

Message aux stakeholders



Le groupe bpost en 10 mots-clés

Le président du conseil d'administration du groupe bpost, François Cornelis, et le tout nouveau CEO, Jean-Paul Van Avermaet, affichent de grandes ambitions pour leur entreprise. À leurs yeux, la numérisation recèle autant d'opportunités que de risques. Et grâce à des acquisitions et investissements stratégiques, le groupe bpost devrait jouer un rôle plus important, y compris au niveau international. Voici leur lettre du Nouvel An, en 10 mots-clés.

Ambition

François Cornelis – président du conseil d'administration:

“Notre ambition est avant tout de transformer le groupe bpost, opérateur postal classique, en un acteur de premier plan dans le domaine de la logistique d'e-commerce. Les modes de consommation ont radicalement changé ces dernières années, et notre entreprise doit être en mesure d'y réagir efficacement. Je pense que l'attente du consommateur est porteur de nombreux défis à cet égard, mais parallèlement, j'y vois un levier de croissance solide qui peut compenser le déclin du courrier traditionnel. La transformation interne dont l'entreprise a fait l'objet ces dernières années, combinée à des acquisitions externes, nous aident à relever ce défi. L'e-commerce est un secteur à part entière, un métier que nous maîtrisons mieux depuis l'acquisition de Radial, entre autres. Le défi majeur consistera à intégrer ces nouvelles compétences et expertises dans l'entreprise le plus rapidement possible.”

Jean-Paul Van Avermaet – Chief Executive Officer: “La société se digitalise, voilà donc la nécessité de notre

transformation. Selon moi, il est crucial d'impliquer tous ceux qui travaillent chez nous afin de leur offrir un nouvel avenir. Pour ce qui touche au 'dernier kilomètre', nous disposons déjà d'une solide expérience avec le courrier traditionnel; il nous reste à étendre cette expertise à un modèle de distribution du 'dernier kilomètre' efficace et satisfaisant pour les colis."

Services

François Cornelis: "Le passage quotidien du facteur est un atout unique. Cette présence physique permet d'offrir d'autres services. À cette fin, nous avons mis en place un certain nombre de partenariats. Nous continuerons à étudier la possibilité de proposer de nouveaux services dans les années à venir. Nous espérons ainsi créer d'autres sources de revenus qui pourraient compenser le déclin du courrier postal traditionnel."

Jean-Paul Van Avermaet: "Ces nouveaux services peuvent s'appuyer sur le 'dernier kilomètre' et notre proximité unique avec le client, mais aussi exploiter le savoir-faire et les points forts que nous avons accumulés au fil du temps. Pensez à notre collaboration avec le service public fédéral dans le cadre de la plateforme des amendes routières, par exemple. À l'avenir, nous pourrions collaborer avec les autorités dans d'autres domaines afin de les aider à rendre leurs services aux citoyens plus efficaces et plus conviviaux."

Durabilité

Jean-Paul Van Avermaet: "Ces dernières années, nous avons consenti des efforts considérables pour rendre notre flotte plus écologique, depuis les simples vélos et scooters électriques jusqu'aux voitures et autres vélos

cargo. Dans la mesure du possible, nous voulons continuer à nous concentrer sur la durabilité. Nous envisageons la durabilité dans une acception des plus larges: par exemple, nos distributeurs automatiques de colis – les cubees – contribuent à réduire le nombre de kilomètres parcourus en autorisant les clients à récupérer eux-mêmes leurs colis. Nous avons remarqué que les administrations communales et les clients finaux apprécient particulièrement cette formule."

E-commerce

François Cornelis: "Radial est un des grands acteurs de l'e-commerce aux États-Unis, qui offre un éventail de services couvrant la totalité de la chaîne logistique d'e-commerce. Par cette acquisition, bpost s'est implantée sur le premier marché mondial. Nous souhaitons consolider cette position et déployer les mêmes activités en Europe. Nous avons franchi les premières étapes en nous implantant en Allemagne, au Royaume-Uni et en Italie. Nous développons ces activités en nous inspirant du modèle Radial aux États-Unis."

Jean-Paul Van Avermaet: "Force est de constater que, sur un très vaste marché comme les États-Unis, un segment intéressant s'est développé aux côtés des grands acteurs commerciaux de l'e-commerce. Nous devons nous efforcer de développer une offre alternative similaire en Europe, complémentaire au marché existant."

Innovation

François Cornelis: "L'innovation devient un thème majeur de l'entreprise. L'évolution technologique extrêmement rapide et caractérisée par l'intelligence artificielle, la robotique, le blockchain et l'apprentissage artificielle

“

La numérisation de notre société est porteur de nombreux défis à cet égard, mais parallèlement, j'y vois un levier de croissance solide.’

François Cornelis,
président du groupe bpost

“

Nous considérons l'innovation comme un instrument pour absorber et gérer notre croissance future, non comme un moyen de supprimer des effectifs.’

Jean-Paul Van Avermaet,
CEO du groupe bpost

transforme nos métiers et nous confronte à une évolution permanente. Le renforcement des équipes techniques et le développement d'un centre d'expertise d'innovation étaient donc nécessaires pour répondre à cette évolution."

Jean-Paul Van Avermaet: "L'innovation technologique figure en tête de notre agenda. Cela se traduit par des initiatives telles que le bpost Future Lab et un 'comité d'innovation', mais aussi par un certain nombre de projets-pilotes dans le domaine de la robotisation et de l'intelligence artificielle. Ceci étant dit, nous considérons l'innovation comme un instrument pour absorber et gérer notre croissance future, non comme un moyen de supprimer des effectifs."

L'humain

François Cornelis: "Peu de professions sont aussi visibles pour le public que celle de facteur et nous sommes toujours le plus grand employeur privé du pays. La dimension humaine est donc d'une grande importance au sein de notre entreprise, et ce, à tous les niveaux."

Jean-Paul Van Avermaet: "Les gens font la force de notre entreprise. Depuis de nombreuses années, bpost recrute aussi des personnes issues de groupes-cibles vulnérables pour les former ensuite sur leur lieu de travail, au sein même de l'entreprise. À l'heure actuelle, nous incarnons l'un des plus importants employeurs de profils peu qualifiés, à qui nous offrons la possibilité de décrocher leur diplôme d'études secondaires. En ce sens, on peut affirmer que bpost est présente et active à tous les niveaux de la communauté."

Numérisation

Jean-Paul Van Avermaet: "La numérisation fut bien sûr le principal moteur de la croissance explosive de l'e-commerce et donc de l'augmentation du nombre de colis. Je considère la numérisation aussi comme un pilier important du développement de nouveaux services à destination du citoyen. Nous menons d'ores et déjà des expériences en ce sens et espérons concrétiser cette nouvelle offre dès que possible. Indépendamment de cela, je pense que bpost a le devoir de continuer à servir les clients qui n'ont pas encore sauté dans le train numérique."

Société

François Cornelis: "bpost assure un service social important et souhaite pouvoir l'assurer dans la durée. A cette fin, bpost veillera à développer des services additionnels à la société en partenariat avec l'état."

Jean-Paul Van Avermaet: "La numérisation a contribué à réduire les contacts entre les personnes, à ce que la société soit perçue comme moins chaleureuse. Selon moi, bpost a toujours en quelque sorte joué les intermédiaires physiques entre le gouvernement et le citoyen, et je voudrais que nous puissions continuer à endosser ce rôle local de premier plan."

Transformation

François Cornelis: "L'introduction d'un nouveau modèle de distribution en est un premier exemple. L'automatisation des processus de tri telle que réalisé par Active Ants en est un deuxième exemple. La transformation de l'entreprise engagé il y a plusieurs années devrait aboutir à la création d'un nouvel acteur européen."

Jean-Paul Van Avermaet: "Lorsque nous évoquons le 'dernier kilomètre', nous nous référons bien entendu au niveau belge, où nous voulons rester à la pointe, de manière durable. L'e-commerce a certainement encore une marge de croissance en Belgique. Il suffit, pour s'en convaincre, d'observer l'essor de l'e-commerce et de la logistique dans nos pays voisins."

Clients

François Cornelis: "bpost se développe dans des métiers qui sont de plus en plus compétitifs et de plus en plus orientés client. Le conseil d'administration souhaite en conséquence mettre le client au centre des préoccupations de bpost"

Jean-Paul Van Avermaet: "Les clients doivent être notre priorité absolue, et à cet égard, je pense que nous pouvons faire mieux encore que par le passé. En coulisses davantage que dans le contact direct avec eux. La valeur pour le client, grand ou petit, doit être le point de départ de chacune de nos activités."