Bilan RSE

Stratégie RSE : Personnes, Planète, Proximité

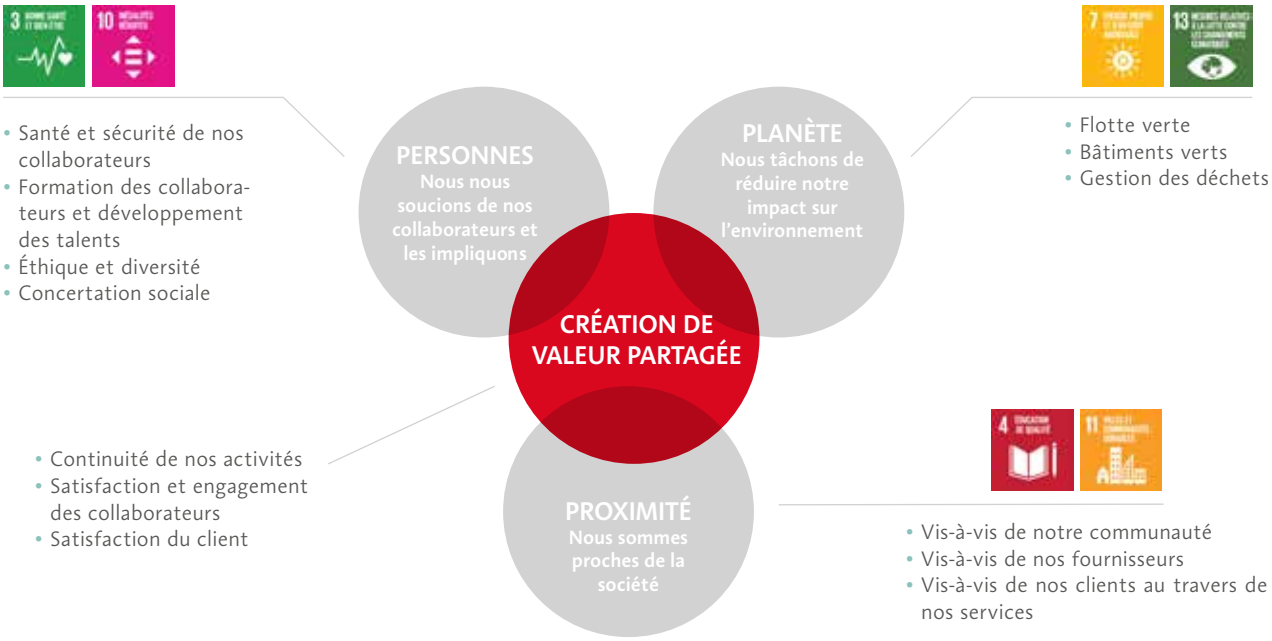
bpost a toujours joué un rôle majeur dans la société. Il est de notre devoir de donner l'exemple. C'est pourquoi, nous avons pour ambition de développer la durabilité de nos processus et de notre culture d'entreprise. Ce faisant, nous pouvons atteindre une croissance durable et être reconnus par nos parties prenantes (clients, actionnaires, gouvernement, collaborateurs, fournisseurs, syndicats, ONG) comme une entreprise socialement responsable. Il est également important pour nous que nos clients sachent que leurs lettres, colis et services logistiques sont traités de manière responsable.

En 2017, nous avons mené une évaluation de l'importance relative afin d'identifier les thèmes de RSE les plus essentiels pour bpost et ses parties prenantes. Cette étude nous a permis d'élaborer l'année suivante une stratégie de développement durable qui s'articule autour de trois piliers :

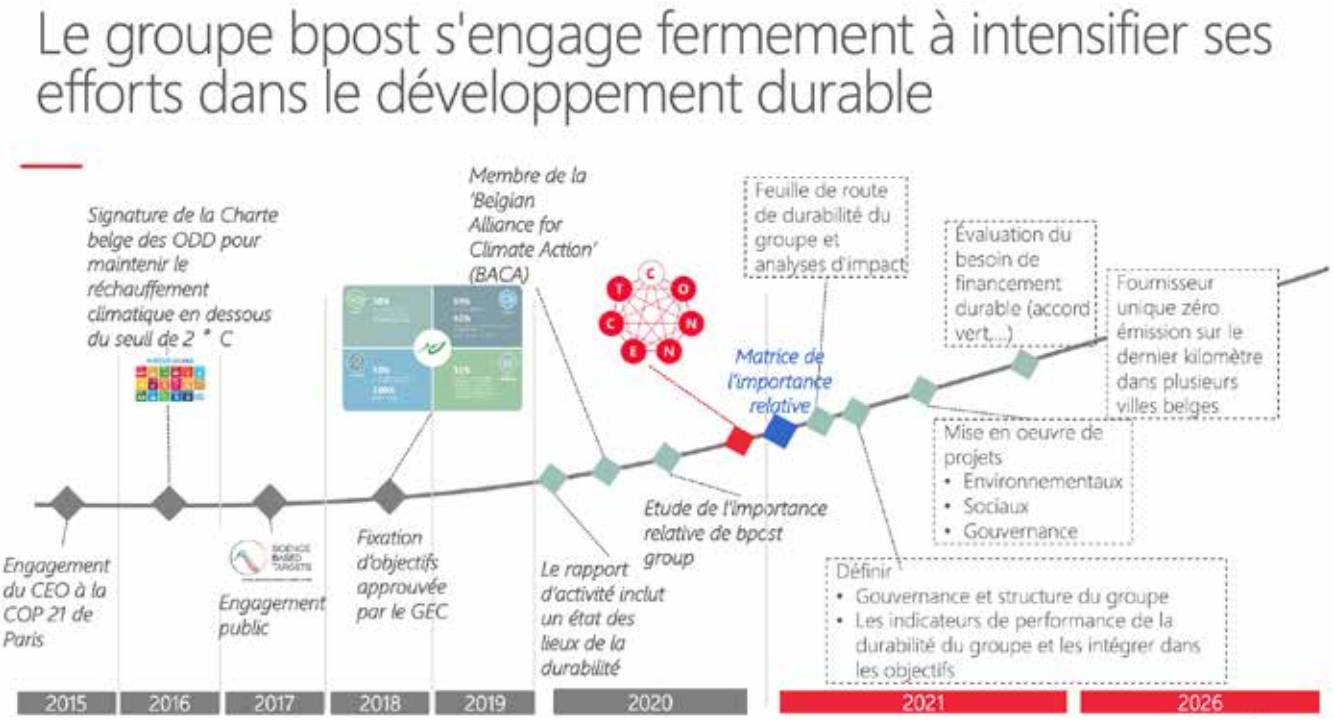
- **Personnes** : nous prenons soin de nos collaborateurs et nous prenons des engagements vis-à-vis d'eux.
- **Planète** : nous aspirons à réduire notre impact sur l'environnement.
- **Proximité** : nous sommes proches de la société et de ses besoins émergents.

Vous trouverez ci-dessous les priorités définies lors de cet exercice.

Pour chacun des trois pilliers, nous avons relié les sujets importants aux KPI stratégiques sur lesquels nous allons nous concentrer.



NOS PRIORITÉS RSE (ENJEUX PERTINENTS)	RISQUE ET OPPORTUNITÉS	INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES	OBJECTIF	RÉSULTAT 2020 VS OBJECTIF	RÉSULTAT 2020 VS. ENVIRONNEMENT EXTERNE
Personnes					
Santé et sécurité des collaborateurs	Les cas de blessure et/ou de maladie peuvent représenter un coût tant pour bpost que pour l'employé concerné. De plus, une politique de bien-être préventive peut contribuer à réduire le niveau de stress et, par conséquent, l'absentéisme.	Absentéisme	bpost Belgique s'est fixé un nouvel objectif trimestriel en d'absence de courte durée, basé sur le budget de l'entreprise. La moyenne de l'objectif pour 2020 est de 4,39 %	bpost Belgique : 4,81 %	En raison des circonstances exceptionnelles dues à la COVID-19, les chiffres du troisième trimestre sont utilisés pour l'ensemble de l'année 2020.
Formation des collaborateurs et développement des talents	Des collaborateurs formés peuvent travailler plus efficacement et se sentir plus engagés auprès de l'entreprise, favorisant ainsi la rétention des talents.				
Éthique et diversité	La politique d'éthique et de diversité influe sur la réputation de bpost ainsi que l'implication et la fidélisation de ses collaborateurs.	L'implication des collaborateurs	Dépasser ou atteindre la norme nationale belge pour les secteurs postaux et logistiques (2020 : 7.4)	2020 : 7 2019 : 6,9	En 2020, une nouvelle méthodologie simple a été mise en œuvre par Effectory, une société externe. L'enquête en quatre questions est facile à utiliser et peut être consultée par tous les employés. Effectory a recalculé les résultats des précédentes enquêtes Pulse dans un souci de continuité.
Concertation sociale	Une concertation sociale efficace permet d'éviter d'éventuelles grèves et les coûts connexes, mais aussi de garantir la satisfaction et l'implication des collaborateurs.				
Planète					
Flotte verte	Le fait d'avoir un parc automobile écologique contribue à améliorer notre empreinte carbone et à donner une image publique positive de l'entreprise. Cela permet également de réaliser des économies de carburant. De plus, c'est un moyen de compenser la hausse prévue des taxes sur le carbone.	Empreinte CO_2 des périmètres 1, 2 et 3	Nos objectifs basés sur la science : • -20 % d'émissions GES pour les périmètres 1 et 2 d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2017 : 114.395 Teq CO_2. • -20 % d'émissions GES pour le périmètre 3 d'ici 2030 pour le transport et la distribution amont par rapport à l'année de référence 2017 : 218.016 Teq CO_2.	Résultats pour 2020 : les émissions des périmètres 1 et 2 ont augmenté de 3 % et celles du périmètre 3 ont diminué de 18 % par rapport à 2017, ce qui correspond à une diminution globale de 11 % des émissions de CO_2 (périmètres 1, 2 et 3).	L'autorité indépendante réputée, le Carbon Disclosure Project, a examiné nos efforts et nous a attribué la note B par rapport à la moyenne C, obtenue par nos pairs.
Bâtiments verts	Les bâtiments écologiques génèrent des économies d'énergie et améliorent notre empreinte carbone.				
Gestion des déchets	Une bonne gestion des déchets donne une image positive de l'entreprise et améliore notre empreinte carbone dans le périmètre 3. Elle peut également générer des revenus en valorisant les déchets en tant que matières premières.				
Proximité					
Proximité avec notre société	La proximité avec la société fait partie de la mission de bpost. Oublier la communauté locale serait préjudiciable à la réputation de bpost.	Montant des dons	Maintenir nos efforts pour obtenir un impact.	563.000 EUR	Outre la distribution de plus de deux millions de Mobile Postcards gratuites, nous avons maintenu notre solidarité envers les initiatives locales par le biais de notre programme Star4You, qui soutient nos employés qui s'engagent personnellement dans des projets locaux. Plus de 250 ordinateurs portables ont été donnés par l'intermédiaire de DigitalForYouth à des jeunes victimes de la fracture numérique.
Proximité avec nos fournisseurs	Le fait d'avoir une vue d'ensemble claire de notre chaîne d'approvisionnement permet de gagner en efficacité et d'éviter les risques en matière d'approvisionnement (par exemple, stabilité financière ou stabilité de l'approvisionnement). De plus, l'ajout d'exigences de durabilité contribue à atténuer les risques de réputation liés à un comportement contraire à l'éthique ou à l'environnement.	Part de fournisseurs de rang 1 couverte par notre Code de conduite des fournisseurs	100 %	2020 = 31 % 2019 = 35 %	Depuis 2018, 31 % des fournisseurs de bpost Belgium sont couverts par le code de conduite des fournisseurs (désormais inclus dans nos conditions générales pour tous les contrats). Une enquête menée par Ecovadis sur les pratiques des entreprises en matière de développement durable en 2020 a montré que seulement 39 % des dépenses liées aux achats à des fournisseurs sont couvertes par un code de conduite.
Proximité avec nos clients au travers de nos services	L'amélioration de l'expérience client et de notre offre renforce la fidélisation de la clientèle. De plus, le développement de solutions plus durables permet d'aller au-delà des attentes des clients et d'améliorer ainsi notre positionnement sur le marché.	Satisfaction des clients	Rencontrer ou dépasser le score de l'année dernière.	2020 = 84 2019 = 82	bpost mesure la satisfaction des clients sur une échelle de 7 points. D'autres entreprises ont tendance à utiliser une échelle de 5 ou 10 points. En outre, nous combinons les résultats des clients résidentiels et des entreprises, ce qui rend difficile la comparaison avec d'autres entreprises ou d'autres critères de référence. La croissance en 2020 est due à l'augmentation de la satisfaction des clients particuliers et professionnels.



Au second semestre de 2020, nous avons lancé une nouvelle évaluation de l'importance relative pour le groupe bpost.

Cela afin de nous assurer que notre stratégie est correctement ciblée, d'évaluer le paysage en constante évolution du développement durable et de comprendre et identifier les thématiques prioritaires pour notre entreprise et nos parties prenantes.

Les résultats obtenus nous permettrons de faire évoluer notre stratégie de développement durable, de définir les indicateurs de performance clés pour impliquer nos unités commerciales et stimuler notre performance en matière de durabilité. Nous adapterons notre analyse aux intérêts et aux besoins de nos parties prenantes, ainsi qu'à ceux du groupe bpost.

Réalisations RSE clés de 2020

PERSONNES

DIVERSITÉ & INCLUSION

Favoriser la diversité et l'inclusion est une ambition importante de la stratégie CONNECT 2026. En 2020, bpost Belgique a accueilli neuf nouveaux collègues et DynaGroup, trois.

Le programme «Duaal Leren» de bpost propose aux personnes éloignées du marché du travail (NEET, demandeurs d'emploi de longue durée, personnes peu ou pas qualifiées, ne parlant aucune des langues nationales ou n'ayant pas de permis de conduire) un programme de formation d'un an dans lequel elles peuvent obtenir un diplôme d'études secondaires, un permis de conduire et un emploi à temps plein chez bpost.

Aux Pays-Bas, DynaGroup travaille en partenariat avec FermWerk, qui accompagne les personnes dans le développement de leurs compétences, améliorant ainsi leur employabilité au sein de DynaGroup ou d'autres entreprises.

PLANETE

ECOZONE DE MALINES, DURABILITÉ AU CŒUR DE LA VILLE

Alors que l'évolution technologique et la crise de la COVID-19 ont propulsé l'activité postale et l'e-commerce, bpost group et la ville de Malines ont inauguré la première zone de distribution de lettres et de colis zéro émission de CO_2 en milieu urbain. Une initiative durable au service de la satisfaction des clients, de la qualité de l'air et de l'innovation.

2800, le premier code postal éco-responsable

Ce qui a commencé comme un projet pilote à l'été 2019 est aujourd'hui une première nationale. Dans le centre-ville de Malines, désigné par le code postal 2800, bpost assure désormais la distribution zéro carbone des lettres et des paquets. Une ambition devenue réalité grâce à la mise en place d'un réseau hybride combinant livraison via une flotte de véhicules 100 % électriques et de vélos cargo ainsi que l'installation de distributeurs de colis accessibles 24h/24 et 7j/7 à 49 endroits stratégiques de la ville. Et ce, afin d'inciter les Malinois à venir récupérer leurs paquets à pied ou à vélo.

Au cours d'une période de deux ans, cette collaboration active s'emploiera à étudier et à mettre en place des solutions durables, notamment axées sur l'économie locale et circulaire.

Une ambition partagée

La collaboration entre bpost group et la ville de Malines est née dans le cadre du projet européen « Surflogh » (Smart Urban Freight Logistics Hubs), qui mise sur une distribution urbaine durable. C'est donc tout naturellement que les deux entités ont souhaité concrétiser leur ambition commune en matière de réduction des émissions.

Vicky Vanmarcke, échevine de la Mobilité : *« Malines a de grandes ambitions et souhaite atteindre d'ici 2030 une réduction de 40 % des émissions de CO_2. Les projets pilotes et les collaborations avec le secteur logistique seront déterminants à cet égard. Sachant que 8 % du trafic au centre-ville a trait à des livraisons manquées à domicile, ce projet innovant nous offre une opportunité ultime de faire baisser ce pourcentage ».*

Jean-Paul Van Avermaet, administrateur délégué de bpost group : *« En tant qu'entreprise, nous tenons à jouer un rôle de premier plan au niveau de l'e-commerce durable. Grâce à ce partenariat avec la ville de Malines, nous faisons un premier pas dans la bonne direction et offrons aux Malinois un réseau évolutif de services qui se complètent et se renforcent parfaitement. Nous espérons naturellement que cela sera également de nature à inspirer de nombreuses autres villes et nous entamerons prochainement des négociations à ce sujet avec les parties intéressées ».*

Durabilité urbaine au sens large

La durabilité est au centre des préoccupations de bpost group, mais pas seulement. À l'heure où de plus en plus de villes et communes prennent des mesures responsables (zones à basses émissions ou piétonnes, plans de circulation, soutien à l'économie circulaire…), bpost souhaite étendre son action et profiter de la tendance pour développer des collaborations durables visant à améliorer la qualité de l'air mais aussi, la qualité de vie dans plusieurs autres centre-ville belges. Objectif ? Une expérimentation grandeur nature visant à augmenter l'efficacité des livraisons en ville, réduire les nuisances et soutenir le tissu socio-économique local et l'économie circulaire. L'organisation bpost s'est déjà fixé comme objectif de remplacer au moins la moitié de sa flotte au niveau national par des véhicules sans émissions, représentant 3 500 véhicules au total.

UN TIERS DE TRAJET EN CAMION EN MOINS GRÂCE AUX REMORQUES À DOUBLE ÉTAGE

Alors que la flotte de camions bpost sera progressivement remplacée par des véhicules GNL (gaz naturel liquéfié), l'entreprise franchit un pas supplémentaire en prévoyant d'acquérir plus de 320 remorques à double étage d'ici 2030, et jusqu'à 550 dans les 20 prochaines années.

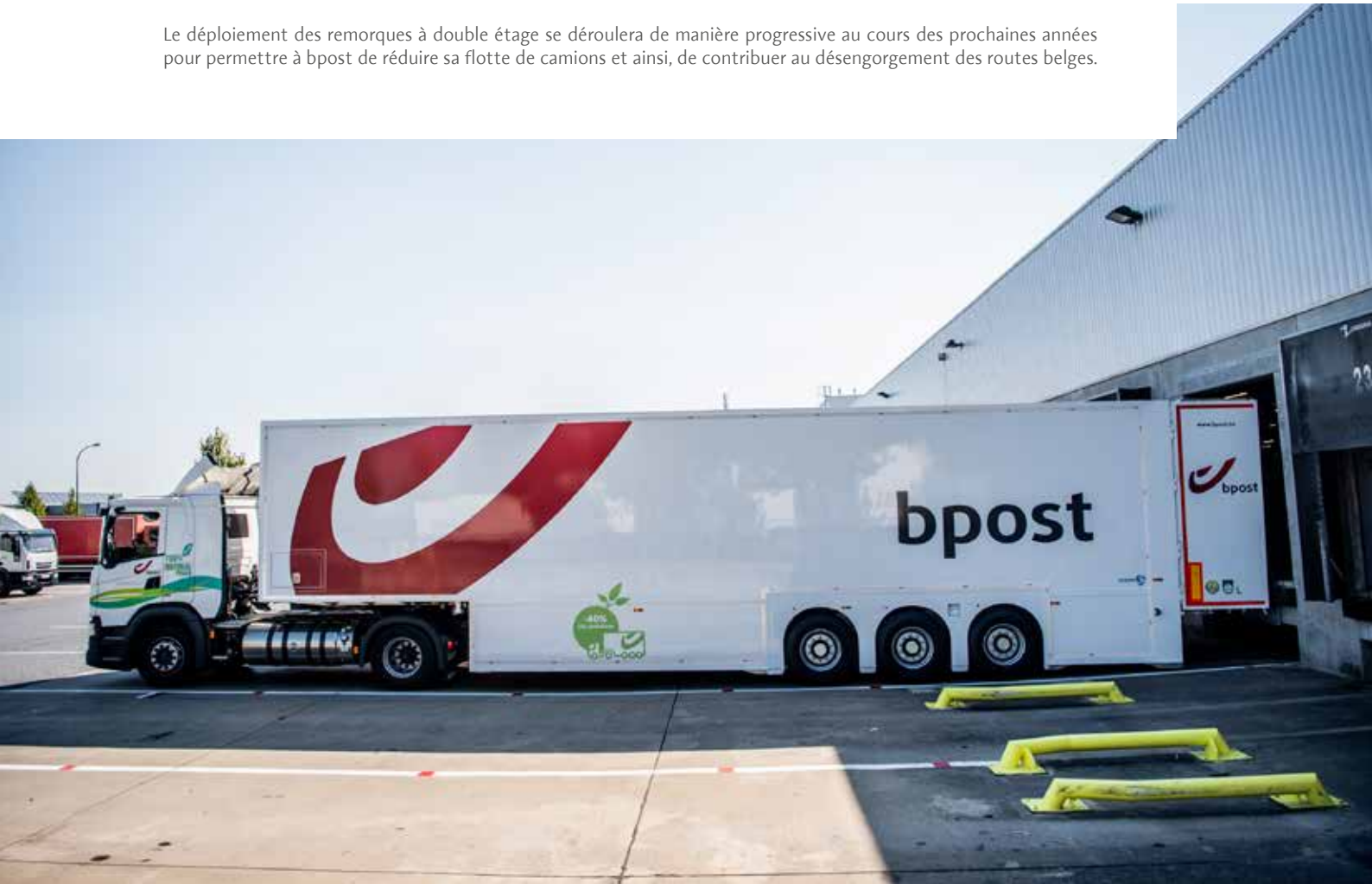
Une première en Belgique qui devrait permettre de réduire de 30 % le nombre de trajets et de kilomètres parcourus pour le transport du courrier et des colis d'ici 2030 ! … Et même de 40 % d'ici à 2040 !

Transport optimisé, routes désengorgées

Le transport représente un défi majeur pour bpost group puisque chaque année, le volume de colis transportés et livrés augmente de manière considérable (+56,2 % l'année dernière). Un constat qui nécessite une approche globale et réfléchie afin de maîtriser l'impact de ces activités sur l'environnement et la mobilité.

La remorque à double étage offre une réponse concrète au groupe bpost, qui souhaite développer des actions durables pour soutenir la croissance constante de ses activités. D'une hauteur de 4 mètres, pour une longueur standard de 13,60 mètres, les DDT (Double Deck Trailers – en abrégé DDT) disposent de 2 étages de 1,8 mètre chacun. Elles peuvent donc transporter 60 % de volume en plus que les remorques actuellement en service.

Le déploiement des remorques à double étage se déroulera de manière progressive au cours des prochaines années pour permettre à bpost de réduire sa flotte de camions et ainsi, de contribuer au désengorgement des routes belges.



DYNALOGIC ET WECYCLE RECYCLENT DES MILLIONS DE KILOS DE DÉCHETS ÉLECTRIQUES

DynaGroup, filiale de bpost, contribue également à la stratégie de durabilité du groupe. La collaboration entre Dynalogic, sa branche spécialisée de la logistique personnalisée et l'ONG néerlandaise, Wecycle, avait permis de collecter près de 9.9 millions de kilos de déchets électriques en 2019. Un résultat spectaculaire qui augmentera encore lors du bilan 2020 avec l'augmentation des achats en ligne liée à la crise de la COVID-19.

Pour atteindre des volumes aussi importants, le principe est simple : lors de la livraison d'un nouvel appareil électrique, Dynalogic propose aux consommateurs de récupérer l'ancien pour le recycler de manière éco-durable.

LES ROBOTS D'ACTIVE ANTS METTENT LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE LA DURABILITÉ

Active Ants, autre filiale du groupe bpost, inaugurait en octobre 2020 son entrepôt ultra-moderne d'e-fulfilment à Roosendal. Dans cette superficie de 20.000 m², robots et personnel en chair et en os collaborent à l'empaquetage de milliers de colis issus de l'e-commerce.

L'automatisation de l'entreposage, de l'enlèvement des commandes et du tri s'accompagne d'une plus grande efficacité ainsi que de meilleures conditions de travail pour les collaborateurs. Mais ce n'est pas tout puisque cette robotisation permet également de réduire l'impact écologique de l'activité. En effet, les différentes machines d'empaquetage adaptent les boîtes aux dimensions de la marchandise, les pèsent et y apposent une étiquette d'envoi. Il n'est donc plus nécessaire d'ajouter de matériau de remplissage pour combler le vide dans les paquets. Le stockage est également optimisé puisque les robots entreposent en moyenne six fois plus de volume par mètre carré et utilisent leur propre énergie, réduisant ainsi la consommation énergétique du bâtiment.

LA DURABILITÉ, UNE SOLUTION WIN-WIN POUR LA PLANÈTE ET LE BUSINESS

Radial, filiale nord-américaine de bpost, n'est pas en reste puisque l'entreprise a mis l'année 2020 à profit pour développer de nouvelles ambitions en matière de durabilité en installant des éclairages LED dans ses bureaux. Radial s'emploie aussi à sensibiliser ses clients sur l'intérêt d'adopter une approche durable, aussi bien pour la préservation de l'environnement que leur développement commercial.

PROXIMITE

UN TONNERRE D'APPLAUDISSEMENTS POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

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. Résultat ? Un chèque de 25.000,0 EUR remis à l'asbl pour lui permettre d'offrir un ordinateur portable à 250 jeunes en difficultés.

Décibels solidaires

La crise de la COVID-19 a démontré la profondeur de la fracture numérique dans notre société. Dans l'incapacité de suivre leurs cours en ligne ou de faire leurs devoirs, les jeunes sont particulièrement touchés par le phénomène. C'est pourquoi, DigitalForYouth.be, une asbl fondée en 2019 par DNS Belgium et Close the Gap, a lancé fin mars une grande campagne de collecte d'ordinateurs portables auprès des entreprises.

bpost group, qui défend activement l'accès à l'éducation et l'inclusion, a naturellement répondu à l'appel. C'est ainsi qu'à la fin du mois de juin 2020, les 26.000 collaborateurs du groupe en Belgique ont été invité à taper dans leurs mains dans le cadre de l'action 'Faites du bruit'. Pour chaque décibel enregistré, le Fonds de bpost pour l'Alphabétisation, géré par le Fondation Roi Baudoin, versait une contribution à Digital-ForYouth. Résultat de l'opération : un chèque de 25.000,0 EUR qui financera l'achat de 250 ordinateurs portables.

Philip Du Bois, président de DigitalForYouth.be : *« La vague de solidarité qui s'est mise en place a outrepassé nos attentes. (…) L'aide financière que nous recevons de bpost nous permet de couvrir les coûts logistiques qui vont de pair avec la collecte et la remise en état des ordinateurs. Merci à tous ceux qui ont participé avec ferveur à cette action ! »*

Jean-Paul Van Avermaet, administrateur délégué de bpost group : *« bpost et DigitalForYouth.be partagent les mêmes valeurs de solidarité, de proximité et d'inclusion. Ces valeurs ne sont pas des vains mots pour notre entreprise et notre personnel. L'enthousiasme de tous les collaborateurs lors de leur participation à l'action « Faites du bruit » du 26 juin en témoigne à nouveau. Ils ont applaudi, fait de la musique, chanté… Du bruit s'est fait entendre sur chaque site pour aider les plus jeunes à garder le contact avec leur école. La remise officielle de ce chèque est source de fierté pour chacun des collaborateurs de bpost group. »*

Nico Cools, CIO et Chief Digital Officer de bpost group : *« L'une des plus belles missions de bpost group consiste à rapprocher les gens. C'est donc avec grand plaisir que nous soutenons le projet de DigitalForYouth.be, qui a un impact social direct sur la jeunesse. En procurant un ordinateur portable aux jeunes, nous comblons quelque peu la fracture numérique et rapprochons les enfants de leur école. De cette manière, nous contribuons à la continuité éducative pour tous, ce qui est bénéfique en termes d'émancipation et d'égalité des chances. bpost group attache beaucoup d'importance au développement durable et a dès lors par la même occasion opté pour un projet écologique : pour chaque PC remis à neuf, ce sont en effet 18,5 kg de CO_2 qui sont épargnés, ce qui représente au total plus de 4.600 kg CO_2 en moins pour l'ensemble des 250 PC ».*

DEUX MILLIONS DE CARTES GRATUITES POUR RAPPROCHER LES BELGES

Restez chez vous. Le mot d'ordre en vigueur pour freiner la propagation de la COVID-19. Pour permettre aux Belges de se sentir proches de ceux qu'ils aiment malgré la distance, bpost group a mis en place deux actions 'cartes gratuites' via son app Mobile Postcard en 2020. La première lors du confinement de mars et la seconde en décembre, afin de lutter contre l'isolement pendant la période des fêtes.

En tout, ce sont près de deux millions de cartes personnalisées avec photo et/ou vidéo qui ont été distribuées dans les boîtes aux lettres du pays. *« Se rencontrer et faire la fête ensemble, ce que les Belges font si bien, ne sera pas possible cette année. Chez bpost, nous voulons veiller à ce que tout le monde reste en connexion l'un avec l'autre. Faisons tous attention aux personnes qui nous entourent et qui n'ont pas autant de compagnie. Une carte avec un message chaleureux, un souhait personnel, fera tant de bien en cette période »*, explique **Jean-Paul Van Avermaet.**

États RSE consolidés

À propos de nos états RSE consolidés

Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI (Global Reporting Initiative) (option de conformité essentielle) et structuré autour de nos thématiques prioritaires. L'index du contenu GRI est disponible sur notre site web.

Périmètre et limites

Les informations utilisées pour ces états RSE consolidés ont été collectées auprès des services internes et reposent principalement sur les informations disponibles dans le cadre du reporting interne. Sauf indication contraire, les informations concernent l'année civile 2020 et couvrent toutes les activités de bpost, y compris celles de ses filiales sauf indication contraire.

La liste complète des filiales de bpost figure dans les états consolidés de bpost. Nous définissons une filiale comme une entité dans laquelle bpost détient plus de 50 % des actions et qui est importante en termes de chiffre d'affaires et de personnel. Les filiales figurant dans les données déclarées sont énumérées ci-dessous.

ENTITÉS DE BPOST	PROPRIÉTÉ	PORTÉE	PLANÈTE	PERSONNES	PROXIMITÉ
bpost Belgique (bpost S.A.)	100 %	oui	●	●	●
Radial	100 %	oui	●	●	◕
Landmark Group	100 %	oui	●	●	◕
DynaGroup (incl. Leen Menken)	100 %	oui	●	●	◕
Ubiway (incl. Kariboo!)	100 %	oui	●	●	◕
Speos	100 %	oui	●	●	◕
Apple Express	100 %	oui	●	●	◕
FDM	100 %	oui	●	●	◕
Active Ants	75,00 %	oui	●	●	◕
Euro-Sprinters	100,00 %	oui	●		
bpost banque	50,00 %	Pas de controle opérationnel			

◔ *Données limitées disponibles pour la filiale*
◕ *Données presque complètes pour la filiale*
● *Données complètes pour la filiale*

Les filiales comprises dans le périmètre sont incluses à la date d'acquisition. Si la filiale a été acquise ou vendue en 2020, les données ne portent que sur la période postérieure/antérieure à la date d'acquisition/de vente.

Qualité et fiabilité des données

La qualité et la fiabilité des données environnementales figurant dans les états RSE consolidés sont garanties par le département Environnement et Énergie de bpost Belgique, qui effectue des contrôles et des analyses de données tous les ans, élabore des plans de réduction et travaille en étroite collaboration avec les différentes autorités. Nous avons demandé à plusieurs parties externes d'évaluer la qualité des données rapportées : CO_2Logic, DNV et Deloitte.

Les données des ressources humaines figurant dans les états RSE consolidés sont pour la plupart déclarées auprès de parties externes, telles que l'Office national de sécurité sociale.

En 2020, nous avons mis en place de nouveaux processus de reporting interne afin d'améliorer la fiabilité des données fournies par nos filiales. À cette fin, nous avons formalisé les définitions de nos indicateurs et nous avons migré vers une plateforme digitale de reporting de développement durable. Cela nous aidera à construire un processus de reporting plus robuste à l'échelle du groupe, qui facilitera entre autres les contrôles de qualité des données.

Vérification externe

DNV, un organisme externe, vérifie la qualité des données de bpost sur les émissions de CO_2 selon les normes ISO 14064. Par ailleurs, AIB Vincotte a décerné à bpost la certification ISO 14001 pour ses sites stratégiques en Belgique. bpost souhaite formaliser davantage le processus et l'outil de reporting des données de ses filiales avant de soumettre l'ensemble de son rapport RSE pour vérification externe.

Pour de plus amples informations sur notre gouvernance RSE, nos prix et nos partenariats, nous vous invitons à consulter notre site web.

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.

		BPOST BELGIQUE			
PERSONNES – INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES	UNITÉ	2017	2018	2019	2020
Engagement des collaborateurs[1]	Score	n/a[1]	n/a[1]	6,9	7
Absentéisme[2]	%	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
DIVERSITÉ DES COLLABORATEURS (EN EFFECTIF)											
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
EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT											
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	7880	7.816	8.120	8.087	3.744	3.605	3.787	11.560	11.725	11.874
EFFECTIF EN TEMPS PARTIEL/TEMPS PLEIN											
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, Emino, 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 «Duaal 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

		BPOST BELGIQUE				FILIALES			GROUPE BPOST		
FORMATION DES COLLABORATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES TALENTS	UNITÉ	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
FORMATION FORMELLE											
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 formationpar 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 poursuites 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
SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS INTERNES					
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
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL TEMPORAIRE					
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
SECURITE ROUTIERE(2)					
Accidents de la route en tort au nom de l'entité par 100 000 km²	%	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(2)	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[1]. Elle est mise en œuvre par un comité externe[2], 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 coeur 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[1]). 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 Rationelle et Accelérée 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

		BPOST BELGIQUE				FILIALES			GROUPE BPOST		
PEOPLE – SOCIAL DIALOGUE	UNITÉ	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.

Planète

En tant que prestataire de services logistiques, nous exerçons un impact sur l'environnement à différents niveaux, que ce soit à travers les émissions de CO_2 de notre flotte, notre consommation d'énergie, les trajets effectués par nos collaborateurs entre leur domicile et leur lieu de travail, la production de déchets ou encore, les transports que nous sous-traitons.

bpost gère et pilote son pilier environnemental « Planète » en se référant à son empreinte CO_2 comme indicateur. En 2018, nous avions fixé un objectif ambitieux pour le groupe : réduire les émissions de gaz à effet de serre de nos activités de 20 % à l'horizon 2030, par rapport aux niveaux de 2017. L'initiative « Science Based Targets » a approuvé cet objectif de réduction des émissions. Cette organisation vise à promouvoir les ambitions des entreprises en matière de changement climatique en les aidant à se fixer des objectifs en adéquation avec une augmentation de la température mondiale inférieure à 2 degrés Celsius. Pour réduire cette empreinte environnementale, nous nous concentrons sur nos bâtiments, notre parc automobile et nos déchets.

En 2020, notre empreinte carbone dans les émissions de scope 1 & 2 a augmenté de 3 % et les émissions du scope 3 ont diminué de 18 % par rapport à 2017, correspondant à une baisse globale des émissions de CO_2 de 11 % (scope 1, 2 et 3). Cela s'explique principalement par la diminution des déplacements des employés, des déplacements professionnels et la réduction du transport aérien.

		GROUPE BPOST				
	UNITÉ	2017 (REFORMULÉ) (1)	2018	2019	2020	TENDANCE
PÉRIMÈTRE 1	**t CO_2 eq**	**82.826**	**87.848**	**88.996,30**	**84.834,57**	
Flotte' postale diesel et essence	t CO_2 eq	61.040	65.383	67.982,54	65.517,85	↘
Gaz naturel et mazout de chauffage	t CO_2 eq	21.786	22.442	20.985,76	19.288,77	↘
Fioul pour les générateurs	t CO_2 eq	-	23	28,00	27,95	↘
PÉRIMÈTRE 2	**t CO_2 eq**	**31.569**	**28.619**	**30.266,06**	**32.553,98**	
Electricité (basée sur le marché)(2)	t CO_2 eq	30.938	28.156	29.794,00	32.054,44	↗
Chauffage urbain	t CO_2 eq	631	463	472,06	499,54	↗
Périmètres 1 et 2	**t CO_2 eq**	**114.395**	**116.467**	**119.262,36**	**117.388,55**	
PÉRIMÈTRE 3	**t CO_2 eq**	**218.016**	**192.390**	**189.320,25**	**179.586,32**	
Transport routier sous-traité	t CO_2 eq	117.699	111.939	113.440,00	128.771,72	↗
Voyages d'affaires	t CO_2 eq	1.844	1.349	1.374,00	510,44	↘
Navettes des collaborateurs	t CO_2 eq	36.320	34.147	32.977,00	31.782,12	↘
Déchets	t CO_2 eq	6.694	6.011	3.932,25	4.651,60	↗
Transport aérien sous-traité(3)	t CO_2 eq	55.459	38.944	37.597,00	13.870,44	↘
TOTALÉMISSIONS CO_2 (PÉRIMÈTRES 1+2+3)	**t CO_2 eq**	**332.411**	**308.857**	**308.583**	**296.975**	↘

(1) L'empreinte de CO_2 reformulée de 2017 inclut l'intégralité des données d'activité de Radial (contre 16,7 % en 2017) et la consommation d'électricité réelle en 2017 (et non sur une estimation). De plus, rétroactivement, les données d'Ubiway sur les voitures de société ont été ajoutées.

(2) La méthode basée sur le marché reflète les choix de bpost en termes d'approvisionnement en électricité, tels que l'achat d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelable. Ceci est précisé en détail dans les contrats conclus entre bpost et ses fournisseurs d'énergie.

(3) Les chiffres du transport aérien sous-traité pour les filiales avaient été exclus.

Green fleet

	BPOST BELGIQUE			FILIALES			GROUPE BPOST		
PLANÈTE - FLOTTE VERTE(1)	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Proportion des normes EURO 5 et 6 [%]	96	98	99	97	97	100	96	98	99
Consommation moyenne de carburant des camionnettes [l/km]	9	10	8	15	15	12	10	10	9
Consommation moyenne de carburant des camionse [l/km]	26	27	24	N/A	N/A	N/A	26	27	24
Proportion de véhicules à carburant alternatif déployés sur le dernier kilomètre [%]	35	32	31	13	11	5	34	31	30

Speos), filiales (Dynagroup).

Une flotte étendue et de qualité est l'un des atouts les plus importants pour une entreprise postale et logistique. bpost possède l'un des plus grands parcs de véhicules de livraison de courrier et de colis en Belgique. Cependant, ce parc contribue de façon importante aux émissions de carbone et pourrait nuire à la qualité de l'air. Pour être un véritable chef de file en matière de durabilité, nous prenons plusieurs mesures visant à réduire l'impact de nos flottes.

Premièrement, nous transformons notre parc en sélectionnant des véhicules à empreinte carbone faible ou nulle (vélos (électriques), triporteurs, camionnettes électriques, etc.). Au mois d'août 2020, nous avons créé l'Ecozone de Malines. Un projet pilote qui consiste à offrir une distribution du courrier et de colis sans émission en milieu urbain. Pour cela, nous expérimentons de nouvelles façons d'opérer ce dernier kilomètre en installant des distributeurs de colis automatiques, des points de retrait et de livraison, en faisant circuler 65 fourgons électriques et 18 vélos cargo.

Cet ambitieux projet pourrait être étendu à d'autres villes belges dans le futur et contribuer à utiliser 600 fourgons électriques supplémentaires d'ici 2022 et convertir 50 % de notre flotte du dernier kilomètre en éléctrique (environ 3.400 véhicules).

Pour un plus grand respect de l'environnement, bpost a introduit les tampons Non-Prior. Cela nous permet de regrouper plus efficacement les volumes de courrier et, par conséquent, d'avoir un calendrier de livraison plus efficace et plus respectueux de l'environnement.

Enfin, nous faisons la promotion de l'écoconduite auprès de nos chauffeurs internes et des chauffeurs en sous-traitance et nous encourageons nos collaborateurs à se rendre au travail d'une manière plus respectueuse de l'environnement en soutenant structurellement d'autres modes de transport (y compris le covoiturage, la promotion des vélos électriques) et/ou le travail flexible.

Bâtiments verts

	BPOST BELGIQUE			FILIALES			GROUPE BPOST		
PLANÈTE - BÂTIMENTS VERTS	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Consommation d'énergie totale par collaborateur [KWh/effectif]	5	5	5	17	16	15	8	7	7
Consommation d'énergie totale [kWh]	138.382.365	129.388.488	123.832.690	138.997.380	124.404.895	129.507.750	277.379.745	253.793.383	253.340.440
Electricité renouvelable/ verte consommée [kWh]	67.728.515	64.235.857	63.964.618	10.548.597	10.086.633	8.892.209	78.277.112	74.322.490	72.856.827
Proportion d'électricité renouvelable [%]	95	95	93	11	12	10	46	49	46
otal d'électricité non renouvelable/grise consommée [kWh]	3.840.338	3.543.804	4.981.205	86.272.565	74.448.078	81.792.728	90.112.903	77.991.882	86.773.932
Proportion d'électricité non renouvelable [%]	5	5	7	89	88	90	54	51	54
Total de gaz naturel consommé [kWh]	54.194.732	49.605.667	44.032.354	40.614.887	38.377.600	36.930.293	94.809.619	87.983.267	80.962.648
Total de mazout de chauffage consommé [kWh]	10.110.389	9.250.382	8.146.277	1.512.050	1.457.108	1.602.398	11.622.439	10.707.490	9.748.675
Total de chauffage urbain consommé [kWh]	2.470.491	2.680.653	2.654.043	-	-	240.000	2.470.491	2.680.653	2.894.043
Total de mazout de chauffage consommé pour des générateurs [kWh]	37.900	72.124	54.193	49.281	35.476	50.122	87.181	107.600	104.315
Proportion d'électricité renouvelable produite [%]	5	7	7	0	0	2	2	3	3
Capacité totale des installations d'électricité renouvelable [MWc]	4.825	4.830	6.610	0	0	0	4.825	4.830	6.610
Superficie totale des installations d'électricité solaire [m^2]	31.503	31.503	40.098	354	14.387	14.387	31.857	45.890	54.485
Consommation totale d'eau [m^3]	144.017	149.075	136.343	N/A	356.976.131	322.891.331	N/A	357.125.206	323.027.674

bpost investit également en vue de réduire l'impact environnemental de toutes ses activités, de ses bâtiments et de ses installations, qui consomment tous de l'électricité, du gaz et de l'eau. En ce qui concerne l'électricité, bpost a investi massivement dans l'électricité renouvelable. Près de 100 % de l'électricité consommée en Belgique est renouvelable et nous produisons nous-mêmes 7 % de notre consommation d'électricité. Pour ce faire, et pour soutenir notre objectif de réduction des émissions, nous avons étendu la surface de cellules photovoltaïques à 40.000 m² en 2020. Notre ambition est de continuer à compenser l'électricité non renouvelable consommée par nos filiales.

De plus, bpost s'efforce de réduire sa consommation d'énergie en améliorant l'efficacité énergétique de ses opérations et de ses installations. Nous investissons dans des projets de chauffage permettant une consommation plus efficace et dans le renouvellement de l'éclairage, en Belgique et à l'étranger. Parmi ces investissements, citons le passage à l'éclairage LED, la modernisation des systèmes de chauffage et de ventilation et l'installation de capteurs et de minuteries pour une utilisation plus efficace de la lumière et du chauffage.

Par exemple, bpost Belgique a inauguré deux bâtiments basse consommation ultramodernes à Mons et dans la région de Verviers. De même, le nouveau centre de tri Bruxelles X (NBX) est doté d'un éclairage 100 % LED. L'impact est immense, ce nouveau complexe étant de loin le plus grand centre de tri en Belgique, avec ses plus de 70.000 m² de superficie, soit l'équivalent de 14 terrains de football. De plus, les magasins d'Ubiway sont exclusivement alimentés en énergie renouvelable et équipés uniquement d'éclairages LED ou haute pression. Le siège social d'Ubiway est d'ailleurs titulaire d'un certificat BREEAM In-Use.

Waste management

	BPOST BELGIQUE			FILIALES			GROUPE BPOST		
PLANÈTE - GESTION DES DÉCHETS	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018[1]	2019	2020
Total des déchets produits [t]	8.110	7.317	8.136	78.901	54.924	62.242	87.011	62.241	70.378
Total des déchets non dangereux produits [t]	8.066	7.260	8.030	78.843	54.867	62.217	86.909	62.127	70.248
Total des déchets recyclés [t]	5.288	4.539	5.663	69.448	49.840	54.522	74.736	54.379	60.185
Proportion des déchets recyclés [%]	65	62	70	88	91	88	86	87	86
Total des déchets résiduels incinérés à des fins de valorisation énergétique [t]	2.778	2.721	2.368	588	525	276	3.366	3.246	2.644
Total des déchets résiduels incinérés sans valorisation énergétique ou enfouis [t]	-	-		8.807	4.499	7.419	8.807	4.499	7.419
Total des déchets dangereux [t]	44	57	105	58	57	25	102	114	130

(1) Une reformulation des données de l'activité déchets 2018 a été effectuée pour la filiale Ubiway, qui affecte à son tour les chiffres des déchets du groupe bpost,

Nous sommes conscients des ressources que nous utilisons et des déchets que nous produisons. Nous nous employons dès lors à gérer ces flux de déchets de manière responsable. Sur tous nos sites, nous appliquons un tri en fonction des différents flux de déchets et nous travaillons avec un partenaire agréé pour le recyclage (papier, cartons pour boisson, bouteilles en plastique, métal) ou l'élimination avec valorisation énergétique. En Belgique, 100 % des déchets de plastique, papier et carton sont recyclés et 100 % de nos déchets non triés sont incinérés à des fins de valorisation énergétique. Notre objectif est d'atteindre les mêmes chiffres sur nos autres sites.

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.

Glossaire

Absentéisme

Nombre total de jours d'absence des collaborateurs au cours de l'année de référence (en raison d'accidents de travail ou de maladies professionnelles) par rapport au nombre de jours travaillés au cours de l'année considérée, multiplié par 100.

Accidents de la route en tort

Nombre d'accidents de la route (ayant entraîné un quasi-accident, des blessures ou un décès) pendant les heures de travail causés par un conducteur de bpost (interne ou collaborateur temporaire de l'entité travaillant pour le compte de l'entité).

Émissions eq. CO_2

Le groupe bpost utilise le Greenhouse Gas Protocol - A Corporate Accounting and Reporting Standard (édition révisée) ainsi que la méthodologie commune de l'UPU (Union postale universelle), de PostEurope et de l'IPC (International Postal Corporation), « GHG Inventory standard for the postal sector last version 2010 standard », pour collecter les données d'activité et calculer les émissions. Le groupe bpost déclare uniquement les émissions de CO_2. Les émissions de HFC provenant de la réfrigération ou de la climatisation sur site sont négligeables. Les émissions de

NH4, N2O, PFC ou SF6 sont négligeables et ne concernent pas les activités de bpost. Par conséquent, le programme GES de l'IPC n'a pas inclus ces émissions parmi les émissions à surveiller. La majorité des facteurs de conversion utilisés sont dérivés de l'IPC ou fournis directement par le fournisseur concerné.

Satisfaction des clients

L'enquête de satisfaction des clients de bpost Belgique repose sur une échelle de 7 points, où les niveaux 7 et 6 désignent les clients enthousiastes et le niveau 5 les clients satisfaits. Elle concerne les particuliers et les entreprises.

Implication des collaborateurs

L'implication des collaborateurs est déterminée par un tiers indépendant à l'aide d'une enquête dont la moyenne des notes aux questions définit le niveau d'implication.

Rotation du personnel

Nombre total de collaborateurs ayant quitté l'entité au cours de la période de référence (année X), divisé par le nombre moyen de collaborateurs de l'année X et de l'année X-1 multiplié par 100.

Consommation d'énergie

Énergie totale consommée en KWh par les bâtiments et par les activités à l'intérieur des bâtiments, à l'exclusion de la consommation d'énergie pour le transport et la logistique, pendant la période considérée. Il s'agit de l'électricité, du gaz naturel, du mazout de chauffage, du chauffage urbain, du fioul consommé pour les générateurs et du gazole pour les chariots élévateurs.

Formation formelle

Formation, instruction et/ou éducation planifiées pour les collaborateurs salariés ou intérimaires, payées par bpost, pendant et en dehors des heures de travail pendant la période considérée. Les formations formelles sont organisées en collaboration avec un formateur (interne ou externe) ou un établissement d'enseignement.

Taux d'incidence

Le nombre total d'accidents du travail pendant l'année considérée par rapport au nombre total d'heures travaillées pendant cette même année, multiplié par un million d'heures travaillées.

Formation informelle

Les heures de formation informelle sont des activités pédagogiques, avec un haut degré d'auto-organisation (il n'y a pas de formateur ni d'établissement d'enseignement), dont le contenu dépend des besoins individuels des collaborateurs et a un lien direct avec l'activité professionnelle.

Jours perdus

Le nombre de jours d'arrêt de travail dus à des accidents de travail impliquant des collaborateurs, à l'exclusion des jours où le salarié n'aurait pas travaillé (week-ends, jours fériés, journées à temps partiel, par exemple). Ce nombre ne comprenait pas le jour où l'accident de travail s'était produit.

Accidents de travail

Nombre total d'accidents de travail ayant entraîné un arrêt de travail ou un décès au cours de la période considérée.

Degré de gravité

Le nombre total de jours perdus au cours de l'année considérée par rapport au nombre d'heures travaillées au cours de cette même année, multiplié par 1.000 heures travaillées.

Fournisseurs de rang 1

Fournisseurs qui représentent au moins 80 % des achats effectués au cours de la période considérée.

Référence à des documents externes

Pour notre gouvernance en matière de développement durable, veuillez consulter la section suivante sur notre site Web.

Pour en savoir plus sur la façon dont nous nous engageons auprès de nos parties prenantes, veuillez consulter la section suivante sur notre site Web.

Le rapport annuel 2020 a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle. Notre évaluation de l'importance relative, notre matrice de matérialité et l'index du contenu GRI de ce rapport sont disponibles sur notre site Web.

Pour connaître les prix et partenariats de bpost, veuillez consulter la section suivante sur notre site Web.