

**DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012**  
**RESEAU ALLIANCES**

**Date : 10/04/2012**

***IDENTITE DE L'ENTREPRISE***

Raison sociale : **MONDIAL RELAY – GROUPE 3SI**

Statut : SASU (Société par Action Simplifiée Unipersonnelle)

C.A. : 101 millions d'euros (2011)

Effectifs : **480 personnes**

Coordonnées : **Parc d'activité des 4 vents  
5, avenue Antoine Pinay  
59510 HEM**

Téléphone : 03.20.20.33.86

Site Internet: [www.mondialrelay.fr](http://www.mondialrelay.fr)

Date création de l'entreprise : 1997

Secteur d'activité : Livraisons de colis aux particuliers

Rapport RSE : oui (rattaché au groupe 3SI)    En ligne : non

Diverses chartes :

Charte interne « Diversité et Mixité » créée en 2012

Bilan carbone : 3 bilans carbone réalisés en 2009, 2010 (sur périmètre Mondial Relay) et 2011 (sur périmètre Groupe avec un logiciel adapté au niveau groupe pour consolidation)

Prix et nominations obtenus :

- Prix Global Compact (pacte Mondial ONU) en 2010 au titre du respect du principe n°6 « Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession
- Nomination au Grand prix de l'ESSEC de la Distribution Responsable en 2012
- Prix de Medef en 2004 pour l'embauche de malentendants
- Trophée d'or en 2012 décerné par l'APEC pour l'accord égalité F/H (catégorie PME)

Personne(s) rencontrée(s) :

**Véronique GOSSELIN**, Directrice des Ressources Humaines – [vgosselin@mondialrelay.fr](mailto:vgosselin@mondialrelay.fr)

**Aude SPRIET**, Responsable RH – [aspriet@mondialrelay.fr](mailto:aspriet@mondialrelay.fr)

**Philippe HALLYNCK**, Directeur Recherche et Développement – [phallynck@mondialrelay.fr](mailto:phallynck@mondialrelay.fr)

Partenaires :

**Dans le domaine de l'emploi local :**

- Maison de l'emploi du Val de Marcq
- PLIE (Hem)
- Ecole de la Deuxième Chance de Roubaix
- Groupement local des Employeurs « Alliance Emploi »
- Triboulo (Sté Main Forte)
- CORIF

**Dans le domaine de l'insertion professionnelle de Travailleurs Handicapés :**

- Atout & Handicap
- Ettique
- Agefiph
- GESAT (Réseau national du secteur protégé et adapté)

**Dans le domaine du recyclage et de la protection de l'environnement :**

- Elise
- Screelec (récupération des piles usagées)
- Envie (Ecosystèmes)
- Ludopital
- Nouvoulook (Groupe 3SI)
- MagicRecycle (recyclage de téléphones mobiles)

## **DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE**

### **I – CONTEXTE ET ACTIVITE**

Créée en 1997, Mondial Relay, filiale du Groupe 3SI, est spécialisée dans la livraison de colis aux particuliers. Elle collecte et distribue les colis de ses entreprises partenaires de la VAD et du e-commerce en « Points Relais », en Drive et à domicile.

L'entreprise regroupe :

- 480 salariés au sein de ses 24 agences en France
- Dont 300 agents logistiques qui réalisent le dispatch de plus de 100 000 colis par jour
- 4 hubs (2 en France, 1 en Belgique et 1 en Espagne)
- 6100 Point Relais® en France, Belgique, Espagne et au Luxembourg

Depuis plusieurs années, Mondial Relay développe sa politique de Responsabilité Sociétale au cœur même de sa stratégie d'entreprise et inscrit l'ensemble de son activité dans une démarche de Développement Durable.

### **II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE**

L'évaluation des performances s'appuie aujourd'hui autant sur des critères environnementaux et sociaux qu'économiques. Mondial Relay s'y engage rapidement pour permettre de renforcer la pérennité de ses activités.

**Enjeux environnemental** : centraliser les livraisons en point relais (livraison dans 1 seul point pour 30 colis) pour économiser les kilomètres parcourus (le particulier récupère son colis sur son trajet). (« Cf. E-Commerce et environnement : étude de l'impact environnemental de l'achat sur internet et dans le commerce traditionnel – FEVAD - 2009 »

**Enjeux économique** : mettre en relation des marques avec les particuliers pour livrer le plus rapidement et le mieux possible

**Enjeux social** : renforcer les actions citoyennes pour devenir un modèle de référence sur le territoire et faire de Mondial Relay, une entreprise citoyenne sur son secteur d'activité. Il s'agit concrètement de favoriser l'emploi et la formation des populations dites « fragiles » et de lutter contre toutes les formes de discriminations.

Le politique RSE de Mondial Relay permet :

- d'anticiper le cadre législatif et d'accompagner les sous-traitants dans cette démarche (taxe carbone, rapport RSE)
- d'augmenter la notoriété de l'entreprise (Mondial Relay est peu connue du grand public) en valorisant la stratégie RSE auprès des actionnaires, des clients, partenaires, collaborateurs et citoyens
- de réduire les coûts énergétiques, de matières premières, les émissions de CO2
- d'ancrer et de pérenniser une culture déjà forte pour les collaborateurs en les sensibilisant à la démarche RSE

### **III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE**

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

<p><b>1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence</b></p>
<p><b>11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise</b></p> <p>- 2 membres du CODIR représentent la RSE au sein de l'entreprise (formalisé dans un avenant au contrat de travail) : Véronique Gosselin (directrice Ressources humaines) pour la partie sociétale et Philippe Hallynck (directeur Recherche &amp; Développement) pour la partie Environnementale.</p> <p>- Communication transparente avec les partenaires internes à l'entreprise (interservices / Représentants du Personnel etc)</p>
<p><b>11.04 Définir et diffuser une charte</b></p> <p>Charte Diversité mixité en 2012 pour tendre encore plus vers une grande égalité des chances au sein de l'entreprise</p>
<p><b>11.05 Mettre en place un management participatif</b></p> <p>- Un projet fédérateur : <b>CAP CLIENT</b> (Un projet qui nous rassemble...des valeurs qui nous ressemblent)</p> <p>En 2010, la Direction fait le choix de lancer 13 projets et choisit volontairement des chefs de projets dont ce n'est pas le 1er métier. 5 de ces projets concernent la problématique RSE. Plus de 100 salariés de toute la France sont impliqués dans ces projets.</p> <p>Exemple de projet : l'opération nationale « Vis Ma Vie!» pour découvrir le métier de l'autre (Lancement en février 2012, 20 personnes inscrites)</p>
<p><b>12.02 Créer des outils de communication sur les engagements et les résultats de l'entreprise</b></p> <p>Panneaux d'affichage et outils d'information à disposition de tous</p> <p>Ex : plaquette sur accords seniors</p>
<p><b>13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs</b></p> <p>- Plan d'Epargne d'Entreprise</p> <p>- Intéressement</p> <p>- Abondement</p>
<p><b>14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de Développement Durable</b></p> <p>- Formation à l'éco conduite : 19 personnes en 2010</p> <p>- Distribution d'un guide « éco conduite » à tous les salariés et aux sous-traitants transporteurs</p> <p>- Organisation de 2 forums Développement Durable en juin 2010 « Passons au durable ! » et mai 2011 « Donnons une seconde vie à nos produits ». Un 3<sup>ème</sup> est prévu pour juin 2012 sur la thématique de l'emploi responsable.</p>
<p><b>2) Droits de l'Homme : respecter les droits fondamentaux de la personne</b></p>
<p><b>22.02 Lutter contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche</b></p> <p>Distinction au GLOBAL Compact de l'ONU en 2010 pour le principe n°6 : « Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession »</p> <p><b>« Pour Mondial Relay, le seul critère d'embauche, c'est la motivation ! »</b></p>

### 22.05 Favoriser l'emploi des seniors

Accord seniors signé le 30 octobre 2009 avec une commission de suivi annuelle :

- o Aménagement des horaires de travail
- o Formation : « Potentiel retraite », accès prioritaire à la VAE
- o Bilan médical tous les 3 ans
- o Point carrière : entretien de poursuite d'activité et parrainage sur base du volontariat

### 22.03 Favoriser l'égalité des chances femmes/hommes

- Accord Egalité H/F signé le 09/11/2011 :

Négociation autour de 5 thèmes :

- \* L'embauche
- \* La Formation
- \* La promotion professionnelle
- \* la rémunération effective
- \* L'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale.

→ 18 Mesures concrètes et mesurables dans l'accord dont le lancement de la formation « Relay de Femmes » pour 2012 (cf 31.03).

- Participation aux Trophées de l'égalité organisés par l'APEC en février 2012

### 22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

- Action d'emploi sur le centre de tri, recrutement de malentendants et maintien dans l'emploi
- Partenariat en 2011 avec ATOUT & Handicap : accompagnement dans l'emploi et politique handicap au sein des 24 agences
- Projet de convention nationale avec l'Agefiph en 2012
- Partenariat avec ETTIQUE : société de travail temporaire spécialiste du handicap

### 22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté

- Partenariat avec Ecole de la 2<sup>ème</sup> chance :

- o Participation au Forum Emploi, formation de préparation à l'entretien d'embauche
- o Accueil de stagiaires de 2 à 3 semaines pour découvrir le métier d'agent logistique

- Partenariat avec l'EPIDE

- o 2 stagiaires accueillis en 2011

## 3) Relations/conditions de travail : valoriser le capital humain

### 31.03 Développer la formation et/ou la promotion

- Formation **DISTRIPOLY** :

Pour permettre à chaque collaborateur d'avoir une vision précise de son entreprise, Mondial Relay créé le jeu DISTRIPOLY et place ses Agents Logistiques aux commandes de l'entreprise.

Le principe : une équipe d'une douzaine de collaborateurs prend les commandes d'une entreprise qui collecte, trie, livre des colis. Développer le chiffre d'affaires, répondre au mieux aux besoins des clients, imaginer la meilleure organisation, optimiser son budget : c'est ce défi qu'il faut relever durant les 2 jours de formation.

150 Agents Logistiques suivent cette formation en 2011, 150 autres suivront en 2012, en plus des managers de proximité. Le dernier tiers des salariés sera formé en 2013.

- Formation « **Wikanweb** » :

Pour réduire la fracture numérique des publics ouvriers et employés et anticiper la transformation de la vente à distance en e-commerce, Mondial Relay met en place en 2010 la formation aux NTIC. Un ordinateur portable est offert à chaque salarié dès le début de la formation.

En 2011 et 2012, 300 salariés sont formés.

- Formation « **Relay de Femmes** » :

Elle vise à faire évoluer le regard des femmes sur leur place dans l'entreprise. Le programme traite de différentes thématiques suivantes (définition de l'égalité, Stéréotypes et préjugés, affirmation

dans son milieu professionnel...

- Accord sur la formation professionnelle en 2005
- Accès à la promotion : 10% de mobilité interne (financement déménagement pour tous les salariés)
- Jeunes en alternance : 12 contrats de professionnalisation, 9 apprentis en 2011 (en moyenne un jeune par site)
- Pour faire connaître le métier (améliorer la notoriété) : stages découvertes (accueil de 100 jeunes en 2010)
- Tous nos stages sont indemnisés, formation au tutorat (rédaction de mission...) : 44 stagiaires en 2011

→ Budget formation : plus de 3 % de la masse salariale chaque année

### 32.01 Instaurer des politiques de prévention des risques et de formation

- Forum santé : 1 fois/2 an avec la médecine du travail
- Pendant 2 ans, séance de Kinésithérapie : formation aux gestes et postures, alimentation, sommeil, hygiène de vie → tous les agents ont été formés
- Risques psycho sociaux : formation de 60 encadrants, le CHSCT et les Responsables RH en 2011 et 2012
- Accord de pénibilité (au-delà de la loi)

### 33.03 Favoriser le bien-être au travail

- Seniors : aménagement des horaires de travail
- Accord sur les temps partiels
- Pas de réunion avant 8h du matin ou après 18h

### 33-01 Favoriser le dialogue social

Plus de 80 réunions / an avec les représentants du personnel

## 4) Environnement : préserver l'environnement

### 45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

- **Bâtiment HQE dès sa création en 1997** : implantation géographique limitant les impacts climatiques, lumière naturelle privilégiée, chaufferie au bois réduisant de 38% les émissions de carbone, collecte et récupération des eaux de pluie...
- Tri et recyclage des déchets (papier, carton, plastiques, canettes aluminium, palettes)
- Récupération des Déchets d'Équipements Électroniques et Électriques (D.E.E.E), collecte des capsules Nespresso usagées, des téléphones mobiles usagés, collecte de piles
- Utilisation de produits écologiques pour la maintenance et l'entretien des locaux

### 41-03 Limiter l'impact des emballages

- Optimisation des emballages
- Sacs plastique réutilisables, priorité sur les containers cartons dits « maxibox »
- Test en sacs de toile réutilisables

### 46.01 Optimiser la logistique

- Optimisation des flux entre les hubs et les agences de distribution
- Optimisation des remorques
- Utilisation de véhicules propres dans les grands centres urbains
- Le Point Relais® reste un modèle de distribution de colis plus respectueux de l'environnement de par la concentration des livraisons en un lieu unique

<p><b>5) Bonnes Pratiques d'affaires : agir avec loyauté et responsabilité sur les marchés</b></p> <p><b>51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas plus de 50 % du Chiffre d'Affaires avec un seul sous-traitant</li> <li>- Formation de tous les acheteurs de l'entreprise par EVA Consulting : « négociation pour des partenariats durables et responsables »</li> </ul>
<p><b>6) Clients/ Consommateurs : respecter les intérêts des clients et des consommateurs</b></p> <p><b>61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client</b></p> <p>Module de formation des transporteurs « Livreur Ambassadeur », formation déployée sur 300 transporteurs (qualité, accueil, relation client)</p>
<p><b>7) Engagement sociétal : conjuguer les intérêts de l'entreprise et l'intérêt général</b></p> <p><b>71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Congés solidaires : 7 salariés volontaires pour le Népal (Association THARAMGAM BADI)</li> </ul> <p><b>73.02 Apporter ses savoirs faire à des populations en difficultés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement des collaborateurs dans l'accès au logement et à la santé : Mondial Relay organise 1 forum santé et un forum logement.</li> </ul>

#### **IV- INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE**

##### **Humains :**

2 membres du CODIR représentent la RSE au sein de l'entreprise  
 1 directrice des Ressources Humaines et 4 Responsables Ressources Humaines  
 1 Directeur Recherche & Développement

##### **Matériels :**

Formation Wikanweb : 300 ordinateurs distribués (1 par salarié)

##### **Financiers :**

- Budget formation → plus de 3 % de la masse salariale chaque année
- Pour 2011, le cout de la formation (Plan de formation et Droit Individuel à la Formation) s'élevait à 462 987 €
- Forum Développement Durable annuel : sensibilisation et information des salariés : 6400 € en 2011

#### **V- FACTEURS CLES DU SUCCES**

- La Responsabilité Sociétale est dans l'ADN de l'entreprise (PEP'S = Performance, Engagement, Proximité et Solidarité)
- Un projet d'entreprise fédérateur impliquant l'ensemble des salariés = CAP CLIENT dont 5 projets sont orientées RSE :
  - \* Mondial Relay Entreprise Citoyenne
  - \* Développer le recyclage
  - \* Diminution des émissions de CO2
  - \* Vis ma Vie / Enrichir la vision
  - \* Construire le projet de développement des collaborateurs.
- La recherche permanente d'innovation dans la formation et les process

## VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

- o Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	101 M€
Chiffre d'affaires HT	2010	100 M€
Chiffre d'affaires HT	2009	87 M€

## VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- o Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Actionnaires	La politique RSE est impulsée par les actionnaires pour que l'entreprise soit durable, pérenne, responsable et innovante, pour créer de la croissance, de nouveaux services et de l'emploi	CA en progression constante, + de 1000 clients (e-commerce et VAD) font confiance à Mondial Relay
Salariés	Développement des compétences, employabilité, bien-être au travail	Bon climat social, absentéisme faible
Fournisseurs	Des relations durables, une tarification et négociation responsable	
Clients	Une distribution de qualité, un transport responsable, collecte des déchets, innovation d'un nouveau service « C. pour Toi »	
Environnement	Réduction des émissions de CO <sub>2</sub> , recyclage et valorisation des déchets	Emissions totales estimées de Gaz à Effet de Serre en 2010 : 19000 teq CO <sub>2</sub>
Cité	Emploi : recrutement de populations diverses et fragilisées : jeunes, insertion de demandeurs d'emploi de longue durée, handicapés, seniors	200 salariés recrutés depuis 2009, 10 demandeurs d'emploi intégrés dans les formations

## VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

### →RESSOURCES HUMAINES

- o REPARTITION FEMME / HOMME\*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	153	175	182	387	477	514	540	652	696
Dont CDI	99	107	104	257	290	293	356	397	397
Dont CDD	7	2	3	3	1	2	10	3	5
Dont intérimaires	33	49	57	83	131	159	116	180	216
Dont contrats en alternance	4	3	4	7	13	11	11	16	15
Direction	1	2	2	5	8	8	6	10	10
Cadre	9	12	12	32	34	41	41	46	53

\* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés



o EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	3.69	2.94	NC
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	42644	72803	NC

\* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

o EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	38.10	38.2	38.5
Effectif des CDI de moins de 25 ans	16	28	18
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	59	61	63

\* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

o FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Turn Over*	7.86	8.34	11.28
Taux de fréquence des accidents du travail	61.42	61.89	64.82
Taux de gravité des accidents du travail	1.91	1.22	2.36
Taux d'absentéisme maladie	3.27	3.25	3.14

\* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

o FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1.55	3.13	3.19
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	69	88	89.5
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	1.73	3.76	2.18

\* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

\* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

o REMUNERATION

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au-dessus
Cadres			X
Maîtrise			X
Employés / Ouvriers			X
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?		2.3 fois plus élevé	

o PARTICIPATION ET INTERESSEMENT

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	X	
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 <sup>ème</sup> mois, ..) ?	X	
Proposez-vous un Plan d'Épargne d'Entreprise à vos salariés ?	X	

\* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

o CLIMAT SOCIAL

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ? <b>Taux de turn over, ancienneté moyenne de 8 ans, taux d'absentéisme &lt; 3%, pas de mouvements sociaux</b>	x	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?	En cours	
Si oui, quel est le taux de participation ?	NC	

o REPRESENTATION DU PERSONNEL

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	X	

\* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

\*\*obligatoire pour entreprise > 11 salariés

→ ENVIRONNEMENT

o GESTION DES DECHETS

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Emballage	Carton	Oui	64.46	50 %	66.70		NC En cours	NC En cours

o RESSOURCES NATURELLES

	Oui / Non	Mesures Oui/Non	2009	2010	2011
Eau potable	Oui	Oui	2201	2261	2903
Eau pluie	Oui	NC			
Electricité (en KWH)	Oui	Oui	2448512	2451918	2072784
Gaz (en m <sup>3</sup> )	Oui	Oui	209387	152263	226504



o EMISSIONS DE GES

	Oui / Non	Mesures Oui/Non	2009	2010	2011
Emissions de Gaz à Effet de Serre				19000 teq CO2	

Propos recueillis auprès de

**Véronique GOSSELIN**, Directrice Ressources Humaines

**Aude SPRIET**, Responsable RH

**Philippe HALLYNCK**, Directeur Recherche & Développement

Par **Pierre-Henri LENGAIGNE**, Conseiller Rédacteur

Accompagné de **Marie-Madeleine CARPENTIER**, Responsable Pôle Bonnes Pratiques et

**Charlotte CALONNE**, Pôle Bonnes Pratiques