

# bpost

## “Une crise est une occasion idéale de vous remettre en question, ainsi que votre organisation”

Cette année encore, notre équipe CHANGE a participé à la Journée des Compliments, le 1<sup>er</sup> mars, car rien n'est plus stimulant que de se sentir apprécié. Johnny Thijs, le patron de bpost, souscrit totalement à cette philosophie. En 2002, La Poste était au bord du précipice. Aujourd'hui, Johnny Thijs en a fait une entreprise moderne et saine. Il pense que chaque crise offre aussi des opportunités.

Nous avons agréablement fait connaissance avec cet homme plongé dans les chiffres au quotidien, mais qui aime également ses semblables.



### **Avec bpositive, bpost a contribué à la Journée des Compliments 2012. Quel a été votre apport ?**

Nous avons réalisé un mailing national les 27 et 28 février concernant le projet bpositive. Plus de quatre millions de familles ont reçu une carte postale de notre part dans leur boîte aux lettres.

Celle-ci leur permettait d'envoyer gratuitement un compliment à quelqu'un.

Nous avons également organisé une action en interne lors de la Journée des Compliments. Nos 32.000 collaborateurs ont tous reçu un badge arborant un message positif à épingle. Dans chaque bureau de poste, nous avons montré un film sur la Journée des Compliments afin de mettre en valeur quelques moments positifs.

### **Pourquoi ce soutien ?**

Parce que je trouve qu'il faut mettre un terme au 'gloom and doom' dans lequel nous baignons tous aujourd'hui. C'est en effet une période difficile sur les plans économique et financier. Tout le monde s'en plaint, mais en Belgique et dans toute l'Europe de l'Ouest, on ne s'en tire pas si mal. Voilà pourquoi je voudrais envoyer un signal positif et dire que nous allons encore très bien tous. C'est bien d'attirer l'attention des gens sur cela. De bons amis, des relations saines, une bonne santé, c'est bien plus important qu'un euro de plus ou de moins. Peut-être faudrait-il organiser une Journée des Compliments chaque mois (l'intention de CHANGE, voir encadré, ndlr) ?

### **Certaines personnes diront peut-être que dans la position qui est la vôtre, c'est facile à dire pour vous.**

C'est vrai, mais je pense profondément ce que je dis. En cette période difficile, notre société a besoin de davantage de chaleur, nous devons nous prêter plus d'attention les uns aux autres.

**bpositive!**

Il est temps d'être plus aimables et plus positifs avec les autres, et cela commence dans la relation d'un individu à l'autre. Un compliment, un mot positif peuvent aider à égayé le climat pessimiste actuel. Espérons que ce projet bpositive marquera le départ d'un courant positif, qui devrait faire le plus grand bien à notre pays.

### **Comment en êtes-vous arrivé à cette conclusion ?**

C'est mon ressenti. Comme je suis très impliqué avec tous les collaborateurs de bpost, je sais comment se sentent de nombreuses personnes face à la situation dans laquelle se trouve le monde. Tout le monde est en difficulté, mais en même temps, c'est assez relatif. Je suis d'avis que s'il y a beaucoup de problèmes en Belgique, ce n'est pas une raison pour se plaindre sans cesse de tout. Tout le monde veut toujours donner son opinion, notamment sur le gouvernement belge. Ce gouvernement a en effet de nombreux défis à relever, mais il va falloir qu'il y arrive, et toutes les lamentations du monde ne pourront pas l'y aider !

### **On ne peut pourtant pas nier les changements apportés en matière d'économie et de finances.**

Beaucoup pourraient prendre exemple sur bpost. Nous réalisons des économies drastiques depuis dix ans, ce qui ne se fait pas sans dommages collatéraux. Mais nos collaborateurs ne descendent pas sans cesse dans la rue pour manifester leur mécontentement. Je pense qu'avec notre communication intense, nous avons réussi à convaincre nos collaborateurs qu'il était nécessaire de réaliser des économies. Peut-être que les entreprises actuelles devraient prendre exemple. Elles devraient également se demander: "Comment pouvons-nous nous réinventer et réaliser plus avec moins ?"

### **Pourtant, la nécessité d'économiser suscite une angoisse collective.**

#### **Comment réagit votre entreprise ?**

Une bonne communication ouverte est importante. La plus grosse partie de mon travail consiste à communiquer. J'ai sensibilisé beaucoup de personnes. C'était les économies ou la faillite. J'ai communiqué très clairement et ouvertement tous les changements que je voulais réaliser. Tous les deux ans, nous rendons visite avec un roadshow à tous nos collaborateurs en Belgique : quatre cent sessions d'information où je fais passer très clairement mon message à tous les collaborateurs. Je répète sans cesse le même message: chacun doit prendre ses responsabilités. Ce message ne me rend pas populaire, mais en revanche, les gens comprennent qu'ils sont également responsables du bien-être de cette entreprise.

Prendre sa responsabilité, c'est également mon message pour le monde actuel. Je répète ces mots parce que les gens ont souvent tendance à les oublier. Il est donc important de leur rappeler sans cesse. Cette communication constante demande beaucoup d'efforts, mais ça fonctionne.

### **Notre philosophie CHANGE+ est basée sur le principe que derrière chaque point négatif se cache également une histoire positive. Comment voyez-vous cela ?**

Tout problème est un défi qui ouvre bien des opportunités. Aujourd'hui, nous sommes une entreprise bien meilleure qu'il y a dix ans. Cela ne se serait jamais passé ainsi si nous n'avions pas connu la crise en 2002. Une crise est une occa-

sion idéale de vous remettre en question, ainsi que votre organisation et votre façon de travailler.

Et c'est ce que nous faisons en permanence. Je connais nos points forts, mais également nos points faibles.

### **Donc, vous n'êtes jamais satisfait ?**

Je suis un homme satisfait, mais insatisfait en même temps. Cette insatisfaction est un moteur d'amélioration, c'est le propre de l'être humain. L'un de mes leitmotivs est: "Tout peut toujours être amélioré". J'aime faire des compliments et je dis toujours : "Nous sommes sur la bonne voie, mais demain nous recommencerons et devons faire encore mieux". Je veux construire et aller de l'avant. J'ai toujours envie d'améliorer.

### **En votre qualité de CEO, vous exercez une fonction exemplative. Comment gérez-vous cela ?**

Je suis le patron, mais je connais mes qualités et mes défauts. Je m'entoure sciemment d'excellents collaborateurs et nous prenons les nombreuses décisions ensemble. Et comme je l'ai dit : je communique beaucoup et très clairement. J'ai la chance d'être une personne de nature positive. Je ris facilement. J'ai hérité cette qualité de ma mère.

Je ne me considère pas supérieur aux 28.000 collaborateurs de cette entreprise. Je n'ai plus de bureau propre, par exemple. Je travaille avec des collègues dans un 'open office'. En transformant mon bureau en grand espace de travail, nous économisons beaucoup d'argent.

La démolition des murs a amélioré la communication mutuelle.

Dans un bureau ouvert, on apprend à être plus respectueux les uns des autres.

### **Dans quel domaine le monde pourrait-il profiter d'un peu plus de positivisme selon vous ?**

Commençons par nous-mêmes. Nous connaissons une grande crise financière et tout le monde accuse les banques et les politiciens. C'est vrai en partie, mais le problème est également dû à l'humanité, qui veut toujours plus, toujours mieux. Et cela peut parfois devenir excessif, et même verser dans l'avidité. Nous devons essayer d'éviter ces excès.

Je crois qu'aujourd'hui, nous devons nous regarder nous-mêmes. Demandez-vous d'abord : qu'est-ce que je pourrais améliorer demain pour que le monde qui m'entoure devienne plus beau ? C'est une responsabilité que nous assumons tous.

### **Enfin, à qui aimeriez-vous faire un compliment le premier jour du mois prochain ?**

Tout d'abord à ma femme, mais ce compliment, il va rester entre elle et moi.

Et ensuite à tous les facteurs et autres métiers qui ont dû affronter le froid glacial ces dernières semaines.

En fait, je voudrais faire un compliment à toutes les personnes qui exercent une profession que beaucoup ne veulent pas faire, alors qu'elle est si importante pour cette société.

### **Et quel compliment vous feriez-vous à vous-même ?**

Je ne suis pas très fort dans ce domaine (il réfléchit). Mais si je devais m'en faire un, ce serait pour mon courage et mon positivisme (et immédiatement après). Mais il me reste encore du pain sur la planche.

# Journée des compliments

Il y a trois ans, CHANGE a lancé la Journée nationale des Compliments.

Toute la Belgique a été invitée à faire en masse des compliments sincères. Et cela a été un succès.

Depuis lors, bien des entreprises se sont ralliées à la Journée des Compliments.

L'organisation Bond zonder Naam y avait participé l'année dernière déjà et cette année, bpost et l'entreprise Arteel ont rejoint nos rangs. De nombreux Friends, Partners et Believers ont également promis de mettre les compliments au centre de leurs préoccupations.

Le gérant d'Arteel a ouvert ce jour le Bel20 avec une note positive et a réalisé de belles cartes. A la rédaction de CHANGE, chaque collaborateur a reçu lors du drink du nouveau numéro une carte personnelle avec un compliment sincère en guise de remerciement.

Cette année, votre publication positive habituelle rajoutera une couche ! Tous les premiers jours du mois, nous posterons sur le site [www.complimentendag.be](http://www.complimentendag.be) une présentation de ce que nous-mêmes et nos partenaires aurons fait autour des compliments. CHANGE veut s'arrêter chaque jour sur les témoignages élogieux et le positivisme. Mais comme cela ne va pas de soi, nous avons décidé de mettre la barre un peu plus haut cette année, et de contribuer ainsi à une société plus chaleureuse, plus positive.

Mais bien entendu, les compliments ne doivent pas se cantonner à une seule journée. Au contraire, CHANGE espère que nous jetions des fleurs chaque jour à nos semblables.

Vous pouvez poster un compliment chaque jour sur le site de la Journée des Compliments, en mots et en images. Utilisez cette possibilité et surprenez vos proches et vos opposants toute l'année avec un compliment sincère.

\* CHANGE souhaite s'attarder positivement chaque jour sur nos semblables en leur faisant des compliments.