

Bilan RSE

Stratégie RSE : Personnes, Planète, Proximité

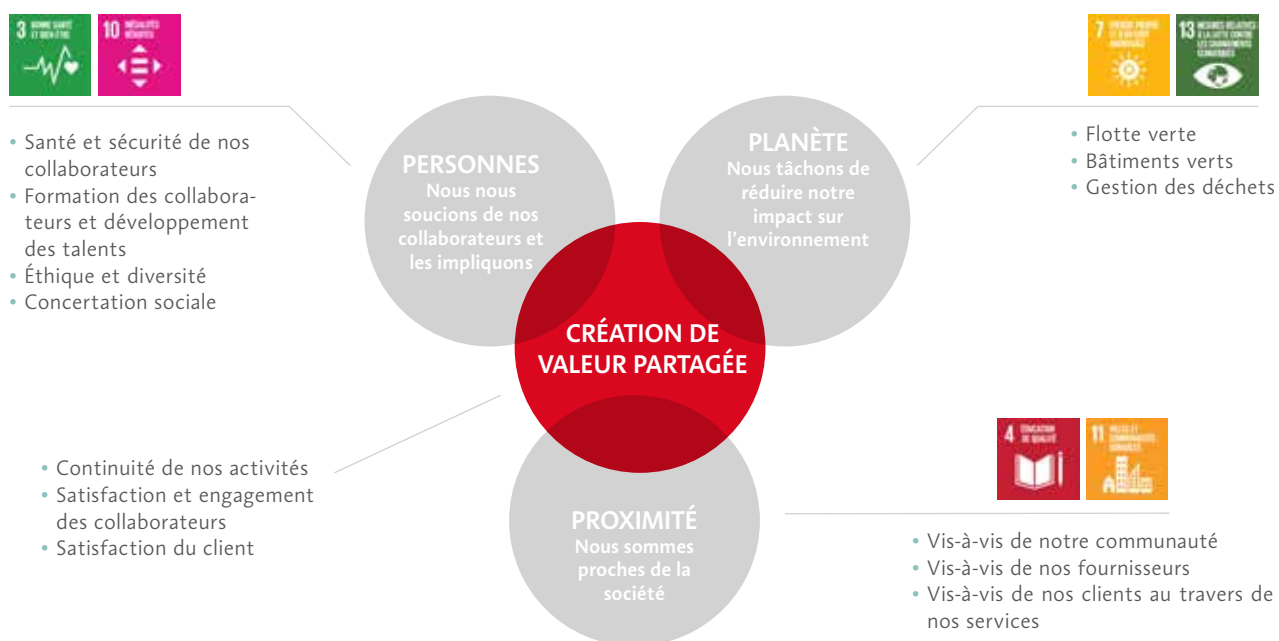
bpost a toujours joué un rôle majeur dans la société. Il est de notre devoir de donner l'exemple. C'est pourquoi, nous avons pour ambition de développer la durabilité de nos processus et de notre culture d'entreprise. Ce faisant, nous pouvons atteindre une croissance durable et être reconnus par nos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

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

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

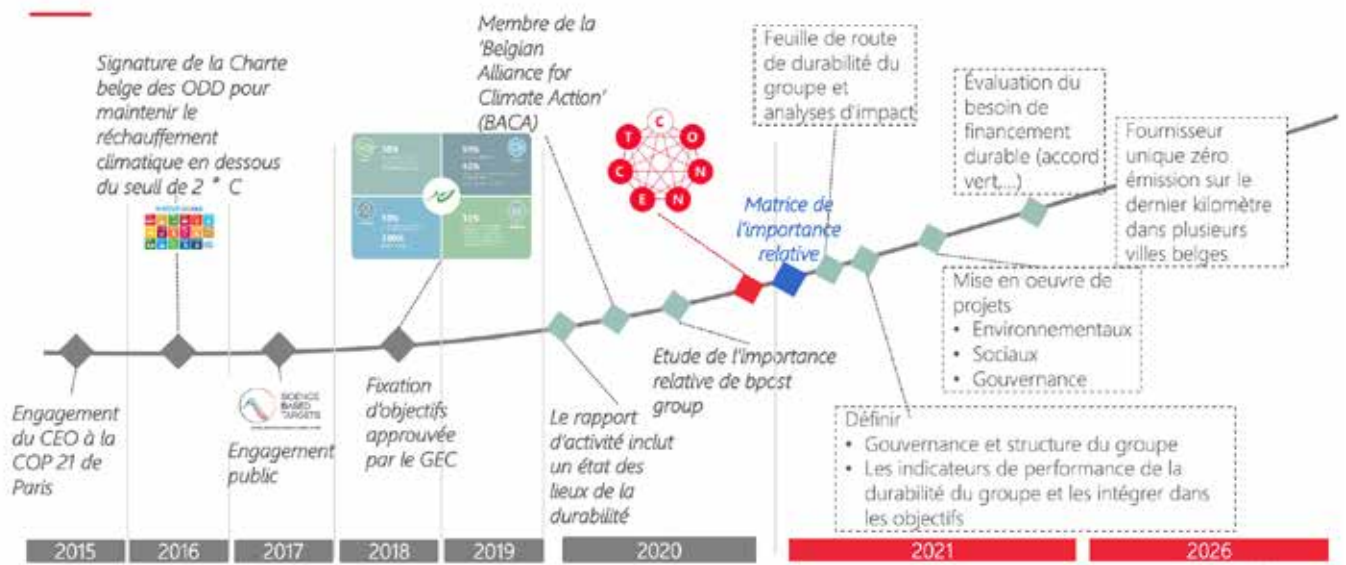
Vous trouverez ci-dessous les priorités définies lors de cet exercice.

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



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

Le groupe bpost s'engage fermement à intensifier ses efforts dans le développement durable



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

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

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

Réalisations RSE clés de 2020

PERSONNES

DIVERSITÉ & INCLUSION

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

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

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



PLANETE

ECOZONE DE MALINES, DURABILITÉ AU CŒUR DE LA VILLE

Alors que l'évolution technologique et la crise de la COVID-19 ont propulsé l'activité postale et l'e-commerce, bpost group et la ville de Malines ont inauguré la première zone de distribution de lettres et de colis zéro émission de CO₂ en milieu urbain. Une initiative durable au service de la satisfaction des clients, de la qualité de l'air et de l'innovation.

2800, le premier code postal éco-responsable

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

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

Une ambition partagée

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

Vicky Vanmarcke, échevine de la Mobilité : « Malines a de grandes ambitions et souhaite atteindre d'ici 2030 une réduction de 40 % des émissions de CO₂. Les projets pilotes et les collaborations avec le secteur logistique seront déterminants à cet égard. Sachant que 8 % du trafic au centre-ville a trait à des livraisons manquées à domicile, ce projet innovant nous offre une opportunité ultime de faire baisser ce pourcentage ».

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

Durabilité urbaine au sens large

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

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

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

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

Transport optimisé, routes désengorgées

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

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

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





DYNALOGIC ET WECYCLE RECYCLENT DES MILLIONS DE KILOS DE DÉCHETS ÉLECTRIQUES

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

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

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

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

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



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

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

PROXIMITÉ

UN TONNERRE D'APPLAUDISSEMENTS POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

En juin dernier, les 26.000 collaborateurs de bpost se sont mobilisés pour soutenir DigitalForYouth, une association qui vient en aide aux jeunes victimes de la fracture numérique. Résultat ? Un chèque de 25.000,0 EUR remis à l'asbl pour lui permettre d'offrir un ordinateur portable à 250 jeunes en difficultés.

Décibels solidaires

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

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

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

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

Nico Cools, CIO et Chief Digital Officer de bpost group : « L'une des plus belles missions de bpost group consiste à rapprocher les gens. C'est donc avec grand plaisir que nous soutenons le projet de DigitalForYouth.be, qui a un impact social direct sur la jeunesse. En procurant un ordinateur portable aux jeunes, nous comblons quelque peu la fracture numérique et rapprochons les enfants de leur école. De cette manière, nous contribuons à la continuité éducative pour tous, ce qui est bénéfique en termes d'émancipation et d'égalité des chances. bpost group attache beaucoup d'importance au développement durable et a dès lors par la même occasion opté pour un projet écologique : pour chaque PC remis à neuf, ce sont en effet 18,5 kg de CO₂ qui sont épargnés, ce qui représente au total plus de 4.600 kg CO₂ en moins pour l'ensemble des 250 PC. »

DEUX MILLIONS DE CARTES GRATUITES POUR RAPPROCHER LES BELGES

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

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

