



Rapport Annuel DHL EXPRESS RDC sur le Progrès des principes de Global Compact des Nations Unies

Avril 2020

www.dhl.com





À nos parties prenantes:

Je suis heureux de confirmer que DHL International Congo réitère son soutien envers les Dix principes du Global Compact des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Dans cette communication annuelle sur les progrès, nous décrivons les actions que nous mettons en œuvre pour améliorer constamment l'intégration du Global Compact et de ses principes à la stratégie, à la culture et aux opérations journalières de notre entreprise. Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes par le biais de nos principaux canaux de communication. Bien sincèrement,

CHEIKH MBACKE NDOYE
GERANT

1. SOMMAIRE

DHL Express RDC est résolument engagée depuis 2016 aux principes de Global Compact des Nations Unies, qui sont en l'occurrence :

- Les Droits de l'homme ;
- Les Normes internationales du travail ;
- La Protection de l'environnement ; et
- La Lutte contre la corruption.

De lors ces principes servent de lignes de conduites et de guide dans l'action de chaque membre de notre société.

Par ce rapport annuel de communication sur notre progrès en tant que membre, nous aimerions retracer notre démarche, dans le but d'une amélioration continue de notre intégration dans Global Compact et de l'appropriation de ses principes dans notre politique.

Notre attachement à ces principes ne pas seulement interne mais est devenu une culture par laquelle est reconnue DHL Express auprès de tous ces fournisseurs. De ce fait, nous partageons dans le registre des efforts :

- L'implémentation de l'outil MyDHL+ consistant à mettre à la disposition de tous nos clients nos services en ligne dans le cadre de la politique de digitalisation qui vise à protéger l'environnement par la réduction de l'usage de papier ;
- Nous avons eu à planter des arbres à Kinshasa toujours dans le cadre de protection de l'environnement et équilibrer notre éco-système ;
- Nous avons organisé des visites aux orphelins,

- Nous avons un code de bonne conduite regulant l'action de chaque agent pour lutter contre de pratique de corruption.
- Nous veillons a la formation de nos equipes afin d'avoir une meilleure qualite de service.

Aux Objectifs du Développement Durable comme aux principes de Global Compact Network, nous sommes est bien engagée !



2. QUI SOMMES NOUS ?

Deutsche Post et DHL corporate forment le groupe logistique (DHL) et communication (Deutsche Post) services. Ce Group permet à ses clients la facilité d'utiliser le produit standard et innovant ainsi que des solutions taillées allant des opérations marketing aux questions logistiques pour les ventes en lignes



Deutsche Post DHL
Group

Près de 490,000 employés repartis dans plus de 220 pays formant un réseau global délivrant un service de qualité de façon durable. Le groupe est engagé aux activités de responsabilité sociale incluant des programmes sur la protection de l'environnement, la gestion des désastres et l'éducation.

2.1 La force conjointe de notre business

Pour couvrir les besoins de nos clients avec un niveau rationnel de focus et expertise, DHL opère en 4 divisions interconnectées: **DHL Express, DHL Global Forwarding, Post – e-Commerce – Parcel (PeP) et DHL Supply Chain.**

3. DHL: SERVICE EXPRESS DE LA LIVRAISON DANS LE MONDE

Au sein de la division express, nous transportons les documents et autres colis urgents dans le strict respect de temps et de porte à porte. Notre réseau s'étend sur plus de 220 pays avec 100 000 travailleurs qui travaillent pour la satisfaction de 2,6 millions des clients. En tant qu'opérateur d'un réseau global appliquant des process standards, nous optimisons constamment nos services afin de fidéliser nos clients et répondre efficacement à leur besoins spécifiques.

Notre modèle fait de nous le leader dans le service express international.



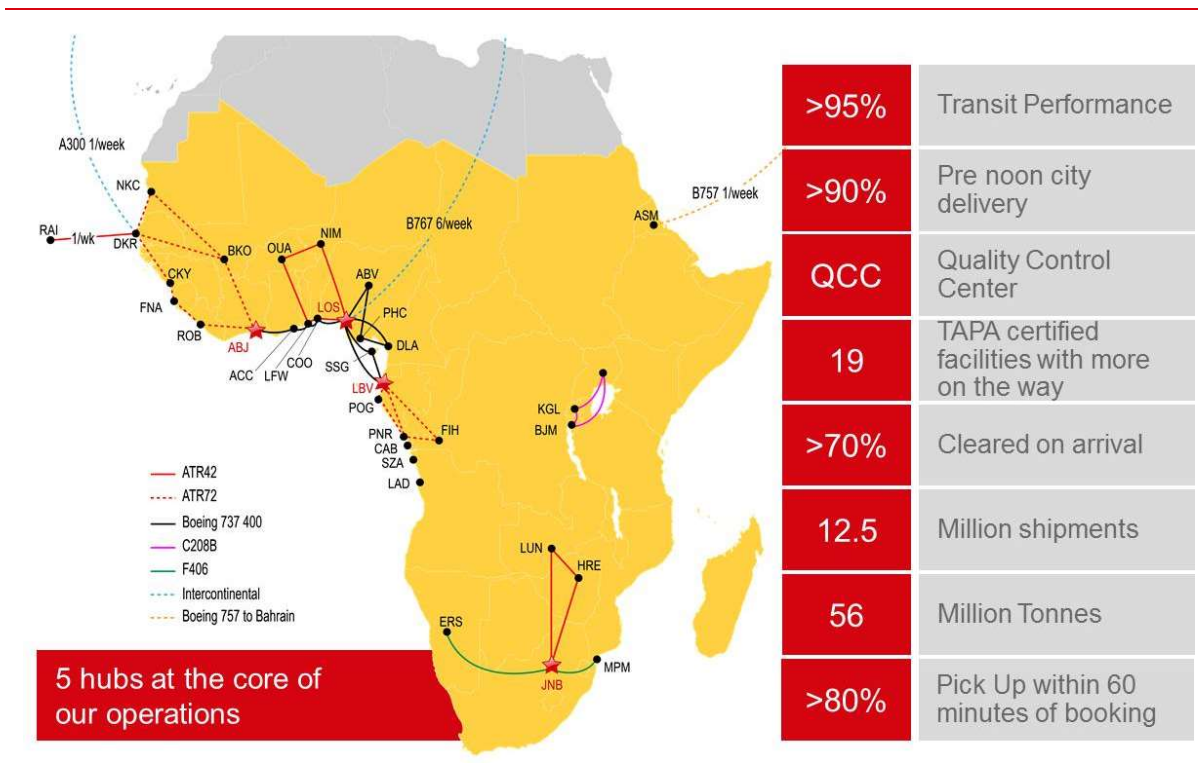
Une présence dans le monde entier en vue de connecter le marché global

Au fur et à mesure que nos clients grandissent, nous sommes constamment à la recherche des méthodes encore plus efficaces pour les aider à réussir. Nous exploitons trois hubs aériens mondiaux, Cincinnati, Leipzig et Hong Kong, ainsi que 19 autres grands Hubs.



3.1 DHL Express offre son expertise en Afrique Sub saharienne

DHL Express est la première société offrant le service express international en Afrique et reste le vrai leader sur le continent en ce qui concerne les produits et services ainsi que l'innovation technologique allant jusqu'au service de douane de classe mondiale en termes de capacités et de personnel. Nos clients bénéficient des livraisons très tôt et des ramassages même tard dans la soirée par les BOAis de plus de 3500 spécialistes internationaux certifiés délivrant leurs services à plus de 40 000 clients en Afrique. Pour vous donner une meilleure idée voire en bas du présent quelques statistiques de nos performances antérieures :

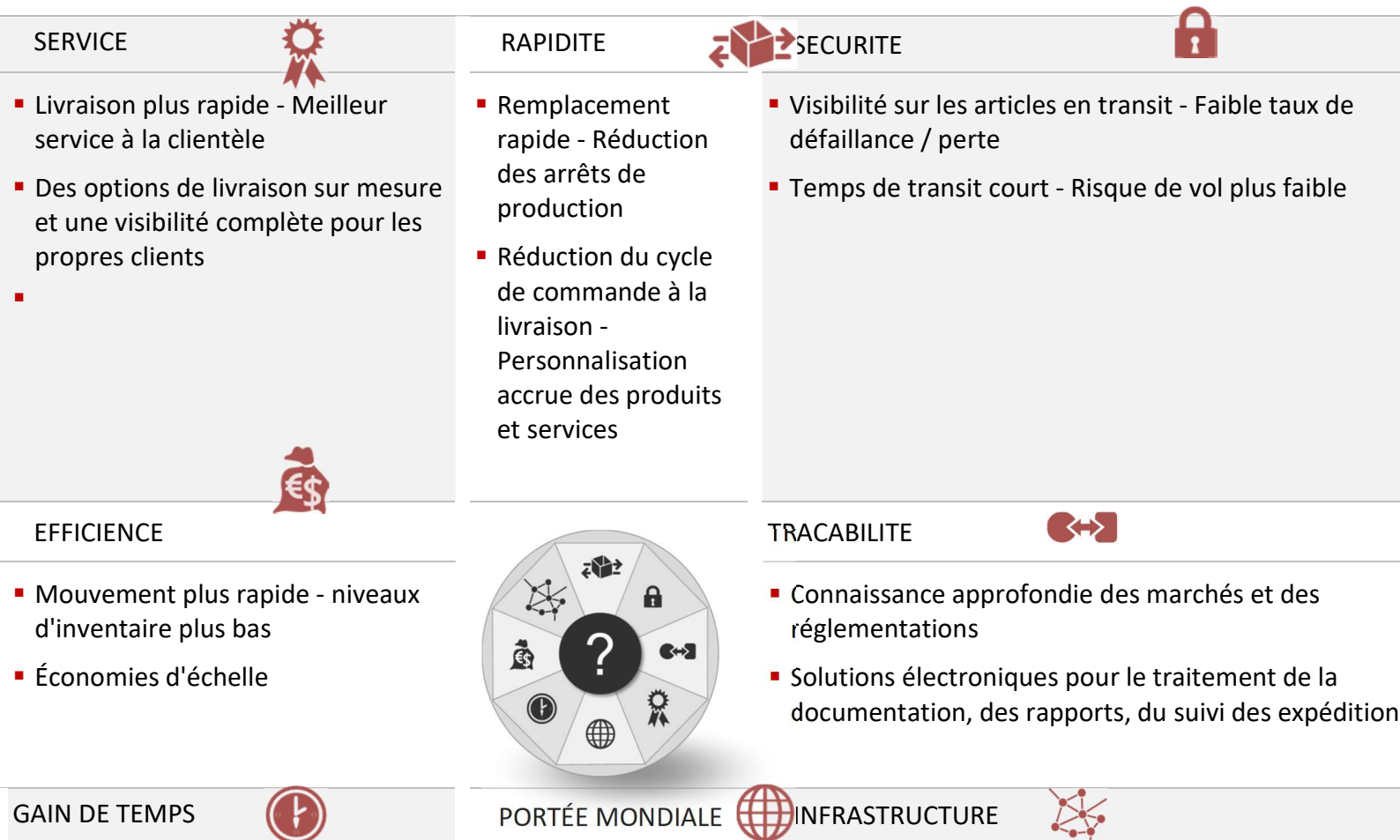


L'Afrique est connectée au monde



4. POURQUOI EXPEDIER AVEC DHL EXPRESS ?

Aujourd'hui, la fiabilité de la livraison, les délais et la flexibilité sont très importants, grâce aux réseaux mondiaux de la chaîne logistique, à la réduction du cycle de vie des produits, à la réduction des stocks et à la dynamique de la demande des clients. DHL est synonyme de qualité et de fiabilité dans le monde entier.



<ul style="list-style-type: none">▪ Réduction du temps de transit - Modèles de gestion des stocks just-in-time▪ Surtout dans les marchés émergents avec une infrastructure plus faible	<ul style="list-style-type: none">▪ Service porte-à-porte - Accès direct aux clients internationaux (en particulier aux PME)▪ Opportunités d'approvisionnement des marchés mondiaux - Accès à de nouveaux matériaux et fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">▪ Accès à des petits marchés non testés▪ Capacité de faire face à la demande à court terme
---	--	---

Association de protection des biens transportés (TAPA)

Pour offrir aux clients l'environnement de transport le plus sécuritaire, DHL Express participe activement à TAPA, l'association des professionnels de la sécurité et des partenaires commerciaux associés, principalement des entreprises technologiques et des partenaires logistiques, pour répondre aux menaces de sécurité communes aux industries de haute technologie.

5. RESUME DE QUELQUES ACTIONS MENEES EN 2019 QUI CADRENT AVEC LES PRINCIPES DE GLOBAL COMPACT

I. DROIT DE L HOMME

A. SANTE ET SECURITE

"La sécurité est la responsabilité de tous à DHL Express"

Au cours de 2019, DHL Express s'est lancée dans la campagne « **SAFETY IS EVERYBODY'S RESPONSIBILITY** » différents sujets de sensibilisation à la santé et à la sécurité ont été partagés avec plusieurs pays.

Les Principaux objectifs de la Campagne étaient de:

- Réduire le risque de préjudice pour les personnes, en gérant et en contrôlant les dangers communs
 - Améliorer la sensibilisation, le comportement et la compréhension des normes de sécurité de base au sein de nos activités de travail
 - Encourager et donner à notre peuple les moyens de rejeter les actions dangereuses et les conditions dangereuses en les signalant et en les soulignant avant qu'un incident ne se produise
- DHL DRC a d'ailleurs mis en place un Comité HSE pour veiller sur les conditions d'hygiène et de sécurité au travail.



La sécurité dans DHL Express, particulièrement en RDC est un élément important de notre programme de conformité, donc il est pris très au sérieux.

La sécurité est un principe non négociable qui doit être accepté et ancré dans notre ADN par chacun d'entre nous dans le cadre de nos efforts visant à créer un environnement de travail très sûr pour tous les employés. Une entreprise dont le souci est une bonne sécurité assure des situations de travail moins difficiles et donne à ses employés une tranquillité d'esprit.

En rapport avec l'ODD qui milite pour le Droit de l'homme, la sécurité est la protection de tous les biens de la Société contre les pertes par vol sous ses nombreuses formes, à l'interne et à l'extérieur.

B. DEFIS DE SECURITE DU VOLANT PAR NOS AGENT DE ROUTE

Le 15 août 2019, DHL Express a organisé un challenge de sécurité au volant en Afrique.

L'objectif de la sécurité d'abord derrière ce défi au volant était de sélectionner 4 (Quatres) meilleurs conducteurs par catégorie (Chariot à fourche, Moto, Véhicule Léger et Véhicule lourd) qui ont fait preuve d'un haut niveau de compétence.

Nous avons eu pour notre pays la RDC un gagnant au nom de **(Robert Ilunga)** pour la catégorie des meilleurs conducteurs des véhicules commerciaux.



II. TRAVAIL

A. LES OPINIONS DES TRAVAILLEURS (employee opinion survey)

Avoir des personnes motivées est le fondement de notre stratégie, ce qui signifie que les employés heureux sont primordiaux pour nous fournir une grande qualité de service en maintenant des clients fidèles qui nous donne un réseau rentable. Etre un employeur de choix est également l'un de nos trois résultats, donc s'assurer que nous respectons notre promesse de faire de DHL Express un endroit idéal pour travailler en AFRIQUE est extrêmement important pour nous.

En rapport avec l'ODD qui s'assure que les société ne participe à aucune forme de travail forcé, nous avons comme outil essentiel l'EOS qui nous aide à identifier ce que nous faisons bien, et quels domaines nécessitent une amélioration.

Nous avons organisé en septembre 2019 Comme toujours, Un sondage qui nous a vraiment donne un aperçu sur ce que les employes de DHL Express pensent de leur travail et aussi un aperçu

précieux de l'endroit où en tant que manager de l'entreprise nous devrions concentrer nos efforts pour améliorer les conditions de travail.



B. AFRICA ESHOP

- Connecter les consommateurs africains aux magasins du monde entier

Les consommateurs du monde entier se tournent vers le commerce électronique en masse. Mais tous les marchés ne se redressent pas au même rythme. Les consommateurs africains sont

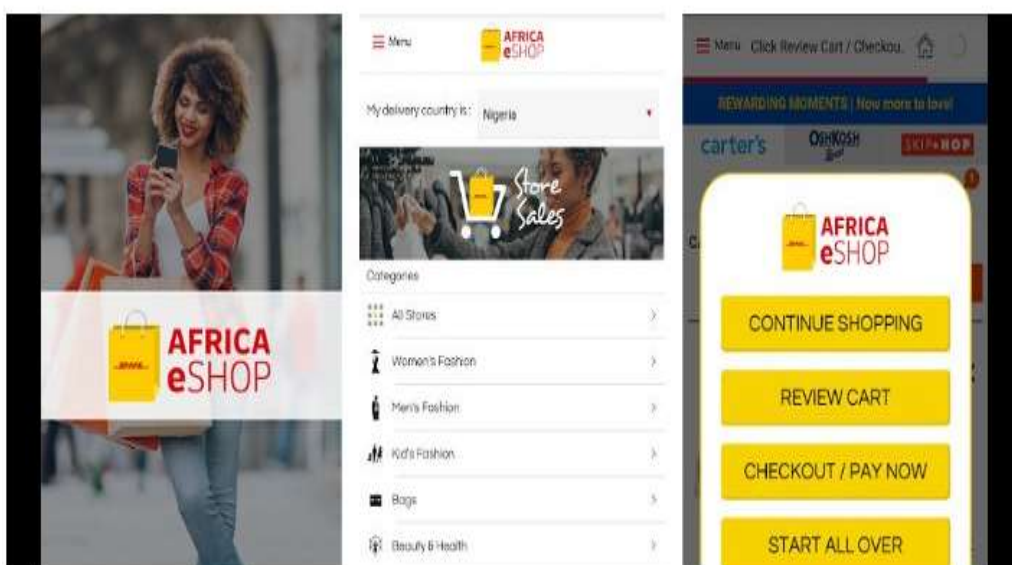
désireux de magasiner en ligne, mais se connecter à des marques et des magasins à l'étranger n'est pas toujours facile.

Une nouvelle application de DHL Express leur permet d'acheter dans le monde entier.

En Afrique, par exemple, seulement 40 % de la population a accès à Internet.

L'infrastructure est également un problème, ce qui rend la livraison un défi, en particulier dans les régions reculées du continent.

Après son succès en Afrique du Sud, au Nigeria, au Kenya, à Maurice, au Ghana, au Sénégal, au Rwanda, au Malawi, au Botswana, en Sierra Leone et en Ouganda, en avril 2019, neuf autres pays ont été récemment ajoutés. Aujourd'hui, les habitants du Cameroun, de la République démocratique du Congo, de la Côte d'Ivoire, du Gabon, de la Gambie, de Madagascar, du Mozambique, de la Tanzanie et de la Zambie peuvent tous faire leurs courses transfrontalières au bord d'un écran. L'application a été mise en service dans 14 autres pays de l'Afrique au début de septembre 2019.



III. ENVIRONNEMENT

A. JOURNEE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT



Le 05 juin 2019 nous avons célébré a DHL Express la Journée mondiale de l'environnement avec comme theme « Pollution de l'air »

En harmonie avec l'ODD, Prévoir des procédures d'urgence en vue de prévenir les accidents affectant l'environnement est aussi primordiale, alors DHL Express se dirige vers la prochaine étape d'avoir des émissions logistiques ZERO d'ici 2050.

Faits sur la pollution de l'air :

Environ 7 millions de personnes dans le monde meurent prématurément chaque année de la pollution de l'air, la Journée mondiale de l'environnement 2019 a exhorté les gouvernements, les industries, les communautés et les particuliers à se réunir pour explorer les énergies renouvelables et les technologies vertes, et améliorer la qualité de l'air dans les villes et les régions du monde entier.

92 % des personnes dans le monde ne respirent pas l'air pur

La pollution de l'air coûte à l'économie mondiale 5 billions de dollars chaque année en coûts d'aide sociale.

Le secteur mondial des transports représente près d'un quart des émissions de dioxyde de carbone liées à l'énergie.

Les émissions de pollution atmosphérique provenant des transports ont été liées à près de 400 000 décès prématurés. Près de la moitié de tous les décès dus à la pollution atmosphérique due aux transports sont causés par les émissions de diesel



IV. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Lundi 9 Decembre 2019 a marqué la journée Internationale de lutte contre la Corruption.

Le Groupe DPDHL est à l'avant-garde pour la promotion des comportements éthiques.

Cette initiative mondiale vise à sensibiliser la population à la corruption et au rôle de la Convention des Nations Unies (ONU) dans la lutte et la prévention.

Nous travaillons pour une entreprise qui obéit aux lois et règlements en ce qui concerne la façon dont elle gère ses activités. DHL Express démontre tout son engagement à rester conforme, ce qui nous aide dans notre mission d'être employeur de choix.

DHL Express étant l'une des entreprises les plus internationales au monde, sommes confrontés à une législation de plus en plus importante, y compris des lois liées à la lutte contre la corruption. Cela reflète l'accent croissant mis sur la corruption à l'échelle mondiale et, par conséquent, la nécessité d'agir à ce sujet.

V. EGALITE DES SEXES ET AUTONOMISATION DES FEMMES

Suivant le principe de Global Compact qui encourage l'égalité de genre et la mise en place d'un cadre favorisant l'autonomisation de la femme, DHL EXPRESS a créé le projet DHLFORHER, qui est un cadre de réflexion de femmes de DHL et la haute direction de l'entreprise sur les questions de genre et du leadership de la femme.

DHL Express soutient l'égalité des sexes et l'autonomisation de toutes les femmes ainsi que la protection des droits de l'homme, DHL EXPRESS encourage la candidature féminine et dans tout les départements pres de 70% de l'effectif est fait de femmes.





www.dhl.com

