bpostgroup
Rethink the possible.

Compliance & Ethics
Speak Up

FAQ

Version: 2
Entrée en vigueur: 7 mai 2025

Faire part de ses préoccupations concernant une mauvaise conduite ou une mauvaise conduite potentielle au sein de bpostgroup

Les réponses aux questions fréquemment posées présentées dans ce document ne remplacent pas la politique, qui contient des informations complémentaires importantes. Les réponses fournies ici mettent en évidence les concepts clés. Nous vous encourageons à vous familiariser avec la politique dans son intégralité.

1. Si je suis confronté·e à une situation qui me fait craindre un cas de mauvaise conduite ou de mauvaise conduite potentielle, pourquoi devrais-je la signaler ?

bpostgroup s'appuie sur des valeurs d'entreprise fortes et des pratiques commerciales éthiques, conçues pour soutenir notre stratégie commerciale durable et responsable. Ces valeurs et pratiques reflètent notre engagement envers nos collaborateurs, fournisseurs, clients, partenaires commerciaux, actionnaires et la société au sens large.

Il est essentiel de se forger une réputation d'organisation digne de confiance et éthique auprès de nos parties prenantes. Ensemble, nous devons veiller à ce que nos services soient fournis de manière éthique et équitable.

2. Qu'est-ce que Speak Up ?

Speak Up est un système de signalement mis à disposition au sein de bpostgroup, permettant à certaines personnes (voir question 3) de signaler, en toute confiance et sans crainte de représailles, une situation dont elles prennent connaissance et qui viole ou semble violer les lois, les réglementations, le Code de conduite ou d'autres politiques du groupe.

3.
Qui peut signaler une préoccupation ?

Toute personne disposant d'informations sur une possible atteinte à l'intégrité dans un contexte professionnel peut signaler une préoccupation.

Cela inclut les travailleurs, les stagiaires, les volontaires, les collaborateurs externes, les sous-traitants, les fournisseurs, les actionnaires, ainsi que les membres de la direction et des organes de surveillance, y compris les administrateurs non exécutifs.

Les anciens travailleurs de bpostgroup et les candidats ayant participé à un processus de recrutement au sein de bpostgroup sont également autorisés à signaler une préoccupation.

4.
Quels types de préoccupations puis-je signaler ?

Vous pouvez signaler toute violation effective ou potentielle des lois qui relèvent du champ d'application des règles nationales en matière de lancement d'alerte, ainsi que toute violation effective ou potentielle du Code de conduite ou d'autres politiques internes de bpostgroup.

Les exemples concrets suivants peuvent être signalés :

- Problèmes financiers et économiques : Blanchiment d'argent, corruption, fraude, violations des règles de concurrence ou de sanctions économiques internationales, conflits d'intérêts, abus ou détournement de biens et de ressources de l'entreprise, etc.
- Atteintes aux droits humains et aux libertés fondamentales : le travail des enfants, le travail forcé, le non-respect des données à caractère personnel et la violation de la vie privée, le non-respect des droits humains dans la chaîne d'approvisionnement, etc.
- Problèmes de santé et de sécurité : la non-conformité avec les mesures désignées pour promouvoir la santé au travail et la sécurité (par exemple, absence d'équipements ou de procédures de sécurité, manipulation de produits dangereux, conditions de travail dangereuses au sein de la chaîne d'approvisionnement, etc.).
- Non-respect des politiques internes, comme le Code de conduite, la Politique relative aux contacts avec les concurrents, la Politique concernant les contacts avec les autorités publiques, la Bid Compliance Policy, etc.
- Représailles liées à un signalement : sanctions disciplinaires ou toute mesure discriminatoire ou défavorable à la suite d'un signalement fait de bonne foi en vertu de la politique Speak Up.

Cette liste n'est pas exhaustive. Étant donné que le champ d'application de la législation en matière de lancement d'alertes varie d'un pays à l'autre, il peut être possible de signaler d'autres types de préoccupation en fonction de votre pays. Nous vous recommandons de consulter l'annexe spécifique à votre pays dans la politique Speak Up (Section 15).

5.
Quels faits ou comportements ne peuvent pas être signalés via Speak Up ?

Certaines préoccupations ou situations ne relèvent pas du champ d'application de la politique Speak Up et doivent être traitées par d'autres canaux appropriés. Cela concerne les cas suivants :

- Les griefs liés aux conditions de travail individuelles : Les employés de bpostgroup doivent adresser leur(s) question(s) ou réclamation(s) concernant leurs conditions de travail ou leurs termes d'emploi via les procédures RH habituelles, à savoir en vous adressant directement à votre supérieur hiérarchique, à votre responsable RH et/ou à votre délégué syndical.
- Les actes de discrimination ou de harcèlement : Ces comportements ne relèvent pas du processus Speak Up, sauf si la législation de votre pays en dispose autrement. Si vous êtes témoin ou victime de discrimination, de harcèlement ou d'un autre risque psychosocial au travail, nous vous encourageons à vous adresser directement au service compétent de votre organisation et/ou aux instances habilitées qui peuvent vous accompagner et traiter votre situation.
- Les menaces immédiates pour la vie, la santé, la sécurité ou les biens : Les canaux internes de signalement de la politique Speak Up ne doivent pas être utilisés pour signaler une menace immédiate. En cas d'urgence, contactez les autorités locales ou composez le numéro d'urgence de votre pays. Par exemple, le numéro 112 pour les pays faisant partie de l'Union Européenne.

Par ailleurs, il est important de savoir que certaines informations – quelle que soit leur forme ou leur support – ne peuvent être signalées si elles sont obtenues par la commission d'une infraction pénale (vol de documents, enregistrements illégaux, etc.) ou couvertes par le secret de la sécurité nationale, le secret des enquêtes,

le secret de l'instruction, le secret des délibérations judiciaires, le secret médical ou le secret professionnel entre avocat et client, sauf si ces informations concernent directement le lanceur d'alerte (échanges avec son avocat ou données médicales personnelles).

6.
Quelles conditions faut-il remplir pour introduire un signalement ?

Pour que votre signalement soit pris en compte dans le cadre de la politique Speak Up, plusieurs conditions doivent être remplies :

1. Vous devez être autorisé·e à introduire un signalement conformément à cette politique (p. ex. travailleur de bpostgroup, sous-traitant, etc.).
2. Les faits signalés doivent concerner des violations réelles ou potentielles survenues ou susceptibles de se produire au sein de bpostgroup ou dans le cadre de ses activités, et dont vous avez eu connaissance dans un contexte professionnel.
3. Vous devez avoir des motifs raisonnables de croire que les faits signalés sont vrais au moment du signalement. Vous ne devez pas vous baser sur des rumeurs ou des accusations diffamatoires.
4. Le sujet de votre signalement doit relever du champ d'application de la politique Speak Up.
5. Le signalement doit être effectué via l'un des canaux internes prévus par la politique Speak Up.

Si ces conditions sont remplies, votre signalement sera pris en charge conformément aux règles décrites dans la politique Speak Up.

7.
À qui s'adresser pour signaler une préoccupation ?

Si vous faites partie du personnel de bpostgroup, vous êtes encouragé·e à signaler votre préoccupation de la manière suivante :

- Dans un premier temps, adressez-vous à votre supérieur hiérarchique, qui pourra traiter la situation ou l'escalader si nécessaire.
- Si cela n'est pas possible ou si la réponse donnée ne vous paraît pas appropriée, vous pouvez directement utiliser les canaux internes de signalement prévus par la politique Speak Up.

Si vous ne faites pas partie du personnel (p. ex. ancien employé, sous-traitant), vous pouvez recourir directement aux canaux internes de signalement.

8.
Comment introduire un signalement via l'outil Speak Up ?

Pour signaler une préoccupation via l'outil Speak Up, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Commencez par vous rendre sur la page d'accueil de l'outil Speak Up : **www.bpostgroup.com/éthique-et-comportement**
2. Une fois sur cette page, sélectionner le menu « Déclarer un incident », ensuite lisez et acceptez le message d'avertissement qui s'affiche à votre écran.
3. Vous devrez faire part de vos préférences de suivi : nous vous conseillons de choisir de recevoir des notifications sur l'évolution de votre signalement afin de rester informé·e tout au long du processus. Définissez également le mode de contact qui vous convient le mieux pour échanger avec votre gestionnaire de dossier (e-mail, téléphone, etc.). Optez pour une option qui vous permet de rester facilement joignable afin de garantir un suivi efficace de votre signalement.
4. Vous devrez faire part de vos préférences de suivi : nous vous conseillons de choisir de recevoir des notifications sur l'évolution de votre signalement afin de rester informé·e tout au long du processus. Définissez également le mode de contact qui vous convient le mieux pour échanger avec votre gestionnaire de dossier (e-mail, téléphone, etc.). Optez pour une option qui vous permet de rester facilement joignable afin de garantir un suivi efficace de votre signalement.
5. Avant de soumettre définitivement votre signalement, vous aurez la possibilité de relire l'ensemble des informations fournies. Si nécessaire, vous pourrez revenir en arrière pour corriger ou compléter votre signalement et/ou vos coordonnées de contact avant de l'envoyer.

6. Une fois votre signalement soumis, vous devrez créer un mot de passe personnel et un numéro d'accès confidentiel s'affichera à l'écran. Il est impératif de conserver et de mémoriser ces informations car elles vous seront demandées pour accéder à l'outil Speak Up, qui vous permettra de communiquer avec votre gestionnaire de dossier, de consulter vos messages et de suivre l'évolution du traitement de votre signalement en toute confidentialité.

9.
Puis-je signaler une préoccupation anonymement ?

Oui, vous pouvez signaler une préoccupation de manière anonyme, sauf si la législation de votre pays l'interdit. Dans ce cas, votre identité ne sera pas communiquée à votre gestionnaire de dossier et toute correspondance se fera exclusivement via l'outil Speak Up.

Comme un signalement anonyme peut être difficile à traiter si les informations fournies sont insuffisantes, nous vous recommandons de fournir un maximum de détails et, si possible, de documents justificatifs pour garantir un traitement efficace de votre signalement.

Pour signaler un problème anonymement, utilisez de préférence l'outil Speak Up. L'utilisation de la ligne téléphonique ou de l'envoi d'un courrier recommandé n'est pas conseillée car ces méthodes ne permettent pas de recevoir un retour ou de dialoguer avec le gestionnaire de dossier.

Enfin, il est indispensable de conserver votre numéro d'accès confidentiel et votre mot de passe, car ils vous permettront d'accéder à l'outil Speak Up pour communiquer anonymement avec votre gestionnaire de dossier. Ces identifiants sont votre seul moyen de suivre l'évolution du traitement de votre signalement ou de répondre à d'éventuelles demandes d'informations complémentaires.

10.
Puis-je soumettre un signalement par e-mail au département Compliance de bpostgroup (équipe Speak Up) ?

Non, il n'est pas possible de soumettre un signalement par e-mail à l'équipe Speak Up.

Afin d'introduire un signalement, il faut utiliser l'un des trois canaux internes de signalement : l'outil Speak Up, la ligne d'assistance téléphonique ou l'envoi d'un courrier recommandé.

L'adresse de courrier électronique de l'équipe Speak Up (**speak-up@bpost.be**) sert uniquement à faciliter la communication entre le(s) gestionnaire(s) de dossier et les personnes impliquées dans une enquête, telles que les témoins ou les personnes concernées, qui n'ont pas accès à l'outil Speak Up.

11.
Qui a accès à mon signalement ?

Lorsque vous soumettez un signalement via l'outil Speak Up ou la ligne d'assistance téléphonique, son contenu est accessible uniquement aux membres de l'équipe Speak Up du département Compliance de bpostgroup.

Après réception de votre signalement, l'équipe Speak Up désigne un gestionnaire de dossier. Il s'agit soit d'un membre de l'équipe Speak Up, soit d'une personne compétente au sein de la filiale concernée pour traiter ce type de signalement.

Si vous soumettez votre signalement par courrier recommandé, c'est l'entité qui reçoit votre courrier qui aura accès à votre signalement et sera responsable de son traitement et suivi.

12.
Comment la confidentialité est-elle protégée ?

L'outil Speak Up est hébergé en-dehors des systèmes informatiques de bpostgroup, sur une plateforme sécurisée et chiffrée afin de protéger toutes les informations en lien avec les enquêtes.

Un signalement est partagé uniquement sur une base strictement nécessaire, en communiquant uniquement les informations indispensables aux personnes impliquées dans l'enquête ou dans la mise en œuvre de mesures correctives. Une attention particulière est accordée au traitement des données à caractère personnel.

Toute violation de cette obligation par une personne impliquée dans une enquête peut entraîner des sanctions.

13.
Puis-je faire confiance à la procédure Speak Up ? Est-ce que mon identité est suffisamment protégée ?

Oui. bpostgroup accorde une importance primordiale à la confidentialité et à la protection de votre identité tout au long de la procédure Speak Up. Votre signalement est traité avec la plus grande discrétion, qu'il soit anonyme ou non.

Seules les personnes strictement autorisées, soumises à une obligation de confidentialité, peuvent accéder à vos données personnelles et à votre signalement. Ces personnes ne peuvent en aucun cas divulguer votre identité ni toute information permettant directement ou indirectement de vous identifier sans votre consentement explicite.

14.
Quelles sont les différentes étapes de la procédure Speak Up ?

La procédure Speak Up est divisée en plusieurs étapes :

1. Soumission du signalement

Les signalements via l'outil Speak Up ou la ligne téléphonique sécurisée sont transmis au département Compliance de bpostgroup (équipe Speak Up). Ceux envoyés par courrier recommandé sont réceptionnés et gérés par le gestionnaire local de la filiale concernée.

2. Accusé de réception

Après avoir soumis votre signalement, vous recevrez un accusé de réception via l'outil Speak Up ou par courrier recommandé. Votre signalement sera ensuite attribué à un gestionnaire de dossier. Cet accusé de réception confirme la réception du signalement, mais ne garantit pas sa recevabilité.

3. Vérification de la recevabilité

Le gestionnaire de dossier déterminera ensuite si votre signalement entre dans le champ d'application de la politique Speak Up et des lois applicables. Un signalement peut être jugé irrecevable s'il ne concerne pas des violations ou manquements couverts par cette politique, s'il manque d'éléments concrets ou s'il relève d'un autre canal de signalement plus approprié. Dans ce cas, vous en serez informé·e et, si possible, orienté·e vers un le service compétent. Des informations supplémentaires pourront également vous être demandées avant de statuer sur la recevabilité de votre signalement.

4. Analyse des faits signalés

Si votre signalement est recevable, une analyse approfondie sera menée afin de vérifier l'exactitude des faits rapportés de manière indépendante et impartiale. Cette analyse peut inclure divers actes d'enquête, tels que la conduite d'entretiens avec les personnes concernées, l'examen de documents et d'enregistrements pertinents, ainsi que l'analyse d'autres éléments de preuve disponibles.

5. Clôture de l'enquête et suivi

Dans un délai de trois mois après l'accusé de réception, vous serez informé·e de l'état d'avancement du traitement de votre signalement :

- Si l'enquête est finalisée, un rapport confidentiel est transmis au management compétent, qui décidera des mesures à prendre. Vous serez informé·e des conclusions générales, mais vous n'aurez pas accès au rapport final, car il contient des informations confidentielles et potentiellement sensibles, notamment sur les personnes impliquées et les éventuelles recommandations formulées. Cette confidentialité est essentielle pour protéger toutes les parties concernées et garantir l'intégrité du processus.
- Si l'enquête est toujours en cours, vous recevrez une mise à jour.

15.
Combien de temps faut-il pour enquêter sur un signalement ?

La durée d'une enquête est généralement de 3 mois, mais peut être prolongée jusqu'à 1 an en fonction de la complexité des faits signalés. Le gestionnaire de dossier s'assure que l'enquête reste aussi rapide et efficace que possible. Vous serez informé·e tous les 3 mois de l'état d'avancement de votre signalement.

16.
Comment puis-je communiquer avec mon gestionnaire de dossier après avoir soumis un signalement ?

Lorsque vous envoyez votre signalement via l'outil Speak Up ou via l'assistance téléphonique, vous recevez un identifiant et vous définissez un mot de passe pour accéder à une boîte de dialogue sécurisé pour la suite des communications avec votre gestionnaire de dossier. Vous pouvez accéder à cette boîte de dialogue en cliquant sur l'onglet « Vérifier le statut » sur l'outil Speak Up.

Si vous soumettez votre signalement par courrier recommandé, votre gestionnaire de dossier ne pourra vous contacter que si vous avez indiqué vos coordonnées dans votre courrier. Sans ces informations, il sera difficile d'établir une communication avec vous.

17.
Puis-je recevoir une notification par e-mail si une question m'est posée via l'outil Speak Up ?

Oui, c'est possible. Lors de la soumission de votre signalement, vous devez cocher la case « Je voudrais recevoir des e-mails lorsque le problème sera mis à jour ». Nous vous recommandons vivement de le faire afin de rester informé·e de l'évolution de votre dossier. Vous pouvez activer cette option même si vous souhaitez rester anonyme. Dans ce cas, votre adresse e-mail ne sera pas visible par l'équipe Speak Up.

18.
Pourquoi les personnes interrogées dans le cadre d'une enquête Speak Up ne peuvent-elles pas en parler à des tiers (internes ou externes à bpostgroup), y compris leurs collègues et supérieurs hiérarchiques ?

Parce qu'il est crucial que les enquêtes Speak Up restent confidentielles. La divulgation, même partielle, d'un élément de l'enquête pourrait compromettre son bon déroulement et constituer une faute professionnelle grave. Tout manquement à ce principe de confidentialité peut entraîner des sanctions disciplinaires.

19.
Suis-je protégé·e contre les représailles si je fais un signalement ?

Oui, si vous faites un signalement de bonne foi, vous êtes protégé·e contre les représailles, même si les faits signalés s'avèrent inexacts après examen. Signaler en bonne foi signifie que vous avez des motifs raisonnables de croire que les faits rapportés pourraient constituer une mauvaise conduite. La bonne foi ne signifie pas que vous devez avoir raison dans votre évaluation, mais que vous agissez de manière sincère et responsable.

Si vous pensez être victime de représailles, signalez-le immédiatement via les canaux internes de signalement (outil Speak Up, ligne d'assistance téléphonique ou courrier recommandé) afin que des mesures adéquates puissent être prises.

Cette protection ne s'applique pas aux signalements faits de mauvaise foi, c'est-à-dire avec l'intention de nuire ou en sachant que les informations sont fausses. De tels abus peuvent entraîner des sanctions disciplinaires.

20.
Que se passe-t-il si la préoccupation que je signale concerne un supérieur hiérarchique, un cadre supérieur ou un membre du top management ?

Vous serez également protégé contre les représailles.

Nous avons mis en place une Escalation Procedure. Cette procédure vise à garantir que, quel que soit le niveau hiérarchique de la personne faisant l'objet d'un signalement, chaque cas fasse l'objet d'une enquête approfondie dans le respect des droits de la personne ayant signalé la préoccupation et de la personne faisant l'objet de la préoccupation.

21.
J'ai été contacté·e dans le cadre d'une enquête afin d'être entendu·e en tant que témoin. Que dois-je faire ?

Vous avez été contacté·e en tant que témoin car la ou les personne(s) en charge de l'enquête estime(nt) que vous détenez des informations pouvant clarifier certains points et contribuer à l'avancement de l'enquête. Votre participation est donc essentielle.

Selon la législation en vigueur dans votre pays, vous avez la possibilité d'être accompagné·e par une personne de votre choix, telle qu'un avocat ou un représentant syndical, lors de l'entretien dans le cadre de l'enquête. Cette décision vous appartient entièrement : vous êtes libre de choisir si un accompagnement est nécessaire. Il n'y a aucune obligation en ce sens.

22.
J'ai été contacté·e dans le cadre d'une enquête afin d'être entendu·e en tant que personne concernée. Que dois-je faire ?

Vous avez été contacté·e en tant que témoin car la ou les personne(s) en charge de l'enquête estime(nt) que vous détenez des informations pouvant clarifier certains points et contribuer à l'avancement de l'enquête. Votre participation est donc essentielle.

Selon la législation en vigueur dans votre pays, vous avez la possibilité d'être accompagné·e par une personne de votre choix, telle qu'un avocat ou un représentant syndical, lors de l'entretien dans le cadre de l'enquête. Cette décision vous appartient entièrement : vous êtes libre de choisir si un accompagnement est nécessaire. Il n'y a aucune obligation en ce sens.

23.
Puis-je signaler une préoccupation/violation/violation d'intégrité impliquant une autre personne au sein de l'entreprise ?

Oui. Votre signalement peut concerner toute personne au sein de l'entreprise ou de bpostgroup.

24.
Quels peuvent être les résultats d'une enquête Speak Up ?

Une enquête Speak Up peut aboutir à plusieurs conclusions :

- Il peut être conclu qu'aucune atteinte à l'intégrité n'a été constatée et qu'aucune action spécifique n'est nécessaire.
- Il peut être conclu qu'une atteinte à l'intégrité a été constatée et qu'une action spécifique (ou plusieurs) sont nécessaires, auquel cas des recommandations individuelles et/ou collectives sont formulées afin que le management compétent prenne les mesures nécessaires (p. ex. l'ouverture d'une procédure disciplinaire, la mise en place de directives internes, etc.).

25.
Une enquête Speak Up peut-elle donner lieu à une procédure disciplinaire ?

L'équipe Speak Up n'a pas de pouvoir disciplinaire, mais si l'enquête révèle des éléments suffisants, elle peut recommander dans son rapport final au management d'ouvrir une procédure disciplinaire. Il appartient ensuite au management de décider et de mettre en œuvre les mesures appropriées.

26.
Puis-je retirer un signalement après l'avoir soumis ?

Non. Une fois votre signalement soumis, vous ne pouvez pas le modifier ni le retirer. Vous pouvez toutefois ajouter des informations complémentaires et demander à l'équipe Speak Up de mettre un terme à l'enquête en cours. L'équipe Speak Up déterminera alors s'il est opportun ou non d'y mettre fin.