

## Update concernant les examens de conformité de bpostgroup

bpostgroup a finalisé les trois examens de conformité qui étaient en cours (plaques d'immatriculation, comptes 679 et amendes). Les rapports finaux ont été remis aux conseils externes des services publics concernés. Les rapports ont mis en évidence un certain nombre de mauvaises pratiques et/ou de risques. bpostgroup reconnaît pleinement la nécessité d'assumer ses responsabilités et a pris proactivement des mesures. Sur base d'analyses juridiques et économiques, l'entreprise comptabilise une provision de 75 millions d'euros.

Début d'année, bpostgroup a volontairement lancé 3 examens de conformité, suite à l'examen de conformité mené en 2022 dans le cadre de (l'appel d'offres pour) la concession pour la livraison de journaux et de magazines en Belgique. Il s'agit en particulier du traitement des amendes routières, de la gestion des comptes 679, de la livraison et de la radiation des plaques d'immatriculation.

Une enquête factuelle et économique approfondie a été menée, en faisant appel à des experts externes et à des méthodes d'investigation forensique. Entretemps, bpostgroup a également soumis les résultats des examens de conformité aux conseils externes des services publics concernés, dans un esprit de coopération étroite et d'une démarche de résolution.

Les contrôles de conformité révèlent des mauvaises pratiques, un nombre limité de personnes, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise, ont agi à l'encontre des lois et règlements applicables, et sans contrôle approprié.

Audrey Hanard, Présidente du Conseil d'administration de bpostgroup : « Pour permettre à bpostgroup d'évoluer sur des bases stables, nous avons voulu mener ces études de manière proactive et en profondeur. Certains résultats sont inacceptables. Je regrette profondément certaines des pratiques que nous avons découvertes et qui doivent définitivement appartenir au passé. Il est particulièrement douloureux que le comportement d'un nombre limité de personnes ait entamé la confiance de nos actionnaires, de nos clients et de nos collaborateurs. »

### Amendes (Cross Border Fines – CBF)

#### Contexte

Depuis 2006, bpost gère les processus administratifs et financiers du traitement des amendes de circulation pour le compte du Service public fédéral Justice (SPF Justice), se concentrant initialement sur les amendes nationales et, depuis 2015, en étendant ses services aux amendes internationales. Ces services comprennent l'envoi des amendes, diverses tâches d'externalisation des processus (y compris, entre autres, un call center, un back-office, et le traitement des retours), ainsi que la gestion de la plateforme IT et des développements ultérieurs. Ces services ont contribué de manière significative à la modernisation et à la professionnalisation de la gestion des amendes de circulation.

Ils avaient été initialement inclus dans le 4e Contrat de gestion, puis dans les Contrats de gestion ultérieurs. La compensation a ensuite été déterminée dans une convention d'approfondissement et dans diverses autres conventions.

#### Principales observations

La compensation reçue par bpost pourrait être considérée en partie comme une aide d'État illégale. Les services de la CBF ont été définis dans les contrats de gestion successifs, mais leur compensation a été définie dans des conventions distinctes et n'a pas été couverte par des décisions relatives aux aides d'État déclarant compatible la rémunération des contrats de gestion.

L'enquête a également révélé que plusieurs autres services étaient inclus dans les conventions d'approfondissement, qui sont strictement distincts des services liés à la perception des amendes de circulation. La majorité de ces services sont liés à la maintenance de la plateforme ICT, ainsi qu'au recrutement de consultants.

bpost a commis une erreur dans la facturation du loyer des bureaux du back-office et n'a pas communiqué l'erreur lorsqu'elle a été découverte.

#### Étapes suivantes

Le rapport a été transmis au conseil externe du SPF Justice. bpostgroup discutera de ces constatations avec eux et entreprendra des démarches supplémentaires afin de pouvoir donner une réponse définitive sur les mesures de remédiation nécessaires. bpost procédera bien entendu au remboursement du trop-perçu. La compensation sera réévaluée pour la période allant jusqu'à l'attribution du nouvel appel d'offres. Dans le cadre de ces discussions, il sera également nécessaire de délimiter en détail la nature et l'étendue des services à fournir afin d'éviter des marchés sans rapport avec le fonctionnement du système d'amendes.

### **Comptes 679**

#### Contexte

Depuis 1912, bpost gère les comptes bancaires de l'État et de plus de 200 institutions publiques (par exemple, les paiements de la TVA).

Ce service historique a été confié par le SPF Finances à bpost par le biais de contrats avec l'État sans procédure d'adjudication. Un appel d'offres est en cours et le consortium bpost-Speos a été sélectionné le 31 mars 2023 pour participer comme l'un des trois candidats.

#### Principales observations

La compensation reçue par bpost pourrait être considérée en partie comme une aide d'État illégale. Certains collaborateurs de bpost ont établi une présentation des coûts erronée sans impliquer les équipes juridiques et financières de l'entreprise. L'objectif de cette présentation des coûts était de justifier le niveau de compensation dans le cadre des négociations sur la prolongation du service avec le SPF Finances.

#### Étapes suivantes

Le rapport a été remis au conseil externe du SPF Finances. bpostgroup discutera de ces conclusions avec eux et entreprendra des démarches supplémentaires pour déterminer conjointement les mesures correctives nécessaires. bpost remboursera le trop-perçu. La compensation existante sera également revue pour la période allant jusqu'à l'attribution du nouvel appel d'offres.

### **Plaques d'immatriculation (European Licence Plates – ELP)**

#### Contexte

Les services ELP comprennent la production et la livraison des plaques d'immatriculation et du certificat d'enregistrement correspondant pour les voitures neuves et d'occasion en Belgique, la radiation des plaques d'immatriculation et la perception de la redevance pour les services concernés.

Le consortium bpost/Speos a remporté le contrat lors de deux appels d'offres consécutifs lancés par la DIV (Direction pour l'Immatriculation des Véhicules), en 2010 et 2019.

#### Principales observations

Aucune pratique restrictive du droit de la concurrence n'a été identifiée dans le cadre des deux appels d'offres pour lesquels la concession a été attribuée. L'appel d'offre a permis d'obtenir des prix compétitifs, ce qui est également confirmé par une analyse comparative des prix réalisée par bpost.

bpost n'a pas respecté à plusieurs reprises les Service Level Agreements (« SLA ») et doit donc s'acquitter des amendes contractuellement prévues.

#### Étapes suivantes

Le rapport a été transmis au conseil externe du SPF Mobilité. bpostgroup discutera de ces résultats avec eux et prendra des mesures supplémentaires afin de pouvoir donner une réponse définitive quant à une quelconque surcompensation.

#### **Considérations financières**

Outre la clôture des examens de conformité internes, bpostgroup, en collaboration avec des économistes et des experts juridiques externes, a conclu une évaluation juridique et économique approfondie concernant les compensations payées par l'État belge, pour les trois services concernés. Cette évaluation ne prend pas en compte la concession presse.

La phase suivante, qui implique des efforts de résolution avec les ministères concernés, est sur le point de commencer. Le calendrier des étapes suivantes dépendra du degré d'engagement. En attendant la résolution complète des dossiers en question, l'état actuel de l'évaluation conduite par bpostgroup mène aux considérations financières suivantes :

- dans le cadre de son engagement à rembourser toute surcompensation, bpostgroup comptabilise une provision de 75 millions d'euros<sup>1</sup>. Sur la base de son évaluation juridique et économique approfondie, bpostgroup estime que ce montant correspond au remboursement de la surcompensation à rembourser à l'État belge au cours des dernières années, pour les trois contrats. Ce chiffre reste préliminaire, car il ne reflète pas encore le point de vue de l'État belge. bpostgroup donnera un nouvel état des lieux dès qu'il apparaîtra que la conclusion des efforts de résolution aboutirait à un montant matériellement plus élevé.

- en ce qui concerne l'impact d'EBIT négatif de la révision des prix des services prestés en 2023 auprès des trois administrations, la provision annuelle a été réduite à 10 millions d'euros sur la base de l'analyse de bpostgroup. Ceci remplace la régularisation reconnue dans le cadre des estimations préliminaires, telles qu'elles avaient été initialement communiquées le 24 avril 2023. Ce chiffre reste préliminaire car il ne reflète pas encore le point de vue de l'État belge. L'impact de la refacturation finale pourrait être sensiblement plus élevé en fonction de la position adoptée par l'État belge.

bpostgroup s'engage à fournir des mises à jour concernant la résolution de ces dossiers et l'impact financier y afférent, conformément aux réglementations applicables.

#### **Plan d'action de bpostgroup**

Dans le cadre des examens de conformité, bpostgroup a pris un certain nombre de mesures pour remédier aux mauvaises pratiques et renforcer sa gouvernance.

Durant les 4 examens de conformité, 14 collaborateurs de bpost (à différents niveaux) ont été identifiés comme ayant participé activement ou ayant eu connaissance des irrégularités découvertes lors des 3 audits de conformité, ou comme n'ayant pas identifié ou évité ces irrégularités de manière adéquate. L'implication et les connaissances de ces personnes ont été soigneusement analysées avec des experts externes. Les décisions en matière de ressources humaines ont été prises sur la base de cette analyse. Il a été mis fin à la relation de travail

---

<sup>1</sup> La provision, comme il est d'usage pour le remboursement des aides d'État, est déjà nette de l'impôt sur les sociétés payé sur le montant principal de l'aide incompatible. Par conséquent, ce montant n'est pas déductible fiscalement au moment de sa comptabilisation et, en tant qu'élément exceptionnel dépassant le seuil de 20 millions d'euros, tel que défini dans les Indicateurs alternatifs de performance de bpostgroup, cette provision sera exclue des états financiers ajustés.

avec huit personnes. Il a été établi que d'autres personnes impliquées avaient déjà quitté l'entreprise avant l'enquête.

En effet, bpostgroup s'est fortement engagé à améliorer la connaissance et l'application de la réglementation dans l'ensemble de l'entreprise et à instaurer une culture de gestion de l'entreprise correcte. Le code de conduite a été distribué en 10 langues aux 36.000 collaboratrices et collaborateurs du groupe. Des formations obligatoires sur la conformité sont mises en place pour les différentes équipes de management et sales au sein des unités commerciales et des filiales. Chaque collaboratrice et collaborateur de bpostgroup est tenu-e de suivre une formation en ligne sur la réglementation sous tous ses aspects. Un système de signalement a été mis en place, auquel tout le monde peut accéder facilement et anonymement, et qui fait l'objet d'un suivi attentif. Des formations sont également dispensées à ce sujet.

Les équipes compliance et juridiques de bpostgroup seront renforcées par 6 employé-e-s supplémentaires, ce qui permettra aux services de participer de manière plus proactive à la prise de décision dans l'ensemble de l'organisation. Ainsi, la culture de la conformité est ancrée dans l'entreprise.

Audrey Hanard, Présidente du Conseil d'administration de bpostgroup : « Ces audits de conformité n'ont certainement pas été faciles, mais ils étaient manifestement nécessaires. Nous devons maintenant prendre le temps de discuter des résultats avec nos donneurs d'ordre, afin de rectifier cette situation compliquée dans les plus brefs délais. Nous supporterons les conséquences de ces mauvaises pratiques, mais il est temps de tourner la page et de regarder vers l'avenir. Je suis fermement convaincue que nous surmonterons ce chapitre pénible. bpostgroup est synonyme de résilience et d'ambition. Avec nos milliers de collaboratrices et collaborateurs engagé-e-s, nous regagnerons la confiance de toutes nos parties prenantes et préserverons l'avenir de notre entreprise. »

---

Pour la presse:

Veerle Van Mierlo  
Laura Cerrada Crespo

T. +32 472 920229 (Media)  
T. +32 470 906153 (Media)

[veerle.vanmierlo@bpost.be](mailto:veerle.vanmierlo@bpost.be)  
[laura.cerradacrespo@bpost.be](mailto:laura.cerradacrespo@bpost.be)

---