

Comment créons-nous de la valeur pour nos stakeholders ?

Notre monde en mutation rapide présente des défis, mais aussi des opportunités, que bpost relève avec enthousiasme.

Évolution du paysage postal

L'évolution rapide des besoins et des comportements des consommateurs a perturbé le paysage postal.



Numérisation et substitution électronique

Les communications et services pour entreprises et particuliers interviennent de plus en plus en ligne, et le cœur du métier traditionnel des entreprises postales régresse rapidement. Pour bpost, cela s'est traduit par une baisse du volume de courrier au cours des dernières années, qui se poursuivra les années à venir.



E-commerce

Aujourd'hui, 10% des ventes au détail dans le monde sont réalisées en ligne, avec une croissance de 20% par an ces dix dernières années. Résultat : le volume des livraisons de colis par des entreprises postales a doublé et la concurrence entre les entreprises de distribution de colis s'est fortement intensifiée. Les consommateurs exigent des services plus rapides, plus souples et plus abordables : livraison gratuite, suivi des colis, notifications électroniques, etc.



Pénurie de talents

Le talent est l'atout le plus précieux d'une entreprise postale. Mais, selon l'International Post Corporation, l'âge moyen des employés des postes augmente : 37% des salariés sont âgés de plus de 50 ans et seulement 11% d'entre eux ont moins de 30 ans. Les compétences requises changent en raison des nouvelles technologies et des nouvelles activités postales. Les jeunes changent rapidement d'emploi, rendant ainsi difficile le recrutement et la fidélisation des talents possédant les compétences requises.



Changement climatique

En raison des émissions de gaz à effet de serre d'origine humaine, le climat change lentement, ce qui entraîne des risques tels que des catastrophes naturelles et des problèmes sanitaires. Pour cette raison et à cause du risque d'augmentation des prix des carburants et du carbone, les entreprises postales sont fortement poussées à renforcer leur efficacité et opérer d'une manière plus respectueuse de l'environnement.



Nouvelles technologies

Les véhicules autonomes, les applications mobiles, le tri automatisé, la robotique et l'intelligence artificielle font leur entrée dans le secteur postal. Ces technologies ont pour objectif d'accroître l'efficacité, la commodité et la flexibilité des livraisons du dernier kilomètre.

Indicateurs de performances pour la création de valeur partagée



3.837,8
millions EUR
produits d'exploitation



82
Note de satisfaction
des clients



4,9
Note d'implication des
collaborateurs



308.582_{Teq CO₂}
Émissions eq. CO₂
(périmètres 1+2+3)

Notre réponse

bpost répondra à trois aspirations stratégiques

Mail & Retail

Les services postaux à destination des citoyens et de l'État restent au cœur de notre service et continueront à générer des profits avec un modèle de distribution plus adapté.

Parcels & Logistics Europe & Asie

Générer une croissance rentable pour les colis en Belgique et aux Pays-Bas et la logistique de l'e-commerce en Europe.

Parcels & Logistics Amérique du Nord

Optimiser Radial pour répondre à la proposition d'investissement sur le marché prometteur de l'e-commerce en Amérique du Nord.

en respectant ses stakeholders

Personnes

Nous prenons soin de nos collaborateurs et nous prenons des engagements vis-à-vis d'eux.

Planète

Nous nous efforçons de réduire notre impact sur l'environnement.

Proximité

Nous sommes proches de la société et de ses besoins émergents.

Notre impact sur la société et les objectifs de développement durable

En fournissant un service postal abordable et fiable à tous les citoyens belges dans les zones rurales et urbaines,



nous contribuons à bâtir une infrastructure résiliente, à promouvoir une industrialisation inclusive et durable et à favoriser l'innovation.

En diversifiant, en innovant et en développant durablement les services logistiques du commerce électronique,



nous contribuons à garantir des modèles de consommation et de production durables.

En tant que l'un des plus grands employeurs de Belgique et avec des collaborateurs dans le monde entier,



nous contribuons à promouvoir une croissance économique soutenue, inclusive et durable, le plein emploi productif et le travail décent pour tous.

En nous engageant à respecter l'Accord de Paris sur le climat via notre objectif de réduction des émissions de CO₂,



nous contribuons à prendre des mesures urgentes pour lutter contre le changement climatique et ses effets.

En travaillant en étroite collaboration avec les fournisseurs, les clients et les communautés,



nous contribuons à rendre les villes et les établissements humains inclusifs, sûrs, résilients et durables.

Stakeholders

Actionnaires et investisseurs

Clients

Collaborateurs et syndicats

Fournisseurs

ONG et partenaires

Autorités