Proximity

bpost devient un groupe de logistique omnicommerce international, mais apprécie également sa proximité avec les personnes qui l'entourent. Nous collaborons étroitement avec la société belge et internationale ainsi qu'avec nos clients et nos fournisseurs. Nous attachons une grande valeur à ces relations qui nous permettent de répondre aux besoins actuels et futurs, en Belgique comme à l'étranger. Il est important pour nous de soutenir des entreprises travaillant pour et avec des personnes, en Belgique et à l'étranger. Nous encourageons également nos fournisseurs à intégrer autant que possible la RSE dans leurs pratiques commerciales. Quant à nos clients, nous leur fournissons des services visant à faciliter leur vie quotidienne.

PROXIMITÉ – INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES	UNITÉ	BPOST BELGIQUE				FILIALES			GROUPE BPOST		
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Total des dons	1.000 EUR	371	349	254	563	41	52	51	390	306	614
Part de fournisseurs de rang 1 couverte par le Code de conduite des fournisseurs	%	n/a*	39*	35*	31	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Satisfaction client[1]	Score	86	84	82	84	n/a[1]	n/a[1]	n/a[1]	n/a[1]	n/a[1]	n/a[1]

(1) La méthodologie de satisfaction des clients utilisée est spécifique à bpost Belgique (particuliers et entreprises et utilisation d'une échelle de 7 points). Il est donc difficile de consolider les résultats de nos filiales. Nous allons étudier comment nous pouvons développer une métrique commune.

** Reformulation sur la base des définitions normalisées.*

Proximité avec la société

PROXIMITÉ – PROXIMITÉ AVEC LA SOCIÉTÉ	UNIT	BPOST BELGIQUE				FILIALES			GROUPE BPOST		
		2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Total des dons	1.000 EUR	371	349	254	563	41	52	51	390	306	614

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 : ce sont elles qui 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 activité et nos communautés ont aujourd'hui une dimension plus internationale. Pour rester proches de nos racines, nous soutenons de nombreux projets sociaux et de biodiversité en Belgique.

FONDS D'ALPHABÉTISATION DE BPOST

En 1997, bpost a créé le Fonds d'alphabétisation pour accroître le taux d'alphabétisation en soutenant de nouveaux projets d'alphabétisation menés par diverses organisations. En 2009, nous avons donné un nouvel élan aux actions de ce Fonds, géré par la Fondation Roi Baudouin, en reversant une partie des recettes de la vente des timbres de Noël. Depuis lors, le Fonds a reçu environ 1,5 million EUR. En 2019, il a reçu 45.000 EUR de subventions.

DIGITALFORYOUTH

En juin dernier, les 26.000 collaborateurs de bpost se sont mobilisés pour soutenir DigitalForYouth, une association qui vient en aide aux jeunes victimes de la fracture numérique. En participant à l'action 'Faites du bruit', le personnel de bpost a récolté un chèque de 25.000 EUR pour financer l'achat de 250 ordinateurs portables.

STAR4U

Star4U est une initiative de bpost qui encourage les collaborateurs à faire du bénévolat pour des projets sociaux, culturels ou environnementaux qui sont étroitement liés aux valeurs de bpost. Les projets sont choisis par un panel de collaborateurs de bpost et d'experts externes. Depuis le lancement en 2010, bpost a ainsi parrainé près de 1.000 projets pour plus de 785.000 EUR. En 2020, bpost a versé plus de 70.000 EUR aux 89 projets retenus.

LOVEYOU

En 2020, le groupe bpost voulait s'assurer que chacun reste en contact avec ses proches pendant le la période de confinement lié à la COVID-19. En lançant deux campagnes via son application Mobile Postcard, plus de deux millions de cartes postales photo et vidéo personnalisées ont été gratuitement envoyées pour rassembler la Belgique.

BOIS DE BPOST

bpost contribue à la création d'habitats naturels afin d'aider au maintien de la biodiversité et de la flore. Nous avons libéré gratuitement deux terrains appartenant à bpost (un près d'Ekeren et un autre à Uccle) dans le cadre d'un bail de 33 ans pour une initiative de protection de la biodiversité. Nous avons pour ambition de rénover ces parcelles de terrain pour offrir au grand public un accès à la nature. De plus, nous avons planté un hectare de « bois de bpost » dans le Waverwoud à Lierre, avec l'association Natuurpunt.

CHILD FOCUS

Child Focus est active dans la recherche d'enfants disparus et la lutte contre la maltraitance faite aux enfants depuis la fin des années 1990. En 2018, en l'honneur de son vingtième anniversaire, bpost a lancé un timbre dédié au travail acharné de cette fondation. bpost a également commencé à mettre ses bureaux de poste au service de la recherche des enfants disparus. Les avis de disparition sont affichés sur les écrans des bureaux de poste afin d'alerter l'opinion publique locale ou nationale.

GREEN DEAL BIODIVERSITY

En collaboration avec plus de 110 autres entreprises, organisations et autorités locales, bpost a signé le Green Deal Biodiversité. Par ce contrat de bénévolat, nous nous engageons à prendre des mesures pour améliorer la biodiversité et la valeur naturelle à l'intérieur et à l'extérieur de nos sites au cours des trois prochaines années. L'une des actions de bpost dans le cadre des exigences du Green Deal Biodiversité est l'installation d'un hôtel à insectes à NBX.

BEEPOST

Depuis 2016, en partenariat avec la coopérative Made in Abeilles, nous avons installé deux ruches sur les toits de notre siège social à Bruxelles. L'idée était de promouvoir une meilleure utilisation de nos toitures tout en apportant une réponse à la disparition massive des abeilles et à la perte de biodiversité qui en découle. L'accueil de plusieurs colonies d'abeilles permet à bpost de renforcer ses initiatives environnementales et de contribuer à relever les défis de la biodiversité tout en réduisant son empreinte écologique.

HIRONDELLES DE FENÊTRE

Chez bpost, nous avons lancé un petit projet qui contribue à la survie des hirondelles de fenêtre en Flandre. Dans cette région, les hirondelles de fenêtre figurent sur la « liste rouge des espèces menacées » et sont considérées comme vulnérables. En raison de changements dans la construction des maisons et la conception des toitures ainsi que de la rénovation des bâtiments, les nids sont enlevés ou détruits et les sites de nidification naturels disparaissent. bpost place des nids artificiels sous les avant-toits de ses bureaux de poste dans le périmètre des colonies d'hirondelles de fenêtre afin d'encourager ces oiseaux à construire leur nid dans les environs. Nous avons installé 5 x 2 nids artificiels sous le toit du bureau de poste de Harelbeke, et 2 x 2 nids à Anzegem.

Proximité avec nos fournisseurs

		BPOST BELGIQUE		
PROXIMITY – PROXIMITY TO SUPPLIERS	UNITÉ	2018	2019	2020
Part de fournisseurs de rang 1 couverte par le Code de conduite des fournisseurs[2]	%	39*	35*	31
Part des achats effectués auprès de fournisseurs de rang 1 importants dont la RSE a été évaluée par Ecovadis[2]	%	n/a	39	39
Part des achats de papier provenant de forêts certifiées (par exemple, PEFC, FSC, SFI)[1]	%	100	100	100

(1) Cet indicateur est spécifique aux activités postales (bpost Belgique) et par conséquent, ne fait pas l'objet d'un contrôle dans nos filiales.

(2) Nous travaillons actuellement sur le suivi des informations concernant les fournisseurs de nos filiales. Ces données ne sont pas encore disponibles pour les filiales en 2021.

** Reformulation sur la base des définitions normalisées.*

PROGRAMME D'APPROVISIONNEMENT DURABLE

Au service des achats, nous promouvons des pratiques responsables en général et tout au long de notre chaîne d'approvisionnement. Cela signifie que nous avons la possibilité de travailler sur l'approvisionnement de solutions durables et de construire une chaîne d'approvisionnement solide et durable en collaborant avec les bons fournisseurs pour réduire davantage l'impact indirect. Ces deux aspects sont abordés dans notre programme d'approvisionnement durable, qui est implémenté via le développement d'outils et de procédures appropriés.

Ce programme apportera une réelle valeur ajoutée en améliorant notre expertise, en assurant le suivi des tendances émergentes et en établissant des relations à long terme avec nos fournisseurs. Dans le futur, ce programme sera mis à jour chaque année pour soutenir davantage bpost dans sa nouvelle vision CONNECT 2026.

RECHERCHER DES SOLUTIONS DURABLES

Nous nous efforçons autant que possible d'intégrer la durabilité dans le processus d'appel d'offres ou le contrat d'approvisionnement.

De plus, nous recherchons les meilleures pratiques et l'expertise dans notre réseau externe. Nos connexions nous aident à identifier les opportunités et les innovations qui peuvent être mises en œuvre chez bpost.

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT DURABLE

Promouvoir la durabilité tout au long de notre chaîne d'approvisionnement est essentiel pour apporter une valeur ajoutée à bpost. Bâtir des relations solides avec nos principaux fournisseurs est notre objectif. Nous mettre d'accord sur la manière de travailler ensemble est donc bénéfique pour les deux parties, car cela améliore notre collaboration aujourd'hui et à l'avenir.

bpost adhère aux normes les plus strictes en matière d'éthique commerciale, de pratiques environnementales, de normes sociales et de conditions de travail. bpost n'a pas l'intention de faire affaire avec des tiers qui ne respectent pas pleinement ces normes. Ceci est défini dans le code de conduite des fournisseurs de bpost et intégré dans les conditions générales du contrat.

En outre, une clause de durabilité est disponible et utilisée dans le processus d'appel d'offres et/ou le contrat. La clause impose aux fournisseurs d'effectuer une évaluation des risques RSE de leurs politiques, processus et mesures en place. bpost a identifié EcoVadis pour mener ces évaluations de durabilité. Lors de l'évaluation des performances environnementales (énergie, eau, déchets, produits) et sociales (santé et sécurité, conditions de travail, travail des enfants et des forces de travail), les politiques d'éthique et d'achats durables sont prises en compte.

Proximité avec nos clients

		BPOST BELGIQUE[2]			
PROXIMITÉ – PROXIMITÉ AVEC LES CLIENTS	UNITÉ	2017	2018	2019	2020
Satisfaction client[1]	Score	86	84	82	84
Nombre de lettres pour lesquelles les clients ont compensé leurs émissions de carbone[1]	Millions de lettres	159	162	164	850
Total des émissions de carbone compensées pour les clients[1]	CO_2 teq.	2.404	2.533	1.809	8.000

(1) La méthodologie de satisfaction des clients utilisée par bpost Belgique est spécifique à l'organisation (particuliers et entreprises et utilisation d'une échelle de 7 points). Il est donc difficile de consolider les résultats de nos filiales. Nous allons étudier comment nous pouvons développer une métrique commune dans le futur.

(2) Cet indicateur est spécifique aux activités postales (bpost Belgique) et par conséquent, ne fait pas l'objet d'un contrôle dans nos filiales.

Nos collaborateurs sont en contact avec nos clients au quotidien. Du fait de cette proximité avec nos clients, nous restons au fait de leurs besoins actuels et futurs. Puisque les clients se soucient de leur impact, nous leur offrons des choix responsables. Nous faisons tout notre possible pour améliorer nos services et satisfaire nos clients. Notre filiale américaine, Radial, est spécialisée dans les activités liées au service clientèle et nous en tirons des enseignements que nous essayons de mettre en œuvre partout chez bpost.

SERVICE DE MESURE DU CARBONE

Avec notre compteur de carbone, nous aidons nos clients à prendre des décisions éclairées qui minimisent leur impact environnemental. En fonction, par exemple, du type de papier, du carton, du format et de l'encre utilisés, ils peuvent mesurer l'empreinte carbone de leurs flux de courrier publicitaire.

SERVICE DE COMPENSATION DU CARBONE

Nous compensons les émissions de carbone générées par nos activités de traitement du courrier depuis 2020. Avec CO_2logic, nous levons des fonds pour des projets climatiques certifiés Gold Standard afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre dans les pays émergents. Pour chacun de ces projets, nous contribuons également aux OMD clés de l'ONU, telles que l'action climatique, la vie sur terre, les communautés durables, l'éradication de la pauvreté

ou la bonne santé. Cette année, nous avons investi dans une eau salubre pour le Rwanda, où l'accès à l'eau potable dépend exclusivement de puits non protégés, de lacs et d'autres sources d'eau libre très sensibles à la contamination. La seule option pour purifier l'eau est de la faire bouillir, en utilisant du bois de chauffage. Ce processus entraîne la déforestation et la libération des émissions de gaz à effet de serre provenant de la combustion du bois. En fournissant de l'eau potable, le projet garantit que les ménages consomment moins de bois de chauffage pour purifier l'eau et par conséquent, émettent moins de gaz à effet de serre. Au total, nous avons compensé le traitement de 850 millions de courriers, pour plus de 2.500 de nos clients, ce qui a permis de neutraliser plus de 8.000 tonnes de CO_2.

CUBEE

Nous essayons d'offrir à nos clients des solutions flexibles et durables. L'une de ces solutions est Cubee, un réseau ouvert et indépendant de consignes destiné aux détaillants, aux clients en ligne et aux coursiers. Les consommateurs peuvent choisir de se faire livrer leurs colis dans une consigne Cubee et de le récupérer quand bon leur semble à l'aide de leur smartphone. Les consignes Cubee sont situées dans des endroits très fréquentés (dans les gares, par exemple).

SERVICE BCLOSE

Pour les personnes socialement isolées en Belgique, nos facteurs sont des visages familiers et des personnes de confiance. Lors de leurs tournées quotidiennes, ils peuvent jouer un rôle important dans l'évaluation de l'isolement social des personnes âgées. C'est pourquoi dans certaines communes belges, bpost propose le service bclose en collaboration avec les services sociaux locaux. Le facteur ou la factrice rend visite aux personnes âgées, avec leur accord, à leur domicile pour leur poser quelques brèves questions afin de définir ce dont elles pourraient avoir besoin.

Les informations fournies par notre service bclose peuvent être utilisées de manière confidentielle pour aider les personnes isolées et les insérer dans la vie de la communauté.

LIVRAISON DE PASSEPORTS VIA DYNASURE

Grâce à notre filiale Dynasure, les Anversois peuvent désormais recevoir leur nouveau passeport au moment qui leur convient le mieux. Il leur suffit de se rendre dans l'administration locale pour demander leur passeport, fournir leurs empreintes digitales et signer. Dynasure délivre ensuite leur passeport au moment qui leur convient le mieux. Ce service facilite un peu la vie des citoyens, car ils n'ont plus à adapter leur emploi du temps aux heures d'ouverture des administrations locales.