

2022

**Rapport de  
Responsabilité  
Sociétale  
d'Entreprise  
(RSE)**



**Mondial  
Relay** UN SOURIRE  
À CHAQUE COIN  
DE RUE

# Édito



« L'année 2022 a été forte en changements et en renouveau pour Mondial Relay : lancement de notre application mobile, nouvelle identité de marque, nouveau siège, déploiement intensif de notre parc de lockers pour compléter notre offre de points de proximité. Tant de nouveautés et d'accélération qui visent à nous rapprocher de notre objectif : devenir le leader de la livraison hors domicile.

Depuis toujours, grâce à notre modèle reposant sur la massification du dernier kilomètre, Mondial Relay se positionne comme l'un des acteurs logistiques les plus vertueux.

Ce n'est cependant pas dans notre ADN de nous reposer sur nos acquis. Aussi, dans une dynamique d'amélioration permanente, nous plaçons les préoccupations environnementales au cœur de nos priorités.

À travers notre Rapport RSE, nous vous offrons une plongée dans nos actions en faveur du développement durable de notre activité.

Notre démarche et nos aspirations reposent sur trois grands piliers : la préservation de la planète et de l'environnement ; le bien-être de nos collaborateurs présents et futurs - qui contribuent chaque jour à la réussite de Mondial Relay, et la satisfaction de nos clients, moteurs de nos enjeux quotidiens. »

**Quentin BENAULT**  
Directeur Général MONDIAL RELAY

# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	<b>p.4</b>
Mondial Relay, à vos côtés depuis plus de 25 ans .....	p.4
Qui sommes-nous ? .....	p.5
Nos valeurs .....	p.6
Mondial Relay en quelques chiffres .....	p.7
Le groupe InPost .....	p.8
Le mot de Christophe Cauvin, Responsable RSE .....	p.10
<b>1 Planet : agir concrètement pour protéger l'environnement</b> .....	<b>p.12</b>
Édito .....	p.13
La livraison hors domicile, une solution plus respectueuse de l'environnement .....	p.14
Les objectifs .....	p.15/16
La stratégie .....	p.17
Coup de projecteur sur l'entrepôt logistique de Réau .....	p.18
<b>2 People</b> .....	<b>p.20</b>
S'assurer de la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs Mondial Relay et favoriser la cohésion sociale et locale .....	p.21
La livraison hors domicile : une solution socialement vertueuse .....	p.22
Des valeurs partagées favorisant les relations sociales et les bonnes conditions de travail .....	p.22
Une volonté de favoriser l'emploi .....	p.23
Alternants et stagiaires : donner leur chance aux jeunes talents .....	p.23
Les objectifs .....	p.24
La stratégie .....	p.24
Accompagner le personnel .....	p.24
Proposer une politique de mobilité durable .....	p.25
Relations sociales .....	p.26
Protéger la santé et la sécurité de ses collaborateurs .....	p.27
Impulser la Qualité de Vie au Travail (QVT) .....	p.28
Promouvoir la diversité et l'inclusion .....	p.28
Soutenir les établissements d'aide par le travail .....	p.29
Impliquer les collaborateurs dans la démarche RSE .....	p.29
Coup de projecteur : La Happy Peak, ça rapproche ! .....	p.30
Sensibiliser les salariés Mondial Relay aux enjeux du développement Durable .....	p.31
<b>3 Client</b> .....	<b>p.32</b>
Changer la vie des clients et leur environnement pour être plus durable .....	p.33
Une offre permettant d'être au plus proche du client : les Lockers de ville .....	p.34
Un discours responsable pour des comportements responsables .....	p.35
Une collaboration avec Hipli autour des emballages réutilisables .....	p.35
Des partenariats avec des acteurs associatifs .....	p.36
Une contribution au développement économique local .....	p.37
Une expérience client améliorée grâce à l'application mobile .....	p.37

# Introduction

## Mondial Relay, à vos côtés depuis plus de 25 ans

1974

**Au commencement une grève des services postaux.** Pour palier la grève de La Poste, alors unique prestataire de la distribution des colis, les 3 Suisses fondent leur propre service de livraison (le futur Mondial Relay).



1997

**La société Mondial Relay voit le jour.** Cette même année s'ouvre un bâtiment logistique dédié à l'activité de tri automatisé. **2650 Points Relais®**



2007

**L'offre de livraison est déployée** au Luxembourg, en Belgique et en Espagne. **3670 Points Relais®**



2008

**Mondial Relay crée la 1<sup>re</sup> alternative postale pour l'envoi de colis entre particuliers** via ses Points Relais® et s'étend en Europe en partenariat avec Hermès. Ainsi, de nouvelles options de livraison de colis transfrontalières deviennent possibles (Allemagne, Autriche, Royaume-Uni et Italie).



2020

Ouverture des Pays-Bas. **11 000 Points Relais®**



2009

**Création de l'offre start pour les PME et TPE du e-commerce** pour la livraison de leurs colis.



## Qui sommes-nous ?

**Nous évoluons depuis plus de 25 ans sur le marché de la livraison en tant que spécialistes de la livraison de colis en points de proximité...**

Nous facilitons l'envoi et la réception de colis grâce à notre offre complète de solutions auprès de plus de 40 000 professionnels du e-commerce et de millions de particuliers. Pour cela, nous organisons la distribution de nos colis dans nos 14 500 Points Relais® et 2 400 lockers (consignes automatiques) sur le territoire Benelux à fin 2022.

Depuis 2011, nous proposons également une offre d'envoi et réception de colis à prix attractif aux particuliers, et accompagnons ainsi positivement le développement des marchés de la seconde main et de l'économie circulaire.

Ayant rejoint le groupe InPost en 2021, nous poursuivons nos implantations de Points Relais® et de Lockers pour être toujours plus proches de nos clients.

Notre leitmotiv : être vecteur de siiiile en simplifiant la vie de chacun et en se rapprochant de ce(ux) qui compte(nt). Envoyer ou recevoir, avec Mondial Relay, c'est simple comme un sourire !

InPost (leader européen de la livraison de colis en lockers) a conclu avec l'acquisition de Mondial Relay pour créer le **premier réseau de solutions hors domicile automatisées, en Europe, pour le e-commerce.** Ouverture du **Portugal.** **Déploiement des premiers lockers en France.**

2021



# Introduction

## Nos valeurs

Plus qu'une chaîne logistique, Mondial Relay est une chaîne humaine qui a à cœur de prendre soin de ceux qui font Mondial Relay tout autant que des colis qui nous sont confiés !

### 4 piliers pour une vision engagée

PROXIMITÉ	ENGAGEMENT	PERFORMANCE	SOLIDARITÉ
<b>Construire</b> une relation de confiance avec nos collaborateurs, partenaires, fournisseurs et clients	<b>S'engager</b> pour servir nos clients à travers une politique éthique et responsable	<b>Innover</b> en permanence pour améliorer nos services et notre satisfaction client	<b>Soutenir</b> le commerce local et favoriser l'entraide



### Mondial Relay en quelques chiffres

CHIFFRES 2022*			
<b>522</b> Millions d'euros de C.A**	<b>38</b> Sites dont 1 en Belgique et 1 aux Pays-Bas	<b>1500</b> Collaboratrices et collaborateurs	<b>+ de 2400</b> Lockers en France dont 45 en Belgique
<b>195</b> Millions de colis acheminés	<b>+ de 14 500</b> Points Relais®	<b>14</b> Pays desservis	<b>43 000</b> Clients e-commerçants

\*Chiffres Mondial Relay Groupe incluant les marchés France, Belgique, Pays-Bas et Luxembourg (BENEFRALUX). \*\*Chiffre d'affaires



# Le groupe InPost

## Un acteur de référence

**InPost est la première solution hors domicile de service pour le e-commerce en Europe.** Créée en 1999 par Rafal Brzoska en Pologne, InPost fournit des services de livraison par le biais de son réseau de plus de 26 000 lockers (consignes automatiques de colis) dont plus de 4 000 au Royaume-Uni et en Italie.

InPost propose un service de livraison du dernier kilomètre, moins coûteux, plus pratique et durable.

**Une solution plus écologique pour le e-commerce.**

## Le groupe InPost en chiffres

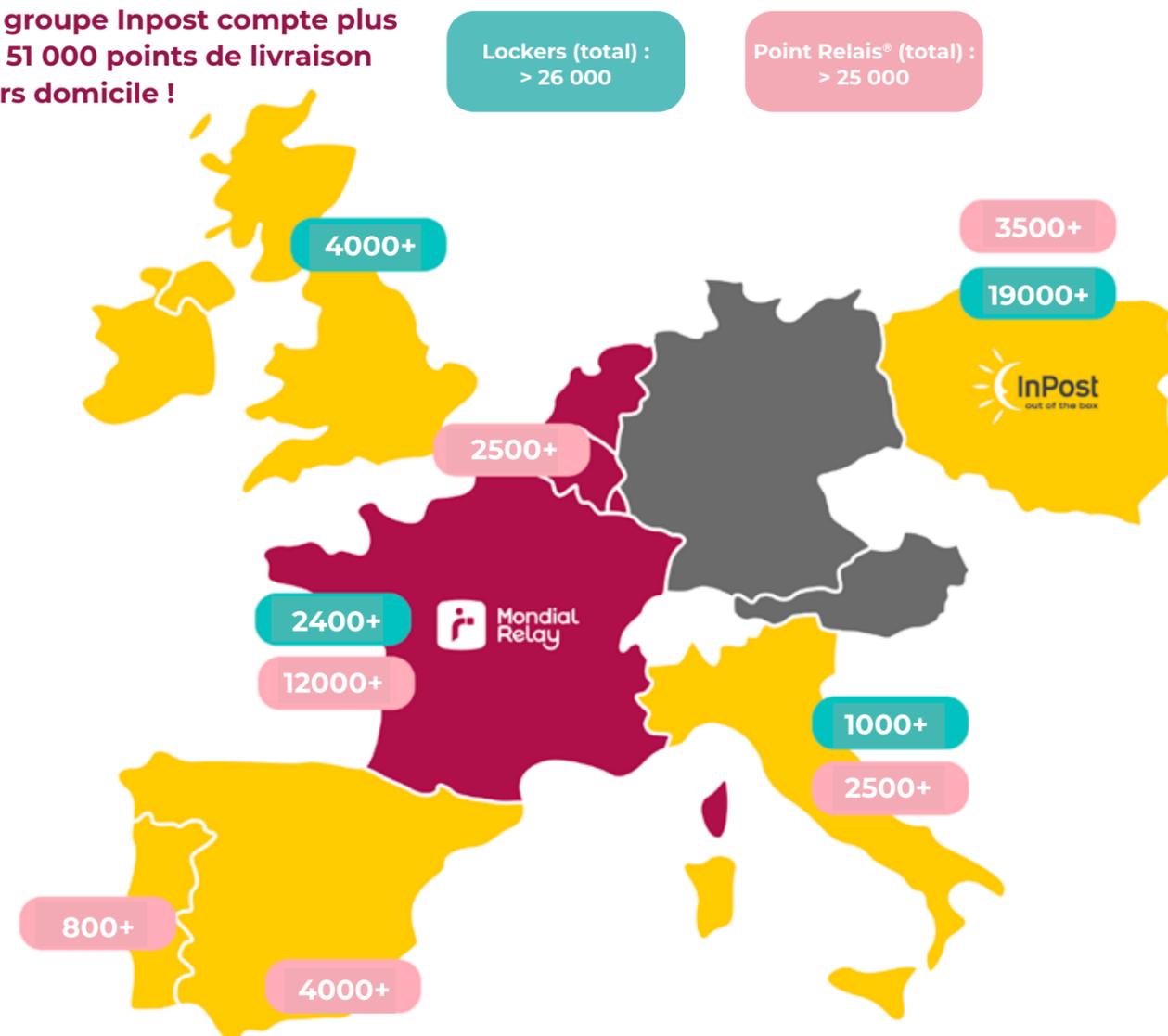
CHIFFRES 2022		
<b>1510</b> Millions d'euros de CA	<b>+ de 6100</b> Collaborateurs	<b>+ 25 000</b> Points Relais® au total
<b>+ de 745</b> Millions de colis	<b>9</b> Pays dans lesquels le groupe est présent	<b>+ de 26 000</b> Lockers

## InPost et Mondial Relay : créateurs de synergies

La livraison en Points Relais® ou en lockers : sur la même longueur d'ondes ! Des solutions simples, pratiques, économiques, réduisant les impacts environnementaux et sociaux à travers une présence sur le territoire européen.

## Pour les clients, on dépasse les frontières

Le groupe Inpost compte plus de 51 000 points de livraison hors domicile !



# Édito

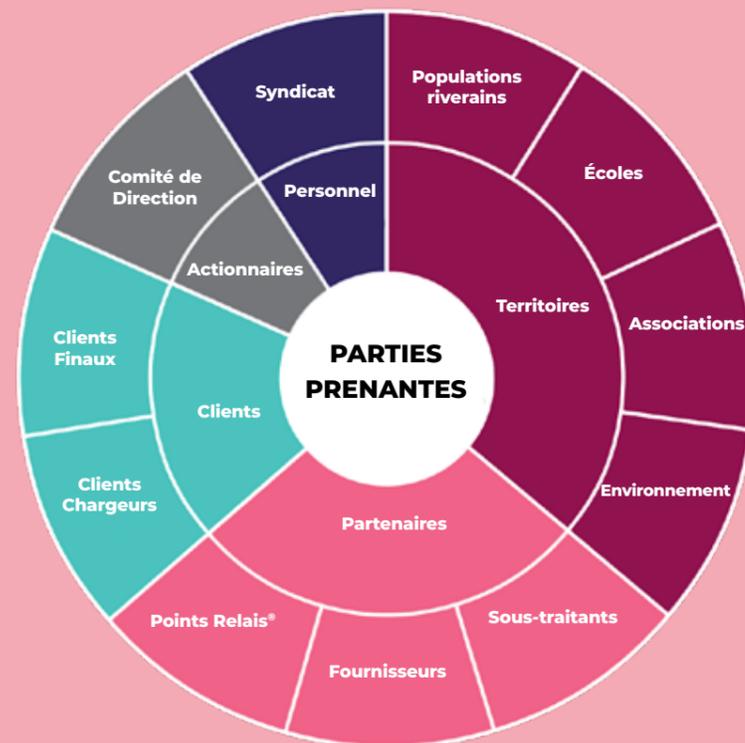
## Le mot de Christophe Cauvin, Responsable RSE



« Nous proposons un mode de livraison à la fois historique : plus de 25 ans d'expérience dans la livraison en points de proximité ; et actuel rejoignant le bon sens de la RSE. Ce qui nous permet de promouvoir un modèle de livraison optimisé, limitant les impacts sociétaux. En tant qu'acteur majeur de la livraison en points de proximité en France et en Europe, l'intégration complète de notre impact économique, écologique et sociétal à nos objectifs stratégiques, ainsi qu'à nos processus et nos compétences de l'entreprise, sont une priorité. »

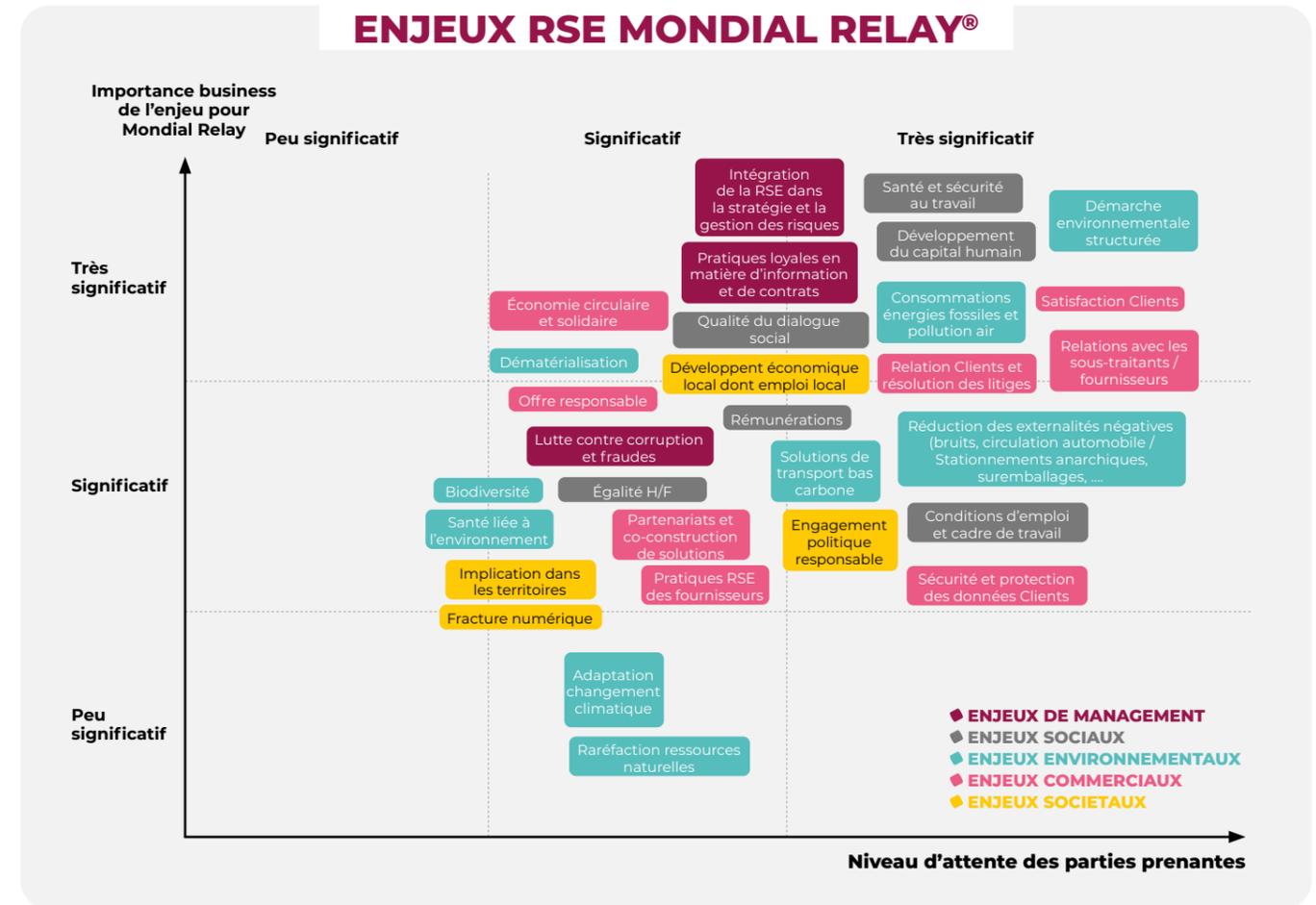
## Embarquer nos parties prenantes et respecter nos enjeux

La définition et la réalisation de nos objectifs RSE impactent l'ensemble de nos parties prenantes. Il importe donc de bien les identifier et de les intégrer dans notre démarche globale. Cet exercice a été réalisé collégalement avec les managers de l'entreprise. Chacun a ensuite mis en place ou renforcé un dialogue structuré avec les parties prenantes de son activité.



La définition de ces enjeux est le fruit d'un processus de dialogue, interne et externe. Ce processus s'appuie sur une matrice de matérialité inspirée du Référentiel RSE en logistique construit avec l'ADEME\* et les principaux acteurs de la profession. Cette matrice a permis à Mondial Relay d'identifier et de hiérarchiser les risques extra-financiers majeurs liés à notre activité et ayant un impact direct pour ou sur chaque groupe d'intérêt.

## ENJEUX RSE MONDIAL RELAY®



## La stratégie RSE

Chez Mondial Relay, nous suivons les recommandations du référentiel RSE en logistique sur base de la norme ISO 26 000 en cohérence avec la stratégie RSE du groupe InPost. Notre stratégie de durabilité agit ainsi sur trois piliers : PLANET, PEOPLE, CLIENT. Voici les engagements que Mondial Relay prend afin de limiter ses impacts négatifs.

\*Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.



## Agir concrètement pour protéger l'environnement

### Sommaire

#### Planet : agir concrètement pour protéger l'environnement..... p.13

Édito.....	p.13
La livraison hors domicile, une solution plus respectueuse de l'environnement.....	p.14
Les objectifs.....	p.15/16
La stratégie.....	p.17
Coup de projecteur sur l'entrepôt logistique de Réau.....	p.18



« Au-delà de notre engagement sur la qualité de services envers nos clients, Mondial Relay s'engage au quotidien de manière pérenne, sur un ensemble d'actions permettant de limiter significativement l'empreinte carbone de ses activités de transport sur la planète.

Dès 2023, la décarbonation des kilomètres réalisés par nos partenaires transporteurs fera partie intégrante de nos réflexions et engagements contractuels. Nous accompagnons

chaque acteur de la chaîne logistique dans cette transition énergétique en proposant des solutions leur permettant d'enclencher cette transformation. Un seul objectif : ancrer ces principes et valeurs sur le long terme de manière simple et transparente.

Sur le dernier kilomètre, nos équipes travaillent également sur ce projet à travers la mise en place de véhicules légers électriques en agences de tri. Une ambition qui s'inscrit pleinement dans la nécessité de participer activement aux réductions d'émissions en milieu urbain (ZFE-m). Comme pour les trajets en poids lourd, nos partenaires bénéficieront d'un accompagnement dédié. Le déploiement de bornes électriques sur nos sites permettra de leur assurer un accès direct aux zones de recharge dès 2023.

L'ensemble de ces actions marque l'ambition forte de Mondial Relay de s'inscrire comme un acteur engagé de cette mutation environnementale, utile pour l'avenir de tous. »

**Dimitri Roch**  
Directeur Transport

# 1 Planet

## La livraison hors domicile, une solution plus respectueuse de l'environnement

Soucieux de suivre les impacts de son activité, Mondial Relay réalise annuellement son bilan complet des GES<sup>2</sup> sur le périmètre BENEFRALUX.

Spécialisée dans la livraison hors domicile, Mondial Relay a opté pour un modèle plus vertueux et respectueux de l'environnement.

**La livraison hors domicile permet en effet de limiter les impacts environnementaux, notamment sur le dernier kilomètre, en émettant 30% de gaz à effet de serre en moins qu'une livraison à domicile (étude EcoCO2, 2022).**

En se concentrant sur la livraison hors domicile, l'entreprise :

- ◆ Optimise les transports en massifiant les flux sur le dernier kilomètre grâce à une livraison simultanée de plusieurs colis en un seul point
- ◆ Utilise les mêmes véhicules pour la livraison et la collecte, ce qui permet d'éviter les camions roulant à vide
- ◆ Évite les échecs de livraison
- ◆ Réduit la congestion du trafic urbain



<sup>2</sup> GES : Gaz à Effet de Serre



## Les objectifs



En tant que commissionnaire de transport, Mondial Relay s'est engagée depuis 2021 au sein du dispositif volontaire « EVcom », validé par l'ADEME, pour une durée de trois ans.

Dans ce cadre, Mondial Relay a fixé un objectif de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre liées au transport de 8% à fin 2024.

En 2022, l'entreprise a conçu un calendrier de déploiement de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, respectant l'Accord de Paris (2016) adopté lors de la COP21 et l'European Green Deal (2020).

Mondial Relay affiche ainsi les objectifs suivants :

- ◆ **Réduire les émissions de gaz à effet de serre de 42% en absolu sur les scopes 1 et 2 d'ici 2030** en décarbonant sa flotte de véhicules en propre ainsi que les énergies.
- ◆ **Engager 69% de ses fournisseurs et partenaires à fixer leurs objectifs scientifiques** (dans les catégories du bilan carbone suivantes : achats de biens et services, biens d'équipement, transport et distribution en amont) **d'ici 2027.**

Ces objectifs ont été validés par la Science Based Target Initiative (SBTi). Cet organisme de notation décerne un label et une reconnaissance aux entreprises définissant des objectifs clairs et transparents de réduction de leur empreinte carbone.

Le Groupe InPost est l'une des trois entreprises du secteur de la logistique dans le monde à avoir validé un objectif « zéro émission nette » pour 2040.





### ◆ Décarboner la flotte d'entreprise

La flotte de véhicules est composée en 2022 de 34.5% de véhicules hybrides. Mondial Relay souhaite aller encore plus loin vers une transition de cette flotte en véhicules à faibles émissions.

**L'objectif est de basculer d'ici 2030 vers une flotte 100% électrique.**

### ◆ Décarboner la flotte de poids lourds et de véhicules légers

Mondial Relay a fait le choix d'agir de manière coordonnée sur la décarbonation de l'ensemble de ses segments de transport dans le cadre de son engagement EVcom et du plan climat.

**L'objectif est d'électrifier au moins 2 tournées par agence d'ici fin 2023, et l'intégralité des tournées de livraison à l'horizon 2030.**

### ◆ Accompagner les partenaires

Mondial Relay accompagne l'ensemble des transporteurs vers des solutions alternatives au diesel pour une transition vers des véhicules à faibles émissions sur l'ensemble des segments de transport.

Mondial Relay prénégocie ainsi, auprès des constructeurs automobiles, des offres sur les véhicules légers (VL) électriques répondant à ses objectifs.

En 2022, plus de 40% des kilomètres parcourus sont réalisés par des transporteurs en poids lourds (PL) chartés ou labellisés Objectif CO2.

**Ce seront 75% des kilomètres parcourus d'ici fin 2024.**

### ◆ Développer le transport en vrac des colis

Mondial Relay optimise son plan de transport en privilégiant le transport en vrac ce qui permet d'augmenter le taux de remplissage.

**Dans le cadre de l'engagement EVcom, Mondial Relay a déjà réduit de 150t CO2e ces émissions avec un objectif de 190t CO2e en 2024.**

### ◆ Optimiser la gestion des déchets

Au quotidien, Mondial Relay assume son rôle dans la préservation de l'environnement local en s'impliquant notamment dans le tri des déchets, leur recyclage ou leur réemploi (économie circulaire).

La revalorisation des déchets de bureaux a été confiée à la société adaptée ELISE qui fait essentiellement appel à des personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion.

### ◆ Les certifications

Mondial Relay a pris la décision de faire certifier le cycle de vie de tout nouveau bâtiment. C'est notamment le cas des bâtiments situés à Réau (77) en 2021, Harnes (62) en 2022, bientôt Tremblay (93) en 2023, qui sont des sites certifiés ou en cours de certification Breeam ou HQE.



# 1 Planet



## Coup de projecteur sur l'entrepôt logistique de Réau

Lors des Trophées de la Nuit de la Supply Chain en 2022, le binôme Mondial Relay/Barjane a reçu le coup de cœur du jury dans la catégorie « Green Supply Chain » pour le

Hub Mondial Relay développé par Barjane et situé à Réau. Cette catégorie récompense les solutions ou innovations durables réduisant l'impact négatif des bâtiments sur l'environnement. En plus d'être certifié BREEAM Very Good, le site est également certifié Biodivercity. Mondial Relay est très honorée d'avoir été reconnue pour ces projets et ces efforts, qui saluent des efforts menés au quotidien.



Site de Réau (77)





## Sommaire

<b>S'assurer de la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs Mondial Relay et favoriser la cohésion sociale et locale</b> .....	p.21
<b>La livraison hors domicile : une solution socialement vertueuse</b> .....	p.22
<b>Des valeurs partagées favorisant les relations sociales et les bonnes conditions de travail</b> .....	p.22
<b>Une volonté de favoriser l'emploi</b> .....	p.23
<b>Alternants et stagiaires : donner leur chance aux jeunes talents</b> .....	p.23
<b>Les objectifs</b> .....	p.24
<b>La stratégie</b> .....	p.24
<b>Accompagner le personnel</b> .....	p.24
<b>Proposer une politique de mobilité durable</b> .....	p.25
<b>S'assurer du bien-être et de la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs</b> .....	p.26
<b>Protéger la santé et la sécurité de ses collaborateurs</b> .....	p.27
<b>Impulser la Qualité de Vie au Travail (QVT)</b> .....	p.28
<b>Promouvoir la diversité et l'inclusion</b> .....	p.28
<b>Soutenir les établissements d'aide par le travail</b> .....	p.29
<b>Impliquer les collaborateurs dans la démarche RSE</b> .....	p.29
<b>Coup de projecteur : La Happy Peak, ça rapproche !</b> .....	p.30
<b>Sensibiliser les salariés Mondial Relay aux enjeux du développement Durable</b> .....	p.31

## S'assurer de la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs Mondial Relay et favoriser la cohésion sociale et locale



« La RSE est l'affaire de tous. C'est un sujet transverse à toutes les directions de l'entreprise, vécu et porté par les collaborateur·rice·s eux-mêmes. Au sein de la Direction des Ressources Humaines, cela se traduit par l'intégration des préoccupations sociales au cœur de notre politique RH.

Dans un contexte de croissance de l'entreprise, nous favorisons l'emploi à travers le recrutement de nombreux nouveaux "Relayeuses et Relayeurs", sur tous les postes et statuts.

Le développement de l'alternance nous permet également d'offrir de belles opportunités aux jeunes talents.

Nous avons à cœur d'accompagner nos salariés tout au long de leur parcours de vie Mondial Relay, quels que soient leurs profils et leurs projets, et de leur offrir un environnement de travail sain et sécurisé.

C'est notamment grâce à un dialogue social constructif que nous franchissons de nouvelles étapes chaque année afin d'offrir à nos collaborateurs les meilleures conditions de travail : dispositif de mobilité durable, communication interne, télétravail, flexibilité horaire, politique de diversité... Nous en mesurons par ailleurs les impacts, en réalisant des enquêtes d'engagement.

Par-dessus tout, la RSE vit au travers de nos valeurs, ce PEP'S dont nous sommes si fiers. Proximité, Engagement, Performance, Solidarité, le collectif est notre force pour atteindre nos ambitions business.

Chez Mondial Relay, ces valeurs ne sont pas inscrites sur les murs, elles sont vécues ! Apprendre, grandir, se tromper, se relever, se dépasser, partager... Nous nous engageons à vivre ensemble une aventure humaine, authentique et innovante, en étant un employeur reconnu et responsable. »

**Laetitia Dumortier**  
Directrice des Ressources Humaines



# 2 People



## La livraison hors domicile : une solution socialement vertueuse

Le modèle Mondial Relay permet avant tout de soutenir l'économie locale en apportant une activité complémentaire à plus de 14 000 commerçants de proximité via l'activité de Points Relais® en France et au Benelux.

La solution Mondial Relay permet également de réduire la pénibilité des missions réalisées par les livreurs : contact humain, connaissance des tournées de livraison, réduction du nombre de points d'arrêt, suppression des difficultés liées à la livraison à domicile (adresse introuvable, code porte, etc.).

## Des valeurs partagées favorisant les relations sociales et les bonnes conditions de travail

Les valeurs sociales de l'entreprise reposent sur les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et de l'Organisation Internationale du Travail (OIT). La promotion d'un travail décent pour tous est fondamentale pour la réussite de la mission. En tant qu'entreprise en pleine croissance, Mondial Relay a la responsabilité de créer un environnement de travail sûr, sécurisé et égalitaire pour l'ensemble de ses collaborateurs. Mondial Relay met un point d'honneur à garantir le respect de tous les droits du personnel sur le lieu de travail, en particulier ceux des plus vulnérables.

De plus, l'entreprise a mis en place un code de conduite des fournisseurs pour s'assurer de leur bon respect des règles mises en place, incluant notamment :

- ◆ L'interdiction de toute corruption et la mise en place de mesures préventives
- ◆ L'absence de conflits d'intérêt
- ◆ Respecter les droits humains et l'interdiction du travail des enfants, du travail forcé ou obligatoire
- ◆ Le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- ◆ L'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession

## Une volonté de favoriser l'emploi



L'essor du e-commerce ces dernières années est un vecteur favorable pour l'entreprise.

Pour accompagner cette croissance, Mondial Relay embauche chaque année de plus en plus de collaborateurs.

**En 2022, ce sont plus de 540 nouveaux relayeurs et relayeuses qui ont rejoint l'entreprise !**

## Alternants et stagiaires : donner leur chance aux jeunes talents



**En 2022, 44 alternants et stagiaires ont rejoint Mondial Relay.**

Les écoles les plus représentées : AFTRAL-ISTELI, SKEMA, ESSEC, PROMOTRANS.

# 2 People



## Les objectifs

Chaque année, Mondial Relay réalise un baromètre social interne, qui permet d'évaluer le taux de satisfaction des salarié·e·s. L'entreprise s'est fixée un taux d'engagement à 50%. Le prochain baromètre sera réalisé en partenariat avec Kincentric au second trimestre 2023.

## La stratégie

Pour atteindre ses objectifs visant à améliorer le bien-être au travail de ses collaboratrices et collaborateurs et les sensibiliser, Mondial Relay mène des actions en interne ainsi qu'avec ses partenaires, sur l'ensemble des sujets environnementaux et sociaux.

## Accompagner le personnel

**Mondial Relay accompagne ses collaboratrices et collaborateurs dans le développement de leurs compétences métier et leur évolution professionnelle, via des parcours de formation adaptés et des modes d'apprentissage multiples.**

- Chaque collaborateur·trice est accompagné·e dans son projet professionnel par son manager, notamment au travers d'un entretien annuel d'évaluation et d'un entretien professionnel. Ces entretiens permettent d'échanger sur les résultats de l'année écoulée, de prendre le temps d'encourager les succès et d'avoir un moment de partage autour des projets à venir et des ambitions visées.
- Mondial Relay favorise la mobilité interne :  
**90 %** des offres de postes sont communiquées en interne ;  
**194 collaboratrices et collaborateurs** ont été promus en 2022 grâce au dispositif d'accompagnement en mobilité.
- Les collaborateur·trice·s sont aussi accompagné·e·s dans leur parentalité :  
**100%** des demandes de temps partiel à l'issue d'un congé parental sont étudiées. À ce jour, **100%** ont été acceptées.

## Proposer une politique de mobilité durable

**Renforcer la qualité de vie au travail** implique une organisation du temps de travail. Pour favoriser un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, Mondial Relay dispose d'un **accord télétravail** depuis 2020, permettant aux collaboratrices et collaborateurs éligibles, d'effectuer **2 jours de télétravail par semaine**.

Dans le cadre de l'accord QVT (Qualité de Vie au Travail) négocié avec les organisations syndicales, Mondial Relay a mis en place, depuis janvier 2022, **un forfait de mobilité permettant à l'ensemble de ses salarié·e·s d'obtenir une aide financière pour l'achat ou l'entretien d'un vélo**.

### FORFAIT MOBILITÉ

**Jusqu'à 300€ TTC pris en charge**  
pour toute la durée de l'accord (2022-2025)  
pour l'achat ou les frais d'entretien/réparation  
d'un vélo ou trottinette (électrique ou non)  
ou d'accessoires de sécurité

Cela concerne tous les salarié·e·s de Mondial Relay (CDI, CDD, alternant.e.s), justifiant d'une ancienneté d'un an continu

Nombre de personnes utilisant le forfait :  
**102**

Montant moyen du forfait mobilité utilisé :  
**290,26€**

**« Chez Mondial Relay, le covoiturage est favorisé »** précise Christophe Cauvin Responsable RSE. Pour cela, l'entreprise a développé un partenariat avec l'application Blablacar Daily pour inciter ses collaborateurs à covoiturer. En 2022, ce sont **460 covoiturages** (soit 5561km !) qui ont été réalisés grâce à l'application, soit **760kg de CO2 économisés** (estimation).



# 2 People



## S'assurer du bien-être et de la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs

La réussite des projets, passe par les compétences, l'implication et l'ingéniosité de ses Relayeuses et Relayeurs. À travers leur engagement, c'est l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs qui sont embarqué-e-s dans la mise en œuvre de la stratégie.

### Actions de communication interne :

Chaque mois, l'actualité de l'entreprise est diffusée en interne grâce à une newsletter « The good news » favorisant le partage d'informations.

Les actualités sont aussi diffusées dans les agences en région et sur tous les sites, grâce à des écrans dynamiques. Aussi, de nombreux affichages sur tous les sites permettent d'avoir accès à l'information.

En 2022, **un collectif festif a été créé**, comité mené par l'équipe de communication interne et composé de salarié-e-s Mondial Relay, l'objectif étant **d'engager et de fédérer les salarié-e-s à travers des événements multi-sites, originaux et festifs**, organisés tout au long de l'année.

### Organisation du dialogue social :

La culture d'entreprise valorise le dialogue entre les instances syndicales et la direction ainsi que le partage des résultats, qui mène à verser **une prime d'intéressement et de participation aux salarié-e-s**.

- ◆ 27 réunions avec les instances représentatives du personnel en 2022 (commissions, CSSCT, CSE)
- ◆ Des actions de consultation du personnel et de négociation
- ◆ Une liberté d'association et un droit de négociation collective

Les membres du personnel sont en droit de constituer des organisations syndicales et d'y adhérer, afin de défendre leurs intérêts au travail. La reconnaissance du droit de négociation collective favorise l'équité et la justice sur le lieu de travail.



## Protéger la santé et la sécurité de ses collaborateurs

Mondial Relay, accompagnée de la Commission Santé Sécurité et Conditions de travail, s'engage dans une démarche de prévention des risques, afin de **protéger la santé et la sécurité de ses collaboratrices/collaborateurs et des travailleurs externes**. En 2022, 2 postes ont été créés pour répondre aux exigences que Mondial Relay s'est fixée en matière de sécurité et santé au travail.

- ◆ Le document unique d'évaluation des risques est validé par un audit externe et mis à jour régulièrement
- ◆ L'entreprise investit massivement dans la mécanisation des postes, afin de limiter au maximum la pénibilité et de garantir une santé durable de ses salariés
- ◆ Les actions de formation sécurité (gestes et postures, SST, EPI) représentent l'un des axes majeurs de la politique de formation
- ◆ Chaque nouvel entrant, y compris les intérimaires et travailleurs externes, bénéficie d'une formation obligatoire renforcée à la sécurité ainsi que d'une sensibilisation hebdomadaire à la Santé et la Sécurité au Travail
- ◆ Un dispositif formalisé est mis en place pour prévenir et agir contre les risques psychosociaux

### En 2023, Mondial Relay souhaite agir sur 4 grands axes :

- ◆ Renforcer le rôle des managers sur le sujet de la santé et de la sécurité au travail
- ◆ Maintenir un bon environnement de travail et diminuer l'accidentologie (analyses des accidents du travail, audits terrain...)
- ◆ Développer une culture positive de la sécurité (onboarding, animations...)
- ◆ Piloter la santé et la sécurité au travail (mise en place d'instances de pilotage)

# 2 People



## Impulser la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Pour limiter les accidents du travail, l'entreprise favorise de bonnes conditions de travail. Pour cela, Mondial Relay s'engage sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) afin de **développer un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle** :

- Le compte Épargne Temps offre plus de souplesse aux collaboratrices et collaborateurs dans l'organisation de leurs jours de repos et de leurs projets personnels
- La modulation du temps de travail permet plus de flexibilité pour le collaborateur-riche
- L'accord relatif au télétravail a été signé en 2020
- La charte de droit à la déconnexion a été mise en place par l'entreprise
- Les salarié-e-s peuvent effectuer des dons de jours de repos à un-e collègue confronté à la maladie d'un proche

## Promouvoir la diversité et l'inclusion

Mondial Relay est convaincue que la diversité de ses équipes est une richesse pour l'entreprise. De plus, la culture interne ainsi que l'ensemble des politiques et pratiques humaines (recrutement, évolution professionnelle, rémunération...) reposent sur le principe **d'égalité des chances et de promotion de la diversité**.

L'entreprise dispose d'un accord relatif à l'égalité homme/femme, à la qualité de vie au travail ainsi qu'à l'emploi des travailleurs handicapés qui régule l'intégralité des engagements pris sur ces sujets.

L'objectif 2023 est de faire évoluer la politique liée à l'emploi des travailleurs handicapés, notamment en nommant des référents handicaps, et en réalisant un « diagnostic handicap » qui permettra de construire un plan d'intégration ou d'aménagement de postes.

En quelques chiffres :

45	Nationalités différentes
27,1%	De femmes au total
33%	De femmes au sein du comité de direction
88/100	Index égalité H/F 2022

## Soutenir les établissements d'aide par le travail

La démarche d'inclusion va au-delà pour garantir un véritable impact positif sur la société, en mettant en place des **partenariats**, par exemple avec les **Établissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT)** présents au sein des Points Relais® depuis plusieurs années. Mondial Relay collabore également régulièrement avec des Entreprises d'insertion dans le cadre de son activité de transport et de logistique (Main Forte, ESAT Rocheville, le Cercle des oiseaux...).

## Impliquer les collaborateurs dans la démarche RSE : le réseau de relayeuses et relayeurs RSE

Mondial Relay souhaite s'assurer du bien-être et de l'engagement de ses collaboratrices et collaborateurs. Pour impliquer celles et ceux-ci dans la démarche RSE et ainsi partager une vision 360° de ses enjeux, le réseau de « Relayeur-euse-s RSE » a été redynamisé en 2022 avec pour objectif que 100% des agences de l'entreprise aient un référent RSE. Chaque relayeuse et relayeur RSE aura pour mission de :

- Faire connaître la stratégie RSE à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs Mondial Relay
- Animer la démarche RSE et sensibiliser au niveau local
- Informers les salarié-e-s Mondial Relay sur les actions passées et leurs résultats, les actions à venir, ...
- Écouter les collaboratrices et collaborateurs Mondial Relay et les remontées terrain afin de les communiquer au service RSE



# 2 People



## Coup de projecteur : La Happy Peak, ça rapproche !

Lors des périodes de « Peak », périodes de forte activité pour Mondial Relay (d'octobre à décembre), les collaborateur·rice·s du siège sont invité·e·s sur la base du volontariat, à aider leurs collègues des agences ou du service client, durant 1 à 2 journées. **L'objectif : s'épauler, créer du lien et partager les spécificités des différents métiers. Et enfin garantir la satisfaction client, la priorité de tous !**

**Pour la Happy Peak 2022, 129 participations ont été comptabilisées au total !**

90 participant·e·s ont rejoint les 17 sites opérationnels partout en France et 39 ont soutenu le service client !



## Sensibiliser les salariés Mondial Relay aux enjeux du Développement Durable

### Retour sur la Greenweek 2022 :

Chaque année, Mondial Relay s'engage et mobilise ses collaborateurs à travers sa « Greenweek ». L'objectif : **sensibiliser aux sujets de la RSE** avec des actions ayant lieu toute une semaine. En 2022, les thèmes abordés ont permis de :

- ◆ Sensibiliser sur le handicap via l'application Streetco (véritable GPS piéton collaboratif adapté à toutes les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite) et via un challenge auquel chaque collaboratrice et collaborateur était invité·e à participer.

**Le but : signaler tous les obstacles rencontrés au quotidien afin de faciliter les déplacements de toutes les personnes, peu importe leur mobilité.**

- ◆ Faire prendre conscience et agir lors d'une « Clean walk » en vue de réduire l'impact de la pollution à l'échelle locale dans le cadre du World Cleanup Day.
- ◆ Promouvoir la mode éthique et durable grâce à la mise en avant d'un acteur local de la filière : Lemahieu (Made In Hauts de France).
- ◆ Mettre en avant une mobilité plus durable, en développant un partenariat avec Blablacar Daily, permettant de sensibiliser et d'inciter les collaborateur·rice·s à utiliser le covoiturage pour limiter les impacts liés au transport.
- ◆ Engager les collaborateur·rice·s dans un acte solidaire grâce à l'opération Smile : 1 sourire = 1 don reversé à une association. Cette action a permis de récolter 1 000 € pour l'association Rêves qui aide à réaliser les rêves d'enfants gravement malades.

Au-delà de cet événement, Mondial Relay et ses collaborateur·rice·s sont engagé·e·s toute l'année à travers des actions solidaires variées. Et ce, pour apporter son soutien au monde associatif et leurs bénéficiaires.

# 3 client

# Édito



## Changer la vie des clients et leur environnement pour être plus durable

### Sommaire

Changer la vie des clients et leur environnement pour être plus durable.....	p.33
Une offre permettant d'être au plus proche du client : les Lockers de ville.....	p.34
Un discours responsable pour des comportements responsables.....	p.35
Une collaboration avec Hipli autour des emballages réutilisables.....	p.35
Des partenariats avec des acteurs associatifs.....	p.36
Une contribution au développement économique local.....	p.37
Une expérience client améliorée grâce à l'application mobile.....	p.37



« La logistique urbaine, sous l'impulsion de la croissance combinée des commandes en ligne (+15% par an) et des achats de seconde main, exerce une pression de plus en plus importante sur les territoires de vie. L'ADEME estime ainsi que les émissions de CO2 issues de la livraison du dernier kilomètre en milieu urbain augmenteront de +30% d'ici à 2030 sans un changement urgent à l'échelle du secteur.

De la même façon, les véhicules de livraison dans les centres-villes augmenteront de 36% d'ici à 2030 et ajouteront 11 minutes au trajet quotidien moyen par la route. Ces évolutions, qui touchent en premier lieu les grandes métropoles françaises ne sont pas surprenantes, mais elles constituent un défi car elles ne sont pas linéaires. Au contraire, elles sont complexes, ce qui renforce leur rapidité et leur ampleur. Mondial Relay s'est engagée depuis sa création à développer des solutions visant à augmenter l'efficacité économique, sociale et environnementale de l'ensemble de la chaîne de livraison. Notre modèle de distribution repose sur sa capacité à massifier les flux en déployant un réseau de distribution de livraison dit « hors domicile » en proximité des lieux de vie des français : commerçants Point Relais® et lockers. Les collaborations que nous avons initiées en 2022 avec de premiers maires ont permis de démontrer les bénéfices à dessiner de façon collaborative un maillage optimal des points de livraison. Un maillage que nous pouvons qualifier d'« intelligent » dans sa capacité à répondre dès lors à des enjeux extrêmement transverses des politiques publiques des communes adressées :

- amélioration du cadre de vie,
- décongestion du trafic routier,
- amélioration de la qualité de l'air,
- réduction des émissions de CO2,
- piétonnisation des centres-villes,
- développement du commerce local.

Nous sommes convaincus que la pertinence et la performance des réponses à apporter pour relever les nouveaux défis qui se présentent à notre secteur dépendront d'une part de la qualité du dialogue et des coopérations qui seront nouées entre les décideurs publics et l'opérateur que nous sommes, et d'autre part de la capacité à réfléchir de façon décloisonnée et transverse avec l'ensemble des acteurs de la ville. »

**François Monié**  
Directeur Secteur Public



# 3 client



## Une offre permettant d'être au plus proche du client : les Lockers de ville

Afin d'améliorer encore et toujours la **proximité avec ses usagers** et agir en faveur de la massification du dernier kilomètre, Mondial Relay diversifie ses implantations et **développe désormais son réseau de lockers au cœur des communes**, en collaboration avec les collectivités locales et territoriales.

Ce déploiement, de concert avec les élus locaux, permet derépondre de façon efficace aux enjeux de la livraison horsdomicile. Il permet également de faire face aux enjeux transverses de la qualité de vie et du développement économique des territoires, de la mobilité et de la transition écologique ainsi que du développement du commerce local.

L'offre "Lockers de ville" propose également une livraison en véhicules électriques. Certaines villes bénéficient ainsi d'une livraison exclusivement en électrique sur tous leurs points de proximité (lockers et Points Relais®).



## Un discours responsable pour des comportements responsables

### Mondial Relay promeut des modes de consommation durables auprès de ses clients :

- ◆ **En encourageant notamment ces derniers à utiliser un mode de transport non polluant dit « doux », comme le vélo ou la marche à pied, pour déposer ou récupérer leurs colis** et en les incitant à mutualiser leurs trajets du quotidien programmés (trajet domicile/travail, école, courses...).
- ◆ **En proposant aux clients de déposer leurs déchets provenant de filières complexes** (tels que les capsules de café ou encore les piles) dans de nombreux Points Relais®. Ces capsules et piles seront ensuite recyclées et valorisées auprès de prestataires experts. **En 2022, ce sont 500 tonnes de capsules de café usagées et 14 tonnes de piles qui ont été récoltées dans le réseau de Points Relais® afin d'être revalorisées.**
- ◆ **Sur le site Mondialrelay.fr, avec la mise en avant de bonnes pratiques d'emballage pour les clients** favorisant le réemploi d'emballages déjà utilisés. En février 2022, Mondial Relay a initié l'opération « Ça va cartonner » sur ses réseaux (TikTok et Instagram) dont l'objectif était de sensibiliser ses consommateurs à l'utilisation de modes de consommation durables.

Ces actions répondent à la Charte d'engagements pour la réduction de l'impact environnemental du commerce en ligne portée par la FEVAD (Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance), dont Mondial Relay est signataire.

## Une collaboration avec Hipli autour des emballages réutilisables

L'année 2022 a été marquée par la mise en place d'un **partenariat avec la start-up Hipli, spécialisée dans les emballages réutilisables**. Au démarrage, ce sont 50 000 emballages co-brandés qui ont été déployés dans le circuit des e-commerçants partenaires. Le consommateur final est ainsi invité à faire un geste en plus pour la planète en optant pour cet emballage.

### Après réception de leur colis, les consommateurs peuvent :

- ◆ Soit réutiliser l'emballage pour un autre envoi, par exemple lors de l'envoi d'un cadeau à un proche.
- ◆ Soit le retourner (sans frais supplémentaires) à Hipli qui le réinjectera dans le circuit.

# 3 client



## Des partenariats avec des acteurs associatifs

Mondial Relay soutient historiquement des associations solidaires, en mettant à disposition son réseau logistique et/ou de Points Relais® et lockers, ainsi qu'à travers des campagnes de communication dédiées.

En 2022, Mondial Relay a transporté près de 4 000 colis dans le cadre de ces opérations, soit 15 tonnes de dons.

### Quelques exemples d'associations soutenues :

#### Aider l'Ukraine

**1500 colis** ont été collectés grâce au réseau de Points Relais® et lockers Mondial Relay, soit plus de **7600 kg de dons** de première nécessité (produits d'hygiène, vêtements, alimentation...) à l'intention du peuple ukrainien. **17 palettes** ont également été envoyées grâce aux moyens logistiques de Mondial Relay, soit **3200kg**.

#### Rêves (France) & Make a Wish (Belgique et Pays-Bas)

Les collaborateurs ont été invité·e·s à se prendre en photo, en affichant leur plus grand sourire. Un sourire = 3€, soit un total de **1100€ récoltés** et reversés aux associations qui ont pu réaliser les rêves des enfants gravement malades.

#### Les Petits Frères des Pauvres X Innocent

Chaque année depuis 2019, Mondial Relay accompagne durant deux mois les Petits Frères des Pauvres et la marque de smoothies Innocent dans leur opération « Petit bonnet, bonne action » afin de lutter contre l'isolement des aînés. En 2022, ce sont **1652 colis**, soit **1732,5kg** qui ont transité grâce au support logistique de Mondial Relay.

#### Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF)

Durant près d'un mois, Mondial Relay a mis à disposition son réseau de Points Relais® et lockers pour l'envoi gratuit de produits de première nécessité (produits d'hygiène, produits de beauté et bien-être ainsi que des produits pour bébés) à l'intention de femmes et enfants victimes de violences. Au total, ce sont **262 envois** qui ont été réalisés, soit **770kg de dons**.

#### Natexplorers

Mondial Relay soutient cette expédition scientifique le long de la Loire, en mettant son réseau de points de proximité à disposition de l'association, pour l'envoi et la réception de son matériel (**30 envois**).

## Une contribution au développement économique local

Le réseau de Points Relais® et lockers Mondial Relay permet de soutenir les commerçants locaux en apportant une activité complémentaire à leur commerce. Cette activité est source de trafic en magasin, d'achats et donc de revenu supplémentaire.

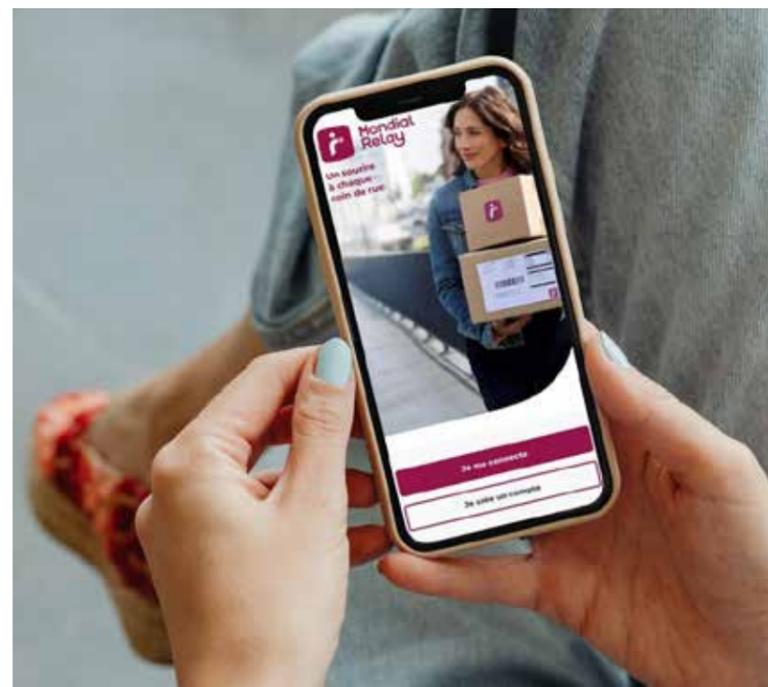
Selon le baromètre interne réalisé en 2021 :

- **83%** des clients venant retirer un colis réalisent un achat dans le commerce
- **51%** de trafic supplémentaire est généré en moyenne
- **63%** des Points Relais® constatent une augmentation de leur chiffre d'affaires

**En 2022, ce sont plus de 3000 nouveaux points de proximité** (Points Relais® et lockers) qui ont permis d'intensifier le maillage du territoire.

Mondial Relay favorise l'emploi grâce à l'implantation de nouveaux sites (agences et hubs). **En 2022, 7 nouvelles plateformes logistiques Mondial Relay ont vu le jour.**

## Une expérience client améliorée grâce à l'application mobile



À l'automne 2022, **Mondial Relay a lancé son application mobile**, disponible sur l'App Store et sur Google Play. L'application mobile permet d'être au plus proche des clients et de répondre au mieux à leurs attentes en proposant des fonctionnalités telles que le multi-comptes, l'accès aux notifications ou une carte de tous les points de proximité existants.

À fin 2022, l'application avait déjà été téléchargée près de 200 000 fois.

# Conclusion

Aller plus loin

Ce que l'on retient :  
une entreprise dynamique et engagée !



En 2022, Mondial Relay c'est :



Indicateurs économiques	Indicateurs sociaux et sociétaux	Indicateurs environnementaux
<b>522</b> Millions d'euros de chiffre d'affaires	<b>88/100</b> Index égalité H/F	<b>76 187</b> Tonnes équivalent CO2
<b>177</b> Millions de colis acheminés	<b>78,1%</b> Des salariés ont reçu une formation	<b>Objectif Net Zéro</b> en 2040
<b>14</b> Pays desservis	<b>45</b> Nationalités	<b>Objectif EVcom</b> <b>8%</b> de réduction de ses émissions de GES d'ici 2024 (sur 3 ans)
<b>1500</b> Collaborateurs	<b>Objectif 50%</b> d'engagement pour le baromètre social 2023	<b>99,9%</b> du parc de véhicules de transport en norme euro 6
<b>+14 500</b> Points Relais®	<b>8,8/10</b> Note attribuée par Avis Vérifiés (France)	
<b>+2400</b> Lockers	<b>4,4/5 (Apple Store)</b> <b>4,2/5 (Play Store)</b> Notes attribuées par les clients à l'application mobile	<b>34,5%</b> du parc de véhicules de service et de fonction en énergie hybride
<b>43 000</b> Clients e-commerçants		

