

## Personnes

Chez bpost, nous pensons qu'il est essentiel d'impliquer nos collaborateurs dans notre mission de faire partie intégrante de la vie quotidienne de nos clients. Nous apprécions le large éventail d'aptitudes et de compétences ainsi que la fidélité sans faille que nos collaborateurs offrent à notre entreprise.

L'année 2020 s'est révélée particulièrement difficile dans le contexte de crise de la COVID-19. Mais parce que la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs sont notre absolue priorité, nous avons pris une série de dispositions destinées à les protéger. Dans ce cadre, nous avons développé un système de traçage interne assorti de mesures de quarantaine spécifiques selon une évaluation du risque réalisée sur base individuelle. Pour veiller au respect des règles de prévention, nous avons élaboré des concepts spécialement adaptés à nos équipes Mail & Retail. Enfin, nous avons ouvert une ligne téléphonique spéciale pour répondre à toutes les questions de nos collaborateurs en lien avec la COVID-19. Cette ligne est encore en service aujourd'hui.

Il est de notre devoir de fournir à tous nos collaborateurs la meilleure culture d'entreprise, en préservant de bonnes conditions de travail, un comportement éthique, la santé, la sécurité et le bien-être au travail. Pour cela, nous prenons diverses mesures au sein des différents pays, entreprises et unités opérationnelles afin de renforcer et d'ancrer ce processus de façonnage de la culture.

En mesurant le score d'implication et le taux d'absentéisme des collaborateurs, nous pouvons garder un œil sur la manière dont nos collaborateurs se sentent dans leur emploi. Comme ces indicateurs sont le résultat de nos politiques sociales, telles que la santé et la sécurité, la formation et le développement, l'éthique, la diversité et la concertation sociale, ils nous donnent un bon aperçu de notre culture d'entreprise et nous aident à apporter des modifications quand et où cela est nécessaire.

PERSONNES – INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			
		2017	2018	2019	2020
Engagement des collaborateurs <sup>(1)</sup>	Score	n/a <sup>(1)</sup>	n/a <sup>(1)</sup>	6,9	7
Absentéisme <sup>(2)</sup>	%	7,57	7,85	7,96	8,36

(1) Le nouveau score d'engagement des collaborateurs fait suite à un changement de fournisseur. Il n'existe pas de données comparables au niveau des filiales ou du groupe bpost.

(2) En raison des différentes législations et définitions associées concernant les chiffres de santé et de sécurité au sein de nos filiales, nous ne sommes pas en mesure de consolider les chiffres de l'absentéisme au niveau de nos filiales et du groupe dans son ensemble. Cependant, bpost suit les jours d'absence individuelle de ses filiales et est en mesure de fournir ces informations sur demande.

## Diversité et éthique

PERSONNES – ÉTHIQUE ET DIVERSITÉ	UNITÉ	BPOST BELGIQUE				FILIALES			GROUPE BPOST		
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Total collaborateurs internes	Effectif	25.460	25.770	26.282	27.493	8.060	7.704	8.594	33.830	33.986	36.087
Total collaborateurs internes de sexe masculin	Effectif	17.269	17.585	17.944	18.963	4.162	3.901	4.354	21.747	21.845	23.317
Total collaborateurs internes de sexe féminin	Effectif	8.191	8.185	8.338	8.530	3.898	3.803	4.240	12.083	12.141	12.770
Total ETP	ETP	23.353	23.658	24.211	25.534	7.840	7.374	7.823	31.499	31.585	33.358
Total ETP hommes	ETP	16.202	16.500	16.869	17.929	4.080	3.827	4.024	20.580	20.696	21.953
Total ETP femmes	ETP	7.152	7.158	7.342	7.606	3.760	3.552	3.799	10.918	10.894	11.405
<b>DIVERSITÉ DES COLLABORATEURS (EN EFFECTIF)</b>											
Nombre de femmes (salariées)	%	32,20	31,80	31,70	31,0	48,40	49,40	49,3	35,70	35,70	35,4
Proportion de femmes occupant des postes de direction	%	0,00	0,00	25,00	25,0	14,29	26,42	22,58	13,04	26,67	22,9
Proportion de femmes occupant des postes à responsabilités (hors postes de direction)	%	35,06	36,79	37,79	40,0	37,07	39,16	40,95	36,85	38,40	40,4
<b>EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT</b>											
Nombre total de collaborateurs internes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	607	613	531	1.507	423	384	958	1036	915	2.465
Nombre total de collaborateurs internes hommes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	296	244	313	1.064	268	245	505	512	558	1.569
Nombre total de collaborateurs internes femmes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	311	369	218	443	155	139	453	524	357	896
Nombre total de collaborateurs salariés avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	24.853	25.157	25.751	25.986	7.636	7.319	7.636	32.793	33.070	33.622
Nombre total de collaborateurs internes hommes avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	16.973	17.341	17.631	17.899	3.892	3.715	3.849	21.233	21.346	21.748
Nombre total de collaborateurs internes femmes avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	7.880	7.816	8.120	8.087	3.744	3.605	3.787	11.560	11.725	11.874
<b>EFFECTIF EN TEMPS PARTIEL/TEMPS PLEIN</b>											
Nombre total de collaborateurs internes occupés à temps plein	Effectif	19.137	19.370	19.925	21.369	7.419	6.981	7.251	26.789	26.906	28.620
Nombre total de collaborateurs internes hommes occupés à temps plein	Effectif	14.039	14.285	14.617	15.719	3.906	3.672	3.782	18.191	18.289	19.501
Nombre total de collaborateurs internes femmes occupées à temps plein	Effectif	5.098	5.085	5.308	5.650	3.513	3.309	3.469	8.598	8.617	9.119
Nombre total de collaborateurs internes occupés à temps partiel	Effectif	6.323	6.400	6.357	6.124	641	723	1.341	7.041	7.080	7.465
Nombre total de collaborateurs internes hommes occupés à temps partiel	Effectif	3.230	3.300	3.327	3.244	253	276	572	3.553	3.603	3.816
Nombre total de collaborateurs internes femmes occupées à temps partiel	Effectif	3.093	3.100	3.030	2.880	388	447	769	3.488	3.477	3.649

## EFFECTIFS PAR CATÉGORIE D'ÂGE

Nombre total de collaborateurs internes ≤ 30 ans	Effectif	4.205	4.497	4.839	5.578	1.901	1.748	2.385	6.398	6.587	7.963
Nombre total de collaborateurs internes au sein de la tranche d'âge 31-50	Effectif	12.717	12.601	12.593	12.022	3.924	3.630	3.754	16.525	16.223	15.776
Nombre total de collaborateurs internes au sein de la catégorie d'âge des 50+	Effectif	8.538	8.672	8.850	9.893	2.235	2.326	2.455	10.907	11.176	12.348

## ROTATION DU PERSONNEL

Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes	%	10,94	10,49	10,91	12,31	40,92	33,98	32,04	17,94	16,27	16,90
Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes hommes	%	11,14	10,43	11,08	12,71	39,94	34,53	30,91	16,29	15,42	16,04
Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes femmes	%	10,51	10,63	10,53	11,43	41,99	33,40	33,20	20,88	17,80	18,46
Rotation volontaire du personnel parmi les collaborateurs internes	%	5,82	5,75	5,93	5,67	24,00	19,65	19,13	10,21	9,12	11,57

## ÉTHIQUE

Nombre de plaintes enregistrées pour comportement contraire à l'éthique au travail	Nombre	11	10	10	11	40	37	11	50	47	22
Nombre de cas rapportés de corruption et de pots-de-vin	Nombre	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Montant des amendes légales et réglementaires et des règlements supérieurs à 10.000 USD liés à des atteintes à la protection des données, à la corruption ou à l'environnement	Euros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## DIVERSITÉ ET INCLUSION

Chez bpost, nous voulons attirer et fidéliser des personnes d'origines, de cultures, de perspectives et d'expériences différentes en créant et en soutenant une culture de collaboration au travail. Nous sommes convaincus que la diversité contribue à nouer des liens plus forts avec nos clients et notre personnel, à nous entourer des meilleurs talents issus de toutes les catégories de la population et à être plus agiles.

Nous avons conçu notre Politique de la Diversité (disponible sur le [site web](#) de bpost) en nous basant sur ces convictions. Cette politique offre les lignes directrices utiles pour la création d'une culture où la diversité et l'inclusion font partie de la pratique quotidienne et sont traduites dans plusieurs politiques et programmes.

Pour continuer à développer nos canaux de recrutement, nous avons conclu des partenariats, entre autres, avec le VDAB, WannaWork, Diversicom, Emimo, UNIA et Allyens. Ces organisations se consacrent à l'insertion professionnelle basée sur les compétences personnelles et la promotion de la diversité au travail.

A travers le projet «Duala Leren», nous proposons aux personnes en difficultés (NEET, chômeurs de longue durée, peu ou pas qualifiés, ne parlant aucune des langues nationales, sans permis de conduire) un programme de formation d'un an qui leur permet de décrocher leur diplôme d'études secondaires, leur permis de conduire et un emploi à temps plein chez bpost. Ce cursus nous a d'ailleurs permis d'accueillir 9 nouveaux collègues l'année dernière.

Nous avons développé et nous mettons régulièrement à jour un portail consacré à la diversité pour permettre à nos gestionnaires de personnel de se familiariser avec les enjeux de diversité et de l'inclusion, d'identifier le cadre applicable et le rôle qu'ils doivent jouer. Une boîte à outils comprenant toutes les informations, brochures, e-learning, ateliers et catalogue de formations est également mise à leur disposition. En 2020, une nouvelle brochure ainsi qu'un Q&A complet y ont été ajoutés.

Leading@bpost est un programme d'échange culturel spécifique, qui vise à créer un style de leadership équilibré parmi les leaders du groupe bpost.

Nous travaillons également en partenariat avec Duo for a Job, une organisation belge de mise en relation de jeunes demandeurs d'emploi issus de l'immigration avec des personnes de plus de 50 ans. L'initiative est source de motivation, de reconnaissance et d'impact humain, et a même reçu le « Coup de coeur 2018 » du jury de PostEurop.

En 2019, un projet en matière de Diversité et d'Inclusion (analyse, formation et ancrage) a été lancé dans le but de :

1. fournir un cadre d'entreprise local clair, proposant des directives spécifiques ;
2. fournir des outils opérationnels en vue de soutenir les managers ;
3. rendre la diversité visible et en faire un sujet de discussion.

Ce projet sera étendu à plusieurs autres sites en 2021. De plus, nous avons mis sur pied un groupe d'ambassadeurs de la Diversité au niveau de l'entreprise et au niveau local, qui doit fonctionner comme caisse de résonance et est chargé de promouvoir la diversité et de prévenir la discrimination.

Le Conseil d'Administration et le Comité Exécutif groupe ont également leur rôle à jouer en matière de diversité. Pour ce faire, ils organisent des ateliers sur les thèmes de la diversité et de l'inclusion, et le conseil d'administration évalue chaque année si la diversité au sein du groupe s'est améliorée. Par ailleurs, une attention particulière est accordée à la diversité dans la composition du Conseil d'Administration et du Group Executive Committee. Divers critères de diversité concernant le sexe, l'âge, l'expérience professionnelle et la diversité géographique sont pris en compte lors du recrutement des candidats. Pour plus d'informations sur la composition du Conseil d'administration, veuillez consulter la Déclaration de gouvernance d'entreprise.

## ÉTHIQUE

Chez bpost, nous sommes fiers de notre bonne réputation dans la société et du rôle que nous jouons. Pour nous, il est important d'adopter une bonne conduite pour susciter la confiance, qui fait partie de nos valeurs d'entreprise responsable. Tous les êtres humains sont égaux en droits et, en tant qu'entreprise, nous nous devons de l'appliquer. En tant que société cotée en bourse, nous garantissons également une transparence maximale en termes de gouvernance et de processus décisionnels en appliquant les normes les plus strictes dans ce domaine.

Nous adoptons une tolérance zéro concernant les violations des droits de l'homme ou des lois anticorruption, conformément aux principes universels des droits de l'homme et aux conventions de l'OIT (Organisation internationale du travail). Avec cette politique, bpost souhaite empêcher les répercussions négatives des violations des droits humains et des pratiques ou actes illégaux ou frauduleux sur le bien-être de l'humanité, notre réputation et la continuité de nos activités. Si un collaborateur/une collaboratrice est témoin d'une infraction, il/elle peut appeler la ligne téléphonique dont les coordonnées figurent dans notre code de conduite. La ligne est reliée à une personne de confiance, disponible 24h/24 pour répondre à toute question ou tout signalement de collaborateurs.

En 2019, nous avons décidé de mettre en avant la diversité et l'éthique d'entreprise et nous avons dès lors opéré une profonde refonte structurelle et une révision de notre code de conduite afin que notre nouvelle structure fonctionne au niveau du groupe. Notre nouveau code de conduite a été lancé en février 2019 pour l'ensemble du groupe. Il définit les valeurs et les normes minimales de comportement et de conduite attendues de tous nos collaborateurs, sous-traitants et consultants à tous les niveaux et dans toutes les sociétés du groupe bpost dans le monde. Il permet en outre de prendre des mesures appropriées si le code de conduite n'est pas respecté.

## Formation des collaborateurs et développement des talents

FORMATION DES COLLABORATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES TALENTS	UNITÉ	BPOST BELGIQUE				FILIALES			GROUPE BPOST		
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Nombre total d'heures de formation par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	20,89	21,52	20,45	19,95	12,42	43,78	9,21	19,26	25,90	17,43
Nombre total d'heures de formation par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	n/a	n/a	48,06	6,20	n/a	82,11	97,25	n/a	75,58	80,18
<b>FORMATION FORMELLE</b>											
Nombre total d'heures de formation par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	5,71	5,57	4,58	3,79	8,94	7,53	5,15	6,41	5,27	4,11
Nombre total d'heures de formation par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	n/a	28,67	26,45	5,42	n/a	81,93	80,06	n/a	70,96	66,06

## FORMATION INFORMELLE

Nombre total d'heures de formation par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	15,18	15,95	15,87	16,16	3,48	36,25	4,06	12,84	20,63	13,32
Nombre total d'heures de formation par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	n/a	n/a	22,61	0,78	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Malgré les difficultés qu'elle a engendrées, la crise de la COVID-19 a contribué au déploiement rapide de formations numériques de haute qualité qui ont remporté un franc succès auprès de nos collaborateurs (par exemple, le taux de participation à Summer Academy a doublé par rapport à la formation en face à face de 2019 (ILT)). Des formations sur le travail à distance pour «se gérer soi-même», «gérer son équipe» et «optimiser les outils numériques disponibles» ont été déployées en interne en un temps record avec un très bon taux de participation. Les nouveaux modes d'apprentissage que nous avons développés et intégrés dans notre vie quotidienne sont un héritage de la crise de 2020.

Chez bpost, nous attachons une grande importance au développement des aptitudes et des compétences de nos collaborateurs. Nous sommes convaincus que des collaborateurs formés peuvent être plus efficaces et plus impliqués. Nous disposons d'ailleurs de notre propre académie pour former nos collaborateurs. Ces dernières années, nous avons pris des mesures supplémentaires pour étoffer notre offre de formation afin de mieux répondre aux besoins des groupes cibles spécifiques de bpost Belgique (les jeunes, par exemple).

En plus des sessions de formation propres à leur emploi, tous les collaborateurs de bpost Belgique reçoivent une formation en communication, en vente, en langue et en leadership. Citons, par exemple, la Summer Academy, qui encourage les collaborateurs à travailler sur leurs compétences et leur bien-être pendant l'été. Ils se forment sur divers thèmes de développement personnel.

En 2012, bpost Belgique lançait le programme «FutureMe», qui donne aux collaborateurs peu qualifiés l'opportunité de décrocher un diplôme d'études secondaires supérieures. Cette nouvelle qualification peut leur ouvrir les portes vers un nouvel emploi, vers la poursuite d'autres études et, surtout, cela augmente leur confiance en eux. bpost organise cette formation en étroite coopération avec les centres d'éducation pour adultes, prend en charge la formation et offre un soutien avec une option de coaching de carrière après l'obtention du diplôme. Le programme combine un nombre limité de sessions en classe avec un apprentissage à distance via une plateforme en ligne. Cela permet aux étudiants de s'organiser de manière flexible. Depuis le début, 985 collaborateurs ont participé au programme «FutureMe». Sur les 268 qui ont réussi la formation, 208 travaillent toujours chez bpost.

Les collaborateurs belges expérimentés de bpost peuvent postuler à des emplois vacants dans d'autres sociétés via la plateforme de co-sourcing, Experience@work, partenaire de bpost. Cette plateforme a été créée en 2015 pour mettre en relation les sociétés recherchant des personnes expérimentées, celles ayant un grand nombre d'employés expérimentés et les collaborateurs seniors qui souhaitent mettre à profit leur expérience. Experience@work donne à ces entreprises la possibilité d'embaucher des collaborateurs seniors à un niveau de rémunération junior, et permet aux collaborateurs seniors d'utiliser leurs talents, leur expérience et leur expertise dans un nouvel environnement de travail, tout en restant dans les effectifs de bpost.

En ce qui concerne les évolutions de carrière, nos collaborateurs bénéficient d'un large éventail d'opportunités. Nous valorisons également la mobilité interne. Pour cela, nous avons développé un solide processus de gestion des performances qui suit la plupart des collaborateurs tout au long de l'année. Les objectifs professionnels, les performances et le développement des collaborateurs font l'objet de discussions annuelles avec le responsable. Le plan de développement convenu est revu au bout de six mois lors du bilan semestriel. En fin d'année, le collaborateur et son manager passent en revue les objectifs fixés. Au cours de ce processus, des points de contact informels sont également organisés pour assurer le suivi des objectifs, des performances, du développement et de la carrière.

Nous recrutons constamment de nouveaux collaborateurs. Notre forte collaboration avec le VDAB et le Forem en Belgique nous permet d'être en contact direct avec les entreprises qui se restructurent et recrutent.

Avec le déploiement de CONNECT 2026, sa stratégie à horizon 2026, le groupe bpost affirme sa volonté d'être un employeur socialement responsable. Parmi les 7 ambitions définies dans CONNECT 2026, bpost s'est notamment fixé pour objectif "To be an inclusive company that offers a "lifelong learning" experience". Une aspiration à la base de la création de bpost boost, un programme de développement destiné à former des demandeurs d'emploi, offrir des opportunités d'apprentissage en interne tout au long de la vie et mettre des programmes de formation à disposition de partenaires externes.

Grâce à bpost boost, le groupe souhaite garantir la durabilité de l'emploi par l'acquisition continue de compétences pour répondre à l'évolution constante des métiers et de la société en général.

## Santé et sécurité des collaborateurs

PERSONNES – SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			
		2017	2018	2019	2020
<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS INTERNES</b>					
Accidents du travail des collaborateurs internes	Nombre	918	947	944	895
Journées perdues pour les collaborateurs internes	Jours	30.850	30.890	28.487	27.348
Degré de gravité pour les collaborateurs internes	Journées perdues par 1.000 heures travaillées	0,90	0,90	0,80	0,73
Taux d'incidence des collaborateurs internes	Accidents par 1.000.000 heures travaillées	26,83	27,48	27,06	24,03
Absentéisme parmi les collaborateurs internes	%	7,57	7,85	7,96	8,36
Nombre total de cas de décès parmi les collaborateurs internes	Nombre	1	0	2	3
<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL TEMPORAIRE</b>					
Accidents du travail du personnel temporaire	Nombre	57	86	25	26
Journées perdues pour le personnel temporaire	Jours	365	294	227	193
Degré de gravité pour le personnel temporaire	Jours perdus par 1.000 d'heures travaillées	0,19	0,14	0,11	0,1
Taux d'incidence pour le personnel temporaire	Accidents par 1.000.000 d'heures travaillées	29,87	42,36	22,56	12,6
Nombre total de cas de décès parmi le personnel temporaire	Nombre	0	0	0	0
Nombre total d'heures prestées par le personnel temporaire (réel)	Heures travaillées	1.908.050	2.030.019	1.663.483	2.641.593
<b>SECURITE ROUTIERE<sup>(2)</sup></b>					
Accidents de la route en tort au nom de l'entité par 100 000 km <sup>2</sup>	%	n/a*	2,40*	2,52*	2,06
Part des accidents de la route en tort partagée au nom de l'entité sur le nombre total d'accidents de la route*	%	77,00	75,00	76,00	79,41
Nombre d'accidents de la route mortels (pendant les heures de travail) au nom de l'entité par million de kilomètres <sup>(2)</sup>	Nombre par million de km parcourus	0,01	0	0,01	0,01

(1) En raison des différences de législations et de définitions associées concernant les chiffres de santé et de sécurité dans nos filiales, nous ne sommes pas en mesure de consolider les chiffres de santé et de sécurité de nos filiales et au niveau du groupe. Cependant, bpost suit les indicateurs individuels

(2) Les chiffres relatifs à la sécurité routière ne concernent que les entités bpost disposant d'une flotte de livraison: bpost N.V./S.A., DynaGroup et Euro-Sprinters.

\* Retraitement basé sur la méthode de calcul ajustée.

La sécurité et le bien-être de nos collaborateurs sont primordiaux pour nos activités. Nous avons donc défini une politique de prévention stricte pour éviter les accidents de travail et de la route, le stress et les maladies et pour assurer la sécurité et la santé de nos collaborateurs. À cet égard, nous respectons et anticipons les réglementations, nous surveillons les risques pour la sécurité et le bien-être et nous nous efforçons en permanence d'améliorer ces aspects.

En Belgique, notre politique de bien-être des collaborateurs s'appuie sur la Loi fédérale du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail<sup>1</sup>. Elle est mise en œuvre par un comité externe<sup>2</sup>, qui effectue des inspections de conformité aléatoires. Il procède également à des inspections régulières sur des thèmes spécifiques. Ce fut par exemple le cas en 2020 concernant les processus de prévention contre la COVID-19 mis en place par bpost.

1 Loi belge : loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, « Code sur le bien-être ». <http://www.employment.belgium.be/defaultTab.aspx?id=556>

2 « Contrôle du bien-être au travail » : <http://www.emploi.belgique.be/cbe.aspx>

En ce qui concerne nos filiales, les processus de santé et de sécurité de Radial sont conformes à l'OHSA (Occupational Health and Safety Act). Aux Pays-Bas, DynaGroup applique la législation néerlandaise sur la santé et la sécurité au travail (Arbo), qui repose sur les inventaires des risques en matière de santé et de sécurité et des mesures de contrôle associées. Les inventaires des risques sont également réalisés et évalués formellement par une société externe. En outre, Apple Express au Canada est conforme aux prescriptions de la norme OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series). Ubiway et Landmark ont mis en place un système de gestion de la santé et de la sécurité.

Les incidents de sécurité les plus fréquents dans notre entreprise sont les glissades, les chutes ou l'utilisation inappropriée des véhicules. Pour limiter les risques d'accident et les problèmes de santé, nous effectuons régulièrement des analyses de risques. Les risques ainsi identifiés et les mesures à prendre sont communiqués au sein de l'entreprise.

Nous avons mis en place plusieurs initiatives en matière de santé et de sécurité qui ont porté leurs fruits. Citons, par exemple, la création d'un espace dédié à la sécurité sur le lieu de travail, l'incitation des collaborateurs à signaler tout type d'incident de sécurité ou l'organisation de campagnes de communication sur la sécurité. Un registre de sécurité permet de suivre les contrôles de sécurité de manière structurée. Nous pouvons tirer d'importantes leçons de ce registre que nous communiquons ensuite à nos collaborateurs.

Afin d'améliorer encore ces performances et de renforcer la culture de sécurité, bpost a lancé trois initiatives en Belgique. La première initiative, le « Baromètre des performances de sécurité », est un instrument du bien-être qui mesure les performances en matière de sécurité.

Il fonctionne de la manière suivante : en consolidant les différents indicateurs de performances de sécurité existants, nous comprenons mieux les performances globales de sécurité d'une région et nous pouvons déterminer où et dans quels domaines le besoin est le plus grand. Le baromètre des performances de sécurité est associé au registre de sécurité de bpost. Lancé pour la première fois en 2019, il est désormais pleinement intégré aux processus de suivi des performances de la direction.

Deuxièmement, nous avons formé nos collaborateurs à la sécurité au moyen d'un jeu. Une application leur envoie deux questions par jour sur la santé et la sécurité pour leur rafraîchir la mémoire. Cela représente un total de cinquante questions, qui varient selon les saisons. Par exemple, en hiver, des questions portent sur la sécurité routière et, en été, sur l'hydratation. Nous avons également inclus des questions sur l'alimentation saine. Pour chaque bonne réponse, l'employé peut gagner dix timbres. Outre les jeux de sécurité dans la distribution de courrier, l'outil est aujourd'hui également utilisé dans notre unité logistique.

La troisième initiative est un module d'apprentissage en ligne sur la prévention incendie destiné à tous les membres de l'équipe de prévention incendie. Ces collaborateurs ont suivi une formation complète en ligne avec des animations sur tout ce qui a trait à la prévention et à la sécurité incendie et sur ce qu'il faut faire en cas d'urgence. À l'issue de la formation, les collaborateurs ont été testés sur le contenu du module. Cette formation a été particulièrement bien accueillie au sein de la direction Retail.

La sécurité routière est également au cœur de nos préoccupations. Notre objectif est d'éliminer les accidents de la route. Depuis 2018, nous menons un grand projet de formation sur la sécurité routière en Belgique. Pour chaque véhicule (y compris les vélos électriques et les transports internes), il est obligatoire de suivre une formation à l'école de conduite de bpost (FRAC<sup>1</sup>). Les formations visent à améliorer les connaissances et les compétences de conduite. Il existe trois niveaux différents, en fonction des qualifications du conducteur. En 2020, nous avons encore amélioré cette approche. Outre une formation spécifique à l'école de conduite, nous avons également mis à jour les compétences des conducteurs grâce à une approche locale de 'formation des formateurs'.

Nous voulons également nous assurer que nos collaborateurs restent en bonne santé et incluons tant des aspects psychosociaux que physiques. Pour cela, bpost offre un accès à des services médicaux et sanitaires en dehors de l'environnement de travail, tels que des médecins du travail. Notre système belge de surveillance de la santé prévoit des contrôles médicaux obligatoires pour chaque employé de bpost. Il s'agit d'un check-up de 30 minutes, comprenant un dépistage cardiovasculaire et musculosquelettique, à passer tous les quatre ans pour les collaborateurs travaillant à la distribution du courrier. Nous invitons également les collaborateurs des centres de tri à effectuer ces examens sur base biannuelle.

En 2020, 5 500 collaborateurs de bpost et 900 intérimaires ont bénéficié d'un tel check-up médical. Les membres du personnel de bpost peuvent également se faire vacciner contre la grippe à l'automne. En 2020, 2.000 collaborateurs ont fait usage de cette possibilité, sur base volontaire.

Pour le bien-être psychosocial de nos collaborateurs, nous organisons une enquête visant à mesurer leur niveau d'implication et nous mettons en place un « Outil d'équilibre » personnalisé leur permettant de mieux connaître leur niveau de stress et de motivation personnel. En fonction des résultats, nous donnons des conseils et des astuces per-

---

1 Formation Rationnelle et Accélérée des Conducteurs

sonnalisés. Notre programme d'aide 'Employee Assistance Program' (psychologues externes) est disponible en cas de problèmes personnels plus complexes. Nous déploierons ces outils à l'échelle mondiale prochainement. Les collaborateurs souffrant de stress peuvent demander, sur une base volontaire, l'aide de notre équipe spécialisée de coaches en stress. Quant à la direction du personnel, elle bénéficie d'une formation psychologique sur la reconnaissance des signes de détresse chez ses collaborateurs. Nous avons également une ligne téléphonique disponible 24 h/24, 7 j/7.

De plus, nous avons désigné un responsable chargé de conseiller et d'intégrer l'ergonomie dans l'environnement de travail, que ce soit dans les bureaux, dans nos centres de tri et pour nos facteurs et factrices. C'est dans ce cadre qu'il y a quelques années, nous sommes passés des vélos à deux roues vers des triporteurs. Nous mesurons également l'éclairage et la qualité de l'air (y compris l'humidité) pour améliorer l'environnement de travail.

Nous sommes heureux de constater que l'année dernière, malgré les circonstances extrêmement difficiles de la COVID-19, les taux d'incidence dans trois de nos unités opérationnelles ont fortement diminué. Dans la distribution de courrier, nous avons atteint notre meilleur résultat (27 contre 33 en 2019) et notre centre de logistique et de tri de colis, NBX, a également enregistré de meilleurs résultats que l'année précédente.

## Concertation sociale

PEOPLE - SOCIAL DIALOGUE	UNITÉ	BPOST BELGIQUE				FILIALES			GROUPE BPOST		
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Nombre moyen de jours d'actions de grève	Jours de grève par 1.000 collaborateurs	1,55	2,60	1,40	1,81	0	0	5,70	1,98	1,06	2,74
Proportion de collaborateurs internes couverts par une CCT	%	n/a	96	95	95,3	5	11	11	74	76	75

bpost s'efforce de promouvoir le bien-être et de bonnes conditions de travail pour tous ses collaborateurs et de rester ainsi à l'écoute de leurs besoins. Les aspects tels que les heures de travail et les salaires sont conformes à la législation et nous respectons les droits de nos collaborateurs à la liberté d'association.

bpost étant une entreprise autonome dont l'État belge est le principal actionnaire, ses statuts prévoient explicitement une structure et des processus à différents niveaux pour faciliter les négociations, les consultations et le partage d'information. Afin de favoriser un dialogue et des relations constructives avec les syndicats, bpost Belgique dispose de sa propre Commission Paritaire et de plusieurs autres forums. De plus, deux hauts dirigeants ont été désignés, ce qui témoigne de l'implication de notre direction dans la concertation sociale. Cette étroite collaboration nous permet d'écouter les besoins de nos collaborateurs et d'y répondre rapidement afin d'atténuer les conflits sociaux.

La dernière convention collective de travail de bpost Belgique a été étendue jusqu'à la fin du mois de juin 2021.

bpost Belgique a entamé la négociation d'une nouvelle convention collective de travail pour 2021-2022. L'objectif est de finaliser ce nouvel accord d'ici fin juin 2021 au plus tard.