

4.4 Respecter une conduite des affaires et une éthique responsables sur le lieu de travail

Nous voulons être une entreprise digne de confiance et éthique, s'appuyant sur des valeurs d'entreprise fortes, sur la responsabilisation, sur des pratiques commerciales responsables qui reflètent notre engagement envers nos collaborateurs, fournisseurs, clients, partenaires commerciaux, actionnaires et la société au sens large.

bpostgroup s'engage à travailler en permanence à l'amélioration de ses processus de diligence raisonnable et à la poursuite de la sensibilisation à l'intégrité et au comportement éthique dans l'ensemble du groupe, notamment par le biais de directives de communication efficaces, de la communication directe avec le personnel et du suivi des cas enregistrés de comportement non éthique sur le lieu de travail. Les membres du personnel sont encouragés à signaler les violations ou les préoccupations suspectes par différents moyens.

Tout au long de l'année 2023, bpostgroup a continué à renforcer son engagement à créer un environnement sûr et stimulant pour tous ses collaborateurs. Cela fait partie d'une stratégie plus large qui inclut la mise à jour du [Code de Conduite](#), de la [Politique Speak Up](#), de la [Politique de recours au bon niveau supérieur](#), de la [FAQ Speak up](#) et la mise en œuvre de mesures ciblées visant à traiter et atténuer les cas de comportements contraires à l'éthique. Ces mesures reflètent l'engagement de bpostgroup à garantir un lieu de travail où les normes éthiques sont non seulement respectées, mais font aussi partie intégrante de notre culture d'entreprise.

Résumé des performances

INDICATEUR	UNITÉ	2022	2023
Nombre de cas rapportés de corruption et de pots-de-vin	Nombre	0	0
Nombre total des amendes légales et réglementaires et des transactions supérieures à 10.000 USD liés à des atteintes à la protection des données, à la corruption ou à des dommages environnementaux	Nombre	0	0
Nombre de plaintes enregistrées pour comportement contraire à l'éthique au travail	Nombre	53	117

En 2023, bpostgroup n'a enregistré aucun cas de corruption ni de pots-de-vin, et n'a fait l'objet d'aucune amende légale ou réglementaire et d'aucun règlement supérieur à 10.000 EUR liés à des violations de données, à la corruption ou à des dommages environnementaux.

Les plaintes enregistrées concernant des comportements contraires à l'éthique sur le lieu de travail couvrent un large éventail de sujets. 19 des 80 plaintes déposées dans l'une des entités américaines concernaient le même problème, plusieurs semblant avoir été introduites par la même personne. Toutes les plaintes ont fait l'objet d'une enquête et des mesures appropriées, telles que des mesures disciplinaires, ont été prises le cas échéant ; de nombreuses plaintes ont toutefois été jugées sans fondement. Les autres plaintes concernaient la discrimination, les comportements inappropriés et le harcèlement. Dans tous les cas, des mesures ont été immédiatement prises pour enquêter sur les préoccupations et y remédier, et les problèmes ont été réglés rapidement grâce à un processus de diligence raisonnable solide au sein de bpostgroup.

Le lancement en avril 2023 du programme Speak Up, qui comprend un canal sécurisé disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 permettant d'effectuer des signalements confidentiels ou anonymes, représente une avancée significative pour permettre aux collaborateurs d'exprimer leurs préoccupations sans craindre de représailles. Cette initiative s'inscrit dans le cadre des efforts continus de bpostgroup pour créer un environnement sûr et positif pour tous les collaborateurs, renforcé par la mise à jour du Code de Conduite et le lancement de formations en ligne à l'échelle du groupe.

Initiatives clés de 2023



Formation au Code de Conduite

En 2023, 90% des collaborateurs de bpostgroup ont reçu une formation (conçue par les départements HR et Compliance) sur le Code de Conduite par le biais de sessions en présentiel pour les membres du personnel ne disposant pas d'une adresse e-mail professionnelle ou par le biais d'un module e-learning dédié pour les membres du personnel disposant d'une adresse e-mail professionnelle. Constituée de différentes sections, cette formation soulignait l'importance d'un comportement responsable envers les clients et les collègues.



Programme Speak Up

Un programme Speak Up a été lancé en 2023, avec un canal de signalement sécurisé disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (confidentiel ou anonyme). Tous les collaborateurs de bpostgroup ont été informés par lettre et par e-mail du lancement du programme et de la manière de signaler les incidents. Ces mêmes informations ont également été communiquées par le biais d'écrans vidéo et d'affiches dans tous les locaux de l'entreprise.

4.5 Garantir la confidentialité des données et la sécurité de nos clients et de notre personnel

Nous visons à garantir la sécurité des données de nos collaborateurs et de nos parties prenantes en appliquant pleinement et, dans certains cas, en dépassant même les normes internationales en matière de confidentialité des données dans l'ensemble de nos activités mondiales.

bpostgroup reconnaît que les informations, qu'elles appartiennent à bpost ou qu'elles soient détenues en fiducie pour le compte de ses clients et partenaires commerciaux, et les infrastructures informatiques dans lesquelles elles sont stockées sont des actifs essentiels de l'entreprise. bpostgroup s'engage dès lors à préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de toutes les formes d'informations utilisées et conservées au nom des membres de son personnel, de ses partenaires commerciaux et de ses clients.

Par conséquent, des politiques, normes, directives et procédures spécifiques sont élaborées en vue d'aider à administrer et gérer le stockage et le traitement des informations requis dans le cadre d'activités menées de façon appropriée et légale. En traitant toutes les activités de gestion de l'information qui constituent une menace ou un risque pour les activités courantes de bpost, leur objectif est de faire en sorte que le risque soit minimisé ou accepté par le niveau de management approprié.

En outre, une feuille de route pour la sécurité de l'information a été élaborée, décrivant les étapes et les jalons nécessaires pour atteindre le niveau souhaité de sécurité de l'information. En tant que cadre d'amélioration continue, cette feuille de route est revue au moins une fois par an afin de rester à la pointe des menaces émergentes et de garantir que le cadre de sécurité de bpostgroup reste solide et que le risque de failles de sécurité est réduit au minimum.

Dans le cadre de la feuille de route sur la sécurité de l'information, un programme de gouvernance de la sécurité des données a été mis en place. Celui-ci couvre plusieurs sujets, tels que la découverte et la hiérarchisation des données, la gouvernance et les politiques, les techniques et les mesures de protection, ou la gestion des droits de l'information. Parallèlement à ce programme, d'autres initiatives visant à protéger les données et les informations à caractère sensible sont en cours ou prévues.

Du point de vue de la protection de la vie privée les priorités ont été mises sur la réorganisation de la gouvernance, l'amélioration de la gestion des incidents et la poursuite de l'automatisation des demandes d'accès par les personnes concernées.