

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

2025





DAVID LEWKOWITZ

PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL MONDIAL RELAY

L'ANNÉE 2025 MARQUE UNE NOUVELLE ÉTAPE DANS NOTRE CHEMINEMENT VERS UN AVENIR PLUS DURABLE.

Dans le cadre de l'évolution de notre stratégie d'entreprise, le **Groupe InPost** déploie une feuille de route ambitieuse pour **2026-2030**, visant à intégrer pleinement les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance au cœur de son modèle de développement.

Cette stratégie de durabilité s'articule autour de quatre piliers : In_Planet, In_Consumer, In_People et In_Trust. Elle s'inscrit dans une logique de transformation à long terme, avec des objectifs mesurables, alignés sur les meilleures pratiques internationales et les attentes croissantes de l'ensemble de nos parties prenantes.

Fort de son intégration au groupe **InPost** et des progrès significatifs réalisés en 2025, **Mondial Relay** poursuit sa transformation pour répondre aux enjeux croissants du e-commerce et aux attentes de ses clients, partenaires et collaborateurs. L'essor continu de notre réseau de **Lockers et Points Relais®**, le développement de notre **application mobile** et l'augmentation significative de nos volumes témoignent de notre engagement à offrir des solutions de livraison toujours plus performantes et accessibles.

NOTRE AMBITION : DEVENIR LE LEADER DE LA LIVRAISON HORS DOMICILE

Conscients des défis environnementaux actuels, nous plaçons le développement durable au cœur de notre stratégie. **Notre objectif « zéro émission nette » à horizon 2040** pour l'ensemble du **groupe InPost**, validé par la **SBTi***, guide nos actions quotidiennes. Et à court terme nous nous sommes engagés à réduire de **18 %** nos émissions de CO₂ liées au transport d'ici 2026 (par rapport à 2023) dans le cadre de nos objectifs **EVcom* 2024-2026**. Cette ambition se traduit par des avancées concrètes : transition énergétique de nos véhicules, décarbonation du transport avec nos

partenaires, et recherche de solutions innovantes pour le dernier kilomètre. Nous sommes fiers d'annoncer qu'en 2025, **45 %** des kilomètres parcourus en linehaul* ont été réalisés avec des biocarburants par nos transporteurs.

L'HUMAIN ET LA PROXIMITÉ AU CŒUR DE NOTRE MODÈLE

Fidèles à nos valeurs, nous poursuivons la modernisation de nos sites en nous assurant d'offrir des conditions de travail optimales à nos collaborateurs, tout en minimisant notre impact environnemental. L'extension de notre parc de sites certifiés **BREEAM*** et **HQE*** illustre cet engagement durable.

En 2025, nous intensifions nos investissements dans nos infrastructures, le renforcement des compétences et le développement de nouvelles expertises, notamment en matière de RSE. Notre **Comité RSE**, mis en place en 2024, joue un rôle essentiel dans la définition et la mise en œuvre de notre stratégie, en s'appuyant sur **trois piliers fondamentaux** : la satisfaction client, la réduction de notre empreinte environnementale et le bien-être de nos collaborateurs.

UN ENGAGEMENT PARTAGÉ

Ce rapport RSE 2025 vous invite à explorer les actions concrètes menées tout au long de l'année, les progrès réalisés et les défis à venir. Il témoigne de notre engagement à construire un futur où la durabilité n'est pas seulement une priorité, mais une source d'innovation, de performance et de création de valeur partagée.

*BREEAM : Building Research Establishment Environmental Assessment Method

*HQE : Haute Qualité Environnementale

*SBTi : Science Based Target initiative

*EVcom : Engagement Volontaire des Commissionnaires de Transport

*Linehaul : Middle Mile, Transport inter-sites logistiques

SOM-MAIRE

INTRODUCTION

Mondial Relay, une aventure qui dure	8
L'efficacité, ça se prouve tous les jours	10
Les chiffres parlent d'eux-mêmes	13
InPost, l'esprit précurseur	14
Ensemble pour une logistique moderne et innovante.....	16

01. PLANET

Nous délivrons un e-commerce bas carbone

Tous engagés, tous responsables	25
La livraison hors domicile : plus de performance, moins de CO ₂ ..	26
Nos résultats sont nos meilleurs encouragements	30
Impliqués et engagés	32
Volontaires et actifs	33
Bilan Carbone 2025.....	36
L'Avenir nous challenge	41
Agir en toute transparence	46
Penser à tous, vraiment à tous.....	50

02. PEOPLE

Nous motivons nos employés

Une réussite à visage humain	55
Mieux travailler ensemble, dans de meilleures conditions.....	57
Développer notre expertise, agrandir notre équipe	58
Inspirer et former les talents de demain	59
Conscients des réalités terrain	61
La motivation, ça se cultive.....	62
Les talents bougent, on avance avec eux	64
Se former, c'est grandir pour chacun et pour tous.....	66
Trouver les bons mots, créer les bons moments	67
Organisation de dialogue social : un engagement fort.....	68
Santé & Sécurité : on veille au quotidien	70
La QVT ? On s'y engage pour de bon.....	72
Des petits gestes qui font de grandes différences	72
Une démarche RSE de proximité, qui a du poids.....	73
Un engagement qui rayonne partout.....	77

03. CLIENT

Nous changeons le mode de vie

Tous engagés, tous responsables	81
Partenariats solidaires & bilan des opérations 2025.....	82
Partager les préoccupations de nos utilisateurs.....	86
L'app, le réflexe de millions d'utilisateurs au quotidien	88
Mondial Relay, partenaire officiel du Tour de France 2025.....	90
Aller à la rencontre du public sur le terrain.....	94

04. CE QUI NOUS RÉSUME !.....97





INTRO- DUCTION

- Mondial Relay, une aventure qui dure 8
- L'efficacité, ça se prouve tous les jours 10
- Les chiffres parlent d'eux-mêmes 13
- InPost, l'esprit précurseur..... 14
- Ensemble pour une logistique moderne et innovante..... 16

MONDIAL RELAY UNE AVENTURE QUI DURE

Tout commence par une grève des services postaux. Pour pallier la grève de La Poste, alors unique prestataire de la distribution de colis, les 3 Suisses fondent leur propre service de livraison (le futur Mondial Relay).

La marque Point Relais® est déposée à la suite du succès du concept.

La société Mondial Relay voit le jour. Cette même année s'ouvre un bâtiment logistique dédié à l'activité du tri automatisé dans les Hauts-de-France. 2 650 Points Relais®.

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



L'offre de livraison est déployée au Luxembourg, en Belgique et en Espagne. 3 670 Points Relais®.

Création de l'offre Start dédiée aux PME et TPE du e-commerce pour la livraison de leurs colis.

InPost (leader européen de la livraison de colis en Lockers) a conclu avec succès 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.

Lancement de l'application mobile. 2 400 Lockers et 12 000 Points Relais® en France.

Mondial Relay continue de déployer les Lockers pour être au plus proche des Français. 4 500 Lockers. Plus d'1 million de téléchargements de l'application mobile.

10 000 Lockers, 8 millions de téléchargements dans l'application mobile

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

7 000 lockers atteints et 3 millions de téléchargements de l'application mobile. Mondial Relay devient partenaire officiel du Tour de France pour 3 ans !



L'EFFICACITÉ, ÇA SE PROUVE TOUS LES JOURS

Mondial Relay est le plus grand réseau européen de livraison dédié au e-commerce. Spécialiste de la livraison de colis aux particuliers, nous nous positionnons comme l'un des leaders de la distribution de colis e-commerce en France et en Europe, accompagnant avec succès plus de **50 000 e-commerçants**.

Pour cela, nous organisons la distribution de nos colis dans nos **9 700 Points Relais®** et **10 500 Lockers** (consignes automatiques) en Belgique, Pays-Bas, France et Luxembourg (BENEFRALUX) à fin 2025.

L'année **2025** a marqué un nouveau déploiement de notre réseau hors domicile et une accélération du déploiement de nos Lockers et de la livraison à domicile.

Depuis **2011**, nous proposons également une offre d'envoi et de 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.

Fort de cette histoire et pour renforcer notre développement, **le Groupe InPost** a redéfini ses valeurs afin de soutenir la croissance :



CHAMPION THE CUSTOMER

Tout commence par le client : il est la boussole de chacune de nos actions et décisions. Notre ambition ne se limite pas à répondre à ses attentes mais à les dépasser.



OWN IT

Nous prenons des initiatives et assumons pleinement la responsabilité de nos actions. Nous agissons de manière proactive dès que nous identifions quelque chose qui ne va pas.



DARE TO DISRUPT

Nous cultivons l'esprit entrepreneurial, l'ambition et un état d'esprit audacieux. Innover, c'est oser essayer, échouer, apprendre, s'améliorer et réussir ensemble.



MAKE IT HAPPEN

Nous nous épanouissons dans un environnement en constante évolution.

Nous avançons vite, mais pas à l'aveugle. Nous réfléchissons, apprenons et nous nous adaptons en permanence.

La vitesse compte — mais c'est une vitesse intelligente et coordonnée qui fait la différence.



WIN TOGETHER

Au final, tout est une question de personnes. Unis par une mentalité de gagnant et une passion commune pour notre mission, nous générons des résultats extraordinaires grâce à la collaboration, la reconnaissance et la célébration des réussites, grandes comme petites.

LES CHIFFRES PARLENT D'EUX-MÊMES



655 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



243 M
DE COLIS LIVRÉS



10 500
LOCKERS



9 700
POINTS RELAIS®



9 PAYS
DESSERVIS



+ 50 000
CLIENTS E-COMMERÇANTS



2 200
COLLABORATRICES
ET COLLABORATEURS



55 SITES
OPÉRATIONNELS
RÉPARTIS EN FRANCE
ET EN BELGIQUE

*Chiffres Mondial Relay incluant les marchés France, Belgique, Pays-Bas et Luxembourg (BENEFRALUX)

INPOST, L'ESPRIT PRÉCURSEUR

LES CHIFFRES DU GROUPE INPOST :

En 2025, le réseau hors domicile (OOH) a poursuivi son expansion, avec **InPost Group** atteignant plus de **94 500** points de retrait à travers l'Europe, soit une augmentation de **17 %** par rapport à l'année précédente. Cette croissance comprend l'ajout de plus de **14 000** automates de colis (Lockers), soit une hausse de **30 %** par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, conformément à une stratégie axée sur l'efficacité opérationnelle, le nombre de points de retrait et de dépôt (Points Relais®) a été réduit, orientant ainsi un volume plus important vers les Lockers, qui offrent une meilleure rentabilité et des avantages opérationnels accrus.

+10 MD€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

+1,36 MD
DE COLIS LIVRÉS

61 200
LOCKERS

9 PAYS
DESSERVIS

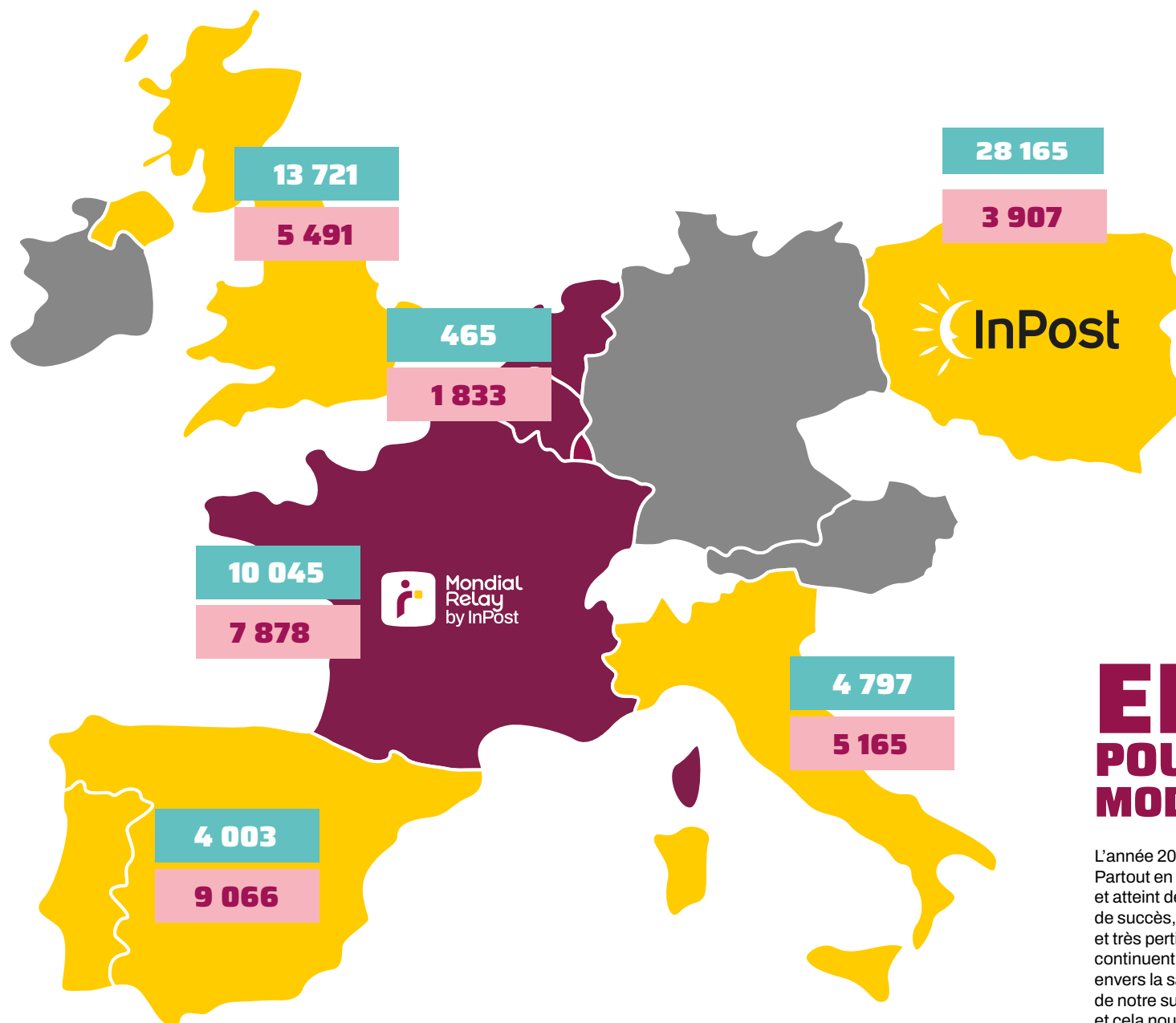
33 300
POINTS RELAIS®

7 000
COLLABORATRICES
ET COLLABORATEURS



Nombre de Lockers

Nombre de Points Relais®



ENSEMBLE POUR UNE LOGISTIQUE MODERNE ET INNOVANTE

L'année 2025 a été vraiment exceptionnelle pour le Groupe InPost. Partout en Europe, nous avons franchi des étapes importantes et atteint des records. C'est une nouvelle fois une année pleine de succès, ce qui montre que notre vision est toujours d'actualité et très pertinente. Les commerçants et les consommateurs continuent de soutenir nos choix stratégiques, et notre engagement envers la satisfaction client, l'innovation et la qualité reste au cœur de notre succès. Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli et cela nous donne confiance pour l'avenir.



CHRISTOPHE CAUVIN
RESPONSABLE RSE

Nous proposons un mode de livraison à la fois historique : près de **30 ans d'expérience** dans la livraison en points de proximité (Lockers et Points Relais®) ; 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 hors domicile en France et en Europe, l'intégration complète de notre impact économique, écologique et sociétal à nos objectifs stratégiques, ainsi que nos processus et nos compétences de l'entreprise, sont une priorité.

Depuis plusieurs années, de nombreuses mesures visant à réduire l'impact environnemental des livraisons sont déployées en lien avec notre **Plan Climat**. Les piliers In_People, In_Client et In_Trust de notre stratégie sont tout autant importants. Bonne lecture de ce rapport afin de découvrir les actions et objectifs de notre stratégie RSE.



UN MODÈLE DE LIVRAISON OPTIMISÉ



Les critères ESG* de l'ensemble du groupe InPost, sont publiés annuellement en respectant les directives de la CSRD et les indicateurs ESRS. du groupe InPost couvre les années 2021-2026, sauf mention contraire par des engagements stratégiques spécifiques. Cette stratégie définit des objectifs détaillés pour l'ensemble du Groupe InPost à travers trois piliers clés : In-Client, In_Planet, In_People. Développée en tenant compte des exigences réglementaires en matière d'ESG, la stratégie d'InPost garantit la conformité aux normes et attentes mondiales ainsi qu'aux législations locales.

LA STRATÉGIE RSE DE MONDIAL RELAY SUIT DONC CES TROIS PILIERS : PLANET, PEOPLE, CLIENT. ET DEPUIS PEU, LE PILIER TRUST.



PLANET



CLIENT



PEOPLE

Cette démarche RSE est essentielle pour maintenir la transparence et la responsabilité de notre action en faveur du développement durable. Cette approche nous permet d'adapter et de faire évoluer nos objectifs en réponse à l'évolution du marché, de l'environnement et de la société. La stratégie RSE, qui a été créée en 2021, reflète les thèmes les plus importants du point de vue de l'entreprise et des parties prenantes. En 2024, la première évaluation de la double matérialité servira de base à la révision de la stratégie pour 2026-2030.

Dans le cadre de ces efforts, le groupe est évalué par les principales agences internationales de notation ESG telles que MSCI, Sustainalytics, Carbon Disclosure Project (CDP) et S&P Global.

Les critères ESG* de l'ensemble du groupe InPost, sont publiés annuellement en respectant les directives de la CSRD et les indicateurs ESRS.

*Les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance





1/ PLANET :

Tous engagés, tous responsables	25
La livraison hors domicile : plus de performance, moins de CO ₂	26
Nos résultats sont nos meilleurs encouragements	30
Impliqués et engagés	32
Volontaires et actifs	33
Bilan Carbone 2025	36
L'Avenir nous challenge	41
Agir en toute transparence	46
Penser à tous, vraiment à tous	50



DIMITRI ROCH

DIRECTEUR TRANSPORT INTERNATIONAL

«

**TOUS
ENGAGÉS,
TOUS
RESPON-
SABLES.**

»

«Chez Mondial Relay, notre engagement va bien au-delà de la qualité de service offerte à nos clients. Nous avons désormais mis en place un ensemble d'initiatives visant à limiter considérablement l'empreinte carbone de nos activités de transport. Dès 2023, la décarbonation des kilomètres parcourus par nos partenaires transporteurs a été intégrée de manière continue dans nos engagements. Nous avons œuvré pour accompagner chaque acteur de la chaîne logistique dans cette transition énergétique en leur proposant des solutions adaptées pour faciliter ce changement. Notre objectif est clair : ancrer ces principes et valeurs de façon simple et transparente à long terme.

Sur le dernier kilomètre, nos équipes continuent la mise en place de véhicules légers électriques en agences. Une ambition qui s'inscrit pleinement dans la nécessité de participer activement aux réductions d'émissions en milieu urbain, contribuant ainsi à la qualité de l'air dans nos villes. Tout comme pour les trajets longue distance, nos partenaires bénéficient d'un accompagnement personnalisé pour réussir cette transition. L'installation de bornes électriques sur nos sites permettra d'accroître notre engagement RSE auprès de nos salariés sur le long terme.

Ces actions traduisent notre détermination à jouer un rôle actif dans la transition écologique. Mondial Relay se positionne comme un acteur engagé, conscient de l'importance de cette mutation environnementale pour un avenir durable.»



LA LIVRAISON HORS DOMICILE :

PLUS DE PERFORMANCE, MOINS DE CO₂

Le transport de marchandises représente 8% des émissions de GES en France (source CGDD - 2021). Mondial Relay réalise annuellement son bilan carbone (3 scopes). En tant que Commissionnaire de Transport, l'entreprise est engagée dans le dispositif EVcom, un plan de réduction de ses émissions liées au transport.

Dans ce contexte, Mondial Relay a mené une nouvelle enquête sur les comportements des consommateurs en 2024 dans le but de quantifier l'impact carbone de son modèle de livraison hors domicile. Mais aussi actualiser et affiner les données de l'étude comparative réalisée en 2022.

Cette analyse a été effectuée par EcoCO2 qui est une éco-entreprise dont la mission est d'accompagner les citoyens et les organisations à la réduction durable de leur impact environnemental.

LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE ONT PERMIS DE METTRE EN ÉVIDENCE CES 3 POINTS IMPORTANTS :

1

LA LIVRAISON HORS DOMICILE PAR MONDIAL RELAY, RÉDUIT DE

64%

les émissions de GES par rapport à une livraison à domicile sur le dernier kilomètre*

2

UNE LIVRAISON EN POINT DE PROXIMITÉ VIA MONDIAL RELAY RÉDUIT JUSQU'À

88%

des émissions de GES par rapport à une livraison à domicile, si le retrait s'effectue avec un mode de transport doux.

3

LE DÉPLACEMENT DES PARTICULIERS VERS LES LOCKERS / POINTS RELAIS® REPRÉSENTE

66%

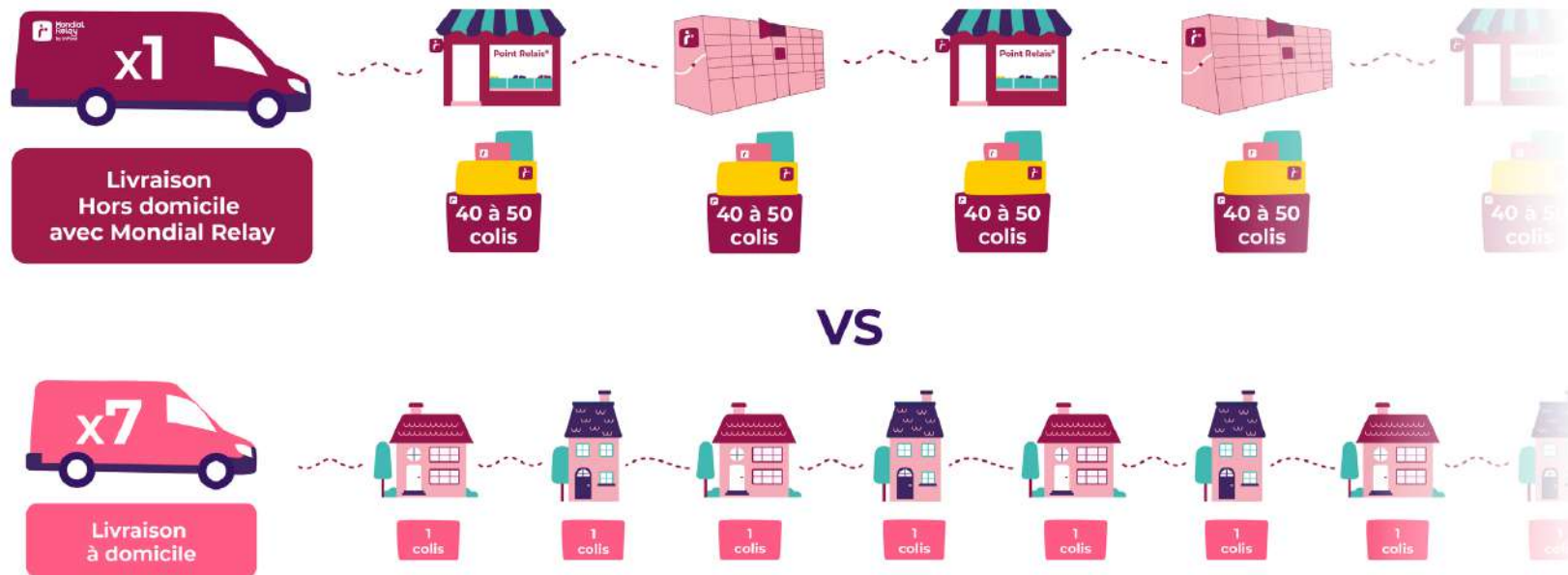
des émissions de GES de l'ensemble du segment «livraison dernier km» de Mondial Relay.

- ▶ Dans le cadre d'une livraison en points de proximité, **685 colis sont acheminés par tournée vs. en moyenne 90 colis** par tournée de livraison à domicile*.
La livraison en Points Relais® et en Lockers repose sur une massification du dernier km et une optimisation des tournées, qui favorisent le décongestionnement des villes.
- ▶ La livraison en points de proximité **requiert en moyenne 7,6 fois moins de véhicules** que la livraison à domicile.

*Pour plus d'information, vous pouvez vous rendre sur notre page RSE : <https://www.mondialrelay.fr/mr/qui-sommes-nous/decouvrez-la-responsabilite-sociale-societale-de-notre-entreprise>

*La livraison du dernier kilomètre désigne la dernière étape du processus logistique, où le colis est acheminé de nos agences de tri jusqu'à nos Locker et Points Relais.

POUR LIVRER 685 COLIS, LA LIVRAISON À DOMICILE NÉCESSITE 7,6 FOIS PLUS DE VÉHICULES



étude comparative de l'impact carbone de la livraison à domicile par rapport à la livraison hors domicile sur le segment du dernier kilomètre : <https://www.mondialrelay.fr/media/126002/one-page-%C3%A9tude-ecoco2-2025-version-finale-1.pdf>



NOS RÉSULTATS SONT NOS MEILLEURS ENCOURAGEMENTS

Cela confirme que le modèle de livraison hors domicile de Mondial Relay est plus efficace en matière d'émissions de GES.

En effet, Mondial Relay a opté pour un modèle plus performant et moins carboné.

Cette étude a mis en valeur l'impact fort du dernier kilomètre réalisé par le client vers le point de retrait.

Il y a donc un renforcement des efforts actuels et futurs pour sensibiliser les utilisateurs, améliorer et densifier le réseau de points de proximité et décarboner les transports. Les chiffres et les habitudes de livraison des particuliers évoluant, cette étude devra être renouvelée en 2026.

OPTER POUR LA LIVRAISON HORS DOMICILE AVEC MONDIAL RELAY, C'EST FAIRE UN CHOIX QUI S'ADAPTE À VOTRE QUOTIDIEN ET QUI NOUS AIDE À CONCRÉTISER NOS AMBITIONS EN MATIÈRE DE DÉCARBONISATION

Comment ? Car ce mode de livraison permet :



**D'OPTIMISER
LES TRANSPORTS
GRÂCE À NOTRE
UNIQUE MODÈLE
DE LIVRAISON.**



**D'ÉVITER
LES ÉCHECS
DE LIVRAISON.**



**D'UTILISER
LES MÊMES
TRANSPORTS POUR
LA LIVRAISON ET LA
COLLECTE, ÉVITANT
LE TRANSPORT
À VIDE.**



**DE LIVRER
SIMULTANÉMENT
PLUSIEURS
DIZAINES
DE COLIS EN
UN POINT.**

IMPLIQUÉS ET ENGAGÉS

Parce que nous sommes conscients de l'impact que représentent la livraison et le transport dans notre écosystème, nous sommes impliqués dans plusieurs dispositifs environnementaux.



www.fevad.com

Depuis 2022, Mondial Relay est signataire de la charte d'engagement volontaire pour la réduction de l'impact environnemental du commerce en ligne portée par la FEVAD.

Cette charte d'engagements résulte des échanges conduits avec la Fédération du e-commerce et de la vente à distance avec les entreprises signataires. Les objectifs concordent avec nos initiatives déjà mises en œuvre ou prévues : engagement EVcom, certification du cycle de vie des nouveaux sites, sensibilisation des consommateurs, etc

Nous souhaitons renforcer nos engagements.

VOICI LES GRANDS ENGAGEMENTS DE CETTE CHARTE :

- ▶ Favoriser la réduction, le recyclage et le réemploi des emballages
- ▶ S'appuyer sur une logistique respectueuse de l'environnement
- ▶ Rendre compte de la mise en œuvre des engagements
- ▶ Sensibiliser et informer le « consomm'acteur »



VOLONTAIRES ET ACTIFS



Depuis 2021, en qualité de Commissionnaire de Transport, Mondial Relay est engagé dans une démarche de réduction de ses émissions liées au transport : l'initiative EVcom «Engagement Volontaire des Commissionnaires de Transport».

EVcom est l'un des dispositifs du programme d'Engagements Volontaires pour l'Environnement Transport et Logistique, qui soutient les chargeurs, commissionnaires de transport et transporteurs dans leur transition environnementale. Ce programme est porté par les instances publiques et les organisations professionnelles.

Dans ce cadre, Mondial Relay s'était fixée pour objectif une réduction de 8 % de ses émissions de GES liées au transport à fin 2023. Grâce à notre engagement EVcom 2021-2023, nous avons réussi à diminuer nos émissions de CO₂ liées au transport de 12 %, soit 4 % de plus que notre objectif initial.

OBJECTIF DÉPASSÉ:
12 %
DE RÉDUCTION
DE GES ATTEINTS !

UN RÉSULTAT OBTENU GRÂCE À UN PLAN D'ACTION STRUCTURÉ ET EFFICACE :

- ▶ Choix de transporteurs certifiés ou labellisés Objectif CO₂
- ▶ Développement des solutions de transport décarboné
- ▶ Promotion du transport en vrac

Cette démarche, au-delà d'une stratégie RSE, permet à Mondial Relay de réduire efficacement les émissions de CO₂ liées aux transports.

APRÈS UNE AUTO-ÉVALUATION ET UN DIAGNOSTIC CO₂, UN PLAN D'ACTION PERSONNALISÉ A ÉTÉ MIS EN ŒUVRE AUTOUR DE 4 AXES DE PROGRÈS :

- ▶ Flotte propre
- ▶ Collaboration clients
- ▶ Achat transport
- ▶ Utilisation de référentiels et de normes

LES BÉNÉFICES POUR MONDIAL RELAY

- ▶ Bénéfice environnemental : réduction des émissions de GES
- ▶ Bénéfice économique : optimisation des coûts et de la logistique

NOUVEL OBJECTIF :

-18 %
D'ÉMISSIONS DE CO₂
d'ici 2026

ET MAINTENANT ?

Mondial Relay poursuit et intensifie ses engagements pour un transport plus responsable.

Après avoir dépassé notre premier objectif, nous fixons désormais une nouvelle ambition : **-18 % d'émissions de CO₂ d'ici 2026 (par rapport à 2023).**

NOTRE PLAN D'ACTION POUR Y PARVENIR :

- ▶ Collaborer avec des transporteurs chartés ou labellisés Objectif CO₂
- ▶ Accélérer la décarbonation de notre flotte de véhicules légers
- ▶ Investir dans des solutions durables pour réduire l'impact des poids lourds
- ▶ Accompagner nos partenaires sur l'utilisation de biocarburants



BILAN CARBONE 2025 :

UNE VISION CLAIRE DE NOTRE IMPACT

Mondial Relay réalise annuellement son bilan carbone sur l'ensemble des trois scopes pour le périmètre BENEFRALUX. Ce bilan est complété par un reporting selon la norme ISO 14083, référence européenne pour les émissions liées aux opérations de transport et de logistique.

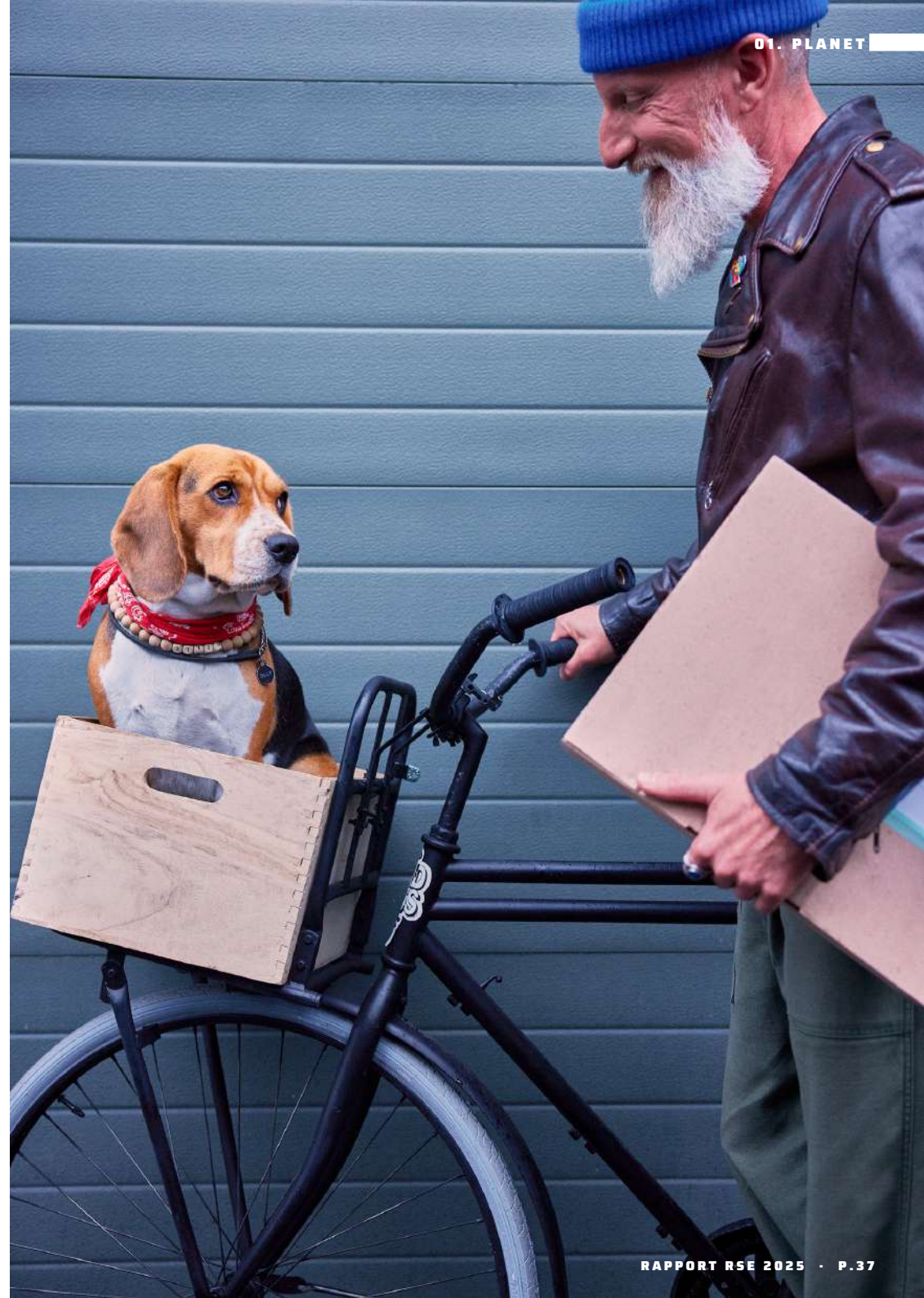
NOS ÉMISSIONS TOTALES : MESURER POUR MIEUX AGIR

Bilan Carbone, ref : BEGES (Scopes 1+2+3 en tCO₂e)

ANNÉE	FRANCE	BELUX	PAYS-BAS	TOTAL BENEFRALUX	ÉVOL. VS N-1
2018	53 987	—	—	53 987	
2019	63 418	—	—	63 418	+17,5 %
2020	79 995	—	—	79 995	+26,1%
2021	60 540	2 788	—	63 328	-20,8%
2022	70 251	3 018	1 792	75 061	+18,5 %
2023	76 882	3 206	1 256	81 344	+8,4 %
2024	70 226	3 154	1 391	74 771	-8,1%
2025	64 746	3 573	1 988	70 307	-6,0%

2025 : Total BENEFRALUX = 70 307 tCO₂e — Poursuite de la réduction après la baisse de 2024 (-8,1 %). La diminution de -6,0 % reflète la consolidation des efforts engagés, malgré la croissance des volumes de notre activité.

Focus France : 64 746 tCO₂e en 2025, soit -7,8 % par rapport à 2024. Après la réduction de -8,6 % en 2024 portée par le déploiement massif des biocarburants, la France poursuit sa trajectoire de décarbonation en 2025 malgré la croissance des volumes.





ACCÉLÉRER LA BAISSÉ DE NOTRE INTENSITÉ CARBONE PAR COLIS

L'intensité carbone, exprimée en grammes de CO₂ équivalent par colis livré, constitue l'indicateur de performance de référence du secteur. Notre approche, fondée sur les principes de la norme ISO 14083, repose sur une répartition des émissions de gaz à effet de serre sur l'ensemble de la chaîne logistique — First Mile (collecte), Middle Mile (transport inter-sites) et Last Mile (livraison) — afin de mesurer les progrès réalisés en matière de décarbonation. Les émissions prises en compte couvrent l'ensemble du cycle de vie des carburants (Well-to-Wheel – WTW) et intègrent également les émissions liées aux opérations logistiques, notamment les consommations énergétiques de nos bâtiments, plateformes de tri et consignes automatiques (lockers), conformément aux recommandations de la norme ISO 14083.

ANNÉE	FRANCE	ÉVOL. FR VS N-1
2018	727,68 gCO ₂ e	
2019	565,24 gCO ₂ e	-22,3 %
2020	490,16 gCO ₂ e	-13,3 %
2021	396,63 gCO ₂ e	-19,1 %
2022	315,77 gCO ₂ e	-20,4 %
2023	314,40 gCO ₂ e	-0,4 %
2024	217,34 gCO ₂ e	-30,9 %
2025	212,30 gCO ₂ e	-2,3 %

France: 212,30 gCO₂e/colis en 2025 — réduction de 70,8 % depuis 2018 (727,68 gCO₂e/colis).



La trajectoire France est significative : une division par **3,5 de l'intensité carbone en 7 ans** (2018–2025), fruit d'une combinaison de leviers : optimisation des tournées de livraisons, chargement en vrac, évolution de la densité et de la qualité du maillage du réseau hors domicile (Lockers et Points Relais®), transition énergétique avec le déploiement des biocarburants pour les poids lourds et électrification des véhicules légers et les contrats d'énergie verte de nos bâtiments en France.

L'AVENIR NOUS CHALLENGE

VERS LE ZÉRO ÉMISSION NETTE : NOTRE ENGAGEMENT SBTi

Le groupe InPost a adopté une stratégie de décarbonisation visant à atteindre la neutralité carbone d'ici 2040 sur l'ensemble de la chaîne de valeur, par rapport au niveau de référence de 2021.

Ces objectifs ont été approuvés par l'initiative Science Based Targets (SBTi) en mars 2023 et s'inscrivent dans la ligne de l'objectif de l'Accord de Paris visant à limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C. Les émissions sont validées par un auditeur tiers indépendant et, à partir de 2024, les rapports seront conformes aux exigences de la CSRD.

Suite à l'acquisition de nouvelles sociétés par le groupe InPost en 2024 et 2025, il est nécessaire d'ajuster les objectifs afin de refléter les nouvelles conditions structurelles. Une fois ce processus achevé, nous soumettrons les nouvelles propositions d'objectifs à une nouvelle vérification par la SBTi.

UNE NOUVELLE STRATÉGIE DE DURABILITÉ POUR RELEVER LES DÉFIS DE DEMAIN

Dans la continuité de ce cadre de reporting structuré et transparent, le Groupe InPost déploie une stratégie de durabilité 2026-2030 ambitieuse, visant à intégrer pleinement les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance au cœur de son modèle de développement. Cette feuille de route s'inscrit dans une logique de transformation à long terme, avec des objectifs mesurables, alignés sur les meilleures pratiques internationales et les attentes croissantes de l'ensemble de nos parties prenantes.

Structurée autour de quatre piliers complémentaires — In_Planet, In_Consumer, In_People et In_Trust — cette stratégie fixe des objectifs mesurables visant à réduire les émissions liées à nos activités, à améliorer l'accessibilité de nos services, à soutenir le développement et le bien-être de nos collaborateurs, et à maintenir des normes vérifiables tout au long de notre chaîne d'approvisionnement. Nos objectifs, nos données de référence et nos progrès sont publiés chaque année dans notre rapport RSE.



IN_PLANET

Environnement



IN_CONSUMER

Expérience client



IN_PEOPLE

Collaborateurs



IN_TRUST

Éthique & Gouvernance



NOTRE STRATÉGIE DE DURABILITÉ 2026-2030



IN_PLANET

Nous plongeons au cœur de notre engagement environnemental avec le pilier In_Planet.

OBJECTIF 1 : ZÉRO ÉMISSION NETTE D'ICI 2040

- ▶ Réduire nos émissions de GES de 42% d'ici 2030 (Scopes 1&2)
- ▶ S'assurer que 69% de nos fournisseurs ont fixé leurs objectifs scientifiques d'ici 2027.
- ▶ Atteindre -95% d'émissions (Scopes 1&2) et -90% (Scope 3) d'ici 2040.



OBJECTIF 2 : UNE STRATÉGIE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE D'ICI 2027

- ▶ Construite sur notre approche 5R : Repenser, Réduire, Réutiliser, Recycler, Sensibiliser
- ▶ Mise en œuvre entre 2028 et 2030



Ce pilier renforce l'attractivité de nos «Love Brands» et nos «Marchands» car il renforce la fidélité à la marque et attire des partenaires soucieux de l'environnement, tandis que l'optimisation du «Réseau» réduit directement notre empreinte carbone.



IN_CONSUMER

Cap sur l'expérience client avec le pilier In_Consumer : des services responsables et accessibles pour tenir nos engagements envers tous nos utilisateurs !

OBJECTIF 1 : MESURER L'EMPREINTE CARBONE DES COLIS D'ICI 2030

Déployer des calculateurs d'empreinte carbone sur tous nos marchés, basés sur une méthodologie cohérente et vérifiée.



OBJECTIF 2 : ACCESSIBILITÉ ET FACILITÉ D'UTILISATION AMÉLIORÉES D'ICI 2030

Mettre en œuvre au moins 5 améliorations ou solutions pour répondre aux besoins spécifiques de tous les utilisateurs d'ici 2030.



OBJECTIF 3 : CONTRIBUER AUX INFRASTRUCTURES URBAINES, À LA LOGISTIQUE ET À L'ÉDUCATION

Collaborer avec les gouvernements locaux pour renforcer l'efficacité, la résilience et la durabilité des opérations urbaines.



Ce pilier améliore l'attrait de notre «Love Brand» soutient les «Marchands» dans l'atteinte de leurs objectifs de durabilité et exploite notre «Croissance» pour créer des services fiables et accessibles.



IN_PEOPLE

Après la planète et nos clients, nous mettons en avant notre atout le plus précieux : nos équipes. Le pilier In_People vise à renforcer le bien-être, les compétences et la sécurité de chacun.

OBJECTIF 1 : + DE 20H DE FORMATION PAR EMPLOYÉ D'ICI 2030

Augmenter et maintenir le nombre moyen annuel d'heures de formation par employé.



OBJECTIF 2 : REPRÉSENTATION ACCRUE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP D'ICI 2030

Améliorer la diversité de la main-d'œuvre grâce à un recrutement inclusif et des ajustements adaptés.



OBJECTIF 3 : CADRE DE SOUTIEN EN SANTÉ MENTALE D'ICI 2030.

Développer et déployer un cadre de soutien en santé mentale adapté aux contextes et aux besoins locaux.



OBJECTIF 4 : STRATÉGIE DE SÉCURITÉ À LONG TERME POUR LES EMPLOYÉS D'ICI 2030

Mettre en place une stratégie durable centrée sur la prévention, la formation et l'amélioration continue des conditions de travail.



Ce pilier est essentiel pour le développement des «Personnes» garantissant une main d'oeuvre qualifiée, inclusive et en bonne santé, ce qui permet de maintenir l'excellence opérationnelle.

Nous arrivons au dernier pilier de notre stratégie de durabilité : In_Trust. La confiance est le fondement de toutes nos relations : avec nos clients, nos partenaires et au sein de nos équipes. Ce pilier garantit que nous opérons avec la plus haute intégrité et transparence.



OBJECTIF 1 : PROGRAMME MONDIAL DE GESTION DES RISQUES DE FRAUDE D'ICI 2030

Minimiser les risques grâce à des contrôles de protection de données, un suivi et des processus de réponse aux incidents.



OBJECTIF 2 : INITIATIVES MONDIALES DE SENSIBILISATION À LA CONFORMITÉ D'ICI 2030

Réduire continuellement la vulnérabilité des employés grâce à la formation et la sensibilisation.



OBJECTIF 3 : COUVRIR 30% DE NOS PRINCIPAUX FOURNISSEURS PAR UN CODE DE CONDUITE D'ICI 2030

Assurer des chaînes d'approvisionnement éthiques et durables grâce à une cartographie environnementale et sociale.



OBJECTIF 4 : PAS PLUS DE 5 INCIDENTS DE VIOLATION DE DONNÉES CONSOMMATEURS GRAVES PAR AN.

Développer et mettre en oeuvre un programme complet.



OBJECTIF 5 : RÉDUIRE LE TAUX DE SUSCEPTIBILITÉ AU PHISHING À MOINS DE 3%

Mettre en oeuvre des initiatives sur tous les marchés.



OBJECTIF 6 : AUGMENTER LE TAUX DE SIGNALLEMENT DU PHISHING À PLUS DE 25%

Augmenter et maintenir l'engagement des employés à signaler les tentatives de phishing suspects.



Ce pilier soutient toutes les initiatives des «Love Brands», «Marchands», «Réseau», «Croissance» et «Personne» en garantissant des opérations sécurisées, éthiques et transparentes, favorisant la confiance avec toutes les parties prenantes.

*Mondial Relay est adhérent au Réseau France du Pacte mondial de l'ONU.





AGIR EN TOUTE TRANSPARENCE

POUR METTRE EN ŒUVRE CES ACTIONS DE RÉDUCTION ET ATTEINDRE SES OBJECTIFS, 8 AXES ONT ÉTÉ IDENTIFIÉS :

01 DÉCARBONER LA FLOTTE DE POIDS LOURDS ET DE VÉHICULES LÉGERS

Mondial Relay déploie une stratégie ambitieuse de décarbonation de ses flottes, reposant sur l'intégration progressive de solutions énergétiques alternatives et l'électrification du dernier kilomètre.

Sur le segment du transport longue distance (Linehaul), l'entreprise privilégie l'utilisation de biocarburants durables, notamment le B100 (huile végétale pure) et les carburants de synthèse de type XTL/HVO100, produits à partir de ressources renouvelables ou de procédés à faible intensité carbone. Ces solutions permettent une réduction significative des émissions de gaz à effet de serre sur l'ensemble du cycle de vie, estimée à environ 65 % pour le B100, et entre 70 % et 90 % pour les carburants XTL/HVO100 selon leur origine, par rapport au diesel conventionnel.

En 2025, **45 % des kilomètres parcourus sur le linehaul en France sont réalisés avec ces biocarburants durables**, un niveau stable par rapport à 2024, après une montée en puissance rapide amorcée fin 2023 (13 %).

En parallèle, Mondial Relay accélère l'électrification des véhicules utilitaires légers dédiés au dernier kilomètre. La part de véhicules électriques a atteint 5 % en 2024 et s'élève désormais à 9 % en 2025, conformément à la trajectoire fixée vers une flotte entièrement électrique à horizon 2030. Cette transition s'appuie sur le déploiement d'infrastructures de recharge sur les sites opérationnels, ainsi que sur la mise en place de dispositifs d'accompagnement pour les partenaires transporteurs, incluant notamment la négociation d'offres groupées auprès des constructeurs afin de faciliter l'accès aux véhicules électriques.

02

DÉCARBONER LA FLOTTE D'ENTREPRISE

La flotte de véhicules de service et de fonction constitue un levier direct d'action sur les émissions de **scopes 1 et 2**. Mondial Relay a engagé une transformation profonde de sa flotte, dont les résultats à fin 2025 témoignent d'une accélération marquée.

MOTORISATION	BENEFRALUX 2024	DONT FR 2024	BENEFRALUX 2025	DONT FR 2025	TENDANCE
DIESEL	14,0 %	14,0 %	5,1 %	5,3 %	-8,9 PTS
ESSENCE	12,2 %	9,2 %	8,4 %	3,3 %	-3,8 PTS
HYBRIDE (HR* ET HNR**)	63,0 %	66,0 %	68,1 %	76,2 %	+5,1 PTS
ÉLECTRIQUE	6,7 %	6,7 %	18,3 %	15,2 %	+11,6 PTS
VÉHICULES A FAIBLES ÉMISSIONS (ÉLECTRIQUE + HR*)	31,8 %	33,3 %	52,7 %	53,7 %	+20,9 PTS

*HR : Hybride rechargeable
**HNR : Hybride non-rechargeable



Focus France : **la part de véhicules à faibles émissions atteint 53,7 % en 2025** (contre 33,3 % en 2024, soit +20,4 points). Cette progression reflète une électrification rapide de la flotte, portée par le développement du véhicule électrique et l'intégration d'hybrides rechargeables. Ce niveau dépasse significativement les exigences réglementaires françaises issues de la loi d'orientation des mobilités, qui impose un minimum de 20 % de véhicules à faibles émissions dans les renouvellements de flotte depuis 2024, avec une trajectoire progressive portée à 40 % en 2027 puis 70 % à horizon 2030. Dans le détail, la part de véhicules électriques atteint 15,2 % (vs 6,7 % en 2024), tandis que le diesel ne représente plus que 5,3 % du parc français. l'accès aux véhicules électriques.

*Benefralux 2025

03 ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES

Mondial Relay accompagne l'ensemble des transporteurs vers des solutions alternatives au diesel. L'entreprise prénégocie auprès des constructeurs automobiles, des offres sur les véhicules légers électriques répondant à ses objectifs.

46% des kilomètres parcourus par les transporteurs poids lourds auxquels Mondial Relay à recours sont chartés et/ou labellisés Objectif CO₂.

Ce sont deux démarches complémentaires qui visent à réduire les émissions de GES et les consommations de carburant.

04 DÉVELOPPER LE TRANSPORT EN VRAC DE COLIS

Le transport en vrac est privilégié afin d'optimiser le plan de transport et ainsi d'augmenter le taux de remplissage des véhicules. Dans le cadre de son engagement EVcom, **Mondial Relay a déjà réduit ces émissions de 150 tCO₂e** (date de référence : 2021) avec pour objectif la réduction de 190 tCO₂e en 2023. En ce qui concerne la distribution des colis dans ses Lockers et Points Relais®, l'entreprise opte pour des sacs réutilisables en tissu afin de limiter les déchets plastiques.

05 AVEC NOS FOURNISSEURS, EN TOUTE FRANCHISE

Un code de conduite fournisseurs a été mis en place pour l'ensemble du groupe InPost afin de renforcer nos engagements avec nos fournisseurs. Ce code permet de fonder des partenariats responsables entre toutes les parties concernées.

La publication du rapport annuel du groupe incluant les données de Mondial Relay BENEFRALUX, permet également de garder cette transparence avec toutes nos parties prenantes.

06 DES ENGAGEMENTS CERTIFIÉS

Enfin, nous nous conformons aux réglementations environnementales, à savoir l'audit énergétique réglementaire et le décret tertiaire. L'audit énergétique réglementaire nous fournit des recommandations pour améliorer notre performance énergétique et environnementale liée à notre activité. Ainsi, nous avons déployé un plan d'actions visant à réduire nos consommations d'énergie, ce qui a un impact sur nos émissions de gaz à effet de serre. Ces audits énergétiques réglementaires nous serviront à renforcer notre cahier des charges pour les prochaines ouvertures de site. Nous tendons à ouvrir des sites d'exploitation de plus en plus efficaces et à obtenir des certifications, notamment sur leur cycle de vie (BREEAM, HQE), afin d'atteindre les valeurs de référence imposées par le décret tertiaire.

Ces certifications ont différents champs d'action tels que la construction du bâtiment, la qualité d'exploitation et d'usage ainsi que d'autres cibles environnementales (énergie, santé, nuisances, déchets, biodiversité). En 2021, le site de Réau (77) a été ouvert et certifié BREEAM Very Good et également Biodivercity®. Le site de Tremblay en 2023 a pu bénéficier de la certification HQE et de la labellisation BiodiverCity au niveau Excellent.

07 OPTER POUR DES CONTRATS D'ÉNERGIE VERTE SUR L'ENSEMBLE DES SITES

Depuis 2025 Mondial Relay alimente l'ensemble de ses sites en France et en Belgique avec de l'électricité verte, dans le cadre de ses engagements 2040 Zéro nette émission et de la SBTi. Cette initiative contribue à réduire ses émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2.

Cette électricité renouvelable, certifiée par des garanties d'origine, assure la traçabilité et la crédibilité de notre approvisionnement tout en participant à la transition énergétique.

08 DÉPLOYER UN RÉSEAU DE LOCKERS À FAIBLE IMPACT

Mondial Relay continue d'étendre son réseau de consignes automatiques qui permettent de mutualiser les livraisons et d'optimiser les trajets des livreurs. Avec plus de 10 000 Lockers en place en France, ce maillage dense et optimisé réduit significativement les distances à parcourir pour livrer, récupérer ou déposer un colis, encourageant ainsi les consommateurs à éviter les détours et à privilégier les modes de transport doux, comme le vélo ou la marche. Cette proximité contribue à limiter les émissions de CO₂ liées au dernier kilomètre.

Les Lockers ont une consommation électrique maîtrisée, avec une moyenne de 1,5 à 2 kWh par jour, grâce à un éclairage intelligent qui ne s'active qu'en cas d'utilisation. Ils intègrent des matériaux recyclés et recyclables, et sont fabriqués majoritairement en Europe, principalement en Pologne, ce qui réduit l'empreinte carbone liée au transport des composants.

Enfin, Mondial Relay veille à implanter ses Lockers dans des zones accessibles à pied, à vélo ou en transports en commun, afin de limiter les déplacements motorisés des clients et garantir ainsi un impact environnemental maîtrisé.



PENSER À TOUS, VRAIMENT À TOUS

Au quotidien, Mondial Relay souhaite s'engager avec des partenaires solidaires et responsables. C'est pourquoi, la société a confié à ELISE la gestion de l'ensemble des déchets de bureau des sites.

Cette société adaptée fait essentiellement appel à des personnes en situation de handicap ou en réinsertion.

En 2025, ce sont plus de **8 tonnes de déchets qui ont pu être collectés et valorisés par ELISE.**

Depuis 2020, Mondial Relay collabore avec Codéo pour le reconditionnement de matériel de lecture de codes-barres, dans une logique d'économie circulaire.

En 2025, la mise à disposition d'équipements tels que des terminaux Zebra, téléphones et matériels informatiques auprès de Codéo pour réemploi et recyclage a permis d'atteindre un taux de réemploi de 91 % et d'éviter 15,3 tonnes équivalent CO₂.

Mondial Relay offre gratuitement ses services de livraisons pour des associations ou des opérations solidaires en lien avec l'économie circulaire.





2/ PEOPLE :

Une réussite à visage humain	55
Mieux travailler ensemble, dans de meilleures conditions	57
Développer notre expertise, agrandir notre équipe	58
Inspirer et former les talents de demain	59
Conscients des réalités terrain	61
La motivation, ça se cultive	62
Les talents bougent, on avance avec eux	64
Se former, c'est grandir pour chacun et pour tous	66
Trouver les bons mots, créer les bons moments	67
Organisation de dialogue social : un engagement fort	68
Santé & Sécurité : on veille au quotidien	70
La QVT ? On s'y engage pour de bon	72
Des petits gestes qui font de grandes différences	72
Une démarche RSE de proximité, qui a du poids	73
Un engagement qui rayonne partout	77



LAETITIA DUMORTIER DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

« La RSE est l'affaire de tous. C'est un sujet transverse à toutes les directions de l'entreprise, vécu et porté par les collaborateurs 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 chez 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 interne, communication interne, télétravail, flexibilité horaire. Nous en mesurons par ailleurs les impacts, en réalisant des enquêtes d'engagement.

Cette année, nous franchissons une étape importante dans notre engagement en faveur de l'inclusion et de la diversité. Nous avons lancé un diagnostic handicap approfondi afin de mieux comprendre la réalité vécue par nos collaborateurs en situation de handicap, identifier les freins existants et bâtir un plan d'action concret et durable. Ce diagnostic est le point de départ d'une politique handicap ambitieuse, portée au plus haut niveau de l'entreprise.

Chez Mondial Relay, promouvoir la diversité sous toutes ses formes — origine, genre, âge, handicap — n'est pas un objectif parmi d'autres : c'est une conviction profonde. Apprendre, grandir, se tromper, se relever, se dépasser, partager...

Par-dessus tout, notre engagement humain s'inscrit désormais dans un cadre commun qui nous unit à l'échelle du Groupe InPost. Les cinq valeurs du Groupe sont notre boussole partagée :

Champion the Customer

Dare to Disrupt

Make it Happen

Own It

Win Together

Ces valeurs font l'unité de notre entreprise, du Relayeur de proximité au Groupe international, et donnent du sens à notre aventure collective.

Nous nous engageons à vivre ensemble une aventure humaine, authentique et innovante, en étant un employeur reconnu et responsable. »



UNE RÉUSSITE À VISAGE HUMAIN



MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE, DANS DE MEILLEURES CONDITIONS

Les valeurs sociales de l'entreprise reposent sur les principes énoncés par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et l'Organisation Internationale du Travail (OIT). La promotion d'un travail décent pour tous est considérée comme essentielle pour accomplir sa mission. En tant qu'entreprise en pleine croissance, Mondial Relay a la responsabilité de créer un environnement de travail sécurisé, équitable et inclusif pour tous ses collaborateurs. L'entreprise s'engage à garantir le respect de tous les droits du personnel sur le lieu de travail, en particulier ceux des plus vulnérables.

PAR AILLEURS, MONDIAL RELAY AINSI QUE LE GROUPE INPOST ONT MIS EN PLACE UN CODE DE CONDUITE FOURNISSEURS AFIN DE S'ASSURER DU RESPECT DES STANDARDS QUI INCLUENT :

- ▶ L'interdiction de toute corruption et la mise en place de mesures préventives ;
- ▶ L'absence de conflits d'intérêts ;
- ▶ Le respect des droits humains et l'interdiction du travail des enfants, du travail forcé ou obligatoire ;
- ▶ La promotion de la diversité, l'égalité, la gestion de carrière et de formation ainsi qu'une rémunération adéquate ;
- ▶ L'attente portée sur la sécurité et la santé au travail et plus particulièrement au code de la route et la sécurité routière ;
- ▶ L'autorisation de la liberté d'association et de négociation collective.





DÉVELOPPER NOTRE ENTREPRISE, AGRANDIR NOTRE ÉQUIPE

POUR ACCOMPAGNER LA CROISSANCE SOUTENUE DE L'ENTREPRISE, MONDIAL RELAY POURSUIT SON AMBITION DE RENFORCER SES EFFECTIFS CHAQUE ANNÉE.

En 2023, l'entreprise comptait 1 811 collaborateurs. Portée par la forte demande des consommateurs pour les points de proximité et l'essor du e-commerce, son activité a connu une dynamique positive. Plus de 850 collaborateurs ont ainsi rejoint Mondial Relay durant l'année, tous statuts et métiers confondus.

Cette croissance s'est concrétisée par la création de 721 postes depuis 2022.

La tendance se confirme en 2024, avec des effectifs atteignant désormais 2 082 collaborateurs, soit une hausse de 271 collaborateurs (+15 %) par rapport à 2023.

En 2025, Mondial Relay franchit une nouvelle étape **avec 2 430 collaborateurs, soit une hausse de +348 collaborateurs (+17 %) par rapport à 2024**, illustrant une trajectoire de croissance solide et une capacité à attirer de nouveaux talents pour accompagner le développement de ses activités.

INSPIRER ET FORMER LES TALENTS DE DEMAIN

Mondial Relay by InPost, entreprise dynamique en pleine croissance, a pour volonté de s'impliquer auprès des étudiants via les relations avec les écoles de son bassin d'emploi. Ceci concerne d'une part les fonctions supports, basées au siège dans la Métropole européenne de Lille, ainsi que notre réseau de sites logistiques.

NOUS SOUHAITONS LEUR FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE UNIQUE ET DIFFÉRENCIANTE À CHAQUE CONTACT, ET LEUR PROPOSONS :



- ▶ Des projets, avec la possibilité de travailler sur des cas concrets et défis complexes rencontrés par notre entreprise en pleine transformation sur un marché très concurrentiel
- ▶ Des visites en ouvrant nos portes, avec un accueil chaleureux, fidèles à nos valeurs, au sein de locaux attractifs au siège et d'un maillage national d'agences pour les visites de site
- ▶ Des opportunités en alternance : une expérience professionnelle responsabilisante, qui prépare les apprentis à leur entrée sur le marché du travail, notamment avec des événements dédiés à cette promo

En 2025, nous avons principalement structuré nos contacts et travaillé la stratégie de Mondial Relay, ainsi que relancé le Groupe Projet Alternance avec plusieurs workshops et sondages pour savoir comment répondre au mieux à leurs besoins et attentes. L'année 2026 viendra concrétiser cette base de travail.

VOICI QUELQUES CHIFFRES CONCERNANT LES ACTIONS ÉCOLES EN 2025 :

- ▶ 2 hackathons sur la marque employeur et la RSE (organisés avec la FGES, Université Catholique de Lille)
- ▶ 1 Learning Expedition pour venir découvrir la transformation RH chez MR (organisée avec l'IAE de Lille)
- ▶ 1 visite de site logistique (avec des étudiants de Paris Dauphine)
- ▶ 3 salons étudiants pour aller à la rencontre des jeunes et être au plus proche de leurs besoins
- ▶ Implication dans les actions de l'IESEG ; avec des collaborateurs en jury pour leur Sales Challenge 2025 (concours de pitch commercial) et leurs oraux d'admission, ainsi qu'un Bootcamp « Réussir ses 100 premiers jours en entreprise »



AINSI QUE SUR L'ALTERNANCE CHEZ MONDIAL RELAY ET LES ACTIONS INITIÉES PAR NOTRE GROUPE PROJET, DONT L'OBJECTIF EST D'AMÉLIORER LEUR EXPÉRIENCE COLLABORATEUR TOUT EN LES PRÉPARANT À LEUR ARRIVÉE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL :



- ▶ Création de canaux de communication communs pour fluidifier les échanges avec les apprentis siège et agences
- ▶ Création d'un guide d'« aide au mémoire » dédié
- ▶ 3 événements de convivialité organisés (lancement d'année tuteur/alternant, afterwork, auberge espagnole)
- ▶ Organisation des « Diplômés Mondial Relay », un séminaire de clôture tuteur/alternant pour les sortants afin de récolter le feedback sur leur expérience
- ▶ Refonte du séminaire d'intégration qui leur est dédié avec 2 demi-journées de formation au siège pour toutes et tous, puis visite de notre hub de Harnes pour les services centraux & immersion au service client pour les opérations
- ▶ Partage d'un guide « bonnes pratiques du tuteur »

CONSCIENTS DES RÉALITÉS TERRAIN

Chaque année, Mondial Relay réalise un baromètre social interne en partenariat avec Kincentric, visant à mesurer la satisfaction et l'engagement des collaborateurs. Ce sondage est organisé au cours du deuxième trimestre.

En 2023, le baromètre avait enregistré un taux de participation de 82 %, avec un objectif d'engagement fixé à 50 %.

En 2024, les résultats progressent avec un taux de participation de 85 %, ce qui représente une hausse de +3 points par rapport à l'année précédente.

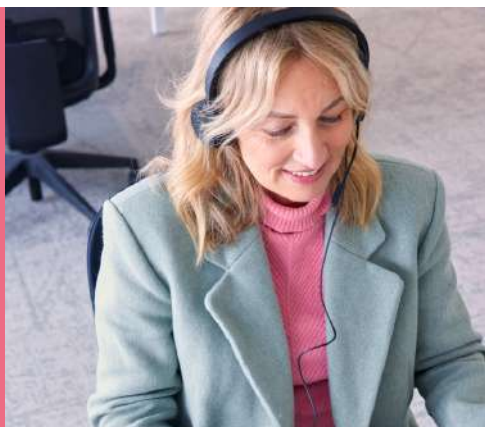
En 2025, les résultats poursuivent leur progression avec un **taux de participation de 89 %, soit une hausse de +4 points par rapport à 2024**, confirmant l'engagement des collaborateurs.

Afin d'améliorer le bien-être au travail de ses collaborateurs et les sensibiliser, Mondial Relay entreprend des initiatives en interne et en partenariat avec d'autres acteurs. Ainsi, l'ensemble des sujets environnementaux et sociaux sont évoqués.



LA MOTIVATION, ÇA SE CULTIVE

► Chaque membre de l'équipe bénéficie d'un accompagnement dans son développement professionnel de la part de son manager, notamment à travers des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels. Ces temps dédiés permettent de discuter des résultats de l'année passée, de célébrer et d'encourager les succès, et d'échanger sur les projets à venir et les aspirations professionnelles.

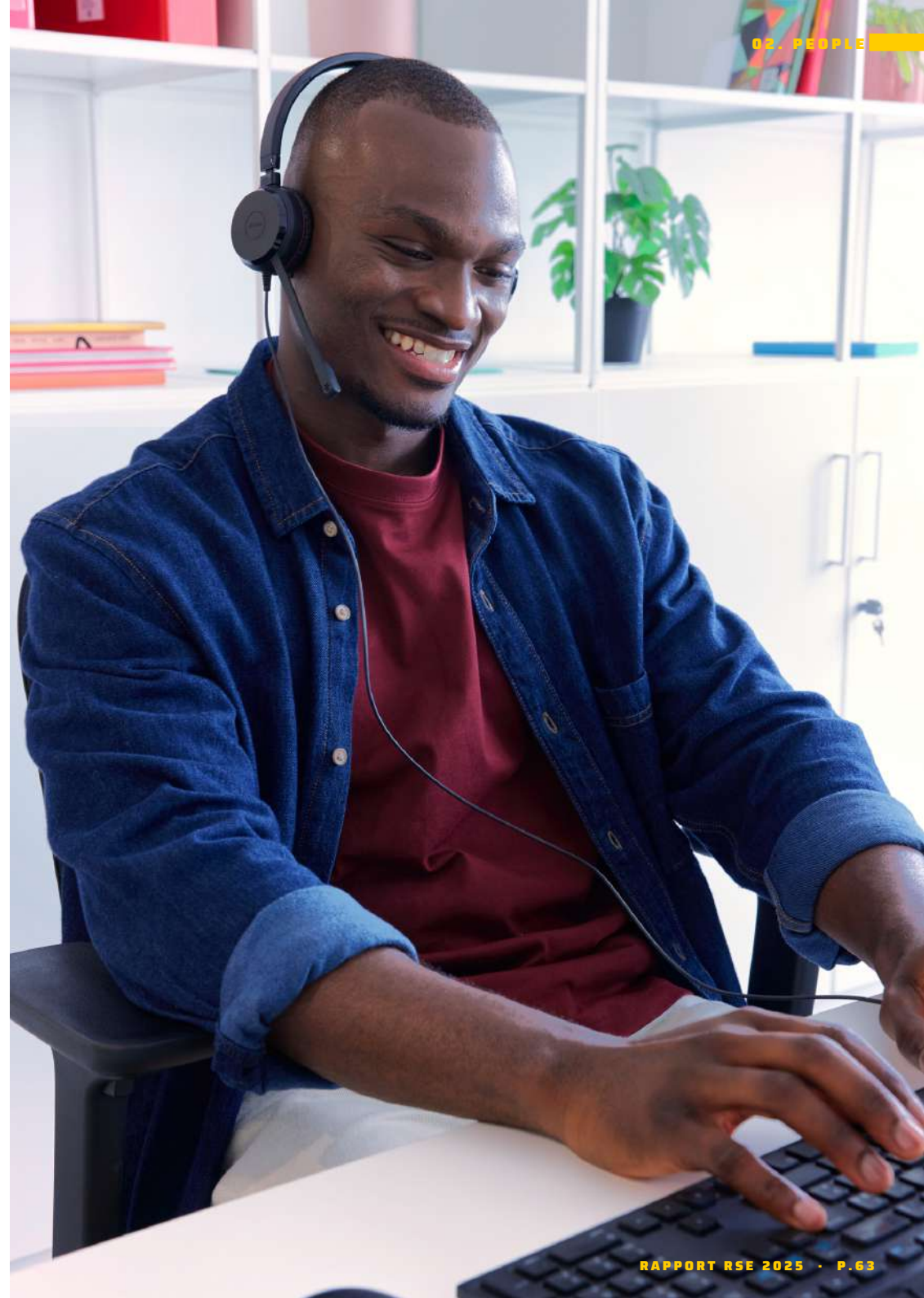


► L'entreprise favorise la mobilité interne. Chaque année, des collaborateurs bénéficient d'une mobilité de poste et/ou de région. Une occasion de se dépasser et de grandir dans un nouvel environnement : 42 collaboratrices et collaborateurs ont été promus en 2025 grâce au dispositif d'accompagnement (soit une hausse de 11% vs 2024).



► Mondial Relay veille à proposer à chaque collaborateur au minimum une formation par an, notamment via des modules dédiés à la Compliance et à la Cybersécurité, en complément des nombreux briefings organisés sur le terrain.

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.



LES TALENTS BOUGENT, ON AVANCE AVEC EUX

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 jusqu'à 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. Jusqu'à 400 € TTC (au lieu de 300 € en 2023) sont pris en charge durant toute la durée de l'accord (2022-2026) pour l'achat ou les frais d'entretien/réparation d'un vélo ou trottinette (électrique ou non) ainsi que des accessoires de sécurité.

CELA CONCERNE TOUS LES SALARIÉ·E·S DE MONDIAL RELAY (CDI, CDD, ALTERNANT·E·S), JUSTIFIANT D'UNE ANCIENNETÉ DE 8 MOIS CONTINUS.

NOMBRE DE PERSONNES
AYANT FAIT LA
DEMANDE EN 2023 :

48

NOMBRE DE PERSONNES
AYANT FAIT LA DEMANDE
EN 2024 :

148

NOMBRE DE PERSONNES AYANT
FAIT LA DEMANDE EN 2025 :

289



Le covoiturage étant la solution économique limitant les émissions de GES pour venir au travail, Mondial Relay a opté pour un partenariat avec l'application Blablacar Daily afin d'inciter les collaborateurs à covoiturer.

ANNÉE	KILOMÈTRES RÉALISÉS VIA L'APPLICATION	ÉCONOMIES DE CO2 RÉALISÉES*
2023	4 753 km	512 kg
2024	9 100 km	1 980 kg
2025	21 298 km	4 634 kg

Depuis 2024, **Mondial Relay s'inscrit dans une dynamique forte de la promotion du vélo.** Mondial Relay est **Partenaire Officiel du Tour de France** pour une période de 3 ans, permettant entre autres de promouvoir ce mode de transport doux et durable.



Dans le cadre de notre engagement pour la mobilité durable, nous avons obtenu la **labellisation employeur pro vélo pour le siège social avec la médaille d'argent**. Cette labellisation vise à reconnaître et valoriser les actions mises en place par l'entreprise pour encourager l'utilisation du vélo parmi ses employés, telles que l'amélioration des infrastructures, la mise à disposition de facilités pour les cyclistes, et l'organisation d'initiatives de sensibilisation.

*provient de l'app BlablaCar





SE FORMER, C'EST GRANDIR - POUR CHACUN ET POUR TOUS

SE FORMER, C'EST GRANDIR - POUR CHACUN ET POUR TOUS

Chez Mondial Relay, nous sommes convaincus que le développement professionnel de nos collaborateurs est la clé de notre succès et de leur épanouissement. C'est pourquoi nous mettons en place un parcours d'intégration et de formation personnalisé dès les premiers pas de chaque Relayeur au sein de l'entreprise.

Dès leur arrivée, un accompagnement de proximité est assuré pour faciliter leur prise de poste et les immerger dans la vie de l'entreprise. Fort de nos valeurs, nous mettons à la disposition de tous nos collaborateurs des outils de formation et des ressources de développement tout au long de leur parcours chez Mondial Relay.

Nous soutenons activement le développement des compétences via une diversité de méthodes pédagogiques et des formations adaptées. L'ensemble de nos équipes a accès à notre

plateforme de formation en ligne, « Learn'In », développée en interne par nos ingénieurs pédagogiques. Cette solution flexible permet à chacun d'acquérir de nouvelles compétences à son rythme, où et quand il le souhaite.

Avec plus de **28 585 heures de formation dispensées**, nous garantissons à tous nos collaborateurs l'accès à au moins une formation par an, notamment sur des sujets clés comme la Compliance et la Cybersécurité, complétées par des briefings réguliers sur le terrain.

Nos équipes Talent & Learning enrichissent également ce dispositif par l'organisation de séminaires d'intégration, l'élaboration de parcours managériaux personnalisés, la refonte de nos entretiens annuels et l'instauration d'une véritable culture d'expertise interne, où le partage des connaissances est encouragé au quotidien. **Toutes ces initiatives témoignent de notre engagement pour l'accompagnement et la montée en compétences de nos collaborateurs.**

TROUVER LES BONS MOTS, CRÉER LES BONS MOMENTS

Chez Mondial Relay, nous sommes convaincus que le succès de nos projets repose avant tout sur les compétences, l'engagement et la créativité de nos équipes. **Chaque collaborateur et collaboratrice joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre de notre stratégie**, et c'est en unissant nos forces que nous relevons les défis de demain.

PEPS'IN : UN INTRANET POUR TOUS

Depuis 2024, notre intranet Peps'In unifie l'information pour l'ensemble des collaborateurs de France et Belgique. Cet outil centralise les actualités de l'entreprise, facilite l'accès aux informations pratiques du quotidien et, grâce à des communautés dédiées, permet à chacun de prendre la parole sur les projets et événements qui animent notre réseau. Il rend ainsi la communication plus collaborative et transverse au sein de nos différentes directions.

LE COLLECTIF FESTIF : DES MOMENTS D'ÉCHANGE ET DE CONVIVIALITÉ

Le Collectif Festif continue de fédérer nos équipes. Au siège, une équipe de volontaires issus de différents services organise des événements tout au long de l'année. En région, chaque site bénéficie d'une grande autonomie pour créer ses propres moments de convivialité, l'objectif étant toujours d'engager et de réunir l'ensemble des Relayeurs et Relayeuses Mondial Relay.

DES RITUELS DE COMMUNICATION PLÉBISCITÉS

Chaque mois, nos collaborateurs se retrouvent autour de deux rituels de communication clés :

- ▶ Le « Place à l'Actu », un format court et dynamique qui met en lumière les accomplissements des dernières semaines et des différents services.
- ▶ Le « RDV avec Ariane », un rendez-vous plus approfondi pour présenter les projets liés au plan de transformation Ariane et échanger avec les porteurs de projet.

Ces moments de partage sont particulièrement appréciés, car ils permettent à chacun de s'informer, de poser des questions et ainsi de renforcer la collaboration. Ils sont de véritables occasions de célébrer nos réussites et de créer des liens solides entre les services, en faisant en sorte que tous se sentent pleinement impliqués dans la stratégie de Mondial Relay.

ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL: UN ENGAGEMENT FORT

Ce partage régulier des informations et des résultats se traduit notamment par le versement d'une prime d'intéressement à nos salariés. Cet engagement se concrétise par :

- ▶ 36 réunions avec les instances représentatives du personnel en 2025 (commissions, CSSCT, CSE) ;
- ▶ Des actions de consultation du personnel et de négociation ayant notamment abouti à : le lancement des démarches autour de notre politique handicap, la renégociation de notre accord intéressement ;
- ▶ Une liberté d'association et un droit de négociation collective



SANTÉ & SÉCURITÉ : ON VEILLE AU QUOTIDIEN

AXE 1 - RENFORCER LE LEADERSHIP :

Afin d'incarner pleinement la démarche sécurité sur l'ensemble de ses sites, Mondial Relay a déployé des panneaux rappelant les dix règles d'or de la sécurité.

Elles rappellent les gestes et comportements essentiels à adopter pour préserver la sécurité de chacun au quotidien. Ces règles concernent aussi bien l'utilisation des engins de manutention que le port systématique des équipements de protection individuelle, la vérification de son environnement de travail,

la remontée d'anomalies et le respect des issues de secours. Elles insistent également sur l'importance de respecter ses collègues, les consignes et le matériel, de ne pas constituer de palettes instables, de se déplacer prudemment en évitant de courir ou d'enjamber les obstacles, de ne pas utiliser de machines sans autorisation, d'adopter les bonnes postures pour manipuler les charges et de veiller à la sécurité collective.

Ces règles, affichées sur tous les sites et intégrées aux briefings de sécurité, constituent le socle des bonnes pratiques à appliquer pour limiter les accidents et protéger les collaborateurs au quotidien.

AXE 2 - DIMINUER L'ACCIDENTOLOGIE ET MAINTENIR NOTRE ENVIRONNEMENT

Plusieurs actions concrètes ont été mises en œuvre pour améliorer la sécurité au quotidien et adapter les conditions de travail :

- ▶ Les plans canicule et grand froid ont été renforcés et largement salués par les équipes.
- ▶ Une analyse systématique des accidents de travail avec arrêt est désormais réalisée directement par les managers concernés, permettant une réactivité et un suivi terrain renforcé.
- ▶ Des tenues adaptées aux saisons ont été fournies aux collaborateurs (t-shirts respirants pour l'été et vestes softshell pour l'hiver).
- ▶ Des équipements spécifiques ont été déployés pour faciliter le déneigement et le salage des zones extérieures.
- ▶ L'accès à l'eau potable sur les quais a été amélioré, et des boissons chaudes sont mises à disposition des équipes.
- ▶ Le déploiement de box à fond remontant a été étendu à de nouveaux sites pour limiter les efforts physiques.
- ▶ Des convoyeurs aériens ont été installés, notamment à Harnes, facilitant le retour de tournée et supprimant le port manuel de sacs. Cette initiative a été positivement accueillie par la CARSAT.
- ▶ Le dispositif TMS PRO 2 a été validé à Harnes par la CARSAT, avec un objectif clair de réduction du risque de troubles musculo-squelettiques. Le programme est en cours de déploiement à Réau, accompagné du recrutement d'une alternante dédiée.
- ▶ Le port des équipements de protection individuelle (EPI) a été renforcé et rendu obligatoire pour certaines opérations, incluant chaussures de sécurité montantes, gants anti-coupure et casquettes coquées.
- ▶ De nouveaux marquages au sol ont été installés sur 10 sites supplémentaires, portant à 17 le nombre de sites équipés fin 2024.
- ▶ Un contrat national pour la sécurité incendie a également été mis en place, garantissant un niveau homogène de prévention sur l'ensemble du réseau.

LA QVT ? ON S'Y ENGAGE POUR DE BON

Travailler dans de bonnes conditions et dans un environnement adapté fait partie des engagements de Mondial Relay. Cela permet de limiter les accidents de travail et développer un meilleur équilibre vie professionnelle et vie personnelle.

- ▶ **La modulation du temps de travail permet plus de flexibilité pour les collaborateur.ices éligibles ;**
- ▶ **La charte de droit à la déconnexion doit être signée pour tout nouveau collaborateur ;**
- ▶ **Le compte Épargne Temps accorde aux relayeur.s.ses une plus grande flexibilité dans la planification de leurs congés et de leurs projets personnels ;**
- ▶ **Les salarié.e-s peuvent effectuer des dons de jours de repos à un.e collègue confronté(e) à la maladie d'un proche;**
- ▶ **Une nouvelle charte d'engagements pour l'équilibre des temps de vie a été diffusée en 2024. Celle-ci ayant pour objectif de soutenir et promouvoir des comportements constructifs dans le cadre de l'organisation du travail et des relations entre managers et salariés.**

DES PETITS GESTES QUI FONT DE GRANDES DIFFÉRENCES

Mondial Relay met en place des partenariats avec, par exemple, des Etablissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT) afin d'avoir un véritable impact positif et inclusif. Ceux-ci sont présents au sein des Points Relais® depuis de nombreuses années. Pour exemple, l'ESAT de Rocheville et des Papillons Blancs gère, chaque jour, une cinquantaine de colis. Les travailleurs et travailleuses ont pu être formés à cette nouvelle activité et ainsi contribuer à la vie sociale de leur quartier et de leur ville. Mondial Relay collabore aussi régulièrement avec des Entreprises d'Insertion dans le cadre de son activité de transport et de logistique (Main Forte, La Bouquinerie du Sart, Agence du Don en Nature ...)

UNE DÉMARCHÉ RSE DE PROXIMITÉ, QUI A DU POIDS

Pour qu'une démarche RSE soit pleinement efficace, il est fondamental qu'elle soit non seulement mise en œuvre, mais également comprise et portée par l'ensemble de nos équipes. Chez Mondial Relay, nous sommes **fiers de pouvoir compter sur une communauté active de Relayeurs RSE en local**, véritable atout sur le terrain !

Notre objectif est clair : impliquer chaque site dans nos enjeux RSE et diffuser une vision globale et partagée de notre engagement. Animer cette communauté est un défi stimulant, mais son impact est considérable, permettant de sensibiliser et de toucher un large nombre de personnes.

LE RÔLE DES RELAYEURS ET RELAYEUSES RSE EST ESSENTIEL ET MULTIPLE :

01

AMBASSEADERS

Ambassadeurs de notre stratégie RSE, ils la déploient au cœur de nos sites opérationnels.

02

PROMOTEURS

Promoteurs de nos valeurs, ils en assurent la visibilité auprès de l'ensemble des collaborateurs, collaboratrices et partenaires de Mondial Relay.

03

DYNAMISEURS

Dynamiseurs de la démarche RSE au niveau local, ils mettent en œuvre les actions définies avec enthousiasme.

04

PÉDAGOGUES

Pédagogues, ils sensibilisent et partagent les bonnes pratiques et comportements éco-responsables.

05

INFORMATEURS

Informateurs, ils tiennent nos équipes au courant des actions réalisées, de leurs résultats et des futures initiatives.

06

À L'ÉCOUTE

À l'écoute, ils recueillent les retours du terrain et les transmettent au service RSE, garantissant ainsi une amélioration continue.



VOICI QUELQUES-UNES DES ACTIONS LES PLUS RÉPANDUES DURANT L'ANNÉE :

- ▶ Installation de nichoirs et mangeoires à oiseaux
- ▶ Mise en place de l'éco-pâturage dans certaines agences
- ▶ Organisation de ramassage de déchets entre collègues
- ▶ Organisation de différentes collectes solidaires en interne (livres, cd, dvd, équipements sportifs ...)
- ▶ Parrainage ou installation de ruches
- ▶ Organisation de jeux, de moments de partage (dégustation de produits locaux, échanges autour des thématiques de la RSE, ...)
- ▶ Participation à l'opération « Petits Bonnets, Bonne action » en partenariat avec l'association Petits Frères des Pauvres et innocent®
- ▶ Atelier bien-être au travail et QVT

Mondial Relay compte plus d'une trentaine de relayeurs et relayeuses RSE à fin 2025.

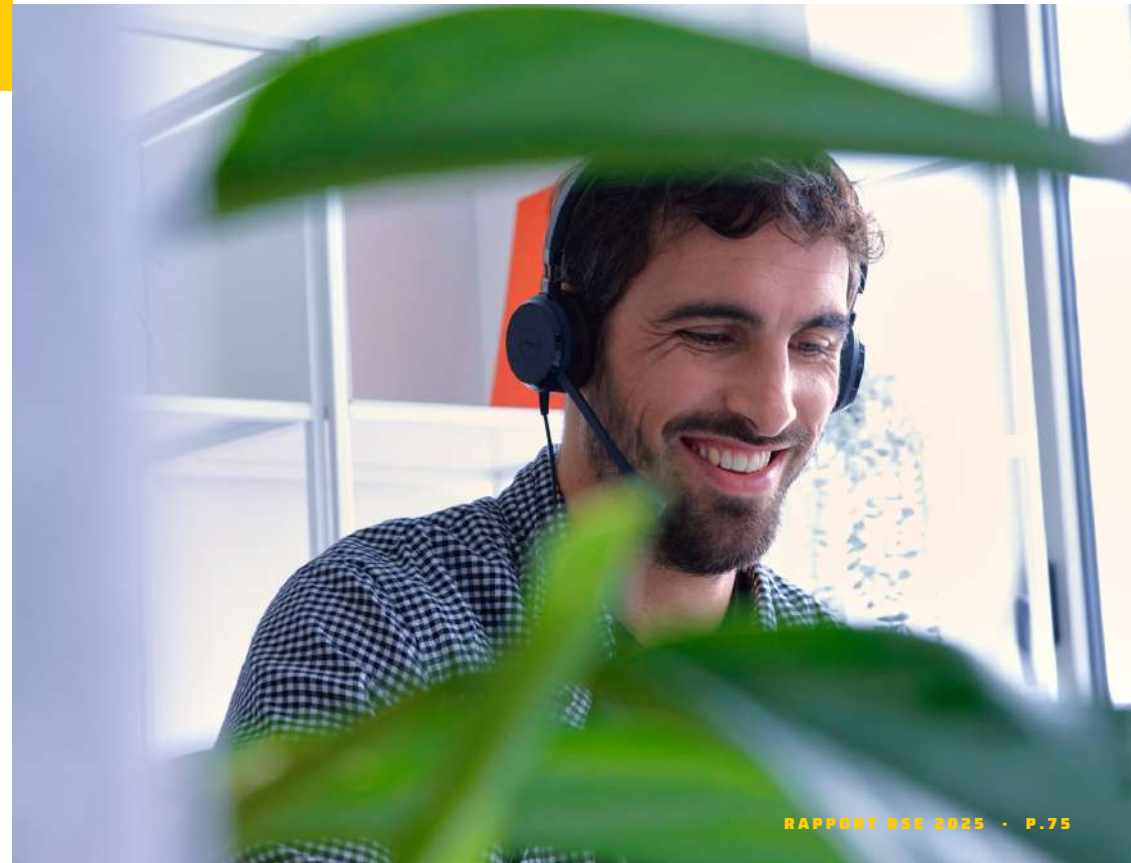
Afin de valoriser les actions et les initiatives RSE de ses différents sites, Mondial Relay utilise la plateforme Lakaa. Celle-ci permet à l'entreprise de déployer, suivre et mettre en avant les actions locales. Depuis le lancement de cet outil, de nombreuses actions ont pu être remontées de la part des différentes agences. Sur 2025, **les ambassadeurs RSE avaient déclaré plus de 425 actions en local !** Soit une augmentation de 245 % par rapport à 2024 !

Les actions documentées s'inscrivent dans nos trois piliers RSE : Planet, People et Client. Ces piliers couvrent ainsi un large éventail de domaines environnementaux, sociétaux et sociaux.

Pour permettre de déployer un choix plus large d'initiatives en local et de faciliter leurs mises en place, Mondial Relay a décidé d'attribuer un budget RSE par site. Les relayeurs et relayeuses ont donc la possibilité de proposer, organiser et financer des actions concrètes adaptées à leur environnement ainsi qu'aux spécificités et besoins de leur site.

Des temps forts RSE rythment l'année et sont proposés au national. Les relayeurs et relayeuses peuvent choisir de les mettre en place ou de proposer leurs propres initiatives, en fonction des contraintes et opportunités locales.

Lakaa





UN ENGAGEMENT QUI RAYONNE PARTOUT

Chaque année, Mondial Relay s'engage et se mobilise sur les journées nationales et mondiales liées au calendrier RSE. L'objectif est de faire passer des messages, aborder des thématiques environnementales et sociétales tout en poussant à l'action les collaborateurs et collaboratrices, toujours avec le sourire !



Partenaire du Tour de France depuis deux ans, Mondial Relay promeut activement le vélo comme mode de déplacement durable. Cet engagement s'illustre notamment lors du défi national « Mai à Vélo », où nos employés ont parcouru plus de **3 740 km**. Grâce à cette formidable mobilisation, nous avons dépassé l'objectif initial, qui était la distance symbolique de la Grande Boucle, et avons pu offrir des vélos à l'association Sport dans la Ville, contribuant ainsi à sa mission pour les jeunes défavorisés.

La fin d'année est souvent très chargée que ce soit avec la semaine de la mobilité durable où de nombreuses sensibilisations sont proposées pour échanger sur les modes de déplacements doux en interne auprès des relayeurs et en externe auprès des clients. Le but est aussi de promouvoir et soutenir le forfait mobilité durable et notre partenariat avec BlaBlaCar Daily.

L'aspect solidaire fait partie intégrante de la démarche RSE de Mondial Relay puisque chaque année la « Happy Peak » connaît un franc succès. D'octobre à décembre, Mondial Relay connaît une très forte période d'activité. Les collaborateurs sont invité(e)s, de manière volontaire une journée, pour aider leurs collègues. L'objectif : créer du lien et participer à l'accroissement d'activité durant cette période. Et enfin garantir la satisfaction client, la priorité de tous !

Pour la Happy Peak 2025, c'est **216 collaborateurs qui ont joué le jeu sur 29 sites opérationnels partout au BeFraLux.**

Nos valeurs sont ancrées dans nos actions menées sur le terrain, et notre engagement envers nos clients en est la plus belle illustration. Ce pilier Client essentiel nous permet de concrétiser notre stratégie RSE au plus près de ceux qui nous font confiance.



3/ CLIENT :

Tous engagés, tous responsables	81
Partenariats solidaires & bilan des opérations 2025.....	82
Partager les préoccupations de nos utilisateurs.....	86
L'app, le réflexe de millions d'utilisateurs au quotidien	88
Mondial Relay, partenaire officiel du Tour de France 2025	90
Aller à la rencontre du public sur le terrain	94



FRÉDÉRIQUE LANCIEN DIRECTRICE MARKETING & CLIENT

En 2025, offrir un service flexible, responsable et efficace constitue plus que jamais une priorité pour Mondial Relay et le Groupe InPost, en réponse aux attentes fortes de nos clients.

Dans un contexte de transformation de la logistique du dernier kilomètre, notre modèle hors domicile, fondé sur la proximité et la massification des flux, s'impose comme une solution à la fois performante, simple d'utilisation et durable.

Elle permet de concilier efficacité opérationnelle et réduction de l'impact environnemental, en nous ancrant au plus proche des usages réels.

Les comportements des consommateurs redessinent aujourd'hui le paysage. Plus d'un client sur deux privilégie des solutions de mobilité douce pour envoyer ou récupérer ses colis. Cette évolution confirme une conviction forte : les transitions logistiques ne peuvent se concrétiser qu'en s'installant dans les pratiques réelles des clients.

L'innovation joue également un rôle déterminant. Notre application mobile, téléchargée plus de 8 millions de fois en 2025, évolue en permanence pour fluidifier l'expérience client : ouverture à distance des casiers en un clic, choix en amont de casiers faciles d'accès, visibilité de la disponibilité des casiers en temps réel... Toutes ces évolutions contribuent à optimiser et simplifier chaque jour le parcours des utilisateurs Mondial Relay.

Sur le terrain, notre engagement se traduit également par des actions concrètes. En 2025, plus de 10 tonnes de dons ont été acheminées lors de 20 opérations, en partenariat avec 24 associations. Ces initiatives illustrent le rôle social de notre réseau, l'implication de nos équipes et notre ancrage profond dans les territoires.

Cet engagement s'incarne aussi dans des événements populaires et fédérateurs comme le Tour de France, dont nous sommes partenaire officiel. Proximité, ancrage territorial, mobilité : autant de valeurs que nous sommes fiers de partager avec cette course emblématique, au plus près des Français.

Positionner la livraison comme un levier de progrès durable : telle est la direction que nous affirmons chez Mondial Relay. Cette démarche repose sur un principe simple : conjuguer utilité, innovation et responsabilité, au service de tous nos clients, partenaires et collaborateurs.



**TOUS
ENGAGÉS,
TOUS
RESPON-
SABLES.**



PARTENARIATS SOLIDAIRES & BILAN DES OPÉRATIONS 2025

Depuis plusieurs années, Mondial Relay ancre sa responsabilité sociétale dans des actions concrètes et mesurables, en s'appuyant sur un réseau de partenariats associatifs choisis pour leur impact humain et leur cohérence avec nos valeurs. En 2025, cette dynamique solidaire a connu une accélération significative, portée par l'implication croissante de nos équipes et la mobilisation de nos 17 000 points de proximité à travers la France.

UN ÉLAN COLLECTIF EN FORTE CROISSANCE

L'année 2025 marque un véritable tournant dans notre démarche solidaire : le nombre d'opérations mises en œuvre a été multiplié par près de trois en deux ans, témoignant d'un engagement qui se traduit désormais dans le quotidien de nos collaborateurs et de nos partenaires de proximité.



**+ DE 10
TONNES**

DE DONS
COLLECTÉS



+ DE 20

OPÉRATIONS
SOLIDAIRES EN
2025



24

ASSOCIATIONS
NATIONALES ET/
OU LOCALES
IMPLIQUÉES

Ces quelques chiffres illustrent la capacité de Mondial Relay à inscrire ses actions solidaires dans la durée, en construisant des partenariats pérennes avec des associations qui partagent nos convictions. Chaque opération est le fruit d'une mobilisation transverse, impliquant l'ensemble des services centraux, les opérations et le transport.



5

Opérations liées au vélo /
Tour de France



17

Plans de communication à ce sujet



+ DE 500 000

petits bonnets transportés
pour les Petits Frères Des Pauvres



30 K€

récoltés pour Mécénat Chirurgie
Cardiaque, La Fondation de l'Armée du
Salut et France Nature Environnement
dans le cadre d'une opération
solidaire externe



5 VÉLOS

offerts aux enfants bénéficiaires de
Sport dans la Ville afin de contribuer
au projet « Rouler sur le Nord » suite
à l'atteinte de l'objectif de 3 744 km
parcourus pendant le challenge
Mai à Vélo



**4 280 BROSSES À DENTS
ET 13 855 DENTIFRICES**

transportés au profit de l'Agence du
Don en Nature

DES CAUSES AU CŒUR DE NOS ENGAGEMENTS

Notre démarche solidaire s'articule autour de différentes thématiques, reflétant la diversité des besoins auxquels nous souhaitons répondre aux côtés de nos associations partenaires :

- ▶ **Soutien aux enfants atteints de maladies graves — en partenariat avec l'Association Rêves**
- ▶ **Soutien à la cause animalière — en partenariat avec l'Association Kiweeto**
- ▶ **Soutien aux personnes précaires — en partenariat avec la Fondation de l'Armée du Salut**
- ▶ **Organisation de différentes collectes solidaires en interne (livres, cd, dvd, équipements sportifs ...)**
- ▶ **Soutien aux personnes âgées isolées — en partenariat avec les Petits Frères des Pauvres**
- ▶ **Soutien aux enfants nécessitant des opérations cardiaques – en partenariat avec Mécénat Chirurgie Cardiaque**



Au-delà de l'impact direct sur les bénéficiaires, ces opérations poursuivent un double objectif : offrir de la visibilité aux associations partenaires et renforcer nos engagements au travers de nos valeurs.

En octobre 2025, Mondial Relay a de nouveau rejoint les rangs des acteurs engagés dans la campagne internationale Octobre Rose, dédiée à la sensibilisation au dépistage du cancer du sein.

Mondial Relay est fier d'avoir **intégré le collectif « Octobre Rose en Nord »** pour soutenir MonBonnetRose et ONCOLille. En partageant des valeurs de solidarité, nous nous engageons à renforcer la sensibilisation à la lutte contre le cancer du sein.



Tout au long du mois d'octobre, nos collaborateurs ont porté les couleurs de la sensibilisation : diffusion de messages de prévention en interne, et actions de terrain dans plusieurs agences régionales et au siège, notamment un atelier d'autopalpation avec l'association MonBonnetRose. Nous avons également mené une action de «produit partagé» dans le cadre de notre engagement au sein du collectif d'entreprises du Nord, ainsi qu'un soutien à Var en Rose en tant que partenaire de cette belle aventure cycliste. Cette visibilité contribue à rappeler l'importance du dépistage précoce, qui reste le meilleur outil de lutte contre cette maladie.

En 2025, notre engagement solidaire s'est également matérialisé par de nombreux partenariats emblématiques, souvent tissés autour de l'univers du vélo, événement qui résonne avec notre réseau national et notamment notre partenariat avec le Tour de France. **Ces collaborations visent à maximiser notre impact positif sur des causes qui nous tiennent à cœur.**

Ainsi, nous avons apporté un soutien concret à la recherche et aux enfants cardiaques avec Mécénat Chirurgie Cardiaque (MCC). Ce partenariat nous a permis de proposer une toute nouvelle mécanique d'opération commerciale avec un don de 10% des ventes. Nous offrons ainsi une visibilité précieuse et un soutien à leur mission vitale.

Nous avons également poursuivi notre sensibilisation au dépistage du cancer du sein avec l'initiative «Var en Rose». Fidèles à notre engagement lors d'Octobre Rose, nous avons étendu notre soutien à la lutte contre le cancer du sein en devenant partenaire logistique de l'association «Var en Rose». Nous les avons accompagnés dans le transport de leur matériel, t-shirts, goodies et supports de communication, contribuant ainsi à la visibilité de cette belle aventure cycliste.

Par ailleurs, nous avons soutenu le sport adapté avec l'Association Saint-André. Œuvrant auprès des patients atteints d'insuffisance rénale en Moselle, cette association a bénéficié d'un don de goodies officiels.

Nous avons ainsi contribué à leur initiative «Challenge Tour de France», permettant aux patients dialysés de pratiquer le vélo durant leurs séances, rappelant que le sport est accessible à tous.

Notre démarche solidaire s'est aussi traduite par une collecte solidaire de téléphones portables avec Ecosystem. En lien avec le Tour de France, nous avons lancé une opération de collecte nationale en interne. Cette initiative avait pour objectif d'encourager le recyclage et la revalorisation de ces équipements.

Enfin, en interne comme en externe, nous agissons pour l'incitation à la mobilité douce via le «Label Employeur Pro Vélo». Nous avons obtenu le label Employeur Pro Vélo pour notre siège de Villeneuve d'Ascq. Cela inclut la mise en place d'abris vélos, des ateliers de réparation, des formations à la sécurité routière et des kits de réparation pour nos collaborateurs. En parallèle, nous avons participé au challenge «Mai à Vélo», invitant nos équipes à des sorties cyclistes collectives et à cumuler des kilomètres, avec un objectif de 3200 km (la distance du Tour de France !), pour promouvoir la mobilité durable et la santé.

Ces actions, menées en collaboration étroite avec nos partenaires, illustrent notre volonté de faire de Mondial Relay un acteur engagé et responsable, en prouvant que le vélo et la mobilité douce sont de puissants leviers pour fédérer nos équipes.

PARTAGER LES PRÉOCCUPATIONS DE NOS UTILISATEURS

Connaître les comportements réels de nos utilisateurs est indispensable pour concevoir une offre de livraison toujours plus pertinente et responsable. Mondial Relay a mené une enquête approfondie auprès de ses clients afin de mieux comprendre leurs modes de déplacement pour venir récupérer leurs colis, et d'identifier les leviers de mutualisation des trajets.

Selon l'étude Audirep conduite en 2024 auprès de 2 007 Français représentatifs de la population, nos usagers partagent déjà, nos priorités environnementales.

40 %

des Français considèrent la livraison en Point Relais® comme le modèle le plus durable

Loin devant la livraison à domicile (25 %). Nos utilisateurs Mondial Relay sont encore plus convaincus : 46 % d'entre eux citent en premier les Points Relais.

Cette perception s'appuie sur une réalité mesurée. La livraison hors domicile mutualise les flux, réduit les déplacements individuels des livreurs et concentre les colis en un point unique accessible à pied ou à vélo.

Les Français l'ont compris : 89 % d'entre eux associent la livraison hors domicile à la mutualisation des colis, contre 61 % seulement pour la livraison à domicile.

CE QUE DISENT NOS CLIENTS :

89 %

estiment que la livraison en Lockers et Points Relais® mutualise le nombre de colis par déplacement (vs. 61 % pour le domicile)

81 %

pensent qu'elle limite le nombre de véhicules en circulation (vs. 55 % pour le domicile)

81 %

estiment qu'elle réduit la distance totale parcourue par le colis (vs. 57 % pour le domicile)

72 %

lui attribuent de faibles émissions de CO₂ (vs. 48 % pour le domicile)

DES USAGERS QUI SE DÉPLACENT DURABLEMENT

Le choix du mode de transport pour se rendre jusqu'au point de retrait est un autre levier environnemental que nous activons. Les résultats sont encourageants : plus de la moitié de nos utilisateurs adoptent déjà un mode de transport doux.

54 %

des utilisateurs de Points Relais® et Lockers privilégient un mode de transport doux

Marche à pied, vélo, trottinette ou transports en commun. Dans les grandes villes (> 100 000 habitants), ce chiffre monte à 79 %.

Ces résultats témoignent de l'efficacité de nos sensibilisations et soulignent l'importance de continuer dans cette voie. Afin de faciliter ces pratiques, nous visons à développer notre réseau en augmentant le nombre de Lockers. Cela permettra de réduire les distances entre nos livreurs et nos clients, rendant ainsi l'accès à nos services encore plus pratique et durable.

80 %

des utilisateurs parcourent moins de 5 km pour se rendre à leur point de retrait favori

38 % font moins d'1 km. En moyenne, le trajet est de 3,3 km — avec une durée de 9 minutes à pied dans les zones urbaines.



► De plus, 67 % de nos clients choisissent de se rendre à pied dans nos Lockers et Points Relais® lorsque le trajet dure moins de 10 minutes.

► Enfin, 81 % des clients Mondial Relay mutualisent leur trajet pour venir récupérer leur colis.

Ces résultats témoignent de l'efficacité de nos sensibilisations et soulignent l'importance de continuer dans cette voie.

Afin de faciliter ces pratiques, nous visons à développer notre réseau en augmentant le nombre de Lockers et Points Relais®. Cela permettra de réduire les distances entre nos livreurs et nos clients, rendant ainsi l'accès à nos services encore plus pratique.



MATHIEU DA COSTA

CHEF DE PRODUIT DE L'APP'

«Avec plus de 8 millions de téléchargements fin 2025, l'application Mondial Relay s'impose désormais comme un canal central dans le parcours de nos clients;

Aujourd'hui, 40 % de nos utilisateurs privilégient l'app au web, preuve de son utilité au quotidien et de la valeur qu'elle apporte pour le suivi et l'envoi de colis.»
Nous confie Mathieu Da Costa, chef de produit de l'app.

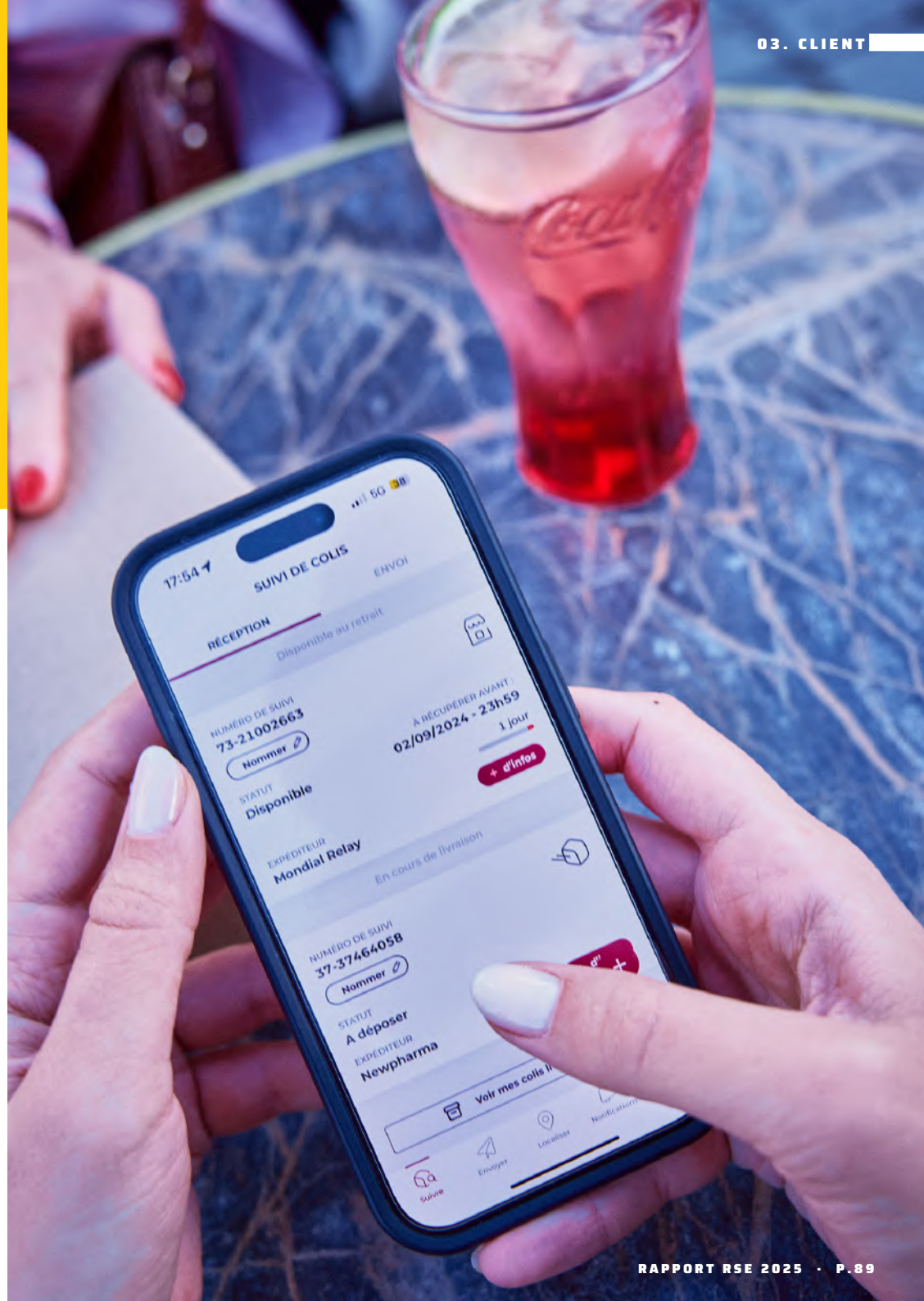
En 2025, l'application continue d'évoluer pour simplifier toujours plus l'expérience client, notamment grâce à :

- ▶ L'intégration de nouveaux moyens de paiement comme Apple Pay et PayPal pour l'achat d'étiquettes ;
- ▶ La visualisation en amont des tailles de casiers disponibles avant un dépôt en Locker.
- ▶ L'option casier facile d'accès, permettant de se faire livrer dans des casiers bas en Locker, **dans une logique d'accessibilité renforcée**, notamment pour les personnes à mobilité réduite ;

Ces évolutions renforcent l'usage de l'app et en font un point d'entrée privilégié pour accompagner les nouveaux usages de nos clients.

Toujours plus simple, toujours plus utile, toujours plus innovante ! De nouvelles fonctionnalités continuent d'enrichir l'application afin d'offrir une expérience toujours plus fluide, pratique et accessible, au plus proche des besoins de nos utilisateurs.

L'application contribue à notre démarche RSE en mettant en avant une page dédiée, régulièrement mise à jour et relayée auprès des utilisateurs via des notifications push et des activations marketing, afin de promouvoir des usages plus responsables.



«
L'APP
MONDIAL RELAY,
LE RÉFLEXE DE MILLIONS
D'UTILISATEURS
AU QUOTIDIEN



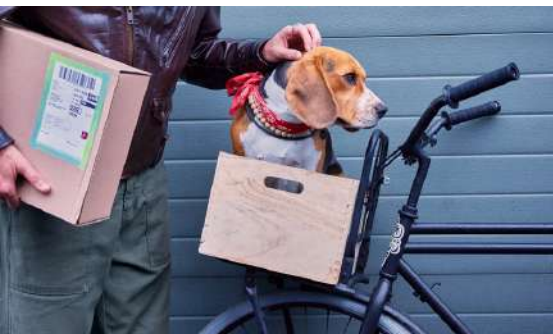
MONDIAL RELAY, PARTENAIRE OFFICIEL DU TOUR DE FRANCE 2025

Depuis 2024, Mondial Relay s'est associé à la plus mythique des courses cyclistes au monde.

Tout au long de cet événement, Mondial Relay va à la rencontre du public pour partager des moments de joie, de sourire et de convivialité. Cette occasion est idéale pour **promouvoir le cyclisme en tant que sport désirable et responsable, tout en mettant en avant le sourire et la mobilité douce.**

L'objectif est de faire rayonner la marque à travers l'un des plus grands rendez-vous populaires de l'été, en capitalisant sur la puissance médiatique et émotionnelle du Tour de France.

LE TOUR DE FRANCE C'EST AVANT TOUT LA PASSION DU SPORT ET DES VALEURS QUI NOUS RESSEMBLENT :



PARTAGE ET CONVIVIALITÉ

Chaque année, la grande boucle rassemble 10 millions de spectateurs et 40 millions de téléspectateurs en France.

MOBILITÉ

Comme les coureurs du Tour, nos colis parcourent les routes chaque jour pour atteindre leur destination et satisfaire nos clients.

PROXIMITÉ

Le Tour de France valorise les communes. Avec nos Lockers et Point Relais®, nous dynamisons les centres-villes et créons des opportunités de rencontre.

VERS UN MONDE DURABLE

Le Tour de France, c'est le vélo à l'honneur. Nos clients adoptent aussi des transports décarbonés, à vélo, ou à pied pour récupérer et déposer leur colis.



UNE CARAVANE HAUTE EN COULEUR

Pour cette deuxième année, nous avons fait évoluer le design de notre caravane afin de mettre encore davantage en avant la marque Mondial Relay by InPost. À travers cette caravane, nous valorisons principalement deux messages clés : l'application Mondial Relay et les Lockers.

En tête du convoi, "Mister Colis", suivi de "Locker Star", "Miss Bike" et "Super Relais", composent un défilé à la fois festif et fédérateur sur l'ensemble du territoire.

FAN ZONE :

Mise en place d'un dispositif d'animations fixes dans les Fans Parks et zones de départ ouvertes au public :



- ▶ **Locker Game** : un jeu de rapidité et de réflexes.
- ▶ **Animation roue** : une roue géante permettant de remporter des cadeaux exclusifs.
- ▶ **Animation supporters** : le public peut encourager les coureurs, avec des messages relayés chaque semaine.

RELAYEUR OFFICIEL DU DRAPEAU

C'est la deuxième année que nous déployons ce dispositif exclusif. Avant chaque départ d'étape, Mondial Relay by InPost remet le fanion de l'étape à un représentant local s'étant illustré par un acte héroïque, ainsi que le drapeau officiel du départ, en présence de Christian Prud'homme, directeur de la course.



HOSPITALITÉS

Nous avons mis en place un dispositif d'hospitalités d'envergure, accompagné de deux anciens cyclistes professionnels, Laurent Brochard et Franck Alaphilippe (village départ, Relais Étape, Avant-Course et Espace arrivée).

Ce partenariat constitue un moment marquant, pour célébrer, mais aussi pour valoriser et promouvoir activement l'utilisation du vélo comme moyen de déplacement durable.

Cela permet d'encourager davantage de personnes à adopter le vélo au quotidien.





CLÉO TUYERAS

CHEFFE DE PROJETS DES PARTENARIATS SPORTIFS

« En 2025, notre ambition est claire : inscrire durablement Mondial Relay dans l'univers du Tour de France afin d'amplifier sa notoriété et de renforcer son ancrage territorial.

Au-delà de la visibilité exceptionnelle qu'offre cet événement mondial, notre stratégie repose sur une approche expérientielle et de proximité. Il s'agit d'aller à la rencontre des publics sur le terrain, de créer du lien avec les spectateurs et de leur faire vivre des moments mémorables autour de la marque.

Le Tour de France représente une opportunité unique de toucher une audience large, intergénérationnelle et engagée. En nous intégrant à cet événement populaire et accessible à tous, nous renforçons notre image de marque proche des gens, utile au quotidien et pleinement inscrite dans la vie des territoires.

Cette présence nous permet également de valoriser nos services — notamment l'application et les Lockers — dans un contexte positif, festif et fédérateur, propice à l'adhésion et à la mémorisation. »



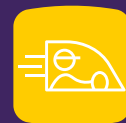
**ALLER À LA
RENCONTRE
DES PUBLICS
SUR LE TERRAIN**



CETTE AVENTURE EN 10 CHIFFRES :



1
Mascotte



4
Véhicules caravane



18
Étapes



90
Lockers floqués



105
kakémonos « Votre Locker en ville »



400
Invités



130
retombées médias



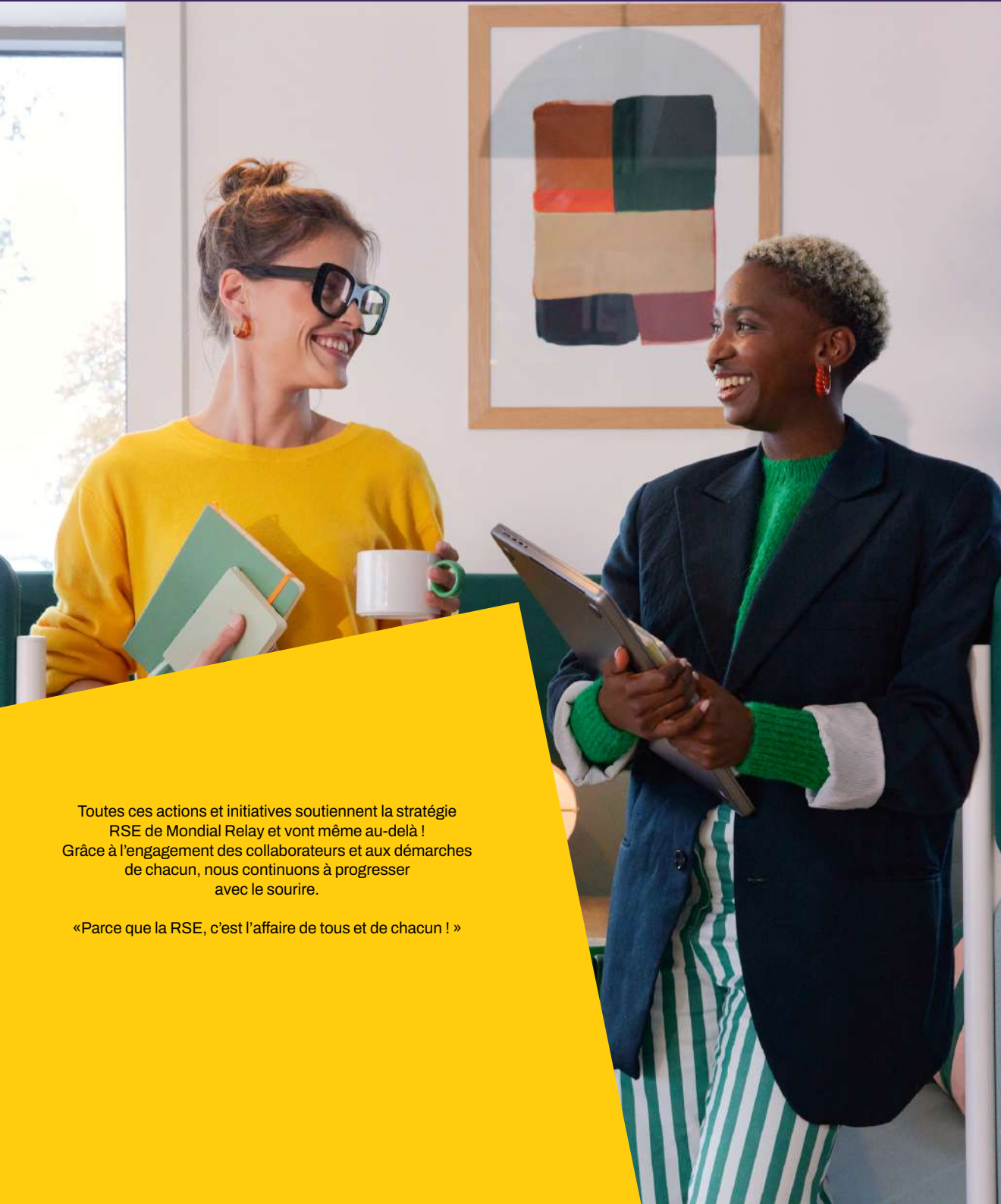
300K
Cadeaux distribués



3 150
mètres de bannières



12M
Spectateurs le long des routes



Toutes ces actions et initiatives soutiennent la stratégie RSE de Mondial Relay et vont même au-delà ! Grâce à l'engagement des collaborateurs et aux démarches de chacun, nous continuons à progresser avec le sourire.

«Parce que la RSE, c'est l'affaire de tous et de chacun ! »

**4/ CE QUI
NOUS RÉSUME !**

EN 2025

on a vu les choses en grand :

INDICATEURS ÉCONOMIQUES* :

655 M€
de chiffre d'affaires*



243 M
Colis livrés

55

sites opérationnels répartis en France et en Belgique

12

Pays desservis

+2 400

Collaborateurs



+ 9 700
Points Relais®

+ 10 500
Lockers

+ 50 000
Clients e-commerçants

+ DE 25
ans d'expérience dans la livraison !



INDICATEURS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX :

93/100
Index Égalité H/F

8 M
de téléchargements de l'app mobile

425
actions RSE déclarées en local sur Lakaa par nos relayeurs.es RSE

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX :



PROGRAMME EVCOM 2024-2026 :

Réduction de 18 % des émissions de GES liées au transport d'ici fin 2026.

45 % DES KILOMÈTRES RÉALISÉS EN FRANCE

par nos transporteurs poids lourds effectués avec des biocarburants

BILAN CARBONE 2025 BENEFRALUX :

67 302 tCO2e soit 18% de réduction en absolue par rapport à 2023



2025 :

100% de nos agences en France sont sous contrat d'électricité soutenant la production d'énergie renouvelable

RENOUVELLEMENT DE NOTRE ADHÉSION À LA FEVAD

la charte d'engagements volontaires pour la réduction de l'impact environnemental du commerce en ligne







RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

- 2025 -

Papier issu de forêts gérées durablement

Crédit photo : Agence Panenka & A.S.O. : p. 91,92,93,95.
Conception, réalisation : Mains Gauches



Mondial
Relay
by InPost

MONDIALRELAY.FR

