

DrivingChange™

Engagés pour une livraison responsable

Rapport de Responsabilité Sociétale
d'Entreprise 2019



Sommaire

DPDgroup

Page 4

DrivingChange™ en bref

Page 8

Employeur de choix

Page 16

Engagement neutralité carbone

Page 22

Livraisons urbaines responsables

Page 28

Entreprise et société civile

Page 36

Entrepreneuriat innovant

Page 44



Notre vision

2019 aura été une année une nouvelle fois marquée par de nombreux défis pour les opérateurs de transport et de logistique : renforcement de la concurrence, pénuries de livreurs, augmentation des coûts de livraison du dernier kilomètre et réglementations urbaines plus strictes en matière de trafic et de pollution dans les zones urbaines denses. Conscients de notre responsabilité envers la planète et ses habitants, nous avons continué à déployer notre programme de Responsabilité Sociale d'Entreprise DrivingChange™, qui soutient les activités liées à notre cœur de métier et dans lesquelles nous pouvons faire la différence, et répond à l'évolution des besoins de notre société.

Un véritable tournant s'opère. La communauté internationale réclame des actions concrètes en matière de climat et exige une amélioration de la qualité de l'air. Si nous savons que les activités de DPDgroup contribuent en partie à ces préoccupations environnementales, nous reconnaissons également que nous sommes les mieux placés pour y apporter des réponses.

Afin de préserver notre planète, nous avons poursuivi notre engagement en faveur de la neutralité carbone, leader sur le marché depuis 2012, avec l'intégration de technologies à faibles émissions de carbone sur les routes et dans nos dépôts. En particulier, nous faisons le choix de réduire notre empreinte et de neutraliser les émissions restantes en investissant dans des projets de production d'énergie sans émissions.

En 2019, DPDgroup a déployé plus de 100 solutions de livraisons urbaines responsables à travers l'Europe, notamment à Londres, Dublin et Hambourg, dont des installations urbaines aux caractéristiques centrées sur les utilisateurs et aux méthodes de livraison à faibles émissions de carbone. Nous réalisons des investissements ambitieux dans des solutions tournées vers l'avenir. À titre d'exemple, depuis mi-2019, Chronopost France effectue ses livraisons à Paris à l'aide de véhicules 100 % électriques, une première dans notre secteur en Europe.

Nos experts de la livraison jouent un rôle clé auprès des villes et des citoyens. Grâce à notre flotte et à nos dépôts, nous avons décidé de mesurer les niveaux de qualité de l'air (PM2,5) en temps réel, rue par rue, fournissant ainsi aux autorités municipales et aux destinataires de DPD une vue d'ensemble claire des niveaux de pollution dans l'air. Si nous avons pris cette initiative, c'est parce que nous savons pertinemment que l'information incite à l'action.

Ce rapport constitue notre communication annuelle en termes de progrès, conformément à la stratégie RSE du Groupe La Poste auquel nous appartenons. Il vient confirmer notre engagement en faveur des Objectifs de Développement Durable (ODD) qui guident notre stratégie en la matière.

En 2020, la pandémie mondiale de Covid-19 est venue complexifier notre environnement opérationnel. Plus que jamais, au nom de DPDgroup, j'exprime la continuité de mon soutien au Pacte mondial des Nations unies et renouvelle notre engagement en faveur de cette démarche et de ses principes.



Boris Winkelmann
Président-directeur général de
GeoPost/DPDgroup
Directeur général adjoint de La Poste



D P D g r o u p

DPDgroup en bref

DPDgroup associe des technologies innovantes et un savoir-faire local pour offrir aux expéditeurs comme aux destinataires des services simples et flexibles. Grâce à sa solution de livraison innovante Predict, DPDgroup établit de nouveaux standards de service en plaçant le client au cœur du processus de livraison.

Avec **77 000 experts de livraison** et un réseau de plus de **46 000 points Pickup**, DPDgroup livre chaque jour **5,3 millions de colis, soit 1,3 milliard de colis par an**, à travers les marques DPD, Chronopost, SEUR et BRT.

DPDgroup est le réseau international de livraison de colis de GeoPost, qui a enregistré un chiffre d'affaires de **7,8 milliards d'euros en 2019**. GeoPost est une société holding détenue par le Groupe La Poste.

Qui sommes-nous ?



46 000
points relais Pickup



Le plus grand
réseau de distribu-
tion de colis
en Europe

Nos marques commerciales



+1 000
hubs et dépôts



7,8 milliards
d'euros de chiffre d'affaires
(+6,7 % par rapport à 2018)

Colis
livrés dans plus de
230
pays



NOUVEAU RECORD EUROPÉEN AVEC
9,3 millions
de colis livrés
lors du Cyber Monday (2 décembre 2019)



Activité en volume :



55 %

en
BtoB

et



45 %

en
BtoC

+9 %

Croissance du BtoC en
Europe (en volume)

+13,5 %

croissance du volume
d'activité au niveau
intra-européen en 2018

Présent à travers nos
opérations dans



23
pays
européens



77 000
experts en livraison



5,3 millions
de colis neutres en carbone
livrés chaque jour

1,3 milliard
de colis neutres en carbone
livrés en 2019



DrivingChange™ en bref

Chiffres clés

Employeur de choix

- 100 %** de nos filiales ont adopté notre Code de conduite des affaires.
 - 84 %** de nos collaborateurs sont employés en contrat à durée indéterminée.
 - +37 %** d'heures de formation par collaborateur entre 2017 et 2019. (**14,3 heures contre 10,4 heures**).
 - 29 %** de nos effectifs sont des femmes.
-

Engagement neutralité carbone

- 14 %** d'émissions de CO₂ par colis en 2019 (comparé à 2013).
 - 100 %** de nos émissions liées au transport et à la consommation d'énergie ont été compensées en 2019 (soit l'équivalent de **1 046 184 tonnes de CO₂e**).
 - N°1** du secteur du colis express sur le marché de la compensation carbone volontaire.
-

Livraisons urbaines responsables

- 4,55** Âge moyen de notre flotte contre 4,96 en 2018.
 - 82 %** de notre flotte de collecte et de livraison de colis est au moins conforme à la norme Euro 5 comparé à 75 % en 2018.
 - +9 %** de points relais Pickup en Europe en 2019 (46 000) comparé à 2018 (42 000).
-

Entreprise et société civile

- 100 %** des filiales ont mené des actions solidaires avec leurs communautés.
 - 27 007** collaborateurs impliqués.
 - 3** fondations locales (SEUR en Espagne, DPD Allemagne et DPD Pologne).
 - 312** organisations soutenues.
-

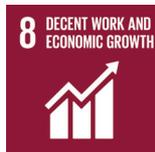
Entrepreneuriat innovant

- 61** entrepreneurs soutenus.
- 14** initiatives pilotées par 9 filiales européennes.
- 16** entrepreneurs sociaux du réseau Ashoka accompagnés par DPDgroup depuis 2011.

Ambitions

ODD

Offrir un environnement professionnel plus éthique, soucieux et respectueux de nos collaborateurs.



Rendre neutre en carbone chaque livraison.



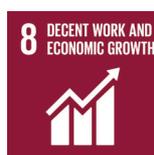
Contribuer à la durabilité des centres urbains.



Accroître l'implication de nos collaborateurs et de nos partenaires dans les initiatives avec les communautés locales.



Mettre en œuvre des programmes d'entrepreneuriat innovants pour encourager l'innovation sociale et l'intrapreneuriat.



DPDgroup

Un groupe international avec des engagements au niveau local



Belgique

DPD Belgique effectue désormais des livraisons urbaines dans les villes de Malines et Bruxelles à l'aide de véhicules électriques.



Croatie

DPD Croatie agit pour élargir l'accès aux activités sportives dans ses communautés en soutenant les clubs locaux.



République tchèque

DPD République tchèque est la seule entreprise de logistique et de transport à avoir remporté le prix de l'entreprise la plus responsable en 2019.



Estonie

DPD Estonie a reçu le niveau Or de l'indice national de RSE de la part du Responsible Business Forum.



France

Depuis octobre 2019, Chronopost dessert la ville de Paris au moyen d'une flotte 100 % faibles émissions.

DPD France soutient l'association « Tout le monde contre le cancer » et a pris part à la « Tournée de Toques en Truck » en livrant des repas gastronomiques dans les hôpitaux.



Allemagne

DPD Allemagne a investi dans des véhicules électriques, franchissant une nouvelle étape vers des livraisons 100 % faibles émissions dans la ville de Hambourg.



Hongrie

DPD Hongrie a pris part à l'initiative One Table Love 2019 en livrant des cadeaux pour les enfants et du matériel aux hôpitaux.



Irlande

DPD Irlande a ouvert son tout premier dépôt électrique à Dublin et mis au point 15 itinéraires de livraison électrique couvrant le centre-ville.



Lettonie

DPD Lettonie a atteint le niveau Argent de l'indice national de RSE pour ses efforts en la matière.



Lituanie

Pour la sixième année consécutive, DPD Lituanie a livré des cadeaux de Noël aux enfants dans le besoin.



Pays-Bas

Pour la troisième année consécutive, DPD Pays-Bas a organisé le DPD Open Squash, qui a réuni les meilleurs joueurs de squash du monde dans son nouveau hub à Eindhoven.



Pologne

DPD Pologne a rejoint la Fondation DKMS et a contribué à l'organisation de la « Journée des donateurs », qui vise à trouver de nouveaux donateurs potentiels de cellules souches pour les patients atteints de cancer du sang.



Portugal

DPD Portugal a soutenu l'initiative « Christmas Angels » en livrant des colis de Noël aux enfants défavorisés.



Slovaquie

DPD Slovaquie est la première entreprise du pays à déployer des fourgons électriques spécialement conçus pour les zones urbaines.



Slovénie

DPD Slovénie s'est engagé à réduire ses émissions de CO₂ en livrant à vélo 20 % des colis dans la zone urbaine de Ljubljana.



Espagne

Les hubs urbains établis par SEUR figurent dans le top 100 des meilleures idées de l'année du magazine espagnol Actualidad Económica.



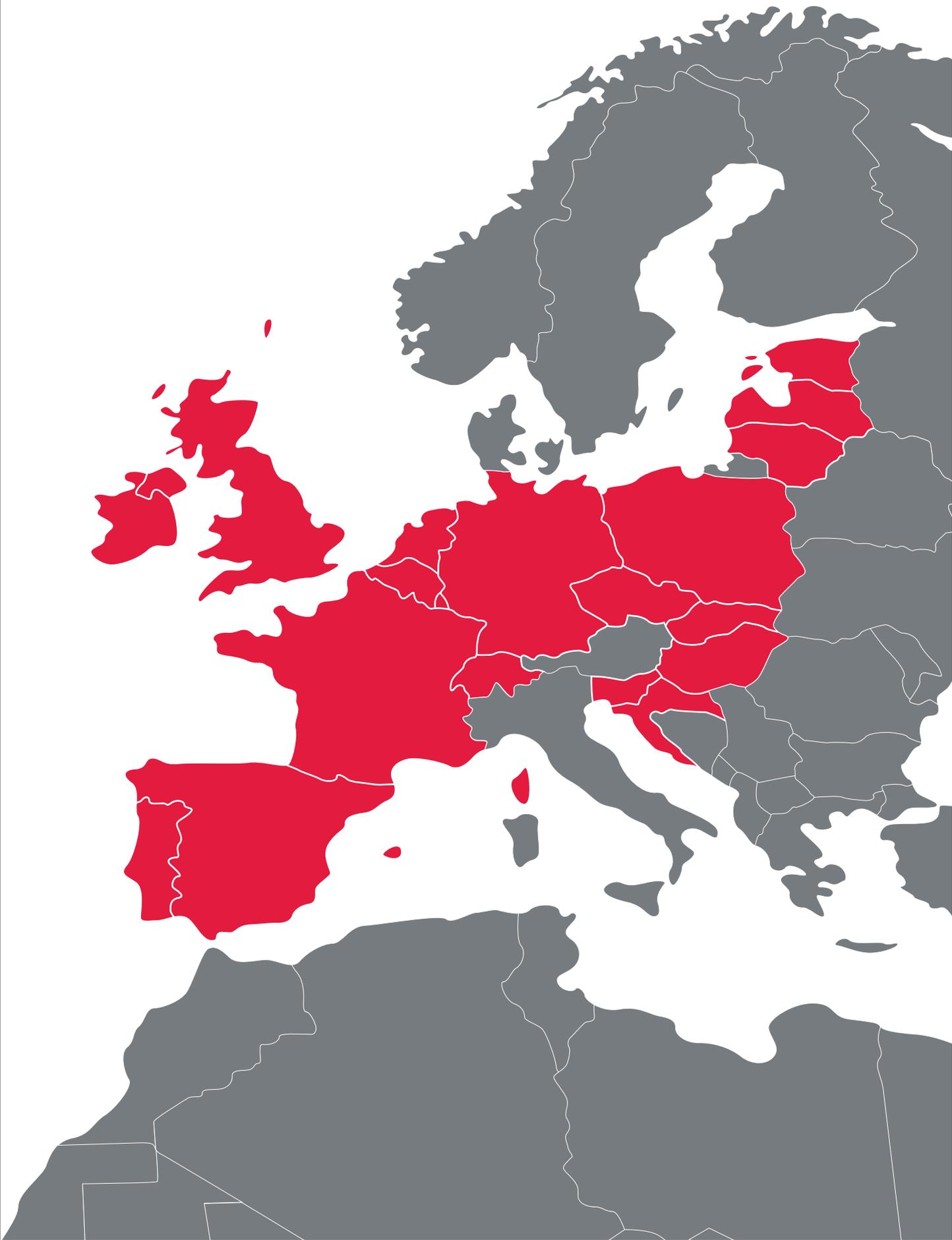
Suisse

DPD Suisse a remporté le Golden Headset Award dans la catégorie « Employee focus ».



Royaume-Uni

DPD UK s'est vu décerner le Green Apple Award pour les meilleures pratiques environnementales grâce à ses réalisations en matière de réduction des émissions de CO₂.

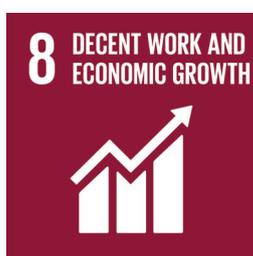


2020-2030, la décennie de l'action :

Dix ans pour parvenir au développement durable

Il ne nous reste que dix ans pour satisfaire à l'horizon 2030 défini par les Nations unies en vue d'atteindre un monde plus juste et plus durable, et ainsi contrer l'aggravation des inégalités sociales, du changement climatique et la perte de biodiversité. Pour parvenir à réaliser les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), des efforts de collaboration sans précédent et une innovation rapide sont nécessaires. DPDgroup, entreprise souhaitant créer de la valeur pour ses parties prenantes, s'engage à soutenir les ODD pour lesquels elle est à même de faire la différence.

DPDgroup contribue activement à 4 ODD :



Pourquoi ?

Promouvoir une croissance économique stable, inclusive et durable, et assurer le plein emploi pour tous est essentiel à la réussite de nos activités. Avec 77 000 collaborateurs en Europe, DPDgroup a la responsabilité de créer des emplois sûrs et productifs.

Doté du deuxième plus grand réseau de livraison de colis en Europe, DPDgroup est à même de rendre les villes réellement plus sûres, résilientes et durables en réduisant son impact sur la qualité de l'air, et contribuer ainsi au bien-être des citoyens.

Au cours de la prochaine décennie...

... nous ambitionnons de soutenir les emplois de haute qualité, l'innovation et l'esprit d'entreprise. Nous entendons donner la priorité à l'égalité des chances et des salaires, et souhaitons garantir que tous les droits des travailleurs sont effectivement respectés sur le lieu de travail, en particulier ceux des plus vulnérables.

... nous visons à améliorer la qualité de vie dans les villes en contribuant à rendre l'air plus pur.

Nous agissons...

... en responsabilisant nos collaborateurs, en promouvant l'intégration et la diversité, en assurant la sécurité de notre personnel et de nos sous-traitants, et en mettant l'esprit d'entreprise innovant au service du bien social.

... en réduisant l'impact de notre flotte de livraison du dernier kilomètre dans les centres urbains et en offrant un plus grand choix de livraison afin d'optimiser les distances parcourues et de réduire l'impact des polluants. Nous surveillerons également la qualité de l'air et collaborerons avec les autorités municipales pour soutenir les stratégies en matière d'air pur.



United Nations
Global Compact

Les engagements de DPDgroup pour contribuer aux ODD

Notre stratégie DrivingChange™ trouve son origine dans les valeurs fortes et la culture d'intégrité de l'entreprise. En tant que membre actif du Pacte mondial des Nations unies, nous nous sommes joints aux entreprises responsables du monde entier pour définir clairement la façon de contribuer à des ODD spécifiques. Pour cela, nous devons en premier lieu inscrire ces ODD au cœur de nos opérations. Conjointement avec nos filiales et l'équipe des Nations unies, nous avons identifié les objectifs les plus pertinents pour nos activités et sur lesquels nous pouvions avoir le plus grand impact. Nous avons ainsi sélectionné les quatre objectifs les plus cohérents avec notre programme DrivingChange™.



Lutter de toute urgence contre le changement climatique et ses conséquences économiques et sociales est crucial. DPDgroup, de par son activité de transporteur de colis, joue un rôle majeur dans la transition énergétique et notamment dans les efforts entrepris au niveau mondial pour empêcher le réchauffement planétaire de 1,5°C par rapport aux niveaux préindustriels.

... nous voulons inclure des plans de prévention du changement climatique dans tous les aspects de notre activité

... en réduisant nos émissions de carbone par colis de 30 % d'ici 2025 et en veillant à ce que 100 % de nos livraisons soient neutres en carbone. Notre succès dépend de l'implication de nos collaborateurs, partenaires et clients, grâce à des campagnes d'éducation et de communication.



La collaboration est primordiale pour permettre à chaque pays d'atteindre les ODD des Nations unies. Cela implique de renforcer les partenariats existants et d'en créer de nouveaux pour une action collective. Les entreprises, notamment DPDgroup, peuvent y contribuer de manière significative.

... nous prévoyons de collaborer avec de multiples partenaires, aussi bien privés que publics, et de partager nos connaissances, nos compétences et notre expertise avec eux afin de créer un impact positif et de contribuer à la réalisation des ODD.

... en intensifiant notre participation aux initiatives communautaires, en travaillant avec des ONG dans toute l'Europe, en s'associant à des startups pour mettre en œuvre des solutions innovantes à grande échelle et en faisant appel à de multiples parties prenantes pour aborder des sujets clés, tels que la qualité de l'air.

Notre programme DrivingChange™

Ouvrant la voie à une activité plus durable, DrivingChange™, le programme RSE de DPDgroup, fait partie intégrante de qui nous sommes et de ce que nous faisons. DrivingChange™ se concentre sur quatre priorités où nous pensons pouvoir faire le plus la différence, en matière de livraison et au-delà : réduire et compenser notre empreinte carbone ; proposer des solutions de livraison plus efficaces en milieu urbain ; encourager l'innovation au sein de nos activités et avec l'ensemble de notre écosystème, et créer des liens qui ont du sens au profit des communautés avec lesquelles nous collaborons. Ces quatre priorités portent toutes en leur cœur l'ambition d'être un Employeur de choix. Offrir à tous nos collaborateurs et partenaires un environnement professionnel respectueux, soucieux d'eux et plus éthique, constitue un objectif essentiel auquel nous nous attachons tous au quotidien.



Offrir à tous nos collaborateurs et partenaires un environnement professionnel respectueux, soucieux d'eux et plus éthique.

Gouvernance RSE

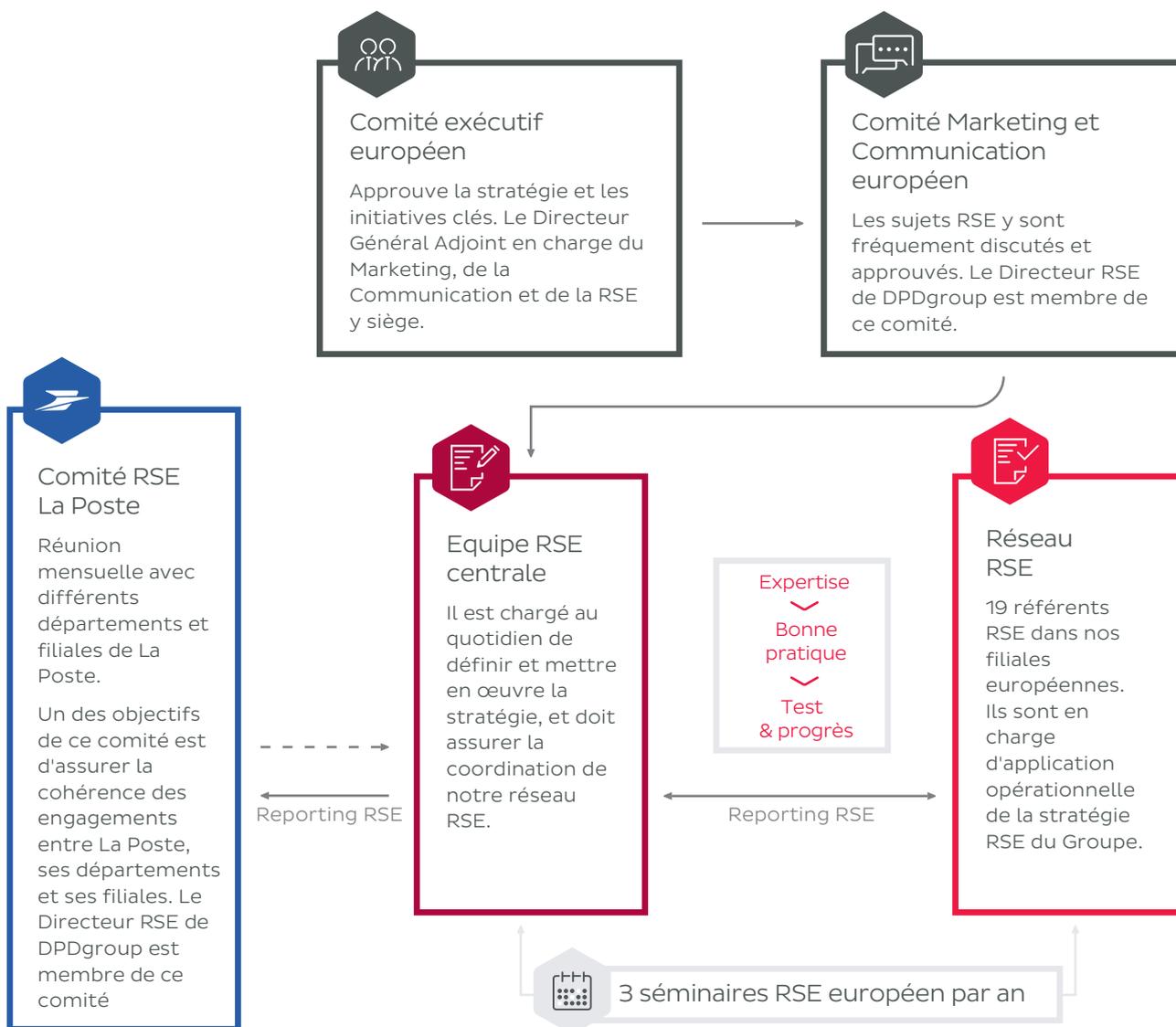
Lancée en 2016 par DPDgroup, la stratégie de Responsabilité Sociale d'Entreprise DrivingChange™ reflète les hautes exigences et les fortes ambitions sectorielles du Groupe La Poste. Notre structure de gouvernance et nos relations étroites avec La Poste sur les sujets de RSE nous permettent de nous assurer que nos engagements sont cohérents avec ceux du groupe.

Les dirigeants de DPDgroup prennent part à l'établissement de notre stratégie de RSE et supervisent sa mise en application, en s'appuyant sur une structure de gouvernance solide conçue pour permettre la gestion

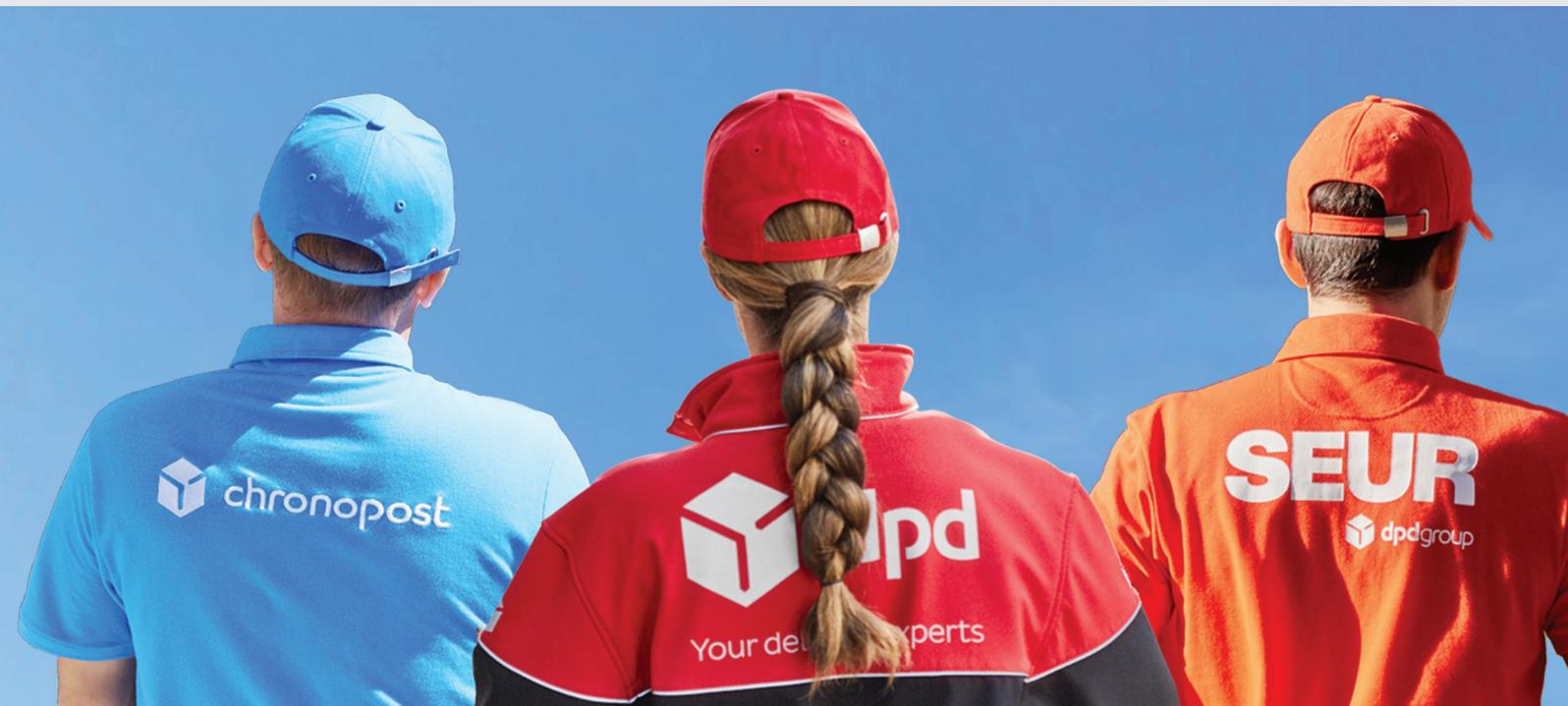
des questions environnementales, sociales et éthiques dans l'ensemble de nos activités.

Le rôle de l'équipe centrale de RSE est de définir les orientations clés, de fournir l'expertise et les outils nécessaires, et d'aider les pays à échanger et à partager leurs pratiques.

Dans le cadre de notre organisation décentralisée, chacune des 19 filiales prenant part au programme DrivingChange™ adapte les plans d'action et les initiatives de RSE aux besoins locaux pour chaque pilier composant la stratégie du groupe.



Employeur de choix



En tant qu'organisation européenne, nous avons le devoir de permettre à nos employés de réaliser leur potentiel et de contribuer au succès de notre entreprise. Nous mettons tout en œuvre pour que nos collaborateurs perpétuent nos valeurs et agissent avec éthique et intégrité.

Ambition

Offrir un environnement professionnel plus éthique, soucieux et respectueux de nos collaborateurs.

Chiffres clés 2019



100 %

de nos filiales ont adopté notre Code de conduite des affaires.



84 %

de nos collaborateurs sont employés en contrat à durée indéterminée.



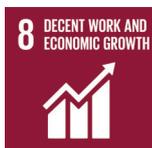
+37 %

d'heures de formation par collaborateur entre 2017 et 2019 (14,3 heures contre 10,4 heures).



29 %

de nos effectifs sont des femmes.



Promouvoir un travail décent pour tous est essentiel à la réussite de nos activités. En tant qu'employeur d'envergure, il est de notre devoir de créer un environnement professionnel sain, sûr et égalitaire. Nous souhaitons garantir que tous les droits des travailleurs sont effectivement respectés sur le lieu de travail, en particulier ceux des plus vulnérables.



Offrir à tous nos collaborateurs et partenaires un environnement professionnel respectueux, soucieux d'eux et plus éthique.

Comment ?

Offrir à tous nos collaborateurs et sous-traitants un environnement professionnel respectueux, soucieux d'eux et plus éthique.

Afin de devenir un employeur de choix, nous nous concentrons sur deux piliers fondamentaux :



Nos collaborateurs



Notre éthique

« En tant qu'employeur responsable et attractif, l'employeur de choix instaure un climat dans lequel les individus se sentent en sécurité, respectés, reconnus, engagés et soutenus pour développer leurs talents : prendre soin de nos collaborateurs et gérer nos talents est crucial. »

Marie-Hélène Michon
Directrice Générale Adjointe,
en charge des RH
et fonctions Corporate





Prendre soin de notre main-d'œuvre

Attirer des collaborateurs partageant nos valeurs

La gestion des talents est au cœur de l'action d'un employeur de choix. Nous cherchons à attirer et à retenir des collaborateurs loyaux et engagés en leur offrant les meilleures opportunités de formation, de développement et de progression de carrière. En tant qu'entreprise responsable, nous visons à recruter des talents qui partagent nos valeurs et nos ambitions. Nous nous engageons pour cela à garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs, et à accorder la priorité au bien-être de notre personnel. Nous reconnaissons et récompensons le dévouement et les performances, en incitant les collaborateurs à donner le meilleur d'eux-mêmes tout en atteignant de hauts niveaux de productivité.

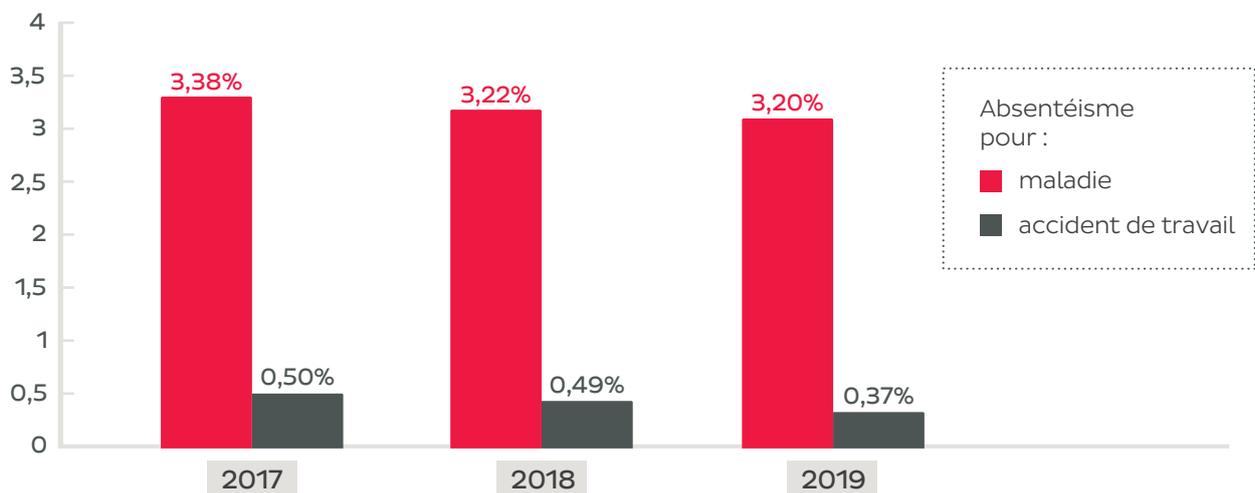
Garantir une bonne gestion des ressources humaines

Outre notre équipe centrale de ressources humaines (RH), des équipes locales de RH relativement autonomes ont la capacité de répondre efficacement aux besoins locaux. Deux fois par an, toutes nos filiales se réunissent pour discuter de sujets opérationnels liés aux ressources humaines et partager les meilleures pratiques. En 2019, 22 filiales ont partagé 64 initiatives visant à attirer et retenir les livreurs, dont nombre d'entre elles étaient en lien avec les 5 thématiques prioritaires dans le domaine opérationnel : la formation, les processus opérationnels, le système de bonus et de primes, la communication et le briefing, et les processus de chargement.

La santé et la sécurité : deux notions clés

La santé et la sécurité sont fondamentales dans le secteur de la livraison de colis. Les travailleurs réalisent en effet des tâches présentant d'importants risques, comme le chargement et la conduite de véhicules lourds. Chez DPDgroup, assurer la sécurité de nos collaborateurs est une priorité absolue et un effort de tous les instants. Nous appliquons des normes de sécurité strictes et veillons à ce que notre personnel puisse travailler en toute sécurité. Par ailleurs, nous mettons continuellement à la disposition de nos salariés de nouvelles formations et cherchons de nouvelles manières d'impliquer encore davantage nos sous-traitants. Depuis 2017, les jours d'absence pour cause d'accident du travail ou de maladie ont diminué, passant respectivement de 0,5 % à 0,37 % et de 3,38 % à 3,2 % du total de la journée de travail effectuée.

Taux d'absentéisme Groupe - par motif



Assurer une formation à la sécurité

Fournir une formation de qualité en matière de sécurité est primordial pour garantir la santé et la sécurité des salariés et s'assurer que nos collaborateurs possèdent les compétences et les connaissances nécessaires pour effectuer leur travail en toute sécurité. En 2019, nous avons dispensé plus de 48 800 heures de formation dans les domaines de la santé et de la sécurité à nos salariés contre 11 893 heures en 2018, soit une augmentation significative de +300 %. Au total, ce sont plus de 24 500 collaborateurs qui ont participé à au moins une session de formation, faisant passer le nombre d'heures de formation par salarié de 10,42 heures en 2017 à 14,29 heures en 2019. L'importance que nous accordons au développement des compétences de nos collaborateurs a conduit à la mise en œuvre de notre programme d'apprentissage, d'amélioration et de partage des connaissances (« Learn, Improve and Share Expertise »). Il s'agit d'une plateforme simple d'utilisation proposant des formations en ligne.



Étude de cas

DPD UK : Agir pour prévenir les incidents « évités de justesse »

Il est essentiel de comprendre pour quelles raisons un incident a failli survenir afin de prévenir les accidents réels et maintenir une culture de la sécurité sur le lieu de travail. En 2019, DPD UK a lancé un formulaire en ligne simple permettant aux responsables de signaler les incidents « évités de justesse » lorsqu'ils se produisent. Grâce à cette initiative, l'entreprise dispose d'une vision plus détaillée de ce type d'incidents. Au cours des huit premiers mois, les responsables ont signalé 472 incidents « évités de justesse », un responsable ayant acheté deux défibrillateurs et dispensé une formation pour permettre aux secouristes de réagir en cas d'urgence.

Assurer le bien-être de nos collaborateurs

Nous sommes à l'écoute de nos salariés et prenons des mesures pour répondre à leurs préoccupations. En 2018, 73 % des collaborateurs de DPDgroup de 18 pays européens ont répondu à notre enquête de satisfaction. 72 % se sont dits satisfaits de leur environnement professionnel et 73 % estimaient avoir une vision très claire de la manière dont leur travail participe aux objectifs globaux de l'entreprise. Nous avons continué à promouvoir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et à partager les connaissances sur les meilleures pratiques au sein de nos équipes de ressources humaines. Nous avons également pris en compte les retours d'expériences que nous ont fourni les dépôts et les équipes de logistique routière. Afin de faciliter le travail des livreurs et leur éviter des heures supplémentaires et de la fatigue, nous avons repensé leur rôle : nous sommes ainsi passé d'un modèle où leur mission était double (tri et livraison) à un modèle simplifié dans lequel les deux tâches sont bien distinctes.



Étude de cas

Chronopost s'efforce d'être un employeur de choix

Afin de contribuer à la satisfaction de ses collaborateurs, maintenir des conditions de travail sûres, limiter le taux de rotation du personnel et fournir un service clientèle de haute qualité, Chronopost a lancé en 2019 un plan complet de formation du personnel : l'entreprise a formé 1 855 nouveaux chauffeurs en 2019 (objectif de 2 300 d'ici à la fin de 2020) et a remis à tous les conducteurs un manuel de sécurité. Chronopost s'est également fixé comme objectif d'améliorer les conditions de travail dans 20 dépôts d'ici à la fin de l'année 2020.



Un employeur équitable et solidaire

DPDgroup a pour ambition d'être un employeur équitable et solidaire dans tous les domaines de l'entreprise et pour l'ensemble de ses collaborateurs et sous-traitants.

Protéger les droits de l'homme

DPDgroup s'engage à respecter les droits de l'homme, conformément aux Principes et droits fondamentaux du travail de l'Organisation internationale du Travail (OIT) et aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations unies. En 2017, le Groupe a signé un accord mondial sur les droits humains et la liberté d'association avec UNI Global Union, confirmant ainsi son engagement à respecter les droits des travailleurs.

Promouvoir l'intégration et la diversité

DPDgroup compte 77 000 collaborateurs à travers l'Europe, salariés et sous-traitants confondus. En 2019, 84 % de nos collaborateurs directs avaient un contrat à durée indéterminée, contre 78 % en 2017. Nous continuons à favoriser une main-d'œuvre plus diversifiée et plus représentative de la société, en accordant la priorité à l'équilibre entre les sexes et aux personnes handicapées. En 2019, 29 % de nos emplois étaient occupés par des femmes, cette proportion passant à 50 % dans certains groupes, notamment chez les techniciens et employés. Dans le même temps, le nombre de salariés handicapés chez DPDgroup a augmenté de 11,5 % en deux ans, passant de 530 en 2017 à 591 en 2019.



Étude de cas

DPD République tchèque : Vers une plus grande intégration des livreurs et des sous-traitants

Pour attirer de nouveaux livreurs et sous-traitants, DPD République tchèque a lancé l'initiative « Ride with us », un ensemble de 30 activités visant à attirer et retenir les livreurs grâce à une approche inclusive et accueillante. La première campagne a généré plus de 400 candidatures en l'espace de 4 semaines, tandis que le chiffre d'affaires des services de messagerie est passé de 40 à 25 %. En janvier 2020, ce projet s'est vu récompenser pour sa qualité et sa gestion d'entreprise.

In 2019

29%

de femmes parmi nos salariés



84%

de nos salariés sont en contrats permanents

+11.5%

(sur les deux dernières années)

salariés handicapés



Responsabiliser nos collaborateurs

Le programme DNA

DNA, notre programme d'engagement primé au Royaume-Uni, donne à nos collaborateurs les moyens de fournir un haut niveau de qualité en termes de services. Nous aidons chaque filiale à impliquer ses salariés et sous-traitants pour répondre aux besoins locaux, au moyen d'une vision inspirante et d'un puissant leadership. Depuis son lancement il y a 10 ans, le programme DNA a été déployé dans 13 pays. D'autres devraient en bénéficier au cours de l'année 2020.

Comprendre notre mission

Chaque activité participe à la réflexion sur la mission, la vision et les valeurs du groupe en élaborant un plan de communication spécifique afin de donner à chacun les moyens de s'impliquer et d'atteindre les objectifs communs. Sur la base de formations, de systèmes et de processus clairs, nos collaborateurs appliquent les connaissances qu'ils acquièrent dans leur travail quotidien.

Créer une dynamique

Les différents programmes DNA continuent d'évoluer, nos filiales faisant preuve d'un intérêt et d'un engagement significatifs. Notre Comité d'entreprise européen apporte également son plein soutien au programme, en encourageant les progrès à l'échelle de l'entreprise.

Engager nos collaborateurs pour retenir nos talents

Afin de relever le défi sectoriel que représente le taux élevé de rotation du personnel, l'ensemble de nos filiales prennent des mesures visant à améliorer les taux de fidélisation des livreurs. Pour cela, elles travaillent en étroite collaboration avec leurs collaborateurs et sous-traitants afin de renforcer leur engagement et leur sécurité. En 2019, le taux de rotation du personnel a chuté, passant à 15 % (contre 18 % en 2018).



Étude de cas

DPD Suisse

Afin d'attirer et de retenir les collaborateurs qui partagent les valeurs de DPDgroup, DPD Suisse a créé en 2019 le programme « Conquer Swiss Hearts ». L'entreprise a intégré des valeurs clairement définies dans son processus de recrutement et a encouragé les collaborateurs à soutenir la vision de l'entreprise grâce à des exercices spécifiques de renforcement de l'esprit d'équipe.



Étude de cas

Lituanie et Pays Baltes

Afin de permettre à leurs collaborateurs d'atteindre l'excellence en matière de livraison, DPD Lituanie et DPD Pays Baltes mettent l'accent sur une expérience client d'exception, la valeur actionnariale, la responsabilité environnementale, les performances des collaborateurs et l'efficacité des partenariats.

Engagement neutralité carbone



Les transports représentent un quart des émissions de gaz à effet de serre de l'Union européenne et ce chiffre continue de progresser. Selon le Pacte vert pour l'Europe, les **émissions liées aux activités de transport devront être réduites de 90 %** d'ici 2050 pour atteindre la neutralité climatique. Conscient de l'impact carbone majeur associé à son modèle économique, DPDgroup s'engage à ce que chaque colis livré soit neutre en carbone, sans coût supplémentaire pour ses clients. Nous avons pour objectif de réduire de 30 % nos émissions de CO₂ par colis d'ici 2025.

Ambitions

1. Réduire nos émissions de CO₂ par colis de 30 % d'ici à 2025.¹
2. Conserver notre leadership en maintenant la neutralité carbone de 100 % de nos livraisons.

Chiffres clés 2019

-  -14 % d'émissions de CO₂ par colis en 2019 (comparé à 2013).
-  100 % de nos émissions liées au transport et à la consommation d'énergie ont été compensées en 2019 (soit l'équivalent de 1 046 184 tonnes de CO₂e).
-  N°1 du secteur du colis express sur le marché de la compensation carbone volontaire.



Lutter de toute urgence contre le changement climatique et ses conséquences économiques et sociales est crucial. DPDgroup, de par son activité de transporteur de colis, joue un rôle majeur dans la transition énergétique et notamment dans les efforts entrepris au niveau mondial pour empêcher le réchauffement planétaire de 1,5°C par rapport aux niveaux préindustriels.

S'engager à rendre neutre en carbone chaque livraison, pour tous nos clients, sans coût supplémentaire.

Comment ?

Nous réduisons notre impact sur le changement climatique et sommes neutres en carbone depuis 2012 grâce à une approche en trois étapes :



Nous mesurons

notre empreinte carbone à l'aide de méthodes et d'outils faisant l'objet d'un audit externe.



Nous réduisons

nos émissions de CO₂ par colis.



Nous compensons

les émissions liées au transport et à la consommation d'énergie restantes.

« Nous avons inscrit notre engagement de neutralité carbone dans notre culture en nous fixant comme objectif de devenir le leader du Royaume-Uni en matière de livraison durable, et en introduisant 600 véhicules électriques pour la livraison du dernier kilomètre d'ici la fin 2020. En 2019, nous avons continué à mettre en œuvre des innovations opérationnelles et technologiques, notamment des processus d'optimisation des itinéraires pour augmenter le nombre d'arrêts de livraisons par trajet, ce qui a eu un impact positif d'autant plus important sur nos émissions. »

Dwain McDonald
PDG de DPD UK





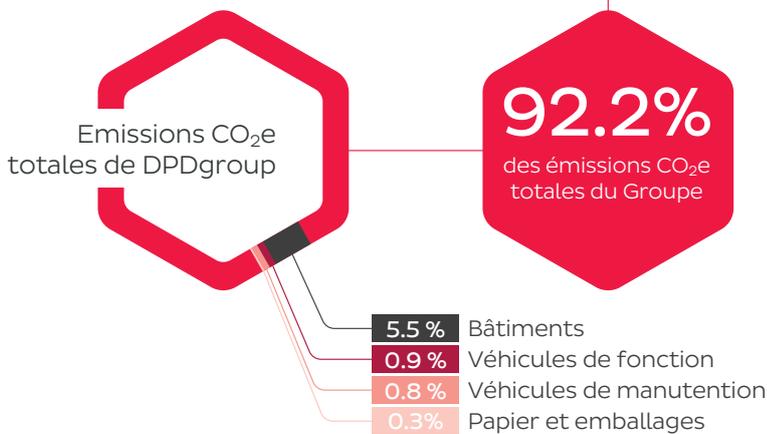
Nous mesurons

Depuis que nous nous sommes engagés en faveur de la neutralité carbone en 2012, nous avons livré 7,7 milliards de colis neutres en carbone. Chaque jour, les experts de livraison de DPDgroup livrent plus de 5 millions de colis à travers nos 19 filiales membres du programme DrivingChange™. Afin d'atteindre cet ambitieux engagement en matière de neutralité carbone, nous mesurons notre impact, le réduisons autant que possible et compensons les émissions restantes. Nous fournissons des certificats de neutralité carbone sur demande, ce qui permet à nos clients de promouvoir des transports neutres en carbone auprès de leur propre clientèle.

Mesurer notre propre impact

Afin de mesurer les émissions de CO₂ de DPDgroup, nous utilisons un outil de reporting interne, « RESPIRE », qui nous permet de collecter des données sur la consommation d'énergie liée aux transports, aux dépôts et aux hubs des 19 filiales entièrement détenues par le groupe. L'outil est conforme aux normes internationales telles que la norme ISO 14064, la norme européenne EN 16258, la norme française BEGES et à notre protocole interne, et les données font l'objet d'un audit externe chaque année pour en assurer l'exactitude. Cela nous permet de mieux appréhender notre impact carbone, et ce, tout au long de notre chaîne de valeur.

Les émissions liées au transport représentent :



« Les entreprises de transport ont la responsabilité d'agir de manière durable, de mesurer et de réduire continuellement leur impact sur l'environnement, en innovant et en optimisant leurs processus. »

Dominique Mamcarz
Directeur RSE de DPDgroup



Permettre aux clients de mesurer leur empreinte carbone

Depuis 2016, DPDgroup fournit à ses clients un Rapport Carbone leur permettant de mesurer l'impact de chaque colis, en tenant compte de son itinéraire exact. Cela permet aux particuliers et aux entreprises de mieux appréhender leur empreinte carbone. Il répond également aux besoins d'un nombre croissant de clients de DPDgroup plus soucieux de l'environnement. L'analyse est effectuée pour chaque colis qui entre dans le réseau de transport du groupe, et l'outil a fait l'objet d'un audit par SGS¹ afin d'en vérifier l'exactitude et la conformité aux normes européennes.



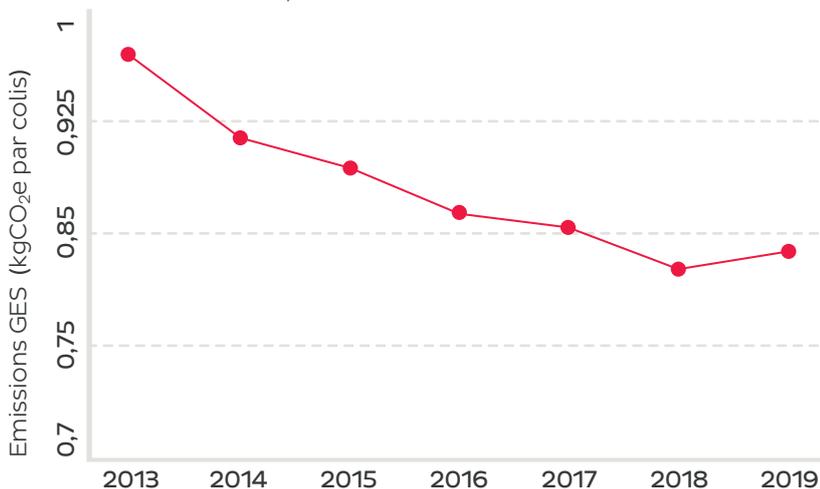
Nous réduisons

Stimulés par le recours plus fréquent au commerce en ligne, les volumes de colis ont fortement progressé, enregistrant une hausse de près de 12 % en Europe depuis 2017. Cette tendance a également eu des répercussions sur les émissions de carbone. Afin de rendre chaque colis neutre en carbone, toutes les filiales engagées dans le programme DrivingChange™ ont défini un plan de réduction visant à minimiser leurs émissions de CO₂, en prenant des mesures pour optimiser leurs opérations de transport. On estime à 3,4 millions le nombre de colis qui seront livrés grâce à notre flotte à faibles émissions.

Notre objectif de réduction carbone

Afin d'atteindre notre objectif de réduire de 30 % nos émissions de CO₂e par colis d'ici 2025 (par rapport à 2013), nous encourageons une approche cohérente à l'échelle du groupe, en nous concentrant sur deux leviers d'action pour réduire nos émissions de carbone directes et indirectes. Nous améliorons notre flotte grâce à l'innovation dans le domaine des transports et donnons aux filiales l'accès à des fonds pour financer leur transition via notre Fonds carbone.

Dans l'ensemble, DPDgroup a réduit ses émissions de carbone par colis de 13,9 % depuis 2013. En 2019, nous avons constaté une légère augmentation de 1,4 % des émissions de carbone par colis par rapport à 2018. Cette hausse est la conséquence d'augmentations significatives dans deux de nos filiales : l'une en raison de changements dans la méthode de reporting utilisée, et l'autre dans la précision des données déclarées. Toutefois, alors que trois autres filiales ont vu leurs émissions par colis augmenter légèrement ou ne pas bouger, la majorité d'entre elles les ont réduites en 2019. 14 filiales sur les 19 que compte le groupe ont ainsi réduit leur quantité d'émissions par colis, et 5 d'entre elles les ont réduit de 10 % ou plus.



Le concept de « Science-Based Target »

Si nous restons pleinement engagés envers notre objectif de réduction carbone, il est difficile d'atteindre le niveau de réduction de l'initiative Science-Based Target (SBT), compte tenu du taux de croissance important du secteur de la livraison de colis. Nous continuerons à veiller à l'amélioration de notre impact carbone et réévaluerons fréquemment l'ambition de nos objectifs, au fur et à mesure de l'évolution de nos entreprises et de notre industrie.

Améliorer notre flotte grâce à l'innovation dans les transports

Nous améliorons notre flotte en élargissant et en améliorant notre gamme de solutions de transport. Afin de réduire l'empreinte carbone de nos déplacements sur de longues distances, par exemple, nous nous sommes engagés, d'ici 2025, à n'utiliser que des véhicules prévus à cet effet et dont l'âge moyen est inférieur à cinq ans. Pour nos opérations du dernier kilomètre, nous utilisons de plus en plus de véhicules utilitaires légers et électriques afin de collecter et livrer les colis à nos clients. L'utilisation de **véhicules électriques** et de vélos cargo dans les centres-villes nous aide à atteindre des livraisons zéro émission et à éviter les embouteillages. Nous utilisons également des véhicules au gaz naturel et dispensons à nos conducteurs une formation à la conduite économe en carburant.

D'ici 2025
5 000
véhicules
alternatifs
déployés



D'ici 2025, nous prévoyons de disposer d'une flotte de livraison à faibles émissions de 5 000 véhicules - soit 10 % du parc - en investissant dans de nouvelles technologies plus fiables et abordables, et en utilisant des dépôts urbains plus petits mais plus nombreux pour réduire la distance moyenne de nos itinéraires de livraison. Nous avons atteint près d'un cinquième de notre objectif en 2019, avec un total de 900 véhicules à faibles émissions.

Notre Fonds carbone

Afin d'aider les filiales à investir dans des initiatives de réduction du carbone telles que les véhicules alternatifs, la formation à la durabilité et la gestion énergétique des bâtiments, DPDgroup a créé en 2017 un Fonds carbone visant à soutenir l'innovation et les investissements annuels de réduction du carbone des filiales.

En 2019, le programme a donné de très bons résultats : 16 filiales ont soumis des projets, et il a permis de financer 3 dépôts urbains, 30 véhicules à faibles émissions, 83 points de recharge pour les véhicules électriques, et près de 500 lumières LED. Ces initiatives permettront d'économiser environ 355 tonnes de CO₂e par an.



Étude de cas

DPD Pologne réalise des progrès en matière d'émissions de carbone grâce à l'utilisation de vélos électriques et à l'énergie solaire

Avec le soutien du Fonds carbone mis en place par le groupe, DPD Pologne a fait l'acquisition de dix scooters de ville et a installé des panneaux solaires dans deux de ses dépôts. Les scooters permettront aux coursiers et aux livreurs d'effectuer des livraisons plus efficaces et plus rapides, en évitant les retards liés à la disponibilité limitée des places de parking. À l'aide d'un sac à dos soigneusement chargé, ils pourront livrer 50 000 colis par an, soit une économie de 4 tonnes de CO₂e. Les panneaux solaires, quant à eux, pourraient contribuer à économiser 30,3 tonnes de CO₂ par an.

Étude de cas

Révolutionner la livraison du dernier kilomètre grâce à l'utilisation de vélos cargo : l'exemple probant de Londres

En vue de réaliser des livraisons zéro émission dans le centre de Londres, le Fonds carbone de DPDgroup a financé l'achat de dix vélos de transport électriques, déployés dans trois des dépôts urbains les plus centraux de la capitale : Westminster, Shoreditch et Hyde Park. Cet investissement permettra d'économiser 6 tonnes de CO₂e par an.



Étude de cas

SEUR continue à optimiser l'efficacité de la flotte

En 2019, la flotte de transport longue distance de SEUR a introduit une remorque GNL¹ pour aider à réduire les émissions nocives et a continué à investir dans les méga poids lourds, en optimisant la configuration des camions pour améliorer l'efficacité des colis. La remorque GNL devrait être utilisée entre l'Espagne et le Portugal, pour transporter environ 200 000 colis tout en évitant l'émission de 23 tonnes de CO₂e par an. L'utilisation du gaz naturel comme carburant permet également de réaliser des économies de carburant importantes par rapport au diesel, ce qui profite à la fois au transporteur et à SEUR. Avec ses deux nouvelles filiales, SEUR a atteint un total de 7 méga poids lourds. À plus longue échéance, l'entreprise entend acquérir 30 méga-remorques d'ici 2025.



Nous compensons

Afin d'atteindre la neutralité carbone, nous compensons toutes nos émissions de CO₂ restantes. Cela comprend à la fois les émissions directes générées par nos activités de transport et notre consommation d'énergie, et les émissions indirectes provenant des transports externalisés. En 2019, nous avons livré 1,3 milliard de colis neutres en carbone.

DPDgroup, numéro 1 du secteur du colis express sur le marché de la compensation carbone volontaire

Nous avons développé notre programme de compensation sur trois ans en partenariat avec CO₂logic, un pionnier dans la conduite des entreprises vers la neutralité carbone. Nos projets se concentrent sur la production d'énergie propre et renouvelable et l'économie circulaire. Chaque projet est sélectionné sur la base de ses bénéfices socio-économiques et environnementaux, et répond à la rigoureuse norme Verified Carbon Standard (VCS) afin de garantir des mesures précises des économies de CO₂e. Notre portefeuille de projets permettra de compenser 100 % des émissions résiduelles de CO₂ liées à la livraison de colis tout en promouvant l'énergie durable et en améliorant la qualité de vie des communautés locales. Nous soutenons ainsi des projets de production d'énergie renouvelable à partir de l'énergie éolienne en Inde et aidons à financer un projet au Brésil visant à produire de l'énergie propre à partir de gaz de décharge. Notre activité de compensation carbone est volontaire, non exonérée d'impôts, et nous ne détenons pas d'actions dans les projets que nous soutenons.

« Le programme de compensation de DPDgroup est très clair, il soutient des projets de compensation certifiés liés à l'énergie propre dans les pays liés aux filiales de DPDgroup. À ce jour, il répond pleinement aux meilleures pratiques dans ce domaine. En 2020, nous allons travailler à l'amélioration des normes de gestion du carbone et aider DPDgroup à mieux communiquer sur ses engagements forts en la matière qui recouvrent en réalité 3 actions phares : mesurer, réduire et compenser. »

Mathieu Cribellier
Directeur de projet,
CO₂logic



Soutenir l'énergie éolienne en Inde

Hindi Wind en Inde est l'une des initiatives soutenues par notre programme de compensation. Le projet contribue à faire fonctionner 802 éoliennes par an, produisant 809 473 MWh d'électricité propre pour près de 704 000 personnes et permettant d'économiser 754 619 tonnes de CO₂e. L'électricité produite est acheminée vers le réseau national indien, ce qui réduit la dépendance du pays à l'égard des combustibles fossiles. En outre, le projet a cherché à améliorer la vie des personnes vivant à proximité de ses usines. En 2019, il a contribué à l'autonomisation d'environ 190 femmes, leur permettant de devenir plus indépendantes sur le plan économique. Ce projet a promu l'importance de l'éducation auprès de 400 enfants, de fournir gratuitement du matériel pédagogique à 350 autres élèves et de lancer un programme littéraire dont ont pu bénéficier 800 élèves.



Livraisons urbaines responsables



Quelque 40 millions de personnes dans les 115 plus grandes villes de l'Union européenne sont exposées à une qualité de l'air médiocre, dont les niveaux dépassent ceux des directives de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). En tant que société de livraison de colis parmi les plus importantes d'Europe, DPDgroup détient un rôle majeur dans la **limitation de ses impacts sur la qualité de l'air** et l'**amélioration du bien-être et du confort** des citoyens, partout où le groupe opère.

Ambitions

1. Être un acteur fiable pour les autorités municipales.
2. Contribuer à la durabilité des centres urbains.

Chiffres clés 2019



4,55

Âge moyen de notre flotte contre 4,96 en 2018



82 %

de notre flotte de collecte et de livraison de colis est au moins conforme à la norme Euro 5 comparé à 75 % en 2018.



+9 %

de points relais Pickup en Europe en 2019 comparé à 2018 (de 42 000 à 46 000).



Doté du deuxième plus grand réseau de livraison de colis en Europe, DPDgroup est à même de rendre les villes réellement plus sûres, résilientes et durables en réduisant son impact sur la qualité de l'air, et en contribuant ainsi au bien-être des citoyens.



Améliorer la vie urbaine au quotidien en élargissant les choix de livraison, tout en réduisant notre impact sur les routes.

Comment ?



Nous réduisons

l'impact de notre flotte du dernier kilomètre.



Nous agissons pour

élargir les choix de livraison en vue d'améliorer la vie urbaine au quotidien.



Nous utilisons

des dépôts urbains pour optimiser les distances parcourues.



Nous agissons

pour mesurer la qualité de l'air et réduire les émissions de polluants de notre flotte.

« Nous ouvrons un nouveau chapitre pour notre industrie sur la responsabilité sociale et environnementale. Livrer à Paris au moyen de camionnettes 100 % électriques constitue la première étape de la mise en œuvre de la livraison propre dans toute la France. »

Martin Piechowski
Président de
Chronopost





Solutions de logistique urbaines

DPDgroup livre chaque jour plus de 5 millions de colis dans toute l'Europe. Nous nous efforçons d'être à la pointe de l'innovation dans le secteur en proposant des solutions de livraison urbaines responsables et durables. Pour ce faire, nous adaptons nos services aux besoins de chaque ville et contribuons à améliorer la qualité de la vie, notamment en réduisant les émissions dues aux transports et en partageant avec les citoyens des informations sur la qualité de l'air. Nous cherchons à anticiper la législation locale en optimisant continuellement nos opérations. En outre, nous prenons des mesures pour améliorer l'impact environnemental des 50 000 véhicules que nous exploitons dans 18 pays, ce qui contribue à réduire les émissions de carbone et les polluants.

Répondre de manière proactive aux attentes des consommateurs en matière de durabilité

Les e-acheteurs réguliers font 85 % des achats en ligne en Europe. Comprendre leurs besoins et leurs comportements est donc essentiel pour le marché du commerce électronique à travers le continent. Une des tendances qui ressort le plus du baromètre e-shopper de DPDgroup, une étude menée

chaque année auprès de 22 villes européennes¹, est le souhait d'un commerce en ligne plus durable. En 2019, pour la première fois, nous avons identifié les grandes tendances communes, notamment la popularité croissante des points relais, et le nombre croissant de clients à la recherche de livraisons durables. Il est important de noter que les acheteurs soucieux de l'environnement et prêts à payer plus cher pour des services durables (on parle d'« e-acheteurs éco-sélectifs ») représentent un segment de marché en pleine expansion. Le secteur du commerce en ligne a donc tout intérêt à adopter un état d'esprit écologique et de proposer des services plus durables et plus propres.

La possibilité d'un commerce en ligne plus durable :

Les préoccupations liées au changement climatique étant de plus en plus nombreuses, les consommateurs du monde entier y attachent davantage d'importance et adaptent leurs décisions d'achat en conséquence. Cette tendance impacte également le secteur du commerce en ligne, où les acheteurs éco-sélectifs manifestent leur préoccupation pour l'impact environnemental de leur consommation à la fois par les produits qu'ils choisissent et par l'attente qu'ils ont des entreprises responsables.

70 %

des acheteurs en ligne réguliers européens estiment que les marques et les entreprises se doivent d'être écologiquement responsables.



15%

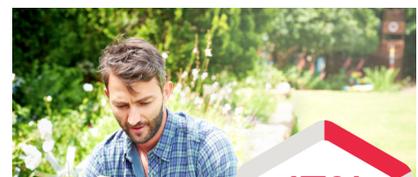
des e-acheteurs Européens

Les e-acheteurs épicuriens

Très exigeants en termes de livraison et de retour :

85 %

des acheteurs en ligne épicuriens estiment que les entreprises doivent se montrer **responsables vis-à-vis de l'environnement**.



17%

des e-acheteurs Européens

Les e-acheteurs

éco-sélectifs sont soucieux de l'environnement, prêts à payer un supplément pour des services plus durables, en quête de flexibilité et d'options multiples de livraison.

52 %

des acheteurs en ligne éco-sélectifs sont prêts à payer un supplément pour des produits respectueux de l'environnement.



Optimiser les livraisons urbaines

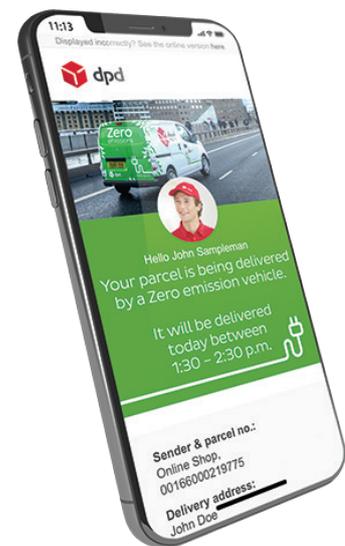
Conscients de l'évolution des attentes de nos clients et de la demande croissante de services flexibles et durables, nous innovons pour adapter nos services de livraison à leurs besoins. Afin d'optimiser notre offre de services, nous avons ainsi développé et étendu nos services Predict et Pickup existants dans toute l'Europe.

Grâce à notre service Predict, les clients peuvent choisir un créneau de livraison d'une heure à un moment qui leur convient, recevoir des mises à jour et reprogrammer la livraison si nécessaire. En améliorant notre taux de livraison « dès la première tentative », nous avons amélioré notre efficacité et réduit nos émissions de CO₂ par colis de 4 % en moyenne².

En 2019, DPD UK a lancé la notification verte, un message automatique destiné aux clients de Predict, leur faisant savoir que leur colis sera livré par un véhicule à faibles émissions, ainsi que son type (comme les véhicules électriques ou à GNL, ou les vélos cargo). En réponse à la demande d'un service plus innovant et durable, Chronopost

a adopté la notification verte en septembre 2019. Celle-ci sera également déployée en Allemagne et chez SEUR en 2020.

Notre réseau Pickup offre aux clients la possibilité de retirer leurs colis dans 46 000 points relais répartis dans 19 pays, avec près de 95 % des collectes disponibles à moins de 15 minutes du domicile des destinataires. Nous développons continuellement notre réseau afin d'accroître le niveau de flexibilité que nous offrons à nos clients. La nouvelle boutique Chronocity de Chronopost à Paris a été créée dans cette optique : il s'agit d'un espace partagé qui permet aux clients de préparer leurs colis, de les récupérer ou encore d'essayer des vêtements.



CHIFFRES CLÉS

France

Chronopost effectue
100 %
de ses livraisons dans le centre de Paris au moyen d'une flotte à faibles émissions depuis octobre 2019.

Irlande

Notre dépôt urbain de Dublin utilise
100 %
d'électricité renouvelable.

Allemagne

2 200 colis
sont livrés chaque jour à Hambourg grâce à une combinaison optimale de véhicules alternatifs.

Royaume-Uni

DPD UK ambitionne de rendre
10 %
de sa flotte entièrement électrique d'ici 2021.

Espagne

À Madrid, nous couvrons
50 000 km
chaque année en utilisant des véhicules à faibles émissions.

Brésil et Singapour

Le réseau de livraison hors domicile de DPDgroup utilise également **350 points Pickup** à Singapour et **780** à São Paulo.

Nos dépôts urbains

DPDgroup adapte sa logistique pour promouvoir des livraisons urbaines intelligentes et responsables. Pour ce faire, nous établissons nos dépôts urbains au plus près de nos clients, tout en adaptant notre approche à chaque ville. Notre but est d'implanter nos dépôts urbains dans les centres-villes ou à proximité d'eux, au plus près des zones où nous enregistrons un volume important de colis à livrer. Ces espaces urbains peuvent aller de petites surfaces de stockage à des infrastructures entièrement mécanisées selon les emplacements disponibles dans les centres-villes.

En accentuant nos efforts sur l'amélioration de l'empreinte écologique de nos dépôts, nous explorons des options d'énergie propre. Notre dépôt urbain de Dublin utilise ainsi désormais 100 % d'énergie renouvelable. Nous ambitionnons également d'offrir à nos clients davantage de flexibilité et des services toujours plus innovants : à Tallinn, en Estonie, nous mettons à disposition des consignes ouvertes 24 heures sur 24, tandis qu'en Pologne, nous détenons un réseau de 45 dépôts urbains comprenant des vestiaires, ce qui permet de restituer instantanément des vêtements si nécessaire.

Fin 2019, DPDgroup disposait de 110 dépôts urbains dans 13 pays, permettant la livraison à pied, en vélo-cargo ou en véhicule électrique.

Dépôt urbain de Varsovie

Emplacement
9 dépôts urbains à Varsovie

Service innovant
Cabine d'essayage sur place : possibilité d'essayer les achats et de les renvoyer si nécessaire

Services

- > Cabine d'essayage
- > Table pour emballer les colis
- > Imprimante pour les étiquettes
- > Options de retrait pratiques

CO₂
6.8 tonnes de CO₂ évitées par an

20 000 km
Distance parcourue par des véhicules alternatifs par an

Flotte alternative
21 vélos cargo et véhicules électriques

Étude de cas

DPD Estonie propose plusieurs lieux de livraison

Les clients de Tallinn, en Estonie, bénéficient de diverses options de livraison. Le pays dispose ainsi de 36 systèmes de consignes placés dans des endroits pratiques et ouverts 24 heures sur 24, de 4 tours robotisées permettant le tri et la remise automatiques des colis aux clients, et de 10 robots automatisés. Grâce à cette combinaison innovante de solutions de livraisons urbaines responsables, DPD Estonie économise 288 tonnes de CO₂ par an - dont 50 % proviennent exclusivement de l'utilisation des consignes.





Réduire la pollution au niveau local

Une nouvelle approche pour analyser les polluants de DPDgroup

En 2019, DPDgroup a mandaté les experts climatiques d'EcoAct afin qu'ils réalisent une analyse indépendante des polluants émis par sa flotte. En utilisant une méthodologie détaillée pour évaluer les émissions de DPDgroup, EcoAct a pris en compte des facteurs tels que la vitesse, la charge et l'âge des véhicules pour estimer la pollution associée aux activités de l'entreprise.

DPDgroup donne la priorité à la réduction de deux polluants atmosphériques majeurs : les particules (PM) et l'oxyde d'azote (NOx), qui sont particulièrement nocives pour la santé. L'exposition à ces polluants inhalables peut provoquer des maux de tête, des maladies respiratoires et cardiovasculaires, voire le cancer du poumon. Dans la mesure où ces polluants sont principalement émis par les transports, nous nous efforçons de limiter ceux émis par notre flotte afin d'améliorer la qualité de l'air sur nos lieux de livraison. Nous remplaçons donc nos véhicules de livraison à essence et diesel par des alternatives telles que les véhicules électriques, les véhicules à biogaz ou les vélos, afin de réduire la pollution et améliorer la qualité de vie.

Améliorer notre flotte de livraison

La proportion relativement élevée des émissions de NOx identifiées est due aux véhicules diesel qui constituent la majorité (99 %) du parc automobile de DPDgroup. Les solutions pour réduire la pollution atmosphérique comprennent la réduction de la vitesse des véhicules sur les autoroutes, l'optimisation de l'efficacité du chargement et le remplacement des véhicules diesel par des véhicules au gaz naturel ou électriques, la principale priorité de DPDgroup.

Total des émissions de polluants
en 2019 :

1.8
milliards
de kms

parcourus en
2019

1 075
tonnes
de NOx

106
tonnes
de PM

La pollution de l'air étant toujours un problème majeur pour les villes européennes, il est vital que nous améliorions continuellement l'efficacité de nos flottes. La majorité de l'impact carbone de DPDgroup dans les zones urbaines provient de son vaste parc de véhicules de collecte et de livraison. Afin de réduire les embouteillages et la pollution dans les centres urbains, nous déployons des véhicules commerciaux légers et peu polluants pour les opérations du dernier kilomètre, notamment des véhicules au gaz naturel ou électriques et des vélos cargo. Concernant l'impact des véhicules conventionnels, nous nous basons sur la norme Euro, une échelle à 6 niveaux établie pour mesurer le niveau de pollution émis par les véhicules en Europe, Euro 6 étant attribué aux véhicules les moins polluants. 82 % de notre flotte répond désormais aux normes Euro 5 ou 6, contre 75 % en 2018.

En 2019, nous avons lancé de nouvelles initiatives de livraisons urbaines responsables à travers l'Europe. Depuis octobre, 100 % des livraisons de Chronopost à Paris ont été effectuées avec des véhicules peu polluants, contribuant à réduire de les émissions de gaz d'échappement et de CO₂ de 87 %, et 139 véhicules électriques ont été déployés au Royaume-Uni.



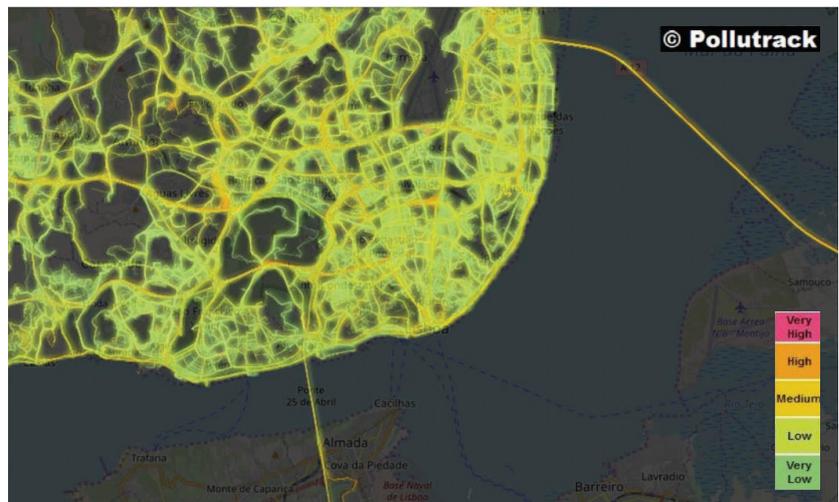


Programme de mesure de la qualité de l'air

La qualité de l'air devenant une priorité de santé publique, il est indispensable que les entreprises de transport innovent pour réduire leur impact sur la qualité de l'air que nous respirons. Chez DPDgroup, nous avons les moyens de soutenir les initiatives des villes en matière d'air pur en comprenant d'où proviennent les polluants émis par notre flotte et en les réduisant. Nous y parvenons au travers de collaborations avec différents partenaires.

Un partenariat unique pour assurer un suivi des particules fines

DPDgroup a mis en place un partenariat unique avec Pollutrack, créant le premier système de mesure de la qualité de l'air de cette ampleur et ce niveau de précision. Pollutrack est le premier système de suivi mobile des particules fines (PM_{2,5}). Conçu et testé à Paris pendant la COP21, il a d'abord permis de dresser un tableau clair des divers niveaux évolutifs de la pollution de l'air dans la capitale française. DPDgroup est la première entreprise à s'être engagée à mettre en place des capteurs sur sa flotte à travers l'Europe.



Pollutrack - Carte vectorielle des particules PM_{2,5} à Lisbonne - juin 2019

Agir pour mesurer la qualité de l'air

Grâce à notre programme de mesure de la qualité de l'air, déjà déployé à Paris, Lisbonne et Madrid, nous mesurons les particules fines (PM_{2,5}) en temps réel en équipant nos véhicules de livraison, nos dépôts urbains et nos points relais Pickup de capteurs laser Pollutrack. Ces capteurs collectent des données toutes les 12 secondes, rue par rue et à hauteur de respiration. Le « diagnostic de la qualité de l'air » qui en résulte donne un aperçu des niveaux de qualité de l'air urbain dans les zones où nous opérons, affiché sur des cartes à haute résolution. Nous prévoyons d'étendre le programme à 20 villes européennes d'ici 2021, en commençant par Rotterdam et Dublin, et de tirer parti des résultats pour adapter notre stratégie de réduction des polluants.

« Ce partenariat est triplement gagnant : pour DPDgroup et Pollutrack, qui ont réussi à le déployer dans toute l'Europe, puis pour les décideurs, qui ont ainsi accès à des données complètes sur la pollution de l'air afin de traiter la question de la qualité de l'air, et enfin pour les clients de DPDgroup et le grand public. Grâce à ce partenariat, Paris dispose désormais du plus grand outil de mesure de la qualité de l'air à hauteur de respiration au monde. Un avantage aussi bien pour les villes que pour les citoyens. »

Eric Poincelet
Co-fondateur de Pollutrack



Agir au niveau local pour le bien des villes et des citoyens

Afin de contribuer à améliorer la qualité de vie et la santé dans les villes, nous voulons jouer un rôle clé dans le suivi de la qualité de l'air. À cet effet, nous mettons les résultats de notre programme de mesure de la qualité de l'air à la disposition des villes et des citoyens par le biais d'interfaces web.

En fournissant des informations sur la qualité de l'air à une échelle très précise, les responsables municipaux pourront exploiter ces données lorsqu'ils planifieront des initiatives et des réglementations visant à réduire les polluants, et les citoyens pourront connaître le niveau de qualité de l'air à leur porte ou à l'adresse de leur choix, et adapter leur activité en conséquence.

Mesure de la qualité de l'air à Lisbonne

DPD Portugal s'est associé à la ville de Lisbonne dans le cadre de son engagement de Capitale verte européenne 2020. Grâce aux données mesurées par Pollutrack à l'aide de 73 capteurs mobiles et 19 capteurs fixes à travers la ville sur notre flotte et dans nos points Pickup, les autorités de Lisbonne ont pu concevoir leur nouvelle zone à faibles émissions au cœur de la capitale. Elles ont ainsi pu mettre en évidence les points chauds et prévoient désormais de lancer un service permettant aux consommateurs de consulter les niveaux de qualité de l'air.

Les points chauds de pollution $PM_{2,5}$ révélés par Pollutrack ont permis de prendre des décisions objectives au bénéfice des citoyens de Lisbonne et de la qualité de l'air qu'ils respirent.



« L'accès aux informations sur la qualité de l'air est très utile pour notre ville, car il nous permet d'identifier et de traiter les points chauds et de comprendre où et quand l'air est le plus pur. Notre collaboration avec DPDgroup guidera nos efforts en cours en matière d'amélioration de la qualité de l'air et de promotion de la santé publique. »

Miguel Gaspar
Adjoint au maire de Lisbonne,
Portugal



Entreprise et société civile



Afin de contribuer de façon positive à la société, DPDgroup met à profit ses ressources, son expertise et sa proximité avec les communautés locales pour les soutenir au mieux. En nous associant à des organisations à but non lucratif dans chacun des pays où nous sommes présents, **nous répondons mieux aux attentes des consommateurs et augmentons la satisfaction de nos collaborateurs**. Nous encourageons les salariés à se porter volontaires et à agir avec nous pour un monde meilleur, ce qui nous permet d'atteindre un taux de **satisfaction du personnel de 72 %**, selon une enquête menée auprès des collaborateurs de DPDgroup dans 18 pays.

Ambition

Accroître l'implication de nos collaborateurs et de nos partenaires dans les initiatives avec les communautés locales.

Chiffres clés 2019



100 % des filiales ont mené des actions solidaires avec leurs communautés.



27 007 collaborateurs impliqués.



3

fondations locales (SEUR en Espagne, DPD Allemagne et DPD Pologne).



312

organisations soutenues.



La collaboration est primordiale pour permettre à chaque pays d'atteindre les ODD des Nations unies. Cela signifie qu'il faut renforcer les partenariats existants avec tous les acteurs, y compris le secteur public et les organisations à but non lucratif, et créer de nouveaux partenariats d'action collective.



Ensemble,
soutenir et
accompagner la
société civile par
des actions de
proximité.

Comment ?

Nous soutenons les communautés de deux façons :



Transport solidaire

Mettre notre expertise de la livraison et de la logistique au service d'initiatives locales.



Engagement des collaborateurs

Partager notre temps, notre passion et nos compétences.

« En permettant à chacun d'être pleinement impliqué dans notre approche auprès des organisations et des causes que nous soutenons, nous souhaitons permettre à nos collaborateurs d'adhérer à nos valeurs communes de proximité et de partage ; des valeurs qui seront d'autant plus importantes dans le monde de demain, à la suite de la crise sanitaire. »

Amélie Ranaivojaona
Responsable RSE, DPD France





Programme d'entreprise et société civile

À travers ses opérations de livraison dans toute l'Europe, DPDgroup interagit chaque jour avec les communautés locales, ce qui nous permet de mieux appréhender les défis locaux et de soutenir de nobles causes. Afin de contribuer de façon positive aux communautés dont nous sommes les plus proches, nous déployons notre flotte au service d'actions caritatives et de soutien, et invitons les collaborateurs de DPDgroup à proposer des projets qui leur tiennent à cœur. Nos collaborateurs s'engagent dans un large éventail d'activités de bénévolat, mettant ainsi leur temps, leurs compétences et leurs connaissances au service des communautés. Nous nous associons également à des ONG, des fondations et des communautés locales pour nous assurer de soutenir un ensemble d'initiatives diversifiées et inclusives, en fournissant un soutien logistique et en établissant des partenariats à long terme pour amplifier notre impact en permanence.

Entretien

Frank Vergien

Membre du conseil
d'administration de la
Fondation DPD Allemagne



DPD Allemagne soutient la Fondation DPD

DPD Allemagne s'engage à agir en tant qu'entreprise citoyenne responsable et à avoir un impact social positif au-delà de son activité principale. La Fondation DPD cible trois domaines d'intervention. Tout d'abord, le Fonds d'aide DPD vise à aider les collaborateurs, les opérateurs de transport et le personnel de livraison qui sont confrontés à une situation d'urgence. Dans un second temps, les apprentis de DPD Allemagne, grâce à leur rôle de parrains, sont activement impliqués auprès des enfants dans le besoin en Afrique, en Asie et en Amérique latine. Enfin, la Fondation DPD soutient des projets caritatifs et à but non lucratif gérés par l'organisation Plan International et d'autres partenaires. Actuellement, nous soutenons par exemple un projet d'éducation maternelle au Rwanda qui aide les enfants à se créer un avenir meilleur.

Dans quel but le Fonds d'aide de DPD a-t-il été créé ?

Chacun d'entre nous peut se retrouver soudainement dans une situation d'urgence financière, que ce soit en raison d'une maladie, d'une catastrophe naturelle, d'un accident ou de circonstances familiales. Nous voulions aider les collaborateurs de DPD, qu'il s'agisse des opérateurs de transport, des livreurs, des entrepreneurs des centres de tri ou des personnes à leur charge en cas de malheur personnel.

Le Fonds apporte une aide financière rapide et flexible. En l'espace de cinq ans, il a bénéficié à 51 membres de la famille DPD.

Comment les collaborateurs peuvent-ils s'impliquer dans la Fondation ?

Ils ont la possibilité d'y prendre part de différentes manières : soit au travers d'un don bénévole mensuel, en arrondissant leur salaire net à la baisse et en donnant le reliquat du montant en centimes, soit en donnant le montant de leur choix. Actuellement, près de 6 000 collaborateurs sont impliqués dans l'initiative « Rest Cent ». En outre, des campagnes régulières de collecte de fonds (comme une tombola ou une vente de pâtisseries) sont organisées dans de nombreux dépôts et sites. L'ensemble des recettes sont reversées à la Fondation.

La Fondation DPD est également impliquée au Rwanda. Pourquoi ce pays en particulier ?

La Fondation DPD cherche à améliorer les possibilités d'éducation et la qualité de vie des enfants au Rwanda, où la population est confrontée à des défis majeurs depuis le génocide des années 1990.

Nous avons commencé par soutenir la création de quatre centres d'éducation maternelle pour environ 2 000 enfants âgés de six ans et moins.

La Fondation DPD encourage actuellement le projet « Good education for children », d'une durée de trois ans, qui vise à améliorer l'éducation de 11 000 enfants dans 20 écoles et 25 maternelles dans les régions de Bugesera et Nyaruguru.



Transport solidaire

Nous mettons notre expertise en matière de livraison au service des communautés auprès desquelles nous sommes présents, en procurant une aide d'urgence et des biens indispensables aux groupes les plus vulnérables.

Suisse

Aider les réfugiés en leur faisant don de vêtements



1 800 euros de frais de transport mis à profit

Les demandeurs d'asile arrivant sur l'île de Lesbos, en Grèce, sont souvent confrontés à des conditions de vie difficiles. DPD Suisse s'est associé à l'organisation de secours d'urgence Lighthouse Relief pour transporter les vêtements donnés aux réfugiés sur la rive nord de l'île, les aidant ainsi à maintenir des conditions dignes dans les premiers jours suivant leur arrivée. DPD Suisse a fait don de la moitié des frais de transport et a sponsorisé la campagne de collecte de vêtements.

Hongrie

Aider les enfants hospitalisés durant la période de Noël

Livraisons auprès de 9 hôpitaux en Hongrie

DPD Hongrie s'est associé à l'initiative One Table Love, en tant que donateur et partenaire de livraison, pour transporter des jouets, des vêtements et autres aux enfants de neuf hôpitaux à Budapest et dans les zones rurales. L'entreprise a par ailleurs fait des dons d'une valeur de 2 800 euros à la chirurgie pédiatrique de l'hôpital St. John's et de l'hôpital de Bethesda.

Slovaquie

Livrer des colis aux enfants gravement malades



100 colis distribués

DPD Slovaquie s'est associé à la fondation Angel Wings pour soutenir les enfants gravement malades et leurs familles en leur livrant des colis de nourriture, de médicaments, de vêtements et de jouets. La Fondation apporte un soutien financier, émotionnel et matériel, ainsi que des séjours de réhabilitation, afin de contribuer à améliorer la qualité de vie de ces enfants et de leurs familles.





Lettonie

Apporter un soutien précieux aux refuges pour animaux

Don de fournitures indispensables à 5 refuges

En Lettonie, nous avons collecté des dons à destination de refuges pour animaux dans le cadre d'une campagne « Warm the paws » visant à aider les animaux à survivre aux rudes mois d'hiver. Pour promouvoir cette initiative, DPD Lettonie a invité les collaborateurs et les communautés locales à faire don de nourriture, de jouets et d'accessoires, de litières pour animaux, de litières pour chats et de sable, et les a livrés à des abris dans tout le pays.



Lituanie

Réaliser les rêves des enfants

3 048 cadeaux pour les enfants défavorisés

En collaboration avec l'ONG Vaikų svajonės (Rêves d'enfants), qui collabore avec les travailleurs sociaux pour soutenir les enfants issus de familles défavorisées, DPD Lituanie livre des cadeaux de Noël aux enfants les plus démunis depuis six ans. En 2019, DPD Lituanie a livré plus de 3 000 cadeaux aux enfants de tout le pays.

Portugal

Livrer des cadeaux de Noël aux enfants défavorisés

2 355 colis livrés

DPD Portugal a renouvelé son soutien à l'Armée du salut en livrant des cadeaux de Noël aux enfants défavorisés. Les gens étaient invités à faire des dons via le programme « Angel Tree », tous les cadeaux étant envoyés à un point du relais Pickup de DPD, avant d'être collectés et livrés à l'Armée du salut.



Programme d'entreprise et société civile



Pays-Bas

Soutenir la formation de deux chiens-guides

Don de 40 000 €

Les chiens peuvent porter assistance aux personnes vivant avec un handicap physique ou mental, mais aussi leur offrir de la compagnie et du confort. DPD Pays-Bas a fait un don de 40 000 euros à la fondation Assistance Dogs aux Pays-Bas afin d'accompagner le dressage de deux chiens d'assistance, permettant à l'organisation de leur enseigner jusqu'à 70 compétences différentes, tout en préparant les chiens au quotidien des personnes atteintes de diverses maladies et troubles.



France

Changer la vie des enfants grâce au sport

160 collaborateurs participants

En 2019, Chronopost a lancé le Chrono United Tour, en parainant des courses régionales permettant aux collaborateurs de récolter 5 euros pour chaque kilomètre parcouru. Les salariés ont recueilli 10 000 euros pour l'association Premiers de Cordée, qui propose des activités sportives gratuites aux enfants hospitalisés et sensibilise à l'importance de donner aux enfants handicapés les moyens de faire du sport. En outre, les collaborateurs d'Angers ont collecté 1 000 € pour financer du matériel spécialisé destiné à aider les enfants à se remettre d'une maladie.



France

Lutter contre le cancer des enfants

3 millions de pas pour récolter 10 000 euros

Le siège de DPDgroup a invité ses salariés à participer à un « défi des pas » afin de collecter des fonds pour l'organisation caritative « Larger than Life », qui lutte contre le cancer chez les enfants. Les 3 millions de pas collectés ont permis de récolter 10 000 euros, qui serviront à financer des traitements innovants pour les enfants atteints de cancer en France.



Croatie

Don pour soutenir les soins médicaux aux enfants

Don de 4 000 €

DPD Croatie a fait un don de 4 000 euros à un réseau d'associations, Naša djeca, qui aide les enfants gravement malades à accéder aux meilleurs soins médicaux, notamment en leur fournissant un hébergement et en leur procurant du matériel et des technologies médicales.



Belgique

Aider à financer des kits de DEA indispensables en dehors des écoles

Deuxième année de soutien auprès des écoles

DPD Belgique a fait un don de 300 euros à Heartsaver, une association caritative qui a pour but d'installer des défibrillateurs externes automatisés (DEA) en dehors des écoles pour aider à sauver des vies en cas d'arrêt cardiaque. L'accès aux DEA est vital dans les premiers moments qui suivent une crise cardiaque. Les écoles occupant une place centrale au sein des communautés, elles sont donc un lieu stratégique de positionnement des kits DEA.



France

Courir pour vaincre le cancer

4 250 € collectés par 30 collaborateurs

30 collaborateurs de DPD France ont couru ou marché lors de la « Course des Héros » afin de collecter des fonds au profit de l'association RoseUp qui aide, informe et défend les droits des femmes touchées par le cancer. Les collaborateurs ont choisi de participer à la course de 2,6 ou 10 km, ce qui a permis de récolter 4 250 euros pour aider l'association à soutenir les femmes qui luttent contre le cancer.

Entrepreneuriat innovant



L'esprit d'entreprise et l'innovation sont au cœur des valeurs de DPDgroup. Nous innovons pour répondre aux besoins des clients, en mettant à profit notre créativité pour réagir efficacement à l'essor du commerce en ligne. Afin de créer une valeur partagée au sein de nos communautés, nous apportons notre soutien et collaborons avec les entrepreneurs locaux pour leur donner les moyens de réussir.

Ambition

Mettre en œuvre des programmes d'entrepreneuriat innovants pour encourager l'innovation sociale et l'intrapreneuriat.

Chiffres clés 2019



61

entrepreneurs soutenus.



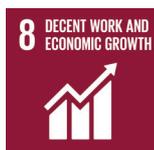
14

initiatives pilotées par 9 filiales européennes.



16

entrepreneurs sociaux du réseau Ashoka accompagnés par DPDgroup depuis 2011.



Promouvoir l'innovation est au cœur des actions de DPDgroup et s'avère essentiel pour trouver des solutions durables. Au cours de la prochaine décennie, nous avons l'intention de soutenir l'esprit d'entreprise partout où nous sommes présents et d'aider à développer les innovations qui ont un impact.



Accompagner les entreprises locales dans leur développement en partageant notre expertise et notre esprit entrepreneurial

Comment ?

Nous soutenons l'entrepreneuriat de trois façons :



En stimulant

l'innovation de nos collaborateurs.



En encourageant

les entrepreneurs sociaux.



En accompagnant les

entrepreneurs innovants dans les communautés où nous sommes implantés.

« Notre objectif est de rationaliser nos processus d'innovation en fonction de nos priorités en matière de RSE. Ces innovations nous permettent de créer de la valeur ajoutée pour nos clients. »

Łukasz ZEMBOWICZ

Directeur des ventes et du marketing et membre du conseil d'administration de DPD Pologne





Nous encourageons l'innovation des collaborateurs

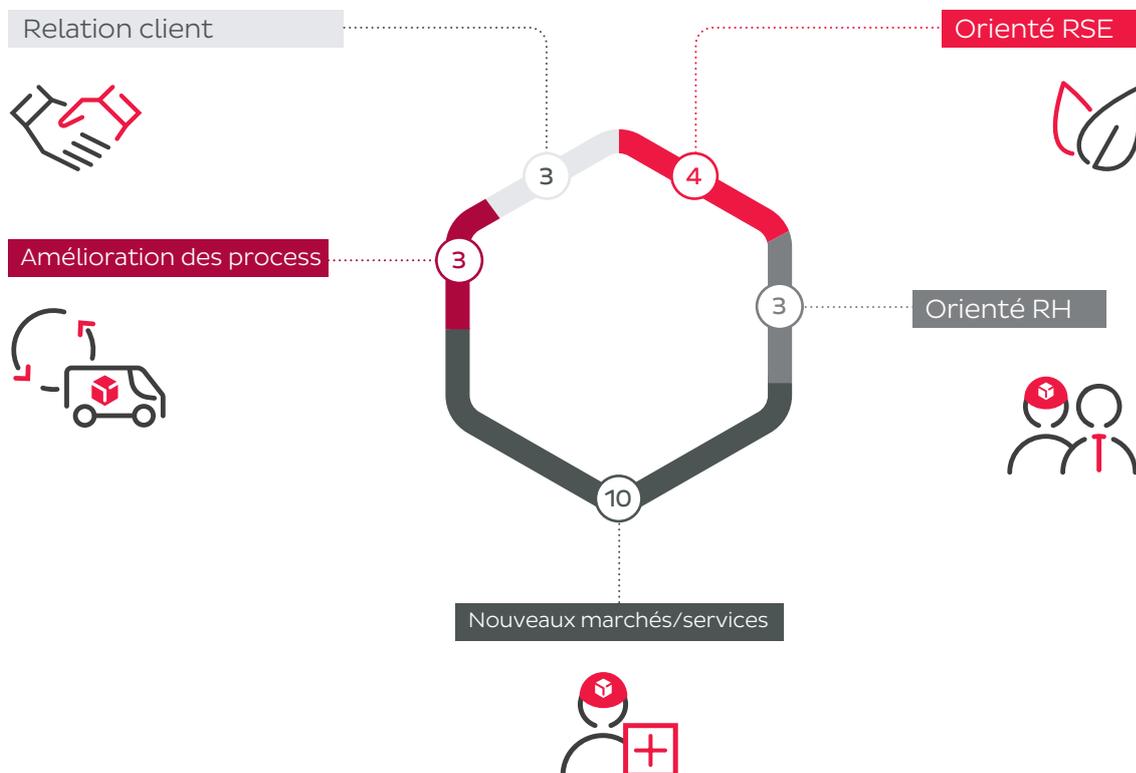
Programme d'innovation pour les collaborateurs

Il est essentiel d'exploiter le talent et l'expertise de notre personnel pour renforcer notre entreprise. Dans le cadre de notre programme d'intrapreneuriat, nous invitons les collaborateurs de toute l'entreprise à développer leurs idées innovantes en soumettant un argument commercial. Un jury interne sélectionne ensuite les projets gagnants. En 2019, 52 équipes de

12 filiales ont présenté 23 propositions couvrant la durabilité, l'innovation en matière de services, les ressources humaines et le service à la clientèle. Le vainqueur 2019 est issu de DPD Irlande. Le projet proposait d'améliorer la communication numérique avec les clients. L'équipe dirigera le développement de ce projet, avec le financement et le soutien des experts de DPDgroup.

Catégories d'innovation

Résultats de la campagne 2019 sur l'intrapreneuriat





DPD Irlande

Lauréat 2019 : Améliorer la communication avec la clientèle

L'idée de DPD Irlande était d'améliorer la communication avec la clientèle en envoyant une notification et une vidéo automatisée fournissant la localisation précise des colis livrés (un lieu sûr ou le domicile d'un voisin, par exemple) au moyen de la technologie satellite. Du point de vue des clients, cela permet de renforcer la confiance dans la livraison et d'éviter d'avoir à contacter le service clientèle.

Le projet, qui a reçu un financement de 30 000 € de la part de DPDgroup et bénéficiera du soutien d'experts de DPD Irlande, devrait être mis en œuvre en 2020. Il reflète la stratégie du groupe visant à fidéliser la clientèle en améliorant continuellement ses services. En outre, il contribuera à réduire les demandes de renseignements adressées à nos équipes clientèle et logistique, ce qui nous permettra d'accroître encore davantage notre efficacité.



MISES À JOUR

DPD Pays Baltes

Lauréat 2018 : Buy world : des livraisons transfrontalières innovantes

10 % des acheteurs en ligne ne peuvent accéder aux livraisons de produits issus du commerce électronique dans leur pays. Le projet « Buy world » est une solution de transport de colis développée par les collaborateurs de DPD Pays Baltes pour les consommateurs qui achètent des marchandises sur des sites web étrangers. Il leur fournit l'adresse d'un site de groupage dans le pays le plus proche de chez eux qui servira d'adresse de livraison. DPDgroup organise ensuite le transport transfrontalier, ce qui leur permet de contourner les restrictions en matière de livraison de colis dans leur propre pays et de faire des achats en ligne avec une plus grande souplesse. Soutenue et financée par DPDgroup, l'équipe gagnante finalisera son projet dont la première mise en œuvre est prévue en Lettonie en 2020.

DPD Pologne

Développement d'outils en ligne innovants

En 2018, DPD Pologne a développé un outil en ligne pour aider ses clients à optimiser leurs emballages en fonction de leurs besoins. Cet outil permet entre autres de minimiser et d'optimiser les emballages pour réduire les déchets et mieux occuper l'espace. Nous élargissons continuellement la gamme d'emballages disponibles pour introduire des matériaux réutilisés ou recyclés.



Nous soutenons les entrepreneurs sociaux

2019 a marqué la neuvième année de collaboration avec Ashoka, le plus grand réseau mondial d'entrepreneurs sociaux. Ensemble, nous avons aidé de nombreux entrepreneurs à relever des défis sociaux grâce à des idées novatrices permettant d'accélérer les changements positifs au sein de la société.

Parrainage des entrepreneurs du réseau Ashoka

Afin d'encourager les futurs acteurs du changement, Ashoka identifie les entrepreneurs sociaux les plus prometteurs à travers le monde, tire les enseignements des tendances en matière d'innovation et éveille l'inspiration des personnes du monde entier. DPDgroup partage cette ambition et soutient les efforts d'Ashoka, tout en identifiant les opportunités potentielles d'impliquer les collaborateurs ou de tirer parti des innovations des entrepreneurs au profit des communautés où nous opérons.

Notre partenariat s'est développé au fil du temps : outre l'aide apportée à 5 boursiers du réseau Ashoka, DPDgroup a également participé au lancement d'un concours européen de « co-création » et des « Changemaker days » à Paris en 2014. Toutes ces actions viennent appuyer nos efforts communs dans la réalisation des objectifs sociaux et environnementaux fondamentaux de DPDgroup, et contribuent à renforcer notre impact et soutenir notre croissance future.



2011-2014

Le début du partenariat

5 entrepreneurs du réseaux Ashoka sont soutenus par DPDgroup.



2014-2016

Réorganisation du partenariat autour de 3 actions clés

- 3 entrepreneurs sociaux innovants soutenus.
- Lancement d'un concours européen de co-création pour faciliter les partenariats entre les entrepreneurs sociaux et les entreprises. 338 propositions de 34 pays ont été reçues.
- Organisation des "Changemakers Days" à Paris, un événement de 2 jours rassemblant plus de 550 acteurs de l'innovation et du changement.



2017-2019

Alignement du partenariat avec DrivingChange

- Alignement avec les piliers clés du programme DrivingChange.
- Amélioration de la dynamique européenne avec la participation de pays clés (par exemple la France, la Suisse, l'Espagne, l'Allemagne, la Pologne).
- Un engagement plus poussé des collaborateurs de DPDgroup afin de développer une culture de l'innovation et de l'engagement social.



SPEAK : Promouvoir l'intégration multilingue et l'égalité

Les barrières linguistiques peuvent empêcher les migrants de s'intégrer dans les communautés locales. SPEAK, développé par Hugo Menina, boursier Ashoka 2018, promeut l'intégration et l'égalité par le biais d'échanges linguistiques et culturels entre les migrants et les résidents locaux. Sélectionné au Portugal en 2018 et reconnu par le gouvernement portugais, le projet est actif au Portugal, en Espagne, en Allemagne et en Italie, et 13 900 personnes en bénéficient dans dix villes. Quelque 5 700 personnes ont participé aux événements SPEAK, tandis que plus de 6 100 personnes ont pris part aux groupes de partage linguistique. Les collaborateurs de DPDgroup étaient également présents, ce qui reflète bien notre engagement global en faveur de l'intégration et de la diversité.



EasyPeasy : Donner aux parents les moyens d'éduquer leurs enfants

La réussite scolaire des enfants dépend du soutien et des encouragements qu'ils reçoivent de leurs parents dès leur plus jeune âge. Mais de nombreux parents manquent de temps et de ressources pour accompagner leurs enfants de la meilleure façon possible. La technologie EasyPeasy développée par Jen Lexmond, boursière Ashoka 2018, aide les parents britanniques à combler ce fossé en envoyant des idées amusantes et éducatives directement sur leurs smartphones. Elle a su convaincre quelque 30 800 ménages et contribue à améliorer les performances cognitives des enfants après seulement dix semaines. EasyPeasy est particulièrement utilisé au sein des communautés défavorisées. DPDgroup considère cette technologie comme un moyen efficace pour les parents d'égayer la vie de leurs enfants grâce à l'éducation.



Soins palliatifs pour les enfants

Ricardo Martino, boursier Ashoka 2019, participe à la création du premier système national espagnol de soins palliatifs à domicile pour les enfants atteints de maladies en phase terminale. Celui-ci vise à aider ces enfants à mener une vie pleine et heureuse, en restant chez eux le plus longtemps possible, tout en soulageant les souffrances des familles. À ce jour, 800 enfants et leurs familles ont bénéficié de ce service digne, disponible 24 heures sur 24 à l'hôpital Niño Jesús de Madrid, et 65 % des enfants pris en charge par celui-ci sont décédés chez eux. Plus de 300 médecins et infirmières ont pris part aux formations proposées par la fondation Ricardo, qui a conclu 62 partenariats avec des ONG, des entreprises, des hôpitaux et des écoles.



Nous soutenons l'entrepreneuriat externe

DPDgroup apporte son soutien à des entrepreneurs innovants dans les communautés où nous sommes implantés. Pour cela, nous les aidons à développer leurs idées grâce à des initiatives qui reflètent nos trois priorités en matière d'innovation. Cela passe par le soutien financier, la formation professionnelle et la fourniture de services d'expédition gratuits ou à prix réduit.

Chez DPDgroup, l'innovation repose sur trois piliers



Transformation numérique et commerce en ligne

Développer des technologies qui offrent un contrôle total aux clients, telles que les livraisons sur demande et les notifications en temps réel.



Logistique urbaine responsable

Des technologies et des véhicules qui nous permettent de mieux répondre aux besoins de nos clients, tout en relevant les défis de la durabilité.



Marchés high-tech

Une forte innovation pour soutenir les nouveaux marchés de DPDgroup, comme la livraison d'aliments frais et surgelés.



Estonie

Livraisons de colis à l'aide des robots Starship

Lancé en 2018, le service innovant de livraison de colis par robot de DPD Estonie offre aux clients une technologie de pointe et des livraisons pratiques et flexibles. Les habitants de Tallinn peuvent opter pour des livraisons via le robot Starship grâce à une application de livraison dédiée développée en collaboration avec le constructeur de robots Starship Technologies. En 2019, 308 colis ont été livrés au moyen de ces robots, qui peuvent transporter les colis directement depuis les magasins ou les hubs jusqu'aux clients dans un rayon de 3 km en 5 à 30 minutes. Le service sera optimisé et étendu pour mieux répondre aux besoins des clients.



Pologne

Concours de création d'entreprise

Des étudiants polonais ont remporté le concours de création d'entreprise de DPD Pologne avec leur projet d'application mobile permettant d'offrir des services facilement accessibles entre les consommateurs et les ateliers de réparation d'appareils électroniques grâce à des services de messagerie vocale. Ces jeunes innovateurs, issus de l'école technique Ostrów Wielkopolski, ont battu cinq finalistes avec la présentation de leur idée révolutionnaire. Ils ont reçu un financement de plus de 2 000 euros, ont participé à un salon professionnel à Paris et bénéficieront également d'un accès à un espace de travail de coworking.



Espagne

Améliorer l'efficacité des livraisons grâce au big data

La croissance du commerce en ligne a entraîné des changements majeurs dans le secteur des transports, avec une grande variabilité des volumes de colis d'un jour à l'autre. Gérer cette réalité quotidienne à l'évolution rapide pour répondre aux attentes des clients nécessite des prévisions précises et une planification efficace des ressources. Développé par PiperLab, expert en big data, pour l'activité de SEUR, la marque de DPDgroup en Espagne, l'outil de prévision PiperLab aide les 350 collaborateurs de SEUR à mieux gérer le flux de commandes des clients en prévoyant les ressources nécessaires pour une date ou une période donnée. Il met également en exergue les tendances historiques. La fiabilité de l'outil a permis d'améliorer l'efficacité des services de livraison de SEUR, et a valu à l'entreprise de remporter plusieurs prix de logistique.



Allemagne

Éviter le gaspillage alimentaire avec SirPlus

Quelque 20 millions de tonnes de denrées alimentaires sont gaspillées chaque année en Allemagne, soit l'équivalent de 500 000 chargements de camions. Afin d'éviter le gaspillage et d'aider les plus démunis, Raphael Fellmer, boursier Ashoka 2018, a mis au point SirPlus, un supermarché pour les surplus alimentaires. SirPlus collecte les denrées alimentaires périmées auprès des supermarchés et des distributeurs alimentaires et les vend à des prix plus bas aux consommateurs, tout en fournissant gratuitement des aliments aux organisations caritatives. DPD Allemagne accompagne SirPlus dans sa mission en lui apportant un soutien logistique essentiel qui permet à l'organisation d'atteindre davantage de personnes, notamment en lui procurant des livraisons à domicile. Nous contribuons également à faire connaître le travail et la vision de l'organisation en parrainant des événements. Préserver les aliments du gaspillage permet de réduire la pression sur les ressources naturelles, la terre et l'eau, et de diminuer les émissions de carbone.

Éthique

Nous plaçons l'éthique au cœur de toutes nos actions. À l'heure où les parties prenantes exigent de plus en plus de transparence et des **niveaux de performance éthique élevés**, nous continuons à mener nos activités de manière responsable, guidés par une vision qui va bien au-delà de nos intérêts commerciaux et œuvre pour le bien commun de la société. Nous faisons évoluer nos politiques en fonction de normes internationalement reconnues et de directives et réglementations toujours plus rigoureuses.





Code de conduite

Notre Code de conduite des affaires guide l'ensemble de nos activités. Il reflète les droits et les meilleures pratiques définis à l'échelle mondiale, tels qu'ils sont consacrés par les conventions de l'Organisation internationale du Travail, et doit être interprété par chaque filiale conformément à la législation nationale. Le respect de ce Code est obligatoire pour tous les collaborateurs et les prestataires de services externes, et constitue un élément clé de la prise de décision et de l'engagement des parties prenantes. Dans le cadre de nos révisions régulières, nous avons mis à jour le guide en 2017 afin d'en assurer la conformité avec la récente loi française dite « Sapin II », et en particulier avec le thème de la lutte contre la corruption. En 2019, à la suite d'un examen critique, nous avons décidé de l'actualiser pour y inclure davantage d'exemples situationnels. Cette nouvelle version sera publiée début 2020.

Le système de gouvernance développé par DPDgroup agit comme un mécanisme favorisant le respect de notre Code de conduite des affaires. La responsabilité de la gouvernance incombe à nos cadres supérieurs qui, avec un responsable de la lutte contre la corruption et un responsable de la conformité au droit de la concurrence, veillent à la mise en œuvre de nos programmes de concurrence loyale et de lutte contre la corruption à l'échelle mondiale. Un responsable de l'éthique gère quant à lui les problématiques survenant au sein de chaque filiale. Nos collaborateurs peuvent signaler tout manquement au Code en contactant directement les responsables mentionnés ci-dessus, ou par le biais de notre système de lancement d'alerte, qui garantit une complète confidentialité.

Lutte contre la corruption

Dans la lignée de notre Code de conduite des affaires et de notre engagement envers les Principes du Pacte mondial des Nations unies, DPDgroup interdit toute forme de corruption dans ses échanges avec des parties prenantes. En tant que filiale du Groupe La Poste, nous appliquons les trois principes clés sur lesquels repose son plan de lutte contre la corruption : Tolérance zéro, Tous concernés et Tous vigilants.

En outre, en 2019, nous avons développé notre nouveau programme anti-corruption. Entièrement conforme à la loi française dite « Sapin II », ce programme rigoureux s'appuie sur une cartographie complète et détaillée des risques, à laquelle chaque filiale a contribué en remplissant un questionnaire sur la lutte contre la corruption. Cela nous a permis d'identifier et de mesurer tous les risques liés à nos activités. En collaboration avec un tiers expert, nous avons élaboré une stratégie ainsi qu'une feuille de route pour prévenir et traiter tout cas de corruption au sein du groupe.

Conformité aux règles du commerce international

DPDgroup, comme tous les acteurs du secteur des transports, est soumis à des obligations internationales telles que les sanctions décidées par les Nations unies, l'Union européenne et les autorités nationales. Le groupe adopte donc une approche stricte en matière de conformité commerciale et aide toutes ses filiales à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations relatives aux embargos, qu'il s'agisse de restrictions ou de sanctions économiques. Dans ce cadre, DPDgroup a mis au point un programme de mise en conformité visant à garantir que nous entretenons des liens commerciaux avec des partenaires légitimes. Il comprend le déploiement de notre politique de sanctions mondiales, la définition d'un cadre de conformité et la mise en œuvre de l'outil de contrôle GeoCheck.

Protection des données personnelles

Pour assurer notre conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne, entré en vigueur en mai 2018, nous avons lancé une importante initiative de protection des données au sein de DPDgroup, visant à intégrer ces changements dans la culture d'entreprise et dans l'ensemble des procédés. En 2019, nous avons mis en œuvre notre plan d'action, étayé par de solides mécanismes de gouvernance. Nous conservons une vue d'ensemble des évolutions liées aux données du groupe, tandis que chaque filiale européenne a désigné un collaborateur responsable de la gestion de la protection des données. Afin d'aider nos filiales européennes à continuer de se conformer au RGPD, nous avons mis au point des outils permettant d'évaluer tous les nouveaux projets sous l'angle des données. Par ailleurs, pour appuyer nos progrès constants en la matière, nous avons réalisé en 2019 un audit portant sur les efforts déployés au cours des deux années précédentes et créé un comité chargé de superviser les actions en cours. Ce comité se réunit régulièrement, suit les mises à jour réglementaires et dirige la stratégie du groupe en matière de protection des données.



Zero
emissions



dpd



100% electric



À propos du présent rapport

Ceci est le quatrième rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise de DPDgroup, publié en juin 2020. Il couvre l'activité de 19 filiales européennes, toutes pleinement détenues par DPDgroup. Celles-ci représentent **89 %** du chiffre d'affaires du groupe.

Nous travaillons actuellement à l'intégration progressive au programme DrivingChange™ des autres filiales détenues à 100 % ou sous contrôle financier de DPDgroup.

Sauf indication contraire, le présent rapport ne contient que des informations relatives à l'année 2019.

DPDgroup opère sous les marques suivantes : DPD, Chronopost, SEUR et BRT. Les informations contenues dans ce rapport ont été recueillies au moyen d'outils de reporting, d'informations documentées et d'entretiens avec des parties prenantes internes et externes.

Nous tenons à remercier l'ensemble des personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce rapport.

Pour toute question concernant ce rapport ou tout autre sujet en lien avec notre programme de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, veuillez nous contacter à l'adresse suivante :

drivingchange@dpdgroup.com

Découvrez notre page Internet dédiée à la RSE sur :

www.dpd.com/group/fr/responsabilite-societale-d-entreprise/



Réseau de livraison de
colis de



26, rue Guynemer - 92130 Issy Les Moulineaux, France

drivingchange@dpdgroup.com | dpdgroup.com |  [@DPDgroup_news](https://twitter.com/DPDgroup_news)

