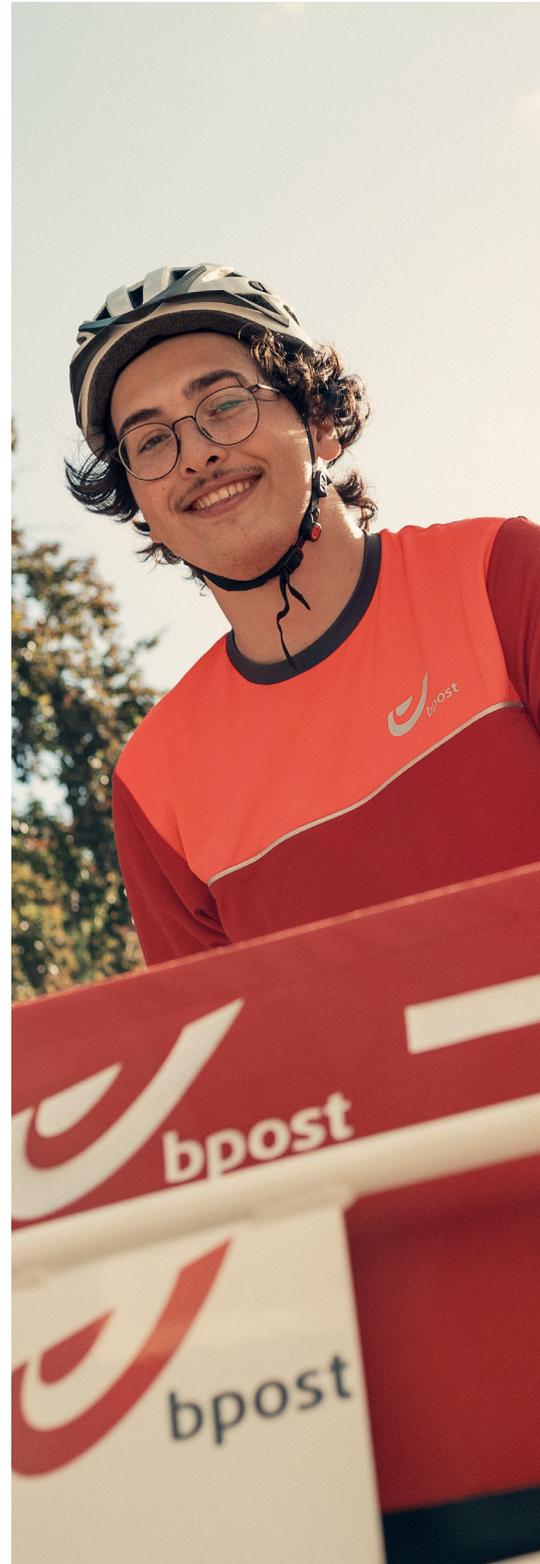


2021



Rapport de développement durable

Évaluation de la matérialité : agir sur les sujets importants

En raison de l'attention croissante que lui portent les autorités, les marchés financiers, les clients, les consommateurs et les collaborateurs, développement durable économique, social et écologique est un impératif majeur pour bpostgroup. Nous nous efforçons de créer de la valeur pour toutes les parties prenantes et aspirons à comprendre et à agir sur les sujets pertinents pour notre entreprise et nos parties prenantes.

Au cours du premier semestre 2021, première étape d'un nouveau parcours de développement durable, bpostgroup a réalisé une nouvelle évaluation de la matérialité. Cette analyse nous permettra de nous assurer que notre stratégie est axée sur les bons domaines, d'évaluer l'évolution du paysage du développement durable et d'identifier, comprendre et hiérarchiser les sujets pertinents pour notre entreprise et nos parties prenantes.

Nous avons appliqué une procédure structurée en quatre étapes afin de déterminer les thèmes importants pour bpostgroup :

Phase 1 : Analyse de contexte

L'évaluation de la matérialité a débuté par une analyse contextuelle du paysage économique au sein duquel opère bpostgroup. Au cours de cette analyse, un examen par les pairs dans le domaine des évaluations et de la communication de la matérialité a été effectué. Une liste étendue de sujets importants a ensuite été établie, sur la base des normes de la Global Reporting Initiative, des lignes directrices ISO 26000 et d'autres cadres de développement durable communément acceptés.

Des entretiens qualitatifs ont également été menés avec les membres du Comité exécutif du Groupe et d'autres cadres supérieurs de bpostgroup en vue d'identifier les sujets importants potentiels pour le groupe.

Phase 2 : Implication des parties prenantes

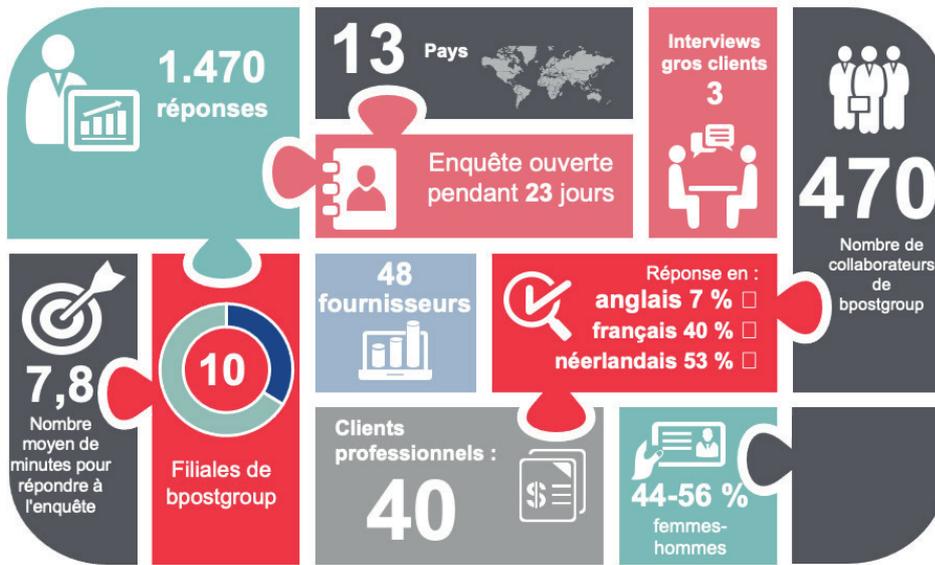
Lors de cette phase, nous avons identifié toutes les parties prenantes pertinentes pour l'exercice de matérialité. En interne, nous avons voulu nous concentrer sur le Comité exécutif du Groupe et le management, les syndicats de bpost et les collaborateurs par filiale de bpostgroup. Sur le plan externe, les consommateurs, les clients professionnels et le secteur public, les fournisseurs, la communauté financière et la société civile ont été ciblés.

Phase 3 : Collecte et priorisation des thèmes importants

Sur la base des informations recueillies lors de l'analyse du contexte, une longue liste de sujets importants et pertinents pour bpostgroup a été réduite à une liste plus gérable de 28 thèmes.

Pour nous aider à déterminer les priorités adéquates en ce qui concerne notre nouvelle stratégie de développement durable une enquête en ligne a été envoyée en plusieurs langues à une sélection étendue de nos parties prenantes. Chaque partie prenante a pu indiquer dans cette enquête, pour chaque thème pertinent sélectionné, dans quelle mesure elle considère qu'il s'agit d'une priorité pour bpostgroup. Plus de 1.400 parties prenantes issues de 13 pays différents ont pris part à ce sondage. Ce taux de réponse élevé a souligné l'importance que nos parties prenantes attachent au développement durable et rappelé pourquoi il est essentiel pour nous de pouvoir nous appuyer sur une stratégie de développement durable solide.

En outre, nous avons organisé des entretiens individuels avec de gros clients de bpostgroup afin de discuter en profondeur des réponses recueillies.



Phase 4 : Développement et finalisation de la matrice de matérialité

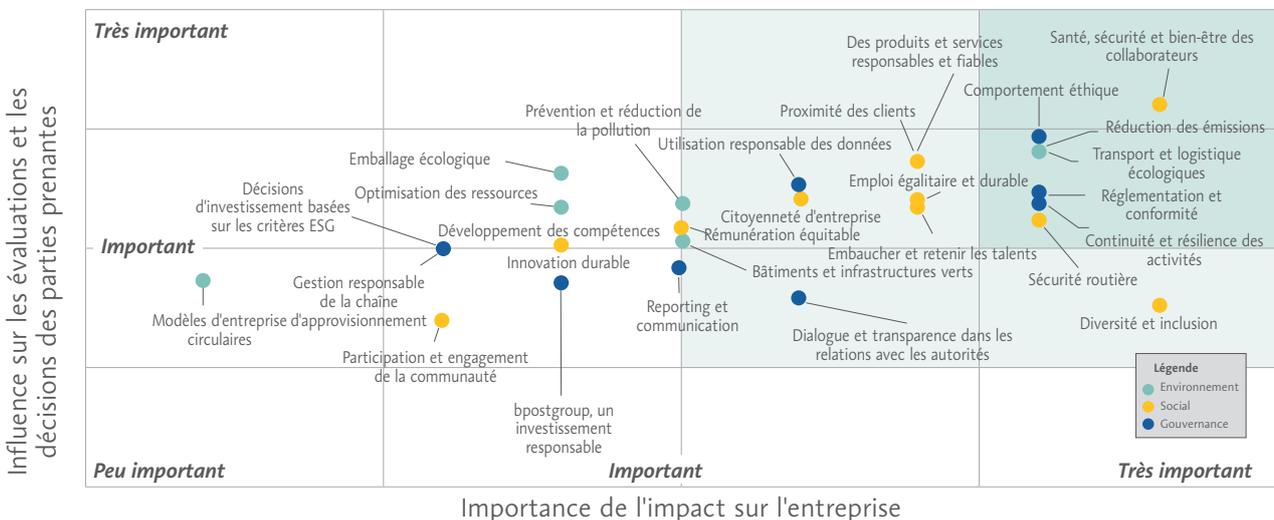
Toutes les données ont ensuite été regroupées, analysées et traitées, pour aboutir à une ébauche de matrice de matérialité et à un tableau de bord interactif de la matérialité. Les principales observations et conclusions ont été consignées dans un rapport.

Enfin, lors d'un atelier avec le Comité exécutif du Groupe, 11 sujets pertinents et essentiels pour bpostgroup ont été sélectionnés, couvrant les catégories Environnement, Social et Gouvernance.

Par la suite, les résultats de l'étude de matérialité ont été intégrés dans la mise à jour de la nouvelle stratégie corporate de bpostgroup.



La matrice complète de matérialité de bpostgroup est présentée ci-dessous.



Une nouvelle stratégie de développement durable pour assurer l'avenir de notre entreprise

Au second semestre de 2021, l'équipe chargée du développement durable au sein du groupe a collaboré avec les unités opérationnelles et de support en vue de définir une nouvelle stratégie de développement durable du groupe et une feuille de route assortie de nouvelles ambitions, de nouveaux KPI et de nouveaux objectifs à l'horizon 2040.

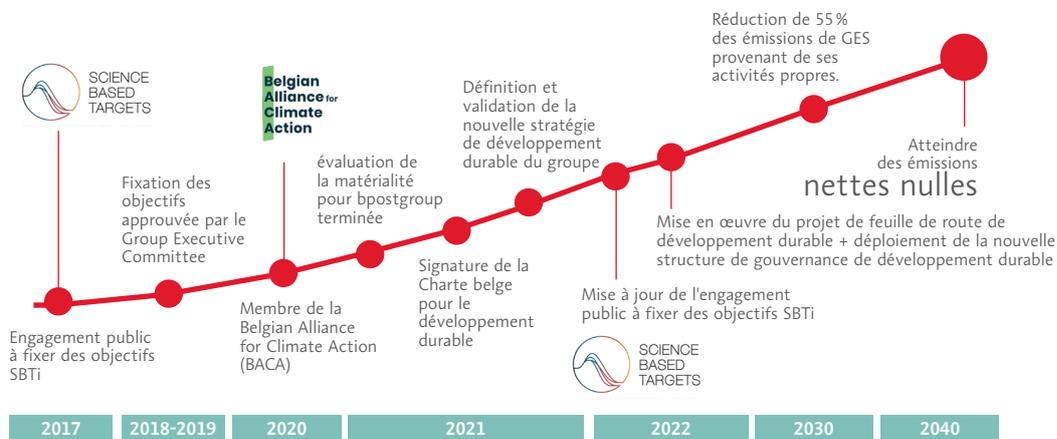
Les trois principaux ambitions qui sous-tendent la stratégie de développement durable de bpostgroup sont les suivants :

1. Atteindre des émissions nettes nulles d'ici 2040, et réduire de 55 % les émissions d'ici 2030 par rapport à 2019 dans nos propres activités (conformément à la trajectoire de 1,5 degré Celsius).
2. Mettre en place un nouveau contrat social avec les collaborateurs et la société.
3. Maintenir une saine rentabilité de l'entreprise pour assurer son avenir et celui de ses collaborateurs.

bpostgroup intensifie encore ses efforts en matière de développement durable

Une nouvelle feuille de route avec des initiatives et des tableaux de bord ESG sera mise en œuvre dans le courant de l'année 2022. L'équipe chargée du développement durable travaillera au niveau du groupe, pour façonner et intégrer plus avant l'agenda ESG et soutenir les unités opérationnelles dans l'exécution de leurs objectifs. En 2022, une nouvelle structure de gouvernance en matière de développement durable sera également mise en place. Nous adapterons davantage nos futurs rapports, de manière à ce qu'ils correspondent aux intérêts et aux besoins de nos parties prenantes, ainsi qu'à ceux de bpostgroup.

BPOSTGROUP INTENSIFIE ENCORE SES EFFORTS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AVEC UN PLAN D'ACTION À L'HORIZON 2040



Mise en place de la Charte de développement durable entre bpost et le Gouvernement fédéral belge

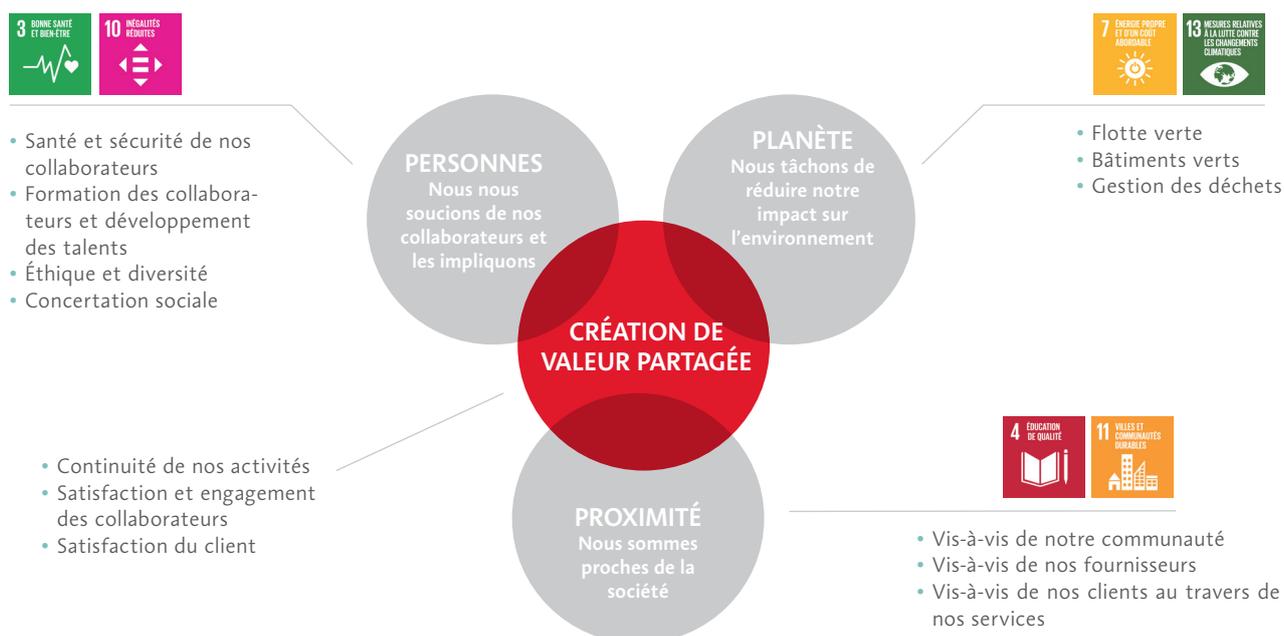
En 2021, bpost et le Gouvernement fédéral belge ont signé une Charte de développement durable en même temps que leur 7^e Contrat de Gestion. Dans la Charte de développement durable, ils se sont engagés à jouer un rôle de premier plan dans trois domaines fondamentaux :

- Une réduction des émissions de GES conformément au scénario 1,5 degré : **limiter l'impact de l'entreprise sur l'environnement**, en particulier dans le contexte de la croissance de l'e-commerce.
- Un social level playing field : introduire un environnement de travail inclusif qui offre des **opportunités d'apprentissage, de développement personnel, de croissance et d'évolution de carrière à chaque membre du personnel**, indépendamment de son origine, de son sexe, de sa carrière, de ses compétences et de ses défis personnels, en assurant **l'amélioration continue du bien-être des collaborateurs**.
- Une rentabilité durable : maintenir une **rentabilité saine de l'entreprise, afin qu'elle puisse assurer son avenir et celui de ses collaborateurs**.

Principales réalisations en matière de développement durable en 2021

Les nouveaux sujets pertinents et les KPI stratégiques seront mis en œuvre dans le courant de 2022 et ils feront l'objet d'un rapport dans le prochain rapport annuel. Dans le présent rapport, nous avons lié les réalisations de 2021 au cadre précédent, notamment aux trois piliers et priorités suivants :

- Personnes : nous prenons soin de nos collaborateurs et nous prenons des engagements par rapport à leur bien-être.
- Planète : nous aspirons à réduire notre impact sur l'environnement.
- Proximité : nous sommes proches de la société et comprenons ses besoins émergents.



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 EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2021	RISQUE ET OPPORTUNITÉS LIES	INDICATEURS DE PERFORMANCES STRATÉGIQUES	OBJECTIF	RÉSULTAT 2021 VS OBJECTIF	RÉSULTAT 2021 VS. ENVIRONNEMENT EXTERNE
PERSONNES					
Santé et sécurité des collaborateurs	Les blessures et/ou maladies peuvent représenter un coût tant pour bpost que pour les collaborateurs concernés. Une politique de bien-être préventive peut contribuer à réduire le niveau de stress et, par conséquent, l'absentéisme.	Absentéisme	bpost Belgique a fixé un nouvel objectif trimestriel en matière de maladie de courte durée sur la base du budget de l'entreprise. L'objectif moyen pour 2021 est de 4,71%.	bpost Belgique : 2021 : 5,01% 2020 : 4,81%	En raison des vagues successives de la pandémie de COVID-19 (spécifiquement le variant omicron en 2021), l'objectif de maladie à court terme a augmenté par rapport à ce que nous voulions atteindre.
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 le benchmark externe pour le secteur postal et logistique	bpost Belgique : 2021 : * 2020 : 7	*L'enquête d'Effectory a été menée pour la première fois fin 2020. En 2021, toutes les unités opérationnelles, sur la base des recommandations nationales, ont mis en œuvre ces actions prioritaires dans leurs unités opérationnelles. 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.
Dialogue social	Un dialogue social efficace permet d'éviter les grèves et les coûts associés, mais aussi de garantir la satisfaction et l'engagement des collaborateurs.	Nombre moyen de jours de grève	2021 = 1,00	bpost Belgique : 2021 : 1,82 2020 : 1,81	Aucun facteur externe spécifique n'a influencé le résultat du KPI en 2021. bpost a continué un dialogue solide et efficace au cours de l'année 2021.

PLANÈTE					
Flotte verte	Une flotte verte contribue à améliorer notre empreinte carbone et à créer une image positive de l'entreprise auprès du public. 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 scopes 1, 2 et 3	Nos Science Based Targets* sont les suivants • 20% d'émissions GES pour les scopes 1 et 2 d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2017 : 114.395 tCO ₂ -eq. • 20% d'émissions GES pour le scope 3 d'ici 2030 pour le transport et la distribution en amont par rapport à l'année de référence 2017 : 218.016 tCO ₂ -eq. * Ces objectifs ont été fixés en 2017. Fin 2021, nous avons fixé de nouveaux objectifs pour 2040, dont nous rendrons compte à partir de 2022.	Résultats 2021 : les émissions des scopes 1 & 2 ont augmenté de 12% - et les émissions du scope 3 ont diminué de 22% - par rapport à 2017, ce qui correspond à une diminution globale des émissions de CO ₂ de 10% (scopes 1, 2 et 3).	L'autorité indépendante réputée Carbon Disclosure Project a passé en revue nos efforts, nous attribuant la note B, contre en moyenne une note C pour nos pairs. Le projet Ecozone de bpostgroup - une livraison de lettres et de colis sans émissions à travers plusieurs centres-villes belges - a remporté le prix « Environmental Achievement of the Year » (réalisation environnementale de l'année) lors des Parcel and Postal Technology International Awards à Vienne en octobre 2021.
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 scope 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. Ignorer la communauté locale serait préjudiciable à la réputation de bpost.	Montant total des dons	Pour maintenir nos efforts afin de réaliser un impact.	535.527 EUR	2021 a été une année difficile pour les citoyennes et citoyens du monde entier. bpost y a participé activement en sensibilisant le public au soutien de première ligne pour la COVID-19 par le biais de l'émission d'un timbre spécial « Stronger Together ». Les bénéficiaires ont été reversés au Fonds pour des Soins solidaires. bpost a également soutenu les victimes des inondations en Belgique en leur proposant des services postaux dédiés, afin que les gens puissent continuer à recevoir leur courrier. Plus de 140 collaborateurs victimes des inondations ont également été soutenus financièrement. Le programme Star4U, une initiative communautaire phare de bpost, apporte un soutien financier aux projets de bénévolat des collaborateurs. En 2021, bpost a soutenu plus de 100 projets à travers la Belgique et au-delà.
Proximité avec nos fournisseurs	Une vue d'ensemble claire de notre chaîne d'approvisionnement permet d'augmenter l'efficacité et d'éviter les risques d'approvisionnement (par exemple, stabilité financière ou stabilité de l'approvisionnement). L'inclusion d'exigences en matière de développement durable permet également d'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%	bpost Belgique : 2021 = 34% 2020 = 31%	En 2021, 34% des fournisseurs de bpost Belgique sont couverts par le code de conduite des fournisseurs. Le code des fournisseurs est inclus soit dans le contrat et/ou dans les conditions générales. 57% de nos achats auprès de fournisseurs importants de rang 1 sont contrôlés par Ecovadis sur les pratiques de développement durable
Proximité avec nos clients au travers de nos services	L'amélioration de l'expérience client et de notre offre améliore la fidélisation de la clientèle. Le développement de solutions plus durables offre également la possibilité de dépasser les attentes des clients, améliorant ainsi notre position sur le marché.	Satisfaction des clients	Atteindre ou dépasser le niveau de l'année précédente.	bpost Belgique : 2021 = 83 2020 = 84	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, nous combinons les résultats des clients particuliers et professionnels, ce qui rend difficile la comparaison avec d'autres entreprises ou benchmarks. La légère baisse en 2021 est due à la diminution de la satisfaction des clients tant particuliers que professionnels.

Initiatives clés en matière de développement durable en 2021

Personnes

bpost boost !, formations pour l'emploi durable et inclusif

Grâce à bpost boost !, bpost donne à l'ensemble de ses collaborateurs et aux demandeurs d'emploi la possibilité de s'épanouir et d'acquérir des compétences qui feront évoluer leur carrière. Ce programme permet aux participants de combiner les études à l'école avec une formation en interne pour obtenir, par exemple, un diplôme de l'enseignement secondaire, un permis de conduire et même un contrat fixe. En 2021, bpost boost ! a enregistré pas moins de 597 candidatures.

Diversité & Inclusion

Fin juin 2021, le Group Executive Committee (GEC) approuvait un engagement pour la Diversité et l'Inclusion. Chaque membre du GEC s'y est explicitement rallié pour promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif qui sanctionne fermement toute forme de racisme ou de discrimination.

La plus grande équipe de Belgique

Le succès fulgurant du commerce en ligne a un impact direct sur les volumes de colis, et c'est particulièrement vrai lors du pic de fin d'année. Entre le Black Friday et fin décembre, pas moins de 11 millions de colis ont été livrés par bpost, dont 622.000 rien que pour la journée du 1^{er} décembre. Qu'à cela ne tienne, les collaborateurs de bpost forment 'la plus grande équipe de Belgique' ! Pour faire face à ces volumes vertigineux, 650 collègues des bureaux ont prêté main forte aux opérations pour l'encodage, le tri, la collecte et la distribution des lettres et des paquets. Une expérience solidaire et enrichissante qui permet de découvrir les métiers du terrain et de faire se rencontrer des collègues de différents horizons.

Développement des compétences chez Leen Menken

Aux Pays-Bas, les collaborateurs de Dynalogic, bénéficient de HD2.0, un projet de développement humain axé sur la formation, l'éducation et l'accès à l'information. Son implémentation devrait faciliter l'intégration de Microsoft Teams, LMS365 et le coaching des employés dans des centres d'expérience flambant neufs. D'abord lancé comme pilote au sein de Dynalogic, HD2.0 sera progressivement étendu aux autres unités commerciales de DynaGroup.

Un pilote similaire, centré sur le développement personnel, a vu le jour chez Leen Menken en 2021 et sera proposé à l'ensemble des collaborateurs dans le courant de l'année 2022.

Planète

Flotte verte

En 2021, bpost a quadruplé le nombre de voitures électriques en circulation. Combinées aux vélos classiques, électriques et aux scooters électriques, près de 40% de la flotte du dernier kilomètre est désormais plus respectueuse de l'environnement.

Ecozones, les centres-villes belges optent pour une distribution éco-responsable

Depuis le lancement du pilote à Malines en 2019, plusieurs centres-villes belges ont choisi d'embarquer dans l'aventure Ecozone. Des localités comme Namur, Louvain, Mons, le piétonnier bruxellois, Bruges, Ostende ou encore, Louvain-la-Neuve - bien qu'à divers stades de déploiement - poursuivent un objectif commun : la distribution et la collecte des lettres, des colis et des journaux sans émission. Une performance rendue



possible grâce à une logistique urbaine adaptée. Par exemple, un réseau dense de points de collecte (bureaux de poste, points poste et points de colis), des automates à paquets ou encore, une flotte de vélos et camionnettes 100% verte. Et cette limitation des déplacements en voiture génère un bénéfice double pour les villes et leurs habitants en apportant une meilleure qualité de l'air et de vie. Outre la réduction du bruit et du trafic, les chercheurs de la Vrije Universiteit Brussel (VUB) estiment que bpost a réduit ses émissions de carbone de 97% dans l'Ecozone de Malines.

Le projet a d'ailleurs remporté le prix de la « Réalisation environnementale de l'année » lors des Parcel and Postal Technology International Awards de Vienne en octobre 2021.

Uniformes durables

Chaque année, près de 286.000 pièces d'uniformes sont livrées aux agents de terrain en Belgique. Un volume important qui pousse bpost à repenser les matériaux utilisés pour la production et l'emballage de ces équipements. Ainsi, l'imperméable fourni aux nouveaux arrivants est fabriqué en polyester recyclé à partir de bouteilles en plastique, les nouveaux tee-shirts et polos sont constitués de polyester recyclé et coton biologique tandis que les emballages individuels en plastique ont été abandonnés au profit d'un matériau plus respectueux de l'environnement.

Green postal day, le développement durable dans le secteur postal

Le 17 septembre 2021, bpost prenait part à la 3^{ème} édition du Green Postal Day, une journée d'action commune durant laquelle 16 opérateurs postaux du monde entier ont réitéré leur engagement en faveur d'une société plus durable et plus respectueuse de l'environnement.

Il y a dix ans, les opérateurs postaux ont été parmi les premiers à lancer un programme sectoriel de mesure et de réduction des émissions de CO₂ par le biais d'International Post Corporation (IPC) et de son système de mesure et de surveillance de l'environnement (SMMS).

Depuis lors, les postes intensifient leurs efforts et renforcent leur ambition durable malgré l'augmentation des volumes liés à la pandémie et le succès grandissant du commerce électronique.

Consommation responsable chez bpost, Radial et Leen Menken

Avec plus de 42.000m² de panneaux photovoltaïques installés sur les toits de ses bâtiments en Belgique, bpost produit 6,2GWh par an, soit 10% de son énergie. Cela équivaut à la consommation annuelle d'environ 1.590 ménages belges.

Et ce n'est pas tout puisqu'en 2020 et 2021, les centres de tri de Charleroi, Liège, Anvers et Gand ont été équipés d'éclairage LED. Sur une superficie de 170.000m², l'économie représente 51% de la consommation électrique liée à l'éclairage des centres de tri en Flandre et en Wallonie. Cela se traduit par une réduction de 1.000 tonnes de CO₂ par an.

Leen Menken, filiale de DynaGroup active dans la logistique alimentaire, a quant à elle adopté un nouveau type de film d'emballage ultra fin, qui permet d'économiser jusqu'à 25% de plastique d'emballage.

Radial Poland s'est engagée à passer à l'électricité verte, à automatiser l'éclairage de son entrepôt et à réguler sa consommation de chauffage en éloignant le thermostat des portes et en diminuant la température ambiante de 3 degrés.

Sur le continent américain également, Radial mène une réflexion destinée à réduire son empreinte écologique. Sur son site de Rialto, en Californie, une installation de 500KW de panneaux solaires recouvre plus de 44.000m² de toiture.

Les robots d'Active Ants à Willebroek

En septembre 2021, Active Ants, filiale de bpostgroup, inaugurait son premier centre belge de fulfilment à Willebroek. Dans cet entrepôt, l'entreposage, l'enlèvement des commandes, l'emballage et le tri sont entièrement automatisés. Outre de meilleures conditions de travail pour les collaborateurs, cette robotisation permet 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 réutilisent leur propre énergie, réduisant ainsi drastiquement la consommation énergétique du complexe.



L'immobilier durable au cœur de la stratégie de DynaGroup

L'heure était à la réflexion chez DynaGroup, qui a profité de l'année 2021 pour construire une feuille de route qui intègre ses projets immobiliers à sa stratégie en matière de développement durable.

C'est ainsi que Bleizo Logistics Center, le nouveau centre de distribution certifié BREEAM Very Good de Dynalogic, a vu le jour à Bleiswijk. En outre, l'entreprise construit un tout nouveau centre de distribution à Amsterdam. Avec ce bâtiment sans gaz, Dynalogic franchit une nouvelle étape en matière de développement durable et se prépare à une croissance future.

En 2021 également, Leen Menken rénovait ses bureaux des Pays-Bas. L'occasion pour cette filiale de DynaGroup de troquer le gaz de chauffage contre un système de récupération de chaleur de l'installation de refroidissement.



Proximité



Solidarité envers les victimes des inondations

Suite aux inondations du mois de juillet, bpost a mis gratuitement à disposition des personnes sinistrées un service de transfert de courrier vers l'adresse de leur choix pendant douze semaines. En outre, l'entreprise a travaillé d'arrache-pied pour rouvrir rapidement les bureaux touchés par la catastrophe et assurer ainsi la continuité des services à la population.

En interne, les dons récoltés auprès de l'asbl Actisoc, de bpost et de nombreux collègues ont permis d'apporter un soutien financier à 144 collaborateurs, pour un montant total de près de 225.000 EUR.

Charte de développement durable et Contrat de Gestion

Le 14 septembre 2021, Dirk Tirez, CEO de bpostgroup ; Audrey Hanard, Présidente du Conseil d'Administration et Petra De Sutter, Ministre des Entreprises Publiques, signaient le 7^{ème} Contrat de Gestion et la première charte de développement durable de l'histoire du groupe.

Le Contrat de Gestion prévoit, entre autres, le maintien d'au moins 350 distributeurs de billets sur le territoire belge ainsi que la présence d'un distributeur dans chaque commune où aucun autre opérateur n'est présent. Fin 2021, bpost comptait 525 distributeurs répartis à travers le Royaume.

Les engagements contenus dans la charte de développement durable sont à la fois ambitieux et multidirectionnels puisqu'ils visent un développement durable économique, social et environnemental. Des objectifs qui concernent aussi bien la réduction des émissions de CO₂, la pérennité des opérations postales et de logistique e-commerce ou encore, le développement continu des collaborateurs.

« Together stronger », 25.000 EUR versés au Fonds pour des Soins solidaires

En janvier 2021, le timbre-poste à tirage limité « Together stronger », était lancé en réponse à la crise de la Covid-19. Ce timbre thématique mettait à l'honneur la lutte menée "tous ensemble" contre la pandémie. À chaque feuillet vendu, 30 cents étaient reversés au Fonds pour des Soins solidaires de la Fondation Roi Baudouin, pour un total de 25.000 EUR. Ce Fonds a vu le jour au printemps 2020 afin de soutenir les établissements de soins résidentiels – hôpitaux, maisons de repos et de soins, institutions pour personnes avec un handicap ou nécessitant des soins psychiatriques... – dans le cadre de la lutte contre le Coronavirus.



Secrétariat de saint Nicolas

Depuis de nombreuses années, bpost invite les enfants à déposer leur lettre ou leur dessin à saint Nicolas, sans l'affranchir, dans une boîte rouge bpost. Un secrétariat bénévole constitué pour l'occasion se charge de leur répondre et de leur faire parvenir un petit cadeau. En 2021, plus de 300.000 lettres et dessins ont été traités par le secrétariat.

bpost et DynaGroup soutiennent les collaborateurs engagés

De nombreux collaborateurs mettent bénévolement leur temps et leur énergie au service d'associations qui génèrent une réelle valeur sociale. Un engagement que bpost souhaite encourager via Star4U, un programme de financement qui récompense les initiatives en adéquation avec les valeurs du groupe. Un jury composé de trois collaborateurs de bpost, assistés par trois experts externes, sélectionne les dossiers introduits par les candidats et détermine le soutien financier qui leur sera octroyé. Depuis son lancement en 2010, Star4U a donné un coup de pouce à 1.054 projets pour un montant total de plus de 870.000 EUR.

Chez DynaGroup, c'est le programme social2gether qui permet aux collaborateurs de recommander les associations caritatives qu'ils voudraient voir soutenues. La sélection des lauréats se fait sur base des témoignages et histoires personnelles des employés. L'année dernière, social2gether a permis d'encourager les projets d'EpilepsyNL, Ronald McDonald Children's Fund, Tour du ALS, Wilhelmina Children's Hospital, Hartekind Foundation et Leen Menken a choisi Food Banks Netherlands.

Jumelage de dons chez Landmark Global

Landmark Global, filiale chargée des activités internationales du groupe, a mis en place un programme d'action destiné aux communautés locales dans lesquelles elle opère. Bien que la crise sanitaire ait compromis l'organisation de certains événements caritatifs, Landmark Global a tenu à lancer son premier programme de jumelage des dons, dans le cadre duquel les employés peuvent utiliser un système appelé GivingTrax pour faire un don à leur association préférée. Landmark s'engage alors à le dupliquer (dans les limites du budget alloué pour l'année).

Leen Menken privilégie les fournisseurs locaux

Chez Leen Menken, 74% des achats sont effectués au profit de Dynagroup ou de fournisseurs régionaux. Cela contribue à réduire les émissions de CO₂ liées au transport et exerce un impact économique positif sur la région en stimulant l'emploi régional.

États consolidés de développement durable

À propos de nos états consolidés de développement durable

Ce reporting de développement durable 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 consolidés de développement durable ont été collectées auprès de départements internes et elles reposent principalement sur les informations disponibles dans le cadre du reporting interne. Sauf indication contraire, les informations concernent l'année civile 2021 et couvrent toutes les activités de bpost, y compris celles de ses filiales.

La liste complète des filiales de bpost figure dans les états financiers 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 prises en compte dans les données faisant l'objet du rapport sont énumérées ci-dessous.

ENTITÉS DE BPOST	PROPRIÉTÉ	PÉRIMÈTRE	PLANÈTE	PERSONNES	PROXIMITÉ
bpost Belgique (bpost SA)	100 %	Oui	●	●	●
Radial	100 %	Oui	●	●	◐
Landmark Global	100 %	Oui	●	●	◐
DynaGroup (Leen Menken incl.)	100 %	Oui	●	●	◐
Ubiway	100 %	Oui	●	●	◐
Speos	100 %	Oui	●	●	◐
Apple Express	100 %	Oui	●	●	◐
FDM	100 %	Oui	●	●	◐
Active Ants	75 %	Oui	●	●	◐
Euro-Sprinters	100 %	Oui	●		
bpost banque	50 %	Pas de contrôle opérationnel			

- ◐ Données disponibles limitées 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 2021, les données ne portent que sur la période postérieure/antérieure à la date d'acquisition/de vente.

Qualité et fiabilité des données

La qualité et la fiabilité des données environnementales figurant dans les états consolidés de développement durable 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 : CO₂Logic, DNV et Deloitte.

Les données relatives aux ressources humaines qui figurent dans les états consolidés de développement durable sont pour la plupart déclarées auprès de parties externes, telles que l'Office national de sécurité sociale.

En 2021, nous avons encore amélioré nos processus de reporting interne afin de renforcer la fiabilité des données fournies par nos filiales. En plus d'affiner les définitions formelles de nos indicateurs, nous avons utilisé, pour la deuxième année consécutive, une plateforme numérique mondiale de reporting de développement durable afin de collecter et de valider les indicateurs RSE de bpost au sein de toutes les entités de bpostgroup dans le monde. Cet outil nous a permis d'élaborer un processus de reporting solide à l'échelle du groupe.

Vérification externe

DNV, un organisme externe, vérifie la qualité des données relatives aux émissions de CO₂ de bpostgroup selon les normes ISO 14064. Par ailleurs, AIB Vincotte a décerné à bpost la certification ISO 14001 pour ses sites stratégiques en Belgique. bpost s'attèle à formaliser davantage le processus et l'outil de reporting des données des filiales de bpost avant de soumettre l'ensemble de son reporting de développement durable pour vérification externe.

Pour de plus amples informations sur notre gouvernance, nos récompenses et nos partenariats en matière de développement durable, nous renvoyons à notre [site Web](#).

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'ancre 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.

2. 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 CO₂ 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.

1 Formation Rationnelle et Accélérée des Conducteurs

bpost gère et pilote son pilier environnemental « Planète » en se référant à son empreinte CO₂ 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. Au second semestre de 2021, nous avons défini une nouvelle stratégie de développement durable du groupe et une feuille de route assortie de nouvelles ambitions, de nouveaux KPI et de nouveaux objectifs à l'horizon 2040. Le lancement de la nouvelle feuille de route est prévu pour 2022, avec l'ambition d'atteindre des émissions nettes nulles d'ici 2040, et de réduire les émissions de 55 % d'ici 2030 par rapport à 2019 dans nos propres activités (conformément à la trajectoire de 1,5 degré Celsius).

Pour réduire cette empreinte environnementale, nous nous concentrons sur nos bâtiments, notre parc automobile et nos déchets. En 2021, notre empreinte carbone relevant des scopes 1 & 2 a augmenté de 12 % et les émissions de scope 3 ont diminué de 22 % par rapport à 2017, ce qui correspond à une diminution globale des émissions de CO₂ de 10 % (scopes 1, 2 et 3). Cela s'explique essentiellement par la diminution du transport aérien.

	UNITÉ	BPOSTGROUP			TENDANCE
		2019	2020	2021	
SCOPE 1	T CO₂eq	88.996,30	84.834,57	95.083,32	
Flotte postale diesel et essence	t CO ₂ eq	67.982,54	65.517,85	72.992,68	↗
Gaz naturel et mazout de chauffage	t CO ₂ eq	20.985,76	19.288,77	22.064,83	↗
Fioul pour les générateurs	t CO ₂ eq	28,00	27,95	25,81	↘
SCOPE 2	T CO₂eq	30.266,06	32.553,98	32.837,38	
Électricité (basée sur le marché) ⁽¹⁾	t CO ₂ eq	29.794,00	32.054,44	32.384,26	↗
Chauffage urbain	t CO ₂ eq	472,06	499,54	453,12	↘
Scope 1 & 2	t CO ₂ eq	119.262,36	117.388,55	127.920,70	
SCOPE 3	T CO₂eq	189.320,25	179.586,32	169.889,23	
Transport routier sous-traité	t CO ₂ eq	113.440,00	128.771,72	118.902,31	↘
Voyages d'affaires	t CO ₂ eq	1.374,00	510,44	512,98	↗
Navettes des collaborateurs	t CO ₂ eq	32.977,00	31.782,12	31.090,88	↘
Déchets	t CO ₂ eq	3.932,25	4.651,60	3.287,12	↘
Transport aérien sous-traité ⁽²⁾	t CO ₂ eq	37.597,00	13.870,44	16.095,95	↗
TOTAL ÉMISSIONS CO₂ (SCOPES 1+2+3)	T CO₂eq	308.583	296.975	297.810	↗

(1) 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.

(2) Les chiffres du transport aérien sous-traité pour les filiales avaient été exclus.

Par rapport à 2020, nous observons que notre scope 1 augmente en raison d'une activité plus importante de notre flotte de livraison, ainsi qu'une consommation de gaz naturel supérieure pour chauffer nos bâtiments, en raison d'une année plus froide en 2021. Nous observons également que notre scope 3 est en baisse, ce qui est principalement dû au retrait progressif de 2 entités de bpostgroup, à savoir Imex et The Mail Group. Par ailleurs, notre scope 2 reste stable. De façon générale, nous constatons que l'empreinte carbone se stabilise par rapport à 2020.

2.1 Flotte verte

PLANÈTE - FLOTTE VERTE ⁽¹⁾	BPOST BELGIQUE			FILIALES			BPOSTGROUP		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Proportion des normes EURO 5 et 6 [%]	98	99	99	97	100	100	98	99	99
Consommation moyenne de carburant [l/km]	10	8	9	15	12	10	10	9	9
Consommation moyenne de carburant des camions [l/km]	27	24	27	n.a.	n.a.	n.a.	27	24	27
Proportion de véhicules à carburant alternatif déployés sur le dernier kilomètre [%]	32	31	33	11	5	6	31	30	33

(1) Les chiffres relatifs à la flotte verte ne concernent que les entités de bpost disposant d'une flotte de livraison : bpost Belgique (bpost SA, Euro-Sprinters et Speos), filiales (DynaGroup et Leen Menken).

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 pourrait nuire à la qualité de l'air. bpost ayant décidé de faire partie des opérateurs logistiques les plus verts sur les marchés où elle opère, nous prenons plusieurs mesures visant à réduire l'impact de notre flotte

Premièrement, nous transformons notre flotte en sélectionnant des véhicules à empreinte carbone faible ou nulle (vélos (électriques), triporteurs, camionnettes électriques, etc.).

L'Ecozone de Malines a été lancée en 2019. Depuis lors, bpost a étendu cette Ecozone à plusieurs centres-villes de Belgique, dont Namur, Louvain, Mons, le piétonnier bruxellois, Bruges, Ostende ou encore Louvain-la-Neuve. Ce projet a comme objectif de parvenir à une distribution sans émission des lettres et colis en milieu urbain. Nous expérimentons de nouvelles façons d'opérer ce dernier kilomètre de distribution en installant 50 distributeurs de colis automatiques pour le retrait et le dépôt de colis, en recourant à 65 camionnettes électriques et 30 vélos électriques équipés de remorques. Le projet Ecozone a remporté le prix « Performance environnementale de l'année » lors des Parcel and Postal Technology International Awards de Vienne en octobre 2021.

À l'avenir, ce projet ambitieux sera étendu à d'autres villes belges. Jusqu'à 60 remorques ont été mises en circulation fin 2021, et 170 autres remorques seront ajoutées en 2022. En outre, 1 200 camionnettes électroniques supplémentaires devraient être introduites en 2022. Enfin, bpostgroup s'est fixé pour objectif d'effectuer 100 % des livraisons du dernier kilomètre sans émissions d'ici à 2030 et de faire rouler 100 % de sa flotte de camions en recourant à du carburant alternatif d'ici 2030.

bpost a introduit les tampons Non-Prior comme mesure écologique. 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.

Enfin, nous faisons aussi la promotion de l'écoconduite auprès de nos chauffeurs internes et externes et 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.

2.2 Bâtiments verts

PLANÈTE - BÂTIMENTS VERTS	BPOST BELGIQUE			FILIALES			BPOSTGROUP		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Consommation d'énergie totale par collaborateur [kWh/unité(s)]	5	5	5	16	15	17	7	7	7
Consommation d'énergie totale [kWh]	129.388.488	123.832.690	133.290.829	124.404.895	129.507.750	129.507.750	253.793.383	253.340.440	262.798.579
Total d'électricité renouvelable/verte consommée [kWh]	64.235.857	63.964.618	59.664.506	10.086.633	8.892.209	8.362.113	74.322.490	72.856.827	68.026.619
Proportion d'électricité renouvelable [%]	95	93	88	12	10	9	49	46	41
Total d'électricité non renouvelable/grise consommée [kWh]	3.543.804	4.981.205	7.857.191	74.448.078	81.792.728	89.411.459	77.991.882	86.773.932	97.268.650
Proportion d'électricité non renouvelable [%]	5	7	12	88	90	91	51	54	59
Total de gaz naturel consommé [kWh]	49.605.667	44.032.354	53.732.548	38.377.600	36.930.293	40.435.357	87.983.267	80.962.648	94.167.905
Total de mazout de chauffage consommé [kWh]	9.250.382	8.146.277	9.311.547	1.457.108	1.602.398	1.034.489	10.707.490	9.748.675	10.346.036
Total de chauffage urbain consommé [kWh]	2.680.653	2.654.043	2.654.016	-	240.000	-	2.680.653	2.894.043	2.654.016
Total de mazout de chauffage consommé par les générateurs [kWh]	72.124	54.193	71.021	35.476	50.122	19.463	107.600	104.315	90.483
Proportion d'électricité renouvelable produite [%]	7	7	10	0	2	2	3	3	4
Capacité totale des installations d'électricité renouvelable [MWc]	4,830	6,610	7,298	0	0	0,153	4,830	6,610	7,451
Superficie totale des installations d'électricité solaire [m ²]	31.503	40.098	42.917	14.387	14.387	14.387	45.890	54.485	57.304
Consommation totale d'eau [m ³] ⁽¹⁾	149.075	136.343	139.751	356.976.131	322.891.331	140.805	357.125.206	323.027.674	280.556

(1) En 2021, la consommation d'eau a considérablement diminué grâce à une révision de la consommation d'eau de toutes les filiales.

Par rapport à 2020, on observe une augmentation de la consommation de gaz naturel en raison d'une année plus froide en 2021. Nous constatons également que la production d'électricité renouvelable augmente, conséquence de l'installation d'un plus grand nombre de panneaux solaires.

bpost investit 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 et 7 % de notre consommation d'électricité est produite par nous-mêmes. Près de 100 % de l'électricité consommée en Belgique. bpost a également installé des batteries de panneaux solaires couvrant plus de 42.000 m² sur les toits de ses bâtiments en Belgique. Ces installations produisent 6,2G Wh d'énergie par an, soit 10 % des besoins énergétiques totaux de bpost et l'équivalent de la consommation annuelle d'environ 1.590 ménages belges.

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. En 2020 et 2021, les centres de tri de Charleroi, Liège, Anvers et Gand ont été équipés d'éclairage LED, couvrant quelque 170 000 m². La consommation d'électricité pour l'éclairage des centres de tri en Flandre et en Wallonie a ainsi été réduite de pas moins de 51 % et les émissions annuelles de CO₂ ont diminué de 1 000 tonnes. 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.

2.3 Gestion des déchets

PLANÈTE – GESTION DES DÉCHETS	BPOST BELGIQUE			FILIALES			BPOSTGROUP		
	2019	2020	2021	2018	2020	2021	2019	2020	2021
Total des déchets produits [t]	7.317	8.136	10.090	78.901	62.242	54.036	62.241	70.378	64.127
Total des déchets non dangereux produits [t]	7.260	8.030	10.021	78.843	62.217	54.034	62.127	70.248	64.055
Total des déchets recyclés [t]	4.539	5.663	7.551	69.448	54.522	44.327	54.379	60.185	51.878
Proportion des déchets recyclés [%]	62	70	75	88	88	82	87	86	81
Total des déchets résiduels incinérés à des fins de valorisation énergétique [t]	2.721	2.368	2.471	588	276	5.467	3.246	2.644	7.938
Total des déchets résiduels incinérés sans valorisation énergétique ou enfouis [t]	-	-	-	8.807	7.419	4.240	4.499	7.419	4.240
Total des déchets dangereux [t]	57	105	69	58	25	2	114	130	71

Par rapport à 2020, nous observons une part élevée de contenu recyclé, à savoir plus de 80 %. La quantité de déchets dangereux reste extrêmement faible et a connu une diminution en 2021. Dans le même temps, la quantité totale de déchets produits a baissé en 2021.

Nous sommes conscients des ressources que nous utilisons et des déchets que nous produisons. Nous nous employons 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.

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 promovons 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.

4. Taxinomie de l'UE

4.1 Introduction

Cette section rend compte des indicateurs clés de performance requis par le règlement UE 2020/852¹ et les Actes délégués² y relatifs (Taxinomie de l'UE). La taxinomie de l'UE a été adoptée par la Commission européenne pour soutenir l'objectif d'orienter les capitaux vers des activités durables. Il est essentiel d'atteindre cet objectif pour réaliser l'ambition de l'UE de devenir neutre sur le plan climatique d'ici à 2050.

La taxinomie de l'UE est un système de classification qui définit quelles activités économiques peuvent être considérées comme écologiquement durables. Une activité écologiquement durable est une activité qui :

- est incluse dans l'Acte délégué sur le climat de la taxinomie de l'UE (c'est-à-dire qu'il s'agit d'une « activité éligible ») ;
- répond aux critères de sélection technique pour prouver une contribution substantielle à un ou plusieurs objectifs environnementaux (détaillés ci-dessous) ;
- ne porte pas atteinte de manière significative à l'un des autres objectifs environnementaux (détaillés ci-dessous) ;
- respecte les garanties minimales³ (liées principalement aux droits humains, à la lutte contre la corruption et à la lutte contre les pots-de-vin).

Les six objectifs environnementaux inclus dans la taxinomie de l'UE sont les suivants :

- atténuation des changements climatiques ;
- adaptation au changement climatique ;
- utilisation et protection durables de l'eau et des ressources marines ;
- transition vers une économie circulaire ;
- prévention et maîtrise de la pollution ;
- protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

En tant qu'entreprise proposant des services logistiques et postaux, nous nous efforçons de réduire notre impact sur l'environnement à plusieurs niveaux. C'est pourquoi nous considérons que rendre compte de notre contribution à l'environnement, y compris par le biais de la taxinomie de l'UE, est le moyen le plus transparent de tenir nos parties prenantes informées de l'état d'avancement de notre démarche durable.

L'application de la Taxinomie de l'UE sera progressive. Pour l'exercice financier 2021, bpostgroup doit uniquement rendre compte de sa part d'activités éligibles et non éligibles et évaluer sa contribution potentielle uniquement pour les deux premiers des six objectifs environnementaux : l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique⁴.

1 Règlement UE 2020/852 du Parlement européen et du Conseil, publié au Journal officiel de l'Union européenne le 22 juin 2020.

2 L'Acte délégué relatif au volet climatique (Règlement délégué de la Commission (UE) 2021/2139 du 4 juin 2021) et l'Acte délégué « Disclosure » (Règlement délégué de la Commission (UE) 2021/2178 du 6 juillet 2021).

3 Les garanties minimales seront des procédures mises en œuvre par une société qui exerce une activité économique pour assurer l'alignement sur les Directives de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales et les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits humains, y compris les principes et les droits énoncés dans les huit conventions fondamentales identifiées dans la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail et la Déclaration universelle des Droits de l'Homme.

4 Les critères relatifs aux quatre autres objectifs environnementaux devraient être officiellement approuvés à la fin de 2022.

4.2 Procédure d'évaluation de l'éligibilité à la Taxinomie de l'UE de bpostgroup

Une « activité économique éligible » est une activité décrite dans la taxinomie de l'UE, qu'elle réponde ou non à tous les critères techniques de sélection établis pour cette activité. Par conséquent, une activité « éligible » n'est pas nécessairement une activité durable sur le plan environnemental, mais une activité ayant le potentiel d'être durable sur le plan environnemental si elle se conforme aux quatre étapes décrites dans la section 4.1 (elle sera alors considérée comme une activité « alignée »).

L'évaluation de nos activités éligibles au titre de la taxinomie de l'UE a comporté les étapes suivantes :

- a) Recherche d'une correspondance basée sur le code NACE principal de bpostgroup (H53.10 - Activités de poste dans le cadre d'une obligation de service universel). En a résulté une correspondance avec l'activité 6.6 Services de transport de marchandises par route.
- b) Révision de la description des activités selon notre code NACE¹.
- c) Nouveau passage au crible de nos activités en vue de les faire correspondre à d'autres activités décrites dans la taxinomie de l'UE (autre l'activité 6.6 mentionnée ci-dessus).
- d) Le résultat de ce second screening nous a permis d'identifier les activités éligibles suivantes accomplies par bpostgroup ::
 - i) 6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité personnelle, logistique du cycle
 - ii) 6.5 Transport par motocyclettes, voitures particulières et véhicules utilitaires légers
 - iii) 6.15 Infrastructures permettant un transport routier et un transport public à faible émission de carbone (infrastructures de transbordement). Nous avons considéré tous nos centres de tri dans l'UE comme faisant partie de l'infrastructure de transbordement incluse dans la description fournie par la taxinomie de l'UE.

L'analyse d'éligibilité a été réalisée en impliquant et en collaborant avec chacune des trois unités opérationnelles (Mail & Retail, Parcels & Logistics Europe & Asia et Parcels & Logistics North America) ainsi que les unités Corporate et de support qui ont réalisé l'exercice de cartographie détaillé ci-dessus.

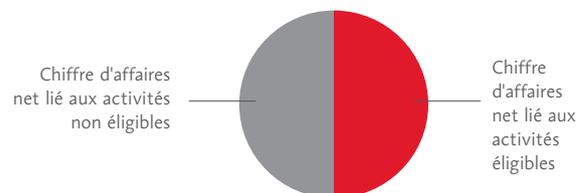
Au moment de la préparation, nous considérons que les activités logistiques d'e-commerce de Parcels & Logistics Europe & Asia et Parcels & Logistics North America) ne font pas partie du champ d'application explicite de la Taxinomie de l'UE. Par conséquent, en adoptant une approche prudente, nous considérons les activités de tous nos centres de fulfilment de l'e-commerce comme non éligibles. Cependant, nous constatons que l'UE ne donne que peu d'indications sur l'interprétation de ce qui est inclus dans une activité spécifique, et qu'il reste de nombreux « points en suspens ». Cette analyse a été réalisée en s'appuyant sur nos meilleurs efforts d'interprétation.

Nous détaillons ci-dessous les trois KPI montrant la part de nos activités éligibles et non éligibles dans notre revenu net, les dépenses d'investissement (capex) et le périmètre limité des dépenses opérationnelles (opex).

4.3 KPI Taxinomie de l'UE

4.3.1 Chiffre d'affaires

- Chiffre d'affaires net lié aux activités éligibles : 50,22 %
- Chiffre d'affaires net lié aux activités non éligibles : 49,78 %
- Total : 100 %



Numérateur

Le numérateur comprend tous les revenus nets liés aux activités économiques énumérées ci-dessous : 6.4. Exploitatie van persoonlijke vervoersmiddelen, fietslogistiek

- 6.4. Exploitation de dispositifs de mobilité personnelle, logistique du cycle
- 6.5. Transport par motocyclettes, voitures particulières et véhicules utilitaires légers
- 6.6. Services de transport de marchandises par route
- 6.15. Infrastructures permettant un transport routier et un transport public à faible émission de carbone

Dans cette liste, seule l'activité 6.15 pourrait être considérée comme habitante, au sens de l'Article 10, (1), point i), du Règlement (UE) 2020/852.

Nous avons évité le double comptage en suivant notre processus d'information financière ; chaque unité a fourni les informations séparément, sur la base de la classification des activités. Les revenus nets totaux ont ensuite été agrégés et validés par l'équipe de consolidation financière.

Conformément à notre analyse d'éligibilité, le numérateur n'inclut pas les revenus des activités des centres de fulfilment de l'e-commerce.

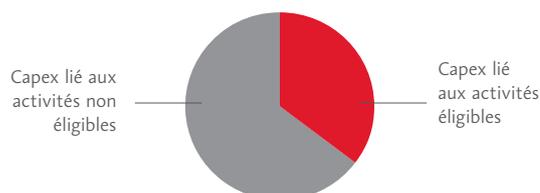
Dénominateur

Le dénominateur est le résultat d'exploitation pour l'exercice financier 2021, tel qu'il apparaît sous le compte de résultats consolidé inclus dans les états financiers consolidés.

¹ La taxinomie de l'UE comprend une référence aux codes NACE (révision 2) pour chaque activité. Toutefois, ces références ne sont qu'indicatives et ne prévalent pas sur la définition spécifique fournie dans le texte de l'Acte délégué sur le Climat.

4.3.2. CAPEX

• Capex lié aux activités éligibles	35,48 %
• Capex lié aux activités non éligibles	64,52 %
• Total	100 %



Numérateur

Le numérateur inclut : (i) le capex lié aux activités éligibles à la taxinomie énumérées à la section 4.3 ci-dessus et (ii) le capex lié aux dépenses relatives à d'autres activités économiques éligibles à la taxinomie, conformément à la section 1.1.2.2 de l'Annexe I de l'Acte délégué Disclosure. Le total du capex éligible à la Taxinomie de l'UE est principalement calculé à partir des activités économiques suivantes :

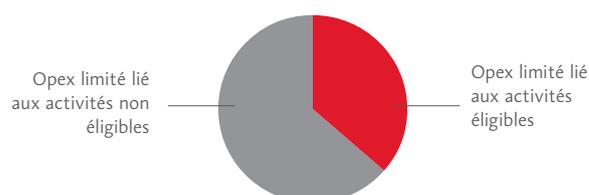
- 6,4. Exploitation de dispositifs de mobilité personnelle, logistique du cycle
- 6,5. Transport par motocyclettes, voitures particulières et véhicules utilitaires légers
- 6,6. Services de transport de marchandises par route
- 6,15. Infrastructures permettant un transport routier et un transport public à faible émission de carbone
- 7,2. Rénovation de bâtiments existants
- 7,5. Installation, entretien et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments
- 7,7 Acquisition et possession de bâtiments

Dénominateur

Le dénominateur est constitué du capex total de bpostgroup (investissements consentis au cours de l'exercice financier 2021), comme précisé sous Commentaires sur les Etats Financiers consolidés 6.17 Immobilisations corporelles et 6.20 Immobilisations incorporelles.

4.3.3 OPEX

• Opex limité lié aux activités éligibles	36,43 %
• Opex limité lié aux activités non éligibles	63,57 %
• Total	100 %



Numérateur

Le numérateur inclut : (i) l'opex lié aux activités éligibles à la taxinomie énumérées à la section 4.3 ci-dessus et (ii) l'opex lié aux dépenses relatives à d'autres activités économiques éligibles à la taxinomie, conformément à la section 1.1.3.2 de l'Annexe I de l'Acte délégué Disclosure.

Il convient toutefois de noter que le concept d'opex dans la taxinomie de l'UE suit la définition limitée de la notion financière ordinaire d'opex. Selon la section 1.1.3.1 de l'annexe I de l'Acte délégué Disclosure, les dépenses pouvant être considérées comme faisant partie du KPI des dépenses d'exploitation sont les coûts directs non capitalisés émanant de la recherche et du développement, des mesures de rénovation des bâtiments, des contrats de location à court terme, de l'entretien et des réparations, et des autres dépenses journalières pour l'entretien des immobilisations corporelles.

Parmi ces concepts, bpost a pu identifier les locations à court terme et les dépenses d'entretien et de réparation (sous les comptes bpost 'loyer et frais de location' et 'entretien et réparations', respectivement).

Le total des dépenses d'exploitation « limitées » éligibles à la taxinomie de l'UE est principalement calculé à partir des activités économiques suivantes qui répondent à la définition réduite susmentionnée :

- 6,4. Exploitation de dispositifs de mobilité personnelle, logistique du cycle
- 6,5. Transport par motocyclettes, voitures particulières et véhicules utilitaires légers
- 6,6. Services de transport de marchandises par route
- 6,15. Infrastructures permettant un transport routier et un transport public à faible émission de carbone
- 7,3. Entretien et réparation des équipements d'efficacité énergétique
- 7,4. Installation, entretien et réparation de bornes de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments

Dénominateur

Le dénominateur est l'opex pour l'exercice financier 2021 exclusivement lié aux montants totaux de la catégorie « loyer et frais de location » et « entretien et réparations ».

Glossaire

Absentéisme

Nombre total de jours d'absence des collaborateurs au cours de l'année de référence (en raison d'accidents du 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. CO₂

bpostgroup 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. bpostgroup fournit uniquement un rapport sur les émissions de CO₂. Les émissions de HFC provenant de la réfrigération ou de la climatisation sur site sont négligeables. Les émissions de NH₄, N₂O, PFC ou SF₆ 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 client

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 2021 de bpost 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 obtenus par bpost et ses partenariats, veuillez consulter la [section](#) suivante sur notre site web.