5. Valeur pour les Clients et les Citoyens

84,5 %
score de satisfaction des clients

2.760
nombre total de points PUDO

3.3 millions
de préférences enregistrées de consommateurs

549 mille
livraisons de colis sur le dernier kilomètre par jour en Belgique

5.6 millions
de lettres distribuées par jour

Jour après jour, nous connectons des personnes, des entreprises et la société. Qu'il s'agisse de nos associés dans nos centres de fulfillment qui préparent des commandes de clients, d'agents de nos call center qui répondent à des questions de consommateurs, ou de nos factrices et facteurs qui sillonnent jour après jour toutes les rues de Belgique, nous sommes sans cesse en mouvement.

Grâce au réseau retail dense de bpost, nous possédons au moins un bureau de poste dans chaque commune de Belgique, offrant des services d'envoi et de réception, des services bancaires et un distributeur automatique de billets quand d'autres banques n'en proposent pas un. Nous jouons un rôle de premier plan dans le tissu social de la société. Notre proximité et la confiance dont jouissent nos collaborateurs nous permettent également de proposer des solutions innovantes qui rapprochent les citoyens et les autorités. En d'autres termes, nous sommes un catalyseur de la cohésion sociale, aujourd'hui et à l'avenir.

Avec un taux de satisfaction de 84,5%, qu'il s'agisse de clients particuliers ou professionnels, bpost prouve jour après jour qu'elle est un partenaire fiable en Belgique. bpost est le prestataire du service postal universel en Belgique et a formalisé ses engagements concernant sa proximité avec les citoyens belges dans le 7e Contrat de Gestion qui a été signé en 2021 et qui court jusqu'à fin 2026.

En tant qu'opérateur postal national, l'histoire de bpost est étroitement liée à celle de la Belgique. Cependant, ces dernières années, nous avons évolué d'une entreprise postale traditionnelle en un prestataire mondial de services logistiques dans le domaine des colis et de l'e-commerce. Nous sommes un groupe mondial dont le siège social est situé en Belgique et qui comprend diverses entités dans le monde, chacune ayant ses propres forces et services.

5.1 Expérience client

INDICATEUR	UNIT	2019 (BASE)	2021	2022
Score de satisfaction des clients – bpost	%	82	83	84,5
Nombre total de points PUDO (y compris les distributeurs de colis)	Nombre	2.088	2.500	2.760
Nombre total de distributeurs de colis	Nombre	150	501	692

Satisfaction du client

Au niveau de bpostgroup, nous mesurons l'expérience et la fidélité de nos clients sur la base du Net Promoter Score (NPS) sur une échelle de -100 à 100. Le NPS est une métrique largement utilisée par un grand nombre de nos clients. Leurs réponses nous permettent de nous faire une idée de leur niveau de satisfaction globale, y compris la mesure dans laquelle ils recommanderaient des produits ou services de bpostgroup à d'autres personnes.

Nous examinons le NPS pour toutes nos filiales et marques et faisons une distinction entre les clients B2B et B2C étant donné que la nature et les répondants de ces segments de clientèle diffèrent considérablement. Chaque unité au sein du groupe utilise les résultats granulaires pour mettre en place des plans d'action spécifiques et améliorer le NPS à mesure que nous progressons.

bpost réalise également une enquête de satisfaction client distincte qui inclut à la fois des clients particuliers et professionnels. Depuis 2019, notre score de satisfaction des clients n'a fait qu'augmenter, passant de 82 à 84,5%. Une réalisation clé en 2022 réside dans l'augmentation de la satisfaction concernant les courriers recommandés à la fois pour des clients particuliers et professionnels. En plus la satisfaction concernant la réception et l'envoi de colis pour des clients particuliers a aussi augmenté.

PUDO – une solution pratique et durable

Nous proposons à nos clients des solutions pratiques et durables, dont l'une est notre réseau Pick-Up Drop-Off (PUDO) en Belgique. Les consommateurs peuvent choisir de déposer tout simplement ou d'expédier leurs colis dans l'un des 2 760 points PUDO, dont des bureaux de poste, des points poste, des points colis et des distributeurs de colis. De nouveaux distributeurs automatiques ont été ajoutés à plus de 200 endroits, où ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7 à l'aide d'un code reçu par smartphone ou par e-mail. Ces distributeurs automatiques sont situés dans des endroits très fréquentés, par exemple dans des gares ferroviaires ou des supermarchés.

Le réseau PUDO de bpost est déjà très étendu et, d'ici 2030, il sera porté à 4 000 points dans toute la Belgique. Le service PUDO est non seulement pratique, mais il contribue également à la réduction des émissions de CO_2. En effet, le nombre de livraisons qui échouent diminue et les volumes sont consolidés – un pas de plus vers la réalisation de nos objectifs de durabilité.

Préférences du client

Afin d'être la meilleure de sa catégorie en termes de convivialité pour le client et de fournir un service basé sur le principe "la première fois est la bonne", bpost continue d'investir dans la prise en compte des préférences de ses clients. Par exemple, s'il est absent, un client peut choisir un voisin spécifique pour une livraison, indiquer un endroit sûr pour y déposer un colis, ou choisir de retirer son colis dans un point d'enlèvement. Ces solutions permettent aux clients de recevoir leur colis en temps voulu et de manière pratique, ce qui contribue à accroître la satisfaction des clients et à améliorer le Net Promoter Score (NPS). Un autre avantage réside dans l'impact positif sur l'environnement. En effet, tous les colis sont livrés avec succès dès la première tentative – un exemple parfait de la façon dont convivialité à l'égard du client et durabilité peuvent aller de pair. Un service similaire a récemment été mis en place pour les envois recommandés, grâce à un mandat légal accordé à bpost. Il permet au facteur de déposer simplement la lettre recommandée dans la boîte aux lettres si personne n'est présent pour la signer pour réception, au lieu de demander au client de venir la récupérer un jour plus tard dans un point d'enlèvement. À ce jour, pas moins de 3,3 millions de préférences en termes de colis et de 200 000 mandats ont été enregistrés.

3,3 millions

de Belges ont fait part de leurs préférences en matière de réception de colis, et

200.000

d'entre eux ont activé la fonction "sign for me".

“Nous avons choisi bpost pour plusieurs raisons : la qualité de son service, sa proximité et ses coûts relativement compétitifs pour la Belgique. Nous comptons sur bpost pour cette période de fin d’année, durant laquelle nous enverrons 30 à 40% de colis en plus à nos clients particuliers.”

Pierre-Yves Orban, Cofondateur, Javry

Remise de colis – logique et pratique

Au début de l’année 2022, un projet pilote de bpost, déployé dans huit communes belges, avait permis à des particuliers de remettre des colis qu’ils souhaitent envoyer à la personne qui vient leur en livrer un. Après un succès retentissant, le service a été étendu à toute la Belgique à la fin de l’année. En prime, bpost a également piloté le projet Recupel à l’échelle nationale. Les clients peuvent rassembler de petits appareils ménagers usagés tels que des sèche-cheveux, des brosses à dents et de vieux téléphones, les emballer, y apposer une étiquette Recupel et demander au facteur de les reprendre chaque fois qu’un colis leur est livré.

Un engagement vis-à-vis des PME

bpost s’est depuis toujours engagée en faveur des PME. Pendant la période de la Covid-19, bpost a fait œuvre de pionnier avec son programme “Tous les magasins en ligne” visant à aider les PME à développer leur présence en ligne. En 2022, bpost a lancé une nouvelle initiative destinée aux PME en proposant une nouvelle offre pour les entreprises qui envoient moins de 1.000 colis par an. Les PME peuvent créer un compte professionnel gratuit, sans contrat fixe, mais fondé sur une politique de prix conforme au marché. Cette évolution change la donne pour de nombreuses petites entreprises actives dans le commerce électronique, et cela correspond parfaitement à la mission de bpost d’aider les entreprises à se développer.

Dynahealth aide les prestataires de soins de santé à se concentrer sur ce qui importe réellement

Des tendances clés, telles que le vieillissement de la population, le désir qu’expriment les personnes âgées de rester chez elles le plus longtemps possible et l’augmentation des coûts dans les hôpitaux, ont amené DynaGroup à rechercher des solutions pour le secteur des soins de santé aux Pays-Bas et en Belgique. Face au besoin croissant en solutions de santé à domicile et à un marché qui n’est pas encore en mesure d’y répondre, l’entreprise affirme qu’elle “peut fournir des produits complexes, installer des équipements et effectuer des réparations. Rencontrez Dynahealth !”

Dynahealth fournit les solutions suivantes :

- Services de logistique sur le dernier kilomètre (solutions fournies le lendemain, voire le jour même) ;
- Services de fulfillment (stock central sur un seul site ou réparti sur plusieurs sites) ;
- Services d’installation (tels que le montage mural d’un ensemble de douche, l’installation d’un lit médicalisé et d’accessoires domestiques intelligents pour des soins à distance liés aux patients) ;
- Les spécialistes techniques assurent également des services de maintenance préventive et corrective, tant chez le client que sur un des sites de Dynahealth, y compris le nettoyage et les rafraîchissements de produits ;
- Gestion des actifs (un système d’administration central couvrant tous les produits).

“Le fait de fournir des services de logistique, d’installation et de réparation au client allège sa charge de travail, ce qui lui permet de se concentrer sur ce qui importe véritablement : les soins dispensés aux patients. Cette solution de bout en bout s’inscrit également dans notre philosophie de circularité, qui consiste à prolonger la durée de vie des produits pour les rendre beaucoup plus durables.”

Stephan Van Mulken
CEO DynaGroup

5.2 Innovation numérique

La mission de bpostgroup consistant à “connecter le numérique au physique”, l’innovation numérique est clairement un élément essentiel pour la concrétiser. L’an dernier, différentes initiatives ont été déployées qui soulignent cette mission :

Robotique chez Radial

Radial US a déployé des robots mobiles autonomes (AMR) dans son centre de fulfillment implanté à Romeoville, IL, en partenariat avec Locus Robotics. Cette technologie innovante permettra d’exécuter des volumes importants de commandes pour SKIMS, une marque de détail orientée vers les solutions, qui crée la prochaine génération de sous-vêtements, de vêtements d’intérieur et de vêtements moulants.

Les AMR de Locus permettent également d’accélérer l’intégration de nouveaux employés de Radial et de travailleurs saisonniers afin qu’ils puissent être hautement productifs, plus rapidement. La solution englobe des fonctionnalités multilingues intégrées et une interface intuitive et ne nécessite pas de longues sessions de formation ni des ressources supplémentaires en matière de formation et de développement.

En partenariat avec Advanced Handling Systems (AHS, LLC), un chef de file, proposant des services d’intégration complets de solutions automatisées d’exécution et de distribution de commandes, Radial a mis en œuvre un nouveau système Exotec Skypod pour Gymshark, une communauté de fitness et une marque de vêtements basée au Royaume-Uni.

Le système Exotec Skypod est le premier de son genre à utiliser des robots mobiles, en mesure de se déplacer en trois dimensions et d’atteindre des hauteurs de quelque 12 mètres pour permettre un entreposage efficace et à haute densité. Le système Skypod Exotec utilise la navigation par balayage laser et un logiciel robuste pour augmenter le débit de l’entrepôt. Le système est également conçu pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs chargés de l’exécution des commandes et promouvoir une productivité plus durable de l’entrepôt en réduisant les tâches hautement répétitives et physiquement intensives telles que le fait de se déplacer à pied, de hisser des charges et de se pencher.

“Ce nouveau déploiement accroît la capacité de Radial à évoluer stratégiquement afin de répondre aux besoins croissants de clients dynamiques et en pleine expansion comme SKIMS.”

Rick Faulk, CEO de Locus Robotics

App My bpost

L’application My bpost est actuellement classée comme la meilleure application de productivité en Belgique. Nous avons maintenant atteint 2,6 millions de téléchargements de l’application, qui est l’application de track & trace la plus complète pour smartphones. My bpost permet aux clients de suivre tous les envois munis d’un code-barres, provenant de bpost et d’autres transporteurs, et d’également créer des étiquettes pour des colis. Les utilisateurs peuvent également définir leurs préférences pour les colis et les envois recommandés, en utilisant nos distributeurs de colis PUDO, respectueux de l’environnement, et se servir des fonctionnalités de chatbot et de chat en direct en cas de besoin. Les utilisateurs de My bpost sont informés de l’arrivée de leurs biens précieux. Dans une société de plus en plus numérisée, l’application My bpost est un atout important pour rendre nos services actuels accessibles numériquement et exploiter de nouvelles opportunités à l’avenir.

bpaid – la carte qui vous permet d’être vous-même

bpost applique sa politique d’inclusion à tous ses produits et services. En outre, fin 2022, tous les clients ont eu la liberté de choisir le prénom qu’ils souhaitaient voir apparaître sur leur carte prépayée bpaid afin de refléter leur propre sentiment d’identité. Qui plus est, nous avons également ajouté une encoche à la carte prépayée pour veiller à ce que les aveugles et les malvoyants puissent la trouver facilement dans leur portefeuille.

Le projet Connecting Smiles

Le projet Connecting Smiles place le client au centre de tout ce que nous entreprenons, avec une transformation CRM qui donne une vue à 360° des interactions avec les clients. L’objectif est de faire des clients heureux, des employés heureux, tout en améliorant l’efficacité et le libre-service par le biais du “digital first” (le numérique d’abord). L’intégration des services à la clientèle B2C et B2B a été lancée avec succès en 2022.

Solutions de multi-entreposage Active Ants en Europe et au Royaume-Uni

Depuis ces dernières années, Active Ants s'étend à travers l'Europe, en Belgique et en Allemagne, le Royaume-Uni étant le dernier ajout au portefeuille. Grâce à cette expansion, Active Ants est en mesure d'offrir une solution de multi-entreposage à des clients implantés partout en Europe, leur permettant ainsi de placer leurs stocks aussi près que possible de leurs clients. Comme ses entrepôts sont situés à proximité d'accès clés (aéroport de Schiphol/Amsterdam, aéroport de Bruxelles, ports de Rotterdam et d'Anvers), Active Ants peut offrir le meilleur point d'entrée en Europe et peut embarquer de nouveaux produits extrêmement rapidement.

"Active Ants s'est démarquée des autres candidats grâce à certaines solutions uniques, comme l'intégration simple d'un logiciel avec reconnaissance de la langue pour les commandes, un emballage sans air personnalisé en fonction du produit et une impression individualisée et flexible, à un prix abordable, sur les boîtes pour améliorer la reconnaissance de la marque. La présence d'Active Ants en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne et au Royaume-Uni signifie que nous pouvons accélérer notre croissance internationale sans avoir à rechercher un nouveau partenaire local."

Nicolas Bartholomeeusen
Fondateur, Imby Pet Food

5.3 Engagement communautaire : nos projets sociaux à travers le monde

bpost ne travaille pas de manière isolée, mais au sein de la société dans son ensemble. Cette société se compose de différentes communautés envers lesquelles nous sommes reconnaissants, car elles rendent notre travail intéressant et utile. Au fur et à mesure que bpost grandit, ces communautés grandissent avec nous : nous avons commencé en tant qu'opérateur postal belge, mais notre entreprise et nos communautés possèdent aujourd'hui une dimension plus internationale. Pour rester proches de nos racines, nous soutenons divers projets sociaux à travers le monde.

Combler la fracture numérique

Dans le cadre du 7e Contrat de Gestion, bpost s'est engagée à soutenir la transformation numérique de l'État belge par le lancement de projets pilotes. De cette manière et via ses bureaux de poste, bpost veut agir comme un point de contact humain et physique pour les services numériques du secteur public, en particulier pour les citoyens isolés, vulnérables ou désavantagés sur le plan des outils numériques.

Les bureaux de poste peuvent aider l'État à "détecter" ces citoyens et à les orienter vers des solutions de soutien numérique en partenariat avec des organisations locales. Les bureaux de poste peuvent également proposer un encadrement pour aider ces citoyens pour certaines procédures numériques (par exemple, remplir un dossier, demander un abonnement pour les transports en commun, ou d'autres types de démarches qui requièrent une identification en ligne), en partenariat avec les services publics concernés et en fonction de leurs demandes.

bpost a lancé des projets pilotes et cherche activement à mettre en place des partenariats avec des organisations et des autorités publiques afin de continuer à donner vie à ces projets.

Le Fonds d'Alphabétisation bpost

En 1997, bpost a créé le Fonds d'Alphabétisation destiné à renforcer le niveau d'alphabétisation en soutenant de nouveaux projets d'alphabétisation menés par diverses organisations. Géré par la Fondation Roi Baudouin, le Fonds d'Alphabétisation bpost a été stimulé en 2009, lorsque nous avons commencé à lui remettre une partie des recettes de la vente des timbres de Noël. Depuis lors, le Fonds a reçu environ 1,4 mEUR, et en 2022, il a reçu 90.000 EUR de dons. À l'avenir, le fonds élargira son champ d'action aux domaines du changement climatique, de l'économie circulaire, de l'intégration sociale, de la diversité et de l'inclusion, ainsi que de la santé et du bien-être.

Les initiatives de bpostgroup pour venir en aide à l'Ukraine

Au cours de l'année 2022 et en 2023, un certain nombre d'initiatives ont été lancées pour collecter des fonds pour aider des réfugiés ukrainiens et les personnes les plus durement touchées par la crise de la guerre en Ukraine :

bpost s'associe à l'opérateur postal national d'Ukraine

bpost soutient toutes les personnes touchées par la crise humanitaire en Ukraine, et nous avons récolté des dons de fournitures vitales dans nos 657 bureaux de poste en mars et en avril 2022. En réponse à la crise humanitaire, des bénévoles de bpost ont conduit des camions de l'entreprise remplis de dons, jusqu'à la frontière ukrainienne. La cargaison a ensuite été remise à Ukrposhta, l'opérateur postal national ukrainien, qui a veillé à ce qu'elle parvienne aux personnes les plus nécessiteuses.

La campagne GivingTrax pour l'Ukraine

Landmark Global US, conjointement avec son partenaire GivingTrax, a lancé une campagne de collecte de fonds pour des organisations caritatives qui travaillent avec les personnes directement touchées par la guerre en Ukraine. Les employés ont été invités à faire des dons à l'International Rescue Committee, à la Global Empowerment Mission et au Save The Children Fund. Landmark a ajouté à cela des dons équivalant à 100% à ces dons, et l'impact total des dons des employés et de l'entreprise s'est ainsi élevé à 28.425 USD.

Radial EU et E-Logistics Eurasia

Radial EU s'est également associée à un collecteur de fonds local en Pologne, Europa Razem (Europe Together), pour aider les réfugiés ukrainiens fuyant la guerre. Europa Razem fournit l'aide humanitaire la plus urgente à des réfugiés et à d'autres personnes les plus touchées par les événements en Ukraine. Ils travaillent en étroite collaboration avec nos collègues de Radial Poland qui ont soutenu les réfugiés ukrainiens en 2022 et en 2023. Des collègues de toutes les business units d'Eurasie (Active Ants, Dynagroup et Landmark Global) ont fait des dons à Europa Razem, pour soutenir les actions en Pologne, et en tant qu'entreprise, Radial Poland a également fait des dons.

L'association caritative Oldham Foodbank

Depuis 2022, les collègues de Radial UK font des dons de pâtes, de lait longue conservation, de riz, de fruits en conserve et d'autres aliments longue conservation à l'Oldham Foodbank (banque alimentaire). Cette organisation caritative fournit trois jours de nourriture d'urgence équilibrée sur le plan nutritionnel et un soutien à des individus locaux qui lui sont envoyés dans des situations de crise. L'Oldham Foodbank fait partie d'un réseau national soutenu par le Trussell Trust, qui lutte contre la pauvreté et la faim dans tout le Royaume-Uni. L'Oldham Foodbank a ouvert ses portes en 2012 et en 2022, elle a fourni 8 048 colis d'urgence de trois jours.

Initiative Social2Gether

DynaGroupe a décidé de faire des dons à plusieurs initiatives caritatives chaque année, sur la base de suggestions d'employés quant aux initiatives caritatives à soutenir. C'est une façon de redonner à la communauté locale et à la société en général ce qui leur revient, avec des remises spéciales de prix Social2Gether organisées avec les bénéficiaires.

5.3 En résumé : Valeur pour le client et le citoyen chez bpostgroup

bpost est une organisation dynamique, qui accorde une grande importance à sa proximité vis-à-vis des citoyens et de la société. L'année 2022 a vu de nombreuses initiatives à tous les niveaux de l'entreprise, portant sur de nouvelles offres numériques bénéfiques pour la société, des avancées vers une inclusion toujours plus grande ou un soutien aux personnes dans le besoin. Notre engagement en faveur de pratiques durables est inscrit dans notre ADN, et nous encourageons nos partenaires à y prêter également une attention accrue. Certains des programmes mentionnés ici sont de "grande envergure", d'autres sont plus modestes sur le plan de leur portée et de leurs intentions, mais n'ayez aucun doute, ils sont tous importants – pour les clients, les citoyens et bpost.