



## **RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE)**

2019-2020



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre Communication sur  
le Progrès sur la mise en œuvre des  
principes du Pacte mondial des  
Nations Unies.

Nous apprécions vos commentaires sur  
son contenu.



**I** est primordial que les entreprises s'inscrivent dans un projet global qui vise à mettre le développement durable au cœur de leurs stratégies de fonctionnement et de développement. Pour Crosscall, adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies est une étape importante et la suite logique de sa politique RSE menée depuis plusieurs années maintenant. S'inscrire dans cette démarche volontaire et respecter les 10 principes du Global Compact conforte nos engagements quant au respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Depuis nos débuts, nous proposons à nos utilisateurs des téléphones étanches, résistants et endurants conçus pour répondre à leurs besoins et usages. Aujourd'hui, notre communauté est toujours au cœur de notre conception et nous proposons des téléphones durables, garantis 3 ans et conditionnés de manière responsable. Nous considérons également le niveau de réparabilité de ces appareils, qui figure parmi les plus élevés du marché, comme une des clés permettant de prolonger leur utilisation et ainsi de renforcer notre démarche de durabilité.



Cette politique de développement et de rigueur dans la conception, nous sert d'une part à nous engager auprès de nos utilisateurs mais également à prendre position dans la lutte contre l'obsolescence prématurée très souvent pointée du doigt dans un marché comme celui de la téléphonie. Notre politique RSE s'inscrit dans une logique d'amélioration continue et ambitieuse, en poursuivant notamment nos efforts pour installer le cycle de vie de nos produits dans une démarche d'économie circulaire.

Si la performance économique est essentielle, elle n'a de sens que si elle est aussi un levier de performance environnementale et sociale permettant l'évolution et l'épanouissement de nos salariés. Un bien-être qui se traduit par des évolutions professionnelles et salariales ainsi qu'un intéressement en fonction du développement de l'entreprise mais aussi des conditions matérielles de travail de qualité et une ouverture de l'actionnariat aux salariés.

Notre adhésion au Global Compact, étape décisive pour notre entreprise, est une réussite sur le chemin que nous empruntons depuis maintenant 10 ans afin de bâtir une entreprise toujours plus engagée socialement et à l'écoute de l'ensemble de ses parties prenantes. Ce premier rapport de responsabilité sociétale de Crosscall permettra de partager nos réalisations et de consolider les bases de notre projet de développement.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cyril Vidal'.

**CYRIL VIDAL**

Président et fondateur de Crosscall





# SOMMAIRE

<b>1.</b> <i>Présentation de CROSSCALL</i> .....	<b>4</b>
<b>2.</b> <i>La responsabilité sociétale et environnementale</i> .....	<b>5</b>
<b>3.</b> <i>Nos actions sur les aspects sociaux</i> .....	<b>6</b>
<b>4.</b> <i>Nos actions en faveur de l'environnement</i> .....	<b>9</b>
<b>5.</b> <i>Des partenaires responsables</i> .....	<b>13</b>
<b>6.</b> <i>Ethique et déontologie</i> .....	<b>14</b>





# 1. PRÉSENTATION DE CROSSCALL

Crosscall, est une société française basée à Aix-en-Provence créée en 2009, qui conçoit des mobiles et smartphones étanches, résistants, durables et dotés d'une grande autonomie. La marque est née d'un besoin d'usage identifié par Cyril Vidal, son président fondateur. En effet, après une énième oxydation de son téléphone il réalise qu'il n'existe aucun téléphone capable de le sécuriser aussi bien dans ses loisirs (jet-ski) que dans son activité professionnelle (monde du bâtiment) et décide de fonder Crosscall.

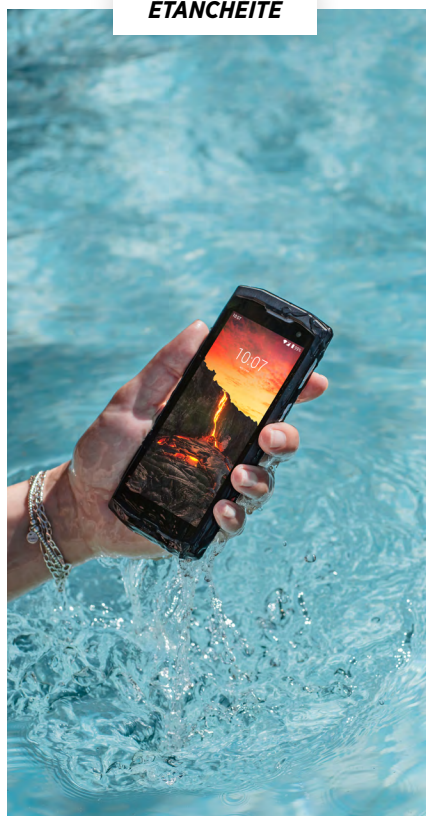
La marque propose alors des modèles parfaitement adaptés aux environnements hostiles et imprévisibles que rencontrent les sportifs, les particuliers mais également les professionnels de terrain (eau, pluie, humidité, poussière, chocs...). La société française a renforcée au fil des années, sa présence à l'international avec plus de 20 000 points de vente répartis en Europe et en Afrique.

Un développement qui a permis à la marque d'intégrer en 2020, le dispositif de l'État Français, French Tech 120 qui a pour mission de favoriser la croissance de sociétés dynamiques et performantes. En 2020, Crosscall affiche un CA de 81 M€ et emploie plus de 150 collaborateurs.



## LES PROMESSES CROSSCALL

**ÉTANCHÉITÉ**



**RÉSISTANCE  
ET DURABILITÉ**



**AUTONOMIE**



## 2. LA RESPONSABILITÉ

### SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

**Crosscall place la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) au cœur de sa stratégie de fonctionnement et de développement. Nous souhaitons contribuer à l'éclosion d'une industrie du numérique responsable, qui impacte de manière positive nos parties prenantes tant en interne qu'en externe; tout en créant de la valeur sur notre territoire et en luttant contre le changement climatique. Notre engagement est piloté par un pôle RSE en lien direct avec notre Direction Générale.**

#### UNE DÉMARCHE RSE GLOBALE COMME AXE DE PROGRESSION DE L'ENTREPRISE

Consciente de ses responsabilités et de ses impacts, Crosscall déploie une stratégie RSE qui s'appuie sur l'ISO 26000, le standard international de la Responsabilité Sociétale des Entreprises. Cette stratégie, qui s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue, se doit de prendre en compte tous les enjeux les plus matériels pour l'ensemble de nos parties prenantes.

En rejoignant le Pacte mondial des Nations Unies. Crosscall s'est engagée à en respecter les **10 principes**, concernant le respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Notre ambition s'étend à l'ensemble de nos partenaires qui font l'objet d'audits réguliers au niveau social et environnemental.

Parallèlement au développement économique indispensable au fonctionnement de l'entreprise, le volet social et l'épanouissement de nos salariés est aussi au cœur de l'ambition de la société. Ainsi, Crosscall veille à proposer à ses collaborateurs un environnement professionnel adapté et favorisant le développement de chacun au sein de l'entreprise et le bien-être.

En 2021, nous effectuerons une étude de matérialité en consultation avec nos parties prenantes afin de définir notre feuille de route RSE pour les années à venir.

#### ÉVALUATION EXTERNE

Nos actions en matière de RSE s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue et sont donc régulièrement évaluées par un organisme tiers, la plateforme Ecovadis. Les résultats de ces évaluations sont partagés avec certains de nos clients. Lors de notre dernière évaluation, nous avons atteint le niveau Ecovadis Silver et avons progressé de 7 points.

Ce résultat démontre à la fois que notre stratégie RSE prend bien en compte les enjeux les plus matériels pour notre entreprise et que nous avons un certain niveau de maturité sur la maîtrise de nos impacts. Il reste néanmoins beaucoup de chemin à faire et nous souhaitons poursuivre nos progrès dans tous les domaines de la RSE.



#### LA DURABILITÉ DES PRODUITS AU CŒUR DE NOTRE PLAN D' ACTIONS

Une part importante de nos impacts – positifs et négatifs – sur la société est liée aux produits que nous développons et commercialisons. Depuis sa création en 2009, Crosscall a adopté une approche produit responsable avec des téléphones, tablette, et accessoires conçus pour durer dans le temps. Nous développons activement aujourd'hui notre engagement dans le modèle vertueux de l'économie circulaire.

Cela nous semble la meilleure façon de répondre aux problématiques environnementales et sociales que pose une filière comme celle de la téléphonie mobile.

##### Nous avons ainsi différents axes de travail prioritaires :

- Optimiser l'utilisation des ressources par l'augmentation de la part de matériaux recyclés et la réduction des plastiques dans nos emballages.
- Allonger encore la durée de vie de nos appareils et proposer des modèles d'offres plus durables (location, gestion des reprises, reconditionnement...).
- Réduire notre empreinte carbone.
- Améliorer encore la réparabilité.
- Optimiser la gestion de la fin de vie de nos produits en travaillant avec des entreprises favorisant la réinsertion professionnelle.
- Collaborer en continu avec tous les acteurs dans notre écosystème pour améliorer la traçabilité à chaque étape du cycle de vie de nos produits.





# 3. NOS ACTIONS

## SUR LES ASPECTS SOCIAUX

**L'Adhésion de Crosscall au Pacte Mondial des Nations Unies est un acte volontaire très fort correspondant parfaitement aux valeurs humaines de l'entreprise. En ce sens, nous nous engageons à défendre les principes de ce Pacte relatifs aux droits de l'Homme et aux normes internationales du travail.**

### ENGAGEMENT ET BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

Dès le départ de l'aventure Crosscall, son fondateur a souhaité créer des emplois de qualité, privilégier la cohésion et favoriser le bien-être dans les conditions de travail. La transmission et l'adhésion de tous nos salariés à nos valeurs, à notre ADN, passe par un programme d'intégration de chacun de nos nouveaux collaborateurs.

### RESPECT DE CHACUN ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Un règlement intérieur a été établi pour fixer les règles de conduite qui assurent un environnement de travail sain, tolérant, et respectueux de chacun. Il contient entre autres des clauses pour prévenir tout harcèlement et tout agissement sexiste. Par ailleurs, nous avons désigné un référent au Comité Social et Économique (CSE) pour tout agissement sexiste. Les salariés sont traités de façon équitable et non discriminatoire partout dans le monde.

Nous avons confié la réalisation des Documents d'Évaluation des Risques (DUER) de nos locaux à Aix-en-Provence et à Courbevoie à un prestataire extérieur pour garantir leur objectivité. Ces DUER sont régulièrement mis à jour pour s'assurer que les conditions physiques de travail soient de qualité et que nos salariés n'encourent aucun risque sur leur lieu de travail.

Nous avons aussi porté une attention particulière aux commerciaux en déplacement pour que leur conduite automobile soit faite dans de bonnes conditions. Nous avons mis en place des séances d'information et de sensibilisation aux risques routiers. Par ailleurs, au siège, le Responsable QSE sensibilise chaque nouveau collaborateur sur la sécurité du bâtiment.

Crosscall recrute ses talents uniquement sur la base de leurs compétences et considère toutes les formes de diversité comme une richesse. Nous avons recruté des personnes reconnues travailleurs handicapés (RQTH) et établi des partenariats avec des entreprises adaptées pour différentes prestations (tri sélectif, papeterie...) avec l'intervention de salariés en situation de handicap. Par ailleurs, nous avons poursuivi des actions en faveur de l'égalité femmes-hommes, notre taux d'index égalité professionnelle femmes-hommes<sup>1</sup> 2020 de 84/100 en témoigne.

### ENGAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Entreprise en pleine croissance depuis 10 ans, Crosscall propose à ses salariés des emplois de qualité avec de réelles possibilités d'évolution. Un plan de développement des compétences a été mis en place pour accompagner les salariés dans leur compétence métier afin de coller aux besoins de l'entreprise et d'offrir des plans de carrière cohérents. Par exemple, des cours de mandarin



et d'anglais ont été proposés aux salariés à Hong Kong, ainsi que des cours portant sur des compétences professionnelles et techniques telles que la gestion de projet, le management ou encore des cours sur des réglementations en vigueur dans l'industrie de la téléphonie. Un questionnaire de satisfaction a été envoyé aux salariés à l'issue de ces cours.

Les postes ouverts sont proposés aux salariés afin de favoriser la mobilité interne. Par ailleurs, Crosscall favorise l'insertion des jeunes dans le milieu professionnel en faisant régulièrement appel à des salariés en alternance. Ainsi, 42% des alternants recrutés depuis 2016 ont actuellement des postes de cadre en CDI au sein de l'entreprise.

Les salariés sont associés au succès de l'entreprise, de manière différente selon les possibilités permises par les réglementations en vigueur dans chaque pays. Par exemple, les salariés en Europe sont actionnaires de l'entreprise via un dispositif de BSPCE et de participation en fonction du développement de l'entreprise.

Nous veillons à la liberté d'association et reconnaissons le droit de négociation collective. Notre dialogue social a permis la négociation et la signature d'accords en matière de participation et de temps de travail permettant de préserver un équilibre entre la vie personnelle et professionnelle. En France, le CSE est consulté toute l'année sur tous les sujets qui touchent la stratégie, la vie économique et sociale de l'entreprise.

À Hong Kong, nous avons nommé un référent pour les aspects RH en la personne du DAF. Il coordonne ainsi l'ensemble des actions selon les mêmes processus qu'au siège en matière de recrutement, d'évaluation et de formation. Une enquête annuelle de satisfaction est menée auprès des salariés à Hong Kong ce qui permet de connaître leur ressenti sur la politique RH et d'apporter les améliorations nécessaires. Ainsi, un réaménagement des bureaux a été réalisé pour favoriser le calme et la capacité de concentration de notre équipe.

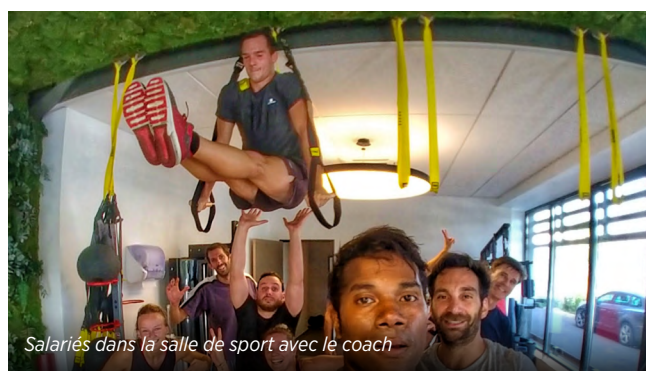
<sup>1</sup> Selon la réglementation française et afin de lutter contre les inégalités salariales entre les femmes et les hommes, les entreprises de plus de 50 salariés doivent calculer et publier un index sur 100 mesurant l'égalité.



Séminaire hiver 2019



L'équipe Hong Kong au complet lors du Séminaire Juin 2019.



Salariés dans la salle de sport avec le coach

## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Crosscall propose un cadre de travail de qualité à ses salariés dans tous ses locaux. Par exemple, le siège à Aix-en-Provence dispose d'une salle de sport avec un coach dédié dans le cadre de notre association sportive Crosscall *Attitude*. 70% du personnel basé au siège est inscrite à cette association.

Les salariés bénéficient également de services tels que le financement de berceaux en crèche. À Hong Kong, une politique « bien-être » a été mise en place, qui comporte – par exemple – des primes pour les salariés à l'occasion de leur mariage ou d'une naissance.

Deux séminaires sont organisés chaque année ainsi que de nombreux moments de convivialité et de team building pour favoriser la cohésion des équipes. Celle-ci est également renforcée par la venue chaque année de tous les salariés de Hong Kong à notre séminaire d'été.

En 2020, Crosscall s'est très rapidement adaptée aux nouvelles contraintes imposées par la crise sanitaire mondiale. Crosscall s'est évidemment conformée aux protocoles sanitaires en vigueur dans tous les pays où nous opérons et a privilégié le télétravail. Par ailleurs, plusieurs mesures ont été prises pour maintenir le lien social entre les collaborateurs. Par exemple, des moments de convivialité virtuels ont été organisés pour les salariés lors du premier confinement en France. Pour lutter contre l'isolement, et en concertation avec les membres Comité Social et Economique (CSE), un planning de présentiel d'un jour par semaine été mis en place pour permettre aux équipes de garder un lien.

Ce dispositif a rencontré un grand succès et la majorité des salariés a choisi d'y participer. Le télétravail avec un planning de présentiel en rotation a également été mis en place à Hong Kong. Toutes les actions de Crosscall font l'objet de contrôles réguliers extérieurs qui vérifient notre conformité. Notre politique RH se traduit dans des indicateurs très bien orientés comme un taux d'absentéisme faible (2.06 % au 30 novembre 2020) par exemple.

Nous veillons également au respect des Droits de l'Homme et des normes internationales du travail auprès de nos fournisseurs et de nos partenaires industriels ([voir p.13](#)) – et notamment à l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire et à l'abolition du travail des enfants.

### Nos axes de travail pour 2021 :

- Mise à jour des indicateurs RSE sociaux que nous suivons et définitions d'objectifs à moyen terme dans le cadre de notre politique RSE
- Un accord/plan d'actions sur l'égalité professionnelles H/F est inscrit fin 2021
- Renforcement du programme bien-être par le biais de l'Association Crosscall *Attitude* : projet Nutrition, Sport et Santé
- Lancement d'un forfait mobilités durables pour indemniser les trajets domicile-travail des collaborateurs qui viennent à vélo
- Sensibilisation à des sujets comme la diversité et l'environnement grâce à un programme de conférences





## ENGAGEMENT SOCIÉTAL

### SPONSORING

- Crosscall a sponsorisé la Traversée de l'Atlantique Jacques-Vabre avec le bateau *CROSSCALL CHAMONIX-MONT-BLANC*.
- Crosscall s'est engagée pour les trois prochaines années aux côtés du double Champion du monde de ski freeride et skipper, Aurélien Ducroz. Objectif : la Route du Rhum 2022. Un projet audacieux qui se concrétisera par la construction d'un bateau aux couleurs Crosscall et qui mènera la marque et son ambassadeur, sur les plus grandes courses au large : la Transat Jacques Vabre en 2021 et la Route du Rhum en 2022. Son bateau, Aurélien Ducroz l'imagine innovant et performant avec des matériaux durables. Des valeurs partagées par Crosscall qui, depuis sa création il y a 10 ans, a fait de la durée de vie de ses produits une priorité.

### ACTIVITÉ PHILANTHROPIQUE ET DE MÉCÉNAT

- Soutien au *Fond Régional d'Art Contemporain* en qualité de mécène.
- Mécénat pour une opération au bénéfice de l'association « *Pour le fil d'Arianne* » spécialisée dans l'accompagnement des enfants en longue maladie.



- Une participation avec l'association « *Les Amis d'Emilie* » et le Rowing Club de Marseille à des journées de rame solidaires pour aider les personnes atteintes d'autisme.
- Soutien au fond PURE OCEAN (Marseille) qui soutient des projets innovants afin de mieux comprendre et protéger la biodiversité marine. Crosscall, au travers de ce fond, a financé la traversée de l'Atlantique à la rame de 2 sportifs. 5000km en 48 jours ! Cette course avait comme but, au-delà de la performance sportive, d'alerter sur l'urgence environnementale et d'aider à lever des fonds pour la recherche scientifique sur l'océan.



# 4. NOS ACTIONS

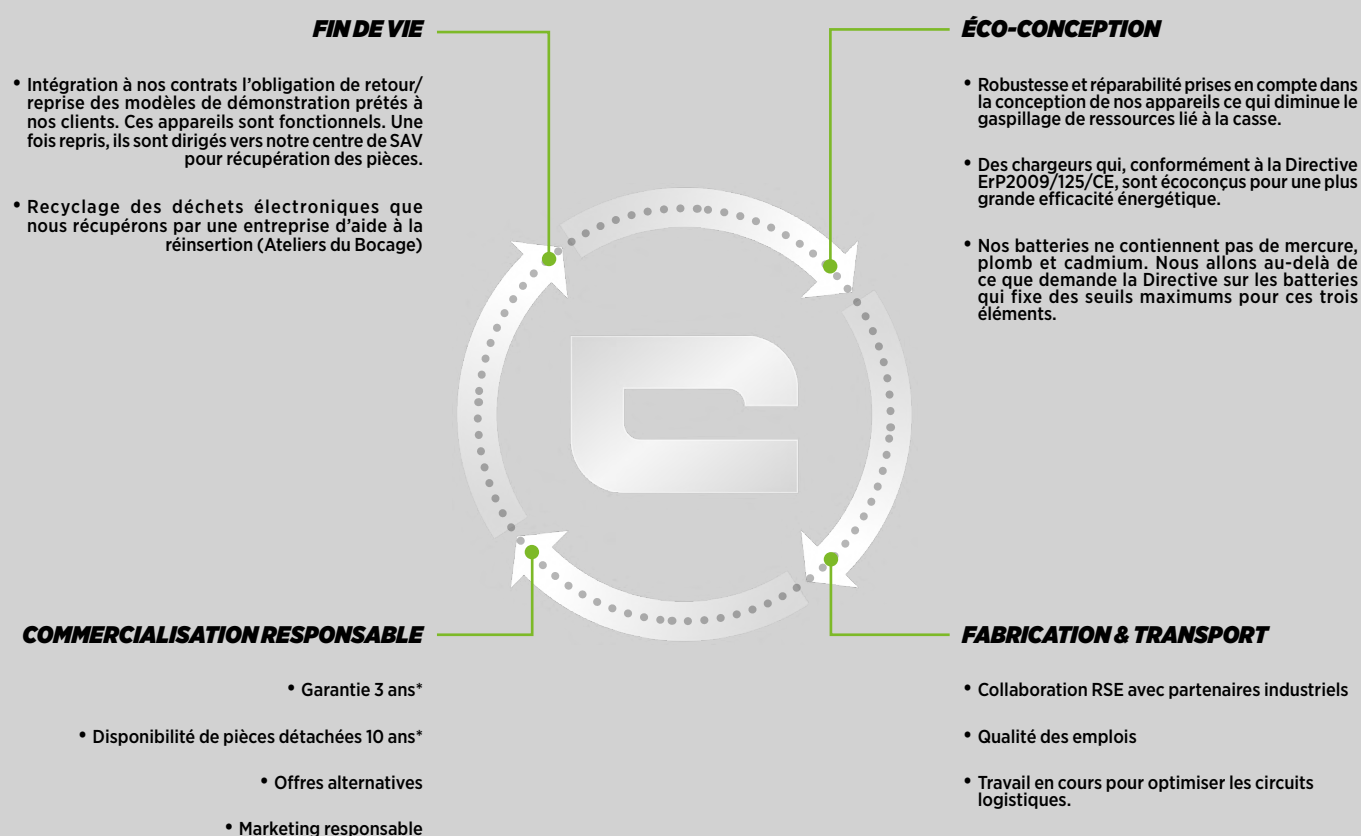
## EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

**Crosscall soutient les Principes du Pacte Mondial des Nations Unies relatifs à la protection de l'environnement. Le marché de la téléphonie représente un enjeu sociétal et géopolitique majeur. Dès lors, cette industrie doit affronter l'évidente urgence qu'il y a de ménager les ressources de notre planète. C'est dans cette logique responsable que nous nous inscrivons et évoluons. Nous traitons le thème de l'environnement au travers d'une démarche produit responsable ainsi que d'actions en interne pour maîtriser nos impacts.**

### UNE DEMARCHE PRODUIT RESPONSABLE

En tant que fabricant de produits électroniques, nos principaux enjeux RSE sont liés à nos produits. L'économie circulaire vise à limiter le gaspillage des ressources et l'impact environnemental, tout en augmentant l'efficacité à tous les stades du cycle de vie des produits. Crosscall s'inscrit déjà dans une démarche d'économie circulaire avec des produits qui – depuis la création de

l'entreprise – ont toujours été conçus pour durer. Plus récemment nous avons étendu cette approche de conception responsable pour augmenter leur réparabilité. Nous renforcerons davantage cette démarche d'économie circulaire dans les mois et les années à venir.



\*Pour les produits de la nouvelle gamme CORE

### CONCEVOIR DES PRODUITS RÉSISTANTS

La marque Crosscall a été fondée sur l'idée que le téléphone est conçu pour répondre aux besoins de ses utilisateurs, pour durer dans le temps, et pour une résistance accrue à la casse. Cela contribue à limiter le gaspillage des ressources et des matières premières. Afin de s'adapter et de résister au style de vie de ses utilisateurs, le téléphone doit être fait pour durer quels que

soient les environnements auxquels il sera confronté. La marque a donc mis en place plus de 80 tests en laboratoire afin de mettre à l'épreuve ses produits en vue de s'assurer de leur résistance, étanchéité, autonomie dans des conditions d'utilisation réelles et donc de leur durabilité.



## LES TESTS MÉCANIQUES DES STANDARDS CROSSCALL SONT TRÈS EXIGEANTS :

- Les tests d'appui bouton, par exemple sont calibrés sur 400 000 appuis
- Les tests de résistance UV ou brouillard salins sont conformes à des utilisations prolongées dans des milieux difficiles. Le produit ne se détériore pas et ne s'oxyde pas.
- Les solutions techniques pour garantir la résistance et l'étanchéité sont principalement des solutions mécaniques (très fiables et garantissant la performance dans le temps). Elles sont parfois doublées de solutions « composants » pour encore plus de tranquillité utilisateur (ex. connecteurs étanches + capuchons de protection).
- Tous nos appareils sont à minima à la norme IP68. Ils peuvent être utilisés dans l'eau. Notre garantie couvre les infiltrations d'eau dans l'appareil.
- Les tests de chutes de nos smartphones sont réalisés à 2 mètres.
- Nos appareils sont équipés de batteries haute capacité. La gestion de la consommation électrique associée à des composants adaptés aux besoins de nos utilisateurs permet un allongement de la durée de vie de nos batteries.

Nous sélectionnons les composants de nos produits pour leur performance, mais aussi pour leur durée de vie en utilisation intensive.

- Composants mécaniques : 10% de fibre de verre dans les coques polymères (en polycarbonate), utilisation de membranes GORE, traitement durcisseurs anti-rayures.
- Composants électroniques : Qualcomm Extended Life Program, batterie, écran.

TESTS DE FLEXION



DROP TEST



TESTS D'ÉTANCHÉITÉ



## OPTIMISATION DES PACKAGINGS

Un travail de conception a été réalisé sur les packagings de notre nouvelle gamme Core pour le rendre plus écoresponsable. Son volume a été réduit de plus de 30% par rapport aux packagings

des gammes précédentes – ce qui économise à la fois des matières premières et des émissions liées au transport des marchandises.



Réduction du volume de plus de 30%

Matières issues de papiers recyclés ou de forêts gérées durablement

Utilisation du plastique fortement réduite



## ALLONGER LA DURÉE D'UTILISATION DES PRODUITS

Au-delà de proposer des produits qui résistent mieux à la casse, CROSSCALL lutte contre l'obsolescence prématurée des produits en cherchant à étendre leur durée d'utilisation.



### UNE GARANTIE DE 3 ANS

Grâce à ses 10 années d'expérience et un focus particulier de ses équipes sur la conception, l'industrialisation et le contrôle qualité, Crosscall offre sur sa nouvelle gamme Core et sur ses accessoires fournis, une garantie 3 ans, alors que la moyenne généralement constatée dans l'industrie est de 2 ans.

### DES PIÈCES DÉTACHÉES D'ORIGINE DISPONIBLES 10 ANS

Pour prolonger la durée de vie des produits Crosscall au-delà de leur période de garantie, nous mettons à disposition des pièces détachées pour nos appareils de la nouvelle gamme Core pendant 10 ans. Les pièces sont accessibles aux professionnels tout comme aux particuliers.

### UNE RÉPARABILITÉ ACCRUE

Crosscall considère le niveau de réparabilité de ses appareils comme une des clés permettant de prolonger l'utilisation de ses produits et ainsi renforcer sa démarche de durabilité. Nous avons effectué un travail de conception pour simplifier le démontage de nos appareils en réduisant notamment l'utilisation de colle pour privilégier des fixations à l'aide de nappes ou de vis. Cela permet de limiter les risques de casse – et donc de gaspillage – lors des réparations. Nos smartphones de la nouvelle gamme Core affichent d'ailleurs d'excellents indices de réparabilité<sup>2</sup>.



### LE SMARTPHONE CORE-X4 ET LA TABLETTE CORE-T4 SONT EN PLUS CERTIFIÉS ANDROID ENTERPRISE RECOMMENDED :



**Preuve de la robustesse de nos appareils**

**Disponibilité des mises à jour de sécurité pendant 3 ans**

**Compatibilité avec la version ultérieure du système d'exploitation.**

<sup>2</sup>Issu de la loi Anti-gaspillage et économie circulaire promulguée en France en février 2020, l'indice de réparabilité est une note sur 10 visant à informer le consommateur sur la capacité d'un produit à être réparé. Cet indice n'est applicable qu'en France. Ses critères de calcul ont été définis par le Ministère de la Transition écologique.



## MAÎTRISE DE NOS IMPACTS QUOTIDIENS

Notre engagement à protéger l'environnement se manifeste également à travers les mesures prises pour réduire les impacts dans nos bureaux. À titre d'exemple :

- **Des mesures de conservation d'énergie** ont été mises en place en notre siège à Aix-en-Provence : installation de films réfléchissants sur les vitres pour réduire la température donc la consommation de climatisation en été ; coupure automatique de la climatisation/chauffage la nuit et les week-ends ; allumage des lumières par détection de présence dans les parties communes, salles de réunions, réfectoire.
- **Le tri sélectif** est organisé en nos locaux à Aix-en-Provence et à Hong Kong. Le traitement et la collecte des déchets en France sont effectués par une entreprise du secteur adapté qui emploie des personnes en situation de handicap.

**MIKE HORN**  
Aventurier - Explorateur  
Ambassadeur **CROSSCALL**

## NOS AXES DE TRAVAIL POUR 2021

- **Economie circulaire** : Depuis la conception de nos produits, jusqu'à leur fin de vie, en passant par leur fabrication, leur transport, et la manière dont nous les commercialisons, nous nous engageons à mettre en place à chaque étape des actions qui réduisent nos impacts sur l'environnement et contribuent positivement à la société tout en assurant une excellente traçabilité à chaque étape.
- En 2021, Crosscall travaillera à l'ouverture en France d'une unité de revalorisation de ses produits en fin de vie pour permettre, selon l'état des produits leur reconditionnement pour leur donner une seconde vie ou la cannibalisation des pièces détachées tout en assurant une bonne traçabilité des déchets.
- Plus tard, nous avons pour ambition de lancer, en France, une ligne d'assemblage pour certains de nos produits. Ces projets nous permettront de mieux maîtriser notre chaîne de valeur tout en créant des emplois de qualité sur notre territoire.
- **Bilan carbone** : Afin d'évaluer notre empreinte carbone, CROSSCALL lancera de manière volontaire son bilan carbone sur les scopes 1 à 3. Nous entreprendrons par la suite des actions en vue de réduire notre impact.



## 5. DES PARTENAIRES RESPONSABLES

**Nos engagements environnementaux et sociaux n'ont de sens qu'avec la participation active de l'ensemble de notre écosystème, et en particulier de nos fournisseurs. Nous travaillons pour faire en sorte que chaque maillon de notre chaîne de valeur s'inscrive dans la même démarche d'amélioration continue que CROSSCALL. Nous avons mis en place avec notre bureau de Hong Kong des process pour nous permettre d'évaluer le niveau d'implication de nos fournisseurs sur les questions sociales, éthiques et environnementales.**

Crosscall intègre une clause RSE dans les contrats de ses fournisseurs, dans laquelle ces derniers s'engagent contractuellement à :

- Respecter les normes de santé et sécurité en vigueur et assurer à leurs salariés un environnement de travail sain et sécurisé
- Respecter les traités internationaux relatifs à la protection des droits de l'homme et notamment le « Modern Slavery Act 2015 » qui interdit entre autres le recours au travail forcé ou obligatoire par des personnes en esclavage ou en servitude. Les fournisseurs s'engagent à ne pas recourir au travail d'enfants
- Lutter contre la corruption ([voir p.14](#))
- Respecter les règlements et normes internationales en matière de traçabilité des matériaux et de substances dangereuses pour la santé et/ou l'environnement (REACH, RoHS...)
- Respecter les embargos internationaux

Au-delà des clauses dans les contrats, nos fournisseurs font l'objet de plans annuels d'audits sur site – dont des audits menés par les équipes de Crosscall et des audits effectués par une tierce-partie. Les référentiels utilisés sont les normes SA 8000 et ISO 14001. Les résultats des audits tierce-partie sont partagés à 17 opérateurs téléphoniques internationaux dans le cadre du programme [Joint Audit Cooperation \(JAC<sup>3</sup>\)](#). Lors des derniers audits, aucun écart critique n'a été relevé.

Pour accompagner et suivre nos fournisseurs, le personnel de notre filiale de Hong Kong a été formé aux référentiels d'audit du JAC (SA 8000 et ISO 14001). Cela nous a permis de renforcer notre grille d'évaluation de nouveaux fournisseurs.

### NOUS RÉALISONS AUSSI

- Des contrôles à chaque visite de l'absence d'enfants dans les usines.
- Des contrôles trimestriels des registres d'heures travaillées. Nos partenaires ODM qui assemblent nos smartphones sont tous certifiés ISO 14001 et ISO 9001.

### MINERAIS DE CONFLIT

Dans le cadre des clauses RSE intégrées à leur contrat, nos fournisseurs s'engagent à ne pas s'approvisionner dans des zones de conflits ou des pays en guerre pour les minerais de conflits (selon l'OCDE : Or, Etain, Tungstène, Tantale). En 2020, nous avons renforcé notre suivi de l'origine de ces minerais en collaboration avec nos principaux assembleurs de smartphones qui ont utilisé les outils du [Responsible Mineral Initiative \(RMI\)](#) pour nous fournir un reporting.



### NOS AXES DE TRAVAIL POUR 2021

- **Renforcement de nos actions pour lutter contre les Minerais de conflits.**
- **Mise à jour de notre mapping des risques fournisseurs** et du plan d'audit qui en découle.
- En 2021, Crosscall poursuivra le renforcement des ressources déployées pour veiller au respect des Droits de l'Homme, des normes internationales et **intégrera dans son équipe à Hong Kong un responsable RSE** chargé de coordonner les actions sur site chez ses fournisseurs. Cela nous permettra de renforcer les vérifications in situ du respect des Principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

<sup>3</sup>Le JAC est une association d'opérateurs des Télécommunications ayant pour objectifs de vérifier, d'évaluer et de développer la mise en œuvre de la RSE dans les centres de production des plus importants fournisseurs multinationaux du domaine des télécommunications.



## 6. ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Crosscall a décidé d'intégrer dans les clauses RSE qu'elle fait signer à ses fournisseurs des dispositions pour lutter contre la corruption.

Ces dispositions stipulent que les fournisseurs doivent être en conformité avec la loi française n° 2016-1691 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, mais aussi les dispositions de toutes les lois anticorruptions applicables, ainsi que la convention des Nations Unies contre la corruption de 2003, la loi sur les pratiques de corruption de 1977, et le « UK Bribery Act ».

Au siège, comme dans notre filiale, le traitement de chacune de nos commandes fait l'objet d'une vérification/validation systématique et croisée par différents services.

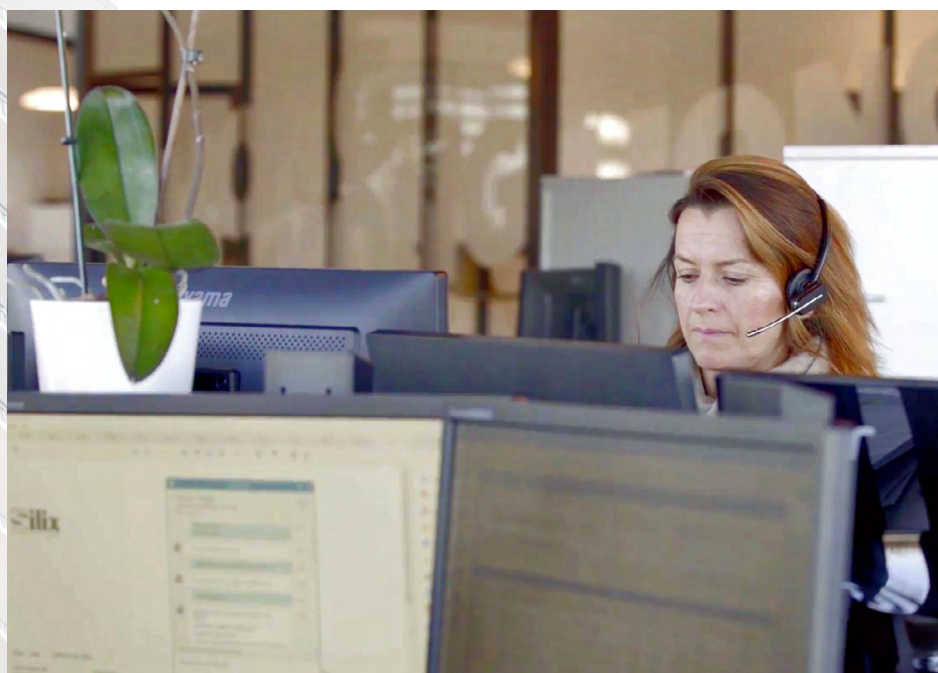
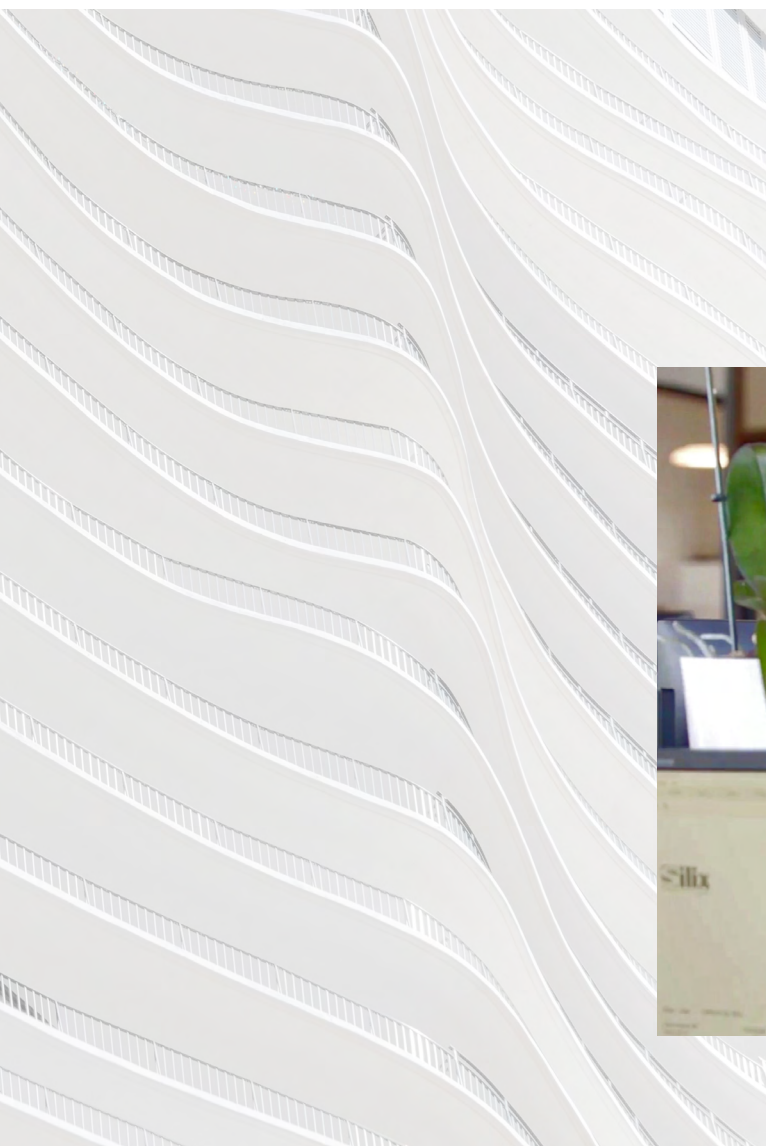
Nous n'avons à ce jour aucun contentieux dans le monde sur le thème de la corruption.

### PROTECTION DES DONNÉES

Crosscall attache une grande importance à la protection des données de ses salariés et des clients et autres parties prenantes qui nous font confiance. Nous adoptons donc une approche responsable et rigoureuse dans la protection de leurs données personnelles.

### VOICI QUELQUES EXEMPLES DES ACTIONS MISES EN PLACE

- Nous privilégions des serveurs basés en France ou à minima en Europe pour héberger nos données dans la mesure du possible
- Mise en place d'une politique IT de protection des données : renouvellement obligatoire des mots de passe tous les deux mois, déploiement de logiciel anti-phishing, anti-virus, pare-feu, veille constante menée par l'équipe IT sur les tentatives de hacking contre Crosscall.
- Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) : Crosscall a très rapidement intégré les exigences du règlement. Dans ce cadre, nous avons nommé un délégué externe à la protection des données et avons mis en place un plan d'actions interne pour nous assurer du respect du règlement européen. L'ensemble des salariés a été formé par notre Responsable QSE à l'importance du RGPD et au respect des données personnelles des salariés et de tous nos partenaires. Une clause est aussi intégrée dans leur contrat de travail et une sensibilisation sur ce sujet fait partie du parcours d'intégration de chaque nouveau salarié.





CONTACT : **RSE@CROSSCALL.COM**



**CROSSCALL.COM**    

Ce document est la propriété exclusive de CROSSCALL.  
Toute reproduction intégrale ou partielle, toute utilisation par des tiers ou toute communication à des tiers sans accord préalable écrit de CROSSCALL est illicite.