



# M

## essage aux actionnaires

**bpost group: votre guide à  
qui faire confiance pour vous  
connecter dans un monde qui  
change**

bpost group est parvenu à réagir avec flexibilité et détermination à la crise sanitaire; il a redéfini ses lignes de force pour les années à venir. “La Belgique sera toujours notre port d’attache”, soulignent de concert son CEO et son président. “En même temps, une croissance internationale dans l’e-commerce est essentielle pour garantir l’avenir de notre groupe.”



François  
Cornelis  
(à gauche) et  
Jean-Paul  
Van Avermaet  
(à droite)



En décembre 2020, nous  
avons atteint un nouveau  
record de volumes avec

**670.000**

colis livrés chaque jour

**“Dans un monde en évolution rapide, une entreprise doit toujours rester en mouvement.”**

**Jean-Paul Van Avermaet,**  
CEO de bpost group



L'app 'My bpost' compte  
aujourd'hui

**1 million**

d'utilisateurs en Belgique

**“Nos activités dans l'e-commerce, nos services logistiques et les transferts transfrontaliers constituent sont les moteurs de notre croissance.”**

**François Cornelis,**  
Président du Conseil d'administration de bpost group

Les 36.000 collaborateurs de bpost group ont prouvé, dans les conditions difficiles engendrées par la pandémie, leur persévérance, leur faculté d'adaptation et leur compétence. “Nous avons répondu présents, nous n'avons laissé tomber personne”, rappelle Jean-Paul Van Avermaet, CEO de bpost group. “Pendant la crise, nous sommes parvenus à réagir rapidement à la nouvelle réalité. Nos collaborateurs ont fait preuve d'une solidarité. Dans une période très inhabituelle, ils n'ont jamais cessé de servir nos clients.”

L'an dernier, bpost group n'a pas seulement continué à remplir son rôle social: il a contribué à entretenir le lien entre les personnes. “En décembre, nous avons par exemple distribué 25 % de lettres et de cartes postales de plus qu'à la même période l'année précédente”, illustre Jean-Paul Van Avermaet.

### **FLAMBÉE DE L'E-COMMERCE**

La croissance exponentielle de l'e-commerce a contribué aux bons résultats financiers de bpost group. “Et ce, tant en Belgique qu'à l'étranger”, précise François Cornelis, Président du Conseil d'admini-

nistration de bpost group. “Nos activités dans l'e-commerce, nos services logistiques et les transferts transfrontaliers sont les moteurs de notre croissance.”

L'explosion des ventes en ligne a dopé le chiffre d'affaires de plusieurs filiales du groupe. Radial a enregistré ses meilleurs résultats financiers en trois ans. “Les 36.000 collaborateurs de bpost group dans le monde ont guidé avec succès notre entreprise à travers l'insolite 2020”, souligne Cornelis.

### **DEUX ANS D'AVANCE**

bpost group a traité avec efficacité les nouveaux records de volumes auxquels ses divisions Parcels & Logistics ont été confrontées. “Pendant le premier confinement, le trafic de colis a connu des pics plus élevés que durant la fin de l'année 2019”, souligne Jean-Paul Van Avermaet. “En décembre 2020, les volumes étaient encore plus impressionnants: nous avons livré jusqu'à 670.000 colis par jour. Et au niveau international, nos activités dans le domaine de la logistique d'e-commerce ont pulvérisé tous les records.” Le

groupe a optimisé son organisation logistique et opérationnelle nécessaire pour supporter cette hausse des volumes.

“Nous avons un à deux ans d’avance sur nos plans originaux”, confirme Jean-Paul Van Avermaet. “Nous avons collaboré étroitement avec nos clients pour rationaliser et répartir les volumes. Et nous avons organisé des moments de livraison supplémentaires: une deuxième fois l’après-midi pendant la semaine, et jusqu’à trois fois les samedis. Grâce à l’accord trouvé avec les partenaires sociaux, nos collaborateurs livreront également le dimanche en 2021.”

La croissance des volumes devrait perdurer, les nouveaux consommateurs en ligne affirmant qu’ils continueront à acheter sur l’internet. bpost group vient également en aide aux commerçants. Il a notamment lancé touslesmagasinsenligne.be l’été dernier, qui permet aux PME et indépendants d’ouvrir leur propre boutique en ligne en moins d’une demi-heure.

L’application consommateur My bpost compte actuellement 1 million d’utilisateurs en Belgique. L’objectif est d’au moins doubler ce nombre dans un futur proche.

## CONNECT 2026

bpost group a dévoilé en 2020 sa ligne stratégique adaptée: CONNECT 2026. “La stratégie du groupe a été développée il y a trois ans avec l’acquisition de Radial, avec l’ambition de faire de bpost un grand acteur des services logistiques et du commerce internet”, avance François Cornelis. “bpost doit devenir un groupe omnicommerce ciblé, performant et proche de la société et restera un fournisseur de services postaux apprécié en Belgique.”

La croissance de l’activité e-commerce en Europe va principalement s’appuyer sur le développement de Radial Europe, qui est devenu une priorité.

CONNECT 2026 est respectueux de l’humain et de l’environnement. Le modèle de l’Ecozone de Malines, projet logistique urbain ‘zéro émission’, sera étendu à d’autres villes belges en 2021. “L’an dernier, bpost a acquis des remorques à deux étages et a mis en service ses premiers camions roulant au gaz naturel liquéfié”, reprend Jean-Paul Van Avermaet. Le groupe veut réduire le nombre de véhicules qui circulent et réaliser ses objectifs de réduction de 30 % de ses émissions de CO<sub>2</sub>, ainsi que la neutralité carbone pour la moitié de la flotte en 2030.

“L’emploi durable est au cœur de la stratégie de bpost et nous investissons dans la formation et l’employabilité de nos collaborateurs”, rappelle Jean-Paul Van Avermaet. “En collaboration avec les pouvoirs publics et les agences de l’emploi, nous offrons des opportunités d’emploi inclusives aux personnes vulnérables.”

bpost veut devenir un groupe unifié et partenaire unique multiser-vice de ses clients. bpost group offrira désormais à son personnel des perspectives de carrière larges et internationales. “Notre philosophie de groupe repose sur une forme intéressante de gestion des talents”, pointe Jean-Paul Van Avermaet. “Elle nous permet de renforcer à la fois notre image de marque d’employeur et notre politique de rétention.”

L’année dernière a été marquée, pour bpost group, par une expansion d’envergure à l’étranger. En octobre, Active Ants a inauguré aux Pays-Bas le centre d’e-fulfilment du futur, axé sur les plus petites boutiques en ligne. Des collaborateurs et des robots autonomes y travaillent côte à côte dans une configuration d’une extrême efficacité. “Nous voulons à présent étendre ce modèle”, confie Jean-Paul Van Avermaet. “En 2021, nous ouvrirons d’autres sites Active Ants en Belgique et en Allemagne.”

## NOUVEAU PLAN D’ALLOCATION DU CAPITAL

Pour focaliser son activité sur un cœur de métier, réaliser ses objectifs stratégiques et déployer des moyens additionnels au développement de son activité e-commerce, le Conseil d’administration a décidé de vendre sa part de bpost banque et a approuvé un nouveau cadre d’allocation du capital. La distribution du dividende a été suspendue en 2020. Il sera proposé à l’Assemblée générale d’oc-troyer de 30 à 50 % du bénéfice net IFRS à l’issue de l’exercice 2021.

“Pour pérenniser la croissance de l’entreprise, bpost group doit compenser la baisse du volume postal”, indique François Cornelis. “Nous le ferons en investissant de manière significative dans les activités logistiques et les services d’e-commerce. Cette focalisation et cette flexibilité devraient être garantes de la création de valeur de l’entreprise.

## VISION D’AVENIR

“Notre transformation ne sera jamais totalement terminée”, reprend Jean-Paul Van Avermaet. “Dans un monde en évolution rapide, une entreprise doit toujours rester en mouvement. À cet égard, CONNECT 2026 est plus un moyen qu’un objectif en soi.”

“La Belgique est importante pour bpost group et restera toujours notre port d’attache, car nous y avons un rôle social et économique essentiel”, conclut François Cornelis. “En même temps, le développement international de nos activités e-commerce est vital pour l’avenir de notre groupe.”

## CONNECT 2026

La vision stratégique de bpost group comprend sept ambitions qui doivent connecter citoyens, entreprises et pouvoirs publics dans un monde en évolution rapide.

### Le client au centre

Être un partenaire de confiance pour aider nos clients et leurs marques à grandir.

### Partenaire omnicommerce

Amener la Belgique à devenir un leader de l’omnicommerce.

### Nouveau et innovant

Offrir des expériences clients attractives et innovantes.

### Axé sur les chiffres

Créer une rentabilité à long terme en investissant dans la transformation de notre entreprise.

### Humain & Durable

Devenir un modèle de durabilité en investissant dans l’humain et le respect de l’environnement.

### Cohésion sociale

Contribuer à la cohésion sociale en tant que partenaire privilégié des services publics.

### Ensemble

En tant qu’organisation inclusive, offrir une formation continue à l’ensemble de nos collaborateurs.