

2021



Rapport de développement durable 2021 Personnes

1. 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.

2021 a été une nouvelle année difficile dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Toutefois, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs étant nos priorités absolues, nous avons pris une série de dispositions pour les protéger. bpostgroup a ainsi développé un système de traçage interne assorti de mesures de quarantaine spécifiques, selon une évaluation du risque réalisée sur base individuelle. Pour veiller au respect des règles de prévention, nous avons également élaboré des mesures spécialement adaptées à nos équipes Mail & Retail. Nous avons aussi ouvert une ligne téléphonique spéciale pour répondre à toutes les questions de nos collaborateurs en lien avec la COVID-19. Depuis le début de la pandémie, tous les objectifs gouvernementaux sont immédiatement traduits en outils pratiques pour les services opérationnels, tant dans les moments de renforcement que d'allègement des mesures.

Il est de notre devoir de fournir à tous nos collaborateurs la meilleure culture d'entreprise, en garantissant de bonnes conditions de travail, un comportement éthique, la santé, la sécurité et le bien-être au travail. Pour cela, nous prenons diverses mesures au sein des différents pays, entreprises et unités opérationnelles afin de renforcer et d'ancrer ce processus de façonnage de la culture.

En mesurant le score d'implication et le taux d'absentéisme des collaborateurs, nous pouvons garder un œil sur la manière dont nos collaborateurs se sentent dans leur emploi. Comme ces indicateurs sont le résultat de nos politiques sociales, telles que la santé et la sécurité, la formation et le développement, l'éthique, la diversité et la concertation sociale, ils nous donnent un bon aperçu de notre culture d'entreprise et nous aident à apporter des modifications quand et où cela est nécessaire. L'enquête portant sur l'engagement des collaborateurs a été menée pour la première fois fin 2020. En 2021, toutes les unités opérationnelles ont mis en œuvre ces actions prioritaires en leur sein, sur la base de recommandations nationales. L'enquête est menée sur le terrain, ce qui n'a malheureusement pas été possible en 2021 en raison de la pandémie de COVID-19.

		BPOST BELGIQUE		
PERSONNES – INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES ⁽¹⁾	UNITÉ	2019	2020	2021
Engagement des collaborateurs	Score	6,90	7,00	n.a. ⁽²⁾
Absentéisme ⁽³⁾	%	7,96	8,36	8,33

(1) Il n'existe pas de données comparables au niveau des filiales ou de bpostgroup.

(2) L'enquête relative au degré d'engagement des collaborateurs est menée sur le terrain, ce qui n'a malheureusement pas été possible en 2021 en raison de la pandémie de COVID-19.

(3) En raison des différentes législations et définitions associées concernant les chiffres de santé et de sécurité au sein de nos filiales, nous ne sommes pas en mesure de consolider les chiffres de l'absentéisme au niveau de nos filiales et du groupe dans son ensemble. Cependant, bpost assure le suivi des jours d'absence individuelle au sein de ses filiales et est en mesure de fournir ces informations sur demande.

1.1 Diversité et éthique

PERSONNES – ÉTHIQUE ET DIVERSITÉ	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Total de collaborateurs internes	Effectif	26.282	27.493	27.499	7.704	8.594	8.189	33.986	36.087	35.688
Total collaborateurs internes de sexe masculin	Effectif	17.944	18.963	18.919	3.901	4.354	4.309	21.845	23.317	23.228
Total collaborateurs internes de sexe féminin	Effectif	8.338	8.530	8.580	3.803	4.240	3.880	12.141	12.770	12.460
Total ETP ⁽¹⁾	ETP	23.512	24.862	24.721	7.374	7.823	7.538	31.585	33.358	32.259
Total ETP hommes ⁽¹⁾	ETP	16.436	17.525	17.393	3.827	4.024	3.991	20.696	21.953	21.384
Total ETP femmes ⁽¹⁾	ETP	7.076	7.337	7.327	3.552	3.799	3.546	10.894	11.405	10.873
DIVERSITÉ DES COLLABORATEURS (EN EFFECTIF)										
Nombre de femmes (salariées)	%	31,73	31,03	31,20	49,36	49,34	47,38	35,72	35,39	34,91
Proportion de femmes occupant des postes de direction	%	28,57	25,00	16,67	26,42	22,58	19,06	26,67	22,86	22,41
Proportion de femmes à des postes à responsabilités (hors postes de direction)	%	37,79	39,98	40,00	39,16	40,95	38,33	37,79	40,46	39,16
EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT										
Nombre total de collaborateurs internes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	531	1.507	1.154	384	958	958	915	2.465	2.112
Nombre total de collaborateurs internes hommes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	313	1.064	762	245	505	489	558	1.569	1.251
Nombre total de collaborateurs internes femmes avec un contrat à durée déterminée	Effectif	218	443	392	139	453	377	357	896	769
Nombre total de collaborateurs salariés avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	25.751	25.986	26.341	7.319	7.636	7.329.00	33.070	33.622	33.670
Nombre total de collaborateurs internes hommes avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	17.631	17.899	18.156	3.715	3.849	3.819.00	21.346	21.748	21.975
Nombre total de collaborateurs internes femmes avec un contrat à durée indéterminée	Effectif	8.120	8.087	8.185	3.605	3.787	3.504.00	11.725	11.874	11.689
EFFECTIF EN TEMPS PARTIEL/TEMPS PLEIN										
Nombre total de collaborateurs internes occupés à temps plein	Effectif	19.925	21.369	20.292	6.981	7.251	7.014	26.906	28.620	27.306
Nombre total de collaborateurs internes hommes occupés à temps plein	Effectif	14.617	15.719	15.013	3.672	3.782	3.769	18.289	19.501	18.782
Nombre total de collaborateurs internes femmes occupées à temps plein	Effectif	5.308	5.650	5.279	3.309	3.469	3.245	8.617	9.119	8.524
Nombre total de collaborateurs internes occupés à temps partiel	Effectif	6.357	6.124	7.207	723	1.341	1.175	7.080	7.465	8.382
Nombre total de collaborateurs internes hommes occupés à temps partiel	Effectif	3.327	3.244	3.906	276	572	528	3.603	3.816	4.434
Nombre total de collaborateurs internes femmes occupées à temps partiel	Effectif	3.030	2.880	3.301	447	769	647	3.477	3.649	3.948
EFFECTIFS PAR CATÉGORIE D'ÂGE										
Nombre total de collaborateurs internes ≤ 30 ans	Effectif	4.839	5.578	5.474	1.748	2.385	1.994	6.587	7.963	7.468
Nombre total de collaborateurs internes au sein de la tranche d'âge 31-50	Effectif	12.593	12.022	11.955	3.630	3.754	3.566	16.223	15.776	15.521
Nombre total de collaborateurs internes au sein de la catégorie d'âge des 50+	Effectif	8.850	9.893	10.070	2.326	2.455	2.468	11.176	12.348	12.538

ROTATION DU PERSONNEL										
Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes	%	11	12	15	34	32	32	16	17	19
Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes hommes	%	11	13	15	35	31	28	15	16	18
Rotation du personnel parmi les collaborateurs internes femmes	%	11	11	14	33	33	36	18	18	21
Rotation volontaire du personnel parmi les collaborateurs internes	%	6	6	6	20	19	27	9	9	10
ÉTHIQUE										
Nombre de plaintes enregistrées pour comportement contraire à l'éthique au travail	Nombre	10	11	9	37	33	41	47	44	50
Nombre de cas rapportés de corruption et de pots-de-vin	Nombre	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Montant des amendes légales et réglementaires et des règlements supérieurs à 10 000 USD liés à des atteintes à la protection des données, à la corruption ou à l'environnement	Euros	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(1) Une reformulation des données historiques de bpost Belgique a été effectuée. En 2021, bpost a implémenté un logiciel nouveau et amélioré permettant un reporting plus détaillé.

Diversité et inclusion

Chez bpost, nous voulons attirer et fidéliser des talents d'origines, de cultures, de perspectives et d'expériences différentes en créant et en soutenant une culture inclusive de collaboration au travail. Nous sommes convaincus que la diversité et l'inclusion contribuent à nouer des liens plus forts avec nos clients et notre personnel, à nous entourer des meilleurs talents issus de toutes les catégories de la population et à être plus agiles. Notre engagement ferme reposant sur ces convictions est consigné dans notre [Politique de la Diversité](#). 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 appuyer cette ambition de propagation d'une culture inclusive, nous pouvons compter sur nos partenaires. Ainsi, nous avons scellé des partenariats avec : VDAB, FOREM, Actiris, Diversicom, Emino, UNIA, KLIQ et Allyens. Ces organisations se consacrent à l'insertion professionnelle basée sur les compétences personnelles et la promotion de la diversité au travail.

bpost boost ! œuvre à des trajets de formation dans toute la Belgique, avec comme objectif d'offrir à des personnes dans le besoin (NEET, chômeurs de longue durée, personnes tenues à l'écart du marché du travail en raison du manque ou du peu de qualifications, pas ou peu de connaissance des langues nationales, pas de permis de conduire) la possibilité d'être qualifiées pour obtenir un contrat bpost à la fin du trajet. Depuis 2020, 69 nouveaux collègues ont rejoint la Société grâce à nos différents programmes de formation.

Nous avons développé et mettons régulièrement à jour un portail consacré à la diversité pour permettre à nos gestionnaires de personnel de se familiariser avec les enjeux de diversité et d'inclusion, d'identifier le cadre applicable et le rôle qu'ils doivent assumer. Une boîte à outils comprenant l'ensemble des informations, les brochures, des Q&R, des ateliers et le catalogue de formations est également mise à leur disposition. En 2021, nous avons lancé à l'intention de tous les gestionnaires de personnel un programme d'e-learning portant sur le leadership inclusif.

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. Cette initiative est source de grande motivation, de reconnaissance et d'impact humain.

Depuis 2019, un projet en matière de Diversité et d'Inclusion (analyse, formation et ancrage) a été lancé et se poursuit dans le but de :

- fournir un cadre d'entreprise local clair, proposant des directives spécifiques ;
- fournir des outils opérationnels en vue de soutenir les managers ;
- rendre la diversité visible et d'en faire un sujet de discussion.

Ce projet sera étendu à plusieurs autres sites en 2022.

Depuis 2021, nous avons mis sur pied des groupes de travail autour des thèmes Genre, LGBTI et Diversité ethnique au niveau du management. Ces groupes de travail, sur la base d'une participation volontaire, aident à déterminer les objectifs, la stratégie et les actions. Une campagne de communication, qui a également débuté en 2021, met l'accent sur l'inclusion, d'une part et sur l'application uniforme du principe de tolérance zéro, d'autre part.

Le Conseil d'Administration et le Comité Exécutif du Groupe ont également leur rôle à jouer en matière de diversité. Le Conseil d'Administration vérifie chaque année si la diversité s'est améliorée au sein du groupe. Par ailleurs, une attention particulière est accordée à la diversité dans la composition du Conseil d'Administration et du Comité Exécutif du Groupe. 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 d'appliquer ce principe. En tant qu'entreprise cotée en bourse, bpost garantit également une transparence maximale, notamment en termes de gouvernance et de processus décisionnels en appliquant les normes les plus strictes dans ce domaine (voir la section relative à la Déclaration de Gouvernance d'Entreprise).

bpost pratique la tolérance zéro par rapport aux violations des droits humains ou des lois anticorruption, conformément aux principes universels des droits de l'Homme et aux conventions de l'Organisation internationale du Travail (OIT). 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.

bpost a décidé de mettre en avant la diversité et l'éthique d'entreprise et nous avons dès lors opéré une profonde refonte structurelle et une révision de notre Code de Conduite, afin que notre nouvelle structure fonctionne au niveau du groupe. Ce Code de Conduite, revu en 2019 pour l'ensemble du groupe, définit les valeurs et les normes minimales de comportement et de conduite attendues de tous nos collaborateurs, sous-traitants et consultants. Ces principes sont renforcés par les règlements, politiques et procédures pertinents en vigueur au sein des entreprises, filiales et coentreprises de bpostgroup. Le Code de conduite est fourni à tous les nouveaux employés dans le cadre du processus d'intégration et il est systématiquement introduit dans les filiales de bpost. Il est également mis à disposition sur l'intranet de bpostgroup et il y est fait référence lors des sessions de formation. Toute violation du Code de Conduite doit être signalée au supérieur hiérarchique ou à la personne de référence du collaborateur, ou au département juridique de bpost, sur une base confidentielle le cas échéant (les informations de contact sont fournies dans le Code de Conduite de bpost).

1.2 Formation des collaborateurs et développement des talents

PERSONNES – FORMATION DES COLLABORATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES TALENTS	UNITÉ	BPOST BELGIQUE ⁽¹⁾			FILIALES			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Nombre total d'heures de formation par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	21,10	20,49	22,29	43,78	9,21	48,40	25,90	17,43	28,39
Nombre total d'heures de formation par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	77,50	51,23	93,45	82,11	97,25	93,31	81,19	88,62	93,33
FORMATION FORMELLE										
Nombre total d'heures de formation formelle par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	4,72	3,89	4,08	7,53	5,15	22,93	5,27	4,11	8,49
Nombre total d'heures de formation formelle par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	26,45	5,42	8,11	81,93	80,06	53,79	70,96	66,06	47,52
FORMATION INFORMELLE										
Nombre total d'heures de formation informelle par collaborateur interne	Heures de formation par ETP	16,34	16,60	18,21	36,25	4,06	25,47	20,63	13,32	19,91
Nombre total d'heures de formation informelle par membre du personnel temporaire	Heures de formation par ETP	51,00	45,80	85,33	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

(1) Une reformulation des données historiques de bpost Belgique a été effectuée. En 2021, bpost a implémenté un logiciel nouveau et amélioré permettant un reporting plus détaillé.

Chez bpost, la pandémie a contribué au déploiement rapide de formations en ligne de haute qualité, qui ont remporté un franc succès auprès de nos collaborateurs. En 2021, nous avons continué à proposer des cours entièrement en distanciel ou, lorsque le contexte le permettait, des formations mixtes combinant apprentissage en présentiel et distanciel. Ce mélange nous a conduits à concevoir des trajets d'apprentissage mixtes qui mélangent les modes d'apprentissage et génèrent de meilleurs résultats d'apprentissage.

Nous sommes convaincus que des collaborateurs bien formés sont plus efficaces et qu'ils peuvent aussi s'impliquer davantage. C'est pourquoi, chez bpost, nous avons créé notre propre académie pour aider nos collaborateurs à développer leurs aptitudes et compétences. 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 2021, nous avons recentré notre offre pour créer une synergie optimale entre le programme de requalification et de perfectionnement et ce que l'offre ouverte et bgood, notre catalogue de cours en ligne, peuvent apporter aux collaborateurs. Les membres du personnel ont ainsi pu bénéficier d'une expérience d'apprentissage répondant à leurs besoins, tout en garantissant leur employabilité au sein 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. À cette fin, nous avons développé un solide processus de gestion des performances qui suit la plupart des collaborateurs tout au long de l'année. Les objectifs professionnels, les performances et le développement des collaborateurs font l'objet de discussions annuelles avec le responsable. Le plan de développement convenu est revu au bout de six mois lors du bilan semestriel. En fin d'année, le collaborateur et son manager passent en revue les objectifs fixés. Au cours de ce processus, des points de contact informels sont également organisés pour assurer le suivi des objectifs, des performances, du développement et de la carrière.

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. 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.

bpost Belgique applique son programme « Future me » depuis 2012. Cette initiative donne aux collaborateurs qui ne possèdent pas encore le diplôme d'études secondaires supérieures de le décrocher via bpost. Ce diplôme peut ouvrir des portes aux apprenants : vers un nouvel emploi, la poursuite des études et, surtout, il renforce leur confiance en eux. bpost organise cette formation en étroite coopération avec les instituts de promotion sociale, prend financièrement en charge la formation et offre un soutien avec une option de coaching de carrière après l'obtention du diplôme. Le programme combine un nombre limité de sessions en classe avec un apprentissage à distance via une plateforme en ligne. Cela permet aux participants de s'organiser de manière flexible. Depuis le lancement, 985 collègues ont pris part à ce programme. Sur les 268 qui ont obtenu leur diplôme, 208 travaillent toujours chez bpost.

En 2020, nous avons lancé bpost boost ! pour concrétiser l'engagement de bpostgroup à être un employeur socialement responsable en se positionnant comme entreprise inclusive qui offre une expérience d'apprentissage tout au long de la vie.

bpost boost ! est passé d'une expérience pilote à petite échelle en 2020, à une initiative à plus grande échelle en 2021 avec un écosystème consolidé de partenaires au Nord et au Sud. Dans le cadre de bpost boost !, des accords visant à former, coacher et embaucher des NEET et d'autres groupes de chômeurs ont été signés avec le VDAB, Actiris, le FOREM et la communauté germanophone, afin de nous permettre d'être en contact direct avec les entreprises en restructuration. En plus d'être un programme de développement pour former les demandeurs d'emploi, avec des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie en interne et des cours de formation pour les partenaires externes, bpost boost ! sera également utilisé pour lancer des programmes de requalification et de perfectionnement. En 2021, bpost boost ! a par exemple aidé 61 agents des postes à se recycler en chauffeurs de camion au travers de notre programme interne pour chauffeurs de camion. Le déploiement de notre vision confirme la volonté de bpostgroup d'être un employeur socialement responsable. bpost s'est fixé plusieurs ambitions, dont celle majeure d'être « an inclusive company that offers a lifelong learning experience » (une entreprise inclusive proposant une formation tout au long de la vie). Cela a débouché sur la création de bpost boost !, un programme de développement destiné à former des demandeurs d'emploi, qui offre des opportunités d'apprentissage en interne tout au long de la vie et des programmes de formation pour des partenaires externes.

Grâce à bpost boost !, le groupe s'engage à garantir le développement durable de l'emploi par le perfectionnement continu des compétences en vue de répondre à l'évolution constante des métiers et de la société en général.

1.3 Santé et sécurité des collaborateurs ⁽¹⁾

PERSONNES – SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS ⁽³⁾	UNITÉ	BPOST BELGIQUE ⁽²⁾		
		2019	2020	2021
SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS INTERNES				
Accidents du travail des collaborateurs internes	Nombre	949	848	1.040
Journées perdues pour les collaborateurs internes	Jours	29.205	34.669	33.755
Degré de gravité pour les collaborateurs internes	Journées perdues par 1.000 heures travaillées	0,84	0,93	0,89
Taux de fréquence des collaborateurs internes	Accidents par 1.000.000 heures travaillées	27,14	22,8	27,59
Absentéisme parmi les collaborateurs internes	%	7,96	8,36	8,33
Nombre total de cas de décès parmi les collaborateurs internes	Nombre	2	0	0
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL TEMPORAIRE				
Accidents du travail du personnel temporaire	Nombre	32	49	38
Journées perdues pour le personnel temporaire	Jours	245	283	478
Degré de gravité pour le personnel temporaire	Journées perdues par 1.000 heures travaillées	0,13	0,10	0,27
Taux de fréquence pour le personnel temporaire	Accidents par 1.000.000 heures travaillées	17,43	18,61	21,01
Nombre total de cas de décès parmi le personnel temporaire	Nombre	0	0	0
Nombre total d'heures prestées par le personnel temporaire (réel)	Heures travaillées	1.854.468	2.641.593	1.758.621

SECURITE ROUTIERE ⁽⁴⁾				
Accidents de la route en tort au nom de l'entité par 100.000 km	%	2,52	2,26	3,17
Part des accidents de la route en tort partagée au nom de l'entité sur le nombre total d'accidents de la route	%	43,15	44,25	44,22
Nombre d'accidents de la route mortels (pendant les heures de travail) au nom de l'entité par million de kilomètres	Nombre par million de km parcourus	0,01	0,01	0,01

- (1) En raison des différences de législations et de définitions associées concernant les chiffres de santé et de sécurité dans nos filiales, nous ne sommes pas en mesure de consolider les chiffres de santé et de sécurité de nos filiales et au niveau du groupe. Cependant, bpost assure le suivi des indicateurs individuels pour ses filiales et est en mesure de fournir ces informations sur demande. Veuillez noter qu'il y a eu 0 décès dans nos filiales en 2021.
- (2) Un retraitement des chiffres historiques pour bpost Belgique a été effectuée. En 2021, bpost a implémenté un nouveau logiciel permettant un reporting plus détaillé.
- (3) L'évolution des chiffres des accidents du travail a été conditionnée au cours des 3 dernières années par deux influences : 1. La pandémie de COVID-19 et le confinement qui s'est ensuivi ont entraîné un nombre plus élevé de maladies, et 2. La très nette augmentation du volume de colis (également liée à la pandémie de COVID-19) qui a entraîné une hausse importante des accidents du travail.
- (4) Les chiffres relatifs à la sécurité routière ne concernent que les entités de bpost disposant d'une flotte de livraison : bpost SA, DynaGroup et Euro-Sprinters.

La sécurité et le bien-être de nos collaborateurs sont primordiaux pour nos activités. Nous avons donc défini une politique de prévention stricte pour éviter les accidents du 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 du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail¹. Elle est mise en œuvre par un comité externe², qui effectue des inspections de conformité aléatoires. Il procède également à des inspections régulières sur des thèmes spécifiques. Ce fut par exemple le cas en 2021 des mesures de prévention contre la COVID-19 mises en place par bpost.

En ce qui concerne nos filiales, les processus de santé et de sécurité de Radial sont conformes à l'OSHA (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 ainsi identifiés et les mesures à prendre sont communiqués au sein de l'entreprise.

Nous avons mis en place plusieurs initiatives en matière de santé et de sécurité qui ont porté leurs fruits. Citons, par exemple, la création d'un espace dédié à la sécurité sur le lieu de travail, l'incitation des collaborateurs à signaler tout type d'incident de sécurité ou l'organisation de campagnes de communication sur la sécurité. Un registre de sécurité permet de suivre les contrôles de sécurité de manière structurée. Nous pouvons tirer d'importantes leçons de ce registre que nous communiquons ensuite à nos collaborateurs.

Afin d'améliorer encore ces performances et de renforcer la culture de sécurité, bpost a lancé trois initiatives en Belgique. La première initiative, le « Baromètre des performances de sécurité », est un instrument amélioré du bien-être qui mesure les performances en matière de sécurité et met fortement l'accent sur les principaux indicateurs de sécurité.

Il fonctionne de la manière suivante : en consolidant les différents indicateurs de performances de sécurité existants, nous comprenons mieux les performances globales de sécurité d'une région et nous pouvons déterminer où et dans quels domaines le besoin est le plus grand. Le baromètre des performances de sécurité est associé au registre de sécurité de bpost. Lancé pour la première fois en 2019, il est désormais pleinement intégré aux processus de suivi des performances du management.

Deuxièmement, nous avons formé nos collaborateurs à la sécurité au moyen d'un jeu. Une application leur envoie deux questions par jour sur la santé et la sécurité pour leur rafraîchir la mémoire. Cela représente un total de cinquante questions, qui varient selon les saisons. Par exemple, en hiver, des questions portent sur la sécurité routière et, en été, sur l'hydratation. Nous avons également inclus des questions sur l'alimentation saine. Pour chaque bonne réponse, l'employé peut gagner dix timbres. Outre les jeux de sécurité dans la distribution de courrier, l'outil est aujourd'hui également utilisé dans notre unité logistique. La troisième initiative est un module d'apprentissage en ligne sur la prévention incendie, destiné à tous les membres de l'équipe de prévention incendie. Ces collaborateurs ont suivi une formation complète en ligne avec des animations sur tout ce qui a trait à la prévention et à la sécurité incendie et sur ce qu'il convient de faire en cas d'urgence. De plus, nous avons intégré des thèmes liés à la sécurité dans les formations « Talent sous la Loupe » et « Atalanta ». Ces deux programmes s'adressant à la ligne hiérarchique comprennent un module de rafraîchissement de l'apprentissage en ligne pour maintenir les connaissances à jour. À l'issue de la formation, les collaborateurs sont testés par rapport au contenu du module. Cette formation à distance a connu un franc succès au sein de notre département Retail.

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 ». <https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/principes-generaux/code-du-bien-etre-au-travail>

2 « Contrôle du bien-être au travail » : <http://www.emploi.belgique.be/cbe.aspx>

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 (FRAC¹). Les formations visent à améliorer les connaissances et les compétences de conduite. Il existe trois niveaux différents, en fonction des qualifications du conducteur. Outre une formation spécifique à l'école de conduite, nous avons également mis à jour les compétences des conducteurs grâce à une approche locale de 'train the trainers' (formation des formateurs).

Nous voulons également nous assurer que nos collaborateurs restent en bonne santé et incluons tant des aspects psychosociaux que physiques. Pour cela, bpost offre un accès à des services médicaux et sanitaires en dehors de l'environnement de travail, tels que des médecins du travail. Notre système belge de surveillance de la santé prévoit des contrôles médicaux obligatoires pour chaque employé de bpost. Il s'agit d'un check-up de 40 minutes, comprenant un dépistage cardiovasculaire et musculosquelettique, à passer tous les quatre ans pour les collaborateurs travaillant dans la distribution du courrier. Nous invitons également les collaborateurs des centres de tri à effectuer ces examens sur base bisannuelle. En 2021, 6 800 collaborateurs de bpost et 590 intérimaires ont bénéficié d'un check-up médical. Les collaborateurs de bpost peuvent également se faire vacciner contre la grippe à l'automne. En 2021, 2 000 collaborateurs ont fait usage de cette possibilité, sur base volontaire.

Pour le bien-être psychosocial de nos collaborateurs, nous organisons une enquête visant à mesurer leur niveau d'implication. 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 dans un avenir proche. 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 disponible 24h/24, 7j/7.

De plus, nous avons désigné un responsable chargé de conseiller et d'intégrer l'ergonomie dans l'environnement de travail, que ce soit dans les bureaux, dans nos centres de tri et pour nos facteurs et factrices. C'est dans ce cadre qu'il y a quelques années, nous sommes passés des vélos à deux roues vers des triporteurs. Nous mesurons également l'éclairage et la qualité de l'air (y compris l'humidité) pour améliorer l'environnement de travail.

En ce qui concerne les accidents du travail, 2021 a été une année difficile. L'accent mis en permanence sur la prévention de la COVID-19 a clairement eu pour effet de réduire l'attention portée à la prévention des accidents. Par conséquent, la distribution du courrier a atteint un taux de fréquence de 32,9, ce qui est conforme à la performance de 2019.

1.4 Concertation sociale

PERSONNES – CONCERTATION SOCIALE	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Nombre moyen de jours d'action de grève	Jours de grève par 1.000 collaborateurs	1,37	1,81	1,82	0	5,70	24,00	1,06	2,74	6,84
Proportion de collaborateurs internes couverts par une CCT	%	95	96	95	11	11	28	76	75	76

bpost s'efforce de promouvoir le bien-être et de bonnes conditions de travail pour tous ses collaborateurs et de rester ainsi à l'écoute de leurs besoins. Les aspects tels que les heures de travail et les salaires sont conformes à la législation et nous respectons les droits de nos collaborateurs à la liberté d'association.

bpost étant une entreprise autonome dont l'État belge est le principal actionnaire, ses statuts prévoient explicitement une structure et des processus à différents niveaux pour faciliter les négociations, les consultations et le partage d'information. Afin de favoriser un dialogue et des relations constructifs avec les syndicats, bpost Belgique dispose de sa propre Commission paritaire et de plusieurs autres forums. Cette étroite collaboration nous permet d'écouter les besoins de nos collaborateurs et d'y répondre rapidement afin d'atténuer les conflits sociaux.

À l'heure actuelle, bpost Belgique dispose d'une convention collective de travail pour 2021-2022. Dans le cadre de ses CCT successives d'une durée de 2 ans, bpost adopte des mesures récurrentes et non-récurrentes relatives au pouvoir d'achat qui tiennent compte de (i) l'environnement global de l'économie et du marché du travail, en ce compris les attentes en terme d'indexation des rémunérations suite à l'inflation, ainsi que (ii) la bonne gestion de la masse salariale dans un contexte concurrentiel.

De plus, plusieurs primes exceptionnelles ont été octroyées aux collaborateurs des opérations en décembre 2021 en réponse à la pandémie de COVID-19 en cours.