RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ÉCONOMIQUE

MONDIAL RELAY
2019 / 2020

ÉDITO

«Vous avez entre les mains le premier rapport RSE de Mondial Relay.

À travers ce document, nous souhaitons rendre lisible nos démarches engagées pour un Développement Durable auprès de l'ensemble de nos parties prenantes.

Notre volonté est de vous faire partager l'esprit et la culture de notre entreprise qui nous ont amenés à nous engager dans une démarche d'amélioration permanente.

Au-delà de la performance économique de l'entreprise, qui est un prérequis nécessaire à toute action, nous nous préoccupons de l'épanouissement de nos collaborateurs, de la satisfaction de nos partenaires, du respect de notre environnement et de notre ancrage territorial. Ce sont des objectifs que nous sommes fiers de mener à bien et de partager avec vous.»

Antoine POTTIEZ
Président de MONDIAL RELAY

P.6 **Mondial Relay**

P. 8 Mondial Relay, à vos côtés depuis plus de 20 ans

P. 10 Mondial Relay, aujourd'hui

P.12 Le Point Relais®, un service de livraison dans l'air du temps

P.18 La Responsabilité Sociale et Environnementale, fil rouge de notre stratégie de développement

P.20 Les enjeux RSE prioritaires de Mondial Relay

P.24 **Une ambition**

P.26 Garantir une gestion de nos ressources humaines favorisant les relations sociales et les bonnes conditions de travail

P.34 Préserver l'environnement en réduisant l'impact de nos activités

p.40 Insuffler une dynamique collective positive dans l'ensemble de la filière

P.44 Cultiver un esprit d'innovation pour faire évoluer les usages

P.48 Agir positivement sur nos écosystèmes en étant au plus proche de leurs acteurs grâce à un fort ancrage territorial

P.60 **Pour aller plus loin**

P. 62 Mondial Relay s'engage pour continuer de limiter ses impacts sur l'environnement

P.64 **Synthèse des indicateurs**

Mondial Relay

P. 8 Mondial Relay, à vos côtés depuis plus de 20 ans

P. 10 Mondial Relay, aujourd'hui

P.12 Le Point Relais®, un service de livraison dans l'air du temps

P.18 La Responsabilité Sociale et Environnementale, fil rouge de notre stratégie de développement

P.20 Les enjeux RSE prioritaires de Mondial Relay

Mondial Relay,
à vos côtés depuis plus de 20 ans

1974 :
Au commencement, il y eut une grève des services postaux. Pour pallier à l'absence de La Poste, alors unique prestataire de la distribution de colis, les renommés 3 Suisses fondent leur propre service de livraison (le futur Mondial Relay).

1992 :
Le concept rencontrant un franc succès, la marque Point Relais ® est déposée.

1997 :
La société Mondial Relay voit le jour. Cette même année s'ouvre un bâtiment logistique dédié à l'activité de tri automatisé à Hem, dans les Hauts-de-France.

2000 :
Ouverture de l'offre de services Mondial Relay aux clients extérieurs au Groupe 3SI.

2004 :
Lancement de la livraison à domicile à délais garantis.

2007 :
L'offre de livraison de colis est déployée au Luxembourg, en Espagne, en Belgique.

2008 :
Mondial Relay crée la 1ère alternative postale pour l'envoi de colis entre particuliers via ses Points Relais®. En partenariat avec Hermès, le service s'étend en Europe, offrant ainsi de nouvelles perspectives de livraison de colis transfrontalière (Allemagne, Autriche, Royaume-Uni et Italie).

2009 :
Création de l'Offre Start à destination des PME et TPE du e-commerce, pour la livraison de leurs colis.

2010 :
Création d'une nouvelle identité visuelle qui symbolise une ambition forte de devenir la marque préférée des consommateurs pour la livraison de leurs colis.

2015 :
Plan d'investissement de 20 millions d'euros pour mécaniser les agences logistiques régionales.

2016 :
Partenariat avec Inpost pour proposer 1 000 consignes automatiques en France.

2017 :
Stratégie recentrée sur les Points Relais® et arrêt de la livraison à domicile du lourd et encombrant, pris en charge par Girard Agediss.

2018 :
1er réseau proposant 300 points de retrait drive pour les colis jusqu'à 150 kg. Ouverture à Paris du 1er «Comptoir Retrait & Services Cdiscount», opéré par Mondial Relay, pour les produits lourds et encombrants.

2019 :
Pour une expérience client optimisée, Mondial Relay propose dorénavant aux consommateurs d'imprimer les étiquettes de colis directement en Points Relais®.

2020 :
Pour plus de facilité et de sécurité lors de la réception des colis, Mondial Relay développe la solution de code PIN. Celui-ci est envoyé sur le portable du client, qui le présentera au Point Relais® à la réception de son colis. Ouverture de l'offre de livraison aux Pays-Bas. Mondial Relay soutient les commerces de proximité en investissant plus de 4 millions d'euros, sous forme d'un fond de solidarité, pour accompagner ses Points Relais®.

2021 :
Mondial Relay ouvre en Ile-de-France un nouveau hub à Réau (77). Lancement de "MyBox", une solution innovante de livraison hors domicile au plus près des parcours clients. Ouverture de l'offre de livraison au Portugal.

En juillet 2021, Mondial Relay a rejoint le groupe InPost, fondée en 1999 en Pologne par Rafal Brzoska, dans l'objectif de créer la première solution automatisée hors domicile d'Europe pour le commerce électronique. L'ambition du groupe est d'étendre la solution automatisée de Lockers à travers l'Europe pour fournir au commerce électronique un réseau de Points de livraison durable permettant de réduire jusque 90% des émissions de CO2 mesurées en Pologne, tout en diminuant de manière significative le trafic et la pollution sonore.

Mondial Relay, aujourd'hui

Spécialiste européen de la livraison de colis hors domicile pour les particuliers et e-commerçants, nous accompagnons quotidiennement **plus de 100 000 professionnels du e-commerce et des millions de particuliers** grâce à notre offre complète de solutions de distribution de colis en Points Relais®, en Drive, en consignes et à domicile. Depuis 2011, nous proposons également une offre à prix concurrentiel aux particuliers, afin de **favoriser le développement** des marchés de la seconde main et de l'économie circulaire

405
millions d'euros de chiffre d'affaires pour Mondial Relay Concept en 2020

31
Sites dont 29 en France en 2020

+ 1200
collaborateurs et collaboratrices en 2020

58 000
Point Relais® en Europe dont + de 11 000 en France

140
Millions de colis acheminés en total en 2020

15
Pays desservis

100 000
Clients e-commerçants

+ de 20 ans
d'expérience dans la livraison

4 PILIERS POUR UNE VISION ENGAGÉE

Permettre à tous les consommateurs d'avoir accès à une offre de produits variée en établissant le lien entre eux et les acteurs du e-commerce, professionnels comme particuliers, en leur offrant le meilleur service pour l'expédition et la livraison de leurs colis, et en mettant tout en œuvre pour réduire puis positiver les impacts environnementaux et sociétaux de nos activités.

Nous voulons prouver qu'une entreprise de logistique peut être efficace, responsable et rentable tout en respectant nos valeurs :

PROXIMITÉ
Construire une relation de confiance avec nos collaborateurs, partenaires, fournisseurs et clients

ENGAGEMENT
S'engager pour servir ses clients à travers une politique éthique et responsable

PERFORMANCE
Innover en permanence pour améliorer nos services et notre satisfaction client

SOLIDARITÉ
Soutenir le commerce local et s'entraider les uns les autres

Le Point Relais®, un service de livraison dans l‘air du temps

62%

des utilisateurs du service Mondial Relay affirment que le Point Relais® est devenu **le mode de livraison correspondant le mieux à leur vie actuelle** (étude OpinionWay sur les habitudes de livraison des particuliers : Domicile vs point de retrait menée par Mondial Relay - Janvier 2021).

ÉCONOMIQUE :
Nos services sont jusqu’à **40% moins chers*** que les solutions d’envoi à domicile.

PRATIQUE :
Le client peut choisir un Point Relais® proche de chez lui ou sur un de ses trajets habituels (travail, écoles, courses…).

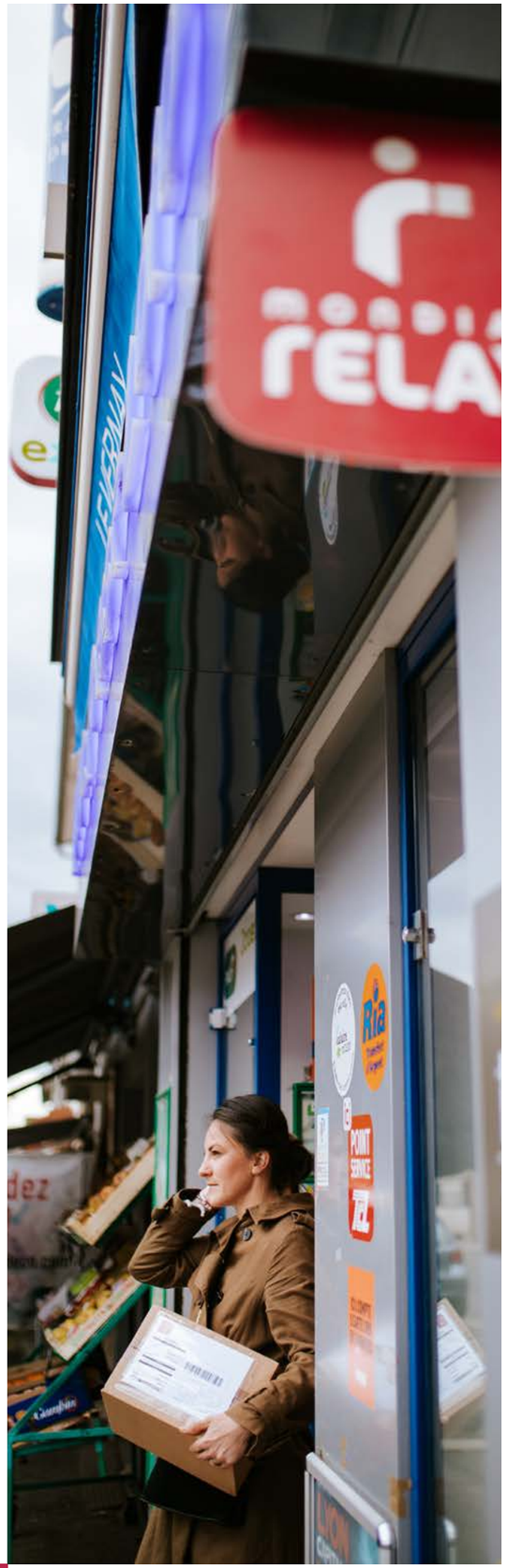
*d’après une étude comparative des tarifs 2021.

SOCIETAL ET SOLIDAIRE :
L’activité Point Relais® permet de **soutenir l’économie locale en apportant une activité complémentaire à plus de 11 000 commerçants de proximité.**
Nous soutenons également régulièrement des associations, telles que Tricothon, Bouge ton CoQ, Petits Frères des Pauvres entre autres, en mettant à disposition notre réseau de Point Relais® et supports de communications.

En 2020, Mondial Relay a lancé une opération de soutien aux Point Relais® et donné plus de 4 millions d’euros aux commerçants en difficulté face à la crise du COVID.

ÉCOLOGIQUE :
Le Point Relais® séduit par son impact écologique réduit. En effet, à la différence de la traditionnelle livraison à domicile, la livraison en Point Relais® permet d’éviter l’échec ou le report de livraison, même en temps de télétravail. Un passage manqué qui oblige une deuxième livraison. Mondial Relay offre ainsi la liberté de choisir la solution la plus adaptée pour récupérer son colis et être seul décisionnaire du lieu et du moment adéquat, sur la route du travail, de l’école ou même des courses. Pour preuve, **70%* des clients Mondial Relay sont convaincus que le Point Relais® est le mode de livraison le plus respectueux de l’environnement** par rapport à l’envoi d’un colis à domicile

*Etude Opinionway pour Mondial Relay, réalisée auprès d’un échantillon de 2089 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus et 2010 utilisateurs de Mondial Relay. Réalisée en ligne sous système CAWI entre le 22 décembre et le 10 janvier 2021.



Ce sont d'ailleurs

66%*

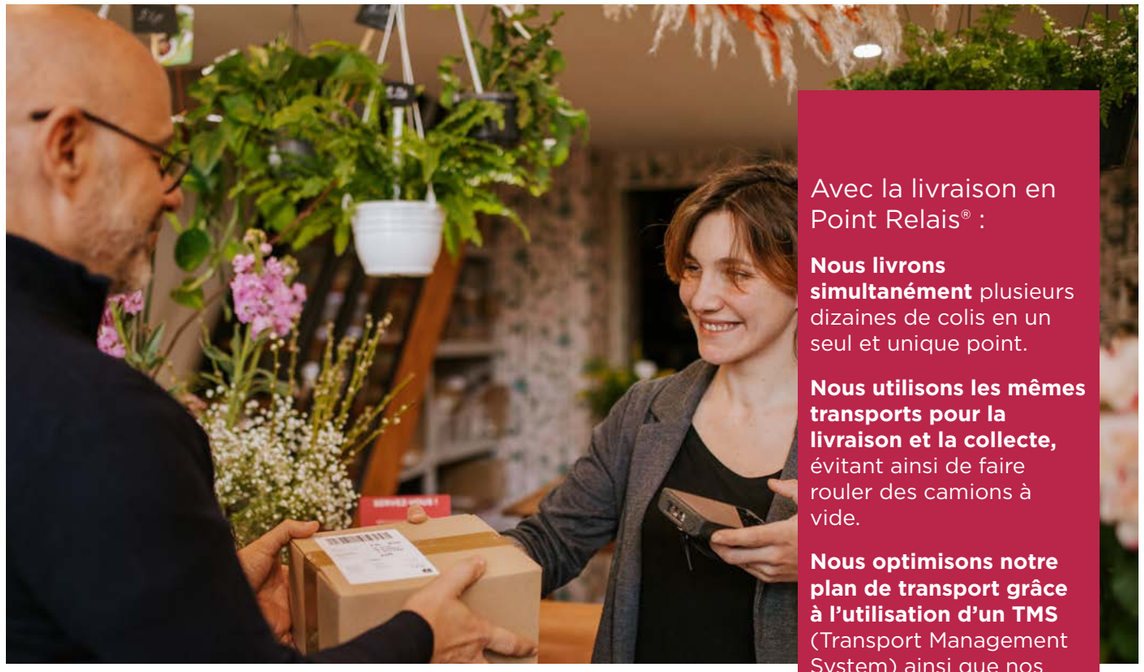
des personnes qui viennent retirer ou déposer un colis en mutualisant leur trajet et qui ne font ainsi pas de détour.

37%*

des utilisateurs de points de retrait viennent à pied ou à vélo pour retirer ou déposer un colis.

77%

des répondants ont un Point Relais® situé à moins de 5km de chez eux, dont 27% à moins de 1km.



Avec la livraison en Point Relais® :

Nous livrons simultanément plusieurs dizaines de colis en un seul et unique point.

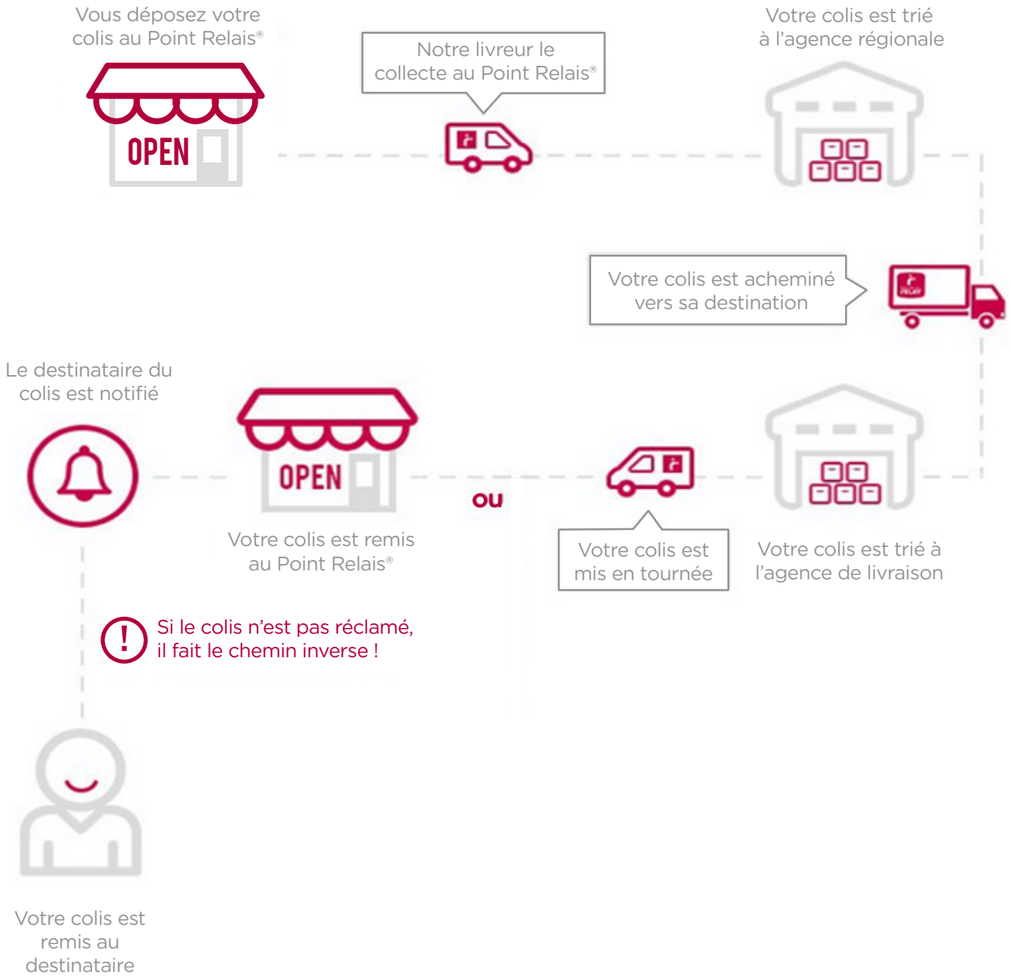
Nous utilisons les mêmes transports pour la livraison et la collecte, évitant ainsi de faire rouler des camions à vide.

Nous optimisons notre plan de transport grâce à l'utilisation d'un TMS (Transport Management System) ainsi que nos livraisons avec un logiciel d'optimisation de gestion des tournées.

*Etude Opinionway pour Mondial Relay, réalisée auprès d'un échantillon de 2089 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus et 2010 utilisateurs de Mondial Relay. Réalisée en ligne sous système CAWI entre le 22 décembre et le 10 janvier 2021.

DU COMMERÇANT AU CLIENT, LE PARCOURS COLIS OPTIMISÉ

L'ACHEMINEMENT DE VOTRE COLIS PAS À PAS



Focus :

Point de retrait VS livraison à domicile : que disent les études ?

2014

Etude Transport-Industrie-Retail : L'impact écologique du e-commerce

Réalisée par SIA Partners

« Les impacts environnementaux sont bien moindres (sur les flux aller, et c'est encore plus vrai au retour) avec la livraison en Point Relais®. »

2017

An integrated perpective on the future of mobility, part 2 : Transforming urban delivery

Réalisée par McKinsey&Company

« La réduction des émissions des CO_2 est estimé à 70% en livraison en lockers vs domicile. »

2019

Environmental & Sustainability Report

Barton Willmore pour Inpost UK Limited

Un modèle théorique basé à Londres créé par Barton Willmore a montré que les casiers à colis ont le potentiel de réduire les émissions de dioxyde de carbone jusqu'à deux fois plus que les colis conventionnels livraison à domicile. Avec une portée plus large, les consignes à colis ont également le potentiel de réduire le total potentiel de réchauffement climatique jusqu'à 3 fois supérieur à celui de la livraison à domicile de colis conventionnels dès le dernier mile dans les zones urbaines selon une recherche publiée (Giuffrida et al., 2016). Une étude de Pologne (Iwan et al., 2016) a montré que les consignes à colis peuvent réduire les émissions de CO_2 des colis jusqu'à 95% par rapport à la livraison de colis à domicile conventionnelle. La consolidation des livraisons est un moyen essentiel de réduire les impacts négatifs du dernier kilomètre. Le transport de plusieurs colis vers un même emplacement de casier, réduit le nombre de véhicules de livraison.

2017

Etude e-Green

Réalisée par le Vlaams Instituut voor de Logistiek en Belgique et 12 entreprises belges

« Si 75% des livraisons s'effectuaient via des points de retrait, l'impact sur le coût et sur l'environnement du dernier kilomètre diminuerait de 60 à 80%. »

2019

Un marché durable pour la livraison de colis

Réalisée par le Conseil Central de l'Économie Belge

« L'utilisation des points d'enlèvement est bénéfique, aussi bien en milieu urbain que rural. »

2020

Effect of pick-up points and returns on CO_2 emissions in last mile parcel delivery networks

Rapport réalisé par TNO Pays-Bas

Cette étude estime à 33% le gain de réductions d'émissions de CO_2 en livraison en Point de Retrait vs domicile.

2020

Logistica de Ultima Milla / Logistique du dernier kilomètre

Réalisé par Deloitte Espagne auprès des acteurs *du transport espagnols*

« Les Points Relais sont bénéfiques car il réduisent : l'impact carbone d'un colis de 20% le trafic urbain à raison de 22% de véhicules en moins au km².»

La Responsabilité Sociale et Environnementale, fil rouge de notre stratégie de développement

Le mot de
Christophe CAUVIN,
Responsable RSE

En tant qu'acteur majeur du secteur de la livraison en France et en Europe, l'intégration complète de notre impact économique, écologique et sociétal à nos objectifs stratégiques, nos processus et nos compétences de l'entreprise est une priorité. Véritable feuille de route de ce développement, ***la stratégie RSE de Mondial Relay constitue une ligne directrice garante de l'amélioration continue de nos pratiques, de nos procédures et de nos activités.***

Pour mettre en œuvre notre stratégie RSE, nous suivons les recommandations du Référentiel RSE en logistique sur base de la norme ISO 26000. Cette norme de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) établit les lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale des entreprises et plus généralement des organisations, c'est-à-dire qu'elle définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au développement durable.

En 2019, Mondial Relay décide d'affirmer fortement son engagement en matière de développement durable en nommant un Responsable RSE. Après une première étape d'audit RSE complet des pratiques de l'entreprise, en partenariat avec un consultant extérieur, de premières actions ont été mises en œuvre, tout en définissant en parallèle les enjeux et la stratégie envisagée avec l'appui du Comité de Direction.

EMBARQUER L'ENSEMBLE DE NOS PARTIES-PRENANTES DANS NOTRE DÉMARCHE

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 collégialement réalisé avec les managers de l'entreprise et chacun a ensuite mis en place ou renforcé un dialogue structuré avec les parties prenantes affectées par ses activités.

Nous avons ainsi priorisé cinq groupes d'intérêt, ainsi que leurs principales attentes.

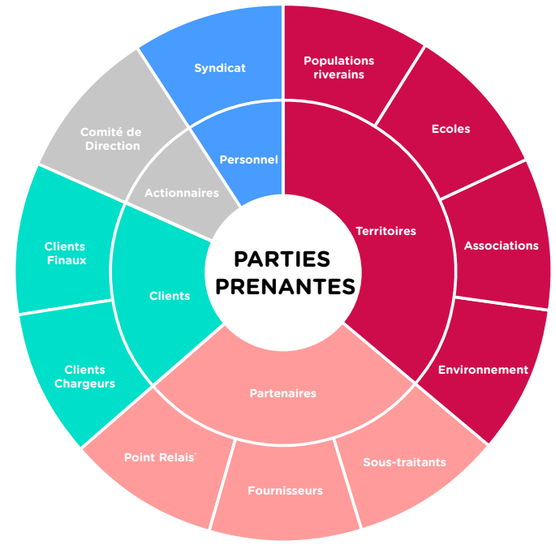
COLLABORATEURS : en créant une stabilité d'emploi, en assurant une formation continue, en garantissant l'épanouissement professionnel et la reconnaissance de nos salariés, le respect des droits de l'homme et le respect du droit du travail.

TERRITOIRE : en favorisant la protection des consommateurs, le respect de la réglementation et des lois, la création d'emplois et la préservation de l'environnement, la lutte contre l'exclusion et le développement économique durable.

CLIENTS : en prêtant une attention renforcée au rapport qualité/prix, au service clientèle, à la gestion des réclamations et au respect des consommateurs.

PARTENAIRES : en assurant la stabilité de nos relations, la fiabilité des paiements et la transparence.

ACTIONNAIRES : en générant des revenus, en conservant une liberté de décision, en recherchant le prestige, en créant des partenariats stratégiques et en anticipant les risques.



Les enjeux RSE prioritaires de Mondial Relay

COMMENT LES IDENTIFIER ?

La détermination de ces enjeux est le fruit d'un processus de dialogue, interne et externe. Il 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 nous a permis d'identifier et de hiérarchiser les risques extra-financiers majeurs liés à notre activité et qui ont un impact pour chaque groupe d'intérêt.

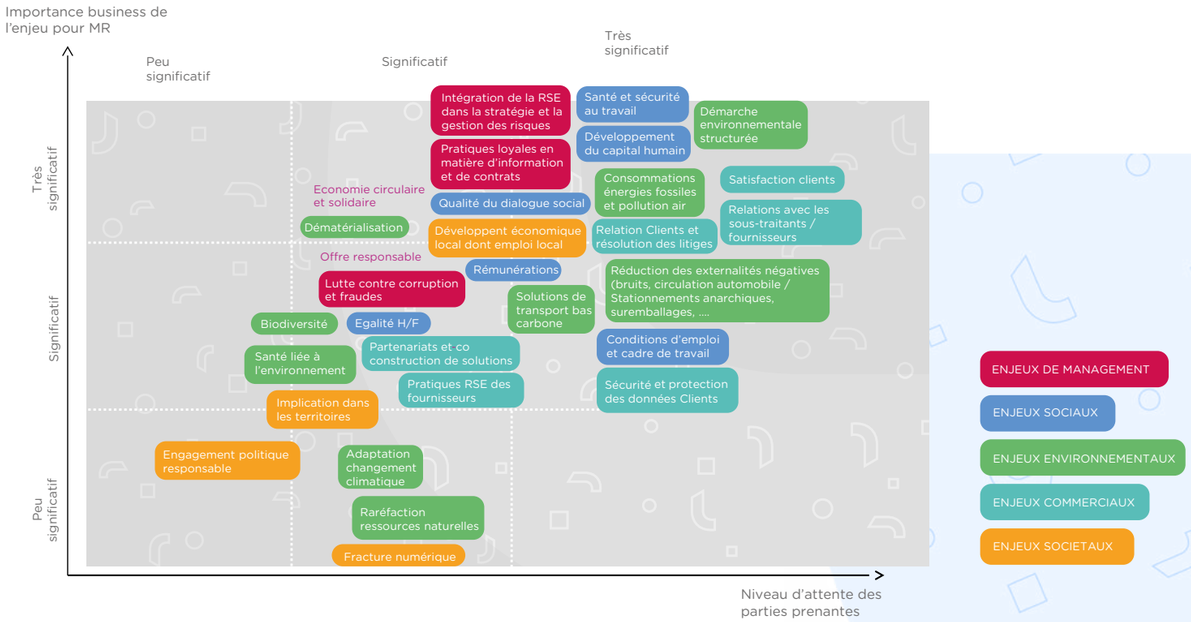
Référentiel RSE en logistique

7 CHAMPS D'ACTION

Gouvernance
Environnement
Droits de l'Homme
Social
Loyauté des pratiques
Développement des territoires
Enjeux liés aux clients / consommateurs

LES ENJEUX SOCIAUX ET CLIMATIQUES :
DEUX AXES MAJEURS D'ÉVOLUTION POUR LES PARTIES PRENANTES ET POUR LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE.

ENJEUX RSE MONDIAL RELAY



NOTRE FORCE :
L'IMPLICATION QUOTIDIENNE DE NOS COLLABORATEURS

Un réseau de 26 COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS RÉFÉRENT(E)S « RSE » a été constitué afin de faciliter et garantir la mise en place de notre politique RSE localement, dans chaque agence, au plus près des collaborateurs et des acteurs locaux.

Notre module de **formation en ligne « MR Academy »** présente notre démarche ainsi que l'ensemble de nos actions RSE et propose un jeu sur le tri 5 Flux des déchets.

Mondial Relay organise chaque année une semaine dédiée à la RSE, appelée la **Green Week**. L'objectif : sensibiliser l'ensemble du personnel aux bonnes pratiques afin de réduire nos déchets, de limiter nos impacts, de soutenir des causes solidaires, etc ...

Chaque édition se clôture par la participation des collaborateurs, sur l'ensemble de nos sites, à **l'opération «World Clean Up Day», pour nettoyer les abords de nos locaux et zones industrielles :** une manière engageante et ludique d'incarner notre volonté de limiter notre impact au quotidien.

Une ambition

P.26 Garantir une gestion de nos ressources humaines favorisant les relations sociales et les bonnes conditions de travail

P.34 Préserver l'environnement en réduisant l'impact de nos activités

p.40 Insuffler une dynamique collective positive dans l'ensemble de la filière

P.44 Cultiver un esprit d'innovation pour faire évoluer les usages

P.48 Agir positivement sur nos écosystèmes en étant au plus proche de leurs acteurs grâce à un fort ancrage territorial

Garantir une gestion de nos ressources humaines favorisant les relations sociales et les bonnes conditions de travail

Nos valeurs sociales reposent sur les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et de l'Organisation Internationale du Travail.

La promotion d'un travail décent pour tous est fondamentale pour la réussite de notre mission. En tant qu'entreprise en pleine croissance, nous avons la responsabilité de créer **un environnement de travail sûr, sécurisé et égalitaire pour l'ensemble de nos collaborateurs.** Nous mettons 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.

IMPULSER
UNE DÉMARCHE COLLECTIVE

La réussite de nos différents projets passe par l'implication, les compétences et l'ingéniosité de nos Relayeuses et Relayeurs. A travers leur engagement, c'est l'ensemble de nos collaborateurs que nous embarquons dans la mise en oeuvre de notre stratégie d'entreprise, grâce à :

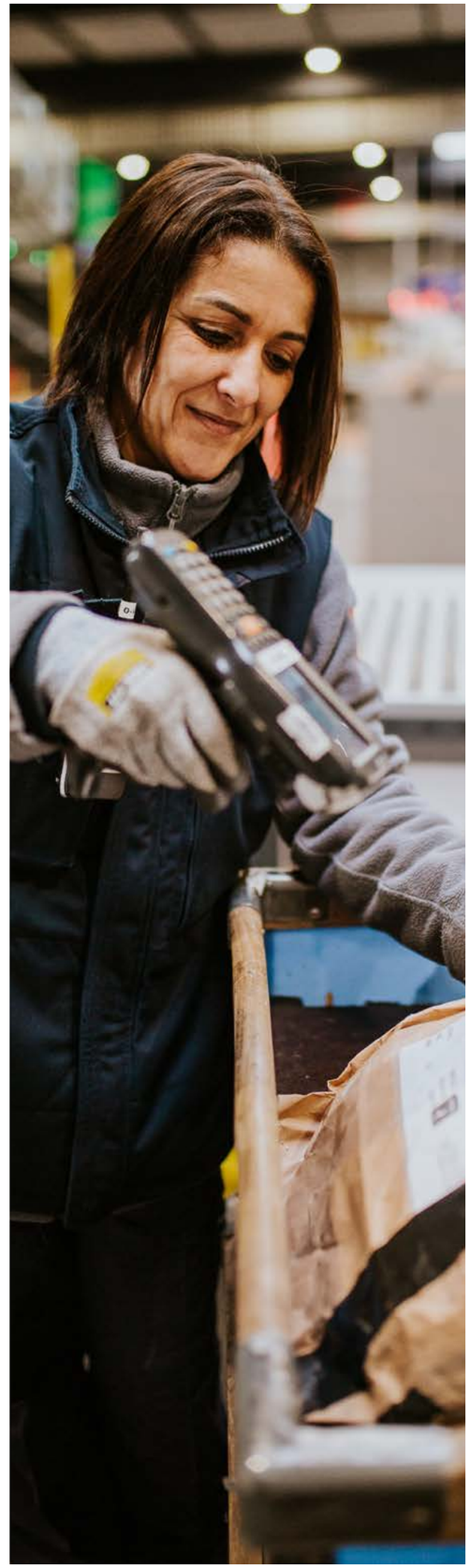
une communication interne active
newsletters PEP'S NEWS, écrans dynamiques, affichage,...

un dialogue social continu avec les instances représentatives du personnel et les représentants syndicaux en France
8 accords et avenants signés en 2020

une culture valorisant la prise d'initiative au service de nos clients et le partage des résultats.
primes d'intéressement et de participation

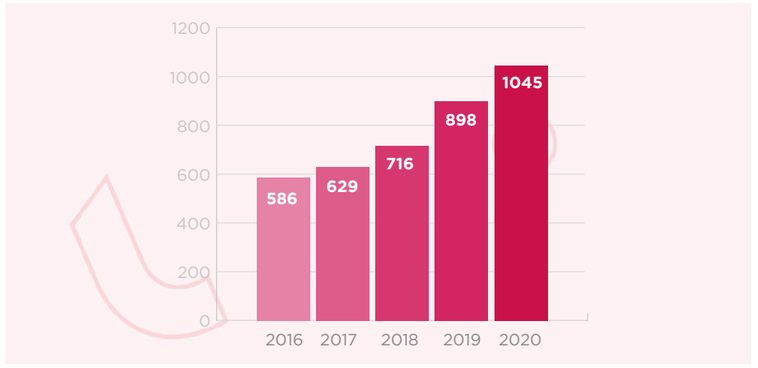
Mondial Relay s'appuie sur l'avis de ses collaborateurs, dans une démarche d'amélioration continue. Nous avons ainsi réalisé notre premier baromètre social en 2020, au travers duquel nos collaborateurs ont partagé leur avis sur un large spectre de thématiques telles que l'image de l'entreprise, l'éthique, l'évolution professionnelle, la rémunération...

Ces retours donnent lieu à des plans d'actions concrets visant l'amélioration de la qualité de vie au travail.



ACCOMPAGNER
LA CROISSANCE DE L'ENTREPRISE

Forts d'une croissance continue, nous avons le plaisir d'intégrer au sein de l'entreprise de plus en plus de collaborateurs. Ainsi, au cours des quatre dernières années, notre équipe de relayeuses et relayeurs a quasiment doublé ! **En 2021, ce sont 200 à 250 nouveaux collaborateurs qui seront recrutés en France** pour permettre d'accompagner et de soutenir la croissance de Mondial Relay.



OFFRIR À CHAQUE COLLABORATEUR
L'OPPORTUNITÉ D'ENRICHIR SON PARCOURS PROFESSIONNEL

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

Accessible à tous, notre plan de développement des compétences s'appuie sur 4 axes principaux :

- l'accompagnement des équipes dans la digitalisation de l'entreprise
- le renforcement de nos pratiques managériales
- la professionnalisation de nos métiers et l'excellence professionnelle au service du client
- la sécurité et prévention des risques

Chez Mondial Relay, nous souhaitons que le projet de l'entreprise grandisse avec ses collaborateurs ; ainsi, **LA MOBILITÉ INTERNE** est l'un des piliers de notre développement :

100%

des offres de poste sont communiquées en interne

75

collaborateurs ont été promus en 2019 grâce à notre dispositif d'accompagnement pour les collaborateurs en mobilité

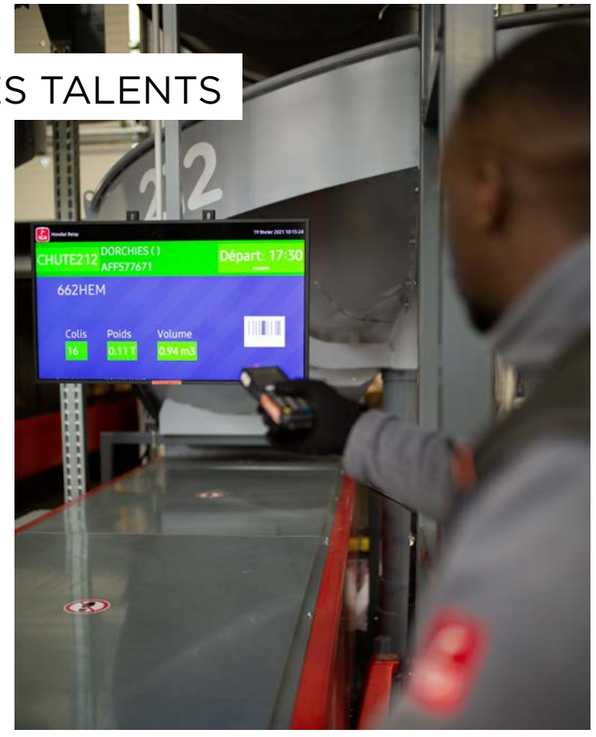
CONCRÈTEMENT ?

Chaque collaborateur est accompagné dans son projet professionnel par son manager, notamment au travers de l'entretien annuel d'évaluation et de l'entretien professionnel.

Ces entretiens permettent d'échanger sur les résultats de l'année écoulée, de prendre le temps de souligner les succès obtenus et de partager autour des ambitions et projets réciproques.

DONNER
LEUR CHANCE AUX JEUNES TALENTS

L'alternance, une stratégie gagnante !



En 2019, 39 stagiaires nous ont rejoints, représentant 12% des embauches sur l'année. Nous avons engagé des liens forts et durables avec de nombreuses écoles et instituts dont l'Institut Supérieur du Transport et de la Logistique Internationale de Lille, entre autres.

31
nationalités
en 2020 que compte notre entreprise

25,55%
de nos effectifs sont des femmes. Ce taux est en constante augmentation, grâce notamment à l'ensemble des actions menées dans les domaines du recrutement et des conditions de travail.

L'Index égalité Femmes-Hommes chez Mondial Relay est de
94/100
en 2020.

Notre taux d'embauche des **personnes en situation de handicap** est de
3,45% (2019).

PROMOUVOIR
LA DIVERSITÉ ET GARANTIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Convaincus que la diversité de nos équipes est une réelle richesse pour l'entreprise, notre culture interne ainsi que l'ensemble de nos politiques et pratiques humaines (recrutement, évolution professionnelle, rémunération…) reposent sur les principes d'égalité des chances et de promotion de la diversité.

Pour aller plus loin dans notre démarche d'inclusion, **nous soutenons la mise en place de Points Relais® au sein « d'Établissements ou Services d'Aide par le Travail »** et collaborons de plus en plus régulièrement avec des Entreprises d'insertion dans le cadre de notre activité de transport et de logistique.

2004
Le prix Medef pour l'embauche de malentendants

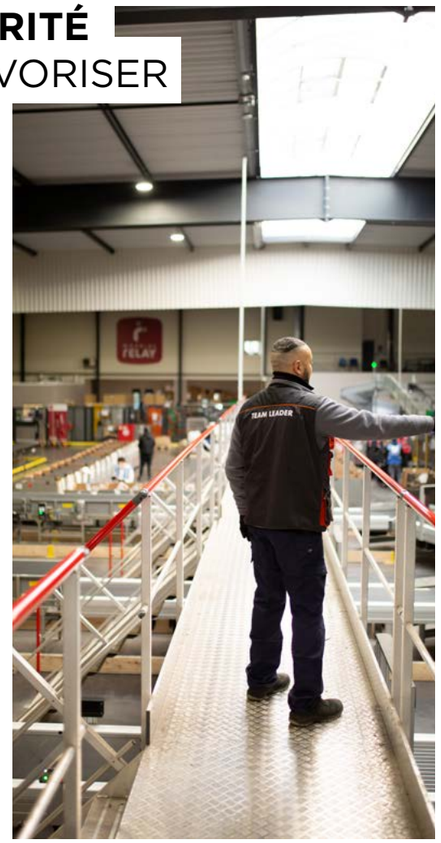
2010
Le Prix Global Compact pour le respect du principe n°6 : élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

2012
Trophée or de l'APEC pour l'accord égalité Hommes/ Femmes

PROTÉGER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ
DE NOS COLLABORATEURS ET FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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 tous nos collaborateurs et travailleurs externes.

- Notre 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 nos salariés.
- Les actions de formation sécurité (gestes et postures, PRAP, SST, EPI) représentent l'un des axes majeurs de notre politique de formation.
- Chaque nouvel entrant, y compris les intérimaires et travailleurs extérieurs, bénéficie d'une formation obligatoire renforcée à la sécurité d'au minimum 2 jours.
- Un dispositif formalisé est mis en place pour prévenir et agir contre les risques psychosociaux.



Pour Mondial Relay, renforcer la qualité de vie au travail implique également une organisation du temps de travail favorisant un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

- **100%** de nos collaborateurs à temps partiel en ont fait la demande
- Le **Compte Épargne Temps** offre plus de souplesse aux 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
- L'entreprise a signé un **accord relatif au télétravail** en 2020
- L'entreprise a mis en place **une charte de droit à la déconnexion**
- Tous les salariés peuvent faire **un don de leurs jours de repos** à un collègue confronté à la maladie de l'un de ses proches

L'entreprise accompagne aussi les collaborateurs 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
- Toutes les demandes d'aménagements d'horaires pour la rentrée des classes sont prises en compte

Le bien-être de tous implique également un cadre de travail bienveillant et une entraide au sein des équipes : la **solidarité** fait partie des 4 valeurs de Mondial Relay et se ressent au quotidien.

26
Relayeuses et Relayeurs RSE

3,34%
de salariés formés (effort sur la masse salariale) en 2019

69,40%
de salarié(e)s **ont reçu une formation** en 2019

1,67%
d'accidents du travail et/ou de trajet en 2019

67%
d'indice de confiance suite au lancement de notre premier baromètre social en 2020

Préserver l'environnement en réduisant l'impact de nos activités

UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE EN FAVEUR DE LA RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Conscients de l'impact des émissions de GES liées à notre activité, nous nous sommes donnés pour mission de continuer de les réduire au maximum. C'est dans cet état d'esprit que nous abordons notre plan climat en adoptant la stratégie suivante, en accord avec notre Politique Environnementale :

Mesurer : nous réalisons notre bilan des GES annuel depuis 2018 en France et sommes en cours de réalisation pour l'Espagne et Belgique.

Réduire : nous concentrons nos efforts sur la réduction des émissions provenant de notre flotte de transport, qui représente plus de 80% du total de nos émissions de GES.

Le transport est le 2ème émetteur de GES (Gaz à Effet de Serre) dans l'Union Européenne, et le 1er en France

(Etude du CITEPA, Centre technique de référence en matière de pollution atmosphérique et de changement climatique, 2019).

DES ACTIONS CONCRÈTES POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

REPENSER notre flotte de véhicules

FAVORISER le chargement en vrac des camions

RÉDUIRE notre consommation énergétique

FAVORISER le déploiement de bornes de rechargement électriques

PRÉSERVER la biodiversité

AMÉLIORER notre gestion des déchets

REPENSER NOTRE FLOTTE DE VÉHICULES

Notre concept de livraison en Point Relais® nous permet d'optimiser nos flux et ainsi de réduire nos émissions de CO_2. Cependant, les énergies fossiles constituent la majeure partie des émissions liées aux prestations de transport. C'est pour cette raison que **nous avons entrepris d'accompagner l'ensemble de nos partenaires dans leur transition énergétique et dans l'adoption des bonnes pratiques associées.** Ainsi, nous avons pré-négocié un tarif privilégié auprès de concessionnaires pour l'achat de camionnettes roulant au gaz naturel, à destination de nos partenaires transporteurs.

Nous avons également entrepris des actions complémentaires pour réduire notre empreinte CO_2 :

Notre tracteur de cour diesel a été remplacé par **deux tracteurs électriques économisant chacun 60 tonnes de CO_2/an.**

Le parc de véhicules de transport est à **plus de 95% en norme Euro 5 et 6.** Ces normes apportent une nouvelle restriction en matière de pollution atmosphérique qui limite la quantité de polluants émis par les véhicules poids lourds.

Notre parc de véhicules en propre (véhicules de fonction et de service) **est hybride à plus de 23%.** Objectif pour fin 2021 : atteindre les 35% du parc.

FAVORISER LE CHARGEMENT EN VRAC DES CAMIONS

Nous effectuons de plus en plus de **chargements en vrac des camions,** ce qui permet d'optimiser leur chargement et de ne pas transporter de vide.

RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

Notre nouveau site prévu en région parisienne (Réau, 77) pour fin 2021 sera labellisé ISO 14000 et BREEAM very good. Il sera équipé d'environ 7 000 m² d'espaces verts, 700 m² de toiture végétalisée et 2 450 m² de panneaux photovoltaïques.

Nous avons consommé **6,8 GWh de gaz et d'électricité en 2020,** soit une augmentation de seulement 15% par rapport à 2018, malgré l'ouverture de nouveaux sites régionaux et une activité en hausse de plus de 40%.

Nous suivons les recommandations issues de notre audit énergétique (éclairage LED, automatisation des éclairages, etc ...) grâce à l'établissement d'un plan d'amélioration et en réalisant des actions de sensibilisation du personnel autour des bonnes pratiques en la matière.

FAVORISER LE DÉPLOIEMENT DE BORNES DE RECHARGEMENT ÉLECTRIQUES

Un projet de bornes électriques est à l'étude, avec **2 bornes électriques prévues dans l'année pour un premier test sur le site de Puisieux.** Si celui-ci est concluant, la solution pourrait être déployée sur **l'ensemble de nos sites.**

PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ

Le déclin de la biodiversité se traduit par une réduction de la disponibilité des matières premières, une dégradation de la qualité de l'air et de l'eau, mais également par la disparition ou la mise en danger d'espèces.

Chez Mondial Relay, nous sommes conscients de ces enjeux. C'est pour cela que **nous avons installé des ruches, qui contribuent à la sauvegarde des écosystèmes et au rétablissement du monde naturel, et grâce auxquelles nous comptabilisons plus de 150 000 abeilles sur nos sites.**

AMÉLIORER NOTRE GESTION DES DÉCHETS

Réduction des déchets :

Mondial Relay génère des déchets de différentes natures, conséquences de son activité quotidienne. Les déchets produits du fait de notre activité sont “non dangereux”, car ils n’altèrent pas les fonctions du sol, de l’air ou des eaux. Ils ne représentent pas non plus un danger spécifique, ni pour l’environnement ni pour la santé de l’homme. Mais le fait que nos déchets ne soient pas dangereux ne nous exonère pas de nos obligations. Les déchets que nous produisons sont traités selon les règles imposées par la législation.

En tant qu’entreprise responsable, notre objectif premier est de réduire à la source les déchets, le meilleur déchet étant celui qui n’existe pas ! C’est pour cela que, **depuis 2020, les sacs pour le transport de colis vers les Points Relais® sont fabriqués en tissu réutilisable et non en plastique** jetable, réduisant ainsi nos déchets.

Nous limitons par ailleurs notre consommation de papier grâce aux impressions systématiques en mode recto/verso ainsi qu’à nos actions de dématérialisation (entretiens annuels, fiches de paie, factures, etc ...)

Nous sommes acteur majeur de l’économie circulaire avec des process CtoC adaptés et partenariats avec Vinted, Leboncoin, etc ...

Revalorisation des déchets :

Nous avons déployé des collecteurs qui répondent aux types de déchets que nous produisons sur nos sites. Pour en favoriser la bonne utilisation, nous sensibilisons régulièrement l’ensemble du personnel au tri des déchets.

Dans le cadre de notre démarche RSE et afin de limiter notre impact environnemental, **nous avons choisi l’entreprise adaptée ELISE afin de nous accompagner dans le recyclage et de valoriser nos déchets de bureaux grâce à un tri en 5 Flux.** Nos sites collectent par ailleurs les cartouches d’imprimante vides afin qu’elles soient revalorisées et reconditionnées par ARMOR/REVIALIS.

Enfin, **nous sensibilisons nos collaborateurs à l’utilisation de contenants réutilisables.** Pour cela, nous les avons dotés de goodies écologiques comme des gourdes, des lunchbox, des gobelets à café réutilisables, des cendriers de poche...

En complément de nos sites, **notre réseau de Points Relais® participe à la collecte d’autres déchets** afin de faciliter leur revalorisation :

- les piles, qui sont ensuite recyclées par notre partenaire BATRIBOX.
- les capsules de café en aluminium, en partenariat avec l’ARCA

56 139
de tonnes équivalent CO_2 en 2020

6,8
GWH de consommation électrique (gaz et électricité) en 2020

95%
du parc de véhicules de transport en norme Euro 5 et 6 en 2020

23%
du parc de véhicules de service et de fonction en énergie hybride en 2020

37,2%
des déchets revalorisés en 2020

Insuffler une dynamique collective positive dans l'ensemble de la filière

Mondial Relay s'engage envers ses parties prenantes à respecter la législation et la réglementation en vigueur, qu'elle soit internationale, européenne ou nationale. Nous sommes conscients que nos relations avec l'ensemble de nos partenaires (clients, fournisseurs, sous-traitants, etc.) sont fondamentales au sein de notre entreprise et au regard de notre démarche de Responsabilité Sociétale.

Nous nous sommes engagés à réduire, puis à positiver nos impacts sur notre environnement et à être un partenaire responsable. Nos valeurs sociales reposent sur les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et de l'Organisation Internationale du Travail.

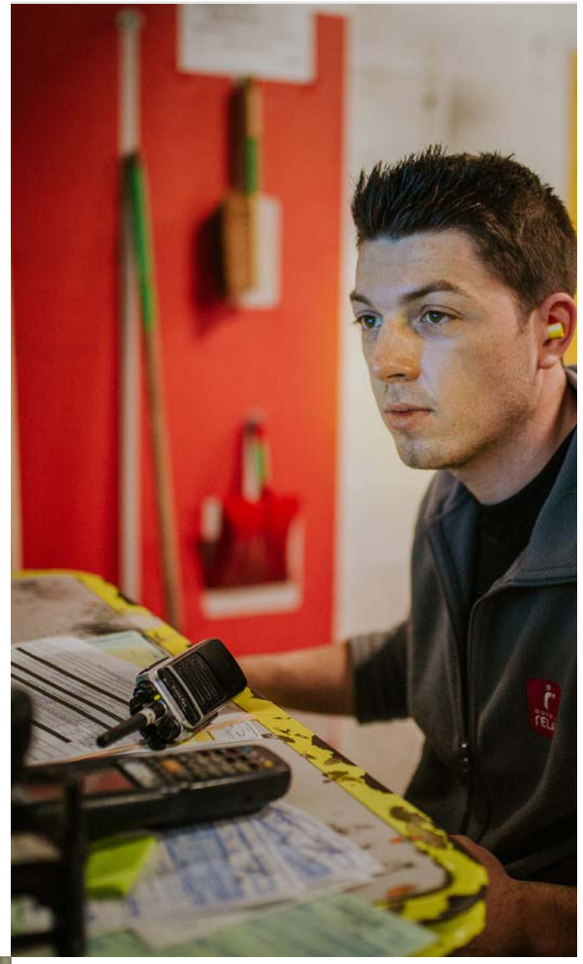
En conséquence, **nous demandons à nos partenaires d'adopter ces principes et de les appliquer à leurs chaînes de valeur respectives.**

CONDAMNATION DU TRAVAIL DES ENFANTS, TRAITE DES ÊTRES HUMAINS, ESCLAVAGE, SERVITUDE, TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE

Nous condamnons catégoriquement l'exploitation directe ou indirecte des êtres humains. Mondial Relay, ainsi que toutes ses parties prenantes, ne doivent tolérer aucune forme de travail irrégulière et doivent à tout moment respecter les Droits Humains et les droits fondamentaux énoncés dans la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail.

SÉCURITÉ, SANTÉ

Mondial Relay s'engage à favoriser des conditions de travail respectueuses de la dignité humaine et des droits sociaux. La sécurité au travail pour tout le personnel est aussi mise en œuvre à travers une politique dédiée qui contribue activement à la prévention des blessures et maladies professionnelles. En tant qu'acteur responsable du monde du transport, Mondial Relay porte une attention particulière au respect des règles du code de la route et de la sécurité routière.



DIVERSITÉ, ÉGALITÉ, GESTION DE CARRIÈRE ET FORMATION ET RÉMUNÉRATION ADÉQUATE

Mondial Relay ne tolère aucune forme de discrimination au regard de l'âge, de la confession ou de l'idéologie, du sexe ou de l'identité sexuelle, de la race, de l'origine ethnique, nationale ou sociale, ou au regard d'un handicap. Nous avons créé une ambiance de travail au sein de laquelle tous les membres du personnel ont les mêmes opportunités. Mondial Relay rémunère son personnel conformément aux lois applicables sur le salaire minimum, les heures supplémentaires et les avantages sociaux réglementaires entre autres. Le personnel doit recevoir sa rémunération à temps et explicitée par une feuille de paie permettant de vérifier que la rémunération est conforme au travail effectué. Les paiements en nature ou les retenues sur le salaire à titre disciplinaire sont interdits.

LIBERTÉ D'ASSOCIATION ET NÉGOCIATION COLLECTIVE

Les membres du personnel ont le 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.

ENVIRONNEMENT

Nous incitons nos partenaires à limiter leurs impacts négatifs sur l'environnement en favorisant les règles de l'économie circulaire, en réduisant et en recyclant leurs déchets, en réduisant leur consommation d'énergie provenant des énergies fossiles et en restaurant des écosystèmes et la biodiversité. Le partenaire est encouragé à minimiser ou à éviter tous les rejets dangereux dans l'air ainsi que les émissions de CO_2.

TRAFIC D'INFLUENCE, CORRUPTION ET POT-DE-VIN

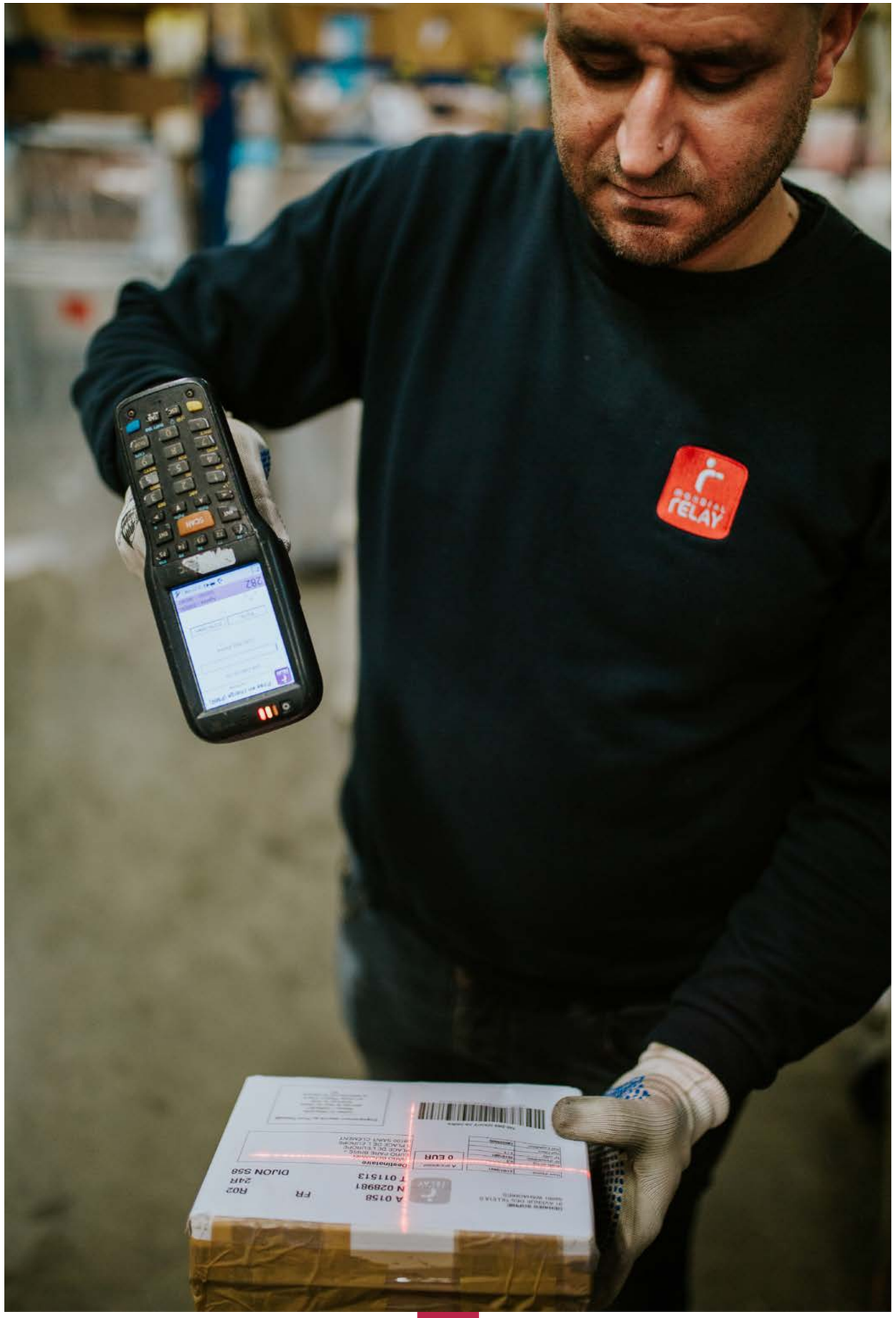
Mondial Relay prend des mesures destinées à prévenir et à détecter la commission de faits de corruption, de trafic d'influence et les pots-de-vin, afin de répondre aux obligations présentes dans la Loi Sapin II. Notre Code de conduite est aussi intégré dans tous nos contrats. Aucun comportement visant à influencer illégalement des acteurs internes et externes n'est autorisé, tant au sein de notre entreprise que de la part de nos partenaires.

CONCURRENCE LOYALE

Mondial Relay défend le respect de la libre concurrence et s'engage à lutter contre les pratiques anti-concurrentielles, afin de garantir une concurrence saine et loyale entre les acteurs économiques.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET DES DONNÉES

Mondial Relay est en possession de données personnelles transmises par ses employés, ses clients et ses partenaires commerciaux et nous sommes conscients des risques auxquels ils peuvent être exposés lorsque des violations des systèmes de gestion de la sécurité de l'information (ISMS) se produisent. **Nous respectons toutes les exigences en la matière lors de la collecte, du traitement, de la transmission et de l'utilisation des données personnelles.** Nous avons pour cela mis en place une charte informatique ainsi qu'une charte de protection des données et nous appliquons par ailleurs le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) au sein de l'entreprise.



Cultiver un esprit d'innovation pour faire évoluer les usages

MYBOX, UNE BOX URBAINE EN LIBRE SERVICE POUR SIMPLIFIER L'EXPEDITION DE COLIS

Face au développement constant du e-commerce et à l'explosion du marché de la seconde main, **Mondial Relay s'engage continuellement pour apporter à ses clients de nouvelles solutions innovantes et des alternatives à l'expédition de colis.** Dans le cadre de l'événement Lille Métropole 2020 "Capitale Mondiale du Design", nous présentons notamment un service de proximité en extérieur visant à rendre l'expédition encore plus facile et accessible.

L'idée : positionner ce mobilier urbain au plus proche des consommateurs pour simplifier l'expédition de leurs ventes d'articles d'occasion, devenues récurrentes dans leur quotidien. **Un réel coup de pouce pour booster l'économie circulaire en nette progression !**

"L'envoi de colis devient un acte régulier. Cette réflexion autour d'une box d'expédition de colis urbaine nous semble être une des réponses à apporter aux consommateurs pour compléter notre offre en Points Relais®. Dans un souci de gain d'attractivité pour les citoyens, nous l'avons imaginée multiservices, pour apporter encore plus de sens à sa présence dans nos villes."

Antoine Pottiez
Président de Mondial Relay.

Si l'acte de l'affranchissement en ligne s'est banalisé, **la box en libre-service extérieure pourrait être un moyen d'encourager encore une fois le recours à la réutilisation des produits dans une optique de consommation plus responsable.** Déjà déployée en version indoor au sein des galeries marchandes Auchan, un concept similaire en extérieur permettait l'envoi sécurisé de colis 24h/24h. S'intégrant parfaitement dans la ville, ce mobilier urbain, lorsque l'emplacement le permet, pourrait même proposer des services complémentaires : distributeur d'emballages durables, impression d'étiquettes pour l'envoi de colis, location de casiers « consignes privées », ou encore location de trottinettes en libre-service…

Mondial Relay a experimenté le prototype à l'occasion de Lille Métropole 2020 "Capitale Mondiale du Design", du 9 septembre au 15 novembre 2020. Un atelier consommateurs a été organisé pour optimiser les caractéristiques de la box et de ses services.

Le projet pourrait ensuite être testé dans les lieux de vie, communes rurales et centres-villes de la Métropole tout au long de l'année. **A terme, de nombreuses communes françaises favorables à l'économie circulaire et à la vie collaborative pourraient en bénéficier.** Un tel dispositif pourrait s'entendre à l'ensemble du territoire hexagonale, voire à l'Europe, avec l'appuis de partenaires tels que des collectifs d'entreprises, zones d'activités, communes et zones administratives, ou encore des espaces commerciaux avec accès 24H/24 pour le public, tous avec le point commun de vouloir offrir des services qui ont du sens pour les consommateurs d'aujourd'hui !

Cette innovation a été réalisée en partenariat avec l'agence Design Piks et avec l'entreprise Decayeux, société familiale des Hauts-de-France, leader européen sur le marché des boîtes aux lettres.

LE RELAIS LOCAL, UNE NOUVELLE CONCIERGERIE POUR FACILITER ET SÉCURISER LA VENTE LOCALE DE SECONDE MAIN

Vendre un manteau ou une cafetière de seconde main en un clic est devenu chose facile. Cela l'est un peu moins quand, pour une vente locale, il faut convenir d'un lieu et d'une heure de rendez-vous, attendre son interlocuteur, échanger l'argent contre la marchandise… Afin de simplifier la mise en relation des ventes locales, tout en favorisant la vente de seconde main sans impact environnemental supplémentaire, Mondial Relay explore une nouvelle solution « ConsignO'Relais », toujours à l'occasion de Lille Métropole 2020 "Capitale Mondiale du Design".

Un service pratique et écologique

Avec « ConsignO'Relais », le vendeur dépose son colis dans un Point Relais® et l'acheteur passe le chercher à sa convenance, le jour même ou sous 14 jours. **Un nouveau service qui pourrait faciliter la vie du consommateur, avec une transaction réalisée rapidement et à faible impact sur l'environnement grâce aux 11 000 Point Relais® situés partout en France, sur les trajets habituels domicile-travail de nombreux français.** Vendeurs et acheteurs n'auraient qu'à choisir dans le réseau de Point Relais® celui qui leur convient pour se partager au mieux le transport du colis.

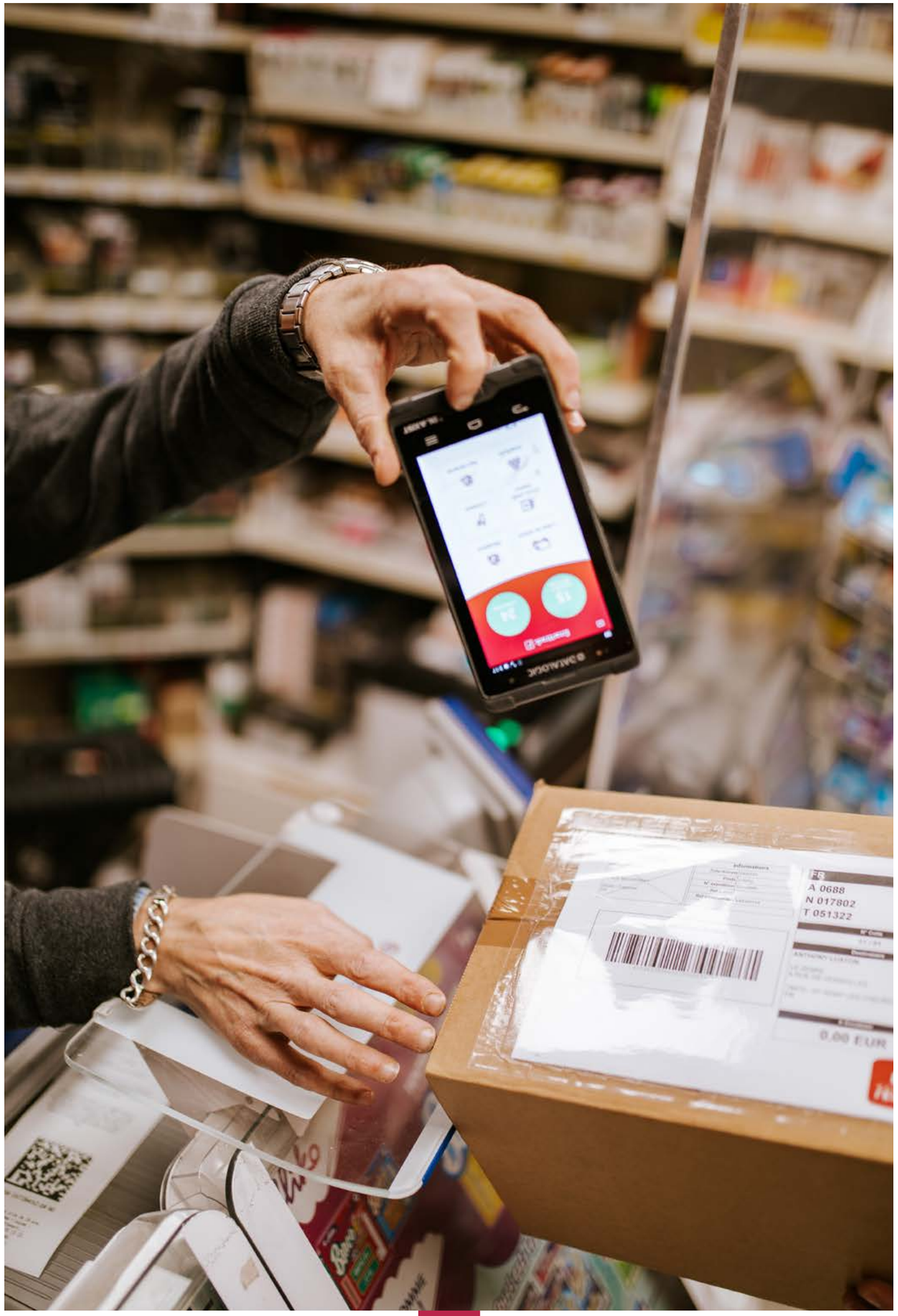
Idéale pour les ventes locales sur les plateformes d'échanges entre particuliers, le concept de « ConsignO'Relais » peut également être une solution adaptée à la vente de produits fragiles, à la remise des clés lors d'une location de voiture ou d'une location saisonnière ou encore pour rendre un objet oublié par un proche…

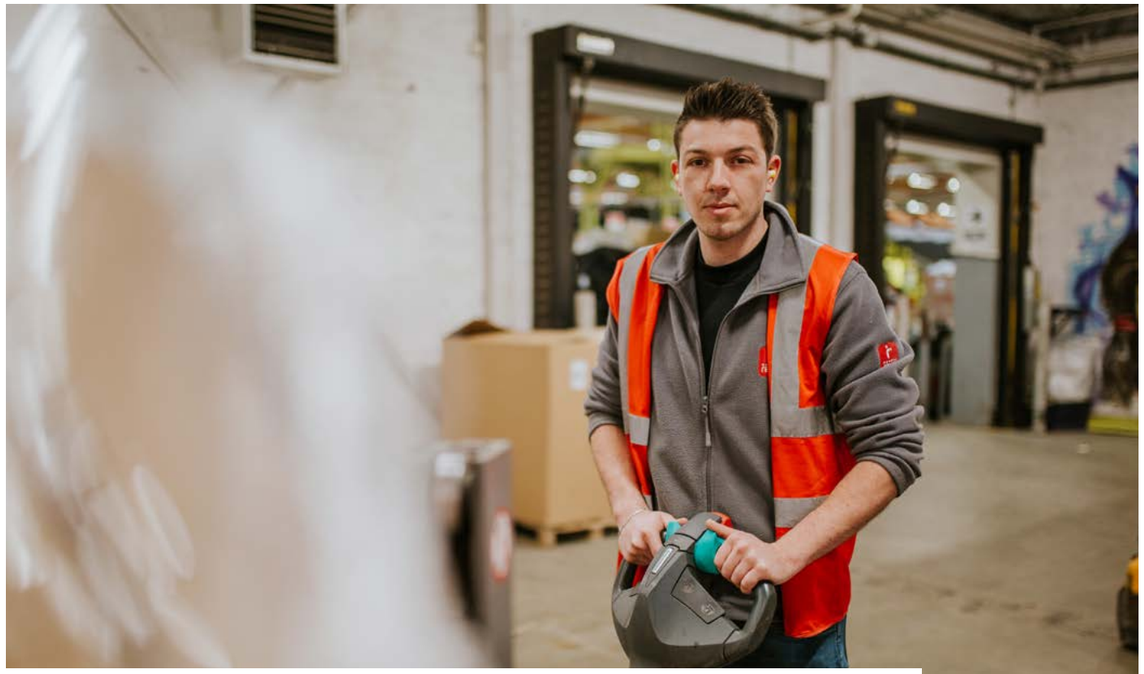
Un service sécurisé et économique

Une idée de service qui favorise l'économie circulaire, le transport responsable et permet également au consommateur d'éviter de suremballer son colis !

Comme dans le cas d'une expédition classique, la transaction et le paiement se feraient sur le site internet de Mondial Relay, qui ferait office de tiers de confiance. Une étiquette d'expédition « locale », proposée à petit prix et réglable en ligne, permettrait de renseigner le destinataire. Ce prix forfaitaire permettrait de couvrir la rémunération du commerçant tiers de confiance qui conserve le colis dans sa boutique et qui assure le rôle de concierge privé. L'expéditeur peut ensuite suivre le colis 24h sur 24 via le site internet de Mondial Relay et le retrait se fait contre signature.

En résumé : **un service de proximité sécurisé, avec un petit prix pour le lancement, idéal pour la revente de produits de seconde main et pour préserver l'intérêt de l'achat d'occasion.**





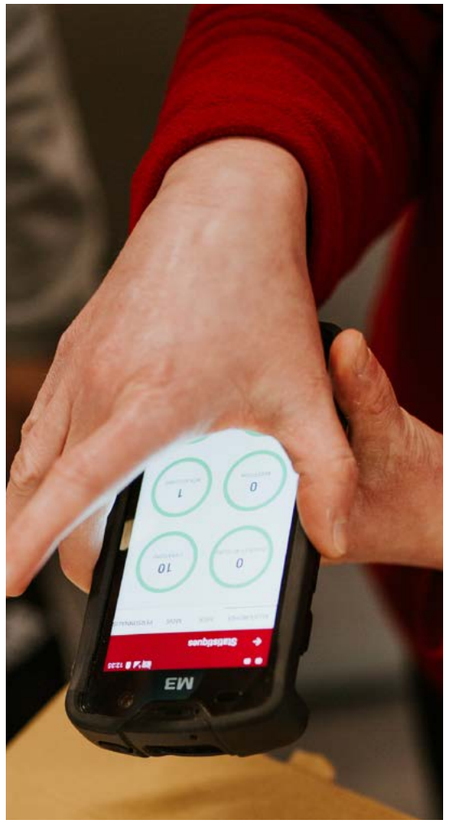
Agir positivement sur nos écosystèmes en étant au plus proche de leurs acteurs grâce à un fort ancrage territorial

Mondial Relay contribue localement au développement socio-économique. A travers son activité, elle insuffle son dynamisme au cœur des territoires concernés en créant de l'emploi (maison de l'emploi, intérim, écoles...), en concrétisant des partenariats avec des acteurs locaux mais également par son maillage de Points Relais®, qu'elle accompagne au quotidien.

PRIVILÉGIER LES PARTENARIATS RESPONSABLES

Nous œuvrons pour la construction d'une **relation équilibrée et durable avec nos partenaires et sous-traitants, dans le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie.** Nous nous sommes engagés à :

- **Favoriser la collaboration,** en allégeant les formalités administratives, faire évoluer le droit du travail et développer les échanges et les rencontres pour faciliter le dialogue.
- **Favoriser la transparence** grâce à une meilleure communication et à une attention accrue portée au respect de pratiques loyales.
- **Ne jamais imposer de contrats commerciaux abusifs** ou favorisant des pratiques néfastes en garantissant à nos partenaires une juste rémunération, en excluant les clauses contractuelles déséquilibrées et en veillant au respect des délais de paiement.



En accord avec ses valeurs, Mondial Relay souhaite également s'appuyer sur des partenaires engagés :

MAIN FORTE

est une entreprise d'insertion issue du secteur du transport qui travaille depuis de nombreuses années avec Mondial Relay. Elle assure la livraison de ses colis en Point Relais® mais également, depuis octobre 2020, le traitement et l'acheminement d'une partie des colis dans leur locaux d'Harnes, près de Carvin (62). Un partenariat qui permet à Mondial Relay de faire vivre pleinement ses valeurs en accompagnant une entreprise d'insertion et à Main Forte de développer la formation d'agents logistiques pour augmenter le taux d'insertion de personnel.

TRANSPORTS MAIN FORTE ENTREPRISE D'INSERTION

L'ESAT DE ROCHEVILLE

L'entreprise fait confiance à **L'ESAT de Rocheville à Croix** (Association des Papillons-Blancs de Roubaix-Tourcoing) depuis de nombreuses années pour la constitution de kits destinés à des opérations commerciales mais également à l'interne.

Depuis le 1er octobre 2020, ce partenariat s'est renforcé, **l'ESAT de Rocheville étant devenu le 1er du pays à tenir un Point Relais® dont la permanence est assurée par des travailleurs en situation de handicap mental.** L'établissement, toujours à la recherche de nouveaux partenaires pour proposer des missions de qualité à ses travailleurs en situation de handicap, est fier de ce nouveau contrat de partenariat entre l'ESAT et Mondial Relay, une nouvelle et belle opportunité de s'ouvrir encore plus aux autres.

" L'implantation de ce Point Relais® au sein de l'ESAT de Rocheville, a permis une inclusion encore plus forte des personnes en situation de handicap. Les travailleurs ont ainsi pu recevoir une formation leur permettant d'accueillir un public extérieur, de réceptionner puis de remettre des colis. Ils sont fiers de pouvoir ainsi contribuer à la vie sociale de la ville de Croix."

Ali Louami,
Directeur de l'ESAT de Rocheville.

LE CERCLE DES OISEAUX

A Riez, dans les Alpes-de-Haute-Provence, **le Cercle des Oiseaux est une association qui offre un espace de rencontres éclectiques et une possibilité de vie sociale aux personnes ayant un handicap psychique.** Six d'entre elles, auparavant hospitalisées en psychiatrie à Digne, sont hébergées et accompagnées par l'association « Le Moulin à projets ». . Ouvert depuis le 19 janvier 2021, le Point Relais® est tenu par 8 « passagers » du Cercle des Oiseaux auxquels Mondial Relay a décidé de faire confiance. Le but est de permettre à ces personnes de vivre une transition sereine entre la vie en psychiatrie et le retour à la vie active, de façon plus autonome et dans le cadre d'un projet expérimental agréé par l'ARS, l'Agence Régionale de Santé.

" C'est un service apporté aux villageois qui permet de déstigmatiser les personnes souffrant de troubles psychiatriques. Ceux qui y travaillent sont rémunérés par le biais d'un « contrat ergo » en lien avec l'hôpital. Tous voudraient faire des heures supplémentaires ! Ils travaillent avec fierté, efficacité et rencontrent beaucoup de monde, c'est vraiment une magnifique occasion de retrouver une place dans la société."

Gaëlle Duplat, Psychologue clinicienne, dirigeante de la communauté thérapeutique du Cercle des Oiseaux.

BATRIBOX

Depuis 2011, Mondial Relay est partenaire de **l'éco-organisme Screlec et sa solution de recyclage Batribox,** en charge de collecter et de recycler les piles et petites batteries usagées. Tout au long de l'année, les Points Relais® du réseau Mondial Relay sont des points de collectes de piles qui sont ensuite acheminées auprès de Screlec qui les recycle. Pendant 6 ans, Mondial Relay a accompagné Screlec et l'association des Lions Clubs de France, à l'occasion de la collecte nationale annuelle de piles au profit de l'AFM-Téléthon, en proposant à ses clients de déposer leurs piles dans l'un des Points Relais® de son réseau.

ARCA

En 2009, Mondial Relay initie avec Nespresso la collecte de leurs capsules de café via son réseau de Points Relais®, l'une des premières étapes de la démarche RSE menée avec ses commerçants. Récemment, Nespresso s'est associé à l'ARCA, **l'Alliance pour le Recyclage des Capsules en Aluminium, afin d'ouvrir la collecte à toutes les marques de capsules, dans le cadre du projet métal. Ce projet, mené avec les villes et mairies, a pour objectif de revaloriser le métal, y compris les petits objets comme les capsules.** Afin de contribuer à ce projet, Mondial Relay propose la collecte en Points Relais®, pour notamment couvrir les territoires sur lesquels les villes ne peuvent pas agir.

METTRE EN OEUVRE DES ACTIONS CONCRÈTES AUPRÈS D'ASSOCIATIONS

Mondial Relay porte des valeurs fortes, notamment la solidarité, qu'elle fait vivre depuis plusieurs années en multipliant les actions auprès d'organisations caritatives et responsables. Nous développons des actions concrètes, au quotidien, pour soutenir plusieurs associations et aller toujours loin dans l'élaboration de solutions facilitant les récoltes de dons pour ceux qui en ont besoin.

Des fournitures neuves ou d'occasion pour « FEUTRES ET COMPAGNIE »

Mondial Relay a apporté son **soutien à l'association « Feutres et Compagnie », afin de leur permettre de collecter et de redistribuer des fournitures scolaires aux enfants défavorisés.** Durant le mois de septembre 2020, nous avons aidé à récolter les dons en offrant aux donateurs de fournitures les frais de port sur l'envoi de leurs colis. De plus, à l'occasion de la 2ème édition de notre événement interne, la « Green Week », organisé du 14 au 18 septembre 2020, nous avons lancé une collecte de matériel scolaire auprès des collaborateurs Mondial Relay pour les impliquer, eux aussi, dans cet engagement fort. Grâce au soutien de Mondial Relay, au global, plus de 2 tonnes de fournitures scolaires ont pu être collectées !

«Aider d'autres enfants, c'est bien, mais si je me suis rendu compte d'une chose depuis que j'ai créé « Feutres et Compagnie », c'est que je ne peux pas y arriver tout seul ! Le partenariat avec Mondial Relay nous a beaucoup aidé car il a permis à des gens qui avaient envie d'aider l'association de participer, sans être freinés par le prix de l'envoi par exemple. On n'a jamais reçu autant de fournitures d'un coup !»

Victor Delzenne,
jeune créateur de l'association.

BOUCHONS D'AMOUR, un recyclage qui a du cœur

Depuis fin 2020, Mondial Relay a lancé une nouvelle initiative : la collecte des bouchons de bouteilles d'eau, lait, soda, compote, jus de fruits, etc., afin de les donner à l'Association « Bouchons d'Amour ». Cette association a pour mission de collecter des bouchons qui seront revendus à un fabricant français de poubelles en plastique. **L'argent collecté servira à aider les personnes en situation de handicap dans l'acquisition de matériels (fauteuils roulants, prothèses, etc.).**

Le réseau Mondial Relay au service des PETITS FRÈRES DES PAUVRES X INNOCENT

Pour la 2ème année consécutive, durant les mois d'octobre et novembre 2020, **Mondial Relay a accompagné les Petits Frères des Pauvres et la marque de smoothie Innocent dans leur opération « petit bonnet, bonne action ».** Ainsi, les tricoteurs et tricoteuses ont pu envoyer des petits bonnets gratuitement via un Point Relais®. Il a suffi pour cela d'imprimer l'étiquette d'envoi et de se rendre dans l'un des 11 000 Points Relais® présents en France pour faire parvenir les beaux bonnets en tricot. Ils ont ensuite coiffé les bouteilles de smoothie en magasin durant le mois de janvier. **Pour chaque petite bouteille vendue avec son bonnet, Innocent reverse 20 centimes aux Petits Frères des Pauvres pour lutter contre l'isolement des personnes âgées, une cause à l'écho si particulier dans le contexte actuel.** L'opération a ainsi permis de verser 110 729€ au profit de l'association des Petits Frères des Pauvres en 2020. Cette année, le soutien de Mondial Relay à l'opération aura permis de transporter gratuitement 350 000 petits bonnets sur les 556 900 collectés.

« Notre partenariat a débuté l'année dernière. Voyant l'énergie déployée par nos tricoteurs(euses) et les difficultés rencontrées pour nous expédier leurs jolies créations, j'ai voulu rechercher un transporteur qui pourrait être un nouveau maillon de cette belle chaîne de solidarité. J'ai découvert que Mondial Relay avait à cœur de soutenir des actions solidaires. Je les ai donc tout naturellement contactés ! C'est ainsi que, depuis l'an dernier, Mondial Relay permet l'envoi gratuit des colis de petits bonnets depuis les Points Relais®. En 2019, plus de 1 000 colis nous ont été expédiés via Mondial Relay, ce qui représente la moitié de la collecte totale de petits bonnets. C'est formidable ! Nous sommes très reconnaissants et espérons que le nombre de colis sera de plus en plus important dans les prochaines années. »

Christine Lutran,
Chargée des partenariats au sein des Petits Frères des Pauvres.

Mondial Relay soutient l'initiative locale du TRICOTHON

Challenge solidaire en faveur de l'AFM-Téléthon, le Tricothon porté par l'association « Agir avec les Résidentiels », qui regroupe cinq résidences seniors en Loire-Atlantique, en Vendée, en Deux-Sèvres et en Charente-Maritime, œuvre aux côtés des acteurs territoriaux (école, établissements de santé, associations, relais locaux Téléthon…) dans le but de réaliser une écharpe en laine constituée de 9 588 petits rectangles de laine, tricotés en patchwork. Un projet colossal qui s'étend sur 3 356 mètres de longueur. **Les fonds collectés seront versés à l'AFM-Téléthon et l'écharpe sera, quant à elle, offerte à une association caritative. Divisée, elle représente potentiellement 400 couvertures pouvant réchauffer les plus démunis.** Ouvert à tous, le challenge, soutenu par Mondial Relay, a permis d'envoyer plus de 2 500 rectangles de laine gratuitement via un Point Relais® et de boucler la collecte. Ainsi, tous les passionnés de tricot en France et même à l'étranger, ont pu participer à cette belle action.

« Nous cherchions un partenaire pour nous sortir de la problématique de l'acheminement des rectangles confectionnés répartis sur tout le territoire, de manière simple, rapide et économique ; je me suis tournée spontanément vers Mondial Relay. En moins d'une semaine l'accord de principe était donné ! Quel soulagement de pouvoir annoncer aux tricoteuses des 4 coins de France que nous avions un moyen de collecter leur précieuse contribution, acheminement offert de surcroît ! En quelques jours les colis sont arrivés, débordant de rectangles, de petits mots d'encouragements et des petites attentions à l'égard des résidentes. C'est environ 2 500 pièces qui sont parties rejoindre les rouleaux pour l'assemblage final. Au nom de tous les participants de ce projet, nous adressons à Mondial Relay de chaleureux remerciements ! »

Annabelle Valles,
Directrice Développement de l'AFM-Téléthon.

Un don de livre ou de DVD pour LA CRÉATION D'EMPLOIS D'INSERTION

Depuis le 18 mars 2021, une nouvelle opération solidaire est apparue entre Mondial Relay et la bouquinerie du SART dans les Hauts-de-France. La Bouquinerie est **un atelier chantier d'insertion (ACI) qui propose un service gratuit de récupération de livres, CD, DVD, jeux vidéo et disques vinyles d'occasion afin de leur donner une seconde vie.**

Ce nouveau souffle impulsé aux anciens produits l'est aussi pour les personnes sans logement, actuellement accueillis en centre d'hébergement sur la métropole lilloise, grâce à une proposition d'emploi. Aider ces personnes à rebondir grâce à ce nouveau contrat, c'est aussi les accompagner progressivement vers une solution de logement autonome.

Mondial Relay met en avant durant 2 semaines la possibilité de faire, toute l'année, des dons gratuitement à la Bouquinerie du Sart en déposant ses colis de livres dans l'un des 11 000 Points Relais® du réseau : Donner des DVD - La bouquinerie du sart.

Cette opération a également été réalisée en interne, auprès des collaborateurs, et aura permis de collecter plus de 2 200 livres en 2 semaines. Mondial Relay avait déjà participé massivement à la collecte de livres avec ses collaborateurs en 2018, à l'occasion des 20 ans de l'entreprise, en collectant plus de 20 000 livres en quelques mois.

Challenge Solidaire - Bouquinerie du Sart - YouTube

«Mondial Relay est un partenaire clé pour la Bouquinerie du Sart. Il permet à nos clients de la France entière de commander des livres à des prix très intéressants. Ce système de livraison durable et qualitative est tout à fait en phase avec les valeurs de la bouquinerie ! Mondial Relay permet également à tous de participer au projet de la bouquinerie en donnant ses livres déjà lus : il suffit d'aller sur le site de la Bouquinerie et d'imprimer une étiquette Mondial Relay pour envoyer gratuitement les livres dans notre atelier de tri. Et plus nous trions de livres, plus nous créons de l'emploi.»

Domitille Widmaier,
Responsable de la Bouquinerie du Sart.

S'ENGAGER POUR LE COMMERCE DE PROXIMITÉ

Au quotidien, Mondial Relay apporte son soutien à son réseau de Points Relais® en multipliant les actions : opération solidaire, annuaire digital, fête des Points Relais®...

Une opération solidaire pour soutenir les commerçants de proximité pendant la crise sanitaire

Solidarité, partage et soutien aux petits commerçants sont des valeurs fortes que prône Mondial Relay depuis toujours. **Pour soutenir les commerçants de proximité les plus fragilisés par la crise sanitaire du COVID19, nous avons sollicité nos partenaires grandes enseignes du e-commerce, à l'occasion de deux campagnes en 2020, pour créer une opération de solidarité dédiée à notre réseau de commerçants Points Relais®.** L'objectif : accompagner les petits commerçants en situation de péril partout en France (avec une aide adaptée au contexte et en fonction de la situation de chacun d'entre eux), leur permettre de poursuivre leur activité et de subsister face à cette crise sans précédent.

Plusieurs e-commerçants partenaires de Mondial Relay ont répondu à l'appel. Une partie de la somme collectée a été injectée dans le doublement des commissions pour tous les colis livrés durant le mois de novembre, ce qui a représenté au total plus de 4 millions d'euros pour accompagner les Points Relais® restés ouverts. Pour les plus fragilisés, Mondial Relay a également souhaité renforcer ce soutien, via une prime supplémentaire individuelle.

"Je remercie Mondial Relay pour ce soutien solidaire dans ce moment difficile. Grâce à ce geste, je vais pouvoir mettre en place une communication pour relancer mon activité !"

Jean Pierre Verneau, gérant de la Cordonnerie Verneau au Mans.

Devenir Point Relais®, une solution de diversification

Fleuristes, tabac-presses, opticiens, boutiques de vêtements... Depuis plus de 20 ans, de nombreux commerces de proximité choisissent de rejoindre le réseau Points Relais® de Mondial Relay. **Génération de trafic en magasin, complément de chiffre d'affaires... les avantages de ce service sont connus et multiples. Il contribue également et surtout au maintien du lien social et à la sauvegarde des petits commerces.** Car si le service de Point Relais® permet aux consommateurs d'envoyer ou recevoir leur colis, il contribue également à participer à la « bonne santé », voire à la survie, de certains commerçants de proximité.

"Nous avons choisi de devenir Point Relais® car nous souhaitions faire découvrir notre magasin à de nouvelles personnes. Et ce fut le cas ! Cela nous a réellement aidé à nous faire connaître. Grâce au service Point Relais®, nous avons augmenté notre visibilité."

Christian Drache, co-gérant du magasin "La Provençale" à Cuers, à deux pas de Toulon.

L'annuaire digital pour valoriser les commerçants de proximité

La digitalisation mais aussi le Click and Collect sont à présent des solutions qui se développent fortement. **Pour accompagner les Points Relais® dans leur nouvelle façon de vendre et participer à leur visibilité auprès d'un large public, au-delà des clients fidèles, nous avons créé un annuaire digital national qui leur est dédié.** Proposé depuis le début de l'année 2021, il répertorie l'ensemble des commerces Points Relais® proposant une activité de Click and Collect et/ou de vente en ligne. https://clickandcollect.mondialrelay.fr

«J’aime mon Point Relais®», une nouvelle édition adaptée au contexte sanitaire

Pour mettre à l’honneur son réseau de Point Relais®, Mondial Relay a lancé en 2019 l’opération « J’aime mon Point Relais® » : **2 jours pour fêter le service Points Relais® et le commerce de proximité, en invitant de nouveaux clients à franchir les portes des commerçants, pour un colis ou non, avec le prétexte d’une animation et d’un jeu concours ;** une première édition qui avait rencontré un vif succès.

Mondial Relay renouvelle son soutien à travers une opération revisitée en 2021. Prévue initialement en novembre 2020, celle-ci a été décalée, suite au deuxième confinement, au mois d’avril. Mondial Relay choisit cette année de maintenir l’édition car, plus que jamais, nous souhaitons continuer à soutenir nos commerçants partenaires, sans générer plus de trafic, mais pour leur permettre de fidéliser leurs clients compte tenu de la situation sanitaire actuelle.

Un engagement aux côtés du mouvement citoyen et solidaire “Bouge ton coQ !”, en partenariat avec Showroomprivé

Aujourd’hui, dans l’hexagone, plus d’une commune sur deux n’a plus aucun commerce. Cette situation s’est malheureusement accentuée avec les effets de la Covid-19. Convaincus qu’une mobilisation générale des e-commerçants et à fortiori des enseignes françaises est nécessaire, **Mondial Relay et Showroomprivé s’allient à « Bouge ton coQ ! », un mouvement citoyen et solidaire, lancé pour soutenir toutes les associations qui créent du lien et redonnent vie à nos villages.** L’objectif de ce partenariat : désenclaver les zones rurales et permettre l’ouverture de 2 000 nouvelles épiceries participatives. Ensemble, Mondial Relay et Showroomprivé soutiennent financièrement le mouvement pour permettre l’ouverture de 30 nouvelles épiceries sur le territoire français. Un mécénat inédit pour les oubliés de nos villages !

Aller plus loin

P. 62 Mondial Relay s'engage pour continuer de limiter ses impacts sur l'environnement

Mondial Relay s’engage pour continuer de limiter ses impacts sur l’environnement

S’appuyant sur une organisation de transport des colis déjà bien optimisée, Mondial Relay souhaite aller plus loin et continuer à limiter ses impacts sur l’environnement, en diminuant notamment ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). C’est la raison pour laquelle la société s’est engagée dans le dispositif EVcom.

EVcom
Les commissionnaires s’engagent

NOTRE OBJECTIF :

réduire de 8%, sur 3 ans, nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées au transport.

3 champs d’action

Notre plan d’actions s’articule autour de 3 principaux axes d’amélioration :

1 **RECOURIR** à des transporteurs labellisés et/ou chartés « Objectif CO_2 »

2 **FAVORISER** l’achat de transports décarbonés

3 **DÉVELOPPER** le transport en vrac

Qu’est-ce que le dispositif EVcom ?

ENGAGEMENTS VOLONTAIRES POUR L’ENVIRONNEMENT
transport et logistique

Lancé en 2019, le dispositif EVcom s’inscrit dans le programme EVE (Engagements Volontaires pour l’Environnement) et est porté par l’ADEME et les organisations Professionnelles (AUTF, CGI, FNTR, OTRE, Union TLF) et bénéficie du soutien du Ministère de la Transition Écologique et du Ministère chargé des Transports. Elle est destinée à accompagner dans la réduction de leurs émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) les commissionnaires de transport, autrement dit les entreprises en charge de l’organisation et du transport de marchandises, qui jouent un rôle d’intermédiaire entre chargeurs et transporteurs.

Dans la lignée des dispositifs « Objectifs CO_2 » et « FRET 21 », elle leur impose de définir un objectif personnalisé à 3 ans en s’appuyant, avec l’aide d’un chargé de mission, sur une auto-évaluation et un diagnostic CO_2. Ils doivent ensuite s’engager à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour l’atteindre à travers un plan d’action dédié. Différents types d’actions peuvent être déployés, répartis autour de 4 axes majeurs : la flotte propre, les achats Transport, la collaboration clients et la RSE.

CHARGEURS	COMMISSIONNAIRES DE TRANSPORT	TRANSPORTEURS DE MARCHANDISES ET GROSSISTES	TRANSPORTEURS DE VOYAGEURS
FRET 21 Les chargeurs s’engagent	EVcom Les commissionnaires s’engagent	Objectif CO_2 Les transporteurs s’engagent	Objectif CO_2 Les transporteurs s’engagent

INDICATEURS ÉCONOMIQUES

405
millions d'euros de chiffre d'affaires pour Mondial Relay Concept en 2020

31
Sites dont 29 en France en 2020

+ 1200
collaborateurs et collaboratrices en 2020

58 000
Point Relais® en Europe dont + de 11 000 en France

140
Millions de colis acheminés en total en 2020

15
Pays desservis

100 000
Clients e-commerçants

+ de 20 ans
d'expérience dans la livraison

INDICATEURS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX

94/100
L'Index égalité Femmes-Hommes en 2020

31
nationalités en 2020

3,45%
des salariés en situation de handicap en 2020

26
Relayeuses et Relayeurs RSE

69,40%
de salarié(e)s ont reçu une formation en 2019

3,34%
de salariés formés (effort sur la masse salariale) en 2019

1,67%
d'accidents du travail et/ou de trajet en 2019

8,8/10
Note attribuée par Avis Vérifiés en 2020

7,8/10
Note satisfaction de nos Point Relais® en 2020

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

56 139
de tonnes équivalent CO_2 en 2020

6,8
GWH de consommation électrique (gaz et électricité) en 2020

95%
du parc de véhicules de transport en norme Euro 5 et 6 en 2020

23%
du parc de véhicules de service et de fonction en énergie hybride en 2020

37,2%
des déchets revalorisés en 2020

www.mondialrelay.fr