les provisions pour pertes opérationnelles futures sont interdites.

Si bpost a un contrat onéreux (bpost devra faire face à une perte inévitable qui découle de ses engagements contractuels), une provision doit être constituée.

Une provision pour restructuration est uniquement comptabilisée si bpost démontre qu'elle a une obligation implicite de restructurer au plus tard à la date de clôture. Cette obligation doit être démontrée par: (a) l'existence d'un plan formel détaillé identifiant les principales caractéristiques de la restructuration et (b) soit la mise en œuvre de la restructuration, soit l'annonce des principales caractéristiques de celle-ci aux intéressés.

Les dividendes à payer par rapport à l'exercice N ne sont reconnus comme dettes que lorsque les droits des actionnaires à recevoir ces dividendes (au cours de l'exercice N+1) sont établis.

Impôts sur le résultat

L'impôt sur le résultat comprend l'impôt courant et l'impôt différé. L'impôt courant est le montant des impôts à payer (récupérer) sur les revenus imposables de l'année écoulée, ainsi que tout ajustement aux impôts payés (à récupérer) relatifs aux années antérieures. Il est calculé en utilisant le taux d'imposition en vigueur à la date de clôture.

Les impôts différés sont calculés sur base de la méthode du report variable sur les différences temporelles entre la valeur comptable de l'actif (ou du passif) et leur base taxable, en utilisant le taux de taxation attendu lors du recouvrement de l'actif ou du règlement du passif. En pratique, on utilise le taux en vigueur à la date de clôture du bilan.

Des impôts différés ne sont toutefois pas calculés sur:

- (1) le goodwill dont l'amortissement n'est pas déductible fiscalement;
- (2) la comptabilisation initiale d'actifs et de passifs (hors acquisition de filiales), qui n'affecte ni le bénéfice comptable ni le bénéfice fiscal; et
- (3) les investissements dans les filiales, filiales conjointes et entreprises associées tant qu'il n'est pas probable que des dividendes seront distribués dans un avenir prévisible.

Des actifs d'impôt différé ne sont reconnus que lorsqu'il est probable que des bénéfices imposables seront disponibles pour y imputer les différences temporaires déductibles existantes à la date de clôture, par exemple celles résultant de pertes fiscales récupérables. Ce critère est réévalué à chaque date de clôture.

Les impôts différés sont calculés au niveau de chaque entité fiscale. Les impôts différés actifs et passifs relatifs à des filiales différentes ne peuvent pas être présentés en net.

Revenus différés

Les revenus différés constituent la partie des revenus reçus pendant les périodes financières actuelles ou passées mais qui ont trait à une période financière ultérieure.

Transactions en devises étrangères

Les transactions en devises étrangères sont enregistrées initialement dans la monnaie fonctionnelle des entités concernées, en utilisant les taux de change en vigueur aux dates des transactions. Les pertes et profits réalisés à partir des taux de change, ainsi que les pertes et profits non réalisés à partir des taux de change sur les actifs et passifs monétaires à la date du bilan sont reconnus dans le compte de résultats.

Dans les comptes consolidés, les actifs et passifs d'opérations en monnaie étrangère sont convertis en euros au taux de change prévalant à la date du reporting et leurs comptes de résultat sont convertis au taux prévalant à la date des transactions. Les différences de change suite à ces conversions sont reconnues dans l'état de résultat global consolidé. Lors de cession d'activités étrangères, la composante de l'état du résultat global consolidé ayant trait à cette opération étrangère particulière est reconnue dans le compte de résultats.

Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont évalués à leur juste valeur. Les variations de la juste valeur sont reconnues dans le compte de résultats.

Des règles spécifiques peuvent s'appliquer dans le cas d'opérations de couverture réalisées par le biais de dérivés, mais bpost n'a pas effectué de telles opérations. De même, bpost n'a pas utilisé d'instruments financiers dérivés pour effectuer des transactions de type spéculatif.

6.5. Gestion des risques

Chacun des risques suivants pourrait avoir un impact négatif substantiel sur la situation financière, les résultats d'exploitation et les liquidités de la société. Les risques décrits ci-dessous ne sont pas les seuls risques auxquels la société est confrontée. Il peut exister d'autres risques que ceux décrits ci-dessous, dont la société n'a pas connaissance à l'heure actuelle. Certains risques, considérés à l'heure actuelle comme non substantiels, peuvent avoir un impact négatif substantiel à long terme.

Risques relatifs au cadre législatif et réglementaire

En vertu du Cinquième Contrat de Gestion et de la Loi de 1991, bpost restera le prestataire de certains SIEGs jusqu'au 31 décembre 2015. Pour ce qui est de la période commençant le 1^{er} janvier 2016, l'État belge pourrait cesser de fournir certains services publics ou pourrait conclure que ces services ne constituent pas de SIEGs et par conséquent, ne pas garantir de compensation. L'État belge pourrait également revoir de manière substantielle le périmètre et le contenu des SIEGs qu'il continue à fournir. De plus, les services que l'État belge continue de fournir pourraient ne plus être confiés à bpost. L'État belge s'est engagé envers la Commission européenne à organiser une procédure d'offre compétitive, transparente et non discriminatoire, en vue de compenser une concession de services à un niveau national en ce qui concerne la distribution de journaux et périodiques en Belgique. Cette procédure devrait débuter en 2014. Le candidat retenu au terme de cette procédure compétitive structurée sera autorisé à prêter ce type de services à compter du 1^{er} janvier 2016. L'État belge s'est également engagé envers la Commission européenne à réévaluer la philosophie sous-jacente à l'attribution des autres SIEG définis dans le Cinquième Contrat de Gestion et dans la Loi de 1991 pour la période postérieure au 31 décembre 2015.

bpost pourrait être tenue de donner à des opérateurs postaux accès à certains éléments de son infrastructure postale ou à certains services, comme les boîtes postales, les informations relatives aux changements d'adresse, le service de réacheminement et le service de retour à l'expéditeur. bpost pourrait se voir imposer de fournir l'accès, à des prix non rentables, ou les conditions d'accès qui lui sont imposées seraient autrement onéreuses. Dans l'hypothèse où bpost ne parvient pas à satisfaire cette exigence, cela pourrait entraîner des amendes et / ou d'autres opérateurs pourraient initier des procédures devant les juridictions nationales pour réclamer des dommages et intérêts.

bpost est tenue de démontrer que sa tarification des services qui tombent dans le périmètre de l'obligation de service universel (USO) est conforme aux principes de caractère abordable, d'orientation des coûts, de transparence, de non-discrimination et d'uniformité des tarifs. Des augmentations de tarifs applicables à certains courriers individuels et paquets USO inclus dans le « panier du petit utilisateur » de services postaux dans le cadre de l'obligation de service universel doivent être soumis à une formule de plafond de prix et être contrôlés par l'IBPT, lequel peut refuser d'approuver les tarifs ou augmentations tarifaires lorsqu'ils ne répondent pas aux principes susmentionnés ou la formule de plafond de prix. L'IBPT peut émettre une injonction réclamant à bpost de cesser d'appliquer certaines pratiques de prix. Elle peut aussi imposer des amendes allant jusqu'à 5% du chiffre d'affaires de bpost durant les années précédentes (qui peuvent être doublées dans certaines circonstances) ou d'autres sanctions pour l'infraction des conditions régulatrices applicables à l'USO. Par ailleurs, concernant les activités pour lesquelles bpost est réputée occuper une position dominante sur le marché, sa tarification ne doit pas constituer un abus de ladite position dominante. Tout manquement dans ces conditions pourrait entraîner des amendes allant jusqu'à 10% de son chiffre d'affaires annuel consolidé dans certains cas. bpost pourrait aussi se voir imposer, par des juridictions nationales, d'arrêter certaines pratiques commerciales ou de payer des dommages à des tiers.

bpost est tenue de respecter l'interdiction de subventionnement croisé entre, d'une part, les services publics et, d'autre part, les services commerciaux. Par ailleurs, conformément aux règles applicables en matière d'aides d'Etat, lorsque bpost se livre à des services commerciaux, l'analyse de rentabilité préalable à la fourniture de ces services doit passer le « private investor test », c'est-à-dire que bpost doit pouvoir démontrer qu'un investisseur privé aurait pris la même décision d'investissement. À défaut pour bpost de respecter l'interdiction de subventionnement croisé ou de passer le « private investor test », la Commission européenne pourrait estimer que les services commerciaux ont profité d'une aide d'Etat illicite et ordonner à bpost de rembourser cette aide d'Etat. bpost pourrait aussi être exposée à d'autres conséquences négatives si elle ne réussit pas à respecter le principe d'aide financière transversal ou le private investor test.

bpost a été désignée par l'Etat belge comme prestataire de l'obligation de service universel pour une durée de huit ans, à compter de 2011. L'obligation de fournir l'obligation de service universel peut représenter une charge financière pour bpost. Bien que la Loi de 1991 prévoit que bpost a droit à une compensation par l'Etat belge dans l'hypothèse où l'obligation de service universel a créé une charge injuste, il n'y a pas de garantie que l'intégralité du coût de l'obligation de service universel soit couverte. Par ailleurs, à l'échéance du mandat actuel de bpost en tant que prestataire de l'obligation du service universel, le 31 décembre 2018, si bpost devait être désignée comme prestataire de l'obligation du service universel, l'incertitude règne quant aux conditions générales et au mécanisme de financement qui s'appliqueront à la prestation de l'obligation du service universel.

Une législation promulguée, opt-in ou tout type de législation similaire, que ce soit au niveau national ou de l'Union Européenne, contribuerait à une baisse significative du volume des courriers publicitaires et pourrait avoir un impact négatif sur les activités de bpost.

La promulgation d'une législation accordant aux courriers recommandés électroniques le même statut légal que les envois postaux recommandés pourrait aussi avoir un impact négatif sur le volume des envois recommandés envoyés par les clients de bpost.

bpost peut être confrontée à certains risques en lien avec le personnel. En particulier, bpost est impliqué dans des litiges par un certain nombre d'agents auxiliaires (qui incluent tous les facteurs engagés à partir du 1^{er} janvier 2010, accomplissant certaines fonctions de base, comme la collecte, le tri, le transport et la distribution de courrier). Les employés contractuels de bpost pourraient également défier leur statut d'emploi et réclamer des dommages pour les compenser d'être privés de la protection d'emploi et des avantages des statutaires. Il n'y a également pas de garantie que bpost ne fera pas face à des défis relatifs aux questions d'emploi sur le plan des aides de l'Etat.

Risques relatifs aux activités commerciales et à l'environnement de la société

L'utilisation du courrier a diminué ces dernières années, principalement dû à l'augmentation de l'utilisation des e-mails et de l'Internet, et devrait continuer de décliner. Le taux de déclin des volumes de courrier peut aussi être influencé par les initiatives e-gouvernementales ou d'autres mesures introduites par l'Etat belge, toute autre autorité publique ou toute entreprise privée qui encourage la substitution électronique dans le courrier administratif. Par ailleurs, la promulgation de toute législation qui requiert un consentement explicite préalable du destinataire pour l'utilisation de données personnelles (communément appelée législation « opt-in ») pourrait contribuer à un déclin significatif des volumes de courrier publicitaire.

Des conditions économiques défavorables ont un impact négatif sur les volumes de courrier et de colis. En particulier, en période de crise économique, le volume des courriers publicitaires peut subir un impact négatif étant donné que les clients de bpost réduisent leurs budgets publicitaires ou réorientent leurs dépenses vers des supports autres que papier. Par ailleurs, le volume de colis peut subir un impact négatif en raison de l'effet de la crise économique sur le niveau de l'activité commerciale et du commerce électronique.

Compte tenu de la nature relativement fixe de sa base de prix, une baisse du volume de courriers pourrait se traduire par une baisse substantielle de ses bénéfices, à moins que bpost ne parvienne à réduire ses coûts. Par conséquent, bpost a introduit une série d'initiatives en termes d'amélioration de la productivité afin de réduire ses coûts. Il n'y a toutefois aucune garantie que bpost réalise tous les bénéfices escomptés de telles initiatives.

bpost banque, l'associée de bpost, est soumise à certains risques en conséquence de son statut d'institution financière. Elle peut enregistrer des pertes en ce qui concerne son portefeuille d'investissement, comme cela a été dans le passé. Elle est également exposée au risque du taux d'intérêt et la volatilité des taux d'intérêt peut affecter son business. bpost banque peut également se voir imposer une augmentation de capital, en particulier à cause des nouvelles conditions de capitalisation.

La stratégie de bpost implique le développement de nouveaux produits et services pour compenser partiellement les effets du déclin des volumes de courrier, et s'il n'est pas suffisant d'introduire ces nouveaux produits et services, elle peut rencontrer des difficultés à augmenter son revenu d'exploitation.

Risques liés aux litiges

Le 25 janvier 2012, la Commission européenne a considéré l'aide de 416,5 millions EUR incompatible avec le marché intérieur et a ordonné son remboursement. L'Etat belge a obtenu auprès de bpost le remboursement du montant, net de taxes plus intérêts, de l'aide jugée illégale. Le 17 septembre 2012, bpost a interjeté appel de la décision de la Commission.

En attente de la décision de la Commission, le 4^{ème} Contrat de Gestion a été prolongé par l'effet de la loi pour couvrir la fourniture de services publics par bpost pour la période 2011-2012. Lors de réunions avec l'Etat belge, la

Commission a suggéré que les montants perçus par bpost pour 2011 et 2012 pourraient également être considérés comme étant excessifs et seraient susceptibles de faire l'objet d'un remboursement. Sur cette base, bpost a constitué une provision de 124,9 millions EUR dans les comptes 2012 couvrant l'hypothèse d'une décision de la Commission ordonnant la récupération de la surcompensation éventuelle perçue en 2011 et 2012.

Le 5ème Contrat de Gestion entre l'État belge et bpost couvre l'obligation de prestation du service universel et des autres services publics pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2015. Ce contrat a été notifié à la Commission le 7 mars 2013 et aucune décision finale n'a encore été adoptée. Toutefois, sur la base des discussions à ce jour, bpost comprend que la Commission ne considère pas les modalités et les montants d'indemnisation du 5ème Contrat de Gestion comme constituant une aide d'État jugée incompatible.

bpost est actuellement impliquée dans diverses enquêtes et contentieux liés aux questions de concurrence:

- une demande en dommages et intérêts portant sur un montant approximatif (provisoire) de 18,5 millions EUR (hors paiement des intérêts de retard) dans le cadre d'une procédure initiée par Publimail SA le 27 octobre 2005, pendante devant le tribunal de commerce de Bruxelles; et
- une demande en dommages et intérêts portant sur un montant approximatif de 28 millions EUR (hors paiement des intérêts de retard) dans le cadre d'une procédure initiée par Link2Biz International SA le 3 août 2010, pendante devant le tribunal de commerce de Bruxelles. Certains aspects de la relation contractuelle entre Link2Biz et bpost font également l'objet d'une procédure pour mesures provisoires pendante devant la Cour d'appel de Bruxelles.

De plus, le 20 juillet 2011, le régulateur postal belge ("IBPT") a considéré que la politique de prix de bpost en 2010 enfreignait la Loi Postale Belge et a imposé une amende de 2,3 millions EUR. bpost conteste les conclusions de l'IBPT et a interjeté appel de la décision devant la Cour d'appel de Bruxelles

Enfin, le 10 décembre 2012, l'Autorité belge de concurrence a conclu que la politique tarifaire de bpost pour la période janvier 2010 - juillet 2011 enfreignait les règles de concurrence belge et européenne et a imposé une amende d'approximativement 37,4 millions EUR. bpost conteste les conclusions de l'Autorité belge de concurrence et a interjeté appel de la décision devant la Cour d'appel de Bruxelles.

Risques financiers

Risque de change

L'exposition de bpost aux risques de change est limitée et n'est pas gérée activement.

Risque de taux d'intérêt

La filiale commune de bpost, bpost banque, est, comme toutes les banques, soumise au risque de taux d'intérêt qui a une influence directe sur sa marge.

L'évolution des taux d'intérêt influence également la valorisation du portefeuille d'obligations de bpost banque, ces dernières étant évaluées à la valeur de vente d'un actif (reflété par leur juste valeur via les autres éléments du résultat global). bpost banque étant considérée comme une entité mise en équivalence, 50% de la variation des fonds propres de la bpost banque influencent directement le résultat consolidé et les fonds propres de bpost. Le tableau suivant montre l'impact sur les fonds propres de bpost banque d'une fluctuation du taux d'intérêt de 1% et, par le biais de la mise en équivalence, sur les fonds propres de bpost:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	
	1%	-1%
Fonds propres bpost banque	(10,0)	10,0
Fonds propres bpost	(5,0)	5,0

bpost est également exposée directement au risque de taux d'intérêt. L'emprunt contracté auprès de la Banque Européenne d'Investissement, avec un montant ouvert de 91,1 millions EUR dont l'amortissement des coûts est prévu en 2022, est soumis à un taux d'intérêt variable (taux Euribor de 3 mois moins 3,7 points de base).

Risque de crédit

bpost est exposée aux risques de crédit dans ses activités opérationnelles, dans le placement de ses liquidités et par le biais de son investissement dans bpost banque.

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Actifs financiers: risque de crédit

Actifs financiers détenus jusqu'à leur échéance	22,0	515,6	6,1
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du compte de résultats, désignés comme tels lors de leur comptabilisation initiale	0,0	-	25,2
Trésorerie et équivalents de trésorerie	691,2	626,7	1.115,5
Créances commerciales et autres créances	395,5	397,8	392,2
Actifs financiers: risque de crédit	1.108,7	1.540,0	1.539,0

Activités opérationnelles

Le risque de crédit ne concerne par définition que la part des activités de bpost qui ne sont pas payées "au comptant". bpost gère de manière active son exposition au risque de crédit en analysant la solvabilité de ses clients. Cela se traduit par un classement crédit et une limite de crédit. Ce classement crédit est mis à jour tous les jours pour tous les clients belges. Pour les clients étrangers, le classement crédit est mis à jour lors du renouvellement du contrat (et ad hoc en cas de changement ou de doute concernant la solvabilité du client). Si l'enquête de solvabilité débouche sur un résultat négatif, bpost requiert de ses clients un paiement en espèces, des garanties bancaires et /ou un débit direct en faveur de bpost.

Les créances commerciales et autres créances ont été examinées afin de déceler les indicateurs de pertes de valeur. Nous indiquons ci-après les évolutions de certaines créances commerciales ayant connu une perte de valeur.

EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Au 1^{er} janvier	7,5	8,0	23,5
Réductions de valeur: dotation	1,1	0,8	2,1
Réductions de valeur: utilisation	(1,9)	(1,0)	(15,2)
Réductions de valeur: reprise	(0,3)	(0,3)	(2,5)
Au 31 décembre	6,5	7,5	8,0

Certaines créances commerciales constituent des créances échues à la date du reporting. La balance âgée des actifs financiers correspondant à des arriérés se présente comme suit:

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Courants	307,5	325,8	318,0
< 60 jours	41,9	34,6	33,7
60 -120 jours	3,8	2,3	5,2
> 120 jours	1,4	1,9	2,6
Total	354,7	364,6	359,5

Placement des liquidités

En ce qui concerne le placement par l'entreprise de ses liquidités, lesquelles incluent la trésorerie et les équivalents de trésorerie ainsi que les placements financiers, l'exposition au risque de crédit résulte d'un manquement de la partie adverse, l'exposition maximale correspondant à la valeur comptable de ces instruments.

Les variations de la juste valeur des passifs financiers (voir annexe 6.25) ne sont pas dues aux variations du risque de crédit. Ceci est présenté dans le tableau ci-dessous:

EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur nette comptable au 1^{er} janvier	101,9	102,4	102,6
Changements attribuables aux variations liées au risque de crédit	0,0	0,0	0,0
Remboursement d'emprunts	(9,1)		
Autres changements	1,1	(0,5)	(0,2)
Valeur nette comptable au 31 décembre	93,8	101,9	102,4

bpost banque

bpost banque investit les fonds déposés par ses clients. La banque a adopté une politique stricte de placement qui préconise une répartition des investissements entre obligations d'État Belge, autres bons d'État et, obligations émises par des sociétés financières et commerciales. En outre, des limites maximales de concentration par émetteur, par secteur, par catégorie, par pays et par monnaie ont été créées et sont constamment surveillées.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité courante de bpost est limité de par le niveau élevé de liquidités de caisse et le fait qu'une partie significative de ses revenus est payée par ses clients avant la prestation de service-même.

Les échéances des passifs financiers de la période reporting précédente sont résumées ci-dessous:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	COURANT		NON-COURANT	
	MOINS D'1 AN	ENTRE 1 ET 5 ANS	PLUS DE 5 ANS	
Dettes de location-financement	0,5	1,0	-	
Dettes commerciales et autres dettes	686,5	13,0	-	
Emprunts bancaires	9,2	45,5	45,5	

Au 31 décembre 2012, les passifs financiers qui présentent des échéances contractuelles sont résumés ci-dessous:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	COURANT		NON-COURANT	
	MOINS D'1 AN	ENTRE 1 ET 5 ANS	PLUS DE 5 ANS	
Dettes de location-financement	0,4	0,7	0,0	
Dettes commerciales et autres dettes	760,7	83,1	-	
Emprunts bancaires	9,2	36,4	45,6	

Les échéances contractuelles ci-dessus sont basées sur les paiements contractuels non escomptés qui peuvent être différents des valeurs nettes comptables constatées à la clôture du bilan.

Politique et procédure de gestion du capital

bpost contrôle son capital sur base d'un ratio comparant la valeur nette comptable des fonds propres et de la dette nette.

Les éléments composant les fonds propres utilisés pour ce ratio sont les mêmes que ceux repris dans le tableau de réconciliation des fonds propres. La dette nette est composée des emprunts diminués des placements, de la Trésorerie et des équivalents de Trésorerie. Le ratio est calculé de la manière suivante [Dette nette / Capital].

A l'heure actuelle, bpost n'a pas procédé à l'établissement de limites supérieures et inférieures pour ce ratio, étant donnée l'absence d'emprunt significatif jusqu'au 31 décembre 2012 (à l'exception de l'emprunt de la BEI). Les objectifs principaux de la gestion du capital ont pour but d'assurer la continuité du groupe et de fournir un rendement satisfaisant aux actionnaires.

Le tableau suivant détaille les éléments de calcul de ce ratio.

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012**2011****2010****Capital**

Capital souscrit / capital autorisé	508,5	783,8	783,8
Autres réserves	225,5	50,0	120,3
Résultats de l'exercice	3,7	(57,4)	209,1
Intérêts minoritaires	(0,0)	0,9	1,1
Total	737,7	777,3	1.114,3

Dette nette / cash net

Prêts et emprunts bancaires générant des intérêts	94,2	101,9	102,4
Prêts et emprunts bancaires ne générant pas d'intérêt	0,4	0,5	0,5
- Placements	(22,0)	(515,6)	(31,3)
- Trésorerie et équivalents de trésorerie	(691,2)	(626,7)	(1.115,5)
Total	(618,6)	(1.039,9)	(1.043,8)
Ratio dette nette / capital	(0,8)	(1,3)	(0,9)

Les prêts et emprunts bancaires ne générant pas d'intérêt (ceci incluant les avances reçues de l'État et les dépôts reçus de tiers, tous deux enregistrés sous la rubrique « Autres dettes courantes »), ont été presque dans leur totalité remboursés en 2010 dans le cadre de la réorganisation de la relation avec la Trésorerie de l'État.

6.6 Regroupements d'entreprises

MSI

Le 2 novembre 2012, bpost SA a exercé son droit d'acquérir 20% supplémentaires des actions de Mail Services Incorporated pour un prix de 7,7 millions USD (5,9 millions EUR) pour atteindre un total d'actions de 80% en 2012. L'opération a conduit à une déduction des capitaux propres de 5,9 millions EUR.

La réévaluation des options de vente et d'achat sur les 20% restants a augmenté la dette financière de 3,4 millions EUR. Celle-ci a été reconnue dans les capitaux propres.

SECUMAIL

Le 13 novembre 2012, Speos Belgium SA a exercé son droit d'acheter les 24,91% actions restantes de Secumail SA qu'elle ne détenait pas pour un prix de 0,4 million EUR. À la suite de cet achat, Speos Belgium SA devient actionnaire à 100% de Secumail SA. Le 31 décembre 2012, Secumail SA a fusionné avec Speos Belgium SA, conformément à la procédure prévue à l'article 676, 1° du Code des Sociétés.

LANDMARK

Le 28 décembre 2012, bpost SA a acquis 51% des actions de Landmark Global Inc. basée en Californie (États-Unis) et de Landmark Trade Services, Ltd. basée en Ontario (Canada). Ces entités Landmark fournissent des services

transfrontaliers d'expédition et des services de logistique et sont spécialisées, en particulier dans la livraison des produits en provenance des États-Unis vers le Canada. Ce partenariat permet à bpost d'étendre ses opérations aux États-Unis. Le prix d'achat de la part de 51% de Landmark Global Inc. et Landmark Trade Services Ltd. est de 10,2 millions USD (7,7 millions EUR), et peut faire l'objet d'un ajustement en 2013 sur la base de l'EBITDA réalisé en 2012 et sur la trésorerie nette et le fonds de roulement net à la date de la clôture.

En outre, le contrat prévoit un accord de contrepartie éventuelle (appelé « earn-out »), par lequel bpost SA paiera potentiellement deux montants supplémentaires sur le prix d'acquisition. Le montant de chaque paiement est soit de 5,1 millions USD (3,9 millions EUR), soit 7,64 millions USD (5,8 millions EUR) dans l'hypothèse où certains objectifs prédéfinis d'EBITDA sont atteints en 2013 et 2014. Enfin, l'accord prévoit que bpost SA achètera les actions restantes de Landmark Global Inc. et de Landmark Trade Services, Ltd en deux tranches de 24,5%, en 2016 et 2017. La juste valeur de l'earn-out (11,6 millions EUR) et des achats futurs des actions restantes (64,5 millions EUR) sont basées sur le plan d'affaires de Landmark Global Inc. et de Landmark Trade Services, Ltd. Le montant total (76,1 millions EUR) est comptabilisé comme une dette financière. Comme la juste valeur sur l'accord d'achat future du solde des actions est supérieure à la valeur de la participation ne donnant pas le contrôle, la différence est comptabilisée en déduction des capitaux propres (63,4 millions EUR). La valeur future de l'engagement de rachat des intérêts minoritaires est revue à chaque période de déclaration et les variations des dettes financières correspondantes conduiront à un ajustement des capitaux propres.

L'écart d'acquisition positif ("goodwill") calculé pourrait encore être sujet à changement, car le prix d'achat initial sera ajusté lorsque les chiffres 2012 finaux et approuvés par le reviseur seront disponibles.

Comme la convention d'achat d'actions a été signée à la fin de l'année, aucun chiffre n'a été comptabilisé dans le compte de résultats. Les états financiers de Landmark sont consolidés par intégration globale.

VALEUR COMPTABLE DE L'ENTITE ACQUISE EN MILLIONS EUR

Actifs courants	7,0
Actifs non courants	1,2
Dettes	6,0
Actif net	2,2
Intérêts minoritaires à la part proportionnelle	-1,1
Goodwill sur l'acquisition	18,2
Prix d'acquisition transféré	19,3
Dont	
- Espèces versées	7,7
- Accord de contrepartie éventuelle	11,6

BPOST INTERNATIONAL LOGISTICS (BEIJING) CO. LTD.

Le 14 mai 2012, bpost Hong Kong Ltd a réalisé l'incorporation dans la République populaire de Chine d'une entité étrangère à part entière, du nom de bpost International Logistics Co., Ltd, basée à Pékin, en Chine. Les actions sont détenues à 100% par bpost Hong Kong Ltd. Le capital social s'élève à 0,67 million EUR et a été versé en totalité par bpost Hong Kong Ltd. au 30 août 2012.

CITIPOST (HOLDINGS) LTD.

En octobre 2011, bpost a acquis 100% des actions de Citipost (Holdings) Ltd. En 2012, bpost a payé un ajustement de prix de 0,8 million EUR sur la base des chiffres définitifs audités.

CERTIPOST SA

En octobre 2012, la société a conclu un accord avec le groupe finlandais Basware sur la vente de l'activité d'échange de document électronique à partir de janvier 2013. Certipost poursuit ses activités pour la sécurisation des documents, des certificats numériques et des cartes électroniques belges.

DSV

En février 2012, bpost a acquis la branche des activités de dédouanement de DSV AIR & SEA SA pour un montant de 2,1 millions EUR. Aucun actif ni passif n'a été pris en charge par bpost et 34 ETP ont été transférés à bpost, d'où le prix d'achat est attribué à l'écart d'acquisition.

6.7 Information sectorielle

Les activités de bpost sont organisées sur base de « entités opérationnelles », « entités de services » et de « corporate units ».

Au 1^{er} janvier 2013, les activités de bpost sont exercées à travers deux « entités opérationnelles » : « Mail & Retail Solutions » (MRS) et Parcels & International.

L'entité Mail & Retail Solutions (MRS) fournit des solutions d'une part aux clients importants, privés et publics, travailleurs indépendants et Petites et Moyennes entreprises, et, d'autre part, aux clients résidentiels, ainsi qu'aux clients utilisant canaux de marché de masse tels que les bureaux de poste, les « Points Poste » ou le e-shop de bpost pour acheter des produits postaux. bpost propose également des produits bancaires et d'assurance sous le contrat d'agence avec bpost banque et AG Insurance, et offre à ses clients une gamme de produits de paiement. L'entité Parcels & International (P&I) est spécialisée dans la livraison de colis et de courrier international, ainsi que dans les solutions logistiques de e-commerce (gestion de l'exécution, de la manutention, des livraisons et des retours).

bpost fournit des produits et services dans les lignes de produits suivantes : (i) le courrier transactionnel, (ii) le courrier publicitaire, (iii) la presse, (iv) les colis, (v) les services à valeur ajoutée, (vi) le courrier international, (vii) les produits financiers et bancaires, et (viii) les autres produits et services. Le chiffre d'affaires des lignes de produits de courrier transactionnels, de courrier publicitaire, de la presse, et des services à valeur ajoutée sont inclus dans l'activité MRS, tandis que le chiffre d'affaires du courrier international est inclus dans l'activité Parcels & International. Le chiffre d'affaires provenant des colis vendus à travers le réseau de détail, principalement les colis C2X, sont inclus dans l'entité MRS, le restant du chiffre d'affaires des colis étant comptabilisé dans l'entité Parcels & International. Le reste du chiffre d'affaires est réparti entre les entités MRS et Parcels & International.

bpost a mis en place des « entités de service » qui soutiennent son activité, dont les coûts sont refacturés aux entités opérationnelles et corporate units par un mécanisme d'allocation des coûts. Les entités de service comprennent l'entité MSO, l'entité IOPS, les entités ICT & Service Operations et Human Resources & Organization (HR&O). L'entité de service MSO est responsable de la collecte, du tri et de la distribution du courrier et des colis en Belgique. L'entité de service IOPS comprend les activités de l'European Mail Center, situé à l'Aéroport de Bruxelles et qui sert de plaque tournante pour le courrier et les colis internationaux.

Les Corporate units de bpost incluent les départements de Finance, Legal, l'Audit Interne et certains coûts liés aux provisions et dettes en lien avec les avantages du personnel. Les coûts des corporate units ne sont pas refacturés aux autres entités et sont rapportés sous la catégorie « Corporate ».

Les deux entités opérationnelles sont également considérées comme secteurs opérationnels pour des raisons financières. Le résultat d'exploitation au niveau de ces deux secteurs opérationnels capture les ventes externes aux tiers. La somme des revenus d'exploitation de ces deux secteurs opérationnels, avec le revenu d'exploitation de la catégorie de réconciliation « Corporate », réconcilie le revenu d'exploitation de bpost. bpost détermine le résultat de ses activités (EBIT) pour chaque secteur.

Avant le 1^{er} janvier 2013, bpost exerçait ses activités sous trois entités opérationnelles : BIZ, RSS et Parcels & International. L'entité BIZ était dédiée aux clients domestiques importants et moyens. L'entité RSS était dédiée aux clients résidentiels, ainsi qu'aux clients utilisant des canaux de marché de masse comme les bureaux de poste, les « Points Poste » ou l'eshop de bpost pour l'achat de produits postaux. L'entité RSS fournissait également des produits bancaires et d'assurance sous le Contrat d'Agence signé avec bpost banque et AG Insurance, ainsi qu'une gamme de produits de paiement. Depuis le 1^{er} janvier 2013, les entités BIZ et RSS ont fusionné pour créer l'entité MRS. Etant

donné que bpost publie ses résultats par secteur opérationnel pour les périodes 2010-2012 pour la première fois dans ses états financiers de l'année 2012, bpost a décidé de les présenter selon (i) l'entité organisationnelle de prise de décision en place durant la période 2010-2012 et (ii) la nouvelle structure organisationnelle de prise de décision en place depuis le 1^{er} janvier 2013. Les secteurs opérationnels constituent le niveau le plus bas pour lesquels la performance est évaluée par le principal décideur opérationnel, comme défini par IFRS 8.22. Le principal décideur opérationnel est le Conseil d'Administration.

A cause d'un changement dans la structure de reporting interne au 1^{er} janvier 2012, une série de lignes de produits ont glissé entre des entités opérationnelles. Les lignes de produits Parcels et International Mail ont glissé de l'entité mail & Retail Solutions (MRS) à l'entité Parcels & International (P&I), tandis que les revenus issus de Transactional Mail, Advertising Mail et Press enregistrés en partie chez P&I ont été regroupés chez MRS. Par ailleurs, certains produits ont été transférés de la ligne de produits International Mail à la ligne de produits Autres, de la ligne de produits des Value Added Services aux activités Parcels et à la ligne de produits Autres, ainsi que des déplacements entre les lignes de produit Parcels et International Mail. Les chiffres de 2011 et 2010 ont été revus au niveau des entités opérationnelles afin de refléter ces changements. Ces chiffres sont repris sous le titre de « comparable ».

Le tableau ci-dessous présente l'évolution par entité opérationnelle, la réconciliation entre l'ancienne et la nouvelle structure et la comparaison entre les différentes structures de produits au 31 décembre 2012, 2011 et 2010 :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011 comparable	2011	2010 comparable	2010
BIZ	1.552,5	1.535,0	1.626,0	1.513,5	1.592,4
RSS	499,5	498,2	499,5	501,8	502,7
MRS	2.052,0	2.033,2	2.125,5	2.015,4	2.095,1
P&I	342,6	318,3	226,0	283,8	204,0
Total des revenus d'exploitation des secteurs	2.394,6	2.351,6	2.351,5	2.299,2	2.299,1
Corporate (catégorie de réconciliation)	21,1	13,0	13,0	18,6	18,6
Total des revenus d'exploitation	2.415,7	2.364,6	2.364,6	2.317,8	2.317,8

Il n'y a pas de résultat d'exploitation interne ou inter-sectoriel.

A l'exception de la rémunération reçue pour les services décrit dans le Contrat de Gestion (voir note 6.8), aucun client externe n'excède 10% du résultat d'exploitation de bpost.

Le tableau ci-dessous présentent les revenus des clients externes en Belgique et à l'étranger compris dans le revenu d'exploitation total de bpost. L'allocation des revenus entre les clients externes est effectuée selon leur localisation géographique.

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLION EUR	2012	2011	2010
Belgique	2.258,9	2.235,3	2.203,7
Reste du Monde	156,8	129,3	114,1
Revenu d'exploitation total	2.415,7	2.364,6	2.317,8

Les tableaux suivants présentent l'EBIT et l'EAT des secteurs opérationnels de bpost au 31 décembre 2012, 2011 et 2010, calculé sur une base comparable du revenu d'exploitation :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
<i>BIZ</i>	428,5	406,9	386,0
<i>RSS</i>	59,1	38,2	13,2
MRS excluant la provision liée à la surcompensation des SIEGs	487,6	445,1	399,2
MRS excluant la provision liée à la surcompensation des SIEGs	362,7	146,1	399,2
P&I	6,6	10,5	-4,1
EBIT des secteurs excl la provision liée à la surcompensation de SIEGs	494,2	455,6	395,1
EBIT des secteurs incl la provision liée à la surcompensation de SIEGs	369,3	156,6	395,1
Corporate (catégorie de réconciliation)	-46,3	-87,4	-72,8
EBIT	323,0	69,2	322,4

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
<i>BIZ</i>	428,5	406,9	386,0
<i>RSS</i>	59,1	38,2	13,2
MRS excluant la provision liée à la surcompensation des SIEGs	487,6	445,1	399,2
MRS excluant la provision liée à la surcompensation des SIEGs	405,1	154,2	399,2
P&I	6,6	10,5	-4,1
EAT des secteurs excl la provision liée à la surcompensation de SIEGs	494,2	455,6	395,1
EAT des secteurs incl la provision liée à la surcompensation de SIEGs	411,8	164,7	395,1
Corporate (catégorie de réconciliation)	-237,6	-222,1	-185,5
EAT	174,2	-57,4	209,6

Les revenus financiers, les charges financières, la quote-part dans le résultat des entreprises associées et les charges fiscales sont incluses dans la catégorie de réconciliation « Corporate ».

Le tableau suivant présente des informations détaillées sur la catégorie de réconciliation « Corporate » :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Revenu d'exploitation	21,1	13,0	18,6
Départements centraux (Finance, Legal, Internal Audit, CEO, ...)	-73,8	-71,6	-69,4
Autres éléments de réconciliation	6,3	-28,8	-21,9
Charges d'exploitation	-67,5	-100,4	-91,4
EBIT	-46,3	-87,4	-72,8
Quote-part dans le résultat des entreprises associées	3,5	2,2	13,3
Résultats financiers	-53,9	-5,3	-20,6
Impôts sur le résultat	-141,0	-131,6	-105,4
EAT Corporate	-237,6	-222,1	-185,5

Le résultat d'exploitation (EBIT) attribuable à la catégorie de réconciliation « Corporate » a augmenté de 41,1 millions EUR (2011 : -87,4 millions EUR, 2012 : -46,3 millions EUR). L'amélioration était principalement due à l'utilisation d'une provision pour litiges en cours de 22,7 millions EUR comptabilisée dans le passé pour couvrir un risque de litige lié des transactions hors bilan avant 2010, combinée avec des variances dans la reconnaissance des revenus et une augmentation de l'amortissement des gains et pertes actuariels pour les avantages au personnel en 2011. Les coûts des corporate units (incluant Finance, Legal / Regulatory, et Audit Interne) demeurent stables.

Les actifs et passifs ne sont pas publiés par secteur au sein du Conseil d'Administration.

6.8 Chiffre d'affaires

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires, rémunération pour les SIEGs exclue	2.073,1	2.021,4	1.953,3
Rémunération pour les SIEGs	322,9	320,9	325,7
	2.396,0	2.342,3	2.279,0

6.9 Autres produits d'exploitation

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Produit de cessions d'immobilisations corporelles	8,5	8,8	22,1
Avantages de toute nature	0,9	1,2	1,2
Revenus locatifs découlant des immeubles de placement	1,7	2,0	2,4
Autres revenus locatifs	1,8	1,6	1,7
Revenus de tiers	3,4	4,7	6,0
Autres	3,5	4,0	5,3
	19,8	22,3	38,7

La récupération de coûts de tiers provient des recettes réalisées dans les restaurants d'entreprise.

Les autres sources des revenus d'exploitation sont principalement les remboursements par des tiers de dommages subis par bpost et ses filiales.

6.10 Autres charges d'exploitation

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Provision liée à la surcompensation des SIEGs	124,9	299,0	0,0
Autres Provisions	(51,1)	7,1	(8,5)
Taxes locales et précompte immobilier	5,9	5,7	4,3
Réduction de valeur sur créances commerciales	0,5	0,6	(2,2)
Amende Competition Claim	37,4	0,0	0,0
Autres	1,3	1,1	(0,1)
	118,9	313,5	(6,6)

L'évolution de la rubrique « Autres Provisions » est principalement due aux deux éléments suivants :

- L'utilisation d'une provision pour litiges en cours de 22,7 millions. Cette provision avait été établie pour couvrir un risque de litige lié à des transactions hors bilan avant 2010. Comme le cas a été définitivement résolu en 2012, la provision n'était plus nécessaire et a été utilisée. Cette utilisation est considérée comme un élément non récurrent.
- Une provision constituée les années précédentes pour couvrir le risque d'une amende suite à l'enquête de la Conseil de la Concurrence sur le schéma de pricing, a été utilisée quand le risque est devenu certain en 2012, suivant l'émission d'une amende de 37,4 millions EUR par la Conseil de la Concurrence, et une charge correspondant à l'amende était présentée sur une ligne séparée (« Amende Competition Claim ») des autres charges d'exploitation. En conséquence, il n'y a pas d'impact net de ces mouvements sur le total des autres charges d'exploitation.

L'annexe 6.29 fournit davantage de détails sur l'évolution des provisions.

6.11 Frais de personnel

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

	2012	2011	2010
Rémunérations	1.003,9	1.062,6	1.090,7
Compensation suite à la suppression d'allocations	0,0	0,0	(1,0)
Cotisations de sécurité sociale	223,4	212,1	209,6
Autres frais de personnel	11,3	13,4	15,2
	1.238,5	1.288,1	1.314,5

Au 31 décembre 2012, l'effectif de bpost s'élevait à 29.922 (2011: 32.110) et se composait comme suit:

- Personnel statutaire: 16.987 (2011: 18.899)
- Personnel contractuel: 12.935 (2011: 13.211)

Le nombre moyen d'ETP (équivalents temps plein) pour 2012 est de 26.625 (2011: 27.973).

6.12 Revenus financiers et charges financières

Les mouvements suivants ont été repris dans le compte de résultats pour les années:

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

	2012	2011	2010
Revenus financiers	6,8	14,4	11,1
Charges financières	(60,6)	(19,7)	(31,7)
Résultat financier net	(53,9)	(5,4)	(20,6)

Revenus financiers

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

	2012	2011	2010
Intérêts provenant des actifs financiers reconnus à leur juste valeur par le biais du compte de résultats, désignés comme tels lors de leur comptabilisation initiale	0,0	0,1	0,8
Intérêts provenant des actifs financiers détenus jusqu'à échéance	2,6	7,1	0,0
Intérêts provenant des liquidités mises à la disposition de la Trésorerie de l'État	0,0	0,1	6,1
Intérêts perçus sur dépôts bancaires à court terme	1,7	2,0	1,2
Intérêts perçus sur comptes courants	0,6	2,0	0,5
Gains issus de différence de change	1,3	2,5	2,0
Autres revenus financiers	0,6	0,6	0,5
Revenus financiers	6,8	14,4	11,1

Charges financières

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

	2012	2011	2010
Intérêts provenant des passifs financiers reconnus à leur juste valeur par le biais du compte de résultats, désignés comme tels lors de leur comptabilisation initiale	0,0	0,0	1,4
Charges financières sur avantages liés au personnel (IAS 19)	53,1	11,9	26,8
Intérêts d'emprunts	1,0	1,5	0,0
Pertes issues de différences de change	2,7	3,3	2,1
Moins-value sur actifs financiers	(0,3)	(0,2)	(0,9)
Autres charges financières	4,2	3,2	2,3
Charges financières	60,6	19,7	31,7

6.13 Impôts sur le résultat/Impôts différés

Les impôts sur le résultat repris dans le compte de résultats peuvent être détaillés comme suit:

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Les charges fiscales comprennent:

Charges fiscales courantes	(105,6)	(120,3)	(121,0)
Ajustements relatifs aux charges fiscales courantes des exercices précédents	18,6	6,3	4,6
Impôts différés relatifs à l'évolution des différences temporaires	(11,4)	(9,4)	11,0
Total des impôts	(98,5)	(123,4)	(105,4)

La réconciliation du taux d'imposition effectif avec le taux nominal de l'impôt global et pondéré peut se résumer comme suit:

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Charges fiscales résultant de l'application du taux d'imposition statutaire (exercice courant)

Profit net avant impôt	272,7	66,0	315,0
Taux d'imposition statutaire	33,99%	33,99%	33,99%

Réconciliation des éléments entre taux d'imposition statutaire et taux d'imposition effectif

Impact fiscal dans d'autres juridictions	-	-	-
Impact fiscal des dépenses non admises	21,5	7,8	7,8
Déduction des intérêts notionnels	(6,3)	(8,0)	(8,9)
Impact d'impôts relatif aux exercices précédents	(7,7)	(1,2)	(4,6)
Impact fiscal des utilisations des pertes fiscales par les filiales	(2,7)	(1,2)	(2,9)
Filiales en situation de perte	1,7	1,2	1,0
bpost banque (société mise en équivalence)	(2,4)	(1,5)	(9,0)
Ajustements intra-compagnies	1,2	(0,5)	7,6
Autres:			
Effet taxe de la décision de la Commission européenne	0,0	93,4	
Autres différences	0,5	11,0	7,3
TOTAL	98,5	123,4	105,4

Charges fiscales résultant de l'application du taux d'imposition effectif (exercice courant)	(98,5)	(123,4)	(105,4)
Profit net avant impôt	272,7	66,0	315,0
Taux d'imposition effectif	36,1%	187,0%	33,5%

En 2011, l'impact fiscal de la décision de la Commission européenne représente le coût de l'impôt relatif à la provision non déductible de 275 millions EUR générant 93,4 millions EUR de charges d'impôts en 2011.

Au 31 décembre 2012, bpost a reconnu un actif net d'impôts différés s'élevant à 61,0 millions EUR. Cet actif net d'impôts différés se décompose de la manière suivante:

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Impôts différés des actifs

Avantages au personnel	60,4	63,6	75,1
Provisions	14,3	21,5	21,1
Autres	23,6	21,5	22,8
Total des impôts différés des actifs	98,3	106,6	119,1

Impôts différés des passifs

Immobilisations corporelles	31,2	30,1	30,9
Immobilisations incorporelles	5,9	4,1	4,6
Autres	0,2	0,1	1,6
Total des impôts différés des passifs	37,3	34,2	37,2
Impôts différés nets d'actifs	61,0	72,4	81,9

Les changements dans les impôts différés des actifs et passifs sont reconnus dans le résultat.

Aucun impôt différé n'est reconnu sur les différences temporaires résultant des investissements dans les filiales et sociétés mises en équivalence, parce que bpost a le contrôle sur les utilisations des différences temporelles et qu'il est probable qu'elles ne pourront être annulées dans un futur prévisible.

Les différences temporaires liées aux filiales et sociétés mises en équivalence pour lesquelles une dette d'impôts différés n'a pas été reconnue, s'élèvent à 0,7 million EUR (2011: 1,3 million EUR).

8.14 Revenus par action

Conformément à IAS 33, les revenus de base par action sont calculés en divisant le bénéfice net de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation durant l'année.

Les revenus par action dilués sont calculés en divisant le bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation durant l'année, majoré du nombre moyen pondéré d'actions ordinaires qui seraient émises lors de la conversion en actions ordinaires de toutes les actions ordinaires potentiellement diluables.

Dans le cas de bpost, aucun effet de dilution n'affecte le bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère, ou le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires. Les changements du nombre moyen pondéré d'actions ordinaires durant les années 2010, 2011 et 2012 sont expliqués par une différence de timing entre l'acquisition des actions par Alteris (une filiale de bpost à 100%) aux bénéficiaires du plan de stock option de 2011 et 2012 et le rachat des actions d'Alteris par PIE (actionnaire) en décembre 2012. Du fait de cette différence de timing, les actions propres ont été encodées chez Alteris. Par conséquent, concernant les années 2011 et 2012, le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation durant l'année est impacté par les actions propres d'Alteris pour la fraction de l'année pour laquelle ces actions étaient détenues par Alteris.

Le tableau ci-dessous reflète le résultat et les données par action utilisées dans le calcul du bénéfice par action de base et dilué, en fonction du nombre d'actions en circulation avant le fractionnement des actions décidé à l'assemblée générale des actionnaires en mai 2013 :

AU 31 DÉCEMBRE MILLION EUR	2012	2011	2010
Bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère pour les revenus par action de base	173,3	(57,4)	209,2
Ajustements pour les effets de dilution	-	-	-
Bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère, ajusté des effets de dilution	173,3	(57,4)	209,2

EN NOMBRE

Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires entrant en compte pour le revenu par action de base	407.016	409.013	409.838
Effet de dilution	-	-	-
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires ajusté pour les effets de dilution	407.016	409.013	409.838

EUR

Revenus par action

de base, bénéfice de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère	425,78	(140,34)	510,45
dilués, bénéfice de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère	425,78	(140,34)	510,45

Le tableau ci-dessous reflète le revenu et les données par action utilisés dans le calcul du revenu par action de base et étendu, en fonction du nombre d'actions avant le fractionnement d'actions décidé par l'assemblée générale en mai 2013 :

AU 31 DÉCEMBRE MILLION EUR	2012	2011	2010
Bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère pour le revenu par action de base	173,3	(57,4)	209,2
Ajustements pour les effets de dilution	-	-	-
Bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère, ajusté des effets de dilution	173,3	(57,4)	209,2

EN MILLION D' ACTIONS

Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires entrant en compte pour le revenu par action de base (en millions d'actions)	198,6	199,6	200,0
Effet de dilution	-	-	-
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires ajusté pour les effets de dilution (en millions d'actions)	198,6	199,6	200,0

EN EUR

Revenus par action

de base, bénéfice de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère	0,87	(0,29)	1,05
dilués, bénéfice de l'année attribuable aux actionnaires ordinaires de la société-mère	0,87	(0,29)	1,05

6.15 Immobilisations corporelles

EN MILLIONS EUR	TER- RAINS ET CONSTRUC- TIONS	INSTALLA- TIONS ET EQUIPE- MENTS	FOURNI- TURE ET VEHICULES	MOBILIER ET AGEN- CEMENTS	AUTRES IMMOBILISA- TIONS COR- PORELLES	TOTAL
Coût d'acquisition						
Solde au 1^{er} janvier 2010	845,5	249,2	233,1	60,3	3,8	1.391,9
Acquisitions	0,3	7,9	19,7	21,3	7,9	57,1
Acquisitions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions	(0,1)	(1,9)	(16,7)	(4,7)	0,0	(23,4)
Actifs classifiés comme détenus à la vente ou comme immeuble de placement	(12,1)	0,0	0,0	(5,3)	0,0	(17,4)
Autres mouvements	5,7	0,0	2,0	(9,9)	2,2	0,0
Solde au 31 décembre 2010	839,4	255,2	238,1	61,7	13,9	1.408,2
Solde au 1^{er} janvier 2011	839,4	255,2	238,1	61,7	13,9	1.408,2
Acquisitions	3,9	6,9	17,3	24,6	14,0	66,8
Acquisitions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions	0,0	(1,2)	(12,7)	(4,8)	0,0	(18,7)
Actifs classifiés comme détenus à la vente ou comme immeuble de placement	(4,3)	0,0	0,0	(2,4)	0,0	(6,7)
Autres mouvements	5,5	0,0	0,0	(5,3)	0,0	0,1
Solde au 31 décembre 2011	844,4	260,9	242,7	73,8	27,9	1.449,7
Solde au 1^{er} janvier 2012	844,4	260,9	242,7	73,8	27,9	1.449,7
Acquisitions	30,5	6,7	10,8	0,5	8,6	57,0
Acquisitions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,3
Cessions	0,4	(7,5)	(42,3)	(6,0)	0,1	(55,5)
Actifs classifiés comme détenus à la vente ou comme immeuble de placement	(2,5)	0,0	0,0	(1,2)	0,0	(3,7)
Autres mouvements	1,3	0,0	(0,0)	(1,2)	(0,1)	(0,0)
Solde au 31 décembre 2012	874,1	260,0	211,5	65,9	36,4	1.447,9
Réévaluation						
Solde au 1 ^{er} janvier 2010	-	-	-	-	7,4	7,4
Solde au 31 décembre 2010	-	-	-	-	7,4	7,4
Solde au 1 ^{er} janvier 2011	-	-	-	-	7,4	7,4
Solde au 31 décembre 2011	-	-	-	-	7,4	7,4
Solde au 1 ^{er} janvier 2012	-	-	-	-	7,4	7,4
Solde au 31 décembre 2012	-	-	-	-	7,4	7,4
Amortissements et réductions de valeur						
Solde au 1^{er} janvier 2010	(365,9)	(165,6)	(165,6)	(34,1)	-	(731,2)
Acquisitions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions	0,1	1,9	16,7	4,7	0,0	23,4
Cessions via la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amortissements	(20,2)	(14,8)	(23,5)	(17,6)	0,0	(76,1)
Réductions de valeur	0,4	(4,1)	(6,9)	(5,7)	(3,4)	(19,7)
Actifs classifiés comme détenus à la vente ou comme immeuble de placement	8,1	0,0	0,0	2,8	0,0	10,9
Autre augmentation (diminution)	(6,7)	(0,0)	0,0	6,7	0,0	(0,0)
Solde au 31 décembre 2010	(384,1)	(182,6)	(179,4)	(43,3)	(3,4)	(792,8)

EN MILLIONS EUR	TER- RAINS ET CONSTRUC- TIONS	INSTALLA- TIONS ET EQUIPE- MENTS	FOURNI- TURE ET VEHICULES	MOBILIER ET AGEN- CEMENTS	AUTRES IMMOBILISA- TIONS COR- PORELLES	TOTAL
Solde au 1^{er} janvier 2011	(384,1)	(182,6)	(179,4)	(43,3)	(3,4)	(792,8)
Acquisitions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions	0,0	1,2	12,7	4,8	0,0	18,7
Cessions via la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amortissements	(20,4)	(14,3)	(21,6)	(16,3)	0,0	(72,7)
Réductions de valeur	1,2	(3,2)	(3,6)	(1,4)	0,0	(7,1)
Actifs classifiés comme détenus à la vente ou comme immeuble de placement	4,8	0,0	0,0	0,8	0,0	5,6
Autre augmentation (diminution)	(5,1)	0,0	0,3	5,1	(0,3)	0,0
Solde au 31 décembre 2011	(403,7)	(199,0)	(191,6)	(50,3)	(3,7)	(848,2)
Solde au 1^{er} janvier 2012	(403,7)	(199,0)	(191,6)	(50,3)	(3,7)	(848,2)
Acquisitions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions	(0,4)	7,5	42,3	6,0	(0,1)	55,5
Cessions via la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amortissements	(36,9)	(14,2)	(19,1)	(1,1)	0,1	(71,3)
Réductions de valeur	(0,2)	(0,8)	(0,5)	(5,7)	0,0	(7,2)
Actifs classifiés comme détenus à la vente ou comme immeuble de placement	1,9	0,0	0,0	2,6	0,0	4,5
Autre augmentation (diminution)	(1,3)	1,3	1,9	(2,0)	0,0	(0,0)
Solde au 31 décembre 2012	(440,5)	(205,2)	(167,0)	(50,4)	(3,7)	(866,7)
Valeur nette comptable						
Au 31 décembre 2010	455,2	72,6	58,7	18,3	17,9	622,8
Au 31 décembre 2011	440,7	61,9	51,1	23,4	31,7	608,8
Au 31 décembre 2012	433,6	54,9	44,5	15,4	40,1	588,5

Les immobilisations corporelles sont passées de 608,8 millions EUR à 588,5 millions EUR, soit une diminution de 20,3 millions EUR. Cette diminution est expliquée par :

- De nouvelles acquisitions (57,0 millions EUR) principalement en lien avec les infrastructures de production pour les activités de tri et d'impression (19,0 millions EUR), l'infrastructure du réseau mail et retail (17,8 millions EUR), l'infrastructure pour les distributeurs de billets et la sécurité (7,7 millions EUR) et des infrastructures IT et autres (12,5 millions EUR)
- Des amortissements et réductions de valeur (78,5 millions EUR)
- Des transferts vers la section actifs détenus pour la vente (2,0 millions EUR) et des immeubles de placement (2,9 millions EUR).

Tous les amortissements et réductions de valeur sont repris dans la section dépréciations et amortissements du compte de résultats.

6.16 Immeubles de placement

EN MILLIONS EUR

TERRAINS ET
CONSTRUCTIONS

Coût d'acquisition

Solde au 1^{er} janvier 2010	35,1
Acquisitions	0,0
Transferts de/vers d'autres catégories d'actifs	8,7
Solde au 31 décembre 2010	43,7
Solde au 1^{er} janvier 2011	43,7
Acquisitions	0,0
Transferts de/vers d'autres catégories d'actifs	(0,3)
Solde au 31 décembre 2011	43,4

EN MILLIONS EUR	TERRAINS ET CONSTRUCTIONS
Solde au 1^{er} janvier 2012	43,4
Acquisitions	(5,7)
Transferts de/vers d'autres catégories d'actifs	(5,7)
Solde au 31 décembre 2012	37,7
Amortissements et réductions de valeur	
Solde au 1^{er} janvier 2010	(19,2)
Amortissements	(0,1)
Réduction de valeur	0,0
Transferts de/vers d'autres catégories d'actifs	(4,9)
Solde au 31 décembre 2010	(24,3)
Solde au 1^{er} janvier 2011	(24,3)
Amortissements	(0,1)
Réduction de valeur	-
Transferts de/vers d'autres catégories d'actifs	(0,8)
Solde au 31 décembre 2011	(25,2)
Solde au 1^{er} janvier 2012	(25,2)
Amortissements	(0,2)
Réduction de valeur	-
Transferts de/vers d'autres catégories d'actifs	2,8
Solde au 31 décembre 2012	(22,6)
Valeur nette comptable	
Au 31 décembre 2010	19,5
Au 31 décembre 2011	18,2
Au 31 décembre 2012	15,2

Les immeubles de placement représentent essentiellement les appartements localisés dans des bâtiments abritant des bureaux de poste. Les immeubles de placement sont évalués à leur coût d'acquisition, sous déduction des amortissements cumulés et des réductions de valeur cumulées. Le montant amorti est alloué de manière systématique en fonction de la durée d'utilité (en général 40 ans).

Les revenus de location découlant des immeubles de placement s'élevaient à 1,7 millions EUR (2011: 2,0 millions EUR). La juste valeur des immeubles de placement est passée de 41,3 millions EUR à 34,8 millions EUR, soit une diminution de 6,5 millions EUR due à une réduction du nombre de bâtiments loués.

6.17 Actifs destinés à la vente

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

	2012	2011	2010
Immobilisations corporelles	0,3	0,5	1,6
	0,3	0,5	1,6

Les actifs destinés à la vente sont passés de 0,5 million EUR à 0,3 million EUR. La diminution de 0,2 million EUR est due à la signature d'actes en 2012 (2,2 millions EUR), partiellement compensée par la signature de nouveaux compromis de vente en 2012 (2,0 millions EUR).

Le nombre de bâtiments reconnus comme actifs destinés à la vente passent de 4 au 31 décembre 2011 à 3 au 31 décembre 2012. Ces actifs repris dans cette catégorie concernent des bâtiments inoccupés du réseau Retail. Il s'agit d'une conséquence de l'optimisation du réseau postal.

Les revenus des ventes de 8,5 millions EUR (2011: 8,8 millions EUR), ont été repris dans le compte de résultats dans la rubrique « *Autres revenus d'exploitation* ». En 2012, aucune réduction de valeur n'a été actée dans la section « *Amortissements* » (2011: 0,2 million EUR).

6.18 Immobilisations incorporelles

EN MILLIONS EUR	GOOD- WILL	FRAIS DE DEVELOP- PEMENT	SOFT- WARE	AUTRES IMMOBI- LISATIONS INCORPO- RELLES	TOTAL
Coûts d'acquisition					
Solde au 1^{er} janvier 2010	37,0	87,9	87,8	7,3	220,1
Acquisitions	0,0	1,2	9,1	1,0	11,4
Acquisitions et additions via regroupements d'entreprises	0,4	0,0	0,0	(0,0)	0,4
Cessions	0,0	(0,2)	(8,8)	0,0	(9,0)
Cessions suite à la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Transferts vers d'autres catégories de l'actif	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres mouvements	0,0	0,0	(3,7)	3,7	0,0
Solde au 31 décembre 2010	37,4	89,0	84,4	12,1	222,9
Solde au 1^{er} janvier 2011	37,4	89,0	84,4	12,1	222,9
Acquisitions	3,4	3,8	7,6	0,0	14,8
Acquisitions et additions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Cessions	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions suite à la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Transferts vers d'autres catégories de l'actif	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres mouvements	0,0	-0,2	0,0	0,0	(0,1)
Solde au 31 décembre 2011	40,8	92,7	92,1	12,2	237,7
Solde au 1^{er} janvier 2012	40,8	92,7	92,1	12,2	237,7
Acquisitions	20,8	15,2	9,4	0,5	45,9
Acquisitions et additions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,9	0,0	0,9
Cessions	0,0	(12,7)	(2,5)	0,0	(15,2)
Cessions suite à la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Transferts vers d'autres catégories de l'actif	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres mouvements	0,0	(0,1)	0,1	0,0	0,0
Solde au 31 décembre 2012	61,6	95,0	100,0	12,6	269,3
Amortissements et réductions de valeur					
Solde au 1^{er} janvier 2010	(12,1)	(69,1)	(56,1)	(2,9)	(140,2)
Acquisitions et additions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions	0,0	0,2	8,8	0,0	9,0
Cessions suite à la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amortissements	0,0	(7,5)	(12,9)	(1,4)	(21,9)
Réductions de valeur	(1,2)	0,8	0,0	0,0	(0,4)
Transferts vers d'autres catégories de l'actif	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres mouvements	0,0	0,0	3,0	(3,0)	0,0
Solde au 31 décembre 2010	(13,2)	(75,7)	(57,3)	(7,3)	(153,5)
Solde au 1^{er} janvier 2011	(13,2)	(75,7)	(57,3)	(7,3)	(153,5)
Acquisitions et additions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	(0,1)	(0,1)
Cessions	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions suite à la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amortissements	0,0	(5,7)	(7,6)	(1,5)	(14,7)
Réductions de valeur	0,0	0,7	0,0	0,0	0,7
Transferts vers d'autres catégories de l'actif	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres mouvements	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Solde au 31 décembre 2011	(13,2)	(80,7)	(64,9)	(8,9)	(167,7)

EN MILLIONS EUR	GOOD- WILL	FRAIS DE DEVELOP- PEMENT	SOFT- WARE	AUTRES IMMOBI- LISATIONS INCORPO- RELLES	TOTAL
Solde au 1^{er} janvier 2012	(13,2)	(80,7)	(64,9)	(8,9)	(167,7)
Acquisitions et additions via regroupements d'entreprises	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cessions	0,0	12,7	2,5	0,0	15,2
Cessions suite à la vente de filiales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amortissements	0,0	(5,4)	(9,3)	(1,5)	(16,2)
Réductions de valeur	0,0	(4,9)	(0,2)	0,0	(5,1)
Transferts vers d'autres catégories de l'actif	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres mouvements	0,0	0,1	-0,1	0,0	0,0
Solde au 31 décembre 2012	(13,2)	(78,2)	(71,9)	(10,4)	(173,7)
Valeur nette comptable					
Au 31 décembre 2010	24,2	13,3	27,1	4,7	69,3
Au 31 décembre 2011	27,6	11,9	27,2	3,2	70,0
Au 31 décembre 2012	48,4	16,8	28,1	2,3	95,5

Les immobilisations incorporelles ont augmenté de 70,0 millions EUR à 95,5 millions EUR, soit 25,5 millions EUR. Cette augmentation s'explique surtout par les facteurs suivants:

- Hausse du goodwill (20,8 millions EUR), résultant principalement de l'acquisition des sociétés Landmark (18,2 millions EUR), du goodwill découlant de l'acquisition des activités douanières de DSV (2,1 millions EUR) et de l'ajustement du prix de l'action liée à l'acquisition de bpost Asia (0,8 million EUR).
- Investissements dans les logiciels et licences (9,4 millions EUR), la capitalisation des frais de développement (15,2 millions EUR), de l'effet des regroupements d'entreprises (0,9 million EUR) et autres immobilisations incorporelles (0,5 million EUR).
- Ces augmentations partiellement compensées par l'amortissement de l'année en cours: 21,3 millions EUR.

Tous les amortissements et réductions de valeur sont repris dans la section dépréciations et amortissements du compte de résultats.

La juste valeur du goodwill émanant d'unités génératrices de trésorerie de 48,4 millions EUR (2011: 27,6 millions EUR) est lié à 50% à des acquisitions d'unités génératrices de trésorerie en 2011 et 2012. Conformément aux principes comptables du Groupe, ce goodwill a fait l'objet d'une étude de réduction de valeur. Une réduction de valeur est reconnue pour le montant équivalant à l'excédant la juste valeur d'un actif ou d'une entité génératrice de liquidités sur le montant récupérable. Le montant récupérable correspond au plus haut montant entre la valeur nette réalisable et la valeur d'utilisation.

La juste valeur de toutes ces unités génératrices de trésorerie, actifs et passifs liés aux intérêts et impôts exclus, représente en moyenne un multiple de 4,2 sur le résultat d'exploitation avant éléments exceptionnels. La valeur nette réalisable des unités génératrices de trésorerie, pour le test de réduction de valeur (soit la juste valeur diminuée des coûts à la vente), a été évaluée en référence aux multiples des profits pour les entreprises acquises récemment. Sur base de cette information, la valeur nette réalisable a été considérée comme excédant la juste valeur. Aucune réduction de valeur n'a été reconnue pour les unités génératrices de trésorerie actuelles.

Les multiples de profits introduits devraient diminuer d'environ 30% pour réduire la valeur nette réalisable en-dessous de la juste valeur de tous les unités génératrices de trésorerie.

A côté du goodwill, il n'existe pas d'autres immobilisations incorporelles avec une durée de vie indéfinie.

6.19 Contrats de location

Leasings financiers

Les dettes de location financement au 31 décembre 2012 concernent le bâtiment Saint-Denis, des machines et du matériel roulant. Le bâtiment a été acquis dans le cadre de la vente d'Asterion.

La valeur nette comptable et la durée d'utilité des actifs loués sont les suivantes:

EN MILLIONS EUR	Durée d'utilité	Valeur nette comptable au 31 décembre 2012
Terrains et bâtiments (Saint-Denis)	25 ans	2,3
Machines et équipement	5 ans	0,4
Matériel roulant	5 ans	0,0

Les paiements futurs minimaux à la fin de chaque date de reporting sont les suivants:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Paiements minimaux			
A moins d'un an	0,4	0,6	0,9
De un à cinq ans	0,7	1,1	1,7
Plus de cinq ans	0,0	0,0	0,0
Total	1,1	1,7	2,5
Moins			
Coûts financiers futurs	0,1	0,1	0,2
Valeur actualisée des paiements minimaux			
A moins d'un an	0,4	0,5	0,8
De un à cinq ans	0,7	1,0	1,6
Plus de cinq ans	0,0	-	-
Total	1,0	1,6	2,3

Les contrats de location incluent des paiements fixes à titre de loyer ainsi qu'une option d'achat au terme du contrat de location.

Leasings opérationnels

Les paiements futurs minimaux de bpost liés aux leasings opérationnels sont les suivants:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Moins d'un an	56,7	58,4	48,5
Entre 1 et 5 ans	138,0	128,8	130,0
Plus de 5 ans	77,5	78,9	68,1
	272,2	266,1	246,6

Les leasings opérationnels concernent des bâtiments et des véhicules. Les paiements de location sont reconnus comme une dépense dans la rubrique "Services et biens divers" pour un montant de 65,3 millions EUR (2011: 63,8 millions EUR).

Les contrats de location mentionnent le montant des paiements fixes. Les risques et les avantages inhérents à la propriété ne sont pas transférés à bpost.

Les revenus futurs minimaux de bpost liés aux locations opérationnelles sont les suivants:

**AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR**

	2012	2011	2010
Moins d'un an	3,4	3,7	2,7
Entre 1 et 5 ans	10,8	15,0	11,4
Plus de 5 ans	9,3	19,1	11,8
	23,5	37,8	25,9

Les revenus découlant des leasings opérationnels sont reconnus dans la rubrique "Autres revenus d'exploitation" pour un montant de 3,5 millions EUR (2011: 3,6 millions EUR).

6.20 Placements

EN MILLIONS EUR	TOTAL DES PLACE- MENTS NON COU- RANTS	ACTIFS FINANCIERS A LA JUSTE VALEUR PAR LE BIAIS DU COMPTE DE RESULTATS, DESIGNES COMME TELS LORS DE LEUR COMPTABILISATION INITIALE	ACTIFS FINANCIERS DETENUS JUSQU'A L'ECHEANCE	ACTIFS FINAN- CIERS DETE- NUS JUSQU'A L'ECHEANCE	TOTAL
-----------------	---	--	--	---	-------

Coûts d'acquisition

Solde au 1^{er} janvier 2010	125,3	-	125,3	125,3
Acquisitions et additions	-	25,1	6,1	31,2
Acquisitions via regroupements d'entreprises	-	-	-	-
Changements de juste valeur	-	-	-	-
Cessions	-	(125,2)	-	(125,2)
Solde au 31 décembre 2010	25,2	6,1	31,3	31,3

Solde au 1^{er} janvier 2011	25,2	6,1	31,3	31,3
Acquisitions et additions	-	-	3.980,1	3.980,1
Acquisitions via regroupements d'entreprises	-	-	-	-
Changements de juste valeur	-	-	-	-
Cessions	-	(25,2)	(3.470,6)	(3.495,8)
Solde au 31 décembre 2011	25,2	6,1	31,3	31,3

Solde au 1^{er} janvier 2012	25,2	6,1	31,3	31,3
Acquisitions et additions	-	-	2.369,1	2.369,1
Acquisitions via regroupements d'entreprises	-	-	-	-
Changements de juste valeur	-	-	-	-
Cessions	-	(2.862,7)	(2.862,7)	(2.862,7)
Solde au 31 décembre 2012	22,0	22,0	22,0	22,0

Réductions de valeur

Solde au 1^{er} janvier 2010	-	-	-	-
Autres mouvements	-	-	-	-

Solde au 31 décembre 2010

EN MILLIONS EUR	TOTAL DES PLACE- MENTS NON COU- RANTS	ACTIFS FINANCIERS A LA JUSTE VALEUR PAR LE BIAIS DU COMPTE DE RESULTATS, DESIGNES COMME TELS LORS DE LEUR COMPTABILISATION INITIALE	ACTIFS FINANCIERS DETENUS JUSQU'A L'ECHEANCE	ACTIFS FINAN- CIERS DETE- NUS JUSQU'A L'ECHEANCE	TOTAL
Solde au 1^{er} janvier 2011					
Autres mouvements	-	-	-	-	-
Solde au 31 décembre 2011					
Solde au 1^{er} janvier 2012					
Autres mouvements	-	-	-	-	-
Solde au 31 décembre 2012					
Valeur nette comptable					
Au 31 décembre 2010		25,2	6,1	31,3	31,3
Au 31 décembre 2011			515,6	515,6	515,6
Au 31 décembre 2012			22,0	22,0	22,0

Pour les trois années de référence, les placements respectent la définition de trésorerie et équivalents de trésorerie comme défini par IAS 7.

6.21 Participations dans des sociétés mises en équivalence

EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Balance au 1^{er} janvier	84,3	131,2	175,1
Notre part de profit	3,5	2,2	13,3
Autres mouvements de fonds propres dans des sociétés associées	263,8	(49,4)	(57,1)
Balance au 31 décembre	351,6	84,3	131,2

Notre part de profit

En 2012, le montant est composé de la part de profit de bpost dans la société bpost banque pour 3,5 millions EUR. L'année passée, la part de profit était composée du profit de bpost banque s'élevant à 2,2 millions EUR.

Dividendes reçus

En 2011 et en 2012, aucun dividende n'a été attribué à bpost par les sociétés mises en équivalence.

Autres mouvements

Les montants représentent l'augmentation des gains non réalisés sur le portefeuille obligataire de bpost banque (263,8 millions EUR).

Les chiffres clés sont résumés dans les tableaux ci-dessous:

EN MILLIONS EUR	% DE CONTROLE	TOTAL ACTIFS	TOTAL PASSIFS (hors fonds propres)	CHIFFRE D'AFFAIRES	BENEFICE/ (PERTE)
2011					
bpost banque	50%	8.039,8	7.871,3	378,6	4,4
2012					
bpost banque	50%	9.535,5	8.832,3	355,9	7,1

6.22 Créances commerciales et autres créances

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Créances commerciales	0,0	0,1	0,0
Autres créances	0,9	0,7	0,9
Créances commerciales et autres créances non courantes	0,9	0,8	0,9

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Créances commerciales	354,7	364,6	359,5
Impôts à récupérer, autres que l'impôt sur le résultat	0,8	0,5	1,1
Autres créances	39,2	31,9	30,7
Créances commerciales et autres créances courantes	394,6	397,0	391,3

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Revenus à imputer	24,7	16,3	15,6
Charges à reporter	10,9	13,4	12,1
Autres créances	3,6	2,2	3,0
Autres créances courantes	39,2	31,9	30,7

La valeur nette comptable des créances non courantes peut être considérée comme représentative de la juste valeur étant donné que ces garanties seront remboursées dans un laps de temps assez court, de sorte que l'impact du temps sur la valeur de l'argent est insignifiant.

Les créances commerciales courantes comprennent les fonds de tiers pour 166,9 millions EUR, un montant de 88,9 millions EUR à recevoir de l'État, des factures à établir pour 8,3 millions EUR, des notes de crédit à recevoir, des fournisseurs débiteurs concernant principalement les frais terminaux pour 53,8 millions EUR ainsi que des avances pour 34,1 millions EUR.

Les taxes à recevoir concernent les remboursements de TVA à recevoir de la part de l'administration des Finances.

Les autres créances commerciales courantes sont principalement composées de produits acquis et charges à reporter. Les principaux montants comptabilisés dans cette rubrique sont les commissions à recevoir de bpost banque (18,5 millions EUR), les loyers payés à l'avance ainsi que d'autres provisions pour charges.

Les créances commerciales et autres créances sont principalement échues à court terme. La valeur nette comptable peut être raisonnablement considérée comme représentative de la juste valeur.

6.23 Stocks

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Matières premières	1,4	1,8	1,9
Produits finis	1,9	2,8	2,3
Marchandises achetées et détenues pour la revente	4,6	4,9	5,6
Réductions de valeur	(0,9)	(1,3)	(2,1)
Stocks	7,0	8,2	7,7

Les matières premières comprennent les fournitures, notamment les matières premières nécessaires pour l'impression. Les produits finis représentent les stocks de timbres disponibles à la vente. Les biens destinés à la revente se composent principalement de postograms et cartes postales, en plus de fournitures destinées à la revente.

En 2012, un montant de 1,9 million EUR (2011: -0,3 million EUR) est reconnu comme une dépense dans la rubrique « Approvisionnements et marchandises ». Cette rubrique représente la variation des différents types de produits.

6.24 Trésorerie et équivalents de trésorerie

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Trésorerie des bureaux de Poste	128,9	138,7	210,0
Comptes de transit	18,1	10,3	(1,6)
Transactions de paiement en exécution	(130,8)	(122,5)	(169,0)
Comptes courants bancaires	675,0	297,7	376,1
Liquidités mises à la disposition de la Trésorerie de l'État	0,0	0,0	0,0
Dépôts à court terme	0,0	302,5	700,0
Trésorerie et équivalents de trésorerie	691,2	626,7	1.115,5

Depuis 2010, le quasi cash pool n'est plus opérationnel. Par conséquent, bpost a déposé ses liquidités disponibles auprès de tierces banques.

La partie des liquidités non encore déboursées à la date de clôture est incluse dans les rubriques « *Liquidité dans le réseau postal* » et « *Comptes courants bancaires* » d'un côté et est en négatif dans la rubrique « *Paiement de transactions en-cours* » de sorte que l'impact net de ces fonds sur la situation de la trésorerie soit nul.

6.25 Dettes financières

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Passifs financiers évalués aux coûts amortis			
Emprunts bancaires	82,0	91,2	100,0
Dettes de location-financement	0,7	1,0	1,6
Passifs non courants	82,7	92,2	101,6

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Passifs financiers évalués aux coûts amortis

Emprunts bancaires	9,2	9,2	0,0
Autres emprunts	1,6		
Dettes de location-financement	0,4	0,5	0,8
Passifs courants	11,2	9,7	0,8

Les dettes financières sont composées essentiellement d'un emprunt bancaire conclu en 2007 avec la Banque Européenne d'investissement (BEI) avec un solde de 91,1 millions EUR. Selon le contrat, la deuxième échéance de cet emprunt (payable en décembre 2013) s'élevant à 9,1 millions EUR a été transférée en dettes financières courantes. Cet emprunt vient à échéance en 2022.

6.26 Avantages au personnel

bpost prévoit pour ses collaborateurs actifs et retraités des plans d'avantages postérieurs à l'emploi, des plans d'avantages à long terme, des plans pour d'autres avantages à long terme et des plans d'indemnités de fin de contrat de travail. Ces plans d'avantages sociaux ont été évalués conformément à la norme IAS 19. Certains découlent des mesures négociées dans le cadre de Conventions Collectives de Travail (CCT). Les avantages octroyés par le biais de ces plans diffèrent selon l'appartenance à une des trois catégories de personnel de bpost: fonctionnaires (également repris sous le nom de personnel statutaire), personnel contractuel barémique (inclus les agents auxiliaires à partir de 2010) et personnel contractuel non barémique.

Les avantages au personnel se résument comme suit:

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

TOTAL	(364,1)	(379,8)	(378,8)
Avantages postérieurs à l'emploi	(68,7)	(68,1)	(52,4)
Avantages à long terme	(124,8)	(157,9)	(166,9)
Indemnités de fin de contrat de travail	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Autres avantages à long terme	(141,8)	(115,0)	(117,2)

Après déduction des actifs d'impôts différés liés à eux, les avantages au personnel s'élèvent à 303,7 millions EUR (2011: 316,2 millions EUR).

AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR

2012

2011

2010

Avantages au personnel	(364,1)	(379,8)	(378,8)
Impact des actifs d'impôts différés	60,4	63,6	75,1
Avantages au personnel après déduction des actifs d'impôts différés	(303,7)	(316,2)	(303,7)

Les dettes nettes de bpost liées aux avantages au personnel comprennent les éléments suivants :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle des obligations	(378,1)	(387,0)	(406,4)
Juste valeur des actifs du plan	-	-	-
Valeur actuelle nette des obligations du plan	(378,1)	(387,0)	(406,4)
Valeur actuelle des obligations nettes	(378,1)	(387,0)	(406,4)
Gains/(pertes) actuariels non reconnus	14,0	7,2	27,6
Dettes nettes	(364,1)	(379,8)	(378,8)
Montants des avantages du personnel figurant au bilan			
Dettes	(364,1)	(379,8)	(378,8)
Dettes nettes	(364,1)	(379,8)	(378,8)

Les changements dans la valeur actuelle nette des obligations sont les suivants :

EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle au 1 ^{er} janvier	(387,0)	(406,4)	(400,3)
Coût des services rendus	(30,8)	(13,2)	(26,4)
Dépenses de fin de contrat de travail	(14,0)	(7,3)	(0,4)
Dépenses de fin de contrat de travail liées à la CCT 2010	-	-	(27,3)
Charge d'intérêts	(14,6)	(15,4)	(16,7)
Gains (coûts) liés aux services passés	2,1	0,0	-
Effet de la convention partielle	21,1	0,0	21,2
Gains/(pertes) actuariels	(39,7)	(0,2)	(21,1)
Prestations payées	84,8	55,5	64,6
Obligation au titre des prestations au 31 décembre	(378,1)	(387,0)	(406,4)

Les charges nettes reconnues dans le compte de résultats sont les suivantes :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Coût des services rendus	(30,8)	(13,2)	(26,4)
Dépenses de fin de contrat de travail	(14,0)	(7,3)	(0,4)
Dépenses de fin de contrat de travail liées à la CCT 2010	-	-	(27,3)
Charge d'intérêts	(14,6)	(15,4)	(16,7)
Gains (coûts) liés aux services passés	2,1	(0,0)	-
Effet de la convention partielle	21,1	-	21,2
Gains/(pertes) actuariels	(32,9)	(20,6)	(22,7)
<i>Rapportés comme coûts financiers</i>	<i>(38,5)</i>	<i>3,4</i>	<i>(10,1)</i>
<i>Rapportés comme charge d'exploitation</i>	<i>5,6</i>	<i>(24,0)</i>	<i>(12,7)</i>
Charges nettes	(69,1)	(56,5)	(72,3)

Le coût lié aux services rendus repris en 2012 inclut les coûts liés au plan temps partiel (14,0 millions EUR).

Les gains et pertes actuariels, causés par des changements dans les taux d'actualisation, sont enregistrés comme coût financier. Dans tous les autres cas, les gains et pertes actuariels sont repris dans les charges d'exploitation.

En 2012, la Convention Collective de Travail négociée en mars 2012 a entraîné la suppression d'un certain nombre de jours de congé maladie octroyés à certains statutaires en échange du paiement d'une compensation. En conséquence, l'obligation liée aux prestations définies diminue et génère un gain opérationnel de cette convention partielle de 21,1 millions EUR. Ceci est considéré comme significatif non récurrent.

En 2010, la source de l'élément significatif non récurrent était liée au changement des règles du plan suite à la Convention Collective de Travail, s'élevant à 21,2 millions EUR, pour les années 2009, 2010 et 2011.

En décembre 2010, la société a annoncé son intention d'introduire un plan dans lequel les employés ayant atteint 58 ans au 31 décembre 2012, qui travaillent dans certains départements et dont les fonctions sont devenues redondantes et qui ne sont pas remplacés auront la possibilité de présenter leur candidature pour une retraite anticipée. En janvier 2011, les représentants des syndicats et la société ont approuvé le plan proposé. Le coût du plan proposé était estimé à 27,3 millions EUR et une charge non récurrente de ce montant a été enregistrée dans le compte de résultats de 2010, étant donné son impact significatif dans les états financiers de la société. Durant la période de référence 2010-2012, ce plan de transformation était de loin le plus large et avait un impact sur plusieurs départements simultanément. En ce qui concerne les plans de prépension suivants, leur impact et le public cible ont été significativement réduits et entraînent dans un scénario de business habituel d'attrition naturelle. Cependant, il est indéniable que la société ne négocie pas ce type de plans avec les syndicats systématiquement, mais ponctuellement, dépendant des circonstances à un certain moment.

Les charges d'intérêts et gain et perte actuariel ont été enregistrés comme charges financières. Toutes les autres dépenses présentées ci-dessus sont reprise dans la ligne 'charges de personnel' du compte de résultats.

bpost reconnaît tous les gains et pertes actuariels conformément à la méthode du « corridor » par le biais du compte de résultats. A partir de l'exercice 2010, bpost a adopté une nouvelle méthode systématique pour une reconnaissance accélérée des gains et pertes actuariels relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi: les pertes ou gains actuariels cumulés, excédant 10% de la plus haute des valeurs entre la valeur actuelle de l'obligation au titre des prestations définies et la juste valeur des actifs du régime, sont amortis sur 2 ans (ou sur la durée résiduelle moyenne de service des employés actifs si celle-ci est inférieure à 2 ans).

La dépense pour 2012 comme expliqué ci-dessus s'élève à 6,1 millions EUR (2011 : 19 millions EUR). Tous les gains et pertes actuariels amortis dans la dépense annuelle sont reconnus comme coûts d'exploitation.

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Charges de personnel	(16,0)	(44,5)	(45,5)
Charges financières	(53,1)	(12,0)	(26,8)
Charges nettes	(69,1)	(56,5)	(72,3)

Les principales hypothèses appliquées lors du calcul de l'obligation à la date de clôture sont les suivantes:

	2012	2011	2010
Taux d'inflation (long terme)	2,0%	2,0%	1,9%
Augmentations salariales futures	3,0%	3,0%	2,9%
Tables de mortalité	MR/FR	MR/FR	MR/FR

Les taux d'actualisation ont été déterminés par référence aux taux de rendement du marché à la date du bilan. Les taux d'actualisation utilisés en 2012 varient entre 1,0% et 3,2% (2011: 3,6% à 5,3%).

AVANTAGE	Taux d'actualisation	
	31/12/2011	31/12/2012
Allocations familiales	4,35%	2,50%
Transport	4,85%	3,00%
Banque	5,30%	3,25%
Dépenses funéraires	4,35%	2,65%
Gratification	4,35%	2,50%
Absences cumulées	3,60%	1,00%
Compensation d'accidents de travail	5,10%	3,10%
Épargne-pension	4,35%	2,65%
Primes de Jubilé	4,35%	2,50%

En novembre 2011, le Gouvernement belge a adopté de nouvelles mesures concernant l'adaptation de l'âge légal de la pension et les nouvelles conditions d'interruption partielle de carrière. L'intention de bpost est de mettre tout en œuvre pour minimiser leur impact éventuel. A ce stade, il n'est pas possible d'estimer l'effet financier éventuel de la nouvelle loi et de son application sur l'obligation au titre de prestations définies de bpost.

Avantages postérieurs à l'emploi

Les avantages postérieurs à l'emploi concernent les allocations familiales, les frais de transport, les avantages bancaires, les coûts funéraires et des gratifications pour le départ en retraite. Etant donné que tous les employés sont membres du plan de pension normal défini par l'Etat, bpost ne reprend pas de dette liée à la pension au-delà et en-deçà des avantages à l'emploi définis dans les prochains paragraphes.

Allocations familiales

Le personnel statutaire de bpost (actif ou retraité) ayant des enfants à charge (jeunes et handicapés) perçoit une allocation familiale octroyée par l'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés (ONAFTS). Ces dépenses sont ensuite facturées à bpost.

Transports

Les agents statutaires inactifs ainsi que les membres de leur famille ont droit à des réquisitoires personnels pouvant être échangés contre un billet de transport en vue d'effectuer un voyage en Belgique ou peuvent bénéficier d'une réduction sur d'autres titres de transport. Après le décès ou le départ à la retraite des travailleurs affiliés, le conjoint et les enfants continuent à bénéficier de ces avantages sous certaines conditions.

Depuis le 1^{er} janvier 2012, les veuf(ve)s et orphelins du personnel statutaire inactif ne sont plus bénéficiaires de cet avantage. Il en résulte un gain reconnu de 2,2 millions EUR dans le compte de résultats consolidés 2012.

Banque

Tous les membres du personnel actifs, préretraités et retraités qui possèdent un compte « Postchèque » sur lequel est versé(e) leur salaire/retraite bénéficient d'une réduction forfaitaire sur les frais administratifs du compte courant, ainsi que de taux d'intérêt avantageux sur les comptes d'épargne, les bons d'épargne, les fonds d'investissement et les emprunts.

La dette nette pour les avantages postérieurs à l'emploi comprend les éléments suivants :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle des obligations	(82,7)	(75,3)	(80,1)
Juste valeur des actifs du plan	-	-	-
Valeur actuelle nette des obligations du plan	(82,7)	(75,3)	(80,1)
Valeur actuelle des obligations nettes	(82,7)	(75,3)	(80,1)
Gains/(pertes) actuariels non reconnus	14,0	7,2	27,6
Dette nette	(68,7)	(68,1)	(52,4)
Montants des avantages du personnel figurant au bilan			
Dettes	(68,7)	(68,1)	(52,4)
Dette nette	(68,7)	(68,1)	(52,4)

Les changements dans la valeur actuelle des obligations sociales sont les suivants :

EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle au 1^{er} janvier	(75,3)	(80,1)	(73,4)
Coût des services rendus	(0,9)	(1,1)	(1,0)
Charge d'intérêts	(3,3)	(3,5)	(3,5)
Gains (coûts) liés aux services passés	2,2	(0,0)	0,0
Gains/(pertes) actuariels	(12,9)	1,5	(10,0)
Prestations payées	7,6	7,9	7,8
Obligation au titre des prestations au 31 décembre	(82,7)	(75,3)	(80,1)

La charge nette reconnue dans le compte de résultat est présentée ci-dessous :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Coût des services rendus	(0,9)	(1,1)	(1,0)
Charge d'intérêts	(3,3)	(3,5)	(3,5)
Gains (coûts) liés aux services passés	2,2	(0,0)	0,0
Gains/(pertes) actuariels	(6,1)	(19,0)	(11,5)
<i>Rapportés comme coûts financiers</i>	0,0	0,0	0,0
<i>Rapportés comme charge d'exploitation</i>	(6,1)	(19,0)	(11,5)
Charges nettes	(8,1)	(23,6)	(16,0)

L'impact sur les charges de personnel et les charges financières est présenté ci-dessous :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Charges de personnel	(4,8)	(20,1)	(12,5)
Charges financières	(3,3)	(3,5)	(3,5)
Charges nettes	(8,1)	(23,6)	(16,0)

Avantages à long terme

Les avantages à long terme comprennent la rémunération des absences cumulées, les jours d'épargne-pension et le régime de travail à temps partiel.

Rémunération des absences cumulées

Les collaborateurs statutaires reçoivent 21 jours de maladie par an. Durant ces 21 jours et s'ils sont couverts par un certificat médical, ils perçoivent 100% de leur salaire. Si au cours de l'année, l'agent statutaire n'utilise pas ses 21 jours de maladie, ces jours peuvent être cumulés dans une cagnotte jusqu'à un maximum de 63 jours depuis avril 2012 au lieu de 300 jours antérieurement. Les agents qui sont malades plus de 21 jours au cours de l'année devront d'abord utiliser la cagnotte constituée durant l'année et utiliseront ensuite les jours épargnés au cours des années précédentes. Durant cette période, ils recevront leur salaire à 100%. A partir du moment où leur cagnotte est utilisée complètement, ils recevront un salaire réduit.

bpost prend à sa charge le salaire payé à 100% sous le régime des jours disponibles ainsi que le salaire réduit.

Aucune modification dans la méthodologie de calcul n'a été apportée par rapport à 2011. L'évaluation se base sur les futurs « paiements prévus / sorties de liquidités ». Ceux-ci sont calculés pour l'ensemble de la population considérée, sur la base d'un certain schéma de « consommation » obtenu à partir des statistiques relatives aux douze mois de 2012. La cagnotte projetée est évaluée individuellement et diminue en fonction du nombre réel de jours de maladie.

Le paiement annuel est constitué du nombre de jours utilisés (limité par le nombre de jours de la cagnotte) multiplié par la différence entre le salaire projeté à 100% (majoré des charges sociales) et le salaire réduit. Des taux pertinents relatifs à la mise en retraite et à la mortalité ont été appliqués conjointement au taux d'actualisation applicable à la durée de l'avantage.

Les Conventions Collectives de Travail pour les années 2010-2011 et celle négociée en mars 2012 ont induit, respectivement en 2010 et 2012, l'élimination d'un certain nombre de jours de maladie pour des catégories spécifiques de statutaires en échange du paiement d'une compensation.

Jours d'épargne-pension

Le personnel statutaire a la possibilité de convertir les jours de maladie non utilisés au-delà des 63 jours dans leur cagnotte (voir ci-avant l'avantage « Rémunération des absences cumulées ») en jours d'épargne-pension (7 jours de maladie pour 1 jour d'épargne-pension) et de convertir chaque année un maximum de 3 jours de congés extra-légaux. Le personnel contractuel à durée indéterminée a droit à maximum 2 jours d'épargne-pension par an et peut convertir chaque année un maximum de 3 jours de congés extra-légaux. Les jours d'épargne-pension sont accumulés année après année et peuvent être utilisés à partir de 50 ans.

La méthode d'évaluation est basée sur la même approche que pour l'avantage « Rémunération des absences cumulées ». L'évaluation se base sur les futurs « paiements prévus / sorties de liquidités ». Ceux-ci sont calculés pour l'ensemble de la population considérée, sur la base d'un certain schéma de « consommation » obtenu à partir des statistiques relatives aux douze mois de 2012 fournies par le département Ressources Humaines. La cagnotte projetée des jours d'épargne-pension est évaluée individuellement et diminue en fonction du nombre réel de jours d'épargne-pension consommés.

Le paiement annuel est constitué du nombre de jours d'épargne-pension consommés multiplié par le salaire journalier projeté (majoré des charges sociales, du pécule de vacances, de la prime de fin d'année, des primes de gestion et d'intégration). Des taux pertinents relatifs à la mise en retraite et à la mortalité ont été appliqués conjointement au taux d'actualisation applicable à la durée de l'avantage.

Régime de travail à temps partiel (50+)

En vertu des Conventions Collectives de Travail couvrant respectivement les années 2007-2008, 2009-2010 et 2011, les employés statutaires âgés de 50 à 59 ans ont le droit d'intégrer un système d'interruption partielle (50%) de carrière. bpost contribue à concurrence de 7,5% du salaire brut annuel durant une période de maximum 48 mois.

L'Accord-cadre du 20 décembre 2012 a entériné un nouveau plan d'interruption de carrière partielle spécifique (50%) accessible aux distributeurs âgés de 54 ans au moins et aux autres employés âgés de minimum 55 ans. bpost contribue à concurrence de 7,5% du salaire brut annuel durant une période de maximum 72 mois pour les distributeurs et de maximum 48 mois pour les autres bénéficiaires du plan.

La dette nette de bpost pour les avantages à long terme comprend les éléments suivants :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle des obligations	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Juste valeur des actifs du plan	-	-	-
Valeur actuelle nette des obligations du plan	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Valeur actuelle des obligations nettes	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Gains/(pertes) actuariels non reconnus	-	-	-
Dette nette	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Montants des avantages du personnel figurant au bilan :			
Dettes	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Dette nette	(124,8)	(158,0)	(166,9)

Les changements dans la valeur actuelle des obligations sociales sont les suivants :

EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle au 1^{er} janvier	(158,0)	(166,9)	(183,1)
Coût des services rendus	(28,0)	(11,1)	(25,4)
Charge d'intérêts	(5,1)	(5,6)	(6,9)
Gains (coûts) liés aux services passés	0,0	0,0	0,0
Effet de la convention partielle	21,1	-	21,2
Gains/(pertes) actuariels	(4,1)	0,4	(5,4)
Prestations payées	49,3	25,3	32,7
Obligation au titre des prestations au 31 décembre	(124,8)	(158,0)	(166,9)

La charge nette reconnue dans le compte de résultat est présentée ci-dessous :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Coût des services rendus	(28,0)	(11,1)	(25,4)
Charge d'intérêts	(5,1)	(5,6)	(6,9)
Gains (coûts) liés aux services passés	0,0	0,0	0,0
Effet de la convention partielle	21,1	-	21,2
Gains/(pertes) actuariels	(4,1)	0,4	(5,4)
<i>Rapportés comme coûts financiers</i>	(9,6)	1,2	(3,3)
<i>Rapportés comme charge d'exploitation</i>	5,5	(0,8)	(2,1)
Charges nettes	(16,1)	(16,3)	(16,5)

L'impact sur les charges de personnel et les charges financières est présenté ci-dessous :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Charges de personnel	(1,4)	(11,9)	(6,3)
Charges financières	(14,7)	(4,4)	(10,2)
Charges nettes	(16,1)	(16,3)	(16,5)

Indemnités de fin de contrat de travail

Plan de retraite anticipée

Fin 2012, les plans de retraite anticipée suivants sont toujours compris dans cet avantage:

- le plan négocié lors de la CCT 2011 accessible aux collaborateurs statutaires d'un certain âge et répondant à des conditions d'organisation de service données au 31 décembre 2012 au plus tard;
- et, un nouveau plan accessible uniquement en 2011 aux agents statutaires d'un département spécifique répondant aux conditions d'âge et d'ancienneté décrites dans la Commission Paritaire du 6 octobre 2011.

Dans ces plans, bpost continue à verser aux bénéficiaires une partie (75%) de leur salaire au moment du départ, jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de la retraite. De plus, cette période de préretraite est assimilée à une période de service.

L'Accord-cadre du 1^{er} juillet 2012 a entériné un nouveau plan de retraite anticipée accessible aux collaborateurs statutaires répondant à certaines conditions d'âge, d'ancienneté et d'organisation de service au 31 décembre 2013 au plus tard. bpost continue à verser aux bénéficiaires une partie (entre 60% et 75% en fonction de la durée de retraite anticipée) de leur salaire au moment du départ et jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de la retraite. De plus, cette période de préretraite est assimilée à une période de service.

Les plans suivants sont encore dans les chiffres 2011 mais sont terminés en 2012:

- l'impact du plan de la Convention Collective du Travail 2009-2010;
- le plan social négocié en décembre 2011, accessible entre avril 2012 et décembre 2012, destiné aux travailleurs d'un département de support spécifique en réorganisation.

L'avantage au personnel lié aux plans de retraite anticipée trouve son origine dans le fait que la carrière est interrompue avant l'âge normal de la retraite et le fait que les employés acceptent l'offre établie par bpost en échange.

La dette nette de bpost pour les indemnités de fin de contrat de travail comprend les éléments suivants :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle des obligations	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Juste valeur des actifs du plan	-	-	-
Valeur actuelle nette des obligations du plan	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Valeur actuelle des obligations nettes	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Gains/(pertes) actuariels non reconnus	-	-	-
Dette nette	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Montants des avantages du personnel figurant au bilan			
Dettes	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Dette nette	(28,8)	(38,8)	(42,3)

Les changements dans la valeur actuelle des obligations sociales sont les suivants :

EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle au 1^{er} janvier	(38,8)	(42,3)	(29,9)
Dépenses de fin de contrat de travail	(14,0)	(7,3)	(0,4)
Dépenses de fin de contrat de travail liées à la CCT 2010	-	-	(27,3)
Charge d'intérêts	(0,6)	(0,8)	(0,4)
Gains (coûts) liés aux services passés	0,0	0,0	0,0
Gains/(pertes) actuariels	4,2	(3,0)	(0,6)
Prestations payées	20,4	14,6	16,3
Obligation au titre des prestations au 31 décembre	(28,8)	(38,8)	(42,3)

La charge nette reconnue dans le compte de résultat est présentée ci-dessous :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Dépenses de fin de contrat de travail	(14,0)	(7,3)	(27,7)
Dépenses de fin de contrat de travail liées à la CCT 2010	-	-	(27,3)
Charge d'intérêts	(0,6)	(0,8)	(0,4)
Gains (coûts) liés aux services passés	0,0	0,0	0,0
Gains/(pertes) actuariels	4,2	(3,0)	(0,6)
<i>Rapportés comme coûts financiers</i>	<i>(0,1)</i>	<i>(0,1)</i>	<i>0,1</i>
<i>Rapportés comme charge d'exploitation</i>	<i>4,4</i>	<i>(3,0)</i>	<i>(0,7)</i>
Charges nettes	(10,4)	(11,1)	(28,7)

L'impact sur les charges de personnel et les charges financières est présenté ci-dessous :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Charges de personnel	(9,6)	(10,3)	(28,4)
Charges financières	(0,7)	(0,9)	(0,3)
Charges nettes	(10,4)	(11,1)	(28,7)

Autres avantages à long terme

Plans de compensation accordés aux travailleurs

Jusqu'au 1^{er} octobre 2000, bpost était son propre assureur pour les accidents survenus sur le lieu de travail et sur le chemin du travail. Par conséquent, toutes les indemnités accordées aux travailleurs pour les accidents survenus avant le 1^{er} octobre 2000 sont contractées et financées par bpost elle-même.

Depuis le 1^{er} octobre 2000, bpost a contracté des polices d'assurance en vue de couvrir ce risque.

Le passif net de bpost lié aux autres avantages à long terme du personnel inclut les postes suivants:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle des obligations	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Juste valeur des actifs du plan	-	-	-
Valeur actuelle nette des obligations du plan	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Valeur actuelle des obligations nettes	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Gains/(pertes) actuariels non reconnus	-	-	-
Dette nette	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Montants des avantages du personnel figurant au bilan			
Dettes	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Dette nette	(141,8)	(115,0)	(117,2)

Les variations de la valeur actuelle des obligations sont les suivantes:

EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Valeur actuelle au 1^{er} janvier	(115,0)	(117,2)	(113,9)
Coût des services rendus	(1,9)	(0,9)	0,0
Charge d'intérêts	(5,6)	(5,5)	(5,9)
Gains (coûts) liés aux services passés	0,0	0,0	0,0
Gains/(pertes) actuariels	(27,0)	1,0	(5,2)
Prestations payées	7,6	7,6	7,8
Obligation au titre des prestations au 31 décembre	(141,8)	(115,0)	(117,2)

Les dépenses reconnues dans le compte de résultats se présentent comme suit:

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Coût des services rendus	(1,9)	(0,9)	0,0
Charge d'intérêts	(5,6)	(5,5)	(5,9)
Gains (coûts) liés aux services passés	0,0	0,0	0,0
Gains/(pertes) actuariels	(27,0)	1,0	(5,1)
<i>Rapportés comme coûts financiers</i>	<i>(28,7)</i>	<i>2,3</i>	<i>(6,9)</i>
<i>Rapportés comme charge d'exploitation</i>	<i>1,7</i>	<i>(1,4)</i>	<i>1,7</i>
Charges nettes	(34,5)	(5,5)	(11,1)

L'impact sur les charges de personnel et les charges financières est présenté ci-dessous :

AU 31 DÉCEMBRE EN MILLIONS EUR	2012	2011	2010
Charges de personnel	(0,1)	(2,3)	1,7
Charges financières	(34,4)	(3,1)	(12,8)
Charges nettes	(34,5)	(5,5)	(11,1)

6.27 Paiements fondés sur des actions

En 2006, le Conseil d'administration de bpost a approuvé la création d'un régime d'actionnariat des salariés (ESOP) pour le management. En vertu de ce plan, bpost a accordé en 2006, 2007 et 2008 à certains membres du management des options d'achat d'actions de l'entreprise. Une fois accordées, les options sont acquises à concurrence d'un tiers par année pour une période de trois ans.

La juste valeur de l'option est prise en charge durant la période d'acquisition. Conformément à la norme IFRS 2, la juste valeur des options a été déterminée en fonction du Modèle Binomial d'évaluation des options.

En 2012, une dernière fenêtre d'exercice a été ouverte et 1,367 options ont été exercées au cours de l'année. Au 31 décembre 2012, toutes les options en circulation ayant été exercées ou étant expirées, le plan ESOP est complètement terminé et il n'y a plus de dette liée aux paiements fondés sur des actions (2011: 4,6 millions EUR). Il en résulte un gain de 4,1 millions EUR reconnu au compte de résultats en 2012 (2011: 1,3 million EUR).

Au 31 décembre 2011, Alteris SA (filiale de bpost) détenait 2.589 actions de bpost, lesquelles ont été considérées comme actions propres au niveau des capitaux propres de bpost. En 2012, PIE a exercé son option d'achat et a racheté les 2.589 actions de bpost à Alteris SA.

Tous les paiements du personnel fondés sur des actions sont comptabilisés selon la méthode « cash-settled ». Aucune modification des termes du plan de paiements fondés sur des actions n'a été apportée au cours de l'année 2012.

Le nombre total des options en circulation est repris ci-après:

NOMBRE	2012	2011	2010
Options en circulation au 1^{er} janvier	1.389,0	3.679,0	3.688,0
Options émises au cours de l'exercice	-	-	-
Options exercées au cours de l'exercice	(1.367,0)	(2.240,0)	-
Options annulées au cours de l'exercice	(22,0)	(50,0)	-
Diminution d'options due aux "bad leavers"	-	-	(9,0)
Options en circulation au 31 décembre	-	1.389,0	3.679,0

	2012	2011	2010
Nombre de personnes au 1^{er} janvier	58,0	74,0	76,0
Entrées	-	-	-
Sorties	(58,0)	(16,0)	(2,0)
Nombre de personnes au 31 décembre	-	58,0	74,0

La juste valeur des options et les hypothèses utilisées lors de l'application du modèle binomial d'évaluation des options se présentent comme suit:

**AU 31 DÉCEMBRE
EN EUR**

2012**2011****2010**

Juste valeur des options attribuées	NA	NA	NA
Prix d'exercice	4.923,0	5.414,0	5.062,0
Volatilité attendue	NA	39,6%	40,5%
Durée de vie attendue (en années)	NA	NA	NA
Taux d'intérêt sans risque	NA	0,6%	1,1%

Toutes les options ont le même prix d'exercice par tranche, il n'y a pas de fourchette de prix d'exercice dans une même émission.

Il n'y a plus aucune option en circulation fin 2012.

6.28 Dettes commerciales et autres dettes

**AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR**

2012**2011****2010**

Dettes commerciales	(0,0)	0,0	-
Autres dettes	83,1	13,0	14,3
Dettes commerciales et autres dettes non courantes	83,1	13,0	14,3

**AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR**

2012**2011****2010**

Dettes commerciales	200,0	189,6	193,4
Dettes salariales et sociales	326,7	326,2	332,6
Dettes fiscales autres que l'impôt sur les revenus	3,4	0,6	2,9
Autres dettes	230,5	170,1	183,7
Dettes commerciales et autres dettes courantes	760,7	686,5	712,7

La valeur nette comptable peut être raisonnablement considérée comme représentative de la juste valeur.

Le détail constitutif des autres dettes est repris dans le tableau ci-dessous:

**AU 31 DÉCEMBRE
EN MILLIONS EUR**

2012**2011****2010**

Acomptes	10,5	9,1	8,6
Avances reçues de l'État	0,0	0,0	0,0
Cautions	5,2	5,0	5,7
Provisions	86,2	47,9	52,8
Produits reportés	79,5	85,2	79,8
Dépôts reçus de tiers	0,4	0,5	0,5
Autres dettes	48,7	22,4	36,3
Autres dettes courantes	230,5	170,1	183,7

6.29 Provisions

EN MILLIONS EUR	LITIGES	LIÉ AU SIEG	ENVIRONNEMENT	CONTRATS ONÉREUX	RESTRUCTURATION ET AUTRES	TOTAL
Solde au 1^{er} janvier 2010	98,5	-	1,9	1,7	28,3	130,5
Provisions supplémentaires constituées	9,5	-	0,0	2,9	1,9	14,3
Provisions utilisées	(0,2)	-	(0,0)	(0,7)	(3,8)	(4,7)
Provisions reprises	(16,4)	-	(0,1)	(2,1)	(0,6)	(19,2)
Solde au 31 décembre 2010	91,4	-	1,8	1,8	25,9	120,9
Dettes non courantes à la fin de l'exercice	81,2	-	0,4	0,2	1,6	83,4
Dettes courantes à la fin de l'exercice	10,2	-	1,4	1,6	24,3	37,5
	91,4	-	1,8	1,8	25,9	120,9
Solde au 1^{er} janvier 2011	91,4	-	1,8	1,8	25,9	120,9
Provisions supplémentaires constituées	6,7	299,0	8,4	1,0	0,3	315,4
Provisions utilisées	(2,6)	-	(0,3)	(0,9)	(0,8)	(4,6)
Provisions reprises	(16,5)	-	0,0	(0,9)	(0,2)	(17,5)
Solde au 31 décembre 2011	79,0	299,0	9,9	1,0	25,1	414,1
Dettes non courantes à la fin de l'exercice	69,6	0,0	7,9	0,7	1,4	79,6
Dettes courantes à la fin de l'exercice	9,4	299,0	2,0	0,3	23,8	334,5
	79,0	299,0	9,9	1,0	25,1	414,1
Solde au 1^{er} janvier 2012	79,0	299,0	9,9	1,0	25,1	414,1
Provisions supplémentaires constituées	11,1	124,9	0,0	5,9	3,7	145,7
Provisions utilisées	(34,2)	(299,0)	(0,5)	(0,6)	(0,8)	(335,2)
Provisions reprises	(33,2)	-	(8,8)	(0,1)	(0,1)	(42,1)
Autres mouvements	22,7	-	0,0	0,0	(22,7)	0,0
Solde au 31 décembre 2012	45,6	124,9	0,6	6,3	5,2	182,5
Dettes non courantes à la fin de l'exercice	36,3	-	0,5	4,1	1,1	42,0
Dettes courantes à la fin de l'exercice	9,3	124,9	0,1	2,2	4,1	140,5
	45,6	124,9	0,6	6,3	5,2	182,5

La provision pour **litiges** s'élève à 45,6 millions EUR. Cela représente le décaissement attendu, liée aux 184 litiges ou aux litiges potentiels entre bpost et des tiers. Individuellement, aucune de ces provisions n'est matérielle en elle-même.

La période prévue pour les décaissements y afférents dépend de l'évaluation et de la durée des procédures sous-jacentes pour lesquels le timing demeure incertain.

L'utilisation en 2012 s'élève à 33,2 million EUR et est principalement due à une utilisation d'une provision pour litige en cours pour un montant de 22,7 millions EUR, comptabilisée dans le passé pour couvrir un risque de litige lié à une transaction hors-bilan avant 2010. Comme l'affaire a été définitivement classée dans le courant de 2012, la provision n'était plus nécessaire et a été utilisée. L'utilisation est considérée comme non récurrente. Les éléments non récurrents représentent un revenu ou une dépense significative qui, dû à leur caractère non récurrent, sont exclus du reporting interne et des analyses de performance. Un élément non récurrent est considéré comme significatif s'il s'élève à 20 millions EUR ou plus. Les utilisations de provisions, dont les dotations avaient été considérées comme non récurrentes, sont aussi considérées comme non récurrentes.

Des utilisations de provisions pour litiges de 9,6 millions EUR et 9,3 millions EUR ont été comptabilisées en 2011 et 2010 respectivement étant donné que des risques liés au personnel ont été définitivement résolus. Les utilisations étaient considérées comme non récurrentes car la dotation avait elle-même été considérée comme non récurrente.

Le montant de la provision pour le litige lié au SIEG en 2011 est principalement expliqué par la décision de la Commission Européenne. Un montant de 299 millions EUR était provisionné. Cette provision a été utilisée en 2012 car le montant a été payé à l'Etat belge. Une provision de 124,9 millions EUR a été constituée en 2012, pour le risque lié à une possible surcompensation pour la période 2011-2012. Il est attendu que le litige lié au SIEG soit réglé en 2013. Les deux montants sont considérés comme non récurrents.

La provision « **environnement** » est liée à des dépenses pour l'assainissement du sol. La diminution de 2012 s'explique par la vente de deux sites spécifiques.

La provision pour **contrats onéreux** reprend la meilleure estimation des coûts relatifs à la fermeture des bureaux Mail et Retail. La majorité de ces décisions sont attendues dans un délai de 5 ans.

6.30 Actifs et passifs éventuels

Au terme de l'année 2012, la société n'est pas consciente de quelconques actifs et passifs éventuels.

6.31 Droits et engagements hors bilan

Garanties reçues

Au 31 décembre 2012, bpost bénéficie de garanties bancaires pour un montant de 39,8 millions EUR, émises par les banques pour le compte des clients de bpost (2011: 39,0 millions EUR). Ces garanties peuvent être récupérées en cas de non paiement ou de faillite. Dès lors, elles offrent à bpost une assurance financière durant la période de relations contractuelles avec le client.

Biens à la vente (en consignation)

Au 31 décembre 2012, des marchandises représentant une valeur de vente de 1,3 million EUR avaient été remises par des partenaires en vue de leur vente au sein du réseau postal.

Garanties données

bpost agit comme garant (1,7 million EUR) dans le cadre de l'accord de collaboration DoMyMove entre bpost, Belgacom et Electrabel.

bpost a conclu un accord avec Belfius, ING et KBC dans lequel ces derniers s'engagent à fournir, sur simple demande, jusqu'à 32,6 millions EUR de garantie à bpost.

Fonds de l'État

bpost règle et liquide les transactions financières des institutions gouvernementales (impôts, TVA, etc.) pour le compte de l'État. Ces transactions sont présentées hors bilan et ne sont pas inclus dans les états financiers.

6.32 Transactions entre parties liées

A. Sociétés consolidées

Une liste des filiales et des sociétés mises en équivalence, ainsi qu'une description sommaire de leurs activités, sont fournies dans l'annexe 6.33.

B. Relations avec les actionnaires

Les actionnaires de bpost sont l'État belge (24,14%), la Société fédérale de Participations et d'Investissements SA

(25,87%), elle-même détenue par l'État belge, Post Invest Europe Sarl (PIE) (49,99%), dont 100% sont indirectement détenus par CVC Funds et 2 actions (0,01%) détenues par les employés de bpost dans le cadre de « l'Employee Stock Option Plan ».

L'État belge

a) Contrat de Gestion

bpost fournit des services publics (services d'intérêt économique général) à l'État belge. Le Contrat de Gestion conclu entre bpost et l'État belge, en vigueur depuis le 24 septembre 2005, précise les règles et conditions de mise en œuvre des tâches que bpost assume en exécution de ses activités de service public, ainsi que l'intervention financière de l'État.

Le Contrat de Gestion couvre une période de cinq ans à compter de la date de son entrée en vigueur et devait prendre fin le 23 septembre 2010. Conformément à l'article 5, §3, second paragraphe, de la Loi du 21 mars 1991, le 4^e Contrat de Gestion a été automatiquement prolongé dans l'attente de l'entrée en vigueur d'un nouveau Contrat de gestion. Cette prolongation a été publiée au Moniteur belge du 23 septembre 2010 et continuera à s'appliquer en attendant que l'Union européenne approuve le 5^e Contrat de gestion. Dans l'attente de ladite approbation du 5^e Contrat de Gestion par la Commission européenne, les conditions du 5^e Contrat de Gestion s'appliqueront à compter du 1^{er} janvier 2013.

Le 4^e Contrat de Gestion définit les activités de service public suivantes (liste non exhaustive):

- Services postaux, incluant:
 - collecte, tri, transport et distribution du courrier national et international;
 - distribution de quotidiens, de périodiques imprimés et d'imprimés électoraux adressés et non adressés.
- Services financiers, parmi lesquels:
 - récupération de récépissés pour le compte de tiers;
 - réception de dépôts d'espèces sur compte courant, paiements par chèque et transferts sur ce type de compte, réception de dépôts et paiements au nom de bpost ou d'autres organismes financiers;
 - émission de mandats postaux, paiement à domicile des pensions de retraite, des pensions de survie et des allocations aux personnes handicapées;
 - paiement des indemnités de présence lors des élections;
 - impression, vente, remboursement, remplacement et échange des permis de pêche;
 - garantie de l'ouverture d'un compte sans facilité de caisse et mise à disposition d'un service bancaire minimum.
- Autres services, incluant:
 - le rôle social des facteurs;
 - la transmission d'informations appropriées au public à la demande des autorités compétentes;
 - la coopération de bpost dans la distribution des programmes électoraux et bulletins de vote.

Le Contrat de Gestion établit les principes de facturation à l'État belge. L'intervention de l'État belge couvre la différence entre le coût réel pour bpost et le prix facturé à l'utilisateur du service public.

C. Relations avec bpost banque

bpost banque est un associé de bpost (avec BNP Paribas Fortis, l'autre actionnaire), qui agit en tant qu'organisme de crédit. Ses produits de bancassurance sont proposés via le réseau de bureaux de poste.

Accord-cadre

Le 28 février 1995, La Poste SA (désormais bpost) et la Générale de Banque (maintenant BNP Paribas Fortis) ont conclu un Accord-cadre en vue d'établir un partenariat pour la distribution de produits bancaires. Les provisions de l'accord-cadre ont été renégociées à plusieurs reprises. bpost banque paie une commission fixée selon les conditions

du marché pour la distribution de produits de bancassurance et la réalisation de certaines activités de back-office. Pour 2012, le montant de la commission s'est élevé à 107,5 millions EUR (2011: 103,5 millions EUR).

Fonds de roulement

bpost banque a mis 9,0 millions EUR à la disposition de bpost sans garantie ou paiement d'intérêt par bpost. Cette somme restera à la disposition de bpost tout au long de la durée de l'accord-cadre. Elle est censée constituer le fonds de roulement permettant à bpost de mener des activités pour le compte de bpost banque.

Contrat de distribution d'assurance

Un contrat de distribution d'assurance a été conclu entre bpost, bpost banque, AG Insurance (anciennement Fortis Insurance), Agallis et Fortis Banque. Cet accord a été amendé en 2010, avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2010, en vue de refléter la réorganisation d'entreprise du Groupe Fortis (AG Insurance étant désormais indépendante de Fortis Bank), un nouveau système de commissions et une reconduction de la clause d'exclusivité.

Les parties concernées ont convenu d'offrir et de vendre des produits d'assurance d'AG Insurance via bpost banque en recourant au réseau de distribution de bpost. Dans la pratique, jusqu'à l'exercice comptable 2014 inclus, le contrat prévoit un droit d'accès, une commission sur tous les produits d'assurance vendus par bpost et des commissions additionnelles si les chiffres de vente imposés sont atteints.

6.33 Sociétés du Groupe

Les activités commerciales des principales filiales peuvent être décrites comme suit:

- Euro-Sprinters offre des services de transport 24h/24 et 7j/7 pour des marchandises pouvant peser jusqu'à 24 tonnes.
- Deltamedia distribue les journaux en Belgique.
- eXbo aide les clients à améliorer l'efficacité de leur flux de documents, tant entrants qu'internes ou sortants. eXbo gère les salles de courrier, le courrier numérique, l'impression à la demande, les imprimés, l'archivage, le scanning et le guichet de réception.
- Speos Belgium fournit des services d'externalisation administrative et de gestion de documents financiers tels que les factures, relevés bancaires et fiches de paie. Ces services incluent le traitement des documents, l'édition au laser (noir et blanc ou couleurs), la mise sous enveloppe ainsi que la gestion physique et électronique (email, Certipost, zoomit, e-services) et l'archivage électronique. Speos propose également des services de sauvegarde et des services de pointe pour les clients qui disposent de leur propre imprimante. De plus, Speos propose des solutions « end to end » (par ex. licence pour les nouvelles plaques d'immatriculation européenne).
- Jusqu'en 2012, Certipost propose des solutions de gestion des flux de documents et des identités numériques. En 2013, les activités de gestion de documents seront transférées à Basware. Certipost concentrera ses activités autour de la gestion des identités électroniques, à la consultance, aux solutions de signatures électroniques et à la fourniture de tokens avec identités électroniques. Certipost fournit également les certificats électroniques pour la carte d'identité numérique belge (eID).
- Mail Services Inc. (MSI) est une société américaine de distribution de courrier et de colis possédant trois centres de distribution en Amérique du nord: un situé en Virginie, près de Washington DC, un autre à Chicago, IL et un à Toronto, Canada. Les principaux clients de MSI sont les entreprises d'e-commerce et les entreprises envoyant des colis, un grand volume de courrier, des cartes postales, ou des publications à des receveurs individuels et ce principalement hors des frontières américaines. MSI occupe également une petite part du marché domestique (i.e. à l'intérieur de l'Amérique).
- Citipost Asia, renommé bpost Asia, est basé à Hong Kong et possède une filiale à Singapour. L'entreprise fournit un éventail de solutions de livraison et de logistique comprenant pour le courrier, le courrier express, les marchandises, le stockage, fulfillment, pick/pack, la gestion de donnée et la gestion de projets. Ses clients incluent de grands noms du secteur bancaire, de l'assurance, de la gestion de patrimoine, de la publication et de l'impression.
- Landmark Global Inc. basée aux États-Unis et Landmark Trade Services Ltd basée au Canada sont des fournisseurs de services logistiques et d'expédition transfrontalière permettant aux entreprises américaines d'expédier leurs

produits à l'étranger, principalement au Canada. Les principaux services offerts sont l'enlèvement porte à porte et la livraison de colis, l'enlèvement et la mise sous plis, le traitement des taxes et impôts et le transport terrestre. Ils fournissent également un service de courrier et d'impression, de courtage en douane et de solution de paiement.

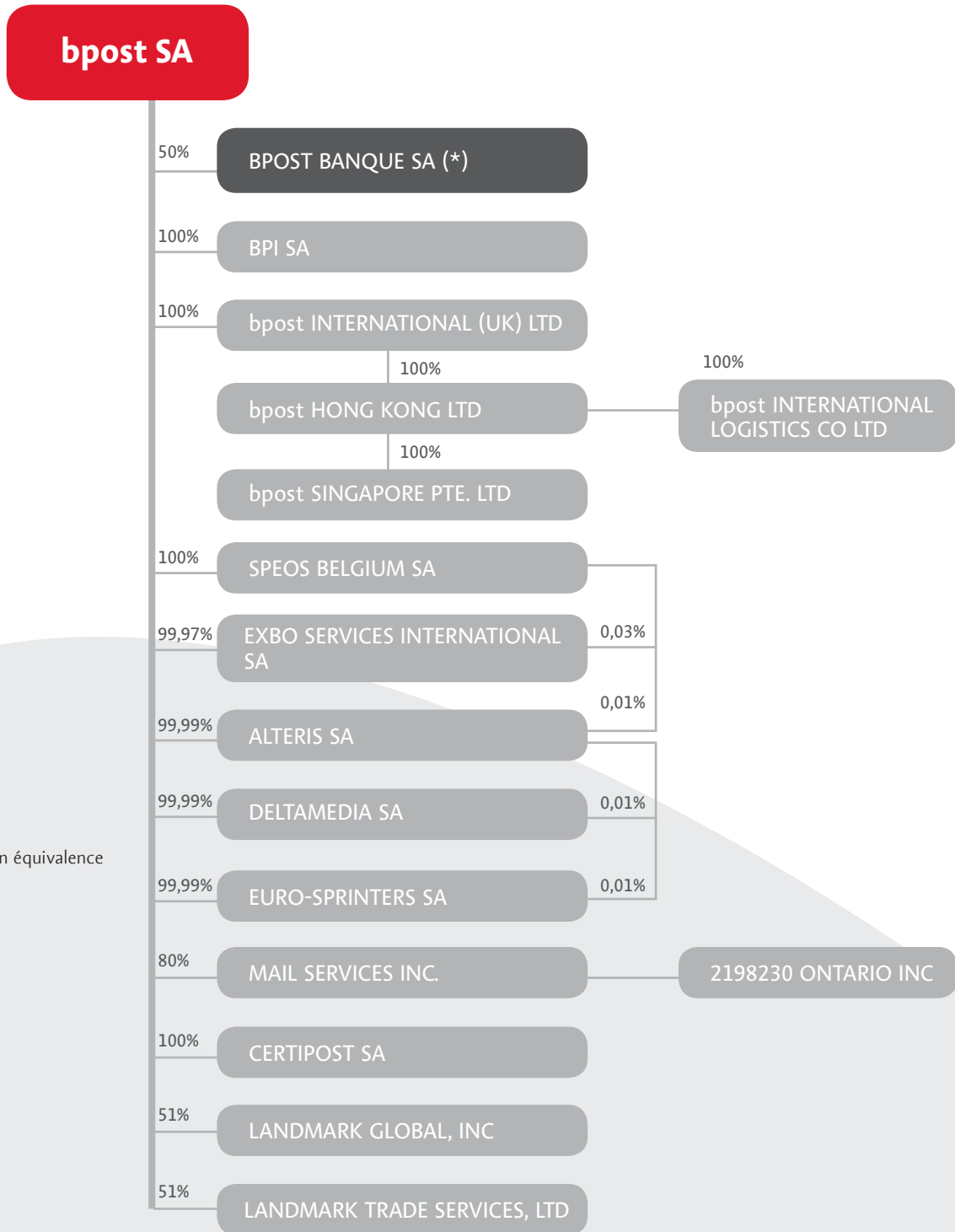
- bpost UK est une société britannique de courrier, colis et de transport fournissant des services de transport sur le marché anglais. Basée près de l'aéroport d'Heathrow, bpost UK est habilitée à offrir des services de dédouanement et de contrôle de sécurité. bpost UK agit comme une passerelle entrante et sortante pour les autres entités de bpost à travers le monde.
- bpost International Logistics est une société établie à Pékin (Chine) depuis 2012 et désignée comme un bureau de représentation commerciale de bpost. La société offre une gamme complète de services logistiques de transport et de distribution pour les e-commerçants chinois et pour les groupements d'achats pour l'exportation de leurs colis et du courrier vers d'autres acheteurs européens et mondiaux.

Nom	Partage des droits de vote en %		Pays d'incorporation	N° TVA
	2012	2011		
bpost banque SA	50%	50%	Belgique	BE456.038.471

Nom	Partage des droits de vote en %		Pays d'incorporation	N° TVA
	2012	2011		
Alteris SA (ancien Laterio SA)	100%	100%	Belgique	BE474.218.449
BPI SA	100%	100%	Belgique	BE889.142.877
Certipost SA	100%	100%	Belgique	BE475.396.406
Deltamedia SA	100%	100%	Belgique	BE424.368.565
Euro-Sprinters SA	100%	100%	Belgique	BE447.703.597
eXbo Services International SA	100%	100%	Belgique	BE472.598.153
Mail Services Inc.	80%	60%	États-Unis	
2198230 Ontario INC	100%	100%	Canada	
Speos Belgium SA	100%	100%	Belgique	BE427.627.864
Certipost BV (**)		100%	Pays-Bas	N/A
Secumail SA (*)	100%	75%	Belgique	BE462.012.780
bpost International (UK) LTD (ancien bpost Asia (Holdings) LTD)	100%	100%	Royaume-Uni	
bpost Hong Kong LTD	100%	100%	Hong Kong	
bpost Singapore Pte. LTD	100%	100%	Singapour	
bpost International Logistics (Beijing) Co., LTD	100%		Chine	
Landmark Global, INC	51%		États-Unis	
Landmark Trade Services, LTD	51%		Canada	

* En 2012 Speos Belgium SA a acquis les actions restants de Secumail SA. Secumail SA a ensuite été fusionnée dans Speos Belgium SA au 31 décembre 2012.

** Certipost BV a été liquidée en mars 2012.



(*) Mise en équivalence

6.34 Événements survenus après la clôture de l'exercice

Le 7 mars 2013, le cinquième contrat de gestion ente l'État belge et la société a été notifié à la Commission européenne et a été approuvé par la Commission européenne le 2 mai 2013. Le cinquième Contrat de Gestion fixe les modalités et conditions selon lesquelles bpost doit exécuter certains SEIG pour la période comprise entre le 1^{er} janvier 2013 et le 31 décembre 2015. Le cinquième contrat de gestion définit en outre certaines conditions additionnelles liées à l'exécution de l'OSU par bpost. Le cinquième contrat de gestion devrait être approuvé par un Décret royal au cours du premier semestre de 2013. Une fois approuvé, il entrera en vigueur avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2013, et remplacera le quatrième contrat de gestion datant du 2 décembre 2005.

Le 20 mars 2013, bpost banque a réalisé une augmentation de capital à concurrence de 100 millions EUR. bpost et BNP Paribas Fortis ont contribué à concurrence de 37,5 millions EUR chacun. BNP Paribas Fortis a payé un montant additionnel de 25 millions EUR (prime d'émission). L'actionnariat de bpost dans bpost banque demeure inchangé, à 50%, après l'augmentation de capital.

Le 25 mars 2013, la société, l'État belge, la SFPI et Post Invest Europe Sarl ont conclu l'Addendum III à la convention entre actionnaires. En vertu de l'Addendum III, les parties se sont mises d'accord, notamment, sur certaines provisions liées à la gouvernance de l'entreprise, la sortie des actionnaires, ainsi qu'une réduction de capital et une clause de force majeure en faveur de l'entreprise.

Le 25 mars 2013, une assemblée extraordinaire des actionnaires de la société a approuvé (i) la réduction du capital d'actions de 144,5 millions EUR restitué aux actionnaires de la société avant la clôture de l'offre et (ii) une réduction de la réserve légale d'un montant de 21,3 millions EUR via le transfert des réserves disponibles, afin de faciliter le paiement du dividende exceptionnel de 53,5 millions EUR à partir des réserves disponibles et des bénéfices non répartis auxdits actionnaires, suivant l'approbation du cinquième Contrat de Gestion par la Commission européenne. Le montant de la diminution de capital devrait être payé aux actionnaires de l'entreprise et une assemblée extraordinaire des actionnaires de l'entreprise déclarera le dividende exceptionnel de 53,5 millions EUR à ces actionnaires le 10 juin 2013.

En vertu de l'Addendum III, bpost a également accepté de retirer son appel du 17 septembre 2012 lié à la décision de la Commission européenne du 25 janvier 2012, qui estimait que bpost avait reçu une aide d'État incompatible de 416,5 millions EUR et qui en ordonnait la récupération.

L'assemblée générale tenue en mai 2013 approuvera le fractionnement des actions de 1/488, qui résultera en un capital composé de 200.000.944 actions. Le nombre d'actions s'élève actuellement à 409.838 actions.

rapport du Collège des Commissaires- Réviseurs d'Entreprises

à l'Assemblée Générale des actionnaires de la société anonyme de droit public bpost sur les comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2012

Conformément aux dispositions légales, nous vous faisons rapport sur l'exécution de la mission de révision qui nous a été confiée. Ce rapport inclut notre opinion sur les comptes consolidés ainsi que les mentions et informations complémentaires requises.

Attestation sans réserve des comptes consolidés

Nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés de bpost SA de droit public et de ses filiales (le «Groupe») pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, établis conformément aux normes internationales d'information financière (IFRS), telles qu'adoptées dans l'Union européenne, et aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique. Ces comptes comprennent l'état de la situation financière consolidé arrêté au 31 décembre 2012, le compte de résultats consolidé et les états consolidés de flux de trésorerie et de variations des capitaux propres pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les annexes reprenant le résumé des principales règles d'évaluation et d'autres notes explicatives. Le total du bilan consolidé s'élève à € 2.228,1 millions et le compte de résultats consolidé se solde par un bénéfice de l'exercice, quote-part du Groupe, de € 173,3 millions.

Responsabilité de l'organe de gestion dans l'établissement et la présentation sincère des comptes consolidés

L'établissement des comptes consolidés relève de la responsabilité de l'organe de gestion. Cette responsabilité comprend: la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs; le choix et l'application de règles d'évaluation appropriées, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Responsabilité du Collège des Commissaires - Réviseurs d'Entreprises

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes consolidés sur la base de notre contrôle. Nous avons effectué notre contrôle conformément aux dispositions légales et selon les normes internationales d'audit (ISA's). Ces normes de révision 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 aux normes de révision précitées, nous avons mis en œuvre des procédures de contrôle en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les comptes consolidés. Le choix de ces procédures relève de notre jugement, de même que l'évaluation du risque que les comptes consolidés contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans le cadre de cette évaluation du risque, nous avons tenu compte du contrôle interne en vigueur au sein du Groupe pour l'établissement et la présentation sincère des comptes consolidés afin de définir les procédures de contrôle appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Groupe. Nous avons également évalué le bien-fondé des règles d'évaluation et des principes de consolidation, le caractère raisonnable des estimations comptables significatives faites par le Groupe, ainsi que la présentation des comptes consolidés dans leur

ensemble. Enfin, nous avons obtenu de l'organe de gestion et des préposés du Groupe les explications et informations requises pour notre contrôle. Nous estimons que les éléments probants recueillis fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

Opinion

A notre avis, les comptes consolidés arrêtés au 31 décembre 2012 donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière du Groupe arrêtés au 31 décembre 2012, ainsi que de ses résultats et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes IFRS, telles qu'adoptées dans l'Union européenne, et aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

Mentions complémentaires

L'établissement et le contenu du rapport de gestion sur les comptes consolidés relèvent de la responsabilité de l'organe de gestion.

Dans le cadre de notre mandat, notre responsabilité est de vérifier, dans tous les aspects significatifs, le respect de certaines obligations légales et réglementaires. Sur cette base, nous faisons la mention complémentaire qui n'est pas de nature de modifier la portée de notre opinion sur les comptes consolidés :

- Le rapport de gestion sur les comptes consolidés traite des 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 sont confrontées, ainsi que de leur situation, de leur évolution prévisible ou de l'influence notable de certains faits sur leur développement futur. Nous pouvons néanmoins confirmer que les renseignements fournis ne présentent pas d'incohérences manifestes avec les informations dont nous avons connaissance dans le cadre de notre mandat.

Bruxelles, le 27 mai 2013

Le Collège des Commissaires-Reviseurs d'Entreprises

Ernst & Young Réviseurs d'Entreprises SCCRL
représentée par

PVMD Bedrijfsrevisoren BCVBA
représentée par



Eric Golenvaux
Associé



Lieven Delva
Associé

tableau GRI d'identification des paramètres rapportés

Statut de
reporting

Pages/Commentaires

1. Stratégie et Analyse

1.1	Déclaration du CEO	Total	Editorial – p.2
1.2	Impacts, risques et opportunités majeurs	Total	Etats financiers – p.73 Responsabilité sociétale – p.46

2. Profil de l'organisation

2.1	Nom de l'organisation	Total	Etats financiers – p.73
2.2	Principaux produits et/ou services	Total	Etats financiers – p.73 Mail & Retail Solutions – p.28 Parcels & International – p.36
2.3	Structure opérationnelle	Total	Etats financiers – p.73 bpost en un coup d'oeil – p.11
2.4	Siège social	Total	Etats financiers – p.73
2.5	Pays où l'organisation est implantée	Total	Etats financiers – p.73
2.6	Nature du capital et forme juridique	Total	Etats financiers – p.73
2.7	Marchés	Total	Etats financiers – p.73 Mail & Retail Solutions – p.28 Parcels & International – p.36
2.8	Taille de l'organisation	Total	Etats financiers – pp.97, 131-133
2.9	Changements significatifs de la taille, de la structure de l'organisation ou de son capital au cours de la période de reporting	Total	Etats financiers – pp.97, 131-133
2.10	Récompenses	Total	bpost n'a pas reçu de récompenses significatives en 2012

3. Paramètres du rapport

3.1	Période considérée	Total	1/1/2012 au 31/12/2012
3.2	Date du dernier rapport publié	Total	27 juin 2012 (rapport annuel 2011)
3.3	Cycle considéré	Total	Annuel
3.4	Personne de contact	Total	Contacts – p.142
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	Partiel	La responsabilité sociétale de bpost. Les relations avec nos stakeholders – p.49 Aujourd'hui, bpost identifie la matérialité sur base de l'impact de ses activités sur l'environnement, ses collaborateurs et la société. La matérialité et les sujets sont validés par le Comité de coordination RSE
3.6	Périmètre du rapport	Total	Le champ du rapport suit la consolidation financière. Toute exception à cette règle est mentionnée au niveau de l'indicateur
3.7	Limites du champ ou du périmètre du rapport	Total	Le champ des données environnementales est limité aux filiales sous contrôle opérationnel de bpost
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, filiales, ...	Total	Etats financiers – pp.97, 131-133
3.9	Techniques de mesure des données et bases de calcul	Total	Voir dans le texte les indicateurs quantitatifs de RSE
3.10	Explication de toute reformulation d'informations	Total	N/A – pas de modification dans l'information présentée
3.11	Changements significatifs du champ, du périmètre ou des méthodes de mesure utilisées dans le rapport	Total	N/A – pas de modification dans le champ, le périmètre ou les méthodes de mesures
3.12	Tableau GRI	Total	Tableau GRI – p.137
3.13	Validation du rapport par des personnes externes à l'organisation	Total	Corporate governance – p.63

4. Gouvernance, engagements et dialogue

4.1	Structure de gouvernance	Total	Corporate governance – p.63
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration (ou assimilé) est aussi un administrateur exécutif	Total	Corporate governance – p.63
4.3	Administrateurs indépendants et/ou non exécutifs	Total	Corporate governance – p.63 Statuts – www.bpost.be
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration (ou assimilé)	Total	Corporate governance – p.63 Les collaborateurs – p.52 La responsabilité sociétale au sein de bpost – Les relations avec les stakeholders – p.49
4.5	Lien entre les rémunérations des membres du conseil d'administration (ou assimilé), des cadres supérieurs et des cadres dirigeants et la performance de l'organisation	Total	Corporate governance – p.63
4.6	Processus mis en place pour éviter les conflits d'intérêt	Total	Corporate governance – p.63
4.7	Processus de détermination des qualifications et de l'expertise exigée des membres du conseil d'administration (ou assimilé) pour décider des orientations stratégiques de l'organisation en matière de questions économiques, environnementales et sociales	Total	Corporate governance – p.63
4.8	Missions ou valeurs, codes de bonne conduite	Total	bpost en un coup d'oeil – p.1 Nos collaborateurs – p.54
4.9	Procédures pour superviser la manière dont l'organisation identifie et gère ses performances	Total	Corporate governance – p.63
4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration	Total	Corporate governance – p.63
4.11	Application du principe de précaution	Total	La responsabilité sociétale au sein de bpost – p.48
4.12	Chartes, principes et autres initiatives, d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, auxquelles l'organisation a souscrit ou donné son aval	Total	La responsabilité sociétale au sein de bpost – p.48 L'environnement – p.57 Mail & Retail Solutions (Charte de le clientèle) – p.32
4.13	Affiliation à des associations ou adhésion à des organisations de défense des intérêts	Total	La responsabilité sociétale au sein de bpost – p.48 La société – p.50
4.14	Liste des parties prenantes	Total	La responsabilité sociétale au sein de bpost – Les relations avec les stakeholders – p.49
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes	Total	La responsabilité sociétale au sein de bpost – Les relations avec les stakeholders – p.49
4.16	Démarche de ce dialogue	Total	La responsabilité sociétale au sein de bpost – Les relations avec les stakeholders – p.49
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées via le dialogue avec les parties prenantes	Total	La responsabilité sociétale au sein de bpost – Les relations avec nos stakeholders – p.49

Indicateurs de performance

Indicateurs de performance économique

EC	Information sur l'approche managériale		Etats financiers – p.73
EC1	Valeur économique directe	Total	Commentaires sur les états financiers - p.8 Etats financiers – p.73 La société (investissement dans la société) – p.50 Note : bpost n'a pas d'obligation légale de répondre à la norme IAS 14
EC2	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques.	Total	Carbon Disclosure Project – Rapport 2012
EC4	Subventions et aides publiques	Total	L'environnement postal - p.18 La société (prester des missions de service public) - p.50 Contrat de gestion – www.bpost.be

Indicateurs de performance environnementale

EN	Information sur l'approche managériale		Environnement – p.57
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	Partiel	Environnement – p.62 Pour les sites certifiés ISO 14001 à l'exception de bpost International et Philately
EN3	Consommation d'énergie directe	Total	Environnement – p.59, 60
EN4	Consommation d'énergie indirecte	Total	Environnement – p.60
EN5	Energie économisée grâce à l'efficacité énergétique	Total	Environnement – p.57
EN7	Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte	Total	Environnement – p.57
EN16	Emissions totales de gaz à effet de serre	Total	Environnement – p.60
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	Total	Environnement – p.57

EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	Total	Environnement – p.58
EN26	Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services	Total	Environnement – p.57
Indicateurs de performance sociale			
LA	Information sur l'approche managériale		Nos collaborateurs – p.52
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	Total	Nos collaborateurs – p.56
LA2	Turnover du personnel	Total	Nos collaborateurs – p.56
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	Total	Nos collaborateurs – p.55
LA5	Délai minimal de notification préalable à toute modification d'organisation	Total	Nos collaborateurs – p.54 Les principes de négociation et de concertation sont définis dans le statut syndical. Les dossiers de réorganisation doivent être communiqués aux partenaires sociaux au minimum 10 jours ouvrables avant la réunion de concertation.
LA10	Heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle	Partiel	Nos collaborateurs – p.53
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie	Total	Nos collaborateurs – p.52
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité	Total	Corporate governance – p.63 Nos collaborateurs – p.54
Indicateurs de performance en matière de droits de l'Homme			
HR	Information sur l'approche managériale		La responsabilité sociétale au sein de bpost – p.48
HR6	Travail des enfants	Total	L'environnement – Agir à la source avec nos fournisseurs – p.57
HR7	Travail forcé ou obligatoire	Total	L'environnement – Agir à la source avec nos fournisseurs – p.57
Indicateurs de performance sociétale			
SO	Information sur l'approche managériale		La société – p.48, 50
SO1	Programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités sur les communautés	Total	La société – p.50 Note : bpost n'a pas développé de processus d'évaluation
Indicateurs de performance relatifs à la responsabilité du fait des produits			
PR	Information sur l'approche managériale		Objectifs - +loyauté – p.25
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client	Total	Mail & Retail Solutions (Charte de la clientèle) – p.32 Mail Service Operations (gagner la loyauté de nos clients) – p.43
Indicateurs secteur Logistique et Transport			
LT2	Composition de la flotte de véhicules	Total	Environnement – p.60
LT8	Impact environnemental des bâtiments	Total	Environnement – p.57



Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que **bpost** a présenté son rapport "Rapport Annuel 2012" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application B.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3.1 a été appliqué dans le rapport de développement durable soumis.

La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3.1 du GRI. Pour la méthodologie, voir www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

Amsterdam, 23 Avril 2013



Nelmara Arbex
Directrice générale adjointe

Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau, il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable le plus appliqué dans le monde, et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale. www.globalreporting.org

Clause d'exclusion: Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, le 8 Avril 2013. GRI exclut explicitement tout changement qui a été apporté à ce type de matériel ultérieurement.

glossaire bpost

Administrative mail : courrier généré en nombre, traité de façon industrielle et conditionné conformément aux exigences opérationnelles définies par bpost (factures, extraits de compte, communication générale sans but commercial, ...).

Agent auxiliaire : nouvelle fonction dans le cadre du modèle d'organisation du réseau Mail.

Bureau de poste : point de vente qui propose la gamme complète des produits et services postaux, bancaires et d'assurance offerts par bpost.

Centre de tri : site industriel où les envois postaux sont triés mécaniquement ; bpost dispose de 5 centres de tri : Charleroi X, Anvers X, Gand X, Bruxelles X, Liège X.

Contrat de gestion : contrat conclu entre l'État et l'entreprise publique, qui décrit les tâches de service public (Services d'Intérêt Economique Général) et les accords quant à leur exécution.

Daily mail : courrier généralement émis à la pièce ou en petites quantités, affranchi au moyen de timbres, de machines à affranchir ou d'étiquettes, ainsi que par des méthodes avec paiement différé (PP, RD, ...).

Direct Mail : communication adressée, non contraignante, envoyée à un nombre important de clients ou de clients potentiels dans le but de les convaincre d'acheter un produit ou un service particulier.

Directive postale (troisième) : Directive 2008/6 du Parlement européen et du Conseil européen, adoptée le 20 février 2008, qui fixe le cadre de l'ouverture totale du marché postal à la concurrence sur l'ensemble du territoire européen.

Document management : solutions basées sur le papier traditionnel, le colis et/ou sur l'électronique, tels que les activités de scannage, d'impression de documents (factures, extraits bancaires, fiches salariales).

Envois non adressés : envois dépourvus d'adresse et distribués en « toutes boîtes » dans une zone géographique bien déterminée.

eShop : magasin en ligne de bpost accessible 24h/24, 7j/7 qui propose plus de 200 produits postaux.

Magasin de timbre : magasins (librairies, supermarchés, stations-services, ...) qui vendent des timbres ordinaires.

Mail & Retail Solutions (MRS) : entité commerciale en charge de la fourniture de services pour les particuliers et les clients professionnels en Belgique. Ces services incluent le courrier transactionnel, le courrier publicitaire, les journaux et les magazines, les services à valeur ajoutée, les produits bancaires et financiers ainsi que le réseau de vente est les produits qui y sont vendus.

Mail Service Operations (MSO) : entité opérationnelle en charge de la collecte, du tri, du transport et de la distribution des lettres, des journaux et magazines, des envois non adressés et des paquets.

Missions de service public : tâches de service public confiées par le législateur à une entreprise dans le cadre d'un contrat. Ces missions sont des Services d'Intérêt Economique Général et englobent des services rendus au citoyen, à la communauté et aux pouvoirs publics.

Parcels & International (P&I) : entité commerciale responsable du marketing et de la vente des paquets sur le marché intérieur belge ainsi que des activités internationales.

Point Poste : point de vente dans le cadre d'une collaboration avec des partenaires privés ou publics.

Service universel : enlèvement et distribution à domicile de lettres et paquets, 5 jours par semaine, sur l'ensemble du territoire belge, selon un niveau de qualité et un prix contrôlés tels que définis dans la loi du 21 mars 1991. bpost est désignée comme prestataire du service universel jusqu'au 31 décembre 2018.

glossaire financier

Bilan : ensemble des actifs et passifs d'une société.

Capex : montant total investi dans des immobilisations.

Capitaux propres : somme du capital, des réserves, bénéfices non distribués et intérêts minoritaires.

Cash flow net d'exploitation (FCF) : flux de trésorerie généré par les activités opérationnelles + flux de trésorerie généré par les activités d'investissement.

Charges d'exploitation : approvisionnements et marchandises, services et biens divers, charges de personnel, autres charges d'exploitation, dépréciations et amortissements. Les charges d'impôt et financières sont exclues des charges d'exploitation.

Chiffre d'affaires : total des ventes de la société moins les réductions.

Compte de résultat : ensemble des produits et charges d'une entreprise.

Dividende par action : total des dividendes payés sur une année entière (dividendes intermédiaires inclus, dividendes spéciaux exclus) divisé par le nombre d'actions ordinaires.

EAT ou Résultat de l'année : Earnings After Taxes.

EBITDA/EBIT/EAT normalisé : EBITDA/EBIT/EAT, éléments non-récurrents exclus.

EBITDA : Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization. Résultat d'exploitation avant amortissements et dépréciations.

ETP : Equivalent Temps Plein. Moyenne des employés temps plein et à temps partiel sur base d'une équivalence temps plein.

Flux de trésorerie : état des recettes (flux de trésorerie entrant) et dépenses (flux de trésorerie sortant) d'une société.

Intérêts minoritaires : quote-part des capitaux propres d'une filiale, non attribuable, directement ou indirectement, à la société-mère.

Marge d'exploitation (ou marge EBIT) : mesure de la rentabilité équivalente au rapport entre le résultat d'exploitation divisé par les produits d'exploitation.

Produits d'exploitation : somme du chiffre d'affaires et des autres produits d'exploitation. Ces derniers étant issus de la cession des immobilisations, rétributions d'assurance, subsides reçus...

Quote-part dans le résultat des entreprises associées : consiste en la part du résultat d'entreprises associées attribuable à bpost. Une entreprise associée est une entité sur laquelle bpost exerce une influence significative mais qui n'est ni une filiale ni un joint venture.

Résultat d'exploitation (EBIT) : Earnings Before Interests and Taxes.

Résultat global consolidé : mouvements des capitaux propres durant une période, résultant de transactions et autres événements, autres que les mouvements résultant de transactions avec les propriétaires agissant en cette capacité. Toutes les composantes du compte de résultats et des autres éléments du résultat sont repris dans ce résultat.

contacts

bpost

Centre Monnaie
1000 BRUXELLES
www.bpost.be

Direction :

tél +32 2 276 22 10

Relations Presse :

tél +32 2 276 21 84
press.relations@bpost.be

Affaires Publiques :

tel +32 2 276 29 41
public.affairs@bpost.be

HR-Contact Center :

tél 0800 222 47
hrcc@bpost.be

bpost

BP 5000
1000 BRUXELLES

Service clients

tél +32 22 012345
serviceclients@bpost.be



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

Concept, contenu et coordination : Piet Van Speybroeck et Eric Halloy

Design et réalisation : www.comfi.be

Impression : Dereume Printing

Photos : bpost, B. Babette, gettyimages





www.bpost.be