

# Bilan RSE

## Stratégie RSE : Personnes, Planète, Proximité

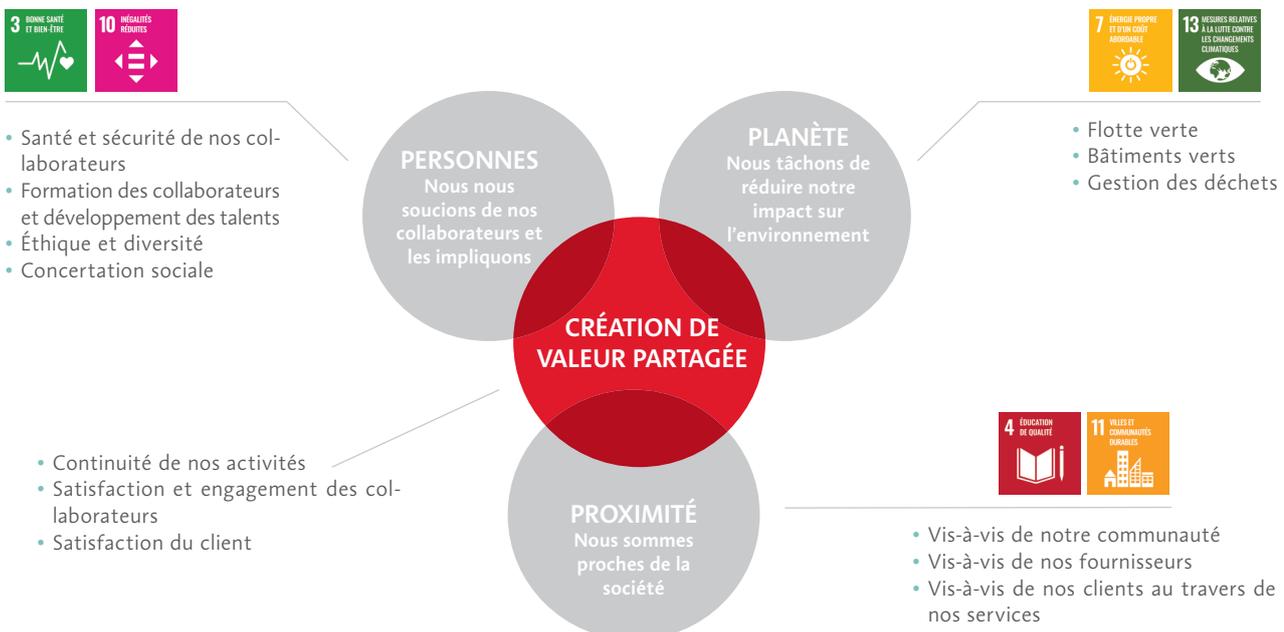
bpost a toujours joué un rôle majeur dans la société. Il est de notre devoir de donner l'exemple. C'est pourquoi nous avons pour ambition de rendre durables les processus et la culture de notre entreprise. Ce faisant, nous pouvons atteindre une croissance durable et être reconnus par nos parties prenantes (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. Le prêt durable contracté fin 2017, par exemple, témoigne de l'engagement de bpost en faveur d'une croissance durable. Le taux d'intérêt de cette facilité de crédit renouvelable de 300 millions EUR varie en fonction de la note de durabilité de bpost, telle que déterminée par une partie externe. Ce prêt, le premier du genre en Belgique, incite notre entreprise à devenir encore plus durable.

En collaboration avec nos parties prenantes, nous avons procédé à une évaluation de l'importance relative, qui a servi de base à notre stratégie RSE que nous avons structurée autour des trois piliers suivants :

- **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.

Pour en savoir plus sur notre méthodologie d'évaluation de l'importance relative et sur notre dialogue avec les parties prenantes, consultez notre [site Web](#).

Nous avons associé chacun de ces piliers à nos enjeux pertinents et aux indicateurs de performances stratégiques sur lesquels nous entendons nous concentrer :



NOS PRIORITÉS RSE (ENJEUX PERTINENTS)	RISQUE ET OPPORTUNITÉS	INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES	OBJECTIF	RÉSULTAT 2019 VS OBJECTIF	RÉSULTAT 2019 VS. ENVIRONNEMENT EXTERNE
<b>Personnes</b>					
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	L'objectif de bpost Belgique pour 2019 était une baisse de 5% par rapport au résultat de 2018.	bpost Belgique : 7,96%	Selon une étude de Securex <sup>1</sup> , le taux d'absentéisme moyen belge était de 7% en 2018.
Formation des collaborateurs et développement des talents	Des collaborateurs formés peuvent être plus efficaces et plus investis, ce qui peut améliorer leur fidélité.				
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.	Implication des collaborateurs	Dépasser ou atteindre la norme nationale belge en matière d'engagement (2018 : 5,10).	Résultats 2019 : 4,91.	La société Pulse a réalisé une enquête sur la période 2014-2017 pendant laquelle elle a interrogé 81.000 employés de 215 entreprises belges. Le taux global d'engagement a ensuite été corrigé à l'aide de critères spécifiques (par exemple, type de travail, âge) et d'un facteur de l'université KU Leuven. Il ressort de cette étude que la référence nationale concernant l'implication des collaborateurs est de 5,10.
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.				
<b>Planète</b>					
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 <sub>2</sub> des périmètres 1, 2 et 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-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<sub>2</sub>.</li> <li>-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<sub>2</sub>.</li> </ul>	Résultats 2019 : les émissions des périmètres 1 et 2 ont augmenté de 4% et celles du périmètre 3 ont baissé de 13% par rapport à 2017, soit une baisse totale des émissions de CO <sub>2</sub> de 7% (périmètre 1, 2 et 3).	bpost a été reprise par l'IPC dans le top 3 des opérateurs postaux les plus verts. Chaque année, le système de mesure et de suivi environnemental de l'IPC mesure les émissions de carbone d'un groupe de vingt opérateurs postaux à travers le monde.
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.				
<b>Proximité</b>					
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 donations		306.000 EUR de donations	
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%	100%	Depuis 2018, 100% des fournisseurs de bpost Belgique sont couverts par le code de conduite des fournisseurs (désormais inclus dans nos conditions générales pour tous nos contrats). Ecovadis a interrogé des entreprises sur leurs pratiques d'approvisionnement en 2019. Il ressort de cette enquête que moins de 45% des entreprises dépensent 64% ou plus de leur volume d'achats auprès de fournisseurs couverts par une politique d'achat responsable.
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	Atteindre ou dépasser le niveau de l'année précédente (bpost Belgique 2018 : 84).	bpost Belgique : 82	<p>bpost mesure la satisfaction de ses clients sur une échelle de 7 points. Les autres entreprises ont tendance à utiliser une échelle de 5 ou 10 points. De plus, notre approche combine les résultats des particuliers et des entreprises. Il est donc difficile de comparer les résultats avec ceux d'autres entreprises ou d'autres benchmarks.</p> <p>Les baisses enregistrées en 2019 sont dues à une diminution de la satisfaction des clients professionnels. Le score des clients particuliers demeure relativement stable.</p>



Le nouveau « Colibus » électrique pour une distribution ergonomique des colis

20% de diminution des émissions de CO<sub>2</sub> en passant à une flotte électrique



## Réalisations RSE clés de 2019

### **bpost ouvre à Mons le centre de distribution le plus écologique de Belgique**

Le 15 février 2019, le premier centre de distribution « vert » de bpost a été inauguré à Mons. Le bâtiment doté d'une isolation optimale est équipé de panneaux solaires et la distribution des lettres et colis se fera à Mons via des véhicules électriques. Ces innovations permettent à bpost de réaliser des performances énergétiques nettement meilleures au sein du centre de distribution de Mons, avec une consommation d'électricité réduite de 18% et une consommation de gaz inférieure de 55% par rapport à la consommation moyenne des autres centres de distribution. D'ici 2030, bpost s'est fixé pour objectif de réduire les émissions CO<sub>2</sub> de ses activités d'au moins 20%, en électrifiant entièrement au moins 50% de sa flotte.

Depuis 2007, bpost a diminué ses émissions de CO<sub>2</sub> de presque 40%. Et les efforts de l'entreprise en vue de réduire son empreinte environnementale ne sont pas passés inaperçus.

Cela étant, bpost demeure pleinement consciente de l'impact de l'augmentation des livraisons de colis. Afin de continuer à travailler dans ce même souci de protection de l'environnement et de maintenir sa position parmi les entreprises logistiques les plus durables, bpost s'est fixé de nouveaux objectifs de réduction de ses émissions de CO<sub>2</sub> pour 2030.

### **20% DE DIMINUTION DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> EN PASSANT À UNE FLOTTE ÉLECTRIQUE**

Étant l'une des plus grandes entreprises de Belgique, bpost souhaite jouer un rôle de pionnier dans la protection de l'environnement et s'est fixé comme

objectif de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de ses activités d'au moins 20% d'ici 2030. Cette ambition s'aligne sur les objectifs climatiques adoptés en 2015 dans le cadre de l'Accord de Paris. Elle a en outre été approuvée par l'initiative « Science Based Target », qui aide les entreprises à se fixer des objectifs cohérents sur la base de la voie tracée par l'Accord de Paris.

Pour y parvenir, bpost remplacera 50% de sa flotte diesel par une alternative électrique d'ici 2030. Vingt nouvelles camionnettes électriques ont déjà été mises en service au centre de distribution « vert » de Mons pour la livraison des colis et lettres. Quelque 600 nouvelles camionnettes électriques seront déployées dans toute la Belgique d'ici 2022 et ce nombre passera à plus de 3.400 d'ici 2030.



Les toits du centre de tri de bpost à Anvers recouverts de 8.000 m<sup>2</sup> de panneaux solaires

**LE NOUVEAU « COLIBUS » ÉLECTRIQUE POUR UNE DISTRIBUTION ERGONOMIQUE DES COLIS**

bpost gère la plus grande flotte électrique de Belgique et l'a élargi avec le Colibus, une première pour le marché belge des colis. Le Colibus est un véhicule entièrement électrique, spécialement conçu pour le marché des colis et amené à remplacer les camionnettes diesel de taille moyenne dans les zones urbaines. Ce véhicule peut transporter plus de 100 colis.

Le nouveau Colibus n'est non seulement clairement plus respectueux de l'environnement que les camionnettes existantes. Mais son utilisation est aussi plus sûre et plus ergonomique étant donné que le conducteur peut en sortir soit via la porte de gauche (comme dans un véhicule traditionnel), soit en accédant directement à l'espace de chargement depuis son poste de conduite pour ensuite quitter le véhicule par une porte donnant sur la droite, plus proche de sol. Il s'agit

d'une amélioration sur le plan ergonomique, vu que les conducteurs ne doivent plus effectuer de mouvement de rotation pour sortir du véhicule, ce qui réduit les contraintes physiques sur leur corps.

bpost est le premier opérateur postal en Europe à mettre le Colibus en service, après un pilote de 10 mois.

**Les toits du centre de tri de bpost à Anvers recouverts de 8.000 m<sup>2</sup> de panneaux solaires**

Le 12 février 2019, le système de panneaux solaires installé sur le toit du centre de tri de bpost à Anvers a été officiellement inauguré. Il s'agit du quatrième centre de tri fonctionnant à l'énergie solaire.

3.700 panneaux photovoltaïques ont été installés et fournissent une capacité de 1 MWh. Avec le nouveau dispositif installé à Anvers, bpost dispose à présent de panneaux solaires

couvrant une surface totale de 33.000 m<sup>2</sup> sur plusieurs de ses bâtiments en Belgique, ce qui en fait clairement l'un des principaux producteurs d'énergie solaire en Belgique.

À ce jour, bpost a installé 12.460 panneaux photovoltaïques sur les toits de ses centres de tri à Gand, Liège, Charleroi et Anvers. Les quatre dispositifs fournissent une capacité totale de 3,2 MW, soit l'équivalent de la consommation annuelle d'environ 900 ménages, et devrait réduire ainsi ses émissions de CO<sub>2</sub> de plus de 1.200 tonnes par an.

**3.700**

panneaux photovoltaïques ont été installés et fournissent une capacité de 1 MWh

# 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 2019 et couvrent toutes les activités de bpost, y compris celles de ses filiales.

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 (y compris Leen Menken)	100%	Oui	●	●	◐
Ubiway (y compris Kariboo!)	100%	Oui	●	●	◐
Speos	100%	Oui	●	●	◐
Apple Express	100%	Oui	●	●	◐
FDM	100%	Oui	●	●	◐
Active Ants	63,6%	Oui	●	●	◐
CityDepot	100,0%	Oui	◐	◐	◐
Euro-Sprinters	100,0%	Oui	●		
de Buren	51,0%	Non significative d'après les ETP			
bpost banque	50,0%	Pas de contrôle 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 2019, les données ne portent que sur la période postérieure/antérieure à la date d'acquisition/de vente. C'est le cas de la filiale CityDepot (vendue en novembre 2019).

### 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<sub>2</sub>Logic, 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 2019, 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 lancé le processus pour mieux aligner le reporting RSE au niveau du groupe via une plateforme unifiée de reporting en ligne. Nous avons dès lors reformulé certaines données publiées. Ce processus facilitera notamment les contrôles de qualité des données.

### Vérification externe

DNV, un organisme externe, vérifie la qualité des données de bpost sur les émissions de CO<sub>2</sub> 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.

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. Par exemple, le code de conduite de bpost a été revu en 2018 afin d'harmoniser nos valeurs au sein de toutes les filiales de bpost.

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

PERSONNES – INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Engagement des collaborateurs <sup>1</sup>	Score	4,90	n/d <sup>1</sup>	4,80	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>
Absentéisme <sup>2</sup>	%	7,96	7,85	7,57	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>

- 1 Aucune enquête sur l'engagement n'a été réalisée en 2018. L'enquête 2019 de bpost Belgique a été réalisée au premier trimestre 2019.
- 2 Les législations et les définitions associées relatives aux chiffres de santé et de sécurité varient selon nos filiales, nous ne sommes pas en mesure de consolider les chiffres au niveau du groupe.

## Santé et sécurité des collaborateurs

PERSONNES – SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS INTERNES</b>								
Accidents du travail des collaborateurs internes	Nombre	944	947 <sup>3</sup>	918	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Journées perdues pour les collaborateurs internes	Jours	28.487	30.890	30.850	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Degré de gravité pour les collaborateurs internes	Journées perdues par 1.000 heures travaillées	0,80	0,90	0,90	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Taux d'incidence des collaborateurs internes	Accidents par 1.000.000 heures travaillées	27,06	27,48	26,83	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Absentéisme parmi les collaborateurs internes	%	7,96	7,85	7,57	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Nombre total de cas de décès parmi les collaborateurs internes	Nombre	2	0	1	0	0	2	0
<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL TEMPORAIRE</b>								
Accidents du travail du personnel temporaire	Nombre	25	86	57	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Journées perdues pour le personnel temporaire	Jours	227	294	365	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Degré de gravité pour le personnel temporaire	Jours perdus par 1.000 d'heures travaillées	0,11	0,14	0,19	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Taux d'incidence pour le personnel temporaire	Accidents par 1.000.000 d'heures travaillées	22,56	42,36	29,87	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Nombre total de cas de décès parmi le personnel temporaire	Nombre	0	0	0	0	0	0	0
Nombre total d'heures prestées par le personnel temporaire (réel)	Heures travaillées	1.663.483	2.030.019	1.908.050	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
<b>SÉCURITÉ ROUTIÈRE<sup>2</sup></b>								
Accidents de la route en tort au nom de l'entité par 100 000 km <sup>2</sup>	%	3,32	3,44	3,63	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Part des accidents de la route en tort partagée au nom de l'entité sur le nombre total d'accidents de la route <sup>2</sup>	%	76,00	75,00	77,00 <sup>3</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
Nombre d'accidents de la route mortels (pendant les heures de travail) au nom de l'entité par million de kilomètres <sup>2</sup>	Nombre par 1.000.000 de km parcourus	0,01	0	0,01 <sup>3</sup>	0	0	n/d <sup>1</sup>	0

- 1 Les législations et les définitions associées relatives aux chiffres de santé et de sécurité varient selon nos filiales, nous ne sommes pas en mesure de consolider les chiffres au niveau du groupe.
- 2 Les chiffres sur la sécurité routière ne comprennent que les entités bpost disposant d'un parc de véhicules de livraison : bpost S.A., DynaGroup, Euro-Sprinters et CityDepot.
- 3 Reformulation sur la base des définitions normalisées.

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

En Belgique, notre politique de bien-être des collaborateurs s'appuie sur la Loi fédérale du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail<sup>1</sup>. Elle est mise en œuvre par un comité externe<sup>2</sup>, qui effectue des inspections de conformité aléatoires. Il procède également à des inspections régulières sur des thèmes spécifiques. Par exemple, en 2019, il a contrôlé les processus relatifs aux accidents de travail de bpost Belgique. Les syndicats et les collaborateurs peuvent demander une inspection auprès du gouvernement fédéral belge.

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 des risques. Les risques identifiés et les mesures à prendre sont communiqués au sein de l'entreprise. En 2013, une analyse des risques a été réalisée dans notre division « Mail ». Le nombre de colis étant en hausse, nous l'avons actualisé en 2019. Une analyse de la sécurité au travail et de l'ergonomie dans tous nos centres de tri, ainsi qu'une analyse des risques d'accident de la route sont également prévues.

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 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.

Elle 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.

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. La troisième initiative est un module d'apprentissage en ligne sur la prévention

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>

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.

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

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 musculo-squelettique, à passer tous les cinq ans pour les collaborateurs de moins de 45 ans et tous les trois ans pour les collaborateurs âgés de 45 ans et plus. Nous demandons également à nos collaborateurs des centres de tri de s'y soumettre tous les ans. En 2019, 4.400 collaborateurs de bpost et 2 400 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 2019, 2.600 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 le niveau d'implication des collaborateurs et nous mettons en place un « Outil d'équilibre » personnalisé permettant aux collaborateurs de mieux connaître leur niveau de stress et de motivation personnel. En fonction des résultats, nous donnons des conseils et des astuces personnalisés. Notre programme d'aide aux collaborateurs (psychologues externes) est disponible en cas de problèmes personnels plus complexes. Nous mettons en œuvre 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 leurs collaborateurs. Nous avons également une ligne téléphonique que nos collaborateurs peuvent appeler à tout moment, 24 h/24, 7 j/7.

De plus, nous avons 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. Nous mesurons également l'éclairage et la qualité de l'air (y compris l'humidité) pour améliorer l'environnement de travail.

Malheureusement, les taux d'absentéisme et de fréquence parmi nos collaborateurs et intérimaires ont augmenté. Cela est principalement dû à notre nouveau centre de tri NBX, pleinement actif depuis 2018. Le centre de tri pour les paquets englobe de nouvelles activités qui présentent un profil de risque très différent de celui de nos activités habituelles en matière de traitement du courrier. Les chiffres ne peuvent dès lors être comparés avec ceux des années précédentes. Nous entendons toutefois nous pencher sur ces aspects lors des années à venir. Notre objectif vise à réduire le taux de fréquence de 3 % par rapport à 2018.

## Formation des collaborateurs et développement des talents

		BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
<b>PERSONNES - FORMATION DES COLLABORATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES TALENTS</b>								
Nombre total d'heures de formation par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	20,45	21,52	20,89	43,78	12,42	25,90	19,26
Nombre total d'heures de formation par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	48,06	n/d	n/d	82,11	n/d	75,58	n/d

1 Formation Rationnelle et Accélérée des Conducteurs

<b>FORMATION FORMELLE</b>									
Heures de formation formelle par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	4,58	5,57	5,71	7,53	8,94	5,27	6,41	
Heures de formation formelle par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	26,45	28,67	n/d	81,93	n/d	70,96	n/d	
<b>FORMATION INFORMELLE</b>									
Heures de formation informelle par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	15,87	15,95	15,18	36,25	3,48	20,63	12,84	
Heures de formation formelle par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	22,61	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	

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. Chez bpost, nous disposons 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 spécifiques 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.

bpost Belgique applique son programme « FutureMe » depuis 2011. Ce programme de deux ans reconnaît les compétences et les connaissances acquises au travail. Ainsi, les collaborateurs ont la possibilité d'obtenir un diplôme d'études supérieures, principalement par le biais de l'enseignement à distance.

Les collaborateurs belges expérimentés de bpost peuvent postuler des emplois vacants dans d'autres sociétés via la plateforme de co-sourcing Experience@work, partenaire de bpost depuis l'année dernière. Cette plateforme a été créée en 2015 pour mettre en relation les sociétés recherchant des personnes expérimentées, celles ayant trop 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. bpost valorise également la mobilité interne. Pour cela, bpost a 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.

## Éthique et diversité

PERSONNES – ÉTHIQUE ET DIVERSITÉ	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Total collaborateurs internes	Effectif	26.282	25.770	25.460	7.704	8.060	33.986	33.830
Total collaborateurs internes de sexe masculin	Effectif	17.944	17.585	17.269	3.901	4.162 <sup>1</sup>	21.845	21.747 <sup>1</sup>
Total collaborateurs internes de sexe féminin	Effectif	8.338	8.185	8.191	3.803	3.898 <sup>1</sup>	12.141	12.083 <sup>1</sup>
Total ETP	Effectif	24.211	23.658	23.353	7.374	7.840 <sup>1</sup>	31.585	31.499 <sup>1</sup>
Total ETP hommes	Effectif	16.869	16.500	16.202	3.827	4.080 <sup>1</sup>	20.696	20.580 <sup>1</sup>
Total ETP femmes	Effectif	7.342	7.158	7.152	3.552	3.760 <sup>1</sup>	10.894	10.918
<b>DIVERSITÉ DES COLLABORATEURS (EN EFFECTIF)</b>								
Nombre de femmes (salariées)	%	31,70	31,80	32,20	49,40	48,40 <sup>1</sup>	35,70	35,70 <sup>1</sup>
Proportion de femmes occupant des postes de direction	%	25,00	0,00	0,00	26,42	14,29	26,67	13,04
Proportion de femmes occupant des postes à responsabilités (hors postes de direction)	%	37,79	36,79	35,06	39,16	37,07 <sup>1</sup>	38,40	36,85 <sup>1</sup>
<b>EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT</b>								
Nombre total de collaborateurs internes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	531	613	607	384	423 <sup>1</sup>	915	1.036 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes hommes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	313	244	296	245	268 <sup>1</sup>	558	512 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes femmes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	218	369	311	139	155 <sup>1</sup>	357	524 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs salariés avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	25.751	25.157	24.853	7.319	7.636 <sup>1</sup>	33.070	32.793 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes hommes avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	17.631	17.341	16.973	3.715	3.892 <sup>1</sup>	21.346	21.233 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes femmes avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	8.120	7.816	7.880	3.605	3.744 <sup>1</sup>	11.725	11.560 <sup>1</sup>
<b>EFFECTIF EN TEMPS PARTIEL/TEMPS PLEIN</b>								
Nombre total de collaborateurs internes occupés à temps plein	Effectif	19.925	19.370	19.137	6.981	7.419 <sup>1</sup>	26.906	26.789 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes hommes occupés à temps plein	Effectif	14.617	14.285	14.039	3.672	3.906 <sup>1</sup>	18.289	18.191 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes femmes occupées à temps plein	Effectif	5.308	5.085	5.098	3.309	3.513 <sup>1</sup>	8.617	8.598 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes occupés à temps partiel	Effectif	6.357	6.400	6.323	723	641 <sup>1</sup>	7.080	7.041 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes hommes occupés à temps partiel	Effectif	3.327	3.300	3.230	276	253 <sup>1</sup>	3.603	3.553 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes femmes occupées à temps partiel	Effectif	3.030	3.100	3.093	447	388 <sup>1</sup>	3.477	3.488 <sup>1</sup>
<b>EFFECTIFS PAR CATÉGORIE D'ÂGE</b>								
Nombre total de collaborateurs internes ≤ 30 ans	Effectif	4.839	4.497	4.205	1.748	1.901 <sup>1</sup>	6.587	6.398 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes au sein de la tranche d'âge 31-50	Effectif	12.593	12.601	12.717	3.630	3.924 <sup>1</sup>	16.223	16.525 <sup>1</sup>
Nombre total de collaborateurs internes au sein de la catégorie d'âge des 50+	Effectif	8.850	8.672	8.538	2.326	2.235 <sup>1</sup>	11.176	10.907 <sup>1</sup>
<b>ROTATION DU PERSONNEL</b>								
Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes	%	10,91	10,49	10,94 <sup>1</sup>	33,98	40,92 <sup>1</sup>	16,27	17,94 <sup>1</sup>
Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes hommes	%	11,08	10,43	11,14 <sup>1</sup>	34,53	39,94 <sup>1</sup>	15,42	16,29 <sup>1</sup>
Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes femmes	%	10,53	10,63	10,51 <sup>1</sup>	33,40	41,99 <sup>1</sup>	17,80	20,88 <sup>1</sup>
Rotation volontaire du personnel parmi les collaborateurs internes	%	5,93	5,75	5,82	19,65	24,00 <sup>1</sup>	9,12	10,21 <sup>1</sup>

ÉTHIQUE								
Nombre de plaintes enregistrées pour comportement contraire à l'éthique au travail	Nombre	10	10	11	37	40	47	50
Nombre de cas rapportés de corruption et de pots-de-vin	Nombre	0	0	0	1	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

1 Reformulation sur la base des définitions normalisées.

## 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 ses clients et son personnel, à s'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 associations se consacrent à l'insertion sur le marché de l'emploi en fonction des compétences des personnes et à la promotion de la diversité au travail. En Belgique, notre partenariat avec le VDAB en est un bon exemple. Depuis 2018, il a permis de réinsérer 27 personnes ayant des problèmes de santé sur le marché de l'emploi. Par le biais de ce projet, nous avons formé ces personnes pour qu'elles puissent exercer le métier de chauffeur de camion chez bpost et reprendre ainsi un travail à temps plein ou partiel.

Depuis 2017, nous avons mis en place et actualisé un portail de la diversité destiné aux gestionnaires de personnel. Ce portail aide nos gestionnaires de personnel à se familiariser avec les enjeux de la diversité et de l'inclusion, à identifier le cadre applicable, le rôle qu'ils doivent jouer et il leur offre en outre des possibilités de formation.

Depuis 2017, nous disposons d'un programme d'échange culturel spécifique, [leading@bpost](mailto:leading@bpost), qui vise à créer un style de leadership équilibré parmi les dirigeants du groupe bpost. Ce programme repose notamment sur la curiosité et l'ouverture aux autres et à leur façon de penser.

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 cœur 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 2020. 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 Group Executive Committee 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 qu'entreprise 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 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. Une version revue de la brochure « Diversité et Inclusion » de bpost sera également publiée au premier trimestre de 2020 à l'échelle du groupe.

## Concertation sociale

PERSONNES – CONCERTATION SOCIALE	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Nombre moyen de jours d'actions de grève	Jours de grève par 1.000 collaborateurs	1,40	2,60	1,55	0	0	1,06	1,98 <sup>1</sup>
Proportion de collaborateurs internes couverts par une CCT	%	95	96	n/d	11	5	76	74

1 Reformulation sur la base des définitions normalisées.

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. En Belgique, 95% de nos collaborateurs et 11% des collaborateurs de nos filiales sont couverts par une convention collective de travail (CCT).

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 nouvelle convention collective de travail de bpost Belgique est en vigueur jusqu'en 2019-2020. Dans le cadre cette convention, des mesures ont été prises pour augmenter le pouvoir d'achat grâce à des conditions financières améliorées. En outre, pour faire face à l'augmentation de la charge de travail, nous allons recruter du personnel de terrain supplémentaire (1.000 ETP), donner davantage de jours de congé et améliorer nos canaux de recrutement. Pour ce faire, nous allons créer des comités de consultation en vue de nous pencher sur les problèmes actuels et futurs. Le dernier pilier de la convention consiste à assurer notre avenir, par exemple en préservant les emplois. Cette convention exerce un impact sur les coûts de bpost Belgique à concurrence de quelque 20 millions d'euros chaque année.

## 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<sub>2</sub> 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<sub>2</sub> comme indicateur. En 2018, nous avons 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 2019, l'empreinte CO<sub>2</sub> des périmètres 1, 2 et 3 de bpost est restée stable par rapport à 2018 et a diminué de 7% par rapport à 2017.

		2019	2018	2017 (REFORMULÉ) <sup>1</sup>	
	UNITÉ	GROUPE BPOST			TENDANCE
<b>PÉRIMÈTRE 1</b>	<b>t CO<sub>2</sub> eq</b>	<b>88.996</b>	<b>87.848</b>	<b>82.826</b>	
Gaz naturel et mazout de chauffage	t CO <sub>2</sub> eq	20.986	22.442	21.786	↘
« Flotte » postale diesel et essence (y compris les véhicules de service)	t CO <sub>2</sub> eq	60.340	57.266	53.193	↗
Carburant voitures de société	t CO <sub>2</sub> eq	7.642	8.117	7.847	↘
Fioul pour générateurs	t CO <sub>2</sub> eq	28	23	n/d	↗
<b>PÉRIMÈTRE 2 (NET)</b>	<b>t CO<sub>2</sub> eq</b>	<b>30.266</b>	<b>28.619</b>	<b>31.569</b>	
Électricité (basée sur le marché) <sup>2</sup>	t CO <sub>2</sub> eq	29.794	28.156	30.938	↗
Chauffage urbain	t CO <sub>2</sub> eq	472	463	631	↗
<b>Périmètres 1 et 2</b>	<b>t CO<sub>2</sub> eq</b>	<b>119.262</b>	<b>116.467</b>	<b>114.395</b>	↗
<b>PÉRIMÈTRE 3</b>	<b>t CO<sub>2</sub> eq</b>	<b>189.320</b>	<b>192.390</b>	<b>218.016</b>	
Navettes des collaborateurs	t CO <sub>2</sub> eq	32.977	34.147	36.320	↘
Voyages d'affaires	t CO <sub>2</sub> eq	1.374	1.349	1.844	↗
Transport routier sous-traité	t CO <sub>2</sub> eq	113.440	111.939	117.699	↗
Transport aérien sous-traité <sup>3</sup>	t CO <sub>2</sub> eq	37.597	38.944	55.459	↘
Déchets	t CO <sub>2</sub> eq	3.932	6.011	6.694	↘
<b>TOTAL ÉMISSIONS CO<sub>2</sub> (PÉRIMÈTRES 1+2+3)</b>	<b>t CO<sub>2</sub> eq</b>	<b>308.582</b>	<b>308.856</b>	<b>332.411</b>	↘

- 1 L'empreinte de CO<sub>2</sub> 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.

## Flotte verte

PLANÈTE – FLOTTE VERTE <sup>1</sup>	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Proportion de véhicules à carburant alternatif déployés sur le dernier kilomètre (vélos, e-bikes, e-trikes, camionnettes électriques)	%	33,00	33,00	35,00 <sup>2</sup>	8,00	13,00	n/d	33,00
Proportion de normes EURO 5 et EURO 6	%	98,00	96,00	86,00 <sup>2</sup>	16,00	100,00	-	-
Consommation moyenne de carburant des camionnettes	Litres/100 km	9,7	9,4	9,3	-	13,6	9,9	9,5
Consommation moyenne de carburant des camions	Litres/100 km	26,6	26,4	26,5	-	-	26,6	26,4

1 Les chiffres relatifs à la flotte verte ne couvrent que les entités de bpost disposant d'un parc de véhicules de livraison : bpost SA, DynaGroup, Euro-Sprinters et CityDepot pour 11 mois d'activité.

2 Reformulation sur la base des définitions normalisées.

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 ne contribue pas à la qualité de l'air. Depuis que bpost a décidé d'être un chef de file en matière de durabilité, nous prenons plusieurs mesures pour 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.). Cette année, nous avons lancé un projet pilote à Mons, où nous avons ouvert notre premier centre de livraison de courrier en camionnettes électriques, avec vingt nouveaux véhicules électriques pour la distribution du courrier et des colis. Ce n'est que le début. bpost a de grandes ambitions. D'ici 2022, nous visons 600 nouvelles camionnettes électriques bpost en Belgique. D'ici 2030, la moitié de notre flotte de véhicules sur le dernier kilomètre devrait être électrique (environ 3.400 véhicules). Deuxièmement, et dans le but d'adapter davantage son modèle aux attentes et au comportement de ses clients, bpost a introduit les timbres non prioritaires. 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. Troisièmement, nous faisons la promotion de l'écoconduite auprès de nos chauffeurs internes et des chauffeurs en sous-traitance par le biais de Data Loggers. Enfin, 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

PLANÈTE - BÂTIMENTS VERTS	UNIT	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
<b>ENERGY CONSUMPTION</b>								
Consommation d'énergie totale par collaborateur	kWh/ effectif	4,92	5,37	5,58	16,15	17,25	7,47	8,20
Consommation d'énergie totale par collaborateur	kWh	129.388.488	138.382.365	142.055.757	124.404.895	138.997.379	253.793.383	277.379.744
Électricité renouvelable consommée	kWh	64.235.857	67.728.515	65.862.630	10.086.633	10.548.597	74.322.490	78.277.112
Proportion d'électricité renouvelable	%	94	95	94 <sup>1</sup>	12	11	49	46
Total d'électricité non renouvelable/grise consommée	kWh	3.543.804	3.840.338	4.029.115	74.448.078	86.272.565	77.991.882	90.112.903
Proportion d'électricité non renouvelable	%	5	5	6	88	89	51	54
Total de gaz naturel consommé	KWh	49.605.667	54.194.732	56.892.060	38.377.600	40.614.887	87.983.267	94.809.619
Total de mazout de chauffage consommé	kWh	9.250.382	10.110.389	12.049.785	1.457.108	1.512.050	10.707.490	11.622.439
Total de chauffage urbain consommé	kWh	2.680.653	2.470.491	3.183.941	0	0	2.680.653	2.470.491
Autres (mazout, gazole)	kWh	72.124	37.900	38.225	35.476	49.281	107.600	87.181
<b>PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ</b>								
Proportion d'électricité renouvelable produite	%	7,00	5,00	5,00	0,17	9,09	6,00	5,00
Capacité totale des installations d'électricité renouvelable	MWc	4,83	4,83	3,42	0,10	0,05	4,93	4,88
Superficie totale des installations d'électricité solaire	m <sup>2</sup>	31.503	31.503	22.133 <sup>1</sup>	14.387	354	45.890	31.857
<b>CONSOMMATION D'EAU</b>								
Consommation totale d'eau	m <sup>3</sup>	149.075	144.017	n/d	356.976.131	n/d	n/d	n/d

1 Reformulation sur la base des définitions normalisées.

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 mis en place environ 8.000 m<sup>2</sup> de cellules photovoltaïques dans notre centre de tri d'Anvers X en 2019. 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 m<sup>2</sup> 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 titulaire d'un certificat BREEAM In-Use.

## Gestion des déchets

PLANÈTE – GESTION DES DÉCHETS	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
		2019	2018	2017	2019	2018 <sup>2</sup>	2019	2018 <sup>2</sup>
Total des déchets produits	Tonnes	7.317	8.111	7.373 <sup>1</sup>	54.890	78.900	62.207	87.011
Total des déchets non dangereux produits	Tonnes	7.260	8.067	7.367	54.867	78.842	62.127	86.909
Total des déchets recyclés	Tonnes	4.539	5.288	4.692	49.843	69.447	54.382	74.735
Proportion des déchets recyclés	%	63	65	64	91	88	88	86
Total des déchets résiduels incinérés à des fins de valorisation énergétique	Tonnes	2.721	2.778	2.675 <sup>1</sup>	525	588	3.245	3.366
Total des déchets résiduels incinérés sans valorisation énergétique ou enfouis	Tonnes	0	0	0	4.499	8.808	4.499	8.808
Total des déchets dangereux	Tonnes	57	44	6	57	58	114	102

1 Reformulation sur la base des définitions normalisées.

2 Un retraitement des données de l'activité liée aux déchets de 2018 a eu lieu pour la filiale Ubiway, qui exerce à son tour un impact sur les chiffres des déchets du groupe bpost.

bpost est consciente des ressources qu'elle utilise et des déchets qu'elle produit. Elle s'emploie 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.

## Proximité

bpost devient une entreprise de logistique internationale, 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	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Total des dons	1.000 EUR	254	349	371	52	41	306	390
Part de fournisseurs de rang 1 couverte par le Code de conduite des fournisseurs	%	100	100	90	n/d	n/d	n/d	n/d
Satisfaction client <sup>1</sup>	Score	82	84	86	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>

1 La méthodologie de satisfaction des clients utilisée est très 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.

## Proximité avec la société

→

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

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 commençant à reverser 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.

### MÉDECINS SANS FRONTIÈRES

En tant qu'entreprise de plus en plus internationale, bpost souhaite également aider les communautés locales à l'étranger. Depuis 2017, nous avons un partenariat avec Médecins Sans Frontières, une organisation qui apporte un soutien médical dans les situations d'urgence. Outre le fait que les deux organisations coordonnent des opérations et activités mondiales depuis leur siège bruxellois, elles partagent les mêmes valeurs de proximité, de neutralité et d'inclusion. En 2019, nous avons contribué à concurrence de 80.000 EUR à l'action de Médecins Sans Frontières.

### DIXIÈME ÉDITION DE 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. En 2019, 101 projets ont été soutenus de cette façon, pour un montant total de 79.000 EUR.

### WELOVEBXL

En 2019, bpost a fait don de 35.000 EUR à l'organisation WeLoveBXL basée à Molenbeek. Cette organisation facilite et encourage les jeunes talents. En créant un environnement communautaire diversifié, dynamique et positif, elle veut inciter, inspirer et stimuler les jeunes dans leur processus de développement personnel. WeLoveBXL offre un lieu de rencontres dans lequel sont organisées des activités récréatives et professionnelles. Chez bpost, nous sommes convaincus que la société a intérêt à soutenir la jeunesse dans le contexte des défis socio-économiques, et c'est exactement ce que fait cette organisation.

### 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.

### TIMBRES POUR LE VINGTIÈME ANNIVERSAIRE DE CHILD FOCUS

Child Focus est active dans la recherche d'enfants disparus et la lutte contre la maltraitance des 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.

### DONS DANS LE CADRE DE « DE WARMSTE WEEK » ET DE « VIVA FOR LIFE »

Au cours de la période de fin d'année, bpost a soutenu les campagnes Viva for Life (Vivacité) et De Warmste Week (Studio Brussel).

### GREEN DEAL BIODIVERSITÉ

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, et 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

→	PROXIMITÉ – PROXIMITÉ AVEC LES FOURNISSEURS	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
			2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
	Part de fournisseurs de rang 1 couverte par le Code de conduite des fournisseurs	%	100	100	90	n/d	n/d	n/d	n/d
	Part des achats effectués auprès de fournisseurs de rang 1 importants dont la RSE a été évaluée par Ecovadis	%	12	39	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
	Part des achats de papier provenant de forêts certifiées (par exemple, PEFC, FSC, SFI) <sup>1</sup>	%	100	100	100	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>

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

Nos fournisseurs étant également responsables de la qualité que nous livrons, il est primordial de travailler en étroite collaboration avec eux. Nos fournisseurs les plus cruciaux en Belgique sont les sociétés qui alimentent notre flotte automobile, les fabricants de machines de tri, ainsi que nos sous-traitants et partenaires en intérim. Souvent, nous sommes l'un des plus gros clients de nos fournisseurs. Il est donc avantageux pour les deux parties de s'entendre sur la façon de travailler ensemble, car cela améliore notre collaboration actuelle et future. Le développement durable est un sujet important à prendre en compte : dans notre politique d'achat, dans les produits, matériaux et services que nous achetons et dans l'évaluation de nos fournisseurs.

bpost adhère aux normes les plus strictes en matière d'éthique commerciale, y compris, entre autres, les droits de l'Homme (énoncés, par exemple, dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, la législation nationale et les règlements internes de bpost tels que ses codes de conduite). bpost n'a pas l'intention de traiter avec des tiers qui ne respecteraient pas pleinement ces normes.

### POLITIQUE D'ACHATS

Dans le cadre de la transition de bpost vers un modèle d'entreprise plus durable, des changements importants ont été apportés au processus d'achats. bpost Belgique a développé une politique d'achats responsable. Nous discutons

toujours de la manière dont nous pouvons l'appliquer dans toutes nos filiales à travers le monde. Notre politique d'achats repose sur les exigences de la DG Environnement pour des marchés publics écologiques (GPP) de la Commission européenne. Selon ces exigences, les groupes de produits peuvent être différenciés en fonction de leurs aspects techniques et de leurs performances sociales et environnementales. Si un contrat dépasse une valeur prédéfinie et a des répercussions sur le développement durable, il est évalué en fonction de différents critères de durabilité. Nous veillons à ce que le plus grand nombre possible de contrats d'approvisionnement soient couverts par la politique d'achats responsable, en tenant compte du fait que le processus d'achat est différent pour chaque type d'entreprise et chaque localisation géographique.

Il est important de noter que, bpost étant une société à capital mixte, il n'est pas permis de fixer des critères spécifiques pour favoriser des fournisseurs ou leur allouer des contrats. Nous ne pouvons fixer des critères que pour le produit ou le service que nous achetons, pas pour le fournisseur lui-même. Toutefois, bpost a inclus une clause dans le code de conduite des fournisseurs, qui exige des fournisseurs qu'ils effectuent une évaluation des risques RSE.

En tant qu'opérateur postal, la consommation responsable de papier est l'une de nos principales priorités en matière de développement durable. Nous nous engageons à devenir les meilleurs et à collaborer avec PEFC et FSC pour atteindre cet objectif. Diverses mesures ont été mises en place, qui ont permis d'obtenir 100% de papier certifié PEFC ou FSC. De plus, 100% de nos timbres sont imprimés sur du papier certifié FSC.

### ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

Pour garantir le respect de la politique d'achats responsable, nous incluons dans nos contrats d'approvisionnement une clause environnementale et sociale qui fait référence à notre code de conduite des fournisseurs. Toutes les exigences de bpost concernant ses fournisseurs sont clairement décrites dans le code de conduite des fournisseurs et dans les Conditions générales des fournisseurs. Il y est explicitement mentionné que bpost se réserve le droit de demander une évaluation interne ou une évaluation par un organisme indépendant agissant pour le compte de bpost (Ecovadis ou équivalent) concernant le respect de ce Code et des aspects spécifiques de la durabilité. Si un fournisseur n'est pas en mesure de satisfaire aux exigences de bpost, nous pouvons être amenés à résilier le contrat dans des cas extrêmes. Nous étudions actuellement la possibilité de mettre en œuvre le code de conduite des fournisseurs dans toutes nos filiales.

Nous travaillons en partenariat avec Ecovadis afin d'assurer le respect de notre code de conduite des fournisseurs. Cette partie externe évalue les risques RSE des fournisseurs et prend en compte les performances environnementales (énergie, eau, déchets, produits) et sociales (santé et sécurité, conditions de travail, travail des enfants et travail forcé). L'évaluation d'Ecovadis permet d'attribuer une note de 1 à 100 à nos fournisseurs. S'ils obtiennent une note trop faible, nous engageons avec eux un dialogue de façon à voir si nous pouvons contribuer à améliorer les performances RSE de nos fournisseurs.

Depuis 2017, en plus des évaluations réalisées par Ecovadis, nous avons aussi mené des audits sur le site de fournisseurs à profil de risque élevé (textile pour nos nouveaux uniformes, par exemple). Ces audits portent sur le travail des enfants, les droits de l'homme, l'environnement de travail, les dangers potentiels, la production respectueuse de l'environnement, la propreté et le respect des exigences de bpost.

### Proximité avec nos clients

→	PROXIMITÉ – PROXIMITÉ AVEC LES CLIENTS	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES		GROUPE BPOST	
			2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
	Satisfaction client <sup>1</sup>	Score	82	84	86	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>	n/d <sup>1</sup>
	Nombre de lettres pour lesquelles les clients ont compensé leurs émissions de carbone <sup>1</sup>	Millions de lettres	164	162	159	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>
	Total des émissions de carbone compensées pour les clients <sup>1</sup>	CO <sub>2</sub> teq.	1.809	2.533	2.404	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>

- 1 La méthodologie de satisfaction des clients utilisée par bpost Belgique est très 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.
- 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 services liés au service clientèle, dont nous 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**

En plus de permettre aux clients de calculer leur empreinte carbone, nous leur offrons la possibilité de compenser leurs émissions de carbone générées lors de la livraison de leurs envois postaux. Avec CO<sub>2</sub>logic, 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 l'approvisionnement en eau potable en Érythrée, où l'accès à l'eau potable repose exclusivement sur des puits non protégés, des lacs et d'autres sources d'eau à ciel ouvert très sensibles à la contamination. La seule option pour purifier cette eau est de la faire bouillir, sur un feu de bois. Ce processus entraîne une déforestation et une libération d'émissions de gaz à effet de serre provenant de la combustion du bois. En fournissant de l'eau potable à ces populations, le projet garantit que les ménages consomment moins de bois de chauffage pour purifier l'eau. Il contribue ainsi à réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Nous avons également investi dans l'agriculture et la sylviculture durables en Zambie, où de mauvaises pratiques agricoles, la pauvreté et la perte de forêts et d'écosystèmes précieux représentent autant de menaces pour le pays. Le projet d'agroforesterie en Zambie encourage l'agriculture durable et la conservation des forêts au niveau du paysage, grâce à la gestion durable des terres agricoles et au développement de la REDD+ (réduction des émissions dues à la déforestation et à la dégradation des forêts).

#### **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. Ces 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<sub>2</sub>

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<sub>2</sub>. Les émissions de HFC provenant de la réfrigération ou de la climatisation sur site sont négligeables. Les émissions de NH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, PFC ou SF<sub>6</sub> 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.

## Références 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 2019 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](#).