



Communication sur le progrès

2017 - 2018

Renouvellement de l'engagement

RECOMMERCE Group est signataire
du Pacte des Nations Unies, depuis 2014

Sommaire

Engagement de la Direction : Rappel des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies..... 3

1. Présentation de RECOMMERCE Group

- A. Pionnier de la seconde vie mobile en Europe 6
- B. Le marché de la seconde vie mobile..... 8

2. Notre stratégie développement durable

- A. Notre politique RSE.....12
- B. Reconnaissances de notre engagement responsable.....14
- C. Une gouvernance à l'écoute de ses parties prenantes16

3. La RSE de RECOMMERCE Group en 2017/2018

- A. Responsabilité sociale20
- B. Responsabilité environnementale26
- C. Responsabilité sociétale30



Engagement de la direction de RECOMMERCE Group

Un acteur engagé dans l'économie circulaire

Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2014, nous nous engageons à intégrer les enjeux du développement durable dans notre activité. Cette année nous avons le plaisir de renouveler notre engagement à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies et à promouvoir des actions favorisant la prise de conscience et d'initiatives liées à notre responsabilité sociale, sociétale et environnementale.

Respecter les droits de l'Homme, assurer de bonnes conditions de travail pour nos collaborateurs, lutter contre la corruption, adapter notre fonctionnement pour un impact maîtrisé sur l'environnement sont des priorités pour la société. La démarche développement durable du Groupe s'articule autour d'une politique RSE et d'un Système de Management Intégré, pour structurer et faire reconnaître la qualité des process de

pilotage concernant la Qualité, l'Environnement, la Sécurité de l'Information, le Reconditionnement & le Recyclage Responsable, et la Santé & la Sécurité au travail.

Nous vous invitons donc à découvrir nos résultats par le biais de notre Communication sur le Progrès (COP), afin de prendre connaissance de nos actions réalisées en 2017 et notre feuille de route pour 2018/2019 car nous renouvelons bien sûr nos engagements de façon déterminée.

Nous souhaitons que notre avancement puisse inspirer d'autres acteurs français à faire partie des membres-signataires du Pacte Mondial des Nations Unies. De notre côté, nous nous engageons à partager la présente COP auprès de nos parties prenantes, afin de les impliquer dans une démarche de développement soutenable et d'amélioration continue.

Pierre Étienne Roinat, Président du Directoire et Co-fondateur,
Benoît Varin, Directeur du Développement Durable et Co-fondateur



Rappel des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

Droits de l'homme

- 1 Les promouvoir et les respecter
- 2 Veiller à leur non-violation

Normes du travail

- 3 Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- 4 Éliminer le travail forcé ou obligatoire
- 5 Abolir le travail des enfants
- 6 Éliminer toute discrimination

Environnement

- 7 Appliquer une approche de précaution
- 8 Entreprendre des initiatives de responsabilisation
- 9 Soutenir les technologies respectueuses de l'environnement

Lutter contre la corruption

- 10 Agir contre toute forme de corruption

PRÉSENTATION DE RECOMMERCE GROUP

A Pionnier de la seconde vie des mobiles en Europe

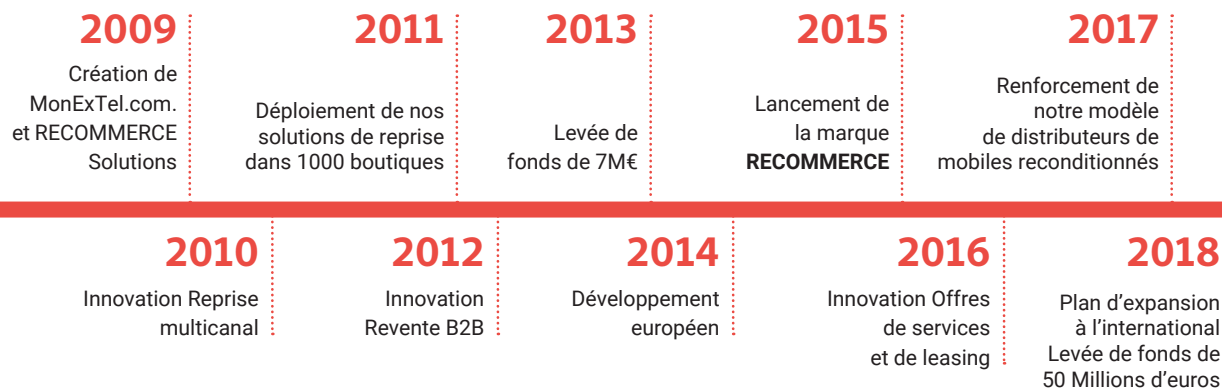
RECOMMERCE Group est l'expert de la reprise, du reconditionnement et de la revente de smartphones. RECOMMERCE Group donne une seconde vie aux mobiles grâce à des technologies et des méthodes innovantes, depuis la collecte jusqu'à la revente. RECOMMERCE Group propose la gamme de smartphones reconditionnés la plus large du marché, des solutions de reprise novatrices sur le web et en points de vente, et des prestations de services dédiés aux besoins de la seconde vie mobile.

RECOMMERCE Group est présent à l'international et travaille avec les plus grands distributeurs européens, et notamment avec des opérateurs téléphoniques en France, en Suisse et en Espagne.

Nous sommes **N°1** sur les programmes de reprise en France.
Et **N°2** sur la distribution de smartphones reconditionnés.



Exemple de produit vendu sur recommerce.com



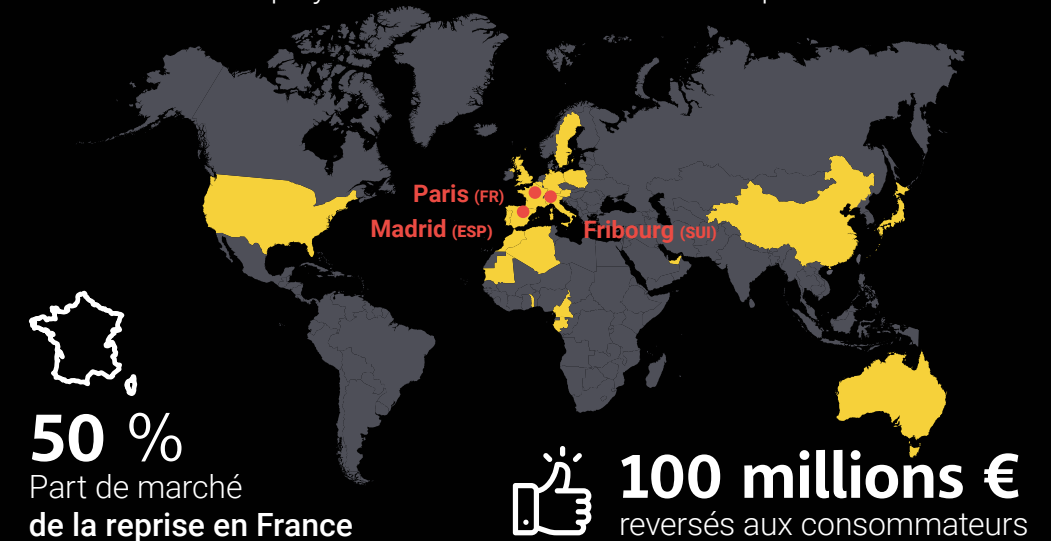
Le reconditionnement, l'économie circulaire par excellence



→ Implantations et zones de distribution

7 000 points de vente déployés

+60 000 mobiles reconditionnés par mois



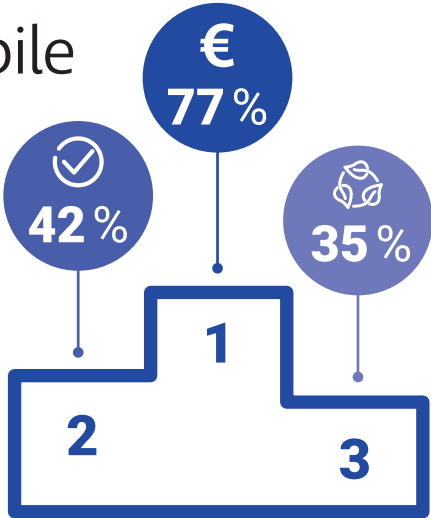


B

Le marché de la seconde vie mobile

La croissance des ventes de téléphones mobiles reconditionnés dans le monde entre 2017 et 2022 est estimée à + 47,7%*. En France, le marché des téléphones d'occasion est en pleine expansion : 4 millions d'unités** de mobiles d'occasion ont été vendu en 2017 (1 Md €), dont 1,4 millions d'unités reconditionnées par des professionnels.

Dans un contexte en pleine évolution, les consommateurs ont besoin d'être rassurés et sont de plus en plus à la recherche de tiers de confiance et de spécialistes proposant des produits et services de qualité.



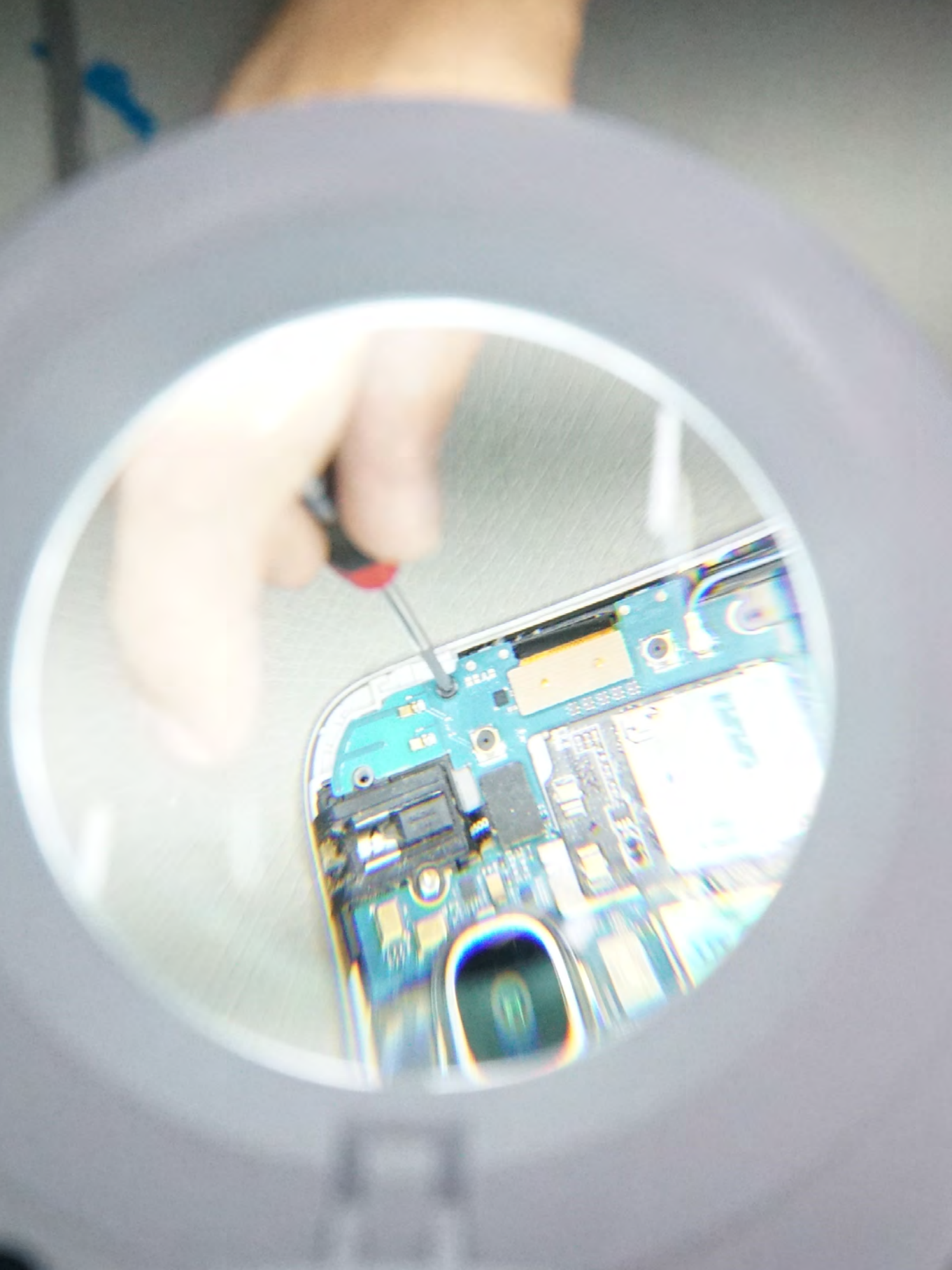
Motivations à l'achat d'un téléphone reconditionné
source Kantar



Ainsi, selon l'étude RECOMMERCE/Kantar, *Marché de la seconde vie mobile 2018*, 3 français sur 10 achètent un mobile reconditionné plutôt qu'un neuf et près de 2 français sur 3 l'envisagent auprès d'un professionnel¹. Leurs motivations principales pour l'achat d'un mobile reconditionné sont à 77% le prix attractif, à 42% la garantie proposée et à 35% la préservation de l'environnement.

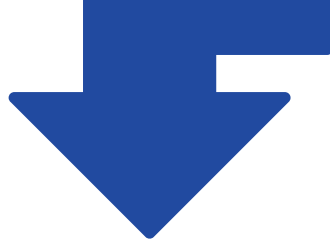
* : GFK 2018.
** : Baromètre numérique CREDOC 2017.





Notre
stratégie
Développement Durable





Notre politique RSE

RECOMMERCE Group, acteur engagé dans l'économie circulaire, déploie sa démarche Développement Durable grâce à son Système de Management Intégré (SMI), pour les domaines de l'environnement, du reconditionnement & recyclage responsable, de la qualité, de la sécurité de l'information, et de la santé & sécurité au travail. L'amélioration continue de ce système s'inscrit

dans l'orientation du Groupe, définie par les axes stratégiques suivants :

- Devenir la marque leader de distribution de smartphones reconditionnés en France et à l'international ;
- Maintenir son leadership en matière de reprise/rachat de smartphones usagés ;
- Innover pour développer les métiers de la seconde vie.

Nos enjeux prioritaires

PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Maîtriser l'impact environnemental de ses produits et services



RECONDITIONNEMENT & RECYCLAGE RESPONSABLE

Garantir une chaîne d'approvisionnement responsable



QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES

Satisfaire et anticiper les besoins des clients
Garantir la qualité des produits et des services



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Fournir une qualité de vie au travail, centrée sur la santé et la sécurité des collaborateurs



SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Sécuriser le système d'information et protéger les données personnelles



Afin de piloter la réalisation de cette stratégie, RECOMMERCE Group vise à atteindre **les objectifs suivants sur 2018/2019** :



1 / Environnement

- Favoriser le reconditionnement de produits usagés dans le cadre de l'économie circulaire
- Maîtriser et valoriser les impacts du reconditionnement en termes d'émission de CO₂ et de matières premières
- Intégrer la logique de l'analyse du cycle de vie dans ses produits et services (éco-conception)
- Gérer les consommations de ressources, le tri et la valorisation des déchets du bureau



2 / Reconditionnement & Recyclage Responsable

- Maîtriser les déchets électroniques, dans le respect de la réglementation et dans une optique de valoriser les métaux
- Garantir le respect des exigences normatives et contractuelles chez nos fournisseurs (environnement, santé, sécurité de l'information)



3 / Qualité

- Évaluer la satisfaction des clients
- Mesurer les non-conformités ainsi que les réclamations et apporter des actions correctives et préventives
- Documenter, maîtriser et mettre à jour les principaux processus



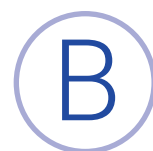
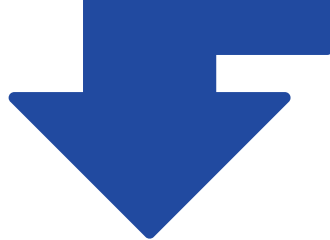
4 / Santé & Sécurité au Travail

- Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs
- Améliorer la qualité de vie au travail de manière régulière
- Développer le capital humain



5 / Sécurité de l'Information

- Préserver la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données dans la gestion des projets
- Garantir la qualité de l'effacement des données des téléphones reconditionnés
- Assurer la continuité d'activité et de service dans le cas d'événements exceptionnels



Reconnaissance de notre engagement responsable

Les enjeux de responsabilité sociétale sont pleinement intégrés dans notre culture d'entreprise et dans l'ensemble de nos processus métiers. Ainsi, sur 2018/2019, RECOMMERCE Group s'attachera à :

- Faire reconnaître le système de management intégré (SMI) par l'obtention des certifications ISO 9001 (Qualité), ISO 27001 (Sécurité de l'information), ISO 45001 (Santé et sécurité au travail) et le renouvellement de la certification ISO 14001 (Environnement) selon le référentiel 2015.
- Répondre aux critères de la norme **R2 : 2013**, concernant le recyclage responsable des équipements électriques et électroniques, principalement, par la mise en place des contrôles tout au long de la chaîne d'approvisionnement.
- Renouveler la certification relative aux labels « mobile certifié recyclé » et « mobile certifié reconditionné » fournie par RCube, 1^{er} référentiel européen qui garantit respectivement la qualité du process de recyclage et la qualité du reconditionnement des téléphones portables.

En 2017
RECOMMERCE Group a renouvelé la certification ISO 14001 pour trois ans. Cette année le Système de Management Environnemental du Groupe, se conforme aux exigences de l'ISO 14001 : 2015.



PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES : Niveau actif

Le groupe a rejoint le Pacte Mondial de l'ONU en février 2014, affirmant ainsi son attachement fort aux valeurs des Droits de l'Homme, du droit du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. En 2018, et comme chaque année, le groupe renouvelle son engagement à respecter, au travers de sa stratégie et de ses opérations, les 10 principes universels du Pacte Mondial.



ECOVADIS : Niveau Or

RECOMMERCE obtient en 2017 le Grade Gold lors de l'évaluation de sa démarche RSE, par EcoVadis, plateforme mondiale de notation des chaînes d'approvisionnement. RECOMMERCE se trouve ainsi parmi les 5 % des entreprises les mieux notées au monde.

En cours d'obtention



ISO 9001 / ISO 27001

La qualité des process et la confidentialité des données sont nos priorités que nous adressons dans le cadre des certifications ISO 9001 et 27001 que nous avons engagé.



ISO 14001

Dans une démarche d'amélioration continue le système de management environnemental du groupe est certifié ISO 14001 depuis 2014. RECOMMERCE, intègre les préoccupations environnementales dans sa stratégie générale et ses processus métiers, garantissant une réelle maîtrise de ses impacts environnementaux vis-à-vis de ses parties prenantes.



LABELS

La qualité des mobiles RECOMMERCE est garantie depuis 2015, grâce à la certification de ses processus, portée par l'association RCube le 1^{er} référentiel européen qui garanti la qualité des téléphones portables d'occasion, « Certifié Recyclé et Certifié Reconditionné ».

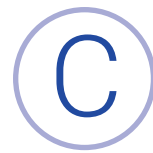
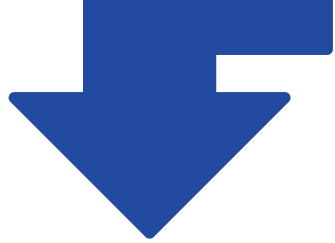
Planifié



Responsible™ Recycling



En 2018/2019, RECOMMERCE Group répond aux exigences de la norme **R2 : 2013**, et de l'ISO 45001 afin de garantir un recyclage responsable de ses produits électroniques et la préservation de la santé et du bien-être des salariés.

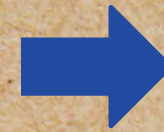


Une gouvernance à l'écoute de ses parties prenantes

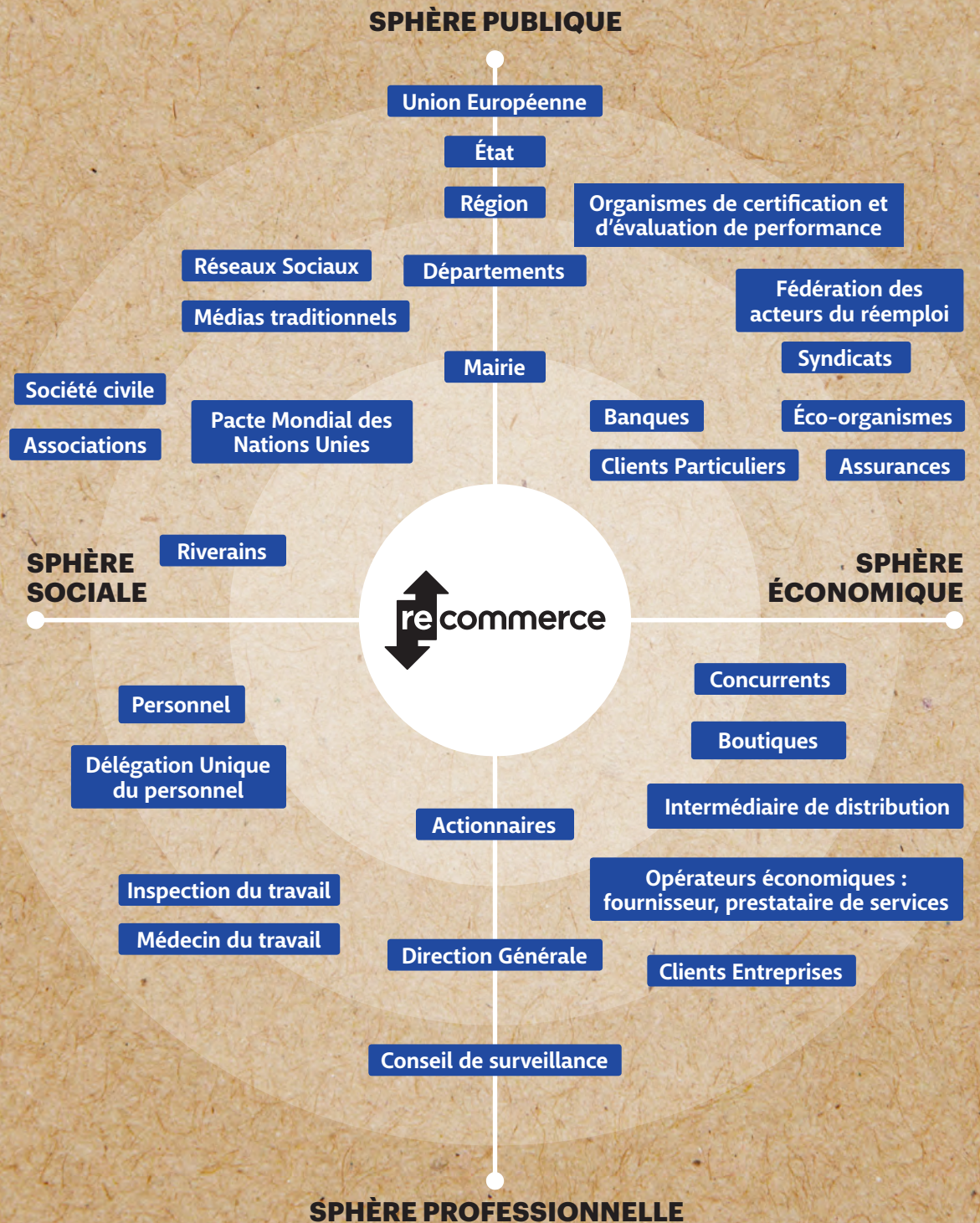
RECOMMERCE Group a pour ambition d'impliquer pleinement ses parties prenantes à son développement présent et futur.

En 2017, une première cartographie des parties intéressées et de leurs attentes a été effectuée. En souhaitant être à l'écoute de leurs besoins et attentes, en 2018/2019 un

dialogue avec les parties prenantes stratégiques aura lieu. Recommerce Group prendra en compte cette expression de besoins et attentes lors des prises de décision.



La cartographie des parties prenantes principales de RECOMMERCE Group





La RSE

de RECOMMERCER Group
en 2017/2018 en lien
avec les 10 principes
du Pacte Mondial des
Nations Unies



United Nations
Global Compact



RESPONSABILITÉ SOCIALE



La qualité de vie au travail est un axe majeur de l'engagement social de RECOMMERCE Group. Nos collaborateurs partagent les mêmes valeurs dans une organisation qui cultive le développement des compétences, la responsabilisation, et le bien-être au travail. Nous nous engageons à respecter les dispositions de la Déclaration universelle des droits de l'homme et de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux du travail, et nous exigeons de nos sous-traitants qu'ils s'engagent sur ces mêmes valeurs.

Droits de l'homme

- 1 Les promouvoir et les respecter
- 2 Veiller à leur non-violation

Normes du travail

- 3 Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- 4 Éliminer le travail forcé ou obligatoire
- 5 Abolir le travail des enfants
- 6 Éliminer toute discrimination



Nos engagements

- Garantir à nos collaborateurs des conditions de travail optimales et un équilibre de vie privée-professionnelle
- Prévenir les risques santé/sécurité au travail
- Développer le savoir-être et le savoir-faire de nos collaborateurs et développer leur employabilité

Feuille de route 2018/2019

- Développer un environnement de travail professionnel, convivial et révélateur de nos valeurs via le réaménagement de nos locaux
- Fournir les meilleures conditions de travail aux collaborateurs, comme par exemple promouvoir les activités sportives, veiller à l'équilibre alimentaire des collaborateurs (fruits, repas bio de santé)
- Renforcer notre plan de formation et favoriser le transfert des compétences internes
- Répondre rapidement aux demandes des collaborateurs pour garantir des postes de travail adaptés (informatique, accessoires, mobilier etc.).
- Renforcer la marque employeur, en augmentant le sentiment d'appartenance des collaborateurs
- Reconnaître notre Système de Management de la Santé et Sécurité au travail par la certification ISO 45001

➔ Évolution dans un environnement convivial

RECOMMERCE Group est conscient de la valeur ajoutée créée par ses équipes. Ainsi, afin de proposer une bonne qualité de vie au travail, RECOMMERCE Group s'efforce de fournir l'environnement idéal de travail.

Actions en 2017 :

- **Des locaux où il fait bon travailler !** RECOMMERCE Group est installée dans les locaux de ce qui fut, au XIX^e siècle, une des premières et des plus reconnues usines à pains d'épices en France. Aujourd'hui, classée aux monuments historiques, la Cité des Artistes, accueille

en son sein principalement des artistes et des architectes. Depuis six ans RECOMMERCE Group a choisi d'exercer son activité dans des locaux lumineux, alliant modernité et histoire.

- **L'intégration** des nouveaux collaborateurs est une étape très importante et rythmée par un parcours de formation dans chaque service, d'un accompagnement personnalisé et d'un système de parrainage avec des étapes particulières (présentation à l'ensemble de la société, déjeuner, rapport d'étonnement (...)).

● **La pause midi, un moment convivial, lors de « MonExLunch ».**

Une cuisinière professionnelle de « KIALATOK », société qui porte un projet social d'insertion, de formation et de découverte des différences interculturelles, concocte des petits plats équilibrés avec des produits de saison et majoritairement issus de l'agriculture biologique. Les salariés, qui le souhaitent peuvent apprendre à cuisiner avec l'animatrice de cuisine dans une ambiance décontractée.



→ **Séminaire d'entreprise :**

2 jours de séminaires pour renforcer la cohésion des équipes et échanger sur la stratégie de RECOMMERCE Group. Suite à une évaluation de satisfaction de ce séminaire, la satisfaction globale sur les 2 jours de séminaires était à 100% et la fierté d'appartenance a été fortement renforcée -pour 86% des répondants

→ **337,5 jours** télétravaillés en 2017

● **Aménagement du temps de travail.**

La flexibilité dans l'organisation du temps de travail est un élément essentiel pour permettre aux salariés de conjuguer leur vie personnelle et professionnelle. En tenant compte des spécificités de chacun et des contraintes d'organisation du travail de chaque équipe, RECOMMERCE Group a mis en place les dispositifs suivants :

- Horaires décalés
- Aménagement des plannings
- Télétravail

➔ **Préservation de la santé et de la sécurité des collaborateurs**

Les risques en matière de santé et sécurité sont recensés dans le Document Unique. La Direction des Ressources Humaines travaille en priorité sur la prévention et les gestes et postures ergonomiques, en collaboration avec les directeurs de chaque département.

AINSI, EN 2017 :

- Une étude d'ergonomie a été réalisée. RECOMMERCE Group a fait intervenir un ergonome du centre de médecine de travail (CIAMT) pour identifier les contraintes relatives aux équipements, sensibiliser les collaborateurs sur les bonnes pratiques

pour éliminer les postures pénibles et mettre en place du mobilier adapté.

- RECOMMERCE Group a identifié et évalué les risques professionnels auxquels sont exposés ses salariés et mis en œuvre des mesures préventives dans un plan d'actions. 0 accidents de travail ; 1 accident de trajet en 2017

- En 2017, 10 personnes ont suivi un stage diplômant de Sauveteur Secouriste du travail (SST) afin d'être capable de prodiguer les premiers secours dans son entreprise et dans la vie de tous les jours.

➔ **Des conditions égalitaires et inclusives**

RECOMMERCE GROUP emploie 75 femmes et hommes, de nationalités, religions, âges, cultures différents. Leur point commun ? Ils ont été recrutés et évoluent chez RECOMMERCE GROUP pour leurs compétences, leur savoir-faire et leurs personnalités uniques !

FAITS MARQUANTS :

- 75 salariés - 10 Nationalités différentes !
- Évolution de 10%, du taux des femmes chez Recommerce, depuis 2014
- En 2017 92% de l'effectif en CDI et 8,82% en contrat d'apprentissage

➔ **Encouragement du dialogue social**

RECOMMERCE Group favorise le dialogue social avec les parties prenantes, et plus précisément avec ses collaborateurs.

AINSI, EN 2017 :

24 réunions ont été organisées entre la Direction et les collaborateurs de RECOMMERCE. Ces réunions connues comme le « MonExWiik », sont organisées deux fois par mois, permettant d'échanger sur les objectifs, la stratégie, les projets actuels et à venir. Il s'agit d'un moment

d'échange privilégié essentiel pour renforcer l'adhésion à la stratégie de l'entreprise et pour écouter les besoins, les idées et les attentes des collaborateurs.

« Mon ressenti concernant RECOMMERCE Group se résume en deux mots : **Ambiance** : Malgré le fait que nous sommes de plus en plus nombreux dans l'entreprise, l'esprit de start up reste présent ce qui est très motivant. **Transparence** : La communication est très ouverte dans l'entreprise, avec les différents services et dirigeants, ce qui est très motivant dans notre travail, car nous savons quels sont les objectifs et où nous allons. »

David DOS SANTOS,
Assistant Opérations

« Nous travaillons dans un contexte très dynamique ce qui est motivant au quotidien. RECOMMERCE Group nous donne l'opportunité de diminuer notre impact environnemental par le compostage de nos déchets organiques et par la proposition de repas végétariens faits sur place le midi. »

Maxime Bourdillon,
Product Owner

« J'aime l'ambiance familiale et décontractée chez RECOMMERCE. Je suis motivée de venir travailler ici chaque matin et donner le meilleur de moi-même »

Dana Morin, Conseillère service après-vente

B RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE



En proposant des filières de reprises simples, accessibles et rémunératrices, RECOMMERCE Group contribue de manière concrète à allonger le cycle de vie des produits et préserve ainsi l'environnement de manière réelle et mesurable en évitant la ponction de matières premières et les émissions de gaz à effet de serre lors de la production d'un produit neuf. L'activité du Groupe s'intègre dans la stratégie européenne de gestion des produits en fin de vie, dite des « 3Rs » :

- **RÉDUIRE** la quantité de déchets et éviter qu'un produit usagé ne devienne un déchet ;
- Favoriser le **RÉEMPLOI** des produits usagés ;
- Faciliter leur **RECYCLAGE**.

Environnement

- 7 Appliquer une approche de précaution
- 8 Entreprendre des initiatives de responsabilisation
- 9 Soutenir les technologies respectueuses de l'environnement

Notre responsabilité environnementale est d'accélérer la transition du modèle économique du marché des smartphones vers un modèle plus respectueux de l'environnement :

Nos engagements

- Augmenter le volume de smartphones reconditionnés
- Développer des solutions Green IT pour réduire l'impact environnemental des projets informatiques et étendre le marché du reconditionnement
- Associer l'achat d'un produit RECOMMERCE à un acte éco-responsable
- S'assurer que nos prestataires respectent la réglementation en matière environnementale
- Promouvoir l'économie circulaire lors d'événements et démocratiser les bonnes pratiques en matière de consommation responsable

Feuille de route 2018/2019

- Intégrer l'éco-conception dans la gestion des projets informatiques.
- Poursuivre le développement des volumes de reconditionnement
- Améliorer notre suivi des ressources et émissions évitées
- Promouvoir la marque RECOMMERCE, comme un distributeur de produits d'aussi bonne qualité que le neuf et plus respectueux de l'environnement
- Auditer nos principaux prestataires pour évaluer leur performance environnementale

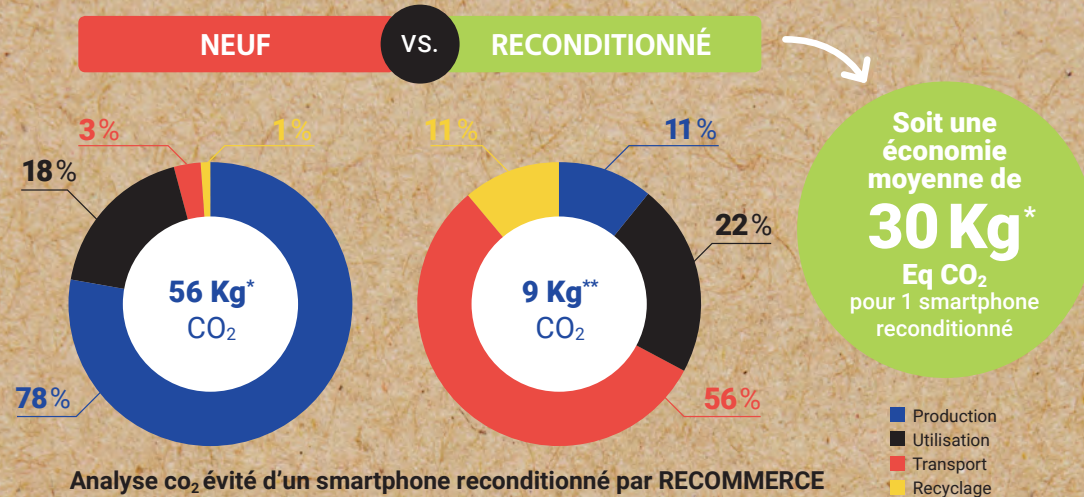
➔ Limiter le réchauffement climatique grâce au reconditionnement

Sur l'ensemble de son cycle de vie, l'impact environnemental d'un smartphone conduit à l'épuisement des ressources qui le composent, au réchauffement climatique et à la pollution des écosystèmes naturels en raison des rejets toxiques. La fabrication des écrans et composants électroniques participe largement aux dommages causés sur l'environnement.

L'étape de fabrication représente 80 % de l'empreinte carbone d'un téléphone

mobile neuf sur l'ensemble de son cycle de vie. De la conception à la distribution, un smartphone neuf parcourt l'équivalent à 4 tours du monde². En évitant la fabrication d'un nouvel appareil, le reconditionnement de smartphones usagés limite le réchauffement climatique : choisir un smartphone reconditionné plutôt que neuf permet d'économiser jusqu'à 30 kg Eq CO₂ sur l'ensemble de son cycle de vie.

² Source : ADEME: <http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-impacts-smartphone.pdf>

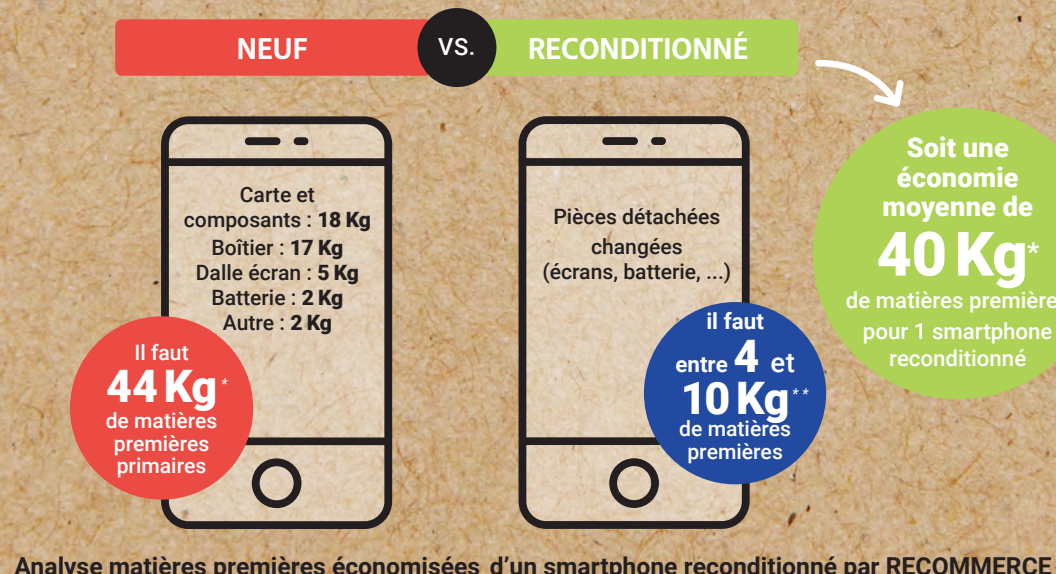


Analyse CO₂ évité d'un smartphone reconditionné par RECOMMERCE

* Source : site APPLE, Rapport environnemental iPhone 7 32 GB

** Source : étude Sustainable Metrics pour RECOMMERCE en moyenne pour un smartphone de type iPhone 7

Grâce au reconditionnement par RECOMMERCE de 2000 000 mobiles, **60 000 T eq. CO₂** ont été évitées de 2009 à 2017. En **2016 et 2017** les émissions évitées sur l'ensemble du cycle de vie sont estimées à **26 000 T eq CO₂**.



Analyse matières premières économisées d'un smartphone reconditionné par RECOMMERCE

* Source: <https://www.wissenschaftsjahr.de/2012/die-rohstoff-expedition/die-rohstoff-expedition/lebenszyklus-eines-handys.html>

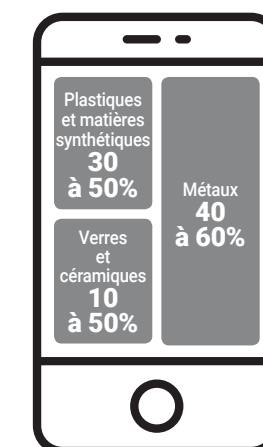
** Source : étude Sustainable Metrics pour Recommerce

Grâce au reconditionnement par RECOMMERCE de 2000 000 mobiles, l'extraction de **80 000 tonnes de matières premières** a été évitée de 2009 à 2017. En **2016 et 2017** l'extraction de matières premières primaires évitée par nos activités de reconditionnement est estimée à **35 000 tonnes** (sur la base de 20% de remplacement des batteries et écrans).

➔ Préservation des ressources grâce au reconditionnement

En moyenne, plus de 70 matériaux sont nécessaires à la fabrication des écrans et composants électroniques d'un smartphone. Parmi ces matériaux on retrouve des métaux et des terres rares comme l'or, l'argent, le cuivre, le Beryllium...

Répartition du poids des matériaux dans la composition d'un smartphone



PROPORTION DES MÉTAUX

80 à 85% de métaux ferreux et non ferreux : cuivre, aluminium, zinc, étain, chrome, nickel...

0,5% de métaux précieux : or, argent, platine, palladium...

0,1% de terres rares et métaux spéciaux : europium, yttrium, terbium, gallium, tungstène, indium, tantale...

15 à 20% d'autres substances : magnésium, carbone, cobalt, lithium...

Source : Oeko-Institut, EcoInfo et Sénat. Étude Ademe, Les impacts du smartphone, septembre 2017

➔ LES 70 MÉTAUX PRÉSENTS DANS 1 SMARTPHONE

DALLE TACTILE + VITRE

In	Sn	Si	Al	K
Indium	Étain	Silicium	Aluminium	Potassium

ÉCRAN

Eu Europium	Tb Terbium	Y Yttrium	
Gd Gadolinium	Ce Cerium	Tm Thulium	
La Lanthane	B Bore	Ba Baryum	
S Soufre	Mg Magnésium	Mo Molybdène	Hg Mercure

BATTERIE

Li	Co	C	F
Lithium	Cobalt	Carbone	Fluor
Mn	V	P	Al
Manganèse	Vanadium	Phosphore	Aluminium

BOÎTIER

Mg	C	Sb	Br	Ni	Zn
Magnésium	Carbone	Antimoine	Brome	Nickel	Zinc

CARTE ET COMPOSANT

Ni Nickel	Pb Plomb	Sn Étain	Bi Bismuth
Au Or	Ag Argent	W Tungstène	Pt Platine
Rh Rhodium	Be Beryllium	Cu Cuivre	P Phosphore
As Arsenic	Ga Gallium	Ge Germanium	Si Silicium
Zr Zirconium	Ru Ruthénium	Nd Néodyme	Fe Fer
B Bore	Sm Samarium	Co Cobalt	Pr Praséodyme
	Cl Chlore	Dy Dysprosium	Ta Tantale
Zn Zinc		Nb Niobium	Pd Palladium

Des métaux dans mon smartphone

Source : étude Ingénieurs sans frontières ISF SystExt, 6 Mai 2017

➔ Le Green IT au service de l'économie circulaire

Le Groupe développe une réelle expertise technique permettant d'assurer des prestations de qualité aux consommateurs en améliorant l'empreinte environnementale globale et ce à plusieurs niveaux :

- Proposer un prix juste et transparent
- Assurer la sécurité des données,
- Garantir que les composants qui ne peuvent pas être reconditionnés seront recyclés conformément à la réglementation relative aux DEEE

RECOMMERCE Group développe une plateforme basée sur l'**intelligence artificielle**, afin de proposer un juste prix. Une politique de sécurité de l'information garantie une distribution des produits et des services, conformes aux attentes des consommateurs et à ses exigences en matière de développement durable et de sécurité des données.

« La technologie au service du **juste prix** pour l'industrie de la seconde vie mobile »

➔ Être exemplaire chez RECOMMERCE Group

Au quotidien, les salariés de RECOMMERCE Group appuyés par l'ensemble de la Direction sont engagés à respecter les principes fondateurs du développement durable et agissent pour préserver les ressources et l'environnement au sens large.

Nos déchets, notre responsabilité :

La majorité des déchets de l'activité de bureau (hors activité de production), sont principalement composés de papiers et cartons et de déchets alimentaires. Le tri sélectif est actif grâce à la prestation ELISE, entreprise d'insertion en charge de la collecte et du recyclage. Concernant les déchets organiques, le Groupe propose un système de lombricompostage, à l'utilisation duquel

les salariés ont été formés. RECOMMERCE GROUP contractualise et délègue la gestion des déchets produits dans les ateliers sous-traitants à des eco-organismes ou des structures agréées par les Ministères de l'environnement dans le respect de la directive européenne des DEEE. En France, RECOMMERCE Group recycle les circuits imprimés des téléphones portables avec l'éco-organisme Ecologic, qui confie le recyclage entre autre à une société située au Havre qui récupère les métaux dont l'or, l'argent, le cuivre, etc...

RECOMMERCE GROUP confie à l'éco-organisme SCRELEC la gestion des batteries de téléphones portables non réemployables pour recyclage.

Le partenariat avec la société ELISE a démarré en 2017, afin d'optimiser le tri, la récupération et le recyclage des déchets du bureau. En 2017, grâce au procédé de notre partenaire de recyclage, ELISE, RECOMMERCE Group a recyclé :

224kg de papier et cartons, soit l'économie de : 5 152 litres d'eau ;

1 120 KWH d'énergie ; 67 kg de CO₂ non rejeté • 4 Arbres épargnés

51 cartouches d'encre, soit l'économie de : 39 litres d'essence

162 kg de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

200 gobelets plastiques, dont leur utilisation a été supprimée en 2018

Investir sur un matériel informatique durable

RECOMMERCE Group a sélectionné un prestataire externe pour la gestion de ses équipements informatiques, afin de privilégier du matériel durable et au respect des labels garantissant la préservation de l'environnement. Grâce à l'accompagnement de ce prestataire, tous les équipements informatiques de RECOMMERCE Group sont régulièrement suivis et mis à jour, afin de prolonger leur durée de vie. Cette démarche est compatible à la politique d'achats responsables du Groupe.

Agir sur la mobilité

La grande majorité de nos collaborateurs utilisent les transports en commun et le vélo pour venir travailler. Afin de limiter l'impact environnemental des déplacements et allier vie privée-vie professionnelle, RECOMMERCE Group propose aux collaborateurs de faire du télétravail. RECOMMERCE Group a de plus permis à des équipes de travailler en province (Nantes, Bordeaux et Grenoble) depuis des espaces de coworking.

Gérer les consommations d'eau et d'énergie

Un suivi des consommations est réalisé et des objectifs sont fixés. En plus des formations sont dispensées chaque année afin de développer les compétences des salariés et dans le but de les sensibiliser sur des sujets sociaux et environnementaux.

Entre 2015 et 2016 une réduction de 13% de nos consommations d'énergie a été réalisée

En 2017, une formation au lombricompostage a été réalisée, et un bac de compostage a été installé pour les déchets alimentaires de la cuisine du Groupe « MonExLunch »



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



RECOMMERCE Group a pour ambition de changer les modes de consommation, de production et de la gestion de la fin de vie des équipements électroniques et d'apporter des services aux parties prenantes pour une économie plus circulaire et respectueuse du Développement Durable. RECOMMERCE est engagé dans la production de services responsables et garanti la qualité de ses produits et services ainsi que la gestion de l'intégrité, la confidentialité et de la sécurité de l'ensemble des données et tout particulièrement des données clients.

Droits de l'homme

- 1 Les promouvoir et les respecter

Environnement

- 8 Entreprendre des initiatives de responsabilisation

Lutter contre la corruption

- 10 Agir contre toute forme de corruption



Nos engagements

Fournisseurs

- Rendre accessible les moyens de communication au plus grand nombre, en luttant ainsi contre la fracture numérique
- Exercer nos métiers dans le respect de l'éthique des affaires.
- Œuvrer activement pour sensibiliser et faire adhérer à l'économie circulaire
- Soutenir des projets associatifs engagés dans le Développement Durable
- Créer du pouvoir d'achat à nos consommateurs
- Garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données

Feuille de route 2018/2019

- Renforcer notre politique d'achat et la procédure de sélection et d'évaluation de nos fournisseurs significatifs
- Répondre aux principaux standards encadrant le marché des appareils électroniques d'occasion (R2 et Labels RCube)
- Continuer à sensibiliser les consommateurs sur les impacts de leurs achats, en les aidant à opter pour un mode de consommation plus responsable
- Reconnaître notre Système de Management de la Sécurité des Systèmes d'Information, par la certification ISO 27001
- Reconnaître notre Système de Management de la Qualité, par la certification ISO 9001

Relations durables avec nos fournisseurs

Loyauté des pratiques

À travers sa charte éthique, sa politique développement durable et sa politique d'achats responsables RECOMMERCE Group confirme son engagement pour un développement durable, transparent, éthique et au respect des droits de l'Homme. Ainsi, **intégrité, exigence, responsabilité, respect d'autrui et de l'environnement** sont les **valeurs essentielles** qui guident l'esprit RECOMMERCE.

Responsabilisation de la chaîne d'approvisionnement

L'activité de RECOMMERCE Group est alimentée par un réseau de prestataires industriels et logistiques situés en Europe. Ces prestataires sont sélectionnés selon des cahiers des critères stricts, garantissant la qualité des services et des produits, et également le respect des exigences développement durable de RECOMMERCE Group. Les fournisseurs et sous-traitants « stratégiques » subissent des contrôles réguliers afin d'évaluer leurs pratiques.

100 % de nos sous-traitants/fournisseurs adhèrent à nos valeurs et disposent des systèmes de management reconnus par diverses certifications comme ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 27001.

➔ Relations saines et transparentes avec nos consommateurs

Protection des données privées

Une préoccupation majeure de RECOMMERCE Group est la protection des données de ses clients mais aussi de chaque consommateur qui a déposé son ancien téléphone dans le but d'être reconditionné. Le défi pour RECOMMERCE Group est alors double : d'un côté préserver l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données de ses clients et de l'autre côté d'effacer entièrement (définitivement de manière

anonyme grâce à des logiciels spécialisés) les données des téléphones usagés avant d'être reconditionnés.

Pour garantir la sécurité des données, RECOMMERCE Group fait appel à des partenaires qui disposent la certification ISO 27001, relative au Système de Management de la Sécurité des Systèmes d'Information et utilisent des logiciels industriels de suppression de données.

La filiale de RECOMMERCE Group en Suisse, travaille avec « **Réalise** », une entreprise sociale, véritable centre de formation professionnelle qui développe des compétences par la pratique et le placement de personnels en entreprise. Cette société partenaire de RECOMMERCE Group depuis 2013 opère le traitement, l'effacement des données (logiciel Blancco), le reconditionnement, le tri, le nettoyage, la logistique des appareils repris et revendus par RS Switzerland entre autres sur le site web : www.recommerce.swiss

« Je veux dire combien je suis plus qu'agréablement surpris par votre sérieux, la qualité du Galaxy note 4 qui est en superbe état, de la qualité de l'emballage, des accessoires etc. Quand tout est parfait il faut que cela puisse se savoir ! Merci 10 000 fois pour mon fils qui sera super heureux ! À très bientôt. ».

Stéphane Podgorny, qui a acheté un Galaxy note 4 pour son fils.

Créer du pouvoir d'achat aux consommateurs

Depuis sa création, RECOMMERCE Group a créé plus de 100 M€ de pouvoir d'achat aux consommateurs en leur permettant de revendre leurs téléphones usagés.

L'achat de téléphones reconditionnés permet de faire des économies entre 10 et 60% du prix du neuf.

Promouvoir la consommation durable

Favoriser l'économie de fonctionnalité, via la solution Fleexi

RECOMMERCE Group a développé en 2015 la solution « Fleexi » afin de proposer aux consommateurs la location courte durée de smartphones reconditionnés. Ce service s'inscrit dans l'économie de fonctionnalité. Ce modèle d'économie consiste à remplacer la notion de vente d'un bien par celle de la vente de son usage.

En 2017, RECOMMERCE Group a réalisé une dizaine d'actions de sensibilisation (salons, conférences, interviews. etc.) visant à sensibiliser les consommateurs sur l'économie circulaire et les moyens pour améliorer les impacts de leur mode de consommation, comme le reconditionnement et le réemploi. À titre indicatif, en 2017, RECOMMERCE Group a été présent au Salon « World Efficiency », le premier rendez-vous international de l'économie sobre en ressources et carbone ; à une conférence sur le sujet « L'économie circulaire : du déchet à la ressource » qui a été animée par le Directeur Développement Durable de RECOMMERCE Group, lors de la 26^e édition de la « Fête de la science », organisée par le BRGM, service géologique national ;

Soutenir et sensibiliser les jeunes

RECOMMERCE Group soutient les jeunes via un système de parrainage de la promotion 2014- 2017 de l'Institut Télécom SudParis, afin de les accompagner et les sensibiliser sur l'impact des technologies sur l'environnement et les solutions possibles pour y remédier, comme le réemploi et la reconditionnement.

et à la 25^e édition du Forum des Télécommunications, un événement majeur de recrutement mais aussi d'échange autour de nouvelles technologies.

Contribuer à la rédaction du Réemploi Mag'

RECOMMERCE Group soutient la « Fédération des Acteurs du Réemploi, RCube » qui a réalisé la première revue dédiée au REEMPLOI, via le magazine EcologiK. Réemploi Mag'a pour cible de lectorat les professionnels du réemploi, les décideurs publics, associatifs et privés de l'économie circulaire. RECOMMERCE Group a contribué à la réalisation du N°54 de cette revue, publié en juin 2017. 20 000 exemplaires ont été distribués dans tous les kiosques de France, afin de sensibiliser le grand public à l'économie circulaire et le réemploi.



Participer au changement

En 2017 RECOMMERCE Group a répondu à l'appel du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, en contribuant à la Feuille de Route 2018 de l'Économie Circulaire, via la participation à quatre réunions au ministère et à la transmission d'une contribution écrite.

➔ Accompagner les opérateurs Télécom et les commerçants

Près de 90 % de la captation des mobiles usagés est réalisée par les opérateurs. RECOMMERCE Group accompagne les opérateurs de téléphonie mobile à contribuer aux objectifs nationaux de traitement des déchets électroniques.

Notre partenariat avec Bouygues Telecom

RECOMMERCE Group est le partenaire exclusif de Bouygues Telecom depuis 2010, pour la reprise Grand Public et Entreprise des mobiles usagés et la commercialisation de smartphones reconditionnés. RECOMMERCE Group développe des solutions pour donner une seconde vie aux mobiles sur tous les canaux de vente de Bouygues Télécom dont le site Internet, les boutiques, la relation client et auprès de la Direction Entreprise.

Notre partenariat avec SwissCom

La filiale Recommerce Solutions Switzerland de RECOMMERCE Group travaille avec Swisscom depuis 2014, sur les solutions de reprise et de reventes de téléphones portables.

En 2017, des particuliers et des entreprises ont bénéficié du programme de reprise Mobile BONUS et Mobile AID, mené par Swisscom et RECOMMERCE Group.

Laissez vos vieux mobiles sortir du tiroir... Recyclez-les!

#recyclezvotremobile



Opération de grande collecte des téléphones portables

RECOMMERCE Group a participé dans la grande opération de collecte et de recyclage organisée par Bouygues Telecom, et au côté de ses partenaires WWF France, Samsung et Suez. L'objectif de cette collecte, organisée du 9 au 21 octobre 2017 dans toutes les boutiques de Bouygues Telecom, était de sensibiliser les citoyens au recyclage et au réemploi des téléphones portables usagés. Cette opération est emblématique d'une volonté des acteurs de l'écosystème de s'engager collectivement pour répondre au défi environnemental et sociétal que représente un téléphone portable, tout au long de son cycle de vie.



➔ Implication auprès de notre écosystème

Tout a commencé par MonExTel.com

MonExTel.com est le service historique et emblématique de la société de RECOMMERCE Group. Les fondateurs de RECOMMERCE Group ont d'abord eu l'idée de créer MonExTel. Sa mission consiste à récupérer gratuitement vos téléphones portables usagés, dont leur valeur est versée



au profit de l'association de votre choix. Les téléphones collectés sont reconditionnés pour être revendus ou recyclés. Pour plus d'infos vous pouvez consulter la page <http://www.monextel.com/>

«Notre association impliquée dans la solidarité et les échanges pour et avec les enfants du monde, travaille pour favoriser leur éducation citoyenne. Grâce au soutien financier de MonExTel, nous pouvons renforcer notre contribution et mener des nouveaux projets. Allier écologie et solidarité est une vraie démarche gagnant-gagnant»

Jean-Luc Berbezier, Président de l'association « Enfrance du Monde »



Soutenir l'association SOS Villages d'Enfants

La filiale de RECOMMERCE Group à Suisse soutient la solution Mobile Aid, déployée par Swisscom. Cette solution invite les consommateurs à faire don de leur ancien téléphone pour soutenir les activités caritatives de l'organisation SOS Villages d'Enfants. Les téléphones collectés suite

à un effacement des données, sont reconditionnés, afin d'être prêts au réemploi. Une démarche avec un fort impact social et environnemental.

En 2017 environ 43K€ ont été reversés à SOS Villages d'Enfants, via le programme Mobile AID.

Construire le secteur du Réemploi via la Fédération des Acteurs du Réemploi

Dans le cadre de la co-construction d'une filière de qualité, les acteurs du marché du Réemploi se sont regroupés pour créer RCube, la Fédération des Acteurs Professionnels du Réemploi qui a pris l'initiative en 2015 de créer les labels « Mobile Certifié Recyclé » et « Mobile Certifié Reconditionné ». Les acteurs attribuent ainsi une réelle crédibilité du marché du reconditionnement/réemploi afin de répondre aux attentes du marché (audit selon un référentiel ouvert de 75 critères).



Soutenir des start-up et PME

RECOMMERCE Group favorise le développement économique en proposant à des start-up et à des PME des conditions très favorables de sous-location des locaux à la Cité d'Artistes, où se trouve le siège social du Groupe. Cette action reflète l'engagement sociétal de la Direction, qui soutient son écosystème et favorise le développement local.

6

entreprises sous-locataires des locaux à la Cité d'Artistes



➔ Glossaire

Le reconditionnement

consiste à garantir la remise en condition d'utilisation d'un produit par un professionnel. Les activités de réparation contribuent au prolongement de sa durée de vie et participent ainsi à la réduction des consommations de ressources primaires et de la production de déchets.

Le réemploi

est l'opération par laquelle un produit est donné ou vendu par son propriétaire initial à un tiers qui lui donnera une seconde vie. Le produit garde son statut de produit et ne devient à aucun moment un déchet.

La réutilisation

est une opération qui s'amorce lorsqu'un propriétaire dépose son bien usagé dans une borne d'apport volontaire, par exemple, ou dans les déchèteries (hors zone de réemploi). Le bien usagé prend alors un statut de déchet. Il subit ensuite une opération de traitement des déchets appelée « préparation en vue de réemploi », lui permettant de retrouver son statut de produit.

Le Green IT

Green IT 1.0 : Démarche d'amélioration continue qui vise à réduire l'empreinte écologique, économique et sociale **des équipements**, des Technologies de l'Information et de la Communication. (source: www.greenit.fr).

Green IT 2.0 : Démarche d'amélioration continue qui vise à réduire l'empreinte écologique, économique et sociale **d'un produit ou d'un service grâce au TIC** (source: www.greenit.fr).



Directeur de publication : Benoît Varin

Comité de rédaction : Christina Chatziioannou, Jean-Baptiste Cottenceau, Benoît Varin

Comité d'approbation : Alain Cornu, Patrick Richard, Pierre-Étienne Roinat

Contributeurs : Jamal Abbassi, Yasmine Benayad, Jérôme Grandgirard, Carine Pellet, Lise Wilmer

Conseil : Sustainable Metrics, Jean-Baptiste Cottenceau


Réalisation : Maogani

Imprimé sur papier 100% recyclé certifié FSC

« Soyez le changement
que vous voulez voir dans le monde. »

Mahatma Gandhi



Réalisation  Photos © : RECOMMERCE / FOTOLIA / DR - Imprimé sur papier 100% recyclé certifié FSC

recommerce.com
recommerce-group.com
01 57 21 71 52
contact@recommerce.com