EDITO

L’année passée fut une année remplie de succès pour Recommerce, avec un chiffre d’affaires de 150 millions d’euros, plus de 800 000 produits vendus et l’ouverture d’un onzième pays avec des équipes locales. En 2024, qui marque les 15 ans de Recommerce, nous atteignons un tournant majeur avec une croissance significative, portant notre chiffre d’affaires à environ 175 M€. Cependant, 2023 fut aussi l’année la plus chaude jamais enregistrée sur terre (1), approchant la limite des 1,5° fixée par le GIEC. Dans un contexte de réchauffement climatique menant à de multiples crises, sociales et environnementales, les entreprises ont un rôle à jouer et doivent encadrer leur création de valeur. Chez Recommerce, nous agissons depuis 2009 afin de lutter contre le réchauffement climatique, en réduisant la production de déchets et la surproduction de produits neufs via le reconditionnement et l’allongement de la vie des produits.

> Notre pari est simple : Faire de l’économie circulaire le modèle économique privilégié des entreprises et des consommateurs.

Depuis 2009, nous développons des services permettant aux acteurs de l’économie linéaire classique (opérateurs, distributeurs…), d’entrer dans l’économie circulaire en construisant des programmes de rachat et de revente de produits reconditionnés de qualité. Ces dernières années, nous avons multiplié ces partenariats en France et à l’international afin de faire de l’acte de reprise un réflexe, et l’achat du reconditionné une généralité.

Recommerce poursuit également sa mission d’éduquer et de partager les meilleures pratiques avec ses partenaires et ses clients. Dans un marché encore en construction, il est urgent de le structurer et le stabiliser afin que celui-ci puisse s’établir comme une alternative solide et de confiance pour les entreprises et les consommateurs.

> Le marché du reconditionné est en plein essor depuis ces dernières années, mais il ne doit pas perdre de vue son but premier : Faire du monde de demain un monde meilleur, pour les Hommes et pour la planète en défendant des modèles locaux et plaçant l’humain au cœur de nos propositions.

Aujourd’hui, il nous faut encore accélérer pour lutter efficacement contre le réchauffement climatique et limiter notre empreinte environnementale. Ce rapport dresse un état des actions entreprises par Recommerce et crée notre feuille de route pour les années à venir.

Pierre-Etienne Roinat
Président du Directoire et Cofondateur

Lies Ryckelynck
Directrice Corporate

Augustin Becquet
CEO

Benoit Varin
Secrétaire Général et Cofondateur

1 Lien source : https://climate.copernicus.eu/

SOMMAIRE

01 Présentation de Recommerce

Recommerce : pionnier du reconditionnement en Europe

CircularX : plateforme de transition vers l'économie circulaire

02 Une gouvernance engagée en faveur de la durabilité

Structure de la gouvernance

Implication des collaborateurs

Ecoute des parties prenantes

Identification de nos enjeux prioritaires

L'étude Recommerce annuelle 2024 « Le marché du smartphone d'occasion »

Feuille de route RSE

03 Responsabilité Environnementale

Objectif 1 : Augmenter la collecte, favoriser le reconditionnement et la réparation de produits usagés pour réduire l'empreinte environnementale de la production d'équipements manufacturés, dont les équipements numériques

Objectif 2 : Intégrer les principes d'éco-conception dans nos produits et services

Objectif 3 : Etre exemplaire au quotidien et dans le quotidien des salariés

Objectif 4 : Définir une trajectoire de réduction de nos émissions de GES

Objectif 5 : Mesurer et valoriser les bénéfices environnementaux du reconditionnement

Indicateurs de performance environnementale

04 Responsabilité Sociale

Objectif 6 : Promouvoir des conditions de travail de qualité

Objectif 7 : Cultiver un environnement de travail épanouissant, stimulant et propice au développement professionnel

Indicateurs de performance sociale

05 Responsabilité Sociétale

Objectif 8 : Lutter contre la précarité numérique et développer des partenariats locaux pour renforcer notre impact social

Objectif 9 : Participer à construire une économie circulaire locale en influençant les politiques publiques et en faisant respecter la réglementation

Objectif 10 : Veiller à la conformité dans notre chaîne de valeur et instaurer des relations durables

Objectif 11 : Garantir la sécurité des données dans toutes nos activités

Indicateurs de performance sociétale

Présentation de Recommerce™

Produits collectés

5,2 M

depuis 2009

713K unités

en 2023

260 000 t de CO2 évitées**

213 200 M m³ d'eau non consommé**

800 800 t de matières premières non extraites**

Depuis 2009

- **310M €** reversés aux consommateurs

  68M en 2023

- **234k €** récoltés pour les associations

683M€ de chiffres d'affaires cumulé depuis 2009

dont **150M€** en 2023

18 000

points de vente distributeurs

dans +25 pays en Europe

+15 ans d'expertise

200 collaborateurs

+5 reconnaissances

ISO 14001, ISO 9001, ISO 27001, Label Recq, Ecovadis Or

*Indicateurs mesurés depuis la création de l'entreprise en 2009 jusqu'au 31 décembre 2023. Lorsque l'année 2023 est spécifiée, les indicateurs sont calculés pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2023

** Selon l'étude de l'ADEME : https://librairie.ademe.fr/dechets-economie-circulaire/5241-evaluation-de-l-impact-environnemental-d-un-ensemble-de-produits-reconditionnes.html

Recommerce : pionnier du reconditionnement de qualité en Europe

Notre histoire

Au cœur de l'ADN de Recommerce se trouve un projet sociétal fort : celui de rendre le monde de demain plus juste, pour la planète et les Hommes. Ainsi, les fondateurs créent dès 2009 MonExtel, service emblématique de l'entreprise. MonExtel vise à collecter gratuitement des téléphones usagés et permettre au consommateur de verser la valeur de reprise à une association de son choix. Les téléphones reconditionnés par des personnes en situation de handicap permettent d'équiper des personnes n'ayant pas les moyens d'acheter du neuf.

Forts de cet engagement et d'une maîtrise du métier de rachat de produits usagés, Pierre-Etienne ROINAT, Benoit VARIN, Cédric MAUCOURT et Antoine JEANJEAN fondent l'entreprise Recommerce en août 2009. Partageant la conviction que les produits usagés ont de la valeur, l'entreprise s'engage à rendre le monde de demain plus durable en participant à la construction d'une économie circulaire, en luttant contre le gaspillage et en rendant accessible des équipements de qualité au plus grand nombre.

Un facilitateur de l'économie circulaire

Recommerce a pour mission d'être un facilitateur de l'économie circulaire et d'accompagner tous les commerçants, administrations et particuliers à prendre part au marché de l'occasion en forte croissance.

Recommerce est le partenaire privilégié des plus grands opérateurs et distributeurs d'Europe pour lesquels elle construit et opère des programmes performants et agiles de rachat, contribuant à renforcer le pouvoir d'achat des consommateurs, ainsi que des solutions de distribution et des solutions financières.

Aujourd'hui, Recommerce collabore avec les principaux opérateurs télécoms nationaux et internationaux (Bouygues Telecom, Vodafone, Orange…) ainsi que les plus grands distributeurs nationaux dans plus de 25 pays en Europe.

Une société technologique au service d'un projet vertueux

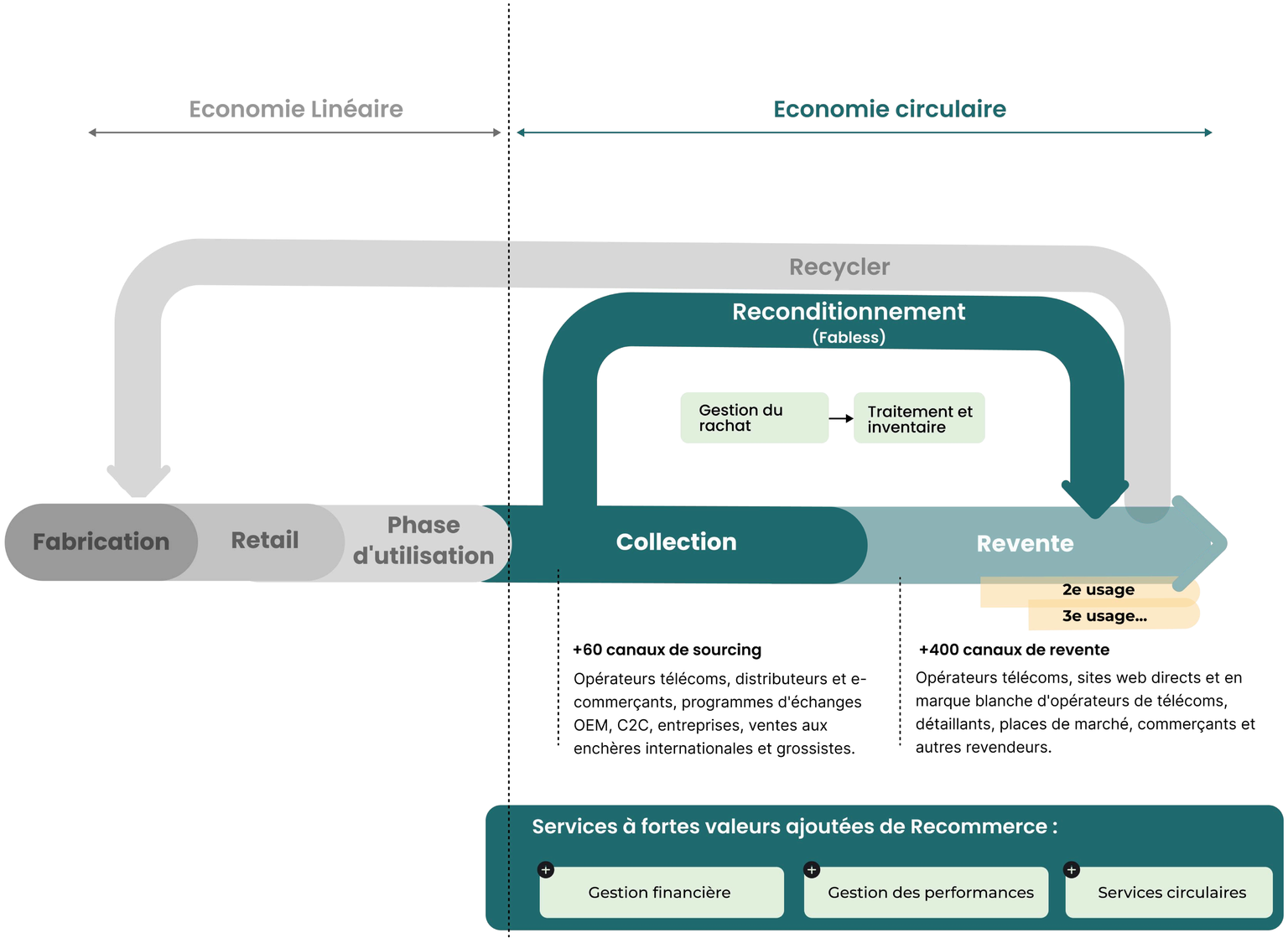
Partenaire des marques, Recommerce les accompagne dans le développement des offres de rachat et de reconditionnement, sans les concurrencer et en leur permettant de conserver leur indépendance grâce à une palette de solutions technologiques sur mesure capturant l'ensemble de la chaîne de valeur du reconditionnement. Appuyé sur une forte capacité technologique et une plateforme IT robuste, Recommerce propose en marque blanche la création de programmes de rachat ainsi que de revente, en ligne et en magasin pour ses partenaires. Toutes ces solutions sont sur mesure, en API ou directement gérées par Recommerce.

Recommerce propose également des solutions à haute valeur ajoutée, telles que le Pricing as a Service ou des solutions de testing de smartphones usagés. En 2021, Recommerce créée CircularX, plateforme SaaS permettant à tout distributeur de lancer son offre omnicanale de rachat et de revente sur n'importe quelle catégorie de produit (bricolage, sport, luxe…).

Notre modèle de création de valeur

Le cœur de métier de Recommerce est de **racheter et de revendre au juste prix les produits usagés auprès des particuliers et des entreprises afin de prolonger leur durée de vie, notamment via la mise en place de programmes de rachat, de reprise et de revente en Europe.**

Véritable plateforme technologique, la société propose une palette de solutions de revente/distribution de produits reconditionnés sur des canaux multiples (Web, boutiques, marketplaces, e-commerce…), en se basant notamment sur l'lintelligence Artificielle (IA) A afin de permettre à tout acteur d'entrer dans l'économie circulaire et à tout consommateur de s'équiper de manière responsable.



Nos certificats et labels

Recommerce est engagé dans une démarche volontaire de certification et de labellisation démontrant ainsi son engagement envers l'amélioration continue et sa volonté d'aligner ses pratiques sur des standards élevés dans tous les domaines de ses activités.

Engagement envers l'amélioration continue : les certifications ISO 9001, 14001 et 27001

Recommerce Solutions, Recommerce Suisse et CircularX ont obtenu avec succès les certifications ISO 9001:2015, 14001:2015 et 27001:2013 pour la maîtrise de leur Système de Management de la Qualité, l'Environnement et la Sécurité de l'Information.

Cette démarche de certification volontaire vise à :

- Garantir la satisfaction client en fournissant des produits et services de qualité répondant à leurs attentes.
- Mettre en place des mesures de sécurité et de protection des données robustes et efficaces.
- Identifier, maîtriser et réduire l'impact environnemental de nos activités.

Ces certifications sont délivrées et auditées chaque année par DNV.

Des clients satisfaits de nos produits

Recommerce maintient un haut niveau de satisfaction client avec une note moyenne annuelle de 4,6 sur Avis Vérifiés (janvier 2024). Les équipes du service Gestion Relation Client analysent les avis pour identifier et signaler les points d'amélioration.

4.6/5
Basé sur 1698 avis

Évaluation Ecovadis

GOLD | Top 5%
ecovadis
Sustainability Rating
AUG 2024

Chaque année, RECOMMERCE est évalué par EcoVadis, plateforme mondiale de notation des chaînes d'approvisionnement.

En 2023 et 2024, Recommerce a obtenu le Grade Gold avec un score de 74/100, se classant ainsi parmi les 5% des entreprises les mieux notées au monde dans le secteur. Cette évaluation vise à noter les pratiques de durabilité des entreprises dans plusieurs domaines, y compris l'environnement, les pratiques sociales et éthiques et la chaîne d'approvisionnement, pour encourager les entreprises à promouvoir la transparence et la responsabilité dans leurs activités.

Reconditionnement de Qualité : le Label RECQ

L'ensemble de la chaîne de valeur de Recommerce est labellisée "RecQ" - Reconditionnement de Qualité, premier label européen garantissant la qualité du processus de reconditionnement. Ce label, résultat de 7 ans de collaboration avec avec Rcube, la Fédération du Réemploi et de la Réparation, évalue sur plus de 75 critères les étapes du reconditionnement, du rachat à la revente, et est vérifié par Dekra Certification. Ce label vise à :

- Assurer la traçabilité de l'ensemble du processus de reconditionnement.
- Garantir la fonctionnalité et la sécurité des produits conformément aux normes en vigueur.
- Protéger les intérêts des clients qui vendent leurs équipements (effacement des données, etc.) et ceux des consommateurs qui les achètent (informations sur l'état du produit, esthétique, garantie...).
- Promouvoir une chaîne de valeur responsable en veillant à ce que les acteurs adoptent des politiques d'achat et de gestion des déchets, conformément à la réglementation en vigueur.

Nos dates clés

2009 - 2012

Création de Recommerce Solutions

Premiers partenariats avec des opérateurs nationaux (Bouygues Telecom, SFR, Swisscom

2013 - 2019

Levée de fonds

Partenariat avec des distributeurs nationaux

Première expansion internationale en Suisse à Friboug : création de Recommerce Suisse

2019 - 2022

Premières acquisitions (DealCertify, Fenix.eco)

Nouvelle levée de fonds de 50M€

Développement multiproduits

Accélération à l'international : partenariats avec opérateurs et distributeurs

2022 - 2023

Adossement au Groupe United.b

Renforcement de notre dimension servicielle avec le lancement de CircularX

Présence physique dans 10 pays en Europe

2024

Ouveture de la Hongrie et de la République Tchéque

Déploiement de solutions innovantes de reprise

Développement à international

Depuis 2014, Recommerce a entamé sa dynamique d'internationalisation en créant sa première filiale Recommerce Suisse basée à Fribourg. Aujourd'hui, la filiale compte une dizaine d'employés et collabore avec des acteurs nationaux tels que Swisscom et Mediamarkt.

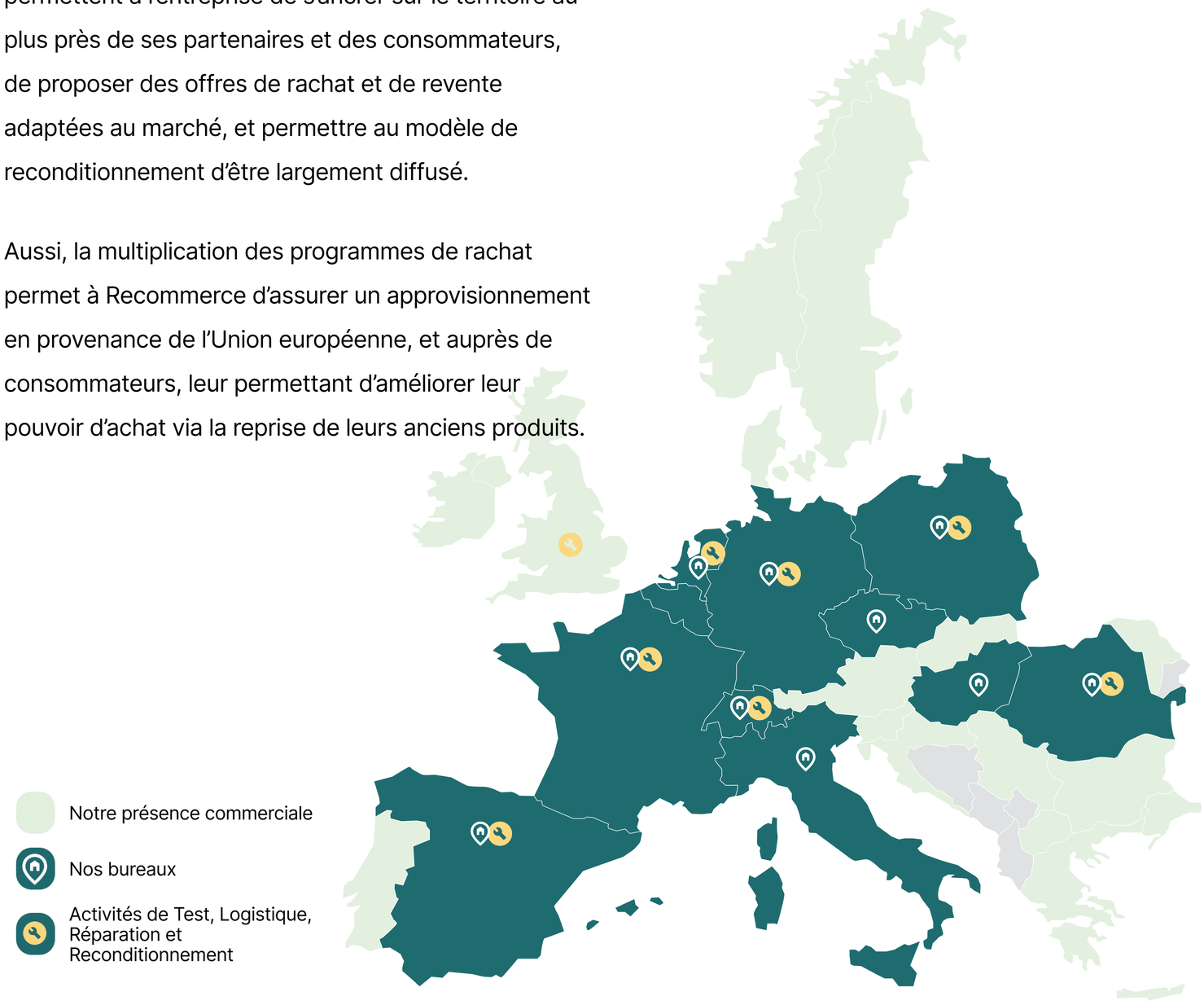
Au fil des années, l'entreprise a ouvert plusieurs bureaux, notamment en Allemagne via sa filiale Recommerce Devices and Solutions Deutschland GmbH ainsi qu'en Europe de l'Est avec Recommerce Romania, basée à Bucarest.

En tant que pionnier sur le marché, Recommerce entend développer sa présence hors de France afin de proposer une offre pan-européenne de reconditionnement.

Cette démarche d'expansion internationale illustre non seulement l'ambition de croissance de l'entreprise mais témoigne également de son engagement à promouvoir des pratiques responsables, en accord avec les valeurs de durabilité partagées par ses clients et partenaires : En effet, ces implantations locales permettent à l'entreprise de s'ancrer sur le territoire au plus près de ses partenaires et des consommateurs, de proposer des offres de rachat et de revente adaptées au marché, et permettre au modèle de reconditionnement d'être largement diffusé.

Aussi, la multiplication des programmes de rachat permet à Recommerce d'assurer un approvisionnement en provenance de l'Union européenne, et auprès de consommateurs, leur permettant d'améliorer leur pouvoir d'achat via la reprise de leurs anciens produits.

Aujourd'hui, l'entreprise est présente dans **12 pays :** France, Suisse, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Portugal, Espagne, Italie, Roumanie, Pologne, Hongrie, République Tchèque et propose ses produits et services dans **+25 pays** en Europe, auprès d'opérateurs, constructeurs et distributeurs de taille nationale.



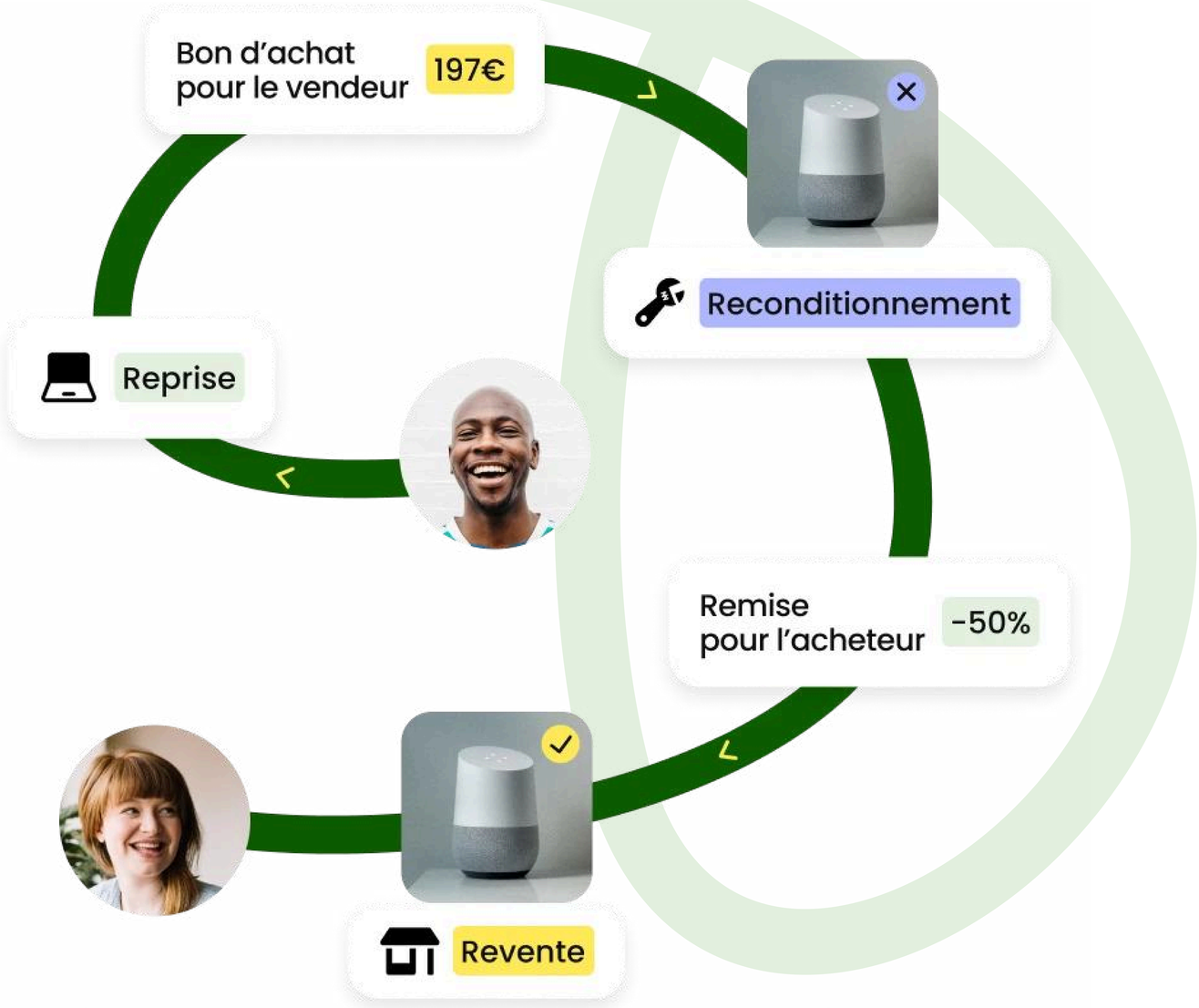
CircularX : Accompagner le retail vers l'économie circulaire

En 2021, fort de son expertise, Recommerce créé CircularX, une plateforme SaaS qui permet aux marques et distributeurs de développer leur activité sur le marché de la seconde main. Recommerce a souhaité étendre son expertise à de nouvelles catégories de produits telles que le luxe, le sport, le bricolage, etc.

La solution gère l'ensemble du cycle de vie des produits d'occasion : de la reprise auprès des clients jusqu'à la revente, en passant par le reconditionnement. Initialement développée pour le secteur de la tech, la plateforme gère désormais de nombreuses catégories de produits comme le luxe, la culture, le bricolage ou encore la mode.
Elle permet aux enseignes de gérer les activités de seconde main aussi bien en ligne qu'en magasin.

CircularX accompagne de nombreux retailers européens dans leur transition vers l'économie circulaire en fournissant les outils nécessaires pour développer une activité de seconde main performante et durable, qui leur permet de fidéliser et d'acquérir de nouveaux clients. »

La solution intègre toutes les fonctionnalités clés pour faire de la seconde vie un succès : interfaces de reprise en ligne et en magasin, gestion de la reverse logistique et du reconditionnement, gestion du catalogue, référentiel des prix marché reprise / revente et outils de pricing dynamique



Références clés

boulanger · Leroy Merlin · DECATHLON · E.Leclerc · ebay · babymoov · Christofle · KREFEL · HiFi international

Principaux trophées

ONE TO ONE RETAIL E-COMMERCE — Prix de la communauté One to One Monaco

Retail Tech Show Innovation Award 2023

3° meilleure collaboration Nuit de la RSE 2023

Une gouvernance engagée en faveur de la durabilité

Chez Recommerce, les enjeux de gouvernance sont pleinement intégrés à tous les niveaux de notre organisation grâce à une culture forte, un management de confiance et un Système de Management Intégré (SMI) qui couvre l'environnement, le reconditionnement et le recyclage responsable, la qualité, la sécurité de l'information, le devoir de vigilance, la lutte contre la corruption, ainsi que la santé et sécurité au travail. Nous accordons une importance particulière à l'écoute de nos parties prenantes afin d'identifier nos enjeux prioritaires et élaborer une feuille de route adaptée visant à créer de la valeur durable.

Structuration de la gouvernance

Société Anonyme (SA) à Conseil de Surveillance et à Directoire, Recommerce est dotée de plusieurs organes de décision dont un Conseil de Surveillance et d'un Directoire, formant ainsi un cadre de gouvernance équilibré.

Le Conseil de Surveillance évalue et supervise les actions du Directoire, assurant **une gouvernance rigoureuse et transparente.** Cette structure garantit que les pratiques et décisions de l'entreprise sont conformes aux principes de responsabilité sociétale et aux attentes des parties prenantes. Des représentants des différents collèges du personnel sont présents aux côtés des représentants des actionnaires et des fondateurs.

Le Directoire est composé de :

Pierre-Etienne Roinat
Président et co-fondateur

Lies Ryckelynck
Directrice Corporate

Augustin Becquet
Directeur Général

Le Directoire est l'organe exécutif, il **définit les orientations stratégiques et s'engage à promouvoir une gouvernance éthique et transparente.** Il veille **à ce que les décisions prises intègrent pleinement les enjeux RSE**, respectent les exigences normatives et réglementaires, et répondent aux attentes des parties prenantes.

Les actionnaires de Recommerce soutiennent activement les initiatives RSE et favorisent des pratiques responsables au sein de l'entreprise à tous les niveaux. Parallèlement, Recommerce encourage l'engagement des salariés en leur offrant des BSPCE (Bons de Souscription de Parts de Créateur d'Entreprise) et des Actions Ordinaires, permettant ainsi aux collaborateurs d'être actionnaire, de bénéficier activement aux performances de la société et d'en partager les valeurs.

2023

Arrivée de **Lies Ryckelynck** au Directoire, première femme à occuper ce poste et contribuant ainsi à une meilleure parité au sein de cet organe de décision.

Son parcours chez Recommerce a commencé il y a onze ans en tant que Responsable Financière, avant d'évoluer vers des postes de plus en plus stratégiques : Directrice adjointe financière et Directrice data & performance. Depuis 2023, elle occupe le poste de Directrice Corporate, supervisant les départements Finance, Performance, Ressources humaines et Juridique.

Son parcours inspirant et son engagement contribuent de manière significative au renforcement de notre performance RSE.

Implication des collaborateurs

Pour que les principes RSE soient pleinement intégrés et opérationnels à tous les niveaux de l'entreprise, une mobilisation effective des collaborateurs est essentielle. Cela passe par une gouvernance structurée, des processus clairs et un engagement constant à tous les niveaux de l'organisation.

Le Système de Management Intégré (SMI) est animé et piloté par le Secrétariat Général, **sous la direction de Benoit Varin, co-fondateur, Secrétaire Général et Directeur RSE, rattaché au Président.** Cette direction transversale joue un rôle moteur dans **la mise en œuvre de la stratégie RSE** au sein du groupe, en veillant à la cohérence et à l'efficacité des actions liées à la RSE : amélioration continue du système, audits, planification des actions, sensibilisation des collaborateurs, animation de la politique RSE, gestion des non-conformités, etc.

Le Comité de Direction (CODIR) se réunit toutes les semaines pour **suivre les performances, examiner les progrès** réalisés et **ajuster les stratégies en fonction des évolutions**. Ces réunions, nommées Perfcom, jouent un rôle crucial dans le suivi de la mise en œuvre de la stratégie et des initiatives RSE.

Les pilotes et copilotes de processus veillent à ce que leurs activités contribuent efficacement à la réalisation des objectifs RSE et à **l'amélioration continue de la performance globale.** Lors des Revues de Direction, le Directoire, le Secrétariat Général ainsi que les pilotes et copilotes évaluent **la performance du Système de Management Intégré pour garantir que les objectifs RSE sont atteints.**

Pour promouvoir une gouvernance partagée, des réunions régulières sont également organisées, notamment le RE!CALL, qui a lieu deux fois par mois et qui réunit l'ensemble des collaborateurs **pour échanger sur les objectifs, la stratégie et les projets.** Ces moments d'échange privilégiés sont essentiels pour renforcer l'adhésion à la stratégie d'entreprise et pour écouter les besoins, les idées et les attentes des collaborateurs.

Enfin, des sessions de formation et de sensibilisation sont mises en place pour garantir que tous les collaborateurs comprennent les enjeux RSE et leur rôle dans leur réalisation. Ces initiatives renforcent l'engagement des équipes et assurent que chaque membre de l'organisation est aligné sur les objectifs de responsabilité sociétale de l'entreprise.

2023

Le Comité Social et Économique (CSE), moteur sur les enjeux du développement durable.

L'intégration de critères RSE dans notre accord d'intéressement signé début 2024 vise à favoriser l'implication de nos collaborateurs.

Les critères pour en bénéficier intègrent notamment : Le suivi obligatoire de formations Sapin 2, RGPD et cybersécurité, la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre, le maintien de nos certifications et l'implication de nos collaborateurs dans des initiatives sociétales.

2024

Promouvoir l'engagement et la participation des collaborateurs.

Objectif : Créer le Comité RSE, permettant à tous les collaborateurs de contribuer de manière collaborative à la stratégie RSE de Recommerce.

Ecoute des parties prenantes

Recommerce s'engage activement à impliquer ses parties prenantes dans sa stratégie de croissance durable en évaluant leurs besoins et attentes. Cette approche vise à définir les priorités et à co-construire la feuille de route RSE, assurant ainsi une cohérence stratégique avec notre écosystème.

Méthodologie d'analyse des besoins et des attentes des parties prenantes :

1. **Identification exhaustive** des parties prenantes : Tout individu ou organisme pouvant influencer ou être influencé par les activités de l'entreprise.
2. **Dialogue** avec les parties prenantes pour identifier leurs attentes, préoccupations et besoins (exemples : questionnaire trimestriel pour évaluer le niveau de satisfaction des collaborateurs, analyse des avis clients...)
3. **Hiérarchisation et cartographie** des enjeux en fonction de l'influence des parties prenantes ou de l'impact de Recommerce, ainsi que de sa capacité à y répondre.
4. **Élaboration de la feuille de route RSE**, précisant les objectifs et actions pour aborder chaque priorité identifiée.
5. **Réévaluation périodique de la pertinence des parties prenantes,** ainsi que de leurs besoins et attentes, lors de la Revue de direction. Cette étape permet d'ajuster si nécessaire la feuille de route RSE.

Cette approche assure une gestion proactive de nos relations avec nos parties prenantes et nous permet d'adapter notre feuille de route et nos actions en conséquence.

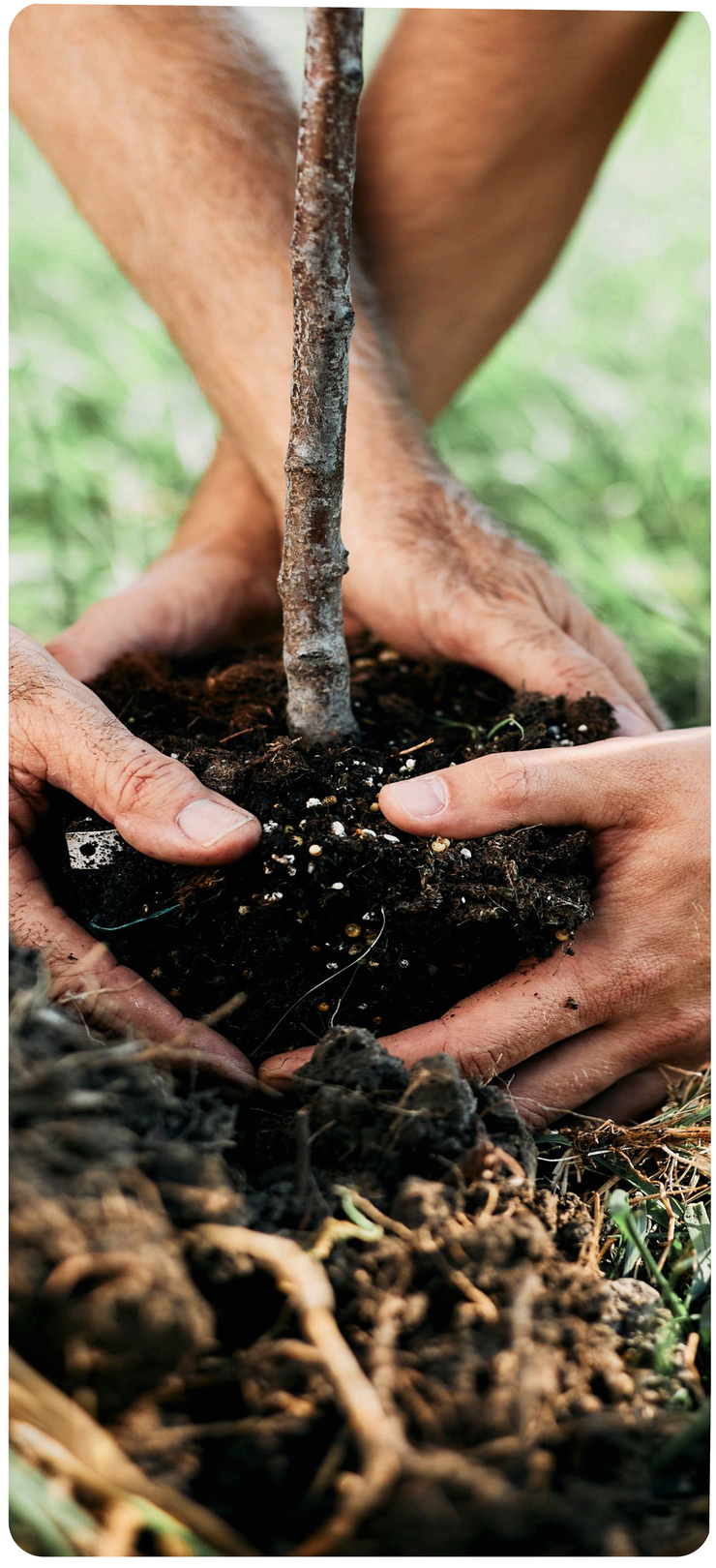
2024

Satisfaction client

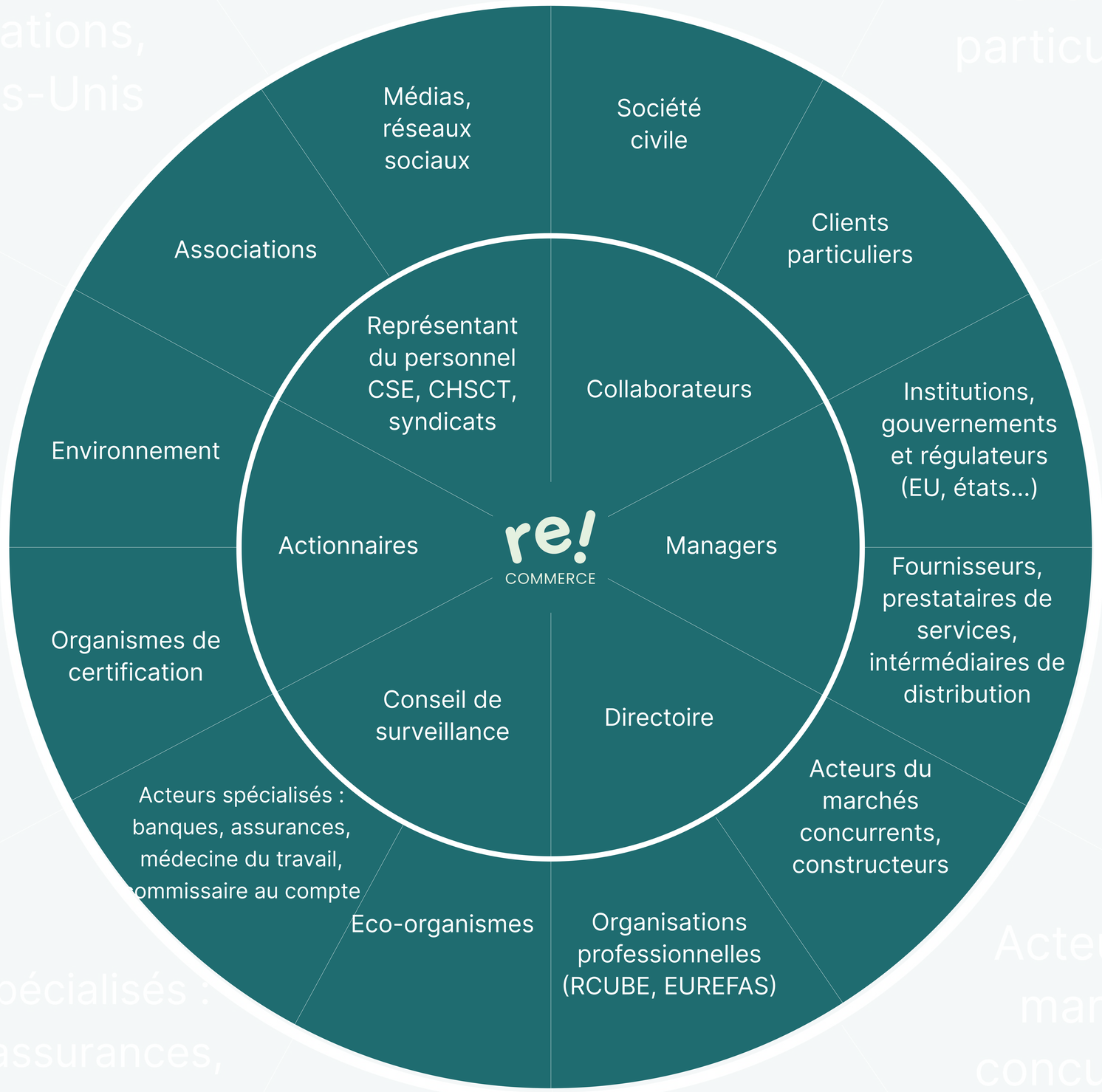
Objectif : Elaborer et déployer un questionnaire de satisfaction client BtoB.

Global Reporting Initiative (GRI) - Communication sur les impacts

Objectif : Poursuivre l'intégration des normes GRI afin d'améliorer notre rapport de durabilité, garantissant une prise en compte efficace des intérêts de nos différentes parties prenantes en fournissant un cadre transparent et cohérent sur les enjeux de durabilité.



Cartographie de nos parties prenantes



Identification de nos enjeux prioritaires

Le dialogue avec nos parties prenantes nous a conduit à identifier les enjeux prioritaires suivants, auxquels notre feuille de route RSE entend répondre.

Fournisseurs, prestataires

- Établir des **relations durables** basées sur des principes de **transparence** et une **éthique des affaires** matérialisés dans nos contrats.
- Contribuer au **développement de l'emploi sur le territoire** et favoriser **l'inclusion** avec des structures de **l'économie sociale et solidaire** (ESS) et des **entreprises adaptées** (EA).
- Favoriser la **création d'emplois** en **France** et en **Europe**.
- Maintenir un **dialogue régulier** concernant **nos exigences** et **accompagner nos partenaires** dans l'**amélioration de leur performance RSE.**

Associations

- Poursuivre **le développement de programmes de collecte solidaire** pour **réduire la fracture numérique** et venir en aide aux populations vulnérables.
- **Maintenir** notre **soutien financier** aux **associations** par **les actions de collecte et de dons.**

Clients professionnels

- Établir des **relations durables** fondées sur la **transparence** et **l'éthique** (lutte contre la corruption, sécurité des données sensibles).
- Assurer la **traçabilité** et la **maîtrise** de notre **chaîne d'approvisionnement.**
- **Innover** pour **augmenter les bénéfices écologiques** de **nos solutions.**

Environnement

- Maintenir notre **engagement environnemental** en **innovant dans le reconditionnement** et **l'économie circulaire.**
- Poursuivre **l'augmentation de la collecte** d'équipements électroniques pour **réduire les déchets** et **la consommation de ressources.**
- Travailler sur la **durabilité de nos solutions** et notre **empreinte carbone** pour **augmenter nos impacts évités.**

Identification de nos enjeux prioritaires

Le dialogue avec nos parties prenantes nous a conduit à identifier les enjeux prioritaires suivants, auxquels notre feuille de route RSE entend répondre.

Consommateurs et marché

- **Garantir la satisfaction client** en proposant des solutions qui associent bon rapport **qualité-prix, respect de l'environnement** et permettant de **renforcer le pouvoir d'achat.**
- Fournir des **informations transparentes** sur la qualité de nos produits, la suppression des données personnelles, et notre engagement écologique.
- **Construire des règles de concurrence loyale** entre les différents acteurs pour réguler le marché.

Collaborateurs

- Être **exemplaire** en matière de durabilité et assurer une **communication régulière** en **impliquant activement nos collaborateurs** dans notre **stratégie régénérative.**
- Cultiver un **environnement de travail épanouissant,** stimulant et propice au **développement professionnel.**

Actionnaires

- Assurer une **conformité réglementaire**, une **gestion transparente, responsable** et **éthique** de l'entreprise et promouvoir une **chaîne d'approvisionnement responsable.**
- Poursuivre une **croissance durable** et **rentable**, avec un **engagement fort en faveur de la transition écologique.**
- Maintenir une **communication régulière** sur la **performance financière et extra-financière de l'entreprise.**
- **Assurer une protection du Système d'Information pour éviter tout piratage.**

L’étude Recommerce annuelle :
Le marché du smartphone d’occasion

Afin d’être constamment à l’écoute de ses clients et des consommateurs, Recommerce réalise chaque année une étude annuelle sur le marché du smartphone d’occasion avec KANTAR Insights.

En 2024, sa **7e édition** a été conduite auprès de plus de 7750 individus âgés de 16 à 65 ans dans **12 pays** (France, Belgique, Allemagne, Pays-Bas, Roumanie, Suisse, Pologne, Italie, Espagne, Hongrie, Portugal et Irlande).

26%
des européens ont déjà acheté un smartphone d’occasion

52%
des européens sont intéressés par l’achat d’un smartphone reconditionné

Notamment pour…

- Le prix (67%)
- Le bénéfice environnemental (38%)
- Acheter un modèle plus haut de gamme (30%)

Toutefois…

48%

des consommateurs doutent ou ne sont pas intéressés par le reconditionné

Les français déplorent notamment…

- Un manque de visibilité sur la durée de vie du produit (43%)
- Un manque de confiance envers le vendeur (35%)
- Un manque de connaissance sur l’origine du produit (34%)
- L’bsence de garantie (22%)

L’ensemble des résultats de cette étude **aiguille l’entreprise dans sa stratégie** et est présentée à l’ensemble des partenaires de Recommerce.

Elle enseigne notamment le besoin de protéger **le pouvoir d’achat des consommateurs**, tout en réaffirmant **les bénéfices environnementaux du reconditionné** qui sont de plus en plus importants dans les attitudes d’achat.

34%

des consommateurs se disent intéressés par la reprise de leur smartphone actuel

L’étude met également en avant **les freins restants** afin de développer le marché, notamment autour de **la fiabilité des produits**, et pousse ainsi l’entreprise à **renforcer ses garanties autour de la qualité.**

Enfin, dans un contexte de raréfaction des sources d’approvisionnement en produits usagés à l’échelle locale, les résultats montrent que **le marché de la reprise possède un important potentiel à développer.**

Feuille de route RSE

Recommerce a élaboré une feuille de route RSE ambitieuse qui place les attentes de ses parties prenante, la transition écologique, le bien-être social, la qualité et la responsabilité au cœur de sa stratégie de développement. Sa démarche RSE est mise en œuvre à travers son Système de Management Intégré (SMI), cadre de son amélioration continue, comprenant les domaines de l'Environnement, du Reconditionnement et du Recyclage Responsable, de la Qualité, de la Sécurité de l'information, du Devoir de Vigilance, de la Lutte contre la Corruption et de la Santé & Sécurité au travail.

Notre ambition

- Devenir la **marque leader** de distribution de produits reconditionnés en France et en Europe.
- Maintenir notre **leadership sur la reprise** de produits high-tech usagés.
- **Innover** pour développer les métiers de la seconde vie.

Feuille de route RSE

Engagement environnemental

Promouvoir l'économie circulaire et augmenter les bénéfices de ses activités en travaillant sur la durabilité de ses solutions pour augmenter les impacts évités et lutter contre la pollution numérique

- Augmenter la collecte, favoriser le reconditionnement et la réparation de produits usagés pour réduire l'empreinte environnementale de la production d'équipements manufacturés, dont les équipements numériques
- Intégrer les principes d'éco-conception dans nos produits et services
- Être exemplaire au quotidien et dans le quotidien des salariés
- Définir une trajectoire de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre
- Mesurer et valoriser les bénéfices environnementaux du reconditionnement

Engagement social

Renforcer notre impact social et cultiver un environnement de travail inclusif, épanouissant, stimulant et propice au développement professionnel et au bien-être de chacun

- Promouvoir des conditions de travail de qualité
- Cultiver un environnement de travail épanouissant, stimulant et propice au développement professionnel

Engagement sociétal

Promouvoir une gouvernance responsable en établissant des relations durables, basées sur la transparence, l'éthique et la conformité, et en garantissant une chaîne d'approvisionnement responsable

- Lutter contre la précarité numérique et développer des partenariats locaux pour renforcer notre impact social
- Participer à construire une économie circulaire locale en influençant les politiques publiques et en faisant respecter la réglementation
- Veiller à la conformité dans notre chaîne de valeur et instaurer des relations durables
- Garantir la sécurité des données dans toutes nos activités

Responsabilité Environnementale

Notre engagement : Limiter l’impact environnemental du numérique.

80% de l’impact environnemental d’un produit résulte de sa production (extraction ressources, assemblage, transport…)*.

Dans le cadre de sa responsabilité environnementale, Recommerce s'engage à limiter cet impact en adoptant une approche structurée et proactive grâce à son Système de Management Intégré. La certification ISO 14001 témoigne de son engagement en matière de gestion environnementale, en assurant une amélioration continue dans la maîtrise de ses impacts. En parallèle, la certification ISO 9001 garantit la qualité et l'efficience de ses processus, intégrant les attentes de ses partenaires et clients tout en répondant aux impératifs de durabilité.

*Selon l’étude de l’ADEME : https://librairie.ademe.fr/dechets-economie-circulaire/5241-evaluation-de-l-impact-environnemental-d-un-ensemble-de-produits-reconditionnes.html

Feuille de route 2022-2025	Ou en sommes-nous ?
Objectif 1 : Augmenter la collecte, favoriser le reconditionnement et la réparation de produits usagés pour réduire l'empreinte environnementale de la production d'équipements manufacturés, dont les équipements numériques	
Se diversifier sur d'autres produits et développer de nouveaux programmes de collecte pour augmenter le volume de produits reconditionnés.	Diversification produits grâce à l'élargissement de notre catalogue et au développement de CircularX. Augmentation du volume de produits reconditionnés grâce au déploiement de nouveaux programmes de collecte, de la conclusion de nouveaux partenariats, ainsi que l'ouverture de nouveaux bureaux locaux dans dix pays.
Objectif 2 : Intégrer les principes d'éco-conception dans nos produits et services	
Renforcer le poids des critères RSE dans le choix de nos prestataires et fournisseurs et encourager nos partenaires à développer une politique RSE ambitieuse.	Mise en œuvre des principes d'éco-conception par le reconditionnement des équipements, le réemploi et la réparation des pièces détachées et des accessoires et le développement de nouveaux programmes de collecte gratuite et solidaire.
Développer des solutions Green IT pour réduire l'impact de nos projets informatiques. **Maîtriser le rejet de déchets électroniques dans le respect de la réglementation et dans une optique de valoriser les métaux dans tous les pays européen où nous sommes implantés.**	Formation au Green-It, développement informatique responsable. Utilisation d'équipements informatiques reconditionnés. Des opportunités d'amélioration peuvent être identifiées pour intégrer plus efficacement les principes de l'éco-conception en impliquant nos fournisseurs et prestataires.
Objectif 3 : Etre exemplaire au quotidien et dans le quotidien des salariés	
Maîtriser et réduire nos consommations de ressources et notre production de déchets.	Pilotage des consommations de nos locaux à travers notre Système de management de l'environnement certifié ISO 14001, tri sélectif et sensibilisation/formation des collaborateurs. Les indicateurs sont en hausse du fait de leur consolidation (intégration du site de Nantes).

Feuille de route 2022-2025	Ou en sommes-nous ?

Objectif 4 : Définir une trajectoire de réduction de nos émissions de GES

Réaliser notre bilan carbone annuellement selon un standard reconnu.

Contribuer à la neutralité carbone en définissant des objectifs de réduction conformes aux recommandations scientifiques et alignés sur l'Accord de Paris.

Co-construire un plan d'actions de réduction de nos émissions en impliquant l'ensemble de notre écosystème (collaborateurs, partenaires, clients), en particulier nos fournisseurs et partenaires clés.

Bilan carbone réalisé en 2023 selon le GHG Protocol avec EcoAct, définition d'objectifs de réductions et un plan d'actions.

Emission de Crédits Carbone sur les périodes 2022 et 2023 pour valoriser les émissions évitées

Plan d'actions pour réduire et améliorer l'impact environnemental de nos process de reconditionnement.

Objectif 5 : Mesurer et valoriser les bénéfices environnementaux du reconditionnement

Mesurer les impacts évités grâce aux analyses de cycle de vie.

Calculer nos émissions évitées en s'appuyant sur des standards pour assurer leur transparence et leur fiabilité.

Mesure de nos impacts évités grâce à une Analyse de Cycle de Vie (ACV) réalisée pour la première fois en 2023 par un prestataire spécialisé et audit de nos émissions évitées par un organisme tiers indépendant.

Plus de précisions apportées dans le calcul de nos émissions évitées grâce à nos outils internes et plus de précisions dans le calcul de notre empreinte carbone.

Objectif 1 : Augmenter la collecte, favoriser le reconditionnement et la réparation de produits usagés pour réduire l'empreinte environnementale de la production d'équipements manufacturés, dont les équipements numériques

Recommerce s'engage pour la préservation de l'environnement **en réduisant l'impact du numérique grâce à la collecte, au reconditionnement, à la réparation et la revente des équipements.** Cette activité prolonge la durée de vie des appareils, préservant les ressources naturelles, limitant l'extraction de matières premières, la consommation d'eau, et réduisant les émissions de gaz à effet de serre ainsi que les déchets dangereux.

Préservation des ressources grâce au reconditionnement

Entre 54 et 110 millions de smartphones dorment dans nos tiroirs, dont deux tiers pourtant sont encore en état de marche selon l'ADEME [1] !

Cet enjeu est d'autant plus important que la fabrication de chaque smartphone nécessite en moyenne plus de 70 matériaux, dont des métaux et terres rares [2].

Ces matériaux ont un impact environnemental considérable tout au long de leur cycle de vie, depuis leur extraction jusqu'à leur traitement en fin de vie, entraînant dégradation des écosystèmes, consommation énergétique élevée, et production de déchets toxiques.

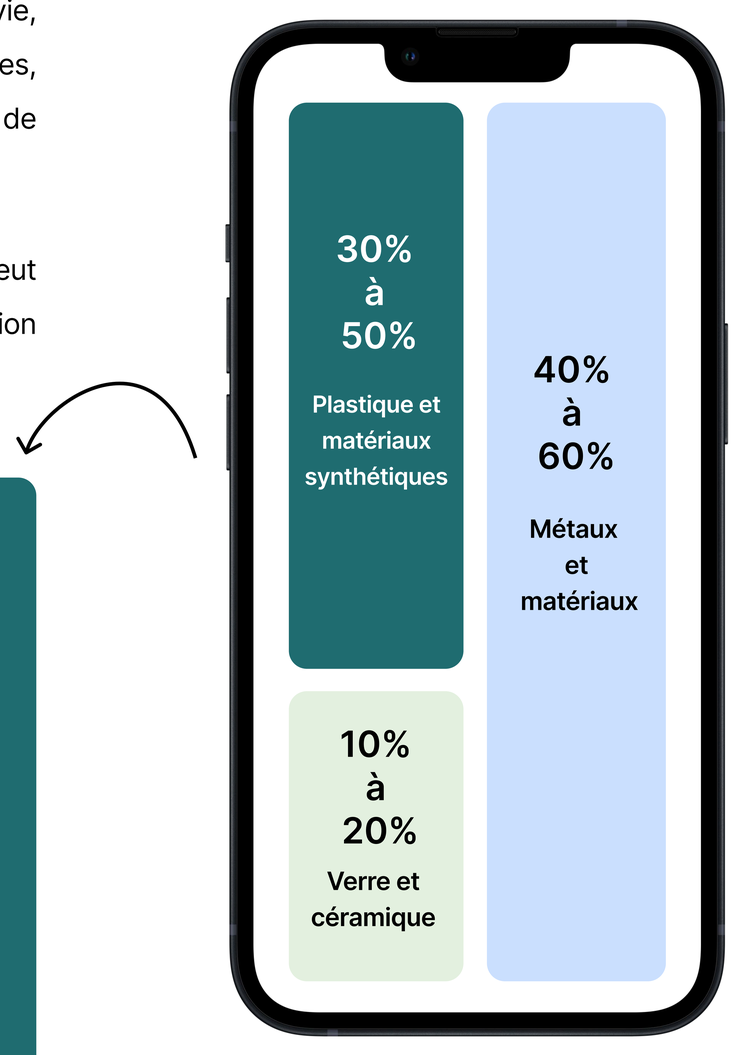
La pression exercée sur les ressources naturelles peut également entraîner des conflits liés à l'exploitation minière dans certaines régions du monde.

80-85% métaux ferreux et non ferreux : cuivre, aluminium, zinc, étain, etc.

16-20% autres substances : carbone, cobalt, lithium, etc.

0.5% métaux précieux : or, argent,etc.

0.1% métaux spéciaux et terres rares : europium, terbium, tantalum,etc.



1 Conso responsable - Téléphones portables, une mine d'or oubliée | Particuliers | Agir pour la transition écologique | ADEME
2 Oeko-Institut, EcoInfo et Sénat. Étude Ademe, Les impacts du smartphone, septembre 2017

Choisir un téléphone reconditionné plutôt qu'un neuf permet ainsi d'éviter entre 77% et 91 % de l'impact environnemental annuel !

C'est ce que révèle l'étude réalisée par l'ADEME [3] qui analyse et compare les impacts environnementaux des équipements reconditionnés par rapport à leurs équivalents neufs. Le tableau ci-dessous présente les résultats de cette étude :

Impacts environnementaux smartphone neuf vs. reconditionné

	Smartphone neuf	Smartphone reconditionné	
Durée de vie	3 ans	2 ans	
Emissions de GES	85,2 KgCO2e	7,61 KgCO2e	-87%
Extraction de matières premières	268,6 Kg	25,3 kg	-86%
Production de DEEE	200,20 g	22 g	-87%
Consommation d'eau	89,2 m3	13,6 m3	-77%

154 kg de matières premières non extraites en **choisissant un téléphone reconditionné** plutôt qu'un neuf

634 kg de matières premières non extraites en **choisissant un ordinateur reconditionné** plutot qu'un neuf (4)

3 https://librairie.ademe.fr/dechets-economie-circulaire/5241-evaluation-de-l-impact-environnemental-d-un-ensemble-de-produits-reconditionnes.html

4 En prenant en compte la durée de vie moyenne estimée des équipements reconditionnés

Augmenter la collecte de produits usagés !

Chez Recommerce, nous sommes convaincus que les équipements inutilisés ont une valeur et représentent une ressource précieuse.

En augmentant le volume de collecte et de reconditionnement, nous visons à redonner de la valeur aux appareils usagés

Pour atteindre cet objectif, nous poursuivons notre développement en Europe en établissant de nouveaux programmes de collecte et rachat via des partenariats stratégiques.

Cette dynamique renforce la durabilité et la croissance continue de nos activités.

Nos priorités pour y parvenir :

Innover et enrichir notre gamme de services pour nos partenaires :

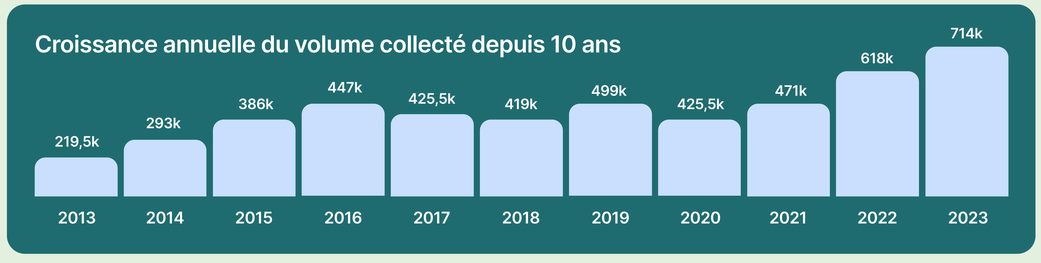
Nous veillons à proposer des solutions innovantes et adaptées aux besoins et attentes de nos clients.

Garantir le juste prix en fonction de l'état des produits :

Nous garantissons des prix justes en nous appuyant sur des technologies avancées de pricing et une gestion efficace des données.

Abaisser les coûts de reconditionnement et de réparation :

En collaboration avec nos partenaires, nous identifions les pistes d'amélioration tout en maintenant un niveau de qualité élevé.

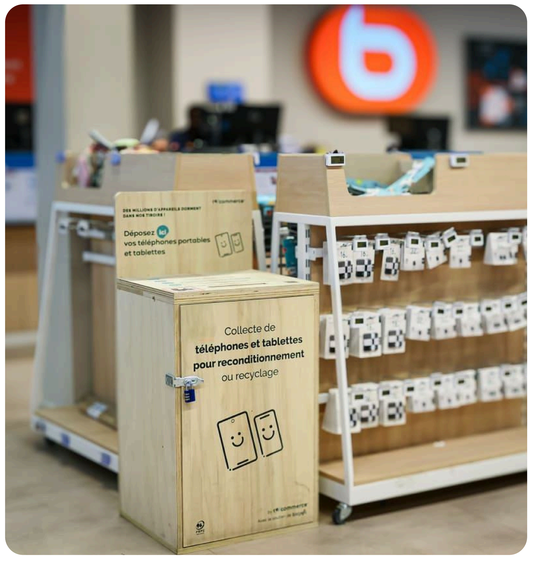


Développer des nouveaux services de collecte gratuite

REBOX, une solution innovante et solidaire

En partenariat avec Ecologic, Recommerce déploie les bornes de collecte REBOX. Ces bornes, situées dans tous les magasins Boulanger et Électro Dépôt, offrent aux consommateurs une solution simple pour apporter de leurs appareils usagés.

L'objectif est de permettre leur reconditionnement, et pour les modèles les plus obsolètes ou abîmés, permettre leur recyclage pour extraire et réutiliser les métaux précieux.



2023

Une croissance bénéfique

Poursuite de notre expansion en Europe par l'ouverture de nouveaux bureaux locaux, le lancement de nouveaux programmes de collecte et rachat et la diversification produits nous permettant d'augmenter le volume de produits reconditionnés.

2024/25

Collecter toujours plus de produits

Objectif : Poursuivre notre croissance en collectant et reconditionnant plus de produits et en poursuivant notre développement en Europe.

Objectif 2 : Intégrer les principes d’éco-conception dans nos produits et services

Recommerce s’engage dans l'éco-conception, approche qui implique d’intégrer les préoccupations environnementales dès la conception des produits et services afin de réduire leur impact tout au long de leur cycle de vie.

Mesures mises en oeuvre

Economie circulaire

Recommerce soutient la mise en œuvre des piliers de l’éco-conception en prolongeant la durée de vie des équipements électroniques par le reconditionnement pour réduire les déchets et la consommation de ressources.

CircularX accompagne ses clients pour leur permettre de passer à l’économie circulaire.

Conception

2024/25

Réaliser notre plan de prévention et d’éco-conception

En impliquant activement nos fournisseurs et en les challengeant pour identifier de nouvelles initiatives.

Gestion des DEEE et des déchets dangereux

Programmes de collecte gratuite et solidaire : en partenariat avec des éco-organismes pour permettre le reconditionnement de pièces détachées et le recyclage de produits à faible valeur.

Recyclage des équipements qui ne peuvent être reconditionnés dans des filières agréées, conformément à la réglementation locale applicable. Accompagnement par Reclay Group pour mettre en œuvre la REP dans les pays où nous sommes implantés (adhésions et paiements d’éco-contribution).

Fin de vie

Sensibilisation des consommateurs

Sensibilisation des consommateurs et démocratisation des bonnes pratiques en matières de consommation responsable.

Utilisation

2024/25

Eco-conception

Objectif : Intégrer davantage les principes de l’éco-conception, notamment dans le développement des projets informatiques.

Objectif 2 : Intégrer les principes d’éco-conception dans nos produits et services

Recommerce s’engage dans une démarche d'éco-conception, impliquant d’intégrer les préoccupations environnementales dès la conception des produits et services afin de réduire leur impact tout au long de leur cycle de vie.

Mesures mises en oeuvre

Packaging éco-conçus

Nous sélectionnons nos fournisseurs selon leur niveau d’engagement en matière de RSE et leur capacité à intégrer des pratiques durables dans la conception de leurs produits.

Pour nos cartons d’emballage, nous collaborons avec un fournisseur qui utilise exclusivement des fibres recyclées pour fabriquer notre emballage 100% éco-conçu, réutilisable et recyclable.

Nos leaflets et fourreaux sont imprimés en France avec des encres végétales. La performance RSE de notre fournisseur est reconnue par l'attribution du niveau 2 du label RSE sectoriel Print'Ethic.

Matières premières

Réparation, réemploi et reconditionnement

Notre reconditionnement s’inscrit dans un processus d’amélioration continue pour pouvoir réparer davantage de produits.

Nous maximisons le potentiel de réemploi et réparation des pièces détachées lors des opérations de reconditionnement afin d’éviter le remplacement automatique des pièces fonctionnelles. Si la réparation n’est pas possible car les pièces ne satisfont pas à nos critères de qualité, les pièces sont vendues à des partenaires qui les trient et les nettoient en vue de leur reconditionnement pour éviter leur élimination. Celles qui ne peuvent être reconditionnés sont recyclées. La même logique est appliquée aux accessoires (chargeurs, écouteurs).

Reconditionnement

Optimisation des flux

Pour réduire nos émissions de GES, **nous privilégions les points relais** pour les collectes et les retours et **maximisons le remplissage des camions** pour le transport entre ateliers.

Notre transporteur principal est engagé dans une trajectoire SBTi net zéro validée.

Nous collaborons également avec des **transporteurs 100% électriques**, comme Chronopost en Île-de-France.

Transport

2024

Recyclage des déchets

Objectif : Garantir notre conformité en matière de recyclage des déchets dans l’ensemble des pays où nous opérons et innover pour toujours plus réduire leur production.

Objectif 3 : Etre exemplaire au quotidien et dans le quotidien des salariés

Réduire l'impact des déplacements en favorisant les mobilités douces

Des locaux faciles d'accès

Tout comme notre siège social situé à Gentilly aux portes de Paris, nos sites de Nantes, Bucarest et Fribourg bénéficient d'une proximité avec les transports en commun.

Télétravail

3 régimes sont proposés aux collaborateurs : 100% en présentiel, 2 jours de télétravail par semaine, 1 jour de présence par semaine. Chacun peut bénéficier de 4 semaines de télétravail complètes.

Forfait mobilité

Les collaborateurs qui utilisent des moyens de déplacement durables tels que le vélo ou le skate peuvent bénéficier d'un forfait mobilité de 12.50€ par mois.

L'engagement collaborateur au cœur de la culture d'entreprise de Recommerce

Formation sur les enjeux climatiques

Dès leur arrivée, tous les collaborateurs participent à un Atelier Fresque du Climat, intégré au parcours de formation obligatoire et animé par des formateurs internes en anglais et en français : Un atelier de 3h d'intelligence collective pour s'approprier le défi de l'urgence climatique, fondé sur les données issues des rapports scientifiques du GIEC (Groupe d'expert intergouvernemental sur l'évolution du climat).

LA FRESQUE DU CLIMAT

Formation sur l'impact du numérique

Depuis 2023, ils peuvent également participer à la Fresque du Numérique, un atelier ludique et collaboratif d'une demi-journée avec une pédagogie similaire à celle de la Fresque du Climat, centrée l'impact environnemnetal du numérique.

La Fresque du Numérique

Des activités et sensibilisations organisées tout au long de l'année !

Les opportunités ne manquent pas pour encourager l'engagement des collaborateurs, que ce soit à travers des ateliers DIY, des Secret Santas éco-responsables, des discussions Green Swat, des invitations et des participations à des conférences écologiques, ou encore des rappels et des échanges lors des réunions Re!Call et des séminaires.

Saviez-vous que le numérique émet plus de gaz à effet de serre que la flotte mondiale de camions ? (Source : ARCEP)

2023

Initiation et formation à la permaculture

Les collaborateurs ont eu l'occasion de participer à des week-ends d'initiation à la permaculture pour en découvrir les valeurs et apprendre à appliquer les principes à la fois dans leur vie professionnelle et professionnelle !

Cette initiative a remporté un vif succès.

Objectif 3 : Etre exemplaire au quotidien et dans le quotidien des salariés

2024 - 2025

Favoriser l'engagement collaborateur !

Création du Comité RSE, offrant à tous les collaborateurs l'opportunité de contribuer de manière collaborative à la stratégie RSE de Recommerce.

Mise en œuvre du nouvel accord d'intéressement signé en 2024, dont les critères pour en bénéficier intègrent notamment :

- La réduction de nos émissions de gaz à effet de serre,
- L'mplication de nos collaborateurs dans des initiatives sociétales : Fresque du Climat, initiation à la Permaculture, Fresque de l'équité, formation au compostage et au lombricomposteur...

Objectif 3 : Etre exemplaire au quotidien et dans le quotidien des salariés

Réduire l'impact de nos locaux

Le Secrétariat Général, en charge des Moyens Généraux et de la RSE, supervise et pilote la gestion des locaux (consommations, gestion des déchets…), fixe des objectifs d'amélioration et met en œuvre les actions d'amélioration.

Les résultats sont évalués et challengés lors des revues de direction et des audits internes et externes, garantissant un suivi continu de nos performances environnementales.

- La hausse d'électricité est due à l'intégration du site de Nantes dans le calcul de l'indicateur, consolidé en 2023, et d'une augmentation des effectifs.
- Malgré l'intégration des locaux de Nantes dans le calcul des consommations de gaz également, ainsi que l'arrivée de nouveaux collaborateurs, celui-ci enregistre une baisse de -3% !

Recommerce soutient l'association Pikpik environnement

1 € reversé pour chaque commande sur www.recommerce.com. PikPik Environnement est une association qui œuvre à la transition écologique et solidaire en organisant des stands, ateliers et événements visant à sensibiliser les citoyens aux pratiques éco-responsables.

13 900 €
de dons collectés au profit de PiKPIK ENVIRONNEMENT

65 MWh d'électricité (+20%)

101 MWh de gaz (-3%)

332 m3 d'eau potable

1595 m2 surface occupée (-19%)

Réduire nos déchets

Le tri sélectif des locaux de Nantes et Gentilly est assuré par ELISE, un prestataire de l'ESS engagé dans la protection de l'environnement et la création d'emplois locaux durables pour des personnes en difficulté. Tous ses sites ont reçu l'agrément Entreprise Adaptée ou Entreprise d'Insertion, et ses équipes sont principalement composées de personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion.

Chaque déchet collecté par ELISE suit les filières de valorisation mises en place par les éco-organismes français, en privilégiant les circuits les plus courts et en respectant les réglementations spécifiques de chaque filière.

Nos locaux sont équipés pour trier et recycler : le verre, les emballages (carton, plastique, aluminium), les DEEE, les ampoules, les cartouches d'encre, les déchets organiques ainsi que les batteries et les piles.

Objectif 3 : Etre exemplaire au quotidien et dans le quotidien des salariés

2023

Remplacement des huisseries et du vitrage dans les locaux de Gentilly dans l'objectif d'apporter une meilleure isolation et améliorer la performance énergétique.

Déménagement des équipes de Recommerce Suisse vers de nouveaux locaux, la Bluefactory

Un bâtiment novateur disposant de plusieurs espaces verts et utilisant des matériaux durables et des technologies respectueuses de l'environnement : façades du bâtiment réalisées en bois de la région et traitées par une technique innovante de bois brûlé (protection naturelle et durable), toiture solaire et système de pare-soleil photovoltaïque et gestion innovante des eaux pour limiter les rejets.

2024 - 2025

Améliorer notre gestion des déchets et réduire nos consommations d'énergie

Objectifs : Encourager la réduction des déchets, le respect des consignes de tri et maintenir les espaces de tri clairs et faciles d'utilisation.

Organiser des sessions de formation au lombricompostage.

Étudier de nouvelles initiatives pour améliorer la gestion des déchets et optimiser les consommations énergétiques.

Objectif 4 : Définir une trajectoire de réduction de nos émissions de GES

Dans un contexte où **la lutte contre le réchauffement climatique est devenue une priorité absolue, il est essentiel que les entreprises s'engagent activement dans des actions visant à réduire leur empreinte environnementale et contribuent à la neutralité carbone.**

L'accord de Paris, signé en 2015, a introduit le concept de neutralité carbone. Les pays signataires se sont engagés à limiter l'augmentation de la température moyenne mondiale à 2°C, voire à 1,5°C d'ici 2050.

Accords de Paris :

Limiter le réchauffement climatique à 2°C par rapport aux niveaux préindustriels

La neutralité carbone mondiale est un état où les émissions de gaz à effet de serre (GES) à l'échelle de la planète sont équilibrées par des actions de réduction des émissions ou par des projets de compensation qui absorbent ou éliminent une quantité équivalente de ces émissions. En d'autres termes, il s'agit de ne pas émettre plus de gaz à effet de serre que ce qui peut être absorbé ou neutralisé.

Leviers pour atteindre la neutralité carbone mondiale

Le Science Based Target Initiative (SBTi) matérialise l'ambition d'atteindre la neutralité carbone mondiale en encourageant les entreprises à fixer des objectifs de **réduction alignés sur des trajectoires visant à limiter le réchauffement climatique à 2°C, voire à 1,5°C. Pour faciliter cet engagement, le SBTi a élaboré le Net Zéro Standard, destiné à guider les entreprises dans la réalisation de cet objectif. Ce standard s'appuie sur trois piliers, mettant en premier lieu l'accent sur une réduction significative des émissions directes et indirectes des entreprises.**

Leviers pour atteindre la neutralité carbone mondiale

Levier A
Réduire les émissions

Je réduis mes émissions scope 1, 2 et 3

Emissions induites

Objectif 3 : réalisation de notre bilan carbone pour identifier les postes les plus émetteurs et les leviers de réduction

Levier B
Eviter les émissions

Emissions évitées par mes produits et services

Emissions évitées

Objectif 4 : valoriser nos émissions évitées : impact des produits neufs vs. produits reconditionnés

Levier C
Retirer le CO2 de l'atmosphère

J'augmente les puits de carbone naturels (océans, forêts) et technologiques

Emissions négatives

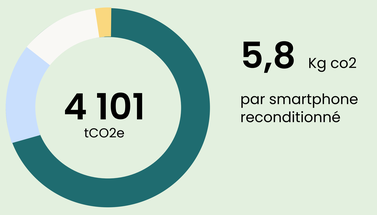
↪ **Plus nous réduisons l'empreinte carbone de nos produits, plus nos émissions évitées augmentent !**

Objectif 4 : Définir une trajectoire de réduction de nos émissions de GES

Le bilan de carbone est la première étape pour définir notre trajectoire de réduction et notre plan d'actions pour atteindre ces objectifs, en mobilisant l'ensemble de notre écosystème.

Afin de renforcer son engagement et de se conformer à des standards internationaux reconnus, Recommerce est accompagné par EcoAct pour réaliser son bilan carbone 2023 selon le GHG Protocol. Cette approche rigoureuse garantit une évaluation fiable des émissions de l'entreprise, facilitant ainsi l'identification des leviers d'action pour réduire son impact sur le climat. Toutes nos filiales et les sites associés sont pris en compte dans la restitution de notre empreinte.

Synthèse de notre empreinte carbone (tco2e)



Le scope 3 (émissions indirectes) représente 99,5% de notre empreinte carbone

Les émissions sont classées en trois catégories distinctes, les scopes :

Les scopes 1 et 2 englobent les émissions directes ainsi que celles résultant des consommations énergétiques, telles que le chauffage, les équipements et l'achat d'électricité.

Les émissions du scope 3 sont celles associées à la chaîne de valeur : achats de matières premières et de services, le transport, les déplacements domicile-travail des collaborateurs, la gestion des déchets et l'utilisation des produits.

Le scope 3 représente 99,5% de nos émissions, dont 75% sont attribués aux intrants (tous les achats de biens et de services nécessaires à nos activités) et **11% au FRET** (principalement le fret routier, associé au transport des produits, leur collecte, leur acheminement vers les sites de reconditionnement et les expéditions).

Ces postes sont prioritaires pour nos efforts d'amélioration, et il est essentiel de mobiliser et d'accompagner l'ensemble de notre écosystème (fournisseurs, partenaires...) pour perfectionner notre bilan et identifier avec eux des leviers de réduction.

Répartition des émissions par catégories (tco2e)

Intrants	**3 068**
Fret	**454**
Utilisation des produits vendus	**382**
Déchets	**92**
Déplacements	**37**
Immobilisations	**36**
Energie	**31**

Objectif 4 : Définir une trajectoire de réduction de nos émissions de GES

2023

Réalisation de notre bilan selon le GHG Protocol

Ce bilan, réalisé avec une méthodologie différente du précédent, constitue notre année de référence pour fixer nos objectifs de réduction.

2024 - 2025

Atteindre nos objectifs de réduction et co-construire notre plan d'action

Objectif : Atteindre des objectifs de réduction en valeur absolue et relative (intensité par produit) basés sur l'année de référence 2023 et alignés avec une trajectoire compatible avec un réchauffement en dessous de 2°C. Co-construire et réaliser notre plan d'action avec nos parties prenantes, en particulier nos fournisseurs et prestataires et en impliquant nos collaborateurs dans un projet collaboratif.

Objectif 5 : Mesurer et valoriser les bénéfices environnementaux du reconditionnement

Éviter les émissions, 2ème pilier du Net Zero Initiative (NZI) pour tendre vers la neutralité carbone

Après la réduction de leur empreinte carbone, le deuxième pilier du Net Zero Initiative (NZI) invite les organisations à éviter les émissions.

Les émissions évitées correspondent à la diminution des rejets de gaz à effet de serre permise par une entreprise grâce à la vente de ses produits ou services, lorsque ces derniers offrent une alternative moins carbonée. Leur utilisation génère moins d'émissions que les produits qu'ils remplacent, ce qui signifie que des émissions ont été évitées. **1 tonne de CO2 évité représente 1 Crédit Carbone.**

Des émissions évitées certifiées

25 kg CO2 eq

pour chaque smartphone reconditionné par Recommerce par rapport à un produit neuf.

Selon le standard RIVERSE(1), et les résultats de notre ACV 2023.

28 000 Crédits Carbones

émis grâce à nos smartphones reconditionnés sur la période 2023/2024

Nos émissions évitées sont calculées selon le standard RIVERSE, un acteur français spécialisé dans la certification carbone de projets greentech en Europe, accrédité par l'ICROA. Leur méthodologie de certification des crédits carbone issus du reconditionnement d'appareils électroniques est reconnue et conforme aux réglementations internationales et référentiels en vigueur, tels que le Code de l'environnement, le Science Based Targets et le Carbon Trust.

La méthodologie RIVERSE est accréditée par l'ICROA (**I**nternational **C**arbon **R**eduction and **O**ffset **A**lliance). Nos crédits carbone sont audités et certifiés par VERIFAVIA, un organisme indépendant mondial du groupe Normec, spécialisé dans la vérification, la certification et l'audit environnemental.

ICROA International Carbon Reduction & Offsetting Accreditation

Normec Verifavia

riverse

L'objectif de notre projet est d'accélérer notre stratégie bas carbone et d'augmenter les co-bénéfices sociaux et environnementaux de notre activité grâce à la vente de nos crédits carbone comme décrit dans le DPD (Detailed Project Description) de Riverse.

2023

Émissions de nos premiers crédits carbone

Les équipes de Recommerce sont fières d'annoncer l'émission de nos premiers crédits carbone : 28 000 crédits carbone certifiés en 2023, disponibles sur le registre RIVERSE, garantissant ainsi leur traçabilité.

2024 - 2025

Augmenter notre impact !

Objectif : Dans le cadre de notre stratégie climat, réduire l'intensité des émissions de CO2 par produit afin d'augmenter les émissions évitées.

1 Riverse, Refurbishing of electronic devices, v6.1

Indicateurs de Performance Environnementale

Indicateur	Unité	ODD	GRI	Périmètre	2021*	2022*	2023*	Cumul 2009	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Objectif 1 : Augmenter la collecte, favoriser le reconditionnement et la réparation de produits usagés pour réduire l'empreinte environnementale de la production d'équipements manufacturés, dont les équipements numériques										
Chiffres d'affaires	M€	ODD12	201-1	Groupe hors CircularX	100	129	150	683	+17%	+
Nombre de pays de distribution	Nb	ODD12	-	Groupe hors CircularX	DND**	20	27	27	+7 pays	+
Volume de produits collectés	Nb	ODD12	301-2	Groupe hors CircularX	471K	618K	713K	5,2M	+16%	+
Objectif 2 : Intégrer les principes d'éco-conception dans nos produits et services										
Volume de produits recyclés (D3E)	Nb	ODD12	306-4	Groupe hors CircularX	4,8K	4K	3,8K	DND	-16%	=
Déchet de bureau dangereux recyclés	kg	ODD12	306-4	Groupe	DND	24	80	DND	+	=
Poids packaging	tonne	ODD12	306-3	Groupe hors CircularX	DND	DND	113	DND	DND	=
Objectif 3 : Etre exemplaire au quotidien et dans le quotidien des salariés										
Surface occupée	m2	ODD15	304-1	Groupe	1976	1976	1596	n/a	-19%	=
Consommation d'électricité	MWh	ODD7	302-1	Groupe	49	53,7	65,2	n/a	+20%	-5%
Consommation de gaz	MWh	ODD7	302-1	Groupe	64	104	101	n/a	-3%	-5%
Consommation d'eau	m3	ODD6	303-5	Groupe	185	304	332	n/a	+9%	-5%

* Du 1er janvier au 31 décembre
** DND : Données non disponibles n/a : Non applicable
*** Changement de méthodologie entre 2021 et 2023

Indicateurs de Performance Environnementale

Indicateur	Unité	ODD	GRI	Périmètre	2021*	2022*	2023*	Cumul 2009	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Objectif 4 : Définir une trajectoire de réduction de nos émissions de GES										
Emissions GES Scopes 1+2	tco2e	ODD13	305-1 305-2	Groupe	16***	DND	23	n/a	DND	
Emission GES Scopes 1+2+3	tco2e	ODD13	305-1 305-2 305-3	Groupe	8 700***	DND	4 101	n/a	DND	
Intensité produit	KgCO2e/ smartphone	ODD13	305-4	Groupe	16,7***	DND	5,8	n/a	DND	-14%
Objectif 5 : Mesurer et valoriser les bénéfices environnementaux du reconditionnement										
Emissions GES évitées	Ktco2e	ODD13	305-5	Groupe hors CircularX	23	30	35	256	+17%	+20%
Matières premières non extraites	t	ODD15	-	Groupe hors CircularX	72,5	95	110	780	+17%	+20%
Eau non consommée	dam3	ODD6	-	Groupe hors CircularX	21 603	28 345	32 703	238 507	+16%	+20%
DEEE non produits (tonnes)	t	ODD15	306-2	Groupe hors CircularX	53	69	79	580	+15%	+20%

Feuille de route 2022-2025	Ou en sommes-nous ?
Objectif 6 : Promouvoir des conditions de travail de qualité	
Élaborer des politiques fondées sur des valeurs fortes qui favorisent le respect, la diversité et l'inclusion et sensibiliser les collaborateurs sur ces sujets.	Politique d'actionnariat salarié, distribution d'actions aux salariés.
Favoriser un dialogue social dynamique en facilitant les échanges entre la direction et les représentants du personnel.	Fort engagement sur le dialogue social : 2 réunions par mois avec les membres et suppléants du CSE.
Garantir une communication régulière et transparente et favoriser la participation active des collaborateurs.	Réunions toutes les 2 semaines avec l'ensemble des collaborateurs et séminaires organisés par équipe et avec toute la société.
Promouvoir ces valeurs au sein de notre écosystème en encourageant nos partenaires et fournisseurs à adopter des politiques similaires.	Charte éthique et processus de sélection et suivi des fournisseurs.
Objectif 7 : Cultiver un environnement de travail épanouissant, stimulant et propice au développement professionnel	
Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs et leur bien-être en prévenant les risques professionnels, en favorisant un équilibre entre vie professionnelle et vie privée, en améliorant régulièrements les conditions de travail dans nos locaux et en proposant des formations et des activités sportives et de cohésion.	Travaux et réaménagement des locaux de Nantes et de Gentilly en progression et en évolution régulière. Actions renforcées en faveur de la Santé et Sécurité au Travail (SST) et le bien-être grâce à une nouvelle mutuelle permettant de mieux prendre en compte la santé physique et mentale (médecine douce, consultations spécialistes, vidéos-conseils).
Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs à travers des programmes de formation réguliers et des opportunités de mobilité interne.	Equilibre vie personelle - professionnelle favorisé par la possibilité de choisir entre trois régimes de télétravail, et des horaires adaptés pour les parents, les personnes en situation de handicap et les sportifs professionnels / de haut niveau. Renforcement du programme de formation avec le lancement du programme Learning Together.
Évaluer périodiquement la satisfaction et le bien-être des collaborateurs afin d'identifier les domaines à améliorer.	Satisfaction des collaborateurs mesurée tous les trimestres.
Renforcer l'engagement des collaborateurs en développant la marque employeur et en encourageant un sentiment d'appartenance.	

Objectif 6 : Promouvoir des conditions de travail de qualité

Un dialogue social historiquement porté dans l'entreprise pour orienter les décisions dans l'intérêt des collaborateurs

Des engagements forts de l'entreprise au-delà des exigences légales :

Les membres du Comité Social et Économique (CSE) sont très impliqués dans les sujets de l'entreprise et sont régulièrement consultés.

Les réunions du CSE sont organisées 2 fois par mois pour favoriser un échange régulier. Tous les suppléants peuvent assister à l'ensemble des réunions.

→ **Double investissement de l'entreprise en temps de travail**

Ils participent notamment à des sessions de travail avec la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) pour la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des risques professionnels (DUERP).

Des rituels de cohésion sont également régulièrement organisés, tels que des team building et le Re!call, réunion organisée toutes les 2 semaines en anglais avec l'ensemble des collaborateurs pour les informer des dernières actualités du groupe et accueillir les nouveaux arrivants.

Recommerce se distingue par la diversité et la richesse de ses équipes, composées de profils talentueux et atypiques, issus de cultures différentes

Nos collaborateurs sont recrutés pour leurs compétences, leur savoir-faire et leur personnalité singulière, partageant des valeurs fondamentales : ouverture d'esprit, respect et intégration.

RECOMMERCE, UNE ENTREPRISE QUI :

Est tournée vers l'international avec **200** collaborteurs issus de **21** nationalités différentes et 10 bureaux à l'étranger.

Promeut l'égalité des sexes avec **40 %** de collaboratrices, un taux élevé dans un univers Tech et un index de parité de **86/100.**

Dont :

- **35/35 depuis 5 ans** à l'indicateur concernant le taux d'augmentations individuelles entre les hommes et les femmes.
- **15/15** sur l'indicateur de pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité.

Soutient la parentalité avec un dispositif d'horaires adaptés et flexibles, **3** berceaux d'entreprises et plusieurs régimes de télétravail pour favoriser l'équilibre vie professionnelle et personnelle.

Offre des opportunités d'apprentissage aux jeunes talents avec **7%** de stagiaires et alternants.

Objectif 6 : Promouvoir des conditions de travail de qualité

2023

Intégration de critère RSE dans l'accord d'intéressement sous l'impulsion du CSE

Le CSE a joué un rôle moteur sur la politique sociale, sociétale et environnementale de l'entreprise en faisant intégrer des critères RSE dans l'accord d'intéressement signé début 2024.

Pour en bénéficier, les critères ne se limitent pas à l'atteinte d'un seul objectif financier.

4 critères pour mobiliser les collaborateurs :

1. Le taux de progression des émissions évitées.
2. Le suivi de formations RGPD, Cybersécurité et Compliance.
3. Le taux d'engagement collectif des salariés dans des actions et initiatives sociétales : Fresque de l'équité, de l'économie circulaire, du climat, du numérique, initiation permaculture, etc.
4. Le renouvellement de nos certifications.

2024 - 2025

Déploiement du nouveau programme Learning Together !

La Direction des Ressources Humaines a lancé un nouveau programme visant à **favoriser la mobilité interne** et **le développement des compétences** des collaborateurs en leur offrant **3 possibilités d'apprentissage de l'anglais :**

> **Un programme d'expatriation** de 1 à 4 ans dans nos bureaux à l'étranger ;

> **Un programme d'immersion linguistique** de 1 à 2 mois à Dublin ;

> **Un programme de formation en ligne** avec des sessions organisées avec un professeur particulier.

Des initiatives bénéfiques pour accompagner notre croissance à l'international.

Lancement de la fresque de l'égalité

Projet initié par une collaboratrice et accepté par le CSE.

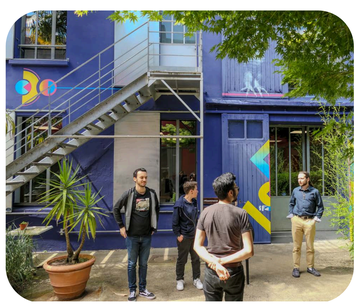
Objectif 7 : Cultiver un environnement de travail épanouissant, stimulant et propice au développement professionnel

Des locaux conviviaux où il fait bon travailler !

Les équipes de Recommerce Solutions en France et de CircularX (150 personnes) sont principalement basées sur les sites de Gentilly et de Nantes. Les équipes de Recommerce Suisse et Recommerce Roumanie (14 personnes), travaillent depuis des espaces de coworking à Bucarest et à Fribourg.

Le siège de Recommerce dans un lieu emblématique : La Cité des Artistes

Depuis 2012, nos bureaux sont situés dans une ancienne usine de pain d'épices à Gentilly, aux portes de Paris. Ce bâtiment, qui mêle modernité et histoire, arbore un style architectural Eiffel datant du XIXe siècle, construit à l'occasion de l'exposition universelle. Aujourd'hui, la Cité des Artistes est principalement occupée par des artistes et des architectes, créant ainsi un environnement inspirant pour nos équipes. Les locaux, baignés de lumière et aménagés par un architecte, offrent un cadre accueillant. Ils sont équipés de cuisines pour préparer des repas, de douches pour les sportifs, d'une terrasse, d'une salle de musique pour les répétitions mais aussi… d'une salle de sieste !



2021 : ouverture de nouveaux bureaux à Nantes

Ces nouveaux locaux, situés à seulement 2h de Paris en train et à proximité de la gare, nous permettent de proposer aux collaborateurs un lieu de travail alternatif. La Direction des Systèmes d'Information s'y est installée en grande partie.

2023 : déménagement des équipes de Recommerce Suisse vers de nouveaux locaux, la Bluefactory !

A la fin de l'année 2023, les équipes de Recommerce Suisse ont emménagé dans un nouvel espace de coworking situé dans un quartier animé au cœur de Fribourg, mêlant patrimoine, culture et développement durable. Ce bâtiment novateur offre plusieurs espaces verts et se distingue par son engagement envers la réduction de l'empreinte carbone et la durabilité. La façade du bâtiment est réalisée en bois de la région, traité par une technique innovante de bois brûlé offrant une protection naturelle et durable. De plus, il dispose d'une toiture solaire, d'un système de pare-soleil photovoltaïque et d'une gestion innovante des eaux pour limiter les rejets.

Séminaires et évènements

Chaque année, Recommerce organise son séminaire d'entreprise, rendez-vous incontournable pour renforcer l'esprit d'équipe ! Cette année, près de 80% des équipes étaient présentes et réunies sur 3 jours. Elles ont eu l'occasion de profiter d'une excursion en VTT sur les bords de la Loire, de visiter le Château d'Amboise, ou encore d'une faire une balade en canoë-kayak. Mais surtout, elles ont eu la chance de découvrir le Clos Lucé, demeure de Léonard de Vinci, en tenue d'époque. Chez Recommerce, l'esprit d'équipe et la convivialité sont célébrés tout au long de l'année !

Des activités sportives portées par les collaborateurs et soutenues par le CSE

Participation de Recommerce Roumanie à un semi-marathon en équipe.

Réservation d'un gymnase le mercredi midi, organisation de sessions de running hebdomadaires, de foot en salle et de séances d'escalades.

Des évènements festifs

Participation des équipes de Fribourg et d'Allemagne à un team building Color Room

Spring party et Christmas party annuelles

1er séminaire de CircularX avec la participation à la conférence The Shifter

Préserver la santé sécurité des collaborateurs

Evaluation et prévention des risques professionnels

Chaque année, les membres du CSE et du CHSCT évaluent les **risques professionnels auxquels sont exposés les collaborateurs pour mettre à jour le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) de l'entreprise** afin de mettre en œuvre les mesures préventives et correctives adaptées. Un formulaire est mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs pour déclarer tout risque non identifié.

Formation des salariés

Dès leur arrivée, chaque collaborateur doit suivre une formation obligatoire sur les **consignes de sécurité en cas de situation d'urgence. Des exercices de mise en situation et d'évacuation incendie** sont organisés dans l'année sur nos sites.

En 2023, 19 personnes ont assisté à la formation de Secouriste du Travail afin d'être capable de prodiguer les premiers secours et d'identifier les situations à risques dans nos locaux.

Pour renforcer ses connaissances en matière de prévention des risques professionnels, la personne en charge des services généraux à Nantes à suivi une formation de 14h. Le certificat est délivré par un organisme de formation.

Favoriser le développement professionnel

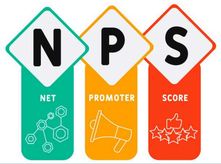
L'intégration et la formation des nouveaux collaborateurs, un moment important qui comporte plusieurs étapes clés :

- Le suivi d'un programme de formation obligatoire avec chaque Direction pour découvrir les différents métiers de l'entreprise.
- La remise d'un livret d'accueil qui présente les politiques et la culture de l'entreprise.
- La désignation d'un buddy, un collègue chargé d'accompagner le nouvel arrivant, répondre à ses questions et faciliter son intégration. Un déjeuner avec son buddy est offert par l'entreprise.
- Un rapport d'étonnement permettant au nouveau collaborateur de présenter ses premières impressions et son retour d'expérience d'intégration.
- Des déjeuners et séminaires par équipe, propices aux échanges informels pour rencontre ses collègues.

Entretien annuel et mobilité

Ce rendez-vous annuel est l'opportunité de faire le bilan de l'année écoulée, l'activité et la performance du collaborateur et d'échanger sur la réalisation des objectifs, les points forts et les axes d'amélioration. C'est aussi l'occasion pour le collaborateur d'exprimer ses souhaits en matière de formation, de développement professionnel et de mobilité.

Les nouvelles offres d'emploi sont également proposées en priorité aux collaborateurs.



NPS : 64,1

La satisfaction collaborateur est évaluée trimestriellement grâce au **Net Promoter Score (NPS)**, qui nous permet de mesurer le moral des équipes et recueillir leurs avis pour identifier les points d'amélioration et garantir un environnement de travail épanouissant.

Objectif 7 : Cultiver un environnement de travail épanouissant, stimulant et propice au développement professionnel

2023

Une nouvelle mutuelle 2.0, 100% digitale

Recommerce s'est tourné vers une mutuelle innovante en matière de santé qui propose des services gratuits à ses collaborateurs pour prendre soin de leur santé physique et mentale au quotidien.
Points forts :

- Forfaits médecine douce.
- Accès à programmes de méditation et et vidéos-conseils pour gérer le stress, la réduction de la charge mentale, la compréhension de l'endométriose, des conseils pour la naissance et l'amélioration du sommeil…
- Accès à des consultations visio gratuites avec des spécialistes : psychologues, sages-femmes, dermatologues, sexologues, puériculteurs, diététiciens…

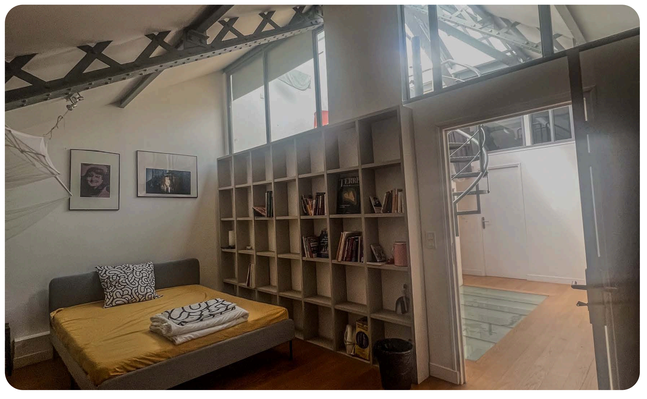
2023

Un employeur soucieux du bien-être et de la satisfaction de ses équipes !

CircularX s'est classé à la 10ème place dans la catégorie des start-ups du classement HappyIndex France.

Le Re!Room, concept de Coliving: une alternative conviviale à l'hôtel

Projet lancé par les Services Généraux qui permet aux collaborateurs en déplacement au siège de réserver une chambre dans un loft chaleureux situé à proximité des locaux.



2024 - 2025

Aménagement des locaux

Objectif : Poursuivre le réaménagement et les travaux sur les sites de Gentilly et de Nantes pour le confort des collaborateurs.

Indicateurs de Performance Sociale

Indicateur	ODD	GRI	Périmètre	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Objectif 6 : Promouvoir des conditions de travail de qualité								
Nombre de collaborateurs	ODD8	401-1	Groupe	107,6	152,03	171,43	+13%	+
Nombre de réunions du CSE	ODD8	401-4	Recommerce Solutions	15	23	15	-8	+
Accords signés avec les organismes sociaux	-	-	Recommerce Solutions	1	4	4	+3	=
Taux de stagiaires et alternants	ODD10	405-1	Groupe	8,04%	7,58%	6,99%	-	=/+
Berceaux d'entreprise	ODD10	-	Groupe	3	3	3	=	=/+
Nombre de nationalités différentes	ODD10	405-1	Groupe	DND	DND	21	+	=/+
Nombre de personnes en situation de handicap	ODD10	405-1	Groupe	2	3	3	=	=/+
Pourcentage de femmes	ODD5	-	Groupe	40%	40%	40%	=	=/+
Nombre de femmes au Directoire	ODD5	405-1	Groupe	0/3	0/2	1/3	+1	=
Pourcentage de femmes managers	ODD5	-	Groupe	46%	46%	43%	-	+
Index égalité Hommes/Femmes	ODD5	405-2	Groupe	89/100	91/100	86/100	-5pts	+
Indicateurs relatifs à l'écart des rémunération entre les hommes et les femmes	ODD5	405-2	Recommerce Solutions	36/40	36/40	31/40	-5pts	+
Indicateurs relatifs à l'écart de taux d'augmentation individuelles entre les hommes et les femmes	ODD5	405-2	Recommerce Solutions	35/35	35/35	35/35	=	=

Indicateurs de Performance Sociale

Indicateur	ODD	GRI	Périmètre	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Indicateurs relatifs au % de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité	ODD5	405-2	Recommerce Solutions	DND	15/15	15/15	=	=
Indicateurs relatifs au nombre de salarié du sexe sous-représenté parmi les 10 salariés ayant perçu les plus haute rémunérations	ODD5	405-2	Recommerce Solutions	5/10	5/10	5/10	=	=
Objectif 7 : Cultiver un environnement de travail épanouissant, stimulant et propice au développement professionnel								
NPS collaborateurs	ODD3	403-9	Groupe	64,4	62,1	64,1	+2,1%	+
Nombre d'heures travaillées	-	403-9	Groupe	159305	191701	247876	+30%	+
Taux d'absentéisme (toutes absences confondus)	ODD3	403-9	Groupe	0,84%	2,84%	2,90%	+	-
Taux d'absentéisme (maladie, paternité, maternité)	ODD3	403-9	Groupe	0,70%	1,97%	2,29%	+	n/a
Turn over	ODD3	401-1	Groupe	-	24,48%	14,60%	-	-
Nombre de jours d'arrêts de travail	ODD3	403-9	Groupe	310	1279	1539	+20%	-
Taux de fréquence AT	ODD3	403-9	Groupe	0	0	0	+0%	=
Taux de gravité	ODD3	403-9	Groupe	0	0	0	+0%	=
Heures de formation Santé Sécurité au Travail	ODD3	410-1	Groupe	-	14	28	x2	+
Nombre annuel d'heures de formation collaborateur	ODD8	404-1	Groupe	1095	1238	1224	-14h	+
Pourcentage de recrutements en interne	ODD8	-	Groupe	11	11	5	-	+
Pourcentage de salariés actionnaires	ODD8	-	Recommerce Solutions	79%	61%	79%	+	=/+

Feuille de route 2022-2025	Ou en sommes-nous ?

Objectif 8 : Lutter contre la précarité numérique et développer des partenariats locaux pour renforcer notre impact social

Rendre plus accessible des équipements et moyens de communication de qualité au plus grand nombre.	Plusieurs partenariats et associations soutenues par le groupe (France et Suisse). Recommerce Romania développe des partenariats locaux.
Renforcer nos partenariats avec des entreprises socialement engagées (ESS, EA) et des associations afin de créer des opportunités d'emploi et d'insertion pour les personnes éloignées de l'emploi.	Maintien et développement des activités avec les ESS et EA. Étude pour renforcer notre partenariat avec l'ESS.
Soutenir activement les réseaux associatifs par des dons et le développement de programmes de collecte solidaire.	De nouveaux projets lancés en 2023 pour renforcer nos liens avec les associations, ESS et EA : REBOX, dons pour chaque commande placée sur Recommerce.com.

Objectif 9 : Participer à construire une économie circulaire locale en influençant les politiques publiques et en faisant respecter la réglementation

Assurer une présence stratégique afin de développer la filière du réemploi.	Présence et engagement actif dans de nombreuses structures clés telles qu'EUREFAS ou RCube.

Objectif 10 : Veiller à la conformité dans notre chaîne de valeur et instaurer des relations durables

Établir un cadre de la gestion de la corruption conforme aux recommandations de l'Agence Française Anti Corruption (AFA).	Mise en conformité Sapin 2 en 2022 et 2023 sur l'ensemble des piliers de l'AFA.
Prévenir, évaluer et maîtriser les risques sociaux, environnementaux et de gouvernance susceptibles d'impacter nos sous-traitants et fournisseurs.	Renforcement des processus de sélection, contractualisation et surveillance des prestataires.

Objectif 8 : Lutter contre la précarité numérique et développer des partenariats locaux pour renforcer notre impact social

Lutter contre la précarité numérique

L'achat de téléphones reconditionnés permet de faire entre 20% et 70% d'économies par rapport au prix du neuf. Depuis sa création, Recommerce a permis la vente de plus de 5,2M de produits reconditionnés, soit tout autant de consommateurs qui ont pu s'équiper au plus bas coût que le neuf, tout en réalisant un acte plus responsable.

Depuis sa création, Recommerce à créer plus de

310M€ de pouvoir d'achat

aux consommateurs en leur permettant de revendre leurs téléphones usagés au juste prix.

Soutenir des causes solidaires

Mise en place de programmes de collecte solidaire

Recommerce a mis en place plusieurs opérations de collecte à des fins solidaires en distribuant la valeur des produits collectés à des associations. Depuis sa création, plus de 163 000 euros ont ainsi été reversés via son activité emblématique, MonExTel qui a soutenu plus de 200 associations.

Recommerce Swiss s'est également associé au programme **MobileAid de Swisscom** qui a franchi la barre des 1 million de smartphones collectés dont l'ensemble des recettes issues de la vente ou du recyclage a été reversé à SOS Villages d'Enfants.

Recommerce Switzerland

Partenariat avec Noops, association engagée en Suisse contre l'obsolescence programmée.

Des collectes urbaines sont organisées pour collecter les DEEE, qui sont ensuite acheminés vers notre atelier partenaire pour être reconditionnés avant d'être vendus par l'association.

Faire bénéficier des associations du succès de l'entreprise

Sur son site e-commerce recommerce.com, l'entreprise a établi des partenariats avec plusieurs associations et s'est engagée à reverser 1 euro à chaque commande passée. Depuis 2021, c'est plus de

11 644 €

Reversés à la Fondation GoodPlanet en 2023 !

FONDATION GoodPlanet

27 000 € qui ont été ainsi distribués. Après la **Fondation Surfrider Europe**, la **Fondation Good Planet,** c'est l'association **PikPik Environnement** qui a bénéficié de ce partenariat en 2023 avec Recommerce.

Soutenir l'insertion avec des partenariats de l'ESS

L'entreprise travaille notamment avec des entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et des Entreprises Adaptées (EA), pour ses activités de logistique, test, réparation et recyclage. Ainsi, Recommerce participe directement à la création d'emplois locaux et accompagne des populations éloignées de l'emploi.

Nous travaillons également au quotidien avec des entreprises de l'économie sociale et solidaire pour l'entretien de nos locaux : ELISE, Entraide Union.

Objectif 9 : Participer à construire une économie circulaire locale en influençant les politiques publiques et en faisant respecter la réglementation

Une présence stratégique afin de développer la filière du réemploi

Mise en place de programmes de collecte solidaire

Le réemploi et de manière générale, l'économie circulaire est une thématique de plus en plus prégnante dans le débat public et législatif ces dernières années. Nombreuses régulations en France et en Europe se sont emparées du sujet et ont fait évoluer le cadre législatif en intégrant ces enjeux (Loi AGEC, loi "REEN", Pacte Vert pour l'Europe...).

Toutefois, le marché reste encore à stabiliser, et compte de nombreux acteurs entrants avec des pratiques informelles, illégales et grises qui contribuent à créer des situations de concurrence déloyale pour les acteurs locaux et historiques. Aussi, le modèle économique des reconditionneurs doit être encore amélioré : De nombreux acteurs se trouvent dans une situation économique difficile du fait de nombreux coûts et d'une mauvaise adaptation du cadre réglementaire applicable à leur activité.

En tant qu'acteur responsable et pionnier, cherchant à avoir un impact positif sur la société et à construire le secteur, Recommerce est aujourd'hui présent dans de nombreuses structures clés pour améliorer le secteur et faire respecter les mêmes régles à tous les acteurs.

RCUBE	MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE	MINISTÈRE DE LA CULTURE	économie circulaire	EUREFAS
Présidence de la Fédération du Réemploi et de la réparation	Membre votant via Rcube de la Commission interfilière REP (CIFREP)	Membre titulaire, via RCube de la Commission Copie Privée	Pilote du GT 'Nouveau Modèles" au Conseil National de l'Economie Circulaire (CNEC)	Présidence de l'Association européenne du reconditionnement

2023, une année structurante pour le secteur

Recommerce a participé à de nombreux projets et dossiers clés pour le secteur à l'échelle française et européenne.

Standardiser le marché

- Déploiement du label "RECQ" - Reconditionné de Qualité auprès d'opérateurs nationaux
- Participation aux travaux de création d'un label national pour le reconditionné auprès de l'Etat

Réduire les coûts du reconditionnement

- Projet de refonte du barème de la Redevance Copie Privée applicable au reconditionné
- Défense du système de TVA Sur Marge

Lutter contre la concurrence déloyale

- Participation aux travaux de la DGE pour créer une Charte des marketplaces responsables
- Faire respecter la Directive RED : USBC - chargeur universel

Améliorer le système des REP (plus de 20 CIFREP)

- Implémentation du Fonds Réparation
- Vote de nouvelles filières REP (jouets, voitures, bricolage...)
- Amélioration du bonus réparation pour les smartphones

Nouvelle Réglementation Batterie

- Assurer l'amovibilité des batteries
- Interdiction des pratiques d'appariement des batteries et des messages d'erreur

Directive "Right to Repair"

- Obligation pour les producteurs de proposer la réparation hors garantie
- Obligation de fournir des pièces détachées à prix raisonnables
- Interdiction des pratiques techniques et logicielles empêchant la réparation indépendante

Mesures d'éco-conception (Ecodesign Directive)

- Disponibilité des pièces détachées et manuels de réparation pour les smartphones et tablettes pendant 7 ans
- Interdiction des pratiques de bundling (vente de produits automatiquement groupés) sur les écrans, batteries et faces arrières
- Critères de réparabilité et de réemploi dès la conception
- Définition légale au reconditionnement

Objectif 10 : Veiller à la conformité dans notre chaîne de valeur et instaurer des relations durables

Chez Recommerce, la responsabilité de notre chaîne d'approvisionnement est essentielle. Nous nous appuyons sur un réseau de prestataires industriels et logistiques en France et en Europe, ainsi que sur des fournisseurs dont les activités peuvent avoir des impacts sociaux et environnementaux. Notre objectif est d'établir des relations durables avec nos partenaires commerciaux, fondées **sur un engagement réciproque entre Recommerce et ses partenaires.** Cela implique notamment de maîtriser notre chaîne d'approvisionnement, en conformité avec nos contrats, la réglementation et tout particulièrement notre responsabilité en matière de Devoir de Vigilance et la Loi Sapin 2.

Déploiement d'un Système de Management de la Corruption conforme aux recommandations de l'Agence Française Anti Corruption (AFA) Loi Sapin 2.

Depuis 2022, nous déployons notre dispositif de lutte contre la corruption en conformité avec la loi Sapin 2, suivant les recommandations de l'Agence Française Anticorruption (AFA) et les exigences de la norme ISO 37001, afin de garantir la transparence et l'intégrité dans nos affaires, comprenant notamment :

Un code de conduite, visant à promouvoir une culture d'intégrité et à définir les comportements éthiques que toutes nos parties prenantes doivent respecter.

Un dispositif d'alerte, accessible à toutes nos parties prenantes pour signaler tout fait grave contraire aux lois, à la réglementation en vigueur et/ou à notre code de conduite.

Un référent compliance, le Secrétaire Général, chargé de superviser et coordonner les activités liées à la loi Sapin 2.

Des programmes de formation obligatoires pour sensibiliser nos équipes aux bonnes pratiques en matière de conformité.

Une cartographie des risques pour identifier, évaluer et hiérarchiser les risques de corruption spécifiques à notre activité, et mettre en place des mesures de prévention adaptées.

Un Comité Alerte chargé d'examiner et de traiter les signalements, ainsi qu'un **Comité Éthique**, chargé de statuer sur les sanctions à prendre en cas d'atteinte.

Objectif 10 : Veiller à la conformité dans notre chaîne de valeur et instaurer des relations durables

Prévention, évaluation et maîtrise des risques liés à la gestion de nos prestataires et fournisseurs

Pour éviter les risques liés aux atteintes aux Droits de l'Homme, à l'environnement et à l'éthique de nos prestataires et fournisseurs, nous avons mis en place un processus rigoureux de sélection et de surveillance et nous adoptons une approche collaborative pour accompagner nos partenaires dans l'amélioration de leurs pratiques RSE et favoriser ainsi une dynamique positive au sein de notre écosystème.

Processus de sélection

Questionnaire de présélection des fournisseurs intégrant des critères RSE et éthiques.

Sélection de prestataires certifiés ISO 9001-Qualité, ISO 14001-Environnement et ISO 27001-Sécurité de l'Information.

Contractualisation

Intégration d'exigences RSE dans les contrats (certification, gestion SST, gestion des déchets, suivi de KPI…).

Chaque contrat contient le respect de notre Politique RSE, notre Code de Conduite, notre Politique d'Alerte, notre Charte Éthique et de notre Politique d'Achats Responsables.

Surveillance et audit

Audits réalisés, dont audits internes, audits de nos fournisseurs et audits par un OTI pour évaluer la qualité du processus de reconditionnement.

Questionnaire annuel et suivi de KPI (émissions de GES, Santé Sécurité, etc.), audits sur sites réalisés par les équipes internes et réunions régulières pour garantir l'amélioration continue.

2023

Scorecard fournisseur

Intégration d'éléments RSE dans la grille d'évaluation des fournisseurs par les équipes du sourcing.

2024

Renforcement du parcours de formation

En complément des formations en présentiel, lancement des modules de formation Sapin 2 en e-learning, devant être suivi par 100% de nos collaborateurs.

Evaluation des tiers

Déploiement d'un outil d'évaluation des risques de corruption de nos tiers.

Objectif : 100 tiers évalués.

Objectif 11 : Garantir la sécurité des données dans toutes nos activités

Recommerce adopte une démarche proactive afin de contrer les risques croissants liés à la cybersécurité et de garantir l'intégrité, la disponibilité, l'authenticité, la non-répudiation et la confidentialité de ses données

En effet, face aux menaces émergentes en matière de cybersécurité et compte tenu de la nature de nos activités, la sécurité de l'information et la protection des données privées sont des priorités, en particulier pour nos clients, collaborateurs et partenaires.

Garantir la suppression des données client

La protection des données clients est une priorité majeure, en particulier pour les clients qui nous confient leurs téléphones en vue de leur reconditionnement.

Pour supprimer **de manière anonyme et définitive les données** de chaque produit collecté, Recommerce utilise les solutions certifiées ADISA.

2023

Déploiement de Deal Certify

Deal Certify délivre un certificat d'authenticité numérique pour chaque appareil reconditionné. Il assure aux clients une traçabilité complète, gage de qualité et de transparence.

Garantir la disponibilité, l'intégrité, l'authenticité, la non-réputation et la confidentialité des données.

Système de Management de la Sécurité de l'Information

Depuis 2022, nous sommes certifiés ISO 27001:2013, norme internationale qui définit les exigences pour établir et maintenir un système de management de la sécurité de l'information. Cette certification garantit la protection des données et des informations sensibles au sein de nos activités. Les partenaires avec lesquels nous collaborons disposent également de la même certification.

Politiques : Notre politique de sécurité de l'information, qui définit les procédures pour garantir la sécurité des données, est alignée avec les exigences de la norme ISO 27001:2013 et du RGPD. La Charte Informatique est signée par l'ensemble de nos collaborateurs et annexée au règlement intérieur.

Formations : Les formations cybersécurité et RGPD, comprenant notamment la gestion des mots de passe et la sensibilisation aux menaces, sont incluses dans le parcours de formation obligatoire.

Continuité d'activité : Nous mettons régulièrement à jour notre plan de continuité d'activité (PCA) pour assurer la continuité de nos opérations et limiter les perturbations en cas de crise. Des tests d'intrusion (pentests) sont également réalisés pour identifier nos vulnérabilités.

Audits du système d'information : Des audits internes et externes sont régulièrement réalisés par un OTI et les équipes internes afin d'identifier les mesures correctives à mettre en œuvre pour renforcer la sécurité de nos données.

2024

Renforcement du parcours de formation

En complément des formations en présentiel, lancement des modules de formation RGPD et Cybersécurité en e-learning, devant être suivis par 100% de nos collaborateurs.

Audit de transition ISO 27001 version 2022

Objectif : Réaliser l'audit de transition vers la nouvelle version qui inclut l'ajout de 11 nouveaux contrôles par rapport à la version précédente !

Indicateurs de Performance Sociétale

Indicateur	Unité	ODD	GRI	Périmètre	2021	2022	2023	Cumul 2009	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Objectif 8 : Lutter contre la précarité numérique et développer des partenariats locaux pour renforcer notre impact social										
Satisfaction client BtoC avis vérifiés	Note/5	ODD12	-	RS	4,51/5	4,49/5	4,6/5	n/a	+	=/+
Satisfaction client BtoC TrustPilot	Note/10	ODD12	-	RS	9,02/10	8,98/10	9/10	n/a	+	=/+
Montant reversé aux consommateurs	M€	ODD12	-	Groupe hors CircularX	40	59	68	310	+15%	+
Don via Recommerce.com	€	ODD17	203-1	RS	2590	10 436	11 644	24 671	+12%	+
Prestataires logistiques EA/ESS	Nb	ODD17	413-1	Groupe hors CX	DND	5	5	5	=	+
Objectif 9 : Participer à construire une économie circulaire locale en influençant les politiques publiques et en faisant respecter la réglementation										
Nombre de structures dans lesquelles Recommerce est présent	Nb	ODD17	-	Groupe hors CX	5	5	5	5	=	=
Objectif 10 : Veiller à la conformité dans notre chaîne de valeur et instaurer des relations durables										
Collaborateurs exposés	nb	ODD16	405-1	Groupe	n/a	n/a	65	65	+	n/a
>Formés	%	ODD16	205-1	groupe	n/a	n/a	57	57	+	100%
Nombre d'alerte corruption	nb	ODD16	205-3	Groupe	0	0	0	0	+0%	0
Cas de corruption confirmé	nb	ODD16	205-3	Groupe	0	0	0	0	+0%	0
Nombre de tiers évalués via IndueD	nb	ODD16	205-1	Groupe	0	0	50	50	+	100

Indicateurs de Performance Sociétale

Indicateur	Unité	ODD	GRI	Périmètre	2021	2022	2023	Cumul 2009	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Audit sur site fournisseurs hors UE	nb	ODD16	414-1	Groupe hors CX	5	10	25	75	+25	=/+
Fin de relations contractuelles fournisseurs suite à un audit	nb	ODD16	-	Groupe hors CX	DND	0	2	8	+2	n/a
Alerte produit liée à un risque pour la santé sécurité d'un client	nb	ODD16	416-2	Groupe hors CX	0	0	0	0	+0	0
Objectif 11 : Garantir la sécurité des données dans toutes nos activités										
Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données clients et aux pertes de données clients	nb	ODD16	418-1	Groupe	0	0	0	0	+0	0
Taux de collaborateurs formés au parcours certifié "RGPD"*	%	ODD16	-	Groupe	DND	DND	15,48%	DND	+	90%
Taux de collaborateurs formés au parcours certifié "Cybersécurité"*	%	ODD16	-	Groupe	DND	DND	16,07%	DND	+	90%

*Il s'agit de nouveaux modules spécifiques dédiés à la cybersécurité et RGPD. Depuis 2009, tous les collaborateurs reçoivent une première formation obligatoire concernant la réglementation RGPD et Cybersécurité dans le cadre de leur parcours d'intégration.

Lexique

Hiérarchie de traitement des déchets

Définie par la directive cadre sur les déchets 2008/98/CE, la hiérarchie établit un ordre de priorité applicable au traitement des déchets, à commencer par leur évitement via la prévention. Si un déchet est toutefois produit, la hiérarchie prévoit plusieurs modes de traitement, de l'option la plus souhaitable à la moins souhaitable, dans l'ordre suivant : Préparation en vue du réemploi, recyclage, valorisation, élimination. Ainsi, le reconditionnement, sous-catégorie du réemploi et qui peut inclure des étapes de réparation, est l'option la plus souhaitable afin de maîtriser la production de déchets.

Déchet

La loi définit comme "déchet", "toute substance ou tout objet, ou plus généralement tout bien meuble, dont le détenteur se défait ou dont il a l'intention ou l'obligation de se défaire". (L541-1-1 du Code de l'Environnement). Toutefois, les produits dont le propriétaire se défait et susceptibles de réemploi, à l'inverse des produits susceptibles de réutilisation, ne sont pas à considérer comme déchets.

Réemploi

"Toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus" (L541-1-1 du Code de l'Environnement). L'ensemble des produits reconditionnés relèvent de cette catégorie. Les produits voient ainsi leur durée de vie allongée et peuvent connaître un changement de propriétaire sans toutefois changement d'usage et de fonctionnalité. Les produits ne prennent à aucun moment le statut de déchet dans le cadre de cette opération.

Produit reconditionné

Il s'agit d'un produit ou d'une pièce détachée d'occasion ayant subi "des tests portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut légitimement s'attendre", incluant la suppression de toute donnée enregistrée. Au besoin, le produit peut avoir "subi une ou plusieurs interventions afin de lui restituer ses fonctionnalités" (Décret N°2022-190). Un produit reconditionné est soumis à certaines exigences en termes de garanties pour le consommateur (articles L217 et suivants du Code de la Consommation). Il est interdit de parler d'un produit "comme neuf" ou "remis à neuf" lorsqu'on mentionne un produit reconditionné.

Réutilisation

Il s'agit de "toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont utilisés de nouveau" (L541-1-1 du Code de l'Environnement). Les produits peuvent changer d'usage et de fonctionnalité après l'opération de réutilisation et retrouvent ensuite leur statut de produit.

Recyclage

Il s'agit d'une opération consistant à détruire le produit pour récupérer les différentes matières, y compris les métaux. Les produits dirigés vers le recyclage sont nécessairement des déchets. Le terme recyclage peut comprendre des opérations comme l'incinération ou l'enfouissement sans garantie d'une réutilisation de la matière.

Rapport réalisé par

Secrétariat Général - Juin 2024

Sous la Direction de Benoit Varin

Réalisé par Méghan Duarte de Freitas

re!commerce®
GROUP

recommerce-group.com
recommerce.com

Imprimé sur du papier recyclé FSC