

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	n/a – nouvelle mesure	n/a – nouvelle mesure	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.