

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.



E-commerce

La COVID-19 a eu un impact positif sur le commerce électronique et les activités transfrontalières. Les livraisons de commerce électronique B2C devraient continuer de croître. Une part substantielle de cette croissance devrait être soutenue après la pandémie⁽¹⁾. La concurrence entre les sociétés de livraison de colis s'intensifiera considérablement.

Les consommateurs exigent des services plus rapides, plus souples et plus abordables : livraison gratuite, suivi des colis, notifications électroniques.



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 12 % 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 se réchauffe lentement, entraînant des risques tels que des catastrophes naturelles et des problèmes sanitaires. Pour cette raison et une possible 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 valeur partagée



4.154,6

Million d'EUR de produits d'exploitation



84

Score de satisfaction des clients



7

Score d'engagement des collaborateurs



296.975 Teq CO₂

Émissions totales en équivalent CO₂ (scope 1+2+3)

(1) IPC (2020) – Global Postal Industry Report 2020

(2) Forbes (<https://www.forbes.com/sites/sarahlandrum/2017/11/10/millennials-arent-afraid-to-change-jobs-and-heres-why/#596876a519a5>)

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 activité et continueront à générer des profits avec un modèle de distribution plus adapté.

Parcels & Logistics Europe & Asia

Générer une croissance rentable pour les colis en Belgique et aux Pays-Bas et l'E-commerce logistics en Europe.

Parcels & Logistics North America

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.

CONNECT 2026

Notre impact sur la société et nos objectifs de durabilité

En étant un contributeur important de la cohésion sociale dans la société et le partenaire privilégié des services publics 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 étant le partenaire omnicommerce, en diversifiant, en innovant et en développant durablement les services logistiques du commerce électronique tout en respectant notre environnement



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

En étant une organisation inclusive, en offrant des expériences d'apprentissage de la vie qui améliorent l'employabilité de nos collaborateurs



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

En étant une entreprise de référence respectueuse de la planète et des personnes grâce à notre engagement dans l'Accord de Paris sur le climat et à la 'Belgian Alliance for Climate Action', via notre objectif de réduction de CO₂ basé sur la science,



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

En étant pleinement actif dans la livraison zéro émission sur le dernier kilomètre dans les centres-villes belges et 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