



PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

[COMMUNICATION
SUR LE PROGRÈS]

2019

Nos engagements 2020

M GROUPE MOBILITAS
MOBILITAS GROUP ■

APERÇU

DROITS DE L'HOMME

TRAVAIL

ENVIRONNEMENT

ANTI-CORRUPTION

CONTENU

Plan d'action
Message du président

Égalité des sexes
Actions dans des pays frappés par les désastres
Activités RSE

Comité d'éthique sociale Laser Transport Group
Programme V.I.E
Actions de formation

Planète Urgence
Impact environnemental des affaires
Bilan Carbone©

Gestion de la chaîne logistique

LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL



DROITS DE L'HOMME

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relative aux droits de l'Homme ; et

Principe 2 : à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.



TRAVAIL

Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;

Principe 4 : à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;

Principe 5 : à l'abolition effective du travail des enfants ; et

Principe 6 : à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.



ENVIRONNEMENT

Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement ;





Principe 8 : à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et

Principe 9 : à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



ANTI-CORRUPTION

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

PRINCIPE DES NATIONS UNIES	ACTIONS MOBILITAS	STATUT	ACTIONS POUR 2019	ACTIONS POUR 2020
 DROITS DE L'HOMME	ÉGALITÉ DES SEXES	4 ^e année : action	Continuer l'engagement envers la promotion de l'égalité des sexes	Continuer l'engagement envers la promotion de l'égalité des sexes
	ACTION DANS LES PAYS FRAPPÉS PAR DES DÉSASTRES	Gestion de crises dans les pays affectés	Soutien continu aux communautés locales pour assurer rapidement les réponses aux crises	Rester proches et impliqués avec les communautés locales pour assurer rapidement les réponses aux crises
	ACTIVITÉS RSE	>5 ans communication	Soutien continu aux communautés locales et programmes caritatifs	Soutien continu aux communautés locales et programmes caritatifs
 TRAVAIL	COMITÉ D'ÉTHIQUE SOCIALE THE LASER TRANSPORT GROUP (LTG)	>5 ans	Recentrage sur les cinq principes généraux de l'éthique dans les affaires	Recentrage sur les cinq principes généraux de l'éthique dans les affaires
	PROGRAMME V.I.E	>5 ans	Participation active continue au programme	Participation active continue au programme
	ACTIONS DE FORMATION	>5 ans	Développement des compétences et des programmes de formation proposés	Développement des compétences et des programmes de formation proposés
 ENVIRONNEMENT	PLANÈTE URGENCE	>5 ans	Réaffirmation de notre partenariat avec Planète Urgence	Réaffirmation de notre partenariat avec Planète Urgence
	IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE	>5 ans	Continuer à encourager les initiatives environnementales locales à petite échelle dans les filiales	Continuer à encourager les initiatives environnementales locales à petite échelle dans les filiales
	BILAN CARBONE	>5 ans	Bilan Carbone© Démépool / AGS Paris	Bilan Carbone© Démépool / AGS Paris
 ANTI-CORRUPTION	GESTION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE	>5 ans	Continuer à améliorer les processus de gestion de la chaîne d'approvisionnement au sein du groupe	Continuer à améliorer les processus de gestion de la chaîne d'approvisionnement au sein du groupe

MESSAGE DU PRÉSIDENT

MOBILITAS

CE RAPPORT MET EN ÉVIDENCE CERTAINES DES INITIATIVES PRISES PAR NOS FILIALES ET NOTRE PERSONNEL DANS DIFFÉRENTS PAYS EN 2019. JE VOUDRAIS ME CONCENTRER SUR TROIS DE CES INITIATIVES, MOTIVÉES PAR LA SOLIDARITÉ ET UNE VISION DE DÉVELOPPEMENT À LONG TERME.

Le Groupe MOBILITAS s'engage à rendre compte de son rôle dans la promotion et la consécration des principes universels définis dans le Pacte Mondial des Nations Unies. Au cours des 46 dernières années, nous sommes devenus une entreprise globale, présente sur quatre continents. Notre envergure internationale soulève des défis que notre groupe s'engage à relever en restant fidèle à nos valeurs fondamentales de qualité, de performance, d'innovation, de respect et de solidarité. Ces valeurs constituent les piliers de notre engagement en faveur de pratiques commerciales durables dans le monde entier.

environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise reconnues au niveau international.

EN TANT QUE PRÉSIDENT DU GROUPE MOBILITAS, JE SUIS HEUREUX DE RÉAFFIRMER NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES DIX PRINCIPES ÉNONCÉS DANS LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES. NOUS CONTINUERONS À LES SOUTENIR DANS TOUTES NOS ACTIVITÉS ET OPÉRATIONS.

RÉPONSE À LA CRISE

Nous estimons qu'il est vital pour les entreprises de prendre part à la vie de leur communauté locale et de leur venir en aide en cas de crise potentielle. Le Groupe MOBILITAS a démontré année après année son dévouement à ce principe clé de solidarité et en 2019, a contribué aux efforts locaux pour atténuer l'impact des catastrophes naturelles en Afrique australe en particulier.

Alors que j'écris aujourd'hui, au début du mois d'avril 2020, la crise sanitaire globale frappe l'économie mondiale, il est clair que la solidarité avec nos communautés au niveau local sera au cœur de notre engagement en 2020.

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Au fur et à mesure que le Groupe MOBILITAS s'agrandit et développe de nouvelles activités, la croissance de notre personnel reste une de nos principales préoccupations. Une formation et un développement des compétences ciblés permettent de partager le savoir-faire et de capitaliser sur les compétences du personnel dans le contexte de notre environnement, de notre présence internationale et des difficultés qui se présentent parfois.

GESTION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE

La gestion de la chaîne logistique est un aspect essentiel de notre activité et nous faisons tout notre possible pour que nos normes élevées de service et de qualité aillent au-delà du contact direct que nous avons avec nos clients. Nos politiques anti-corruption et anti-trust, nos politiques de confidentialité et nos enquêtes de conformité exhaustives garantissent que nos fournisseurs respectent les principes du Pacte Mondial des Nations Unies et adhèrent à des normes



Alain Taïeb
Président du Conseil de Surveillance



QUALITÉ

Chez MOBILITAS, notre mission est de trouver la meilleure solution. Nous estimons que la qualité commence par la concentration sur les besoins de nos clients. Tout le reste suivra.

PERFORMANCE

L'excellence est au cœur de MOBILITAS. Nous voulons dépasser les attentes et montrer à nos clients que nos normes sont de calibre mondial.

INNOVATION

Notre succès et notre durabilité reposent sur l'innovation. Nous définissons les tendances en matière de technologie et de méthodologie, en les évaluant à travers les retours d'expérience de nos clients. De cette façon, nous visons à générer des idées susceptibles de changer nos industries et d'améliorer le service à la clientèle.

RESPECT

Nous respectons et considérons les points de vue et les opinions de chacun. Nous respectons l'honnêteté et souscrivons aux normes éthiques les plus élevées, en gagnant la confiance grâce à notre engagement, notre constance et nos actions fondées sur des principes.

SOLIDARITÉ

Nous nous engageons à travailler avec nos voisins et les collectivités du monde entier, en reconnaissant que même si nous ne sommes pas tous pareils, nous vivons sur un terrain commun. Nous considérons qu'ensemble, nous aurons toujours plus de force et de sagesse.

DROITS DE L'HOMME ET ÉGALITÉ DES SEXES

SOUTIEN DES PRINCIPES D'AUTONOMISATION DES FEMMES

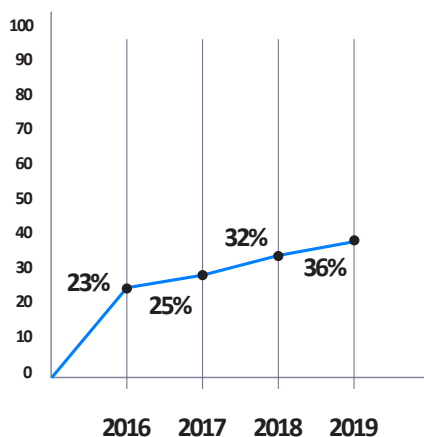
MOBILITAS reconnaît que les femmes continuent d'être sous-représentées dans les industries et les professions non-traditionnelles, en particulier dans les secteurs de la mobilité. Pour mieux comprendre la représentation des femmes dans cette

industrie, nous devons reconnaître que la mobilité dépend fortement de la main d'œuvre masculine parce que le travail - par sa nature - nécessite une force physique, un attribut intrinsèquement masculin. Cependant, nous avons le plaisir de signaler que 36% de notre main d'œuvre en 2019 était féminine. Ceci représente une amélioration annuelle de 4% par rapport à 2018, soit une augmentation de 13% depuis 2016, alors que nous mettions en œuvre pour la première fois les principes des Nations Unies pour l'autonomisation des femmes.

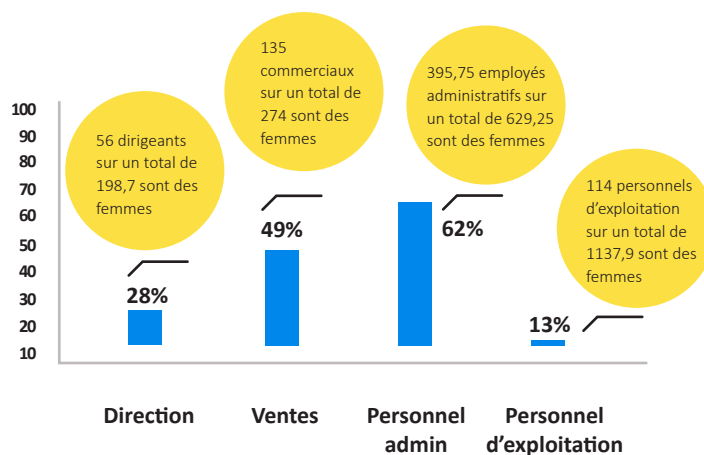
Environ
36% de notre main d'œuvre est féminine

Environ
62% sont employées à des postes commerciaux ou administratifs

% de femmes dans le Groupe MOBILITAS



% de femmes par catégorie de personnel



Nous affirmons notre attachement aux principes des Nations Unies pour l'autonomisation des femmes à travers nos actions :

- 1) Notre objectif est d'augmenter la représentation des femmes au sein du Groupe MOBILITAS de 2% en 2020 afin de nous concentrer davantage sur le développement des femmes.
- 2) Chaque responsable complète annuellement un rapport des mesures RH qui est diffusé en interne afin de défendre l'égalité des sexes. Ainsi nous encourageons l'embauche et la promotion en interne du personnel féminin.
- 3) Notre service des Ressources Humaines se concentre sur l'évolution des attitudes afin de veiller à ce que les femmes soient traitées comme des égales sur le lieu de travail.

- 4) Nous avons mis en place, pour tous nos employés, des procédures de doléances complètes afin qu'ils nous informent s'ils ne sont pas traités de façon équitable. Les responsables sont encouragés à adopter une politique de porte ouverte.
- 5) Lors de la sélection des fournisseurs, les entreprises détenues par des femmes reçoivent des opportunités équitables et aucun critère de sélection n'est discriminatoire.
- 6) Nos supports marketing respectent la dignité des femmes.
- 7) Nous participons à des initiatives promouvant l'égalité des sexes et appliquons des processus non-discriminatoires de sélection lorsque nous choisissons nos partenaires pour des événements et actions caritatives.

AIDE HUMANITAIRE AUX RÉGIONS FRAPPÉES PAR DES CATASTROPHES



Les équipes de déménageurs de Stuttaford Van Lines Johannesburg et Sandton avec la fondatrice de « 67 couvertures pour Mandela », Caroline Steyn (rangée du bas, au centre)

INONDATION AU MOZAMBIQUE

À la suite de la destruction causée au Mozambique par le cyclone Idai en mars 2019, Stuttaford Van Lines Johannesburg est intervenu pour aider ceux qui avaient été déplacés par les inondations et les dommages causés par le vent. En partenariat avec l'organisation « 67 couvertures pour Mandela », les bénévoles du centre logistique de Gauteng ont collecté des milliers de dons, notamment de la nourriture, des vêtements, des couvertures et des jouets, que nous avons livrés au Mozambique pour les distribuer aux victimes du cyclone.

FEUX DE BROUSSE EN AFRIQUE DU SUD

Après les ravages des feux de brousse sur Knysna et la grande région de l'Overberg en janvier 2019, le Laser Transport Group et ses filiales ont offert leurs services et ressources par la collecte des dons des vêtements, de nourriture et d'eau pour les victimes de l'incendie. Nos camions ont livré des dons aux pompiers de l'Overberg, tandis que notre service des Ressources Humaines a installé un point d'opérations à Betty's Bay pour loger les résidents qui avaient perdu leur maison. Les dons ont été distribués aux points de collecte, même en dehors des heures d'ouverture et ce, pendant deux week-ends consécutifs.



Feux de brousse à Knysna

MOBILITAS s'engage à s'impliquer et à soutenir les communautés locales dans les pays où opèrent ses filiales. En 2019, le personnel de MOBILITAS dans le monde entier s'est impliqué dans des projets et des collectes de fonds dans le but d'améliorer les conditions de vie des personnes vulnérables.

ANGOLA — PROJET BIBLIOTHÈQUES AFRICAINES

En créant des bibliothèques en Afrique rurale, le Projet Bibliothèques Africaines (PBA) est destiné à améliorer l'alphabétisation, l'éducation et l'autonomisation des enfants africains. Stuttaford Van Lines Lesotho, en soutien à ce projet, a fourni ses services de dédouanement à l'importation et la livraison gratuite dans ce pays des conteneurs PBA remplis de livres et fournitures pédagogiques collectés par des volontaires du projet aux États-Unis. Les livres ne sont pas destinés à la revente mais sont plutôt des dons à diverses écoles du Lesotho dans le but de développer leurs propres bibliothèques. Le dernier conteneur est arrivé à Maseru mi-février 2020.

Le Projet Bibliothèque Africaine organise au Lesotho une conférence en mars 2020 à laquelle prendront part tous les représentants américains et africains, les ministres du Lesotho, l'ambassadeur des États-Unis ainsi que le directeur du US Peace Corps. Stuttaford Van Lines y était en invité d'honneur.



ROUMANIE — POUR LES ENFANTS

In 2019, AGS Movers Bucarest s'est associé à la Fondation Inocenti, une organisation non gouvernementale qui vise à empêcher l'abandon des enfants en offrant des services d'appui aux familles roumaines et aux enfants dans le besoin. Chaque jour, 36 membres du personnel Inocenti et plus de 500 bénévoles s'occupent de plus de 2 000 enfants abandonnés et des enfants à risque ayant des besoins spéciaux à Bucarest et dans le Comté de Bristrita-Nassaud. AGS Movers a contribué à la cause en distribuant des colis alimentaires aux élèves de trois écoles situées en dehors de la capitale roumaine.



AFRIQUE DU SUD — HISTOIRE D'AMOUR DANS LE CAP ORIENTAL

Pickfords Removals Port Elizabeth a été l'un des principaux partenaires d'une campagne visant à redonner espoir aux habitants de la ville grâce à la collecte des biens essentiels courants pour les personnes défavorisées et marginalisées. La campagne a été organisée par une organisation de secours locale, Love Story, et s'est déroulée d'août à novembre 2019.

Pickfords Port Elizabeth a été l'un des principaux points de livraison pour les membres du public qui souhaitent faire un don à cette campagne. La filiale a également recueilli des articles auprès des donateurs qui n'étaient pas en mesure de les amener personnellement au dépôt. Love Story a ouvert sa première soupe populaire dans le centre-ville de Port Elizabeth en 2012 et, en quelques mois, a nourri plus de 200 personnes pendant cinq nuits par semaine. A ce jour, elle a créé 20 soupes populaires servant en moyenne 30 000 repas par mois.



AFRIQUE DU SUD — VIOLENCE À L'ÉGARD DES FEMMES

Stuttaford Van Lines est fier d'annoncer son rôle en tant que partenaire logistique du Projet « Jessica Foord Handbag », une initiative qui consiste à recueillir des sacs à main neufs et d'occasion remplis de produits de toilette et de soins personnels à donner aux victimes de viol ayant rapporté le traumatisme qu'elles ont vécu. Les « Kiddi Pac » sont également emballés pour les enfants de moins de 12 ans et représentent malheureusement 60% du quota mensuel. Chaque sac à main est le début d'une nouvelle vie pour la personne qui a survécu et lui donne de l'espoir, étape fondamentale pour le rétablissement.



AFRIQUE DU SUD — REDONNER LA JOIE À DIEPSLOOT

En 2019, Stuttaford Van Lines Johannesburg a soutenu le projet « Redonner la joie à Diepsloot », Projet de Steyn City CSI qui consiste à fournir des fournitures scolaires nécessaires aux enfants du bidonville pendant les fêtes de fin d'année. Notre flotte de gros camions a transporté des sacs à dos et des couvertures faites à la main vers diverses écoles de Diepsloot, fournissant ainsi à chaque enfant son propre nouveau cartable rempli de fournitures de papeterie, de bonbons et de jouets. Beaucoup d'enfants du bidonville utilisaient auparavant des sacs en plastique pour porter leurs manuels scolaires. Nous sommes donc fiers d'avoir ajouté une pierre à l'édification de notre nation, enfant par enfant.



AFRIQUE DU SUD — FONDATION DESMOND TUTU

AGS apporte son soutien à la Fondation Desmond Tutu (FDT) en Afrique du Sud pour collecter des fonds pour les programmes des cliniques mobiles de tests. Ces cliniques mobiles proposent un service de bien-être « Health on Wheels » fournissant des services de planning familial et des tests de dépistage pour une gamme de maladies chroniques, notamment le VIH, la tuberculose, les IST, le diabète et l'hypertension artérielle. La technologie de diagnostic perfectionnée permet aux patients des communautés mal desservies, ayant un accès limité aux cliniques de premiers soins, de recevoir les résultats de leurs tests en moins de 20 minutes.



AFRIQUE DU SUD — CYCLETHON

En tant que sponsors nationaux de la course caritative de la Fondation Cyclethon, Stuttaford Van Lines et Pickfords Removals ont transporté des vélos et camions de médias parrainés par Planet Fitness vers et depuis de nombreux points d'organisation d'événements du Cyclethon en Afrique du Sud. Les membres du public pouvaient faire des dons à la Smile Foundation en payant pour faire du vélo pendant une durée prédéterminée. Comme l'indique son nom, la mission de la Smile Foundation est de transformer la vie des enfants sud-africains aux prises avec des affections au visage.



AFRIQUE DU SUD — PARTENARIAT MUDDY PRINCESS

Pickfords Removals s'est engagée comme société partenaire nationale pour Muddy Princess, une course à obstacles extérieure de 5 km réservée aux femmes, qui se tient en Afrique du Sud dans différents endroits, de préférence boueux. Muddy Princess a pour objectif de collecter des fonds pour l'Association de lutte contre le Cancer et Pickfords Removals est fier d'avoir fourni son soutien logistique pour atteindre cet objectif.



AFRIQUE DU SUD — INITIATIVE JARDIN ALIMENTAIRE

Pickfords Removals a apporté son soutien continu à l'initiative Mother of Peace Garden and Food Forest à Illovo au KwaZulu-Natal. Ce projet se concentre sur les jardins potagers pour les enfants maltraités, abandonnés ou orphelins. Une équipe de bénévoles parmi lesquels le personnel Pickfords a planté une grande variété de produits dont le chou, le navet, l'avocatier et le mandarinier. Ces jardins soutiennent l'objectif essentiel du projet qui est celui d'offrir aux résidents des ateliers une sécurité alimentaire viable.



AFRIQUE DU SUD — PÉNURIE D'EAU

En 2019, le Laser Transport Group a continué à apporter son soutien à Water Shortage South Africa (WSSA), un réseau national de volontaires qui a vu le jour fin 2015 en réponse au besoin urgent d'eau dans les communautés les plus touchées par la sécheresse. Dans le cadre de la campagne du réseau WATERDROP, le groupe a apporté son assistance aux activités régionales de collecte d'eau au Cap, transportant ainsi de l'eau des points de collecte désignés vers les zones les plus nécessiteuses.



ÉTHIQUE SOCIALE DU TRAVAIL

LE LASER TRANSPORT GROUP A CONTINUÉ EN 2019 À SE CONCENTRER SUR LES CINQ PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ÉTHIQUE DANS LE MONDE DES AFFAIRES

- **Principe A :**
Bienfaisance et non-malfaisance
- **Principe B :**
Fidélité et responsabilité
- **Principe C :**
Intégrité
- **Principe D :**
Justice
- **Principe E :**
Respect des droits et de la dignité des gens par la résolution des questions éthiques, la création de compétences et la construction des relations humaines.

PRATIQUES D'AFFAIRES ÉTHIQUES

Le Laser Transport Group a continué en 2019 d'adopter une démarche proactive en matière de partage d'informations sur la lutte contre la corruption et a souligné l'importance de rester vigilants sur le lieu de travail avec une attention particulière accordée à l'éthique professionnelle dans toutes nos sphères d'opérations.

Pour accroître la sensibilisation du personnel à la lutte contre la corruption et les mesures antitrust et conformément à l'engagement éthique des employés du groupe, nous avons introduit des modules de formation en ligne au RGPD de l'Union Européenne pour nos employés, en accord avec les normes internationales. La tolérance zéro du groupe envers les comportements anti-concurrentiels, son engagement pour la lutte contre la corruption et les pratiques commerciales contraires à l'éthique ont été mis en relief lors de nombreuses réunions en 2019. D'autres réunions sont prévues en mai 2020.

L'alignement avec les chartes de la FIDI et l'engagement dans la certification FAIM sur l'anti-corruption, la confidentialité et la protection des données personnelles au moment où l'usurpation d'identité est de plus en plus répandue, restent critiques pour l'industrie de la logistique, du transport et de l'entreposage, lorsqu'il s'agit de gagner la confiance des clients et des fournisseurs. Notre accréditation FIDI-FAIM est une de nos garanties à cet égard. FAIM est le programme qualité le plus strict et l'accréditation la plus reconnue au sein de l'industrie du déménagement international pour protéger les intérêts de notre société.

ÉMANCIPATION ÉCONOMIQUE GÉNÉRALISÉE DES NOIRS (BBBEE)

La stimulation des secteurs pauvres et défavorisés reste une priorité essentielle pour le Laser Transport Group. En tant que tels, nos engagements BBBEE se concentrent sur la responsabilisation et l'amélioration des compétences du personnel des communautés précédemment défavorisées.

À cette fin et en partenariat avec Tsiba Education, 12 apprentis ont été recrutés et placés dans un programme d'apprentissage de gestion d'entreprise, programme qui a été conçu pour former de futurs chefs d'entreprise en tenant compte de l'embauche des personnes handicapées sur le lieu de travail. Après leur excellente prestation, trois apprentis se sont vu proposer des contrats à durée indéterminée au sein du groupe. En 2020, un nouveau groupe de 12 apprentis va s'engager dans une expérience d'apprentissage et de stage en milieu du travail.



PUISER DANS LE VIVIER DES TALENTS DES V.I.E (VOLONTAIRE INTERNATIONAL EN ENTREPRISE)

CHEZ MOBILITAS, NOUS SAVONS QUE POUR DÉVELOPPER NOTRE ACTIVITÉ, NOUS AURONS BESOIN D'EMPLOYÉS ÉNERGETIQUES ET TALENTUEUX SE DÉVOUANT À NOTRE CROISSANCE ET NOTRE SUCCÈS. C'EST POURQUOI EN 2019, NOUS AVONS CONTINUÉ À PARTICIPER AU PROGRAMME VIE (VOLONTAIRE INTERNATIONAL EN ENTREPRISE).

- Le programme VIE vise à développer le vivier de talents pour les entreprises françaises en proposant un programme d'entrée structuré aux jeunes diplômés français qui souhaitent acquérir une expérience professionnelle à l'étranger pour une durée allant de six mois à deux ans.
- Les candidats au programme sont recrutés et gérés par l'intermédiaire de Business France (anciennement UBIFRANCE), l'agence française pour le développement international des entreprises, une division du ministère français de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi.
- En tant que société française, nous sommes fiers de pouvoir encourager des jeunes talents et d'offrir aux candidats méritants l'opportunité d'élargir leurs horizons professionnels, tout en bénéficiant de l'énergie et du dynamisme qu'ils apportent à notre organisation.
- MOBILITAS a embauché 400 participants VIE depuis son adhésion au programme.
- 61 VIE ont été engagés à des postes managériaux.

CHIFFRES:



INTERVIEW AVEC ARTHUR DESAULES (27 ANS), V.I.E À AGS BÉNIN ET EXECUTIVE RELOCATIONS, LE CAP, AFRIQUE DU SUD

Quel a été votre rôle en tant que V.I.E ?

J'ai commencé le programme à AGS Bénin, où j'ai été nommé directeur adjoint de la filiale. Je gérais la coordination des activités quotidiennes, notamment l'import et l'export, ainsi que le service clientèle. J'ai ensuite rejoint Executive Relocations au Cap, en Afrique du Sud, où j'ai géré le département Executive Move Management (EMM). Cela impliquait non seulement la supervision des déménagements des clients, mais aussi celle de la facturation et du recouvrement, la remise des offres, la collecte des statistiques, la mise en œuvre et l'amélioration de nouveaux processus en cours.

Pendant que j'étais à Executive Relocations, une décision a été prise de déplacer le département EMM du Cap vers Brest, en France, où j'ai installé le département. J'assure maintenant la formation des employés et celle de mon successeur.

Comment vous êtes-vous intégré à la fois au Bénin et en Afrique du Sud ?

J'ai été bien accueilli à mon arrivée au Bénin. Sur le plan professionnel, Frédéric Léomant, directeur d'agence AGS Bénin, m'a introduit aux nombreux aspects de l'industrie du déménagement et m'a prodigué de bons conseils que je continue à pratiquer jusqu'à ce jour. Sur le plan social, l'intégration a été facile pour moi, car le Bénin est comme un petit village où tout le monde connaît tout le monde. Environ un mois après mon arrivée, l'ambassade de France au Bénin a organisé une réunion V.I.E pour les candidats au programme. Ensemble, nous avons organisé plusieurs activités sociales, comme la visite de différents sites à travers le pays, ou celle de Lomé le week-end pour faire du sport. Je suis amoureux du tennis et j'étais content de rencontrer d'autres passionnés de tennis avec qui jouer. Pendant mon séjour en Afrique du Sud, j'ai également reçu d'excellents conseils de la part d'Executive Relocations Africa (ERA). J'y étais très bien accueilli. Mon séjour au Cap fut agréable et j'ai trouvé les Sud-Africains très accueillants.

Un sentiment de communauté existait parmi les candidats au programme V.I.E et j'étais en contact régulier avec eux et cela a été très utile pour moi dans le cadre de l'apprentissage de la vie en communauté dans un pays donné.

Quels ont été les principaux défis que vous avez rencontrés en tant que candidat V.I.E ?

Je pense que mon plus grand défi était de comprendre la culture locale, comment elle diffère d'un pays à l'autre à la fois sur le plan social et professionnel. Par exemple en Europe, les clients sont habitués à un service très rapide, en particulier dans l'industrie du déménagement. Ils ont donc du mal à comprendre que les procédures d'importation et d'exportation en Afrique sont plus complexes qu'ailleurs dans le monde et il peut en résulter des retards.

De plus, en tant que V.I.E, il y eut des situations où vous vous retrouviez être le plus jeune dans la salle. Étant donné que le facteur d'âge est considéré comme un signe de sagesse dans beaucoup de pays africains, vous devez faire vos preuves en tant que jeune étranger auprès du personnel local.



Qu'avez-vous appris de cette expérience ?

Je dirais que j'ai amélioré ma capacité à comprendre les besoins et les préoccupations du client. Mais aussi étant membre de la communauté V.I.E et étant prestataire de services auprès des expatriés, j'ai appris à être un bon ambassadeur en veillant sur mon comportement et en maintenant une image positive de ceux que je représente.

Le programme V.I.E a-t-il contribué à votre croissance professionnelle et personnelle ?

Le programme V.I.E a contribué à ma croissance de plusieurs façons. Premièrement, ce programme m'a donné l'occasion de formuler ma propre perception de l'environnement dans lequel j'étais, car vivre à l'étranger vous montre une réalité au-delà de ce que vous vivrez en tant que touriste. Deuxièmement, vivre et travailler dans un autre pays vous rend plus ouvert d'esprit dans votre profession car cela vous permet d'avoir une autre vue d'ensemble. Vous apprenez à laisser libre cours à votre imagination. Le programme V.I.E est une opportunité extraordinaire d'avoir des responsabilités et de sortir de votre zone de confort lorsque vous êtes jeune.

Avez-vous pu partager votre expérience avec d'autres candidats V.I.E ?

Oui. Le programme V.I.E est comme une communauté. Les candidats V.I.E se rencontrent chaque fois que c'est possible pour partager les expériences, voire faire des affaires ensemble si c'est possible. Ensuite, il y a des événements organisés sur les réseaux sociaux par Business France où je mets mon expérience V.I.E à la portée des autres candidats.

Quels sont vos projets pour l'avenir ?

Après avoir été à l'étranger pendant plus de deux ans, je ne suis pas prêt à rester en France. Depuis que je travaille au sein du Groupe AGS, j'ai pris plaisir à découvrir les nombreuses facettes de l'industrie et suis prêt à continuer dans ce domaine.

LES FORMATION DES TRAVAILLEURS & DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

En tant que groupe, MOBILITAS reconnaît l'importance des ressources humaines dans la réalisation de son succès. À cette fin, nous réitérons notre engagement de soutenir et de faire valoir les talents de nos employés au travers de programmes de formation. Nous formons notre personnel à travers diverses plateformes, notamment Internet, universités d'entreprise, experts internes et organismes de formation externes.

RÉALISATIONS EN 2019



€350 000

ont été investis au niveau du groupe pour des formations en management, en administration, en technologies et en vente



2 280

cours sur 3 continents
(25% sur informatique)



1 500

personnes formées (4% management, 96% administratif & technique)



30

formateurs (95% en interne)

20 000

heures de formation au total

FOCUS SUR L'APPRENTISSAGE EN LIGNE



En 2019, nous avons continué de faire la promotion de l'apprentissage en ligne, plateforme incontournable pour le développement des compétences par la création et le test de plusieurs modules de formation en ligne en interne dont le lancement est prévu en 2020. Les modules sont conçus pour faciliter l'intégration de nouveaux employés en leur fournissant des informations de base qui améliorent la formation en face à face. Nous avons également fait la promotion des modules de formation existants, encourageant les employés à suivre les cours qui cadrent avec leur poste. De plus, en octobre, nous avons conclu un accord avec l'Association Internationale des déménageurs (IAM) qui permet au personnel AGS de suivre de formation des coordinateurs de déménagement IAM. L'expérience nous a démontré que l'apprentissage en ligne est le meilleur moyen pour garantir le

même niveau de formation à tous nos employés où qu'ils se trouvent et ainsi offrir à nos clients la même haute qualité de service à travers le monde.

En 2020, l'accent sera mis sur la croissance des compétences au sein du groupe. Les domaines clés inclueront :

- Partage d'expertise et promotion de nos experts internes ;
- Partage de bonnes pratiques managériales au sein du groupe et avec nos partenaires ;
- Numériser le portefeuille de formation sur une plateforme de formation en ligne partagée ;
- Développer le portefeuille de formation avec des sessions ciblées (technique, vente, nouvelles recrues, etc.) ;
- Soutenir les utilisateurs finaux pendant le déploiement et l'utilisation de nouveaux outils (Arcania, IRISE, applications mobiles, inventaire virtuel, etc.).

UNIVERSITÉ D'ENTREPRISE

En 2017, en partenariat avec cinq entreprises de taille moyenne, MOBILITAS a créé l'université d'entreprise, Aletia. L'université permet aux employés de participer à des programmes de formation et de gestion qui répondent à leurs défis communs, en leur donnant la possibilité d'échanger les bonnes pratiques et d'apprendre les uns les autres.

En 2019, Aletia a créé cinq modules formation appelés « Talentia » destinés à doter les candidats des compétences dont ils ont besoin pour évoluer vers des postes de direction. En outre, l'université a introduit une gamme complète de nouveaux cours ainsi qu'un module de gestion de temps et établissement des priorités et a embauché un formateur anglophone pour les candidats anglophones.

En 2019, 17 employés MOBILITAS ont participé aux cours Aletia et plus de 24 ont suivi des cours durant les deux premiers mois de 2020.

ACCREDITATIONS ET AFFILIATION

Le Groupe AGS a reçu le Platinum Award de la FIDI en 2019. Cette récompense reconnaît ses efforts dans la mise en place et la promotion de formation de ses employés afin d'offrir la meilleure qualité de service à ses clients.

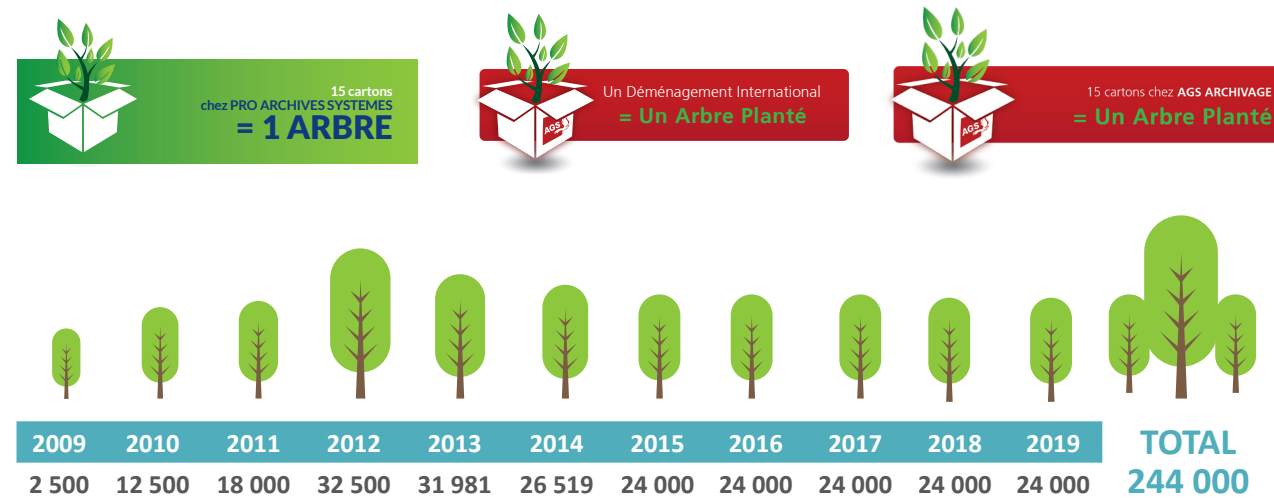
Seules deux entreprises accréditées FIDI ont obtenu cette distinction et nous sommes fiers d'être l'une d'entre elles.



ENVIRONNEMENT - PLANTATION D'ARBRES L'ENGAGEMENT MOBILITAS

MOBILITAS s'est associé à l'ONG Planète Urgence il y a 10 ans pour soutenir son programme Environnement et Développement. Le programme vise à assurer un avenir durable pour les communautés au Mali, à Madagascar, en Indonésie et en Haïti à travers des actions de reboisement dans ces régions.

Afin de compenser l'impact environnemental inhérent à nos activités, nous avons contribué au reboisement de ces pays, en plantant un arbre pour chaque déménagement international effectué par l'entreprise et pour 15 boîtes d'archives stockées dans nos entrepôts. MOBILITAS a planté un total de 244 000 arbres depuis le début du partenariat en 2009.



Notre partenaire

Planète Urgence travaille avec des organisations locales dans des pays particulièrement vulnérables au dérèglement climatique. Grâce à divers projets répartis dans le monde entier, Planète Urgence fournit aux communautés les compétences et les ressources dont elles ont besoin pour développer leur économie locale, d'une manière qui soit à la fois écologiquement et économiquement durable.

Le projet Mali s'est malheureusement terminé fin 2016 en raison de la situation sécuritaire instable dans le pays, le projet ayant fourni un soutien aux familles locales pendant 8 ans. Planète Urgence veut voir émerger de nouvelles futures collaborations quand le contexte le permettra. Le projet Haïti s'est également terminé à la fin de l'année 2017 pour des raisons de sécurité. Suite à cette baisse des capacités de plantation, nous avons décidé de planter plus d'arbres en Indonésie et à Madagascar.



HAÏTI PROJET FINALISÉ 2015 - 2017

Suite au tremblement de terre dévastateur de 2010, Planète Urgence, en partenariat avec le Mouvement haïtien pour le développement rural, a mené un projet de reboisement dans le sud et le sud-est du pays. Le projet visait à reconstruire les zones forestières détruites et à fournir des ressources durables à la population locale.

2015	2016	TOTAL
6 000	6 000	12 000



INDONÉSIE DEPUIS 2010

Suite à un vaste projet de reboisement sur l'île de Sumatra, à travers lequel plus de 4.3 millions d'arbres ont été plantés, Planète Urgence concentre désormais ses efforts sur la conservation et la restauration des forêts de mangrove du delta de Mahakam. La région abrite des centaines d'espèces de poissons et d'oiseaux et ses habitants comptent sur l'aquaculture et la pêche. Le projet soutient les familles locales en leur fournissant les compétences et les ressources financières nécessaires pour développer une aquaculture durable.

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
5 000	7 000	10 400	4 900	8 500	6 000	6 000	12 000	12 000	12 000	83 800



MALI PROJET FINALISÉ 2009-2016

Jusqu'à son achèvement en décembre 2016, le projet a lutté contre la désertification dans les régions de Mopti et Ségou au Mali. En fournissant des ressources durables pour la production de fruits et de bois, le projet a fourni aux familles locales un revenu et la sécurité alimentaire.

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
2 500	7 500	11 000	14 150	8 650	8 500	6 000	6 000	64 300



MADAGASCAR DEPUIS 2012

Planète Urgence mène un projet de restauration des forêts de tapias de Madagascar, qui abritent un écosystème vital au développement de la région. Le projet de reboisement soutient le développement des industries du bois, des fruits, de la soie et du miel, tout en contribuant à la sensibilisation aux problèmes environnementaux et économiques.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
7 950	18 431	9 519	6 000	6 000	12 000	12 000	12 000	83 900

INITIATIVES ENVIRONNEMENTALES



AFRIQUE DU SUD – PROJET SPEKBOOM

Afin de combattre le changement climatique à un niveau individuel, des centaines de Sud-Africains ont répondu à l'appel et planté des spekboom (*Portulacaria afra*) dans leurs jardins et sur leur lieu de travail, dans leurs quartiers et écoles. Le spekboom est un arbre succulent endémique qui a un impact positif sur l'environnement :

- 10 fois plus efficace pour la réduction du carbone que les arbres de la forêt tropicale,
- 1 spekboom peut consommer 8.5kg de CO₂ par an,
- Un arbre n'a besoin que de 25 ml d'eau par an pour survivre,
- Se propage facilement à partir de boutures.

En 2020, le Laser Transport Group et ses filiales vont reprendre leur engagement à planter des spekboom autour des écoles et commerces locaux défavorisés.

AFRIQUE DU SUD – PRÉSERVATION DES RESSOURCES EN EAU

Dans le cadre de la campagne "Make Every Drop Count", nous avons déployé diverses mesures d'économie d'eau pour nos opérations dans les provinces du Cap Occidental et du Cap Oriental. Ces mesures comprennent des citernes de récupération des eaux de pluie, des équipements d'économie d'eau, le recyclage et l'utilisation des eaux grises. De même, nous avons réagencé notre jardin au bureau, en remplaçant plusieurs plantes par des succulentes, plus économes en eau.

ENVIRONNEMENT – ÉVALUATION DE L'EMPREINTE CARBONE POUR DÉMÉPOOL

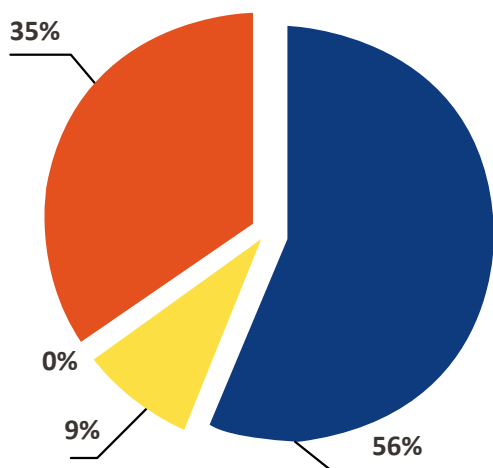
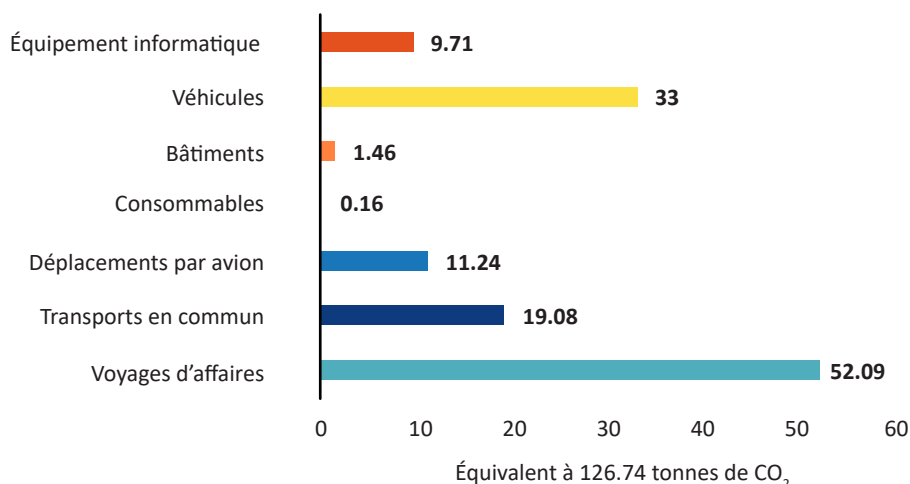
MOBILITAS s'engage à adopter des pratiques commerciales durables et respectueuses de l'environnement. C'est ainsi qu'en 2012, nous avons commencé à utiliser le Bilan Carbone® afin de mesurer l'empreinte carbone de nos filiales françaises. En 2019, le siège de Demepool à Gennevilliers a appliqué la méthode à ses activités.

Le Bilan Carbone® mesure les émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise en multipliant les données d'activité d'une entreprise par un coefficient d'émission.

Dans le secteur de la mobilité, l'activité est définie par le nombre total de déménagements effectués chaque année, tous modes de transport inclus (mer, air et terre).

Le suivi et la mesure des émissions de gaz à effet de serre sont la première étape à la réduction effective de notre impact sur l'environnement. Nous utilisons les informations reçues du Bilan Carbone® pour travailler avec nos clients à la mise en place de solutions visant à réduire notre empreinte carbone.

BILAN CARBONE 2019



BILAN CARBONE® 2019

Pourcentage d'émissions de gaz à effet de serre par catégorie :

- TRANSPORTS EN COMMUN
- VOYAGES PAR AVION
- CONSOMMABLES
- ACTIFS

ENVIRONNEMENT – EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE CHEZ AGS PARIS

AGS Paris continue de surveiller ses indicateurs d’empreinte environnementale afin d’identifier les zones d’amélioration et de mettre en place les mesures correctives adéquates.

Réduction des DIB

Déchets industriels banals (le DIB est un déchet qui n’est ni dangereux ni inerte et qui peut se décomposer, brûler, fermenter ou rouiller). La sensibilisation au tri de nos employés s’est traduite par une réduction annuelle moyenne de 67% des DIB depuis 2012.

DIB (en tonnes)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	836	452	442	170	69	144	300	336

Cartons recyclés

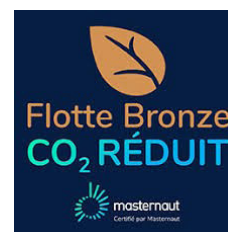
Suite à l’arrivée du coronavirus, nous avons dû estimer le nombre de tonnes de cartons recyclés pour 2019. Nos partenaires en recyclage ont dû fermer leurs installations avant confirmation du comptage final. Un chiffre plus précis pour 2019 sera ajouté au chiffre de 2020 dans le rapport de l’année prochaine.

CARTON RECYCLÉ (en tonnes)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	95	380	306	230	214	263	236.38	102

Consommation de carburant

Notre flotte de véhicules régulièrement entretenus et l’introduction de méthodes de l’écoconduite pour tous les conducteurs ont permis de réduire la consommation de carburant d’année en année. AGS Paris est également certifiée Masternaut « Flotte Bronze », ce qui confirme notre engagement à réduire les émissions de CO₂.

CONSOMMATION DE DIESEL (en litres)	2015	2016	2017	2018	2019
	117 623	107 923	100 906	90 963	92 887



ANTI-CORRUPTION

La qualité de nos services repose, au moins en partie, sur la qualité des services fournis par notre chaîne d'approvisionnement. Pour garantir un haut niveau de service de la part de nos partenaires, nous collaborons exclusivement avec des sociétés qui – tout comme nous – sont agréées FIDI.

La certification FIDI-FAIM est largement reconnue comme étant la référence pour les normes de qualité dans l'industrie des déménagements internationaux. Cela garantit également que toutes les entreprises membres de la FIDI travaillent à l'élaboration d'une norme commune en matière de gestion et de performance des déménagements internationaux, permettant ainsi un niveau de qualité et de services constant dans le monde entier.

FAIM 3.2 est la version actuelle de la norme de qualité de la FIDI qui vise à élever le niveau de qualité mondiale pour répondre aux besoins actuels du marché et aux exigences réglementaires. En 2019, la FIDI a mis en place la charte anti-conglomérat, qui complète ses règles de lutte contre les pots-de-vin et la corruption, déjà en place.

En interne, le groupe a également lancé le développement d'une nouvelle plateforme de gestion des opérations : ARCANIA. Cette plateforme vérifiera automatiquement que nos fournisseurs se conforment à leurs accords sur les niveaux de service, nous donnant ainsi un plus grand contrôle sur notre chaîne d'approvisionnement. Le lancement du module de gestion des fournisseurs sur ARCANIA est prévu pour fin 2023.

Protection des données et de la vie privée

Suite à la mise en œuvre par l'UE du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en 2018, nous avons modifié le code de conduite de nos fournisseurs pour garantir que notre chaîne logistique traite les informations personnelles des clients aussi rigoureusement que nous, conformément à ces normes.

En 2019, tous les employés du Groupe MOBILITAS ont reçu une formation en ligne, les aidant à comprendre les réglementations et la façon de les mettre en application. Chaque employé a reçu un certificat à la fin de la formation.





EN SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

