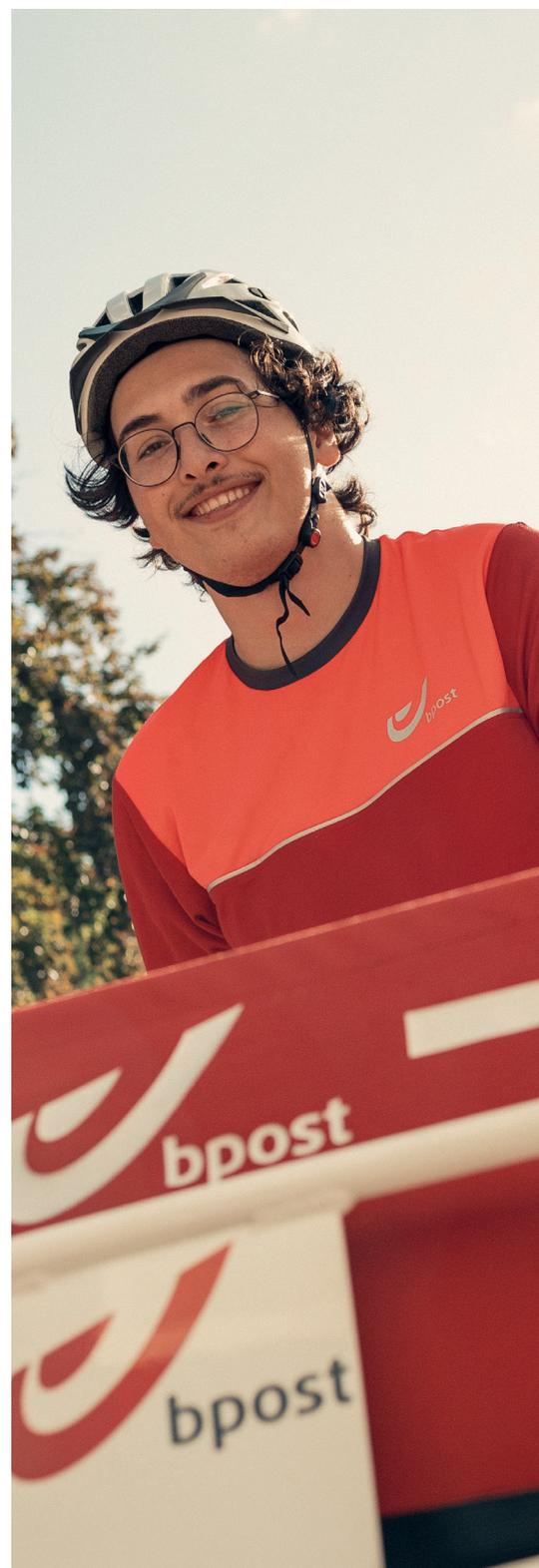


2021



Rapport de développement durable 2021
Proximité

3. Proximité

bpost devient un groupe de logistique omnicommerce international, 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 le développement durable dans leurs pratiques commerciales. Quant à nos clients, nous leur fournissons des services visant à faciliter leur vie quotidienne.

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 environnementaux en Belgique.

PROXIMITÉ – INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES	UNITÉ	BPOST BELGIQUE			FILIALES			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Total des dons	1.000 EUR	254	563	439	52	51	97	306	614	536
Part de fournisseurs de rang 1 couverte par le Code de conduite des fournisseurs	%	35	31	34	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Satisfaction client	Score	82	84	83	n.a. ⁽¹⁾					

(1) La méthodologie de satisfaction des clients utilisée par bpost Belgique est 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.

3.1 Proximité avec la société

PROXIMITÉ – PROXIMITÉ AVEC LA SOCIÉTÉ	UNIT	BPOST BELGIQUE			FILIALES			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Total des dons	1.000 EUR	254	563	439	52	51	97	306	614	536

2021 a été une année ardue pour les citoyennes et citoyens du monde entier. bpostgroup y a répondu de manière active en sensibilisant quand c'était possible le public au soutien de première ligne pour la COVID-19 en émettant un timbre spécial « Stronger Together ». Les recettes ont été reversées au Fonds pour des soins solidaires. bpost a également aidé les victimes des inondations en proposant des services postaux spéciaux afin que les gens puissent continuer à recevoir leur courrier. Plus de 140 collaborateurs victimes de ces inondations ont également été soutenus financièrement. Notre programme « Star4U » motive nos collaborateurs dans leurs actions de bénévolat en soutenant plus de 100 projets en Belgique et au-delà.

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 récolté environ 1,5 mEUR. En 2021, il a reçu 90 000 euros de subventions.

Star4U

Star4U est une initiative de bpost qui encourage les collaborateurs à faire du bénévolat pour des projets sociaux, culturels ou environnementaux qui sont liés aux valeurs de bpost. Les projets sont sélectionnés par un panel de collaborateurs de bpost et d'experts externes. Depuis le lancement en 2010, bpost a ainsi parrainé près de 1.000 projets. En 2021, bpost a versé plus de 100.000 EUR aux 100 projets retenus.

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.

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 visons à 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.

3.2 Proximité avec nos fournisseurs

PROXIMITÉ – PROXIMITÉ AVEC NOS FOURNISSEURS	UNITÉ	BPOST BELGIQUE ⁽²⁾		
		2019	2020	2021
Part de fournisseurs de rang 1 couverte par le Code de conduite des fournisseurs ⁽¹⁾	%	35	31	34
Part des achats effectués auprès de fournisseurs de rang 1 importants dont la RSE a été évaluée par Ecovadis ⁽¹⁾	%	39	38	57
Part des achats de papier provenant de forêts certifiées (par exemple, PEFC, FSC, SFI) ⁽¹⁾	%	100	100	100

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

(2) Nous travaillons actuellement sur le suivi des informations concernant les fournisseurs de nos filiales. Ces données ne sont pas encore disponibles pour les filiales en 2021.

Programma d'approvisionnement durable

Au service des achats, nous promouvons des pratiques responsables en général et tout au long de notre chaîne d'approvisionnement. Cela signifie que nous avons la possibilité de travailler sur l'approvisionnement de solutions durables et de construire une chaîne d'approvisionnement solide et durable en collaborant avec les bons fournisseurs pour réduire davantage l'impact indirect. Ces deux aspects sont abordés dans notre Programme d'approvisionnement durable, qui est implémenté via le développement d'outils et de procédures appropriés.

Ce programme apportera surtout une valeur ajoutée en améliorant notre expertise, en assurant le suivi des tendances émergentes et en établissant des relations à long terme avec nos fournisseurs. Dans les prochaines années, ce programme sera mis à jour chaque année pour soutenir davantage bpost dans sa vision.

Approvisionnement de solutions durables

Nous nous efforçons autant que possible d'intégrer le développement durable dans le processus d'appel d'offres ou le contrat d'approvisionnement.

De plus, nous recherchons les meilleures pratiques et l'expertise dans notre réseau externe. Nos connexions nous aident à identifier les opportunités et les innovations qui peuvent être mises en œuvre chez bpost.

Chaîne d'approvisionnement durable

Promouvoir le développement durable tout au long de notre chaîne d'approvisionnement est essentiel pour apporter une valeur ajoutée à bpost. Bâtit des relations solides avec nos principaux fournisseurs est notre objectif. Nous mettre d'accord sur la manière de travailler ensemble est donc bénéfique pour les deux parties, car cela améliore notre collaboration aujourd'hui et à l'avenir.

bpost adhère aux normes les plus strictes en matière d'éthique commerciale, de pratiques environnementales, de normes sociales et de conditions de travail. bpost n'a pas l'intention de faire affaire avec des tiers qui ne respectent pas pleinement ces normes. Ceci est défini dans le Code de Conduite des fournisseurs de bpost et intégré dans les conditions générales du contrat.

En outre, une clause de développement durable est disponible et utilisée dans le processus d'appel d'offres et/ou le contrat. Cette clause impose aux fournisseurs d'effectuer une évaluation des risques en matière de développement durable de leurs politiques, processus et mesures en place. bpost a chargé EcoVadis de mener ces évaluations du développement durable. Dans le cadre de l'évaluation des performances environnementales (énergie, eau, déchets, produits) et sociales (santé et sécurité, conditions de travail, travail des enfants et des forces de travail), les politiques d'éthique et d'achats durables sont prises en compte.

3.3 Proximité avec nos clients

PROXIMITÉ – PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS	UNIT	BPOST BELGIQUE		
		2019	2020	2021
Satisfaction client ⁽¹⁾	Score	82	84	83
Nombre de lettres pour lesquelles les clients ont compensé leurs émissions de carbone ⁽²⁾	Millions de lettres	164	850	824
Total des émissions de carbone compensées pour les clients ⁽²⁾	Teq CO ₂	1,81	8,00	7,88

(1) La méthodologie de satisfaction des clients utilisée par bpost Belgique est 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 mesure commune dans le futur.

(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. De par 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 activités liées au service clientèle et nous en tirons des enseignements que nous essayons de mettre en œuvre partout chez bpost.

Service de compensation du carbone

Nous compensons les émissions de carbone générées par nos activités de traitement du courrier depuis 2020. Avec CO₂logic, 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 un projet « Safe Water » pour le Rwanda, où l'accès à l'eau potable dépend exclusivement de puits non protégés, de lacs et d'autres sources d'eau libre très sensibles à la contamination. La seule option pour purifier cette eau est de la faire bouillir en utilisant du bois de chauffage. Ce processus entraîne la déforestation et la libération des émissions de gaz à effet de serre provenant de la combustion du bois. En fournissant de l'eau potable, 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. Au total, nous avons compensé le traitement de 824 millions d'envois, pour 2 047 de nos clients, ce qui a permis de neutraliser plus de 8 000 tonnes de CO₂.

Distributeurs de colis

Nous essayons d'offrir à nos clients des solutions flexibles et durables. L'une de ces solutions, ce sont nos distributeurs automatiques de colis, un réseau ouvert et indépendant de casiers à colis destiné aux cybermarchands, aux clients du commerce en ligne et aux coursiers. Les consommateurs peuvent choisir de se faire livrer ou de déposer leurs colis dans un distributeur automatique et de le récupérer quand bon leur semble, (24h/24 et 7j/7) à l'aide de leur smartphone (ou de l'e-mail reçu). Ces distributeurs automatiques sont situés dans des endroits très fréquentés, par exemple dans des gares ou des supermarchés.

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. Les 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.