



CHARTÉ
RSE 2025
MOBI

NOS VALEURS

En interne, 3 valeurs essentielles animent notre équipe :

- > **Esprit d'équipe et cohésion** : unir nos forces et travailler main dans la main pour atteindre nos objectifs communs.
- > **Bienveillance** : créer un cadre de travail où chacun se sent écouté, soutenu et respecté.
- > **Humain** : placer l'individu au centre de nos priorités, en valorisant les compétences et en favorisant le développement personnel.

En externe, 4 valeurs se dégagent des retours de nos parties prenantes :

- > **Professionalisme et travail sérieux** : offrir un service rigoureux et fiable, gage de qualité pour nos clients.
- > **Proximité** : être disponible, accessible et à l'écoute des besoins spécifiques de chacun.
- > **Confiance** : établir des relations basées sur la transparence et le respect des engagements.
- > **Disponibilité** : être présent pour tous, à chaque étape et dans toutes les situations.

NOTRE & RAISON D'ÊTRE

> D'où nous venons ?

Créée à l'été 2021, notre structure est née de la volonté de construire une organisation qui nous ressemble : bienveillante, sérieuse, conviviale, agile et inclusive. Ces valeurs fondatrices guident chacune de nos actions et nous inspirent au quotidien dans notre manière d'accompagner nos clients, de collaborer avec nos partenaires et de constituer notre équipe.

> Nos clients

Notre ambition est de bâtir des relations durables avec nos clients, visant un taux de turnover proche de zéro. Nous sommes présents à chaque étape de leur parcours, que ce soit lors des phases de lancement ou face aux difficultés. Notre engagement : offrir une proposition de service homogène, adaptée à chaque client, indépendamment de sa taille ou de son secteur d'activité.

En contrepartie, nous choisissons de collaborer avec des clients qui respectent et partagent nos valeurs. Nous nous réservons ainsi le droit de mettre fin à des relations qui ne s'alignent pas avec notre politique et nos principes fondamentaux.

> Nos partenaires

Nous privilégions des relations de partenariat basées sur des écosystèmes éthiques et non intéressés. Notre choix est clair : refuser tout réseau d'affaires fondé sur des contreparties financières et sélectionner des partenaires de qualité qui partagent nos valeurs.

Nous construisons ainsi un réseau de professionnels fiables vers lesquels nous pouvons orienter nos clients en toute confiance.

> Équipe

Nous souhaitons constituer une équipe en adéquation avec nos valeurs. Notre politique de recrutement repose davantage sur le savoir-être que sur le savoir-faire, avec une volonté d'accompagner nos collaborateurs dans le développement de leurs compétences, en interne comme en externe.

Nous nous engageons à offrir un environnement de travail de qualité, favorisant la qualité de vie au travail à travers des horaires adaptés, le télétravail et une charte informatique bien définie.

Enfin, nous veillons à accueillir chaque collaborateur dans le respect de ses origines et de son parcours, garantissant ainsi une intégration harmonieuse et inclusive.

NOS ENGAGEMENTS VIS À VIS DE NOS COLLABORATEURS

Notre impact Social.

Chez MOBI Experts, nous plaçons nos collaborateurs au centre de nos priorités, convaincus que leur épanouissement professionnel et personnel est essentiel à la réussite collective.

À travers des actions concrètes et mesurables, nous nous engageons à créer un environnement de travail stimulant, inclusif et bienveillant.

- > Accompagner les salariés dans leur parcours professionnel et leur assurer une formation continue
- > Optimiser la Qualité de Vie au Travail afin de favoriser le bien-être des salariés au travail
- > Favoriser l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle
- > Valoriser les performances individuelles
- > Prévenir les risques en tenant à jour le DUERP
- > Favoriser l'inclusion et la diversité en s'engageant avec la Charte de la diversité

NOS ENGAGEMENTS VIS À VIS DE NOS PARTIES PRENANTES

Notre impact Sociétal.

Chez MOBI Experts, nous cultivons une relation de confiance avec nos partenaires, collaborateurs, et clients en nous appuyant sur des valeurs solides, des pratiques éthiques et un ancrage territorial fort.

Notre ambition est d'offrir un service d'excellence, en restant à l'écoute des besoins spécifiques de nos parties prenantes et en honorant nos engagements.

- > Maintenir un excellent taux de reconnaissance de nos clients
- > Satisfaction clients
- > Tisser une relation privilégiée avec des partenaires locaux et spécialisés
- > Soutien aux oeuvres locales
- > Implication dans les collectivités locales
- > Respect de nos engagements



CHARTÉ RSE 2025 MOBI

Nos engagements se traduisent par des actions concrètes et mesurables, que nous détaillons dans cette Charte sous la forme d'Objectifs de Développement Durable.

Nos actions sont réparties autour de quatre grands axes.

NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Notre impact Environnemental.

Chez MOBI Experts, nous sommes pleinement conscients de l'impact environnemental de nos activités et nous nous engageons à limiter notre empreinte écologique.

En adoptant une démarche responsable, nous alignons nos pratiques avec les principes du développement durable, tout en impliquant nos collaborateurs dans cette dynamique essentielle pour la planète.

- > Adopter des pratiques numériques responsables et optimiser l'empreinte carbone de nos outils
- > Favoriser les déplacements à faible émission de carbone
- > Limiter nos consommations d'énergie

NOS ENGAGEMENTS DU POINT DE VUE DE LA DIRECTION

Notre Gouvernance.

Chez MOBI Experts, nous aspirons à construire une gouvernance exemplaire qui repose sur une vision claire et une stratégie tournée vers la pérennité.

En nous appuyant sur des pratiques responsables, un dialogue constant avec nos parties prenantes et une forte cohésion interne, nous veillons à aligner notre croissance avec nos valeurs fondamentales.

- > Dialogue régulier avec les parties prenantes
- > Élaboration de la matrice de matérialité
- > Responsabiliser les collaborateurs sur l'importance de la loyauté des pratiques et formalisation par le biais de chartes internes
- > Communiquer sur nos pratiques
- > Renforcer la cohésion interne

Notre impact Social.

Chez MOBI Experts, nous plaçons nos collaborateurs au centre de nos priorités, convaincus que leur épanouissement professionnel et personnel est essentiel à la réussite collective.

À travers des actions concrètes et mesurables, nous nous engageons à créer un environnement de travail stimulant, inclusif et bienveillant.

> Accompagner les salariés dans leur parcours professionnel et leur assurer une formation continue

Plaçant la formation et la mise à jour des compétences au cœur de sa démarche, Mobi s'engage à accompagner ses salariés tout au long de leur parcours professionnel en assurant une formation continue, avec l'objectif que 100 % des collaborateurs suivent au moins une formation chaque année.

> Optimiser la Qualité de Vie au Travail afin de favoriser le bien-être des salariés au travail

Parce que le bien-être des salariés est au cœur de nos priorités, Mobi s'engage à optimiser la Qualité de Vie au Travail en s'appuyant sur des questionnaires réguliers et le suivi de l'absentéisme, avec pour objectif que 80 % des collaborateurs se déclarent satisfaits (Très satisfait ou Plutôt satisfait) et enregistrent moins de 10 jours d'absence par an.

> Favoriser l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle

Mobi s'engage à offrir un équilibre entre vie professionnelle et personnelle grâce à des politiques de flexibilité, incluant des horaires adaptés, le droit à la déconnexion et le télétravail. Tous les collaborateurs adhèrent à la charte et bénéficient d'un emploi du temps personnalisé.

> Valoriser les performances individuelles

Mobi valorise les performances individuelles avec un suivi de la production et des évolutions de carrière. L'objectif est que 80% des collaborateurs atteignent leurs objectifs et que la moyenne des heures supplémentaires par salarié ne dépasse pas 12 heures par an. L'évaluation se fait via une grille annuelle.

> Prévenir les risques en tenant à jour le DUERP

Mobi s'engage à prévenir les risques en mettant à jour chaque année le DUERP. Nous visons à identifier au moins 60 % des risques, à définir et prioriser les objectifs, puis à mettre en œuvre les actions adaptées.

> Favoriser l'inclusion et la diversité en s'engageant avec la Charte de la diversité

En adhérant à la Charte de la Diversité, nous affirmons notre engagement pour l'égalité des chances et l'inclusion. Cette démarche nous permet de sensibiliser nos équipes, d'évaluer nos pratiques et de favoriser un environnement de travail plus ouvert et équitable.

Notre impact Sociétal.

Chez MOBI Experts, nous cultivons une relation de confiance avec nos partenaires, collaborateurs, et clients en nous appuyant sur des valeurs solides, des pratiques éthiques et un ancrage territorial fort.

Notre ambition est d'offrir un service d'excellence, en restant à l'écoute des besoins spécifiques de nos parties prenantes et en honorant nos engagements.

> Maintenir un excellent taux de reconnaissance de nos clients

Nous nous engageons à maintenir un excellent taux de reconnaissance clients en suivant le pourcentage de prospects venus sur recommandation et le pourcentage de devis transformés. L'objectif est d'atteindre un taux de recommandation supérieur à 60% et un taux de transformation des devis supérieur à 50%.

> Satisfaction clients

Nous mesurons la satisfaction clients à travers un questionnaire externe, évaluant des aspects comme la relation, la confiance, les compétences et la réactivité, avec pour objectif que 80 % des clients se déclarent satisfaits (Très satisfait ou Plutôt satisfait) concernant ces critères. Nous analysons également le turnover des clients, en identifiant les causes : départ volontaire, défaut de service, passage à la concurrence...

> Tisser une relation privilégiée avec des partenaires locaux et spécialisés

Nous tissons des relations privilégiées avec des partenaires locaux et spécialisés, dans le but de maintenir des performances de qualité et d'assurer une collaboration durable. Cette approche nous permet de garantir l'excellence de nos services tout en soutenant des acteurs locaux et en valorisant leur expertise.

> Soutien aux oeuvres locales

MOBI Experts s'engage à soutenir des initiatives locales porteuses de sens. À travers des partenariats, dons ou actions solidaires, nous contribuons au dynamisme de notre territoire et renforçons notre ancrage local.

> Implication dans les collectivités locales

MOBI Experts participe activement à la vie des collectivités locales en s'impliquant dans des projets territoriaux, des réseaux professionnels ou des actions citoyennes. Cet engagement reflète notre volonté de contribuer au développement local de manière concrète et durable.

> Respect de nos engagements

Nous nous engageons à tenir nos promesses envers toutes nos parties prenantes – qu'il s'agisse de nos clients, prestataires, partenaires, collaborateurs ou autres acteurs de notre écosystème – en respectant nos délais de production et en garantissant la qualité de nos services, afin de maintenir des relations de confiance et assurer la satisfaction de chacun.

Notre impact Environnemental.

Chez MOBI Experts, nous sommes pleinement conscients de l'impact environnemental de nos activités et nous nous engageons à limiter notre empreinte écologique.

En adoptant une démarche responsable, nous alignons nos pratiques avec les principes du développement durable, tout en impliquant nos collaborateurs dans cette dynamique essentielle pour la planète.

> Adopter des pratiques numériques responsables et optimiser l'empreinte carbone de nos outils

Nous adoptons des pratiques numériques responsables et optimisons l'empreinte écologique de nos outils. Un bilan carbone a été réalisé pour analyser l'évolution annuelle de nos actions et guider nos améliorations. Il est mis à jour chaque année, en étudiant l'impact de nos locaux, de notre charge numérique et en intégrant une approche de consommation durable.

> Favoriser les déplacements à faible émission de carbone

Dans le cadre de notre démarche environnementale, nous nous engageons à minimiser l'impact de nos activités sur la planète en favorisant des déplacements à faible émission de carbone. Cela inclut à la fois les déplacements professionnels et ceux liés aux trajets personnels.

> Limiter nos consommations d'énergie

Nous nous engageons à limiter nos consommations d'énergie en adoptant des pratiques responsables dans tous les aspects de notre activité. Cela passe par une gestion optimisée de nos ressources énergétiques, l'utilisation d'équipements plus efficaces, et la sensibilisation de nos collaborateurs à l'importance de réduire notre empreinte énergétique au quotidien.

Notre Gouvernance.

Chez MOBI Experts, nous aspirons à construire une gouvernance exemplaire qui repose sur une vision claire et une stratégie tournée vers la pérennité.

En nous appuyant sur des pratiques responsables, un dialogue constant avec nos parties prenantes et une forte cohésion interne, nous veillons à aligner notre croissance avec nos valeurs fondamentales.

> Dialogue régulier avec les parties prenantes

Nous établissons un dialogue régulier avec nos parties prenantes, en construisant une matrice de valeur pour suivre nos interactions. Cette matrice repose sur des indicateurs précis, tels que le nombre de relations établies et le volume d'activité, afin d'évaluer et d'optimiser nos partenariats.

> Élaboration de la matrice de matérialité

Nous élaborons une matrice de matérialité afin d'identifier et de hiérarchiser les enjeux les plus pertinents pour notre organisation et nos parties prenantes. Cette matrice nous permet de concentrer nos efforts sur les aspects les plus significatifs et d'assurer la cohérence de nos actions avec nos priorités stratégiques.

> Responsabiliser les collaborateurs sur l'importance de la loyauté des pratiques et formalisation par le biais de chartes internes

Nous responsabilisons nos collaborateurs sur l'importance de maintenir des pratiques loyales, en formalisation de cette démarche à travers des chartes internes claires (manuel de procédures, attestations d'indépendance...), visant à garantir la transparence et l'éthique dans toutes nos actions.

> Communiquer sur nos pratiques

Nous nous engageons à communiquer de manière transparente sur nos pratiques, en partageant régulièrement des informations claires et accessibles avec nos parties prenantes, avec un minimum de 4 communications par an, afin de garantir la confiance et la compréhension de nos actions.

> Renforcer la cohésion interne

Pour renforcer la cohésion interne, nous organisons régulièrement des séminaires et des activités de team building, offrant ainsi à nos collaborateurs l'opportunité de se retrouver dans un cadre informel. Ces moments privilégiés favorisent la communication, renforcent les liens entre les équipes et stimulent la collaboration.