

# 5. Valeur pour les Clients et les Citoyens



**3,85 million**

**Préférences enregistrées des consommateurs**

**>700.000**

**Livraisons de colis sur le dernier kilomètre par jour en Belgique**

Qu'il s'agisse des agents de nos call centers qui répondent aux questions des consommateurs, de nos collaborateurs qui préparent les commandes des clients dans nos centres de fulfilment ou de nos factrices et facteurs qui sillonnent toutes les rues de Belgique, nous sommes toujours occupés. Jour après jour, nous connectons des personnes, des entreprises et la société.

Grâce au réseau retail dense de bpost Belgium, 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. Début 2024, nous avons migré bpost banque vers BNPPF, renforçant ainsi le rôle de nos Bureaux de Poste dans le secteur des services bancaires.

En continuant à développer notre réseau de proximité PUDO (Pick-Up/ Drop-Off), nous avons franchi le cap des 3.000 points PUDO en septembre 2023, ce qui signifie que les Belges y ont de plus en plus accès à distance de marche ou de vélo. Nous contribuons également à combler

**84%**

**Score de satisfaction des clients de bpost Belgium**

**3.108**

**Nombre total de points PUDO**

le fossé numérique qui touche 46% de la population belge<sup>1</sup>. Au cours d'une période pilote d'un mois, bpost Belgium a fourni plus de 4.300 sessions d'assistance, obtenant un taux de satisfaction de la clientèle de plus de 90%.

En tant que prestataire des obligations de service postal universel ("OSU") de la Belgique, les engagements de bpost en matière d'OSU sont formalisés dans le 7e contrat de gestion signé en 2021 et en vigueur jusqu'à la fin de 2026. Le taux de satisfaction des clients résidentiels et commerciaux, qui s'élève à 84%, témoigne du fait que bpost est un partenaire de confiance en Belgique.

En tant qu'opérateur postal national, l'histoire de bpost est étroitement liée à celle du pays. Toutefois, ces dernières années, nous sommes passés d'une entreprise postale traditionnelle à un prestataire mondial de services logistiques pour les colis et l'e-commerce. Nous sommes aujourd'hui un groupe mondial dont le siège se trouve en Belgique, mais qui se compose de diverses entités dans le monde entier, chacune ayant ses propres forces et ses propres services.

<sup>1</sup> Selon les dernières recherches de la Fondation Roi Baudouin, 46% de la population belge risque d'être exclue numériquement.

# 5.1 Expérience client

KPI	UNITÉ	2019 (RÉFÉRENCE)	2022	2023
Score de satisfaction des clients - bpost Belgium	%	82	84,5	84
Nombre total de points PUDO (y compris les Distributeurs de Colis)	Nombre	2.088	2.760	3.108
Nombre total de Distributeurs de Colis	Nombre	150	692	901

## Satisfaction du client

bpost Belgium réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès de ses clients résidentiels (RES) et professionnels (Business - BUS). Depuis 2019, notre taux de satisfaction de la clientèle n'a cessé d'augmenter, passant de 82% à 84%.

Les deux segments restent très satisfaits de nos "facteurs et factrices" traditionnels (de plus en plus de femmes), notamment en ce qui concerne leur amabilité. En tant que visage de bpost pour le client, ils restent un point de contact clé pour les citoyens et les entreprises belges. La satisfaction à l'égard de la livraison correcte et en temps voulu des clients RES et BUS a augmenté de manière significative en 2023, grâce à l'amélioration des chiffres relatifs à la livraison en temps voulu, ce qui révèle une forte corrélation avec la satisfaction globale vis-à-vis du courrier national. Les clients BUS sont nettement plus satisfaits du courrier recommandé, ce qui se traduit par le taux de satisfaction le plus élevé depuis des années. Ils apprécient la livraison sur le lieu de travail, la facilité d'enlèvement et l'exactitude des livraisons.

En ce qui concerne bpostgroup au niveau mondial, 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 et de ses filiales à d'autres personnes.

Nous faisons une distinction entre les clients B2B et B2C étant donné que la nature de ces segments de clientèle diffère grandement, tout comme les personnes interrogées. Chaque unité au sein du groupe utilise les résultats ventilés pour élaborer des plans d'action spécifiques visant à améliorer leur NPS respectif.

## Orienté client – Clients privés

### PUDO - pratique et durable

Nous proposons à nos clients des solutions pratiques et durables, dont notre vaste réseau de points d'enlèvement et de dépôt ou Pick-Up Drop-Off (PUDO) en Belgique. Ce réseau contribue également au projet plus large de déploiement des Ecozones auquel bpost participe dans toute la Belgique. En 2023, 350 nouveaux Points d'enlèvement ont été ajoutés, dont 209 nouveaux Distributeurs de Colis dans des lieux très fréquentés comme les gares et les supermarchés, où ils sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec un code d'accès par smartphone ou par e-mail. Cela porte à 3 109 le nombre total de points PUDO, y compris les Bureaux de Poste, les Points Poste, les Points Colis et les Distributeurs de Colis, où les consommateurs peuvent choisir de déposer ou d'expédier leurs colis en toute simplicité.

En septembre 2023, bpost a fêté le 3.000e point PUDO en présence de Jos Donvil, CEO BU Belgique et de la ministre Petra De Sutter. D'ici 2030, nous souhaitons disposer d'environ 4 000 Points d'enlèvement dans toute la Belgique, de sorte que tout le monde puisse enlever ou déposer ses colis dans un point proche de chez lui. Outre le facteur de commodité, le service PUDO contribue également à réduire les émissions de CO2 grâce à la diminution du nombre de livraisons manquées et à la consolidation des volumes. En outre, la densité du réseau le rend facilement accessible aux consommateurs à pied ou à vélo, ce qui entraîne une réduction supplémentaire des émissions nocives. Un pas de plus vers la réalisation de nos objectifs en matière de développement durable.

### bpost banque rejoint BNP Paribas Fortis (BNPPF)

En 2023, les efforts se sont poursuivis pour préparer le réseau des Bureaux de Poste à la migration de bpost banque vers BNPPF. Plus de 100.000 heures de formation ont été dispensées à l'ensemble des collaborateurs des bureaux afin de maîtriser les produits, les processus et les connaissances techniques afin que nous puissions être opérationnels dès janvier 2024. Plus de 100 profils commerciaux supplémentaires ont également été recrutés et intégrés. En outre, les bureaux ont été relookés pour refléter le nouveau partenariat, tandis que le déploiement technique des équipements ICT s'est déroulé tout au long de l'année.



## Orienté client – Clients professionnels

### Un engagement en faveur des PME

bpost s'est toujours engagée à soutenir les PME. Pendant la pandémie de Covid, bpost a fait œuvre de pionnière en Belgique avec son programme "Tous les magasins en ligne" pour aider les PME à passer au numérique. En 2022, bpost a lancé une initiative pour les PME qui envoient moins de 1.000 colis par an. Les PME peuvent ainsi créer un compte professionnel gratuit, sans contrat fixe, mais avec une politique de prix conforme au marché.

Depuis lors, plus de 15.000 PME belges se sont inscrites. Cette initiative a ainsi vraiment permis de changer la donne pour de nombreuses petites entreprises actives dans le domaine de l'e-commerce. Cela correspond également parfaitement à la mission de bpost visant à aider les entreprises à évoluer.

Les PME en croissance sont également confrontées à des défis logistiques, tels que l'expédition d'un plus grand nombre de colis. Pour répondre à cette demande, bpost a lancé l'offre "Recurrent Collect All-In" pour les entreprises qui envoient plus de 2.500 colis par an. Pour un prix forfaitaire couvrant la collecte et la distribution des colis, les clients peuvent augmenter leur volume de colis et gérer des pics saisonniers avec l'engagement de bpost de collecter tout le volume notifié. En quelques mois, bpost a offert ce service à 30 clients et a collecté des volumes supplémentaires à 107 adresses.

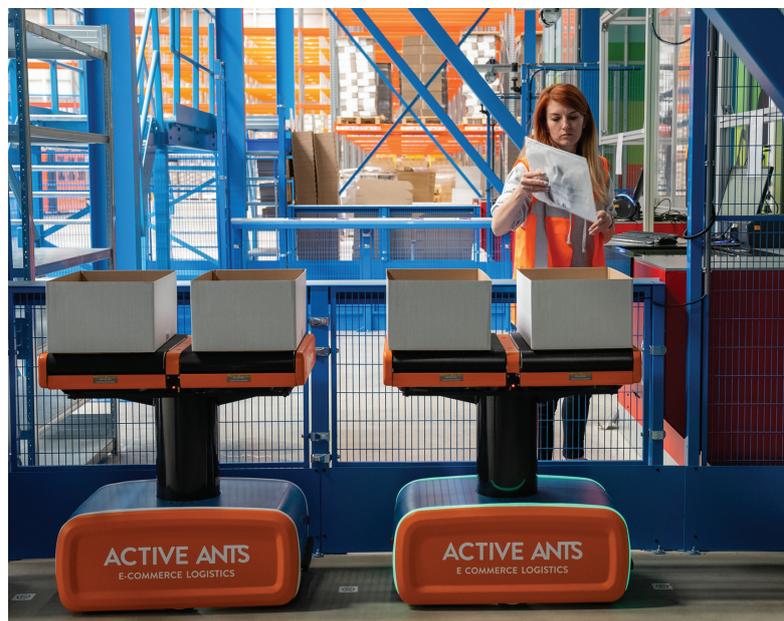
## 5.2 Innovation numérique

**La mission de bpostgroup étant de "connecter le numérique au physique", l'innovation numérique est clairement un élément essentiel pour la concrétiser, comme en témoignent les différentes initiatives déployées l'an dernier :**

### Active Ants : une société d'e-fulfilment hautement automatisée, transforme le secteur de l'e-commerce au Royaume-Uni

Active Ants est une entreprise d'e-fulfilment hautement automatisée qui a été créée aux Pays-Bas en 2010 et qui s'est étendue à travers l'Europe jusqu'en Belgique et en Allemagne. Grâce à ses opérations robotisées de pointe, Active Ants est en mesure d'offrir une solution multi-entrepôts à ses clients, leur donnant la possibilité de placer leurs stocks aussi près que possible de leurs clients. L'emplacement de ses entrepôts à proximité des principaux hubs de transport (aéroport de Schiphol, aéroport de Bruxelles, ports de Rotterdam et d'Anvers) permet à Active Ants d'offrir le meilleur point d'entrée en Europe et d'accueillir de nouveaux produits très rapidement.

Aujourd'hui, Active Ants est en train de modifier le paysage de l'e-commerce au Royaume-Uni. En tant que spécialiste en fulfilment pour les magasins en ligne du monde entier, Active Ants a dévoilé son tout premier centre d'e-fulfilment à Northampton, où ses robots révolutionnaires travaillent en faisant équipe avec des collègues humains. Khalil Ashong, directeur national pour le Royaume-Uni : "Nous disposons d'un processus structuré et efficace, qui associe des humains et des robots. Dans notre entrepôt de 252.000 ft<sup>2</sup> (23.400m<sup>2</sup>), nous pouvons expédier jusqu'à 10 millions de colis par an. À pleine capacité, plus de 400 robots travailleront aux côtés de 250 personnes, faisant de ce site le plus efficace et le plus durable du Royaume-Uni !"





### My bpost - une app pour tous les jours

My bpost est actuellement l'application de track & trace pour smartphones la plus complète du marché, avec une note de 4 étoiles dans les app stores. Fin 2023, elle avait été téléchargée 3,85 millions de fois et, chaque mois, plus de 1,3 million de Belges l'utilisent. My bpost permet aux clients de suivre tous les envois avec code-barres de bpost et d'autres transporteurs, ainsi que de créer des étiquettes pour les colis. Les utilisateurs peuvent également y définir leurs préférences pour les colis et les lettres recommandées, en recourant à nos Distributeurs de Colis PUDO écologiques qui peuvent être ouverts sans écran grâce à une connexion bluetooth.

Les utilisateurs de My bpost sont en outre informés de l'arrivée de leurs précieuses commandes. Mais que se passe-t-il s'ils ne sont pas chez eux au moment de la livraison du colis ? Dans la plupart des cas, le facteur glissera un avis de passage dans la boîte aux lettres. C'est pratique, mais cela a aussi un impact sur l'environnement. C'est pourquoi bpost a lancé un projet pilote à Tessenderlo et à Chastre afin de rendre le processus de livraison plus durable. Désormais, les clients ne recevront qu'un avis de passage imprimé si l'envoi par e-mail n'est pas possible. Résultat, 90% d'avis imprimés en moins.

### Speos et b2boost

En 2023, speos, filiale de bpostgroup et spécialiste de la gestion de documents, s'est associé à b2boost, une entreprise belge spécialisée dans la numérisation des processus de données B2B. Les deux entreprises ont uni leurs forces pour répondre à la demande croissante du marché en matière d'échange de données numériques et d'automatisation des processus. b2boost a créé une plate-forme offrant une solution complète pour la numérisation des factures dans le respect de la législation et l'automatisation des messages de la chaîne d'approvisionnement (et d'autres protocoles). En janvier 2024, cette collaboration a évolué et speos a maintenant acquis 100% de b2boost. Ensemble, ils continueront à soutenir les efforts de leurs clients B2B pour numériser leurs processus administratifs et poursuivre la migration du papier vers l'EDI (échange de données informatisées), comme l'exige la loi. En outre, les clients de b2boost pourront accéder à toutes les solutions de gestion des documents financiers et administratifs proposées par speos.



## 5.3 Engagement communautaire : nos projets sociaux à travers le monde

bpostgroup ne travaille pas de manière isolée, mais au sein de la société dans son ensemble. Les différentes communautés qui composent la société rendent notre travail intéressant et utile. Au fur et à mesure que bpostgroup grandit, ces communautés grandissent avec nous : nous avons commencé en tant qu'opérateur postal belge, mais notre activité et nos communautés ont désormais une dimension plus internationale. Afin de rester en contact étroit avec ces communautés, nous soutenons divers projets sociaux à travers le monde.

### Réduire la fracture numérique

#### Inclusion numérique - Services gratuits et factures en ligne

Depuis décembre 2021, bpost investit dans son rôle de lutte contre l'exclusion numérique, qui touche 46 % de la population belge<sup>2</sup>. Ainsi, de nombreux projets d'assistance numérique ont été menés à bien, tandis qu'en 2023, des initiatives ont été mises en place dans plus de 80 Bureaux de Poste dans le but d'aider les citoyens à naviguer dans un monde de plus en plus numérique. Le dernier test national, réalisé dans 10% du réseau (65 Bureaux de Poste), avait pour objectif de proposer, entre autres, une assistance numérique personnalisée aux

<sup>2</sup> Selon la dernière enquête de la Fondation Roi Baudouin, 46% de la population belge est à risque d'exclusion numérique.



citoyens pour diverses démarches en ligne (accès et découverte des sites de l'administration publique, création d'une adresse e-mail, identification en ligne, etc.) Au cours de ce projet pilote d'un mois, bpost a fourni plus de 4.300 sessions d'assistance avec un taux de satisfaction client supérieur à 90%. Les conclusions de ces différents projets pilotes sont positives et prouvent que les Bureaux de Poste peuvent jouer un rôle majeur pour combler le fossé numérique.

L'un des principaux avantages de la communication numérique est que les destinataires peuvent recevoir des informations numériques plus complètes et plus récentes sur la livraison de leur colis. Actuellement, seuls les destinataires ayant enregistré leurs préférences de livraison recevront des notifications numériques. Ce projet pilote réussi sera poursuivi en 2024.



## Initiatives caritatives

### bpost collecte des dons pour la Turquie

Le 6 février 2023, un séisme dévastateur secoue la Turquie et la Syrie. Face à cette tragédie, bpost a ressenti le besoin de jouer son rôle pour soulager la souffrance des victimes et de leurs proches. Grâce à son expertise logistique et à son vaste réseau de Bureaux de Poste à travers le pays, bpost a fait de ces derniers des points de chute pour les dons de denrées alimentaires, de produits d'hygiène et de couvertures des citoyens belges destinés aux personnes ayant tout perdu en Turquie. Dans une démonstration réconfortante d'engagement et de solidarité, 70 % des dons ont été faits par des particuliers et 30 % par des entreprises telles que Colruyt, Ecotone et Noé Nature.

Jos Donvil, CEO bpost Belgium : "bpost a toujours été attentive à la société dans son ensemble. L'entraide et la solidarité sont des valeurs fortes défendues par l'entreprise et nous pouvons vanter les vertus de notre force logistique. Ce mois de collecte de dons pour les victimes du tremblement de terre nous montre une fois de plus que les Belges sont également attachés à ces valeurs. C'est incroyable. Merci à tous les particuliers qui ont apporté leur aide, aux entreprises qui ont donné de nombreux produits et aux collaborateurs de bpost qui ont rendu cette initiative possible. Nous sommes très reconnaissants et touchés d'avoir contribué à cet immense élan de générosité".

- 656 Bureaux de Poste impliqués
- 171 tonnes de fournitures de première nécessité (> 50 tonnes de produits d'hygiène ; près de 40 tonnes de couvertures)
- 648 palettes constituées et stockées au centre de tri de Gand X
- 20 camions ont transporté des produits vers Istanbul, grâce à ADA Trans et Aras, experts en transport entre la Belgique et la Turquie.
- Des milliers de Belges ont donné des biens ou relayé l'information.

Hakan Gülten, CEO de PTT As : "Je tiens à vous dire que votre soutien contribue grandement à nous permettre de traverser cette période difficile en étant plus forts. Un proverbe turc dit : "Un ami dans le besoin est vraiment un ami". Le fait que vous nous ayez soutenus de toutes les façons possibles pour vous en ce moment est une véritable illustration de ce proverbe. À cette occasion, je voudrais vous remercier du fond du cœur, ainsi que toute la famille bpost, pour l'aide humanitaire que vous avez envoyée, l'amitié et la solidarité dont vous avez fait preuve."

### Calendrier de l'Avent pour C-R-Y

En décembre, nous avons lancé notre calendrier de l'Avent, une initiative lancée l'année dernière par Radial UK. Avec des prix et des friandises à gagner, l'objectif est de donner quelque chose en retour au personnel, mais aussi de collecter plus d'argent pour une autre organisation caritative. En 2023, le choix final s'est porté sur C-R-Y : Cardiac Risk in the Young, une organisation qui tient à cœur à un membre de l'équipe sociale. Cette organisation s'efforce de prévenir les morts subites d'origine cardiaque chez les jeunes en sensibilisant la population, en mettant en place des programmes de dépistage, en menant des recherches et en soutenant les familles touchées. Avec le soutien de tous les collaborateurs de Radial UK, nous avons récolté la jolie somme de 801 £. Chaque effort et chaque initiative contribuent à la cause et, grâce à notre contribution, les dons versés sur la page commémorative de Laura West sont désormais suffisants pour couvrir le coût de la mise en œuvre du premier programme de dépistage dans une zone locale afin de tester les personnes âgées de 14 à 35 ans pour détecter d'éventuelles affections cardiaques inconnues.

### FeedingAmerica®

En tant qu'organisation, il est très important pour Radial North America de rendre à la communauté ce qu'elle lui a donné. Cette année, nous nous sommes associés à Feeding America®, une organisation à but non lucratif qui distribue des dons de nourriture et de produits alimentaires là où ils sont les plus nécessaires. Les banques alimentaires du réseau collectent, trient et stockent les dons de denrées alimentaires pour les distribuer ensuite à des associations locales d'aide alimentaire, des soupes populaires, des refuges et des programmes de repas. Entre le 16 et le 31 octobre 2023, Radial a organisé une collecte de denrées alimentaires dans l'ensemble des États-Unis, dans le but de collecter et d'offrir plus de 900 kg de denrées alimentaires aux communautés défavorisées de notre réseau. En outre, nous avons lancé un Employee Match Program en partenariat avec Feeding America®, une initiative philanthropique d'entreprise qui récompense les dons caritatifs des collaborateurs. Pour chaque dollar donné par un collaborateur à Feeding America®, Radial North America s'est fièrement engagé à donner un montant équivalent. À la fin de l'année 2023, nous avons recueilli 5.000 \$ de dons de la part des collaborateurs, que Radial a ensuite égalés, pour un total de 10.100 \$ d'aide financière à l'organisme de charité.



Enfin, Radial encourage ses collaborateurs à jouer un rôle actif dans le soutien des communautés dans lesquelles nous opérons. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre notre politique d'engagement communautaire PTO, qui prévoit jusqu'à huit heures de congé payé par an pour permettre aux collaborateurs de s'absenter du travail et de faire la différence dans leur communauté locale. Entre le 16 et le 31 octobre 2023, Radial a organisé des actions personnelles de bénévolat dans des centres d'alimentation locaux au sein du réseau Feeding America®. À la fin de l'année 2023, nous avons atteint un total organisationnel de 1 940 heures de bénévolat, avec 259 personnes profitant de la politique d'engagement communautaire PTO. En outre, plus de 50 collaborateurs ont participé à la distribution de plus de 2 tonnes de denrées alimentaires non périssables.

#### STAR4U

Star4U est une initiative de bpost en Belgique qui encourage les collaborateurs à faire du bénévolat pour des projets sociaux, culturels ou environnementaux qui sont liés aux valeurs de bpost. Cette initiative subventionne les associations à but non lucratif dans lesquelles les collaborateurs de bpost sont actifs. Sur la base des candidatures soumises par ces derniers, un jury composé de trois employés de bpost et de trois experts externes décide ensuite du niveau de financement à accorder. Depuis son lancement en 2010, bpost a soutenu plus de 1.250 projets et versé plus d'un million d'euros. Cette initiative répond également aux objectifs de développement durable 4, 10 et 11 des Nations unies.



## Engagement en faveur des enfants et des jeunes

### Saint-Nicolas

Chaque année, la visite de saint Nicolas est un moment magique pour la plupart des enfants. Mais la magie commence réellement lorsqu'ils envoient leur lettre. Et c'est là que bpost joue un rôle essentiel. Non seulement tous les enfants qui ont envoyé une lettre à saint Nicolas ont reçu une réponse par la poste, mais cette année, ils ont également eu la possibilité de poster eux-mêmes leur lettre dans un coffre-fort magique spécialement conçu à cet effet, le Saintnicolis. Une fois le message posté, ils ont pu voir saint Nicolas dans son bureau en train de rédiger une réponse. Ils peuvent ensuite aller chercher cette réponse et un sachet de surprises savoureuses et amusantes dans le coffre-fort lui-même. Ainsi, bpost a veillé à ce que les enfants reçoivent une réponse de saint Nicolas, mais aussi à ce qu'ils vivent une expérience magique et inoubliable.

Le Saintnicolis a été installé dans toutes les provinces tour à tour, pendant deux jours dans chacune d'entre elles. Environ 8.000 enfants sont venus profiter de la magie de Saint-Nicolas et déposer leur mot dans le Saintnicolis. En outre, le secrétariat du saint a eu fort à faire cette année pour s'assurer que plus de 200.000 enfants ayant posté leur lettre de manière traditionnelle reçoivent également une réponse du grand saint.



## 5.4 En résumé : valeur pour le client et le citoyen chez bpostgroup

bpostgroup est une organisation dynamique, qui accorde une grande importance à sa proximité vis-à-vis des citoyens et de la société. L'année 2023 a vu de nombreuses initiatives à tous les niveaux de notre entreprise, allant de nouvelles offres numériques bénéfiques pour la société, en passant par une inclusion toujours plus grande, jusqu'au soutien aux personnes dans le besoin. Notre engagement en faveur des pratiques durables étant profond, nous encourageons nos partenaires à y prêter également une attention accrue. Si certains des programmes mentionnés ici sont "de grande envergure", d'autres sont plus modestes en termes de portée et d'ambition. Mais, quelle que soit leur envergure, ils sont tous importants – pour les clients, les citoyens et bpost. Une chose est sûre : sans clients, il n'y a pas de bénéfices !