



De Post – La Poste

- 2007: resultaten volgens onze verwachtingen: zeer tevreden
- 2002-2007: voortdurende vooruitgang
- 2008: blijven veranderen

Persconferentie - Johnny Thijs, CEO –01/02/2008



■ De balans van 2007 is zeer positief

- cijfers in stijgende lijn
- Veranderingen volgens de plannen
- Proficiat aan alle medewerkers

■ Vijf jaar verandering bij De Post levert bemoedigend resultaat op

- Voortdurende vooruitgang
- Op alle vlakken
- Maar we moeten "meer en beter" doen!

■ 2008: blijven veranderen

- Verschillende projecten
- Mikken op groei



■ De balans van 2007 is zeer positief

- Resultaten in stijgende lijn
- Veranderingen volgens de plannen
- Proficiat aan alle medewerkers

■ Vijf jaar verandering bij De Post levert bemoedigend resultaat op

- Voortdurende vooruitgang
- Op alle vlakken
- Maar we moeten "meer en beter" doen!

■ 2008: blijven veranderen

- Verschillende projecten
- Mikken op groei

2007



Zeer positieve balans, volgens onze verwachtingen

→ **jaarcijfers** in stijgende lijn ten opzichte van 2006

 **Omzet:** meer dan 3% ↗

 **Rentabiliteit (genormaliseerd):** meer dan 10% ↗

→ **De veranderingsprojecten gingen verder zoals gepland**

Voorlopige cijfers en trends; de Raad van Bestuur zal de definitieve cijfers op 1 april 2008 bekrachtigen, de Algemene Vergadering op 16 april 2008



Omzet

- + 1,9 % ten opzichte van 2006 (in 2006: 2184,6M€)
- ... en dit ondanks de verkoop van de dochteronderneming **Astérion** (Frankrijk) in september 2007, waardoor een omzet van 24M€ (voor de periode september-december 2007) geëlimineerd werd.



+ 3% vergeleken met 2006 (zonder Asterion)



Groei van de geconsolideerde omzet

→ **Volumeverlies** in bepaalde sectoren wordt gecompenseerd door stijgingen in andere sectoren

↻ **Totale volumes** 2007 bleven ongeveer gelijk met die van 2006 (-0,1 %)

↻ Een echt succes van onze verkoopteams

→ **Verhoging van de inkomsten**

+ (inkomsten) -

Meerwaardediensten (Afhaling aan Huis, Servipost,...): +11,8%	Daily & Registered Mail: -3,6 %
Pers (kranten en tijdschriften): +3,5 %	Administratieve Mail: -1,1 %
Pakjes & expresstukken (Pakketten): +3,8 %	
Internationaal (internationale brievenpost): + 8,3 %	
Direct Mail (geadresseerde reclamedrukwerk): +4 %	



Geconsolideerde en **genormaliseerde** winst in stijgende lijn

miljoen €	2006	2007
Bedrijfsresultaat (EBITDA)	229	- 17%
Genormaliseerd bedrijfsresultaat (EBITDA)	234	+ > 10%

In M€



Daling van het bedrijfsresultaat en van de winst is uitsluitend te wijten aan **eenmalige elementen**



Het boeken van enkele voorzieningen, met name (+/- €67 miljoen) voor vervroegd pensioen en deeltijdse tewerkstelling in het kader van de collectieve arbeidsovereenkomst van januari 2007 (voor de periode 2007-2008)

 **Positieve en bevredigende vooruitgang van de rentabiliteit en de financiële gezondheid van de Groep**




Positief

- Verhoogd marktaandeel **geadresseerde reclame** in de reclamemedia (+4 % inkomsten tegenover +0 % rest van de media)
- Belangrijke opdrachten voor **internationale post** (Raad van Europa, OESO,...)
- Vooruitgang van **hybride** (Speos, Exbo) en volledig **elektronische oplossingen** (Certipost: bijna 400.000 particuliere klanten, 28.000 ondernemingen)
- Groei van de **pakjes** in BtoC (+3,8 % inkomsten) en BtoB (+3,8 % inkomsten)

Negatief

→ het stopzetten van **PubliPack** (niet-geadresseerde zendingen)

 bevredigende commerciële start, maar buitensporige druk op de marges



Kwaliteit

	2005	2006	2007
Prior	91,4	92	92,4
Non Prior	94,4	95,4	97,2
Pakjes D+2	NVT	94,6	97,2
geadresseerde reclame		D+4	D+2(*)

(*) > 30.000 klanten/bedrijven genoten van deze vooruitgang naar D+2

De veranderingen verliepen zoals gepland.



- Georoute II

→ voltooiing van het programma in alle kantoren

- Retail

→ 250 postkantoren werden gesloten.
267 PostPunten werden geopend.



Eind januari 2008:

988 postkantoren

364 PostPunten

1352 totaal aantal servicepunten

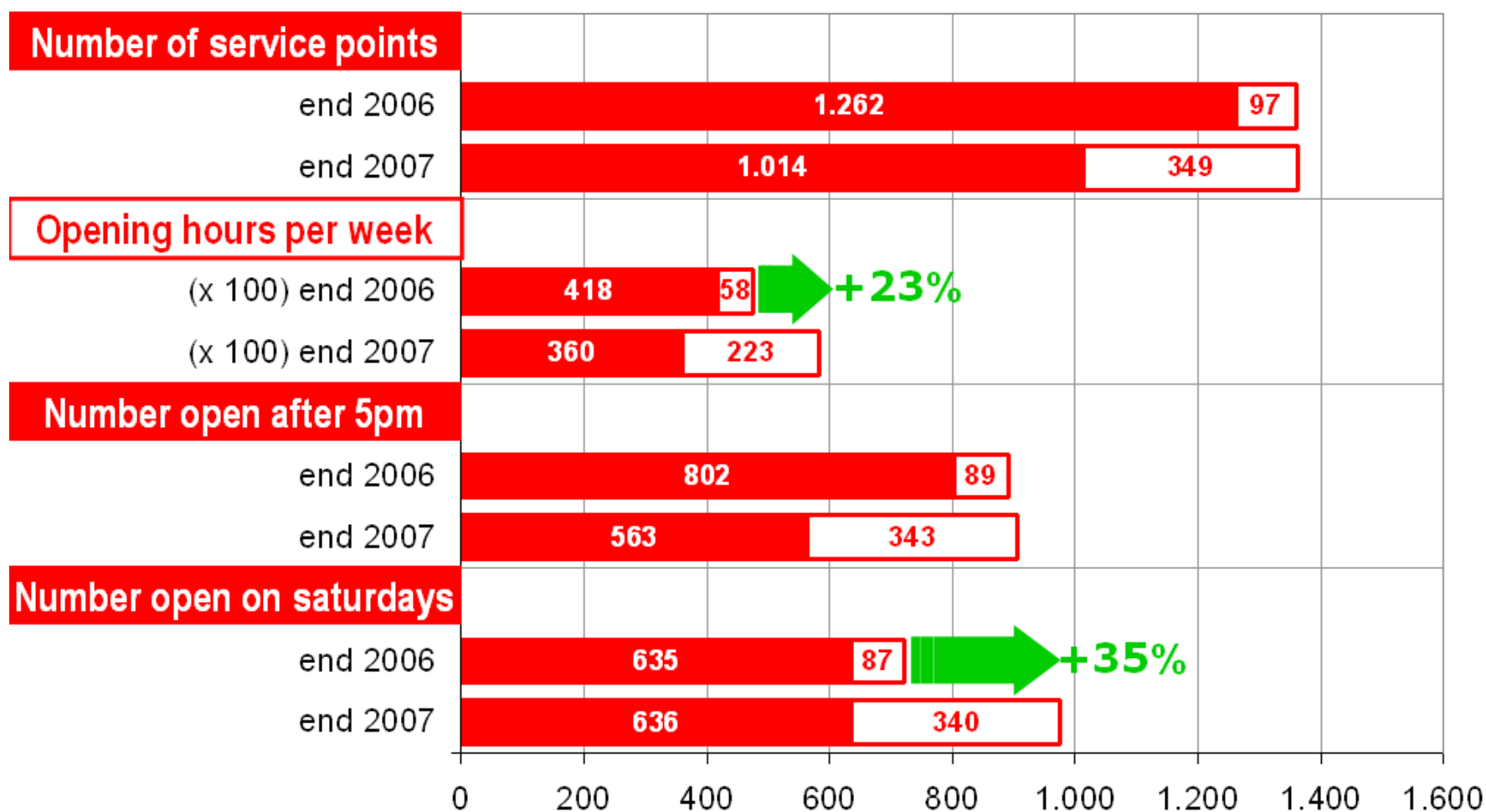
→ Postzegels beschikbaar in meer dan 4000 verkooppunten

→ eShop: voortdurende groei

	Omzet (€)	bestellingen(#)	Gemiddelde/bestelling (€)
2005	930.000	11.400	96
2006	4.700.000	35.500	133
2007	6.750.000	46.000	147
% 2007/2006	+44	+30	+11



■ Post Offices □ Post Points





- Modernisering en aanpassing van de bedrijfscultuur

➤ **Functieclassificatie**

→ dezelfde mogelijkheden voor alle werknemerscategorieën

→ organisatie eerder gebaseerd op vaardigheden dan op rangen en graden



➤ **STAR** → **modernisering van de bedrijfscultuur**

- motivatie van de medewerkers
- werken in teamverband
- zorg voor de klant en de kwaliteit

- Vermindering van het absentisme: moet nog verbeteren

2006: 8,57%
2007: 8,49%



Doelstelling: 7%

Tewerkstelling



	2006	2007
De Post nv	33 391	31 985
Dochteronderne- mingen (excl. Asterion)	670	641
Groep (excl. Asterion)	34 061	32 626

(aantal VTE, situatie op 31/12/2007)



**Verdere vermindering van het personeelsbestand
zoals voorzien, zonder naakte ontslagen**

Dochterondernemingen



Dynamische en over het algemeen positieve evolutie

Taxipost

- stijging van de verkoop, maar breakeven is nog niet gehaald
- aankondiging van de fusie van de activiteiten van Kilopost en Taxipost, en de integratie in De Post

Europrinters

- positieve (en voor de sector hoge) rentabiliteit
- verhoging omzet met 4%

Deltamedia

- kranten
- reorganisatie na het stopzetten van het project PubliPack voltooid

exBo

- verhoging van de inkomsten met 12 %, vooral in de uitbesteding van documentenstromen
- EBIT-record

Speos

- stijging van de inkomsten met 20 %: sterkere rentabiliteit
- blijft zijn unieke aanbod inzake backup en reserve-capaciteit promoten

Asterion (FR)

- verkocht aan Pitney Bowes
- uit de De Post-perimeter sinds 1/09/2007

Certipost

- BtoC-bestand van om en bij 400 000 klanten
- stijging van het aantal bedrijven in BtoB van 11 500 naar 28 000
- positieve EBITDA vanaf Q4 2007



■ De balans van 2007 is zeer positief.

- Resultaten in stijgende lijn
- Veranderingen volgens de plannen
- Proficiat aan alle medewerkers

■ Vijf jaar verandering bij De Post levert bemoedigend resultaat op

- Voortdurende vooruitgang
- Op alle vlakken
- Maar we moeten "meer en beter" kunnen!

■ 2008: blijven veranderen

- Verschillende projecten
- Mikken op groei



Constante vooruitgang stemt tot tevredenheid

- succes bereikt in team
- en dankzij de inspanningen van alle medewerkers

 **De Post blijft op de goede koers om haar doelstelling te halen**



Aansluiten bij kopgroep van meest performante postoperatoren in Europa vanaf 2010

Noodsituatie in 2001 - 2002



- Dalende volumes: - 3 % in 2002 - 2003
- Slechte kwaliteit: Prior-post volgende dag = 79 % in 2002
- Zeer lage klantentevredenheid
- Tevredenheid medewerkers = nauwelijks 56 % in 2003
- Absenteïsme = 9,8 % in 2002
- Alle activiteiten uit de 'nieuwe waardeketen' verlieslatend (excl. Speos)
- Zwaar verlies



	2003	2004	2005	2006	2007 (schatting)	2007 VS 2003
Genormaliseerde EBITDA-marge	1,1%	7,7%	8,7%	10,5%	+/- 12%	+ 10,9%
Absenteïsme	9,7%	8,8%	8,6%	8,6%	8,5%	-1,2%
D+1 kwaliteit	85%	88%	91%	92%	92,4%	+ 7,3%
Inkomsten per VTE	48,7	53,9	59,0	63,6	67,5	+39%
Klantentevredenheid(*)	78%	78%	81%	82%	82%	↗

(*) de resultaten 5-6-7 op schaal 1 tot 7

Maar we moeten doorgaan!



Cijfers 2006 (uitz. De Post)	De Post-La Poste (2007)	PDK	Austria Post	TNT Mail	DP Mail
Genormaliseerde EBITDA-marge	+/-12%	14,2%	13,2%	22,0%	17,8%
Inkomsten per VTE	67,5	72,7	71,0	95,2	102,3

De EBITDA-marge voor het geheel van TNT en Deutsche Post is respectievelijk 15,8 % en 9,3 %.



■ De balans van 2007 is bevredigend

- Resultaten in stijgende lijn
- Veranderingen volgens de plannen
- Proficiat aan alle medewerkers

■ Vijf jaar verandering bij De Post levert bemoedigend resultaat op

- Voortdurende vooruitgang
- Op alle vlakken
- Maar we moeten "meer en beter" doen!

■ 2008: blijven veranderen

- Verschillende projecten
- Mikken op groei



Toekomstige prioritaire projecten

A. De klanten producten bieden die volledig aan hun behoeften beantwoorden.

- **"Go to market"** van het nieuwe aanbod **Pakketten en Expres**

→ Verschillende nieuwigheden en verbeteringen:

- "Track and Trace" voor **alle** klanten
- D+1, in plaats van D+2
- "Pick-up Drop-off"

→ Strategisch project in een groeidomein

→ Een coherent aanbod, onder het "Taxipost"-label (dat de komende weken wordt aangekondigd)

→ Integratie van Kilopost+Taxipost binnen De Post vanaf
1 mei 2008



- Herdynamisering van **de Bank van De Post**

⇒ acht nieuwe initiatieven in 2008

- Nieuwe gratis zichtrekening: Rekening@BPO
- Vernieuwing van internetbanking
- Naar 400 biljettenverdelers in postkantoren (nu 150)
- Uittrekseldrukkers in alle kantoren (van 0 tot 650 midden 2009)
- Vernieuwd aanbod van consumentenkredieten via Shop in the Shop
- Moderne kredietkaart met revolving-kredietfaciliteit
- Doorgedreven vorming voor verkoop en advies voor de medewerkers van postkantoren
- Vernieuwde postkantoren (150 midden 2008)



- Aanpassing van het verkoopsnetwerk

→ gepland eind 2008:

710 postkantoren

620 PostPunten

→ Midden 2009:

650 postkantoren

660 PostPunten



De nabijheid en bereikbaarheid van Postale Servicepunten worden niet verlaagd.

Aantal gemeenten	Inwoners per postkantoor / 2006	Inwoners per postaal servicepunt / 2009
589	8240	7926
	Openingstijden	Openingstijden
	47 369	58 235 => +23 %



- Postbestelling

→ Georoute III wordt geleidelijk ingevoerd in 2008.



de rondesortering zal dankzij nieuwe technologie in de 5 sorteercentra plaatsvinden

→ start testprojecten in 2008, om de "sequencing" (sortering op straat en huisnummer) in te voeren

→ Vanaf 2009 en tijdens de volgende vijf jaren beginnen we geleidelijk aan de reorganisatie die in oktober 2007 werd aangekondigd:



- van 500 naar 150 distributiecentra
- postbestelling door "Postbezorgers"
(2008-2012)



Alle veranderingen worden doorgevoerd

- in overleg
- op basis van natuurlijk verloop
- zonder naakte ontslagen
- het aantal betrekkingen daalt aan hetzelfde tempo als de voorbije jaren (1 000 à 1 500 / jaar)

Grote interne informatiecampagne over het aangepaste Strategisch Plan en de moderniseringsprojecten

- januari – april
- meer dan 100 lokale sessies in heel België (waarvan 40 via live streaming)
- alle medewerkers kunnen eraan deelnemen en vragen stellen
- sessies in aanwezigheid van de CEO en / of leden van het directiecomité



geruchten de wereld uit helpen...

Wat niet in het plan staat

- Massale stopzetting van activiteiten wel integendeel
- Sluiting sorteercentra
- Uitbesteding bepaalde activiteiten
- Inzetten zelfstandigen voor postbestelling
- Verplichting deeltijds werk
- ...

Wat wel in het plan staat

- Nieuw leven voor activiteit "Pakketten"
- Behoud en uitbouw van de 5 sorteercentra
- Consolidatie basisactiviteiten De Post: brievenpost en pakjes
- Inzetten contractuelen op korte rondes
- Mogelijkheid deeltijds werk (geografische mobiliteit beperken)
- Aangepast management in toekomstige platformen
- Nieuwe producten



Onze toekomst hangt af van

→ de beheersing en **vermindering van onze kosten**, maar ook

→ van de **loyauteit van onze klanten**



Tevreden klanten



Kwaliteit = betrouwbaarheid



verhouding prijs - kwaliteit



Professionaliteit



Kwaliteit van de postbestelling, klachtenbehandeling, imago...

- **D+1: de vooruitgang voortzetten**
- **De kwaliteit van de postbestelling bevorderen:** actie "brievenbus" (afmetingen, hoogte, afstand tot de openbare weg)
- **Pakjes en aangetekende zendingen:** veralgemening van verbeterde scansystemen
- **Klachten:** meer capaciteit, betere procedures en meer middelen voor het Service Center en het Contact Center
- **Informatie:** nieuwe versie van Postinfo
- **Tevredenheid:** nieuwe enquêtes om de verwachtingen van de klanten beter te kennen

Kwaliteitsverbetering in verkooppunten



Wachttijden

Minstens 80 % van de klanten bediend in minder dan 5 minuten in 2009

Maximum 10 % van de klanten wacht langer dan 10 minuten

Callcenter

Bereikbaarheid: > 90 % (doel 2009)

Tijd die verstrijkt vóór er wordt opgenomen < 30": > 70 %

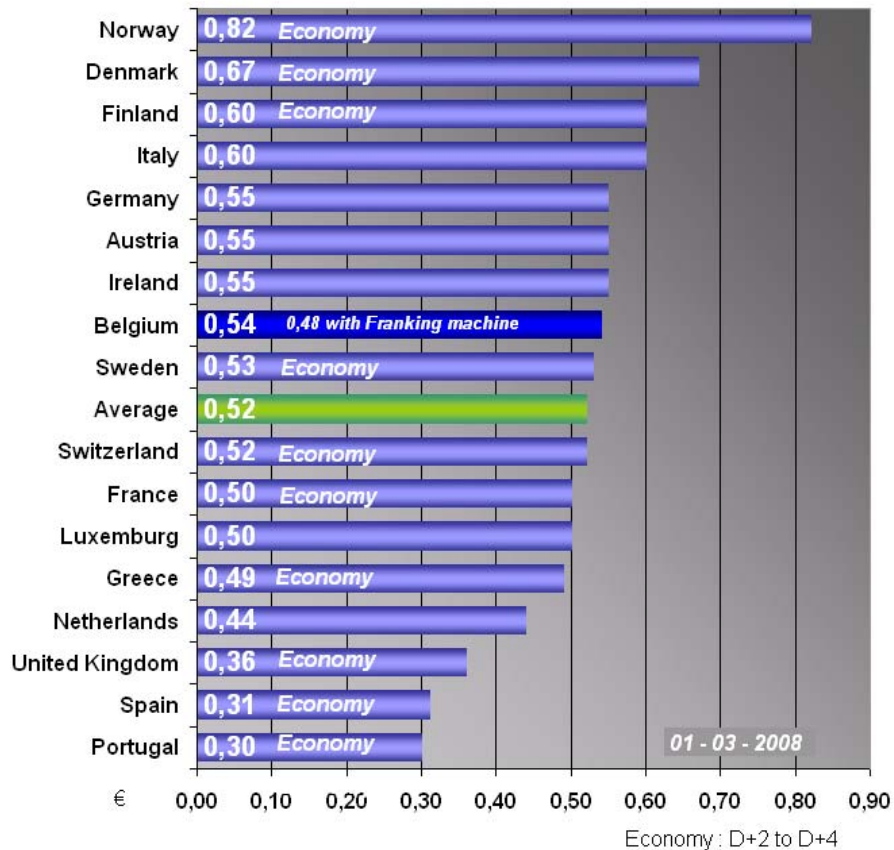
Percentage gevallen die meteen worden opgelost: > 70 %

Mystery Shopping

Voor postkantoren en PostPunten

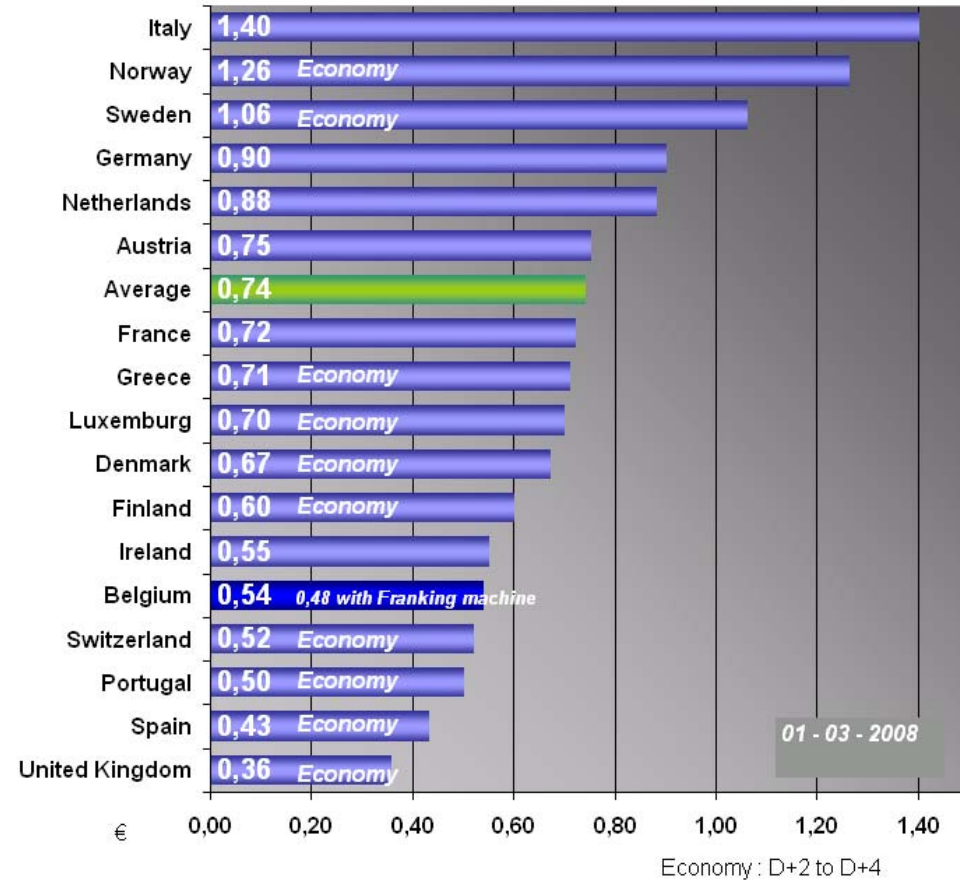
Redelijke prijzen

Best Price (0-20g)



Incl. 22 % BTW voor Finland

Best Price (21-50g)



De Belgische, Britse en Franse tarieven zijn al die van 2008.



Op 6 februari **geven we een nieuw elan** aan de dienst

AUB postbode

- de sociale rol van de postbode opnieuw in de verf zetten
- Nieuwe affiche achter de ruit; stickers op de brievenbus (appartementen)
- Alle burgemeesters kunnen de betrokkenen informeren, meer bepaald:
 - ▶ bejaarden
 - ▶ mindervaliden en personen met beperkte mobiliteit
 - ▶ alleenstaanden
- Welke diensten?
 - ▶ postzegels verkopen (max. 10)
 - ▶ brieven en pakjes meenemen
 - ▶ aangetekende brieven meenemen
 - ▶ stortingen met gestructureerde mededeling (max. € 300) meenemen





**Wij blijven voorzichtig en
waakzaam!**

- onzekerheid betreffende de economische conjunctuur en de evolutie van de inflatie
- altijd aanwezige druk op de volumes



we rekenen niettemin op een **lichte
stijging**



De Post is er in geslaagd om in een **goede uitgangspositie** te raken om

- haar toekomstige ontwikkeling te verzekeren
- ook na de vrijmaking van de postmarkt in 2011...

Op voorwaarde dat...

- het tempo van de **verandering** behouden blijft



onze verantwoordelijkheid!

- een echt **"level playing field"** wordt gewaarborgd op de vrijgemaakte markt (op het vlak van geografische dekking, bestelfrequentie, sociale voorwaarden)



opdracht van de regering in de komende maanden



Dank u!