

10.5 États non financiers consolidés

Gouvernance

Éthique

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|--------|------|------|------|------|------|
| Nombre de plaintes enregistrées pour comportement contraire à l'éthique au travail | Nombre | 47 | 44 | 50 | 53 | 117 |
| Nombre de cas rapportés de corruption et de pots-de-vin | Nombre | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Montant des amendes légales et réglementaires et des transactions supérieures à 10.000 USD liés à des atteintes à la protection des données, à la corruption ou à des dommages environnementaux | Euros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Valeur clients et citoyens

Satisfaction client

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------|-------|-------|-------|-------|------|
| Satisfaction du client - bpost SA | % | 82 | 84 | 83 | 84,5 | 84 |
| Nombre total de points PUDO (y compris distributeurs de colis) | Nombre | 2.088 | 2.303 | 2.500 | 2.760 | 3108 |
| Nombre total de distributeurs de colis | Nombre | 150 | 365 | 501 | 692 | 901 |

Dialogue social

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|---|------|------|------|------|------|
| Nombre moyen de jours d'action de grève | Jours de grève par 1.000 collaborateurs | 1,1 | 2,7 | 6,8 | 8,7 | 1,1 |
| Proportion de collaborateurs internes couverts par une CCT | % | 76,1 | 75,3 | 75,9 | 76,8 | 76,4 |

Engagement communautaire

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Total des dons | 1.000 euros | 288.449 | 613.769 | 535.527 | 342.296 | 327.965 |

Valeur sociale

La santé et la sécurité de nos effectifs avant tout

| MESURES | UNITÉ | BPOST SA | | | | | BPOSTGROUP ¹ | |
|--|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|------------------------------------|----------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS INTERNES | | | | | | | | |
| KPI - Absentéisme des collaborateurs pour cause de maladie | % | 7,96 | 8,36 | 8,33 | 9,51 | 9,09 | n/a – nouvelle mesure ² | 8,02 |
| Absentéisme des collaborateurs pour blessures dues au travail | % | n/a – nouvelle mesure | 0,54 | n/a – nouvelle mesure ³ | 0,07 |
| KPI - Taux de fréquence pour les collaborateurs internes | Accidents par 1.000.000 heures travaillées | 27,14 | 22,8 | 27,59 | 24,65 | 23,8 | 21,49 | 15,22 |
| Degré de gravité pour les collaborateurs internes | Journées perdues par 1.000 heures travaillées | 0,84 | 0,93 | 0,89 | 0,77 | 0,7 | 0,58 | 0,31 |
| Journées perdues pour les collaborateurs internes | Jours | 29.205 | 34.669 | 31.200 | 27.641 | 23.608 | 29.002 | 24.434,5 |
| Accidents du travail des collaborateurs internes | Nombre | 949 | 848 | 1.054 | 890 | 788 | 1.120 | 946 |
| Nombre total de décès liés au travail parmi les collaborateurs internes | Nombre | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| SANTÉ ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL TEMPORAIRE | | | | | | | | |
| Taux de fréquence pour le personnel temporaire | Accidents par 1.000.000 heures travaillées | 17,4 | 18,6 | 21,0 | 15,3 | 28,6 | 15,4 | 16,7 |
| Degré de gravité pour le personnel temporaire | Journées perdues par 1.000 heures travaillées | 0,13 | 0,1 | 0,27 | 0,13 | 0,1 | 0,07 | 0,04 |
| Journées perdues pour le personnel temporaire | Jours | 245 | 283 | 478 | 289 | 276 | 502 | 547 |
| Accidents du travail du personnel temporaire | Nombre | 32 | 49 | 38 | 35 | 64 | 101 | 179 |
| Nombre total de cas de décès liés au travail parmi le personnel temporaire | Nombre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1 En 2023, nous avons pour la deuxième fois aligné les chiffres de santé et de sécurité pour l'ensemble de bpostgroup. À titre de référence, nous avons ajouté les chiffres précédents pour bpost SA.

2 Pour la première fois en 2023, nous avons publié séparément le taux d'absentéisme pour (1) maladies et (2) accidents du travail. Dans le passé, notre définition était le taux d'absence non planifiée de nos collaboratrices et collaborateurs internes en raison d'accidents du travail ou de maladies liées au travail au cours de la période de référence.

3 Pour la première fois en 2023, nous avons publié séparément le taux d'absentéisme pour (1) maladies et (2) accidents du travail. Dans le passé, notre définition était le taux d'absence non planifiée de nos collaboratrices et collaborateurs internes en raison d'accidents du travail ou de maladies liées au travail au cours de la période de référence.

Être un levier pour la carrière de nos collaborateurs

Rotation du personnel et nouvelles recrues

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------|-------|
| KPI - Enthousiasme des collaborateurs ⁹ | % | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. | 39,5 | 41,1 |
| ROTATION DU PERSONNEL | | | | | | |
| Rotation totale du personnel parmi les collaborateurs internes | % | 15,7 | 16,7 | 18,9 | 16,0 | 19,7 |
| Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes hommes | % | 14,9 | 15,9 | 17,8 | 14,8 | 18,8 |
| Rotation du personnel parmi les collaboratrices internes | % | 17,2 | 18,2 | 20,9 | 17,6 | 21,3 |
| Rotation volontaire du personnel parmi les collaborateurs internes | % | 4,5 | 11,5 | 10,4 | 10,0 | 11,7 |
| NOUVELLES RECRUES | | | | | | |
| Nombre total de nouvelles recrues | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 4.319 | 6.967 |
| Nombre total de nouvelles recrues hommes | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 2.608 | 4.163 |
| Nombre total de nouvelles recrues femmes | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 1.651 | 2.744 |
| Nombre total de nouvelles recrues non binaires/au genre non précisé | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 60 | 60 |
| Nombre total de nouvelles recrues ≤ 30 ans | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 1.964 | 3.463 |
| Nombre total de nouveaux collaborateurs internes au sein de la tranche d'âge 31-50 | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 1.767 | 2.686 |
| Nombre total de nouvelles recrues au sein de la tranche d'âge 50+ | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 587 | 817 |

Formation et développement des collaborateurs

| MESURES ⁽¹⁾ | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 ⁽²⁾ |
|---|-----------------------------|------|------|------|------|---------------------|
| KPI - Nombre total d'heures de formation par ETP (collaborateurs et personnel temporaire) | Heures de formation par ETP | 34,0 | 31,3 | 15,0 | 39,1 | 44,0 |
| Nombre total d'heures de formation par collaborateur interne | Heures de formation par ETP | 26,3 | 18,2 | 28,2 | 25,0 | 31,3 |
| Nombre total d'heures de formation par membre du personnel temporaire | Heures de formation par ETP | 88,8 | 94,9 | 76,3 | 97,1 | 104,5 |

(1) Les chiffres historiques ont été actualisés en fonction du nombre total d'heures de formation par ETP (en moyenne).

(2) Nombre total d'heure de formation par ETP (en moyenne).

4 Concernant l'historique des données sur l'enthousiasme des collaborateurs, les scores pour bpost SA sont disponibles dans le rapport annuel 2021. En 2022, nous avons aligné pour la première fois l'enquête d'engagement des membres du personnel "Ta voix compte" sur l'ensemble du bpostgroup.

Défendre la diversité, l'équité et l'inclusion au sein du groupe

Diversité des collaboratrices et collaborateurs

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------|----------|
| Total de collaboratrices et collaborateurs internes | Effectifs | 33.986 | 36.087 | 35.688 | 34.087 | 33.864 |
| Total collaborateurs internes de sexe masculin | Effectifs | 21.845 | 23.317 | 23.228 | 22.215 | 21.898 |
| Total collaboratrices internes | Effectifs | 12.141 | 12.770 | 12.460 | 11.763 | 11.854 |
| Nombre total de collaboratrices et collaborateurs internes non binaires/ au genre non précisé | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 109 | 112 |
| Total ETP | ETP | 30.885,9 | 32.685,2 | 32.258,7 | 30.722,9 | 30.646,5 |
| Total ETP hommes | ETP | 20.262,9 | 21.549,2 | 21.384,3 | 20.344,6 | 19.927,1 |
| Total ETP femmes | ETP | 10.627,5 | 11.136 | 10.873,4 | 10.269,8 | 10.607,5 |
| Total des ETP non binaires/au genre non précisé | ETP | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 108,5 | 112 |
| DIVERSITÉ DES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS | | | | | | |
| KPI - Part des femmes occupant un poste à responsabilité ⁵ | % | 37,8 | 40,8 | 38,5 | 37 | 38,3 |
| Nombre de femmes occupées au niveau 6 de direction du groupe | % | 28,6 | 25 | 16,7 | 28,6 | 14,3 |
| Part de femmes (collaboratrices internes) | % | 35,7 | 35,4 | 34,9 | 34,5 | 35 |
| EFFECTIFS PAR CATÉGORIE D'ÂGE | | | | | | |
| Nombre total de collaborateurs internes ≤ 30 ans | Effectifs | 6.587 | 7.963 | 7.468 | 6.447 | 6.465 |
| Nombre total de collaborateurs internes au sein de la tranche d'âge 31-50 | Effectifs | 16.223 | 15.776 | 15.521 | 15.118 | 15.014 |
| Nombre total de collaborateurs internes au sein de la catégorie d'âge des 50+ | Effectifs | 11.176 | 12.348 | 12.538 | 12.522 | 12.385 |
| EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT | | | | | | |
| Nombre total de collaborateurs internes avec un contrat à durée déterminée | Effectifs | 915 | 2.465 | 2.112 | 1.632 | 1.991 |
| Nombre total de collaborateurs internes hommes avec un contrat à durée déterminée | Effectifs | 558 | 1.569 | 1.251 | 1.013 | 1.316 |
| Nombre total de collaboratrices internes avec un contrat à durée déterminée | Effectifs | 357 | 896 | 769 | 619 | 675 |
| Nombre total de personnes non binaires/au genre non précisé avec contrat à durée déterminée ⁶ | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 0 | 0 |
| Nombre total de collaborateurs internes avec un contrat à durée indéterminée | Effectifs | 33.070 | 33.622 | 33.670 | 32.456 | 32.082 |
| Nombre total de collaborateurs internes hommes avec un contrat à durée indéterminée | Effectifs | 21.346 | 21.748 | 21.975 | 21.212 | 20.868 |
| Nombre total de collaboratrices internes avec un contrat à durée indéterminée | Effectifs | 11.725 | 11.874 | 1.689 | 11.135 | 11.102 |
| Nombre total de personnes non binaires/au genre non précisé avec contrat à durée indéterminée ⁶ | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 109 | 112 |

5 Les historiques des données concernant les femmes occupant un poste à responsabilité ou un poste de direction du groupe ont été corrigés. Auparavant, la part des femmes occupant un poste de direction était représentative du "top management" à chaque niveau de filiale. Afin de lever tout doute, le niveau exécutif correspond désormais à l'Executive Committee (ExCo), comme l'indique notre gouvernance en matière de leadership.

6 Nouveau metric

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|--------|
| EFFECTIF EN TEMPS PARTIEL/TEMPS PLEIN | | | | | | |
| Nombre total de collaborateurs internes occupés à temps plein | Effectifs | 26.906 | 28.620 | 27.306 | 32.241 | 32.639 |
| Nombre total de collaborateurs internes hommes occupés à temps plein | Effectifs | 18.289 | 19.501 | 18.782 | 21.494 | 21.623 |
| Nombre total de collaboratrices internes occupées à temps plein | Effectifs | 8.617 | 9.119 | 8.524 | 10.639 | 10.904 |
| Nombre total de personnes non binaires/au genre non précisé occupées à temps plein ⁶ | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 108 | 112 |
| Nombre total de collaborateurs internes occupés à temps partiel | Effectifs | 7.080 | 7.465 | 8.382 | 1.848 | 1.560 |
| Nombre total de collaborateurs internes hommes occupés à temps partiel | Effectifs | 3.603 | 3.816 | 4.434 | 719 | 614 |
| Nombre total de collaboratrices internes occupées à temps partiel | Effectifs | 3.477 | 3.649 | 3.948 | 1.128 | 946 |
| Nombre total de personnes non binaires/au genre non précisé occupées à temps partiel ⁶ | Effectifs | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 1 | 0 |

Valeur environnementale

Décarboner la chaîne d'approvisionnement de l'e-commerce

Empreinte carbone

| | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | TREND |
|--|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| SCOPE 1 | tCO₂ eq | 88.996 | 84.835 | 95.083 | 90.143 | 78.043 | ↓ |
| Flotte postale diesel et essence ⁷ | tCO ₂ eq | 67.983 | 65.518 | 72.993 | 69.107 | 60.004 | ↓ |
| Gaz naturel et mazout de chauffage | tCO ₂ eq | 20.986 | 19.289 | 22.065 | 21.020 | 18.025 | ↓ |
| Fioul pour les générateurs | tCO ₂ eq | 28 | 28 | 26 | 16 | 14 | ↓ |
| SCOPE 2 | tCO₂ eq | 30.266 | 32.554 | 32.837 | 28.620 | 27.904 | ↓ |
| Électricité (basé sur le marché) ⁸ | tCO ₂ eq | 29.794 | 32.054 | 32.384 | 28.348 | 27.840 | ↓ |
| Chauffage urbain | tCO ₂ eq | 472 | 500 | 453 | 272 | 64 | ↓ |
| SCOPES 1 & 2 | tCO₂ eq | 119.262 | 117.389 | 127.921 | 118.763 | 105.947 | ↓ |
| SCOPE 3 | tCO₂ eq | 322.562 | 337.222 | 349.322 | 307.002 | 285.570 | ↓ |
| Transport routier sous-traité | tCO ₂ eq | 113.440 | 128.772 | 118.902 | 89.663 | 78.710 | ↓ |
| Voyages d'affaires | tCO ₂ eq | 1.374 | 510 | 513 | 731 | 1.157 | ↑ |
| Navettes des collaborateurs | tCO ₂ eq | 32.977 | 31.782 | 31.091 | 27.011 | 26.614 | ↓ |
| Déchets | tCO ₂ eq | 3.932 | 4.652 | 3.287 | 4.690 | 4.768 | ↑ |
| Transport aérien sous-traité BE | tCO ₂ eq | 37.597 | 13.870 | 16.096 | 19.133 | 18.743 | ↓ |
| Transport aérien sous-traité Filiales | tCO ₂ eq | 34.733 | 40.176 | 39.039 | 42.029 | 38.684 | ↓ |
| Activités liées au carburant et à l'énergie non comprises dans les scopes 1 ou 2 | tCO ₂ eq | 22.248 | 21.577 | 23.818 | 22.304 | 20.323 | ↓ |
| Produits et services achetés | tCO ₂ eq | 76.260 | 95.883 | 116.576 | 101.441 | 96.569 | ↓ |
| TOTAL DES ÉMISSIONS DE CO₂ (SCOPES 1+2+3) | tCO₂ eq | 441.824 | 454,611 | 477.243 | 425.765 | 391.517 | ↓ |

7 Un nouveau facteur d'émission a été utilisé pour les "Carburants - Diesel (Scope 1)" en 2023, conformément à la recommandation de DNV Assurance. Auparavant, le facteur d'émission "diesel fossile" était utilisé pour le diesel, alors que le diesel B7 est utilisé dans les pays de l'UE avec un facteur d'émission légèrement inférieur.

8 La méthode basée sur le marché reflète les choix de bpost en matière d'approvisionnement en électricité, tels que l'achat d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelables. Ceci est détaillé dans les contrats conclus entre bpost et ses fournisseurs d'énergie.

Flotte verte

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------|-----------------------|-----------------------|------|------|------|
| Proportion de normes EURO 5 et EURO 6 | % | 98 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| Consommation moyenne de carburant des camionnettes | l/km | 10 | 9 | 9 | 9 | 8 |
| Consommation moyenne de carburant des camions | l/km | 27 | 24 | 27 | 28 | 31 |
| Proportion de véhicules à carburant alternatif déployés sur le dernier kilomètre | % | 31,6 | 30,5 | 32,9 | 33,4 | 36,1 |
| KPI - Proportion de livraison dernier kilomètre sans émission ⁹ | % | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 8,5 | 15,3 | 22 |
| Nombre total d'Ecozones sans émission ⁹ | Nombre | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 1 | 9 | 14 |
| Proportion de nouvelles voitures de société sans émission ⁹ | % | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 0 | 7 | 16,5 |

Bâtiments verts

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|----------------|---------------|--------------|---------------|-------------|-------------|
| Consommation d'énergie totale par collaborateur | MWh/unité(s) | 7,8 | 7,1 | 7,6 | 7,5 | 6,9 |
| Consommation d'énergie totale | kWh | 268.028.666 | 256.789.292 | 272.431.809 | 257.321.218 | 232.066.226 |
| Total d'électricité renouvelable/verte consommée | kWh | 74.322.490 | 72.856.827 | 68.026.619 | 65.519.865 | 58.473.110 |
| Proportion d'électricité renouvelable | % | 49 | 46 | 41 | 43 | 41 |
| Total d'électricité non renouvelable/grise consommée | kWh | 77.991.882 | 86.773.932 | 97.268.650 | 87.871.048 | 86.235.526 |
| Proportion d'électricité non renouvelable | % | 51 | 54 | 59 | 57 | 59 |
| Total de gaz naturel consommé | kWh | 87.983.267 | 80.962.648 | 94.167.905 | 94.622.844 | 78.868.731 |
| Total de mazout de chauffage consommé | kWh | 24.593.356.84 | 9.026.551,05 | 10.225.193,00 | 7.561.488 | 7.069.106 |
| Total de chauffage urbain consommé | kWh | 2.680.653 | 2.894.043 | 2.654.016 | 1.594.832 | 360.094 |
| Total de fioul consommé pour les générateurs | kWh | 457.018 | 96.588 | 89.426 | 56.310 | 48.963 |
| Proportion d'électricité renouvelable produite | % | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Capacité totale des installations d'électricité renouvelable | kWp | 4.830 | 6.610 | 7.451 | 8.238 | 9.038 |
| Superficie totale des installations d'électricité solaire | m ² | 45.890 | 54.485 | 57.304 | 66.042 | 67.063 |
| Consommation totale d'eau | m ³ | 357.125.206 | 323.027.674 | 280.556 | 229.238 | 192.387 |

⁹ Nouveau metric seulement d'application pour bpost Belgique.

Gestion des déchets

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Total de déchets produits | t | 62.241 | 70.378 | 64.127 | 79.907 | 46.660 |
| Total des déchets non dangereux produits | t | 62.127 | 70.248 | 64.055 | 78.181 | 44.465 |
| Déchets recyclés | t | 54.379 | 60.185 | 51.878 | 70.313 | 36.168 |
| Part de déchets recyclés | % | 87 | 86 | 81 | 88 | 78 |
| Total des déchets résiduels incinérés à des fins de valorisation énergétique | t | 3.246 | 2.644 | 7.938 | 2.886 | 2.927 |
| Total des déchets résiduels incinérés sans valorisation énergétique ou enfouis | t | 4.499 | 7.419 | 4.240 | 4.981 | 5.370 |
| Total des déchets dangereux produits | t | 114 | 130 | 71 | 1.726 | 2.195 |

Compensation du carbone

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---------------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Nombre de lettres pour lesquelles les clients ont compensé leurs émissions de carbone | Millions de lettres | 164 | 850 | 824 | 797 | 612 |
| Total des émissions de carbone compensées pour les clients | tCO ₂ eq | 2.000 | 8.000 | 7.880 | 32.307 | 48.269 |

Achats durables¹⁰

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------|------|
| Part de fournisseurs de rang 1 couverte par le Code de Conduite des fournisseurs | % | 35 | 31 | 34 | 49 | 45 |
| Part des achats effectués auprès de fournisseurs de rang 1 importants dont la RSE a été évaluée par Ecovadis | % | 39 | 38 | 57 | 65 | 66 |
| Part des fournisseurs avec objectifs SBTi approuvés | % | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 15 | 17 |

Réutiliser et recycler les emballages dans le cadre d'une économie circulaire

Emballages recyclés¹⁰

| MESURES | UNITÉ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------|------|
| KPI - Pourcentage d'emballages recyclables ou réutilisables | % | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 86,3 | 85,2 |
| KPI - Proportion de contenu recyclé dans les emballages | % | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | n/a – nouvelle mesure | 80,9 | 81,9 |

¹⁰ Nouveaux metrics seulement d'application pour bpost Belgique.