

A group of four hikers (two men and two women) are sitting on a large, reddish-brown rock formation in a forest. They are all smiling and looking towards the camera. One man on the left is holding a selfie stick with a blue phone attached. The background is filled with green pine trees and more of the same rock formations. The overall scene is bright and natural.

**CROSSCALL**

# ICI POUR DURER

Rapport de responsabilité  
sociétale 2023

# SOMMAIRE

## ICI POUR DURER

- 4 PRÉSENTATION DE CROSSCALL
- 5 UNE ANNÉE DE CONCRÉTISATION, LE MOT DE CYRIL VIDAL
- 6 ÊTRE ÉVALUÉ ET S'APPUYER SUR DES RÉFÉRENTIELS
- 8 LA STRATÉGIE RSE DE CROSSCALL

## 5 PILIERS RSE EN ACTION

- 10 ICI POUR PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES
- 16 ICI POUR NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT
- 20 ICI POUR FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME
- 24 ICI POUR NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES
- 30 ICI POUR AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

## LA SYNTHÈSE DE NOS ACTIONS



# PRÉSENTATION DE CROSSCALL

Fondé par Cyril Vidal en 2009, Crosscall est une marque française de smartphones et tablettes garantis 5 ans et conçus pour répondre à un besoin d'usage commun aux professionnels et au grand public : communiquer en mobilité avec un terminal capable de fonctionner durablement dans tous les environnements.

Basée à Aix-en-Provence, Crosscall est la seule entreprise de téléphonie aux capitaux 100 % français. La société, qui emploie aujourd'hui 173 personnes, a vendu plus de 780 000 produits en année fiscale 2023, avec un chiffre d'affaires de 101 M€. Crosscall s'adresse à la fois au B2C, au B2B et au B2G (aux administrations publiques et gouvernementales). Elle est notamment fournisseur du ministère de l'Intérieur, ayant équipé plus de 230 000 policiers et gendarmes en 2021.

Sauf indication spécifique, les informations contenues dans ce rapport portent sur l'année fiscale 2023 qui courait du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

## LA RSE CHEZ CROSSCALL AU FIL DES ANNÉES

2009

- Création de Crosscall : des terminaux conçus avec un ADN fort : résistance, étanchéité, autonomie

2014

- Mise en place de l'intéressement / abondement avant l'obligation légale
- Premier séminaire d'entreprise

2019

- Crosscall devient signataire du Pacte mondial des Nations Unies
- Création de la salle de sport au siège

2018

- Officialisation des 1<sup>ers</sup> Crosscall Standards, cahier des charges très exigeant garantissant la qualité de fabrication et la durabilité des produits

2020

- Crosscall met en place une garantie de 3 ans sur l'ensemble de ses smartphones et tablettes
- Les smartphones Crosscall sont certifiés AER (Android Enterprise Recommended)

2021

- Les smartphones Crosscall disposent d'une des meilleures notes au lancement de l'indice de réparabilité (8,8/10)
- Lancement de mobiles reconditionnés sur le site internet Crosscall

2023

- Premiers accessoires assemblés en France
- Redéfinition des valeurs de Crosscall avec la participation de 50 collaborateurs : Cohésion, Audace et Durabilité

2022

- Crosscall met en place une garantie de 5 ans sur l'ensemble des smartphones de la génération 5

# UNE ANNÉE DE CONCRÉTISATION

## Le mot de Cyril Vidal, Président-Fondateur de Crosscall

Après avoir rejoint le Pacte mondial des Nations Unies en 2019, nous avons franchi une nouvelle étape dans notre Responsabilité Sociétale d'Entreprise en 2021 en procédant à une étude de matérialité qui a abouti à nos cinq piliers d'engagement. Cette année, nous avons continué de promouvoir les Dix Principes du Pacte mondial et commencé à déployer cette stratégie avec l'implication des différents services de l'entreprise au quotidien.

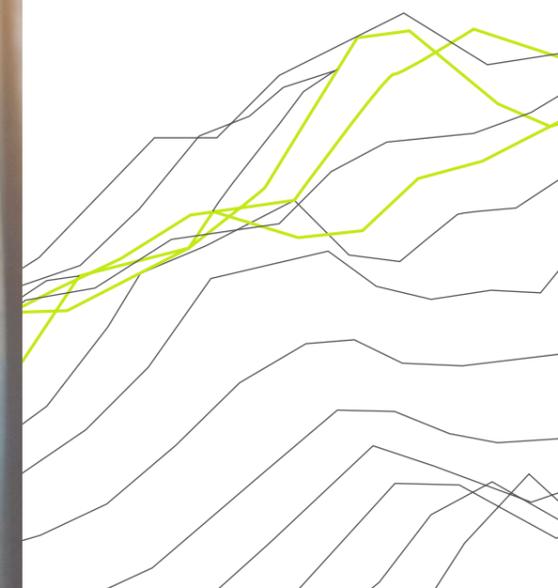
La Responsabilité Sociétale des Entreprises résonne pleinement avec la démarche qui se trouve au cœur de l'activité de Crosscall : concevoir des produits qui durent le plus longtemps possible entre les mains de nos utilisateurs. Et pour ce faire, il faut donc anticiper leur impact tout au long de leur durée de vie.

Les enjeux d'écoconception dont je parle ne constituent d'ailleurs qu'un aspect de la RSE : en tant que dirigeant d'entreprise, il est aussi de mon devoir de mettre en place et maintenir un environnement de travail centré sur le bien-être des collaborateurs afin qu'ils se sentent membres à part entière de cette grande aventure humaine.

De plus en plus de critères éthiques et responsables sont d'ailleurs intégrés aux appels d'offre auxquels nous répondons. La preuve qu'il s'agit d'un défi moderne qui concerne tous les acteurs de la chaîne des valeurs de production et de distribution. C'est donc avec rigueur, mais aussi confiance et enthousiasme, que nous nous attelons à relever ce défi, car nous sommes certains que, grâce à lui, nous pourrions emmener l'entreprise vers de futurs succès.



CYRIL VIDAL  
Président et fondateur  
de Crosscall



# ÊTRE ÉVALUÉ ET S'APPUYER SUR DES RÉFÉRENTIELS

## – ISO 26000, un référentiel international

La norme ISO 26000 clarifie la notion de responsabilité sociétale et aide les entreprises à traduire leurs engagements en actions concrètes. Crosscall s'est appuyée sur les lignes directrices de cette norme internationale pour formaliser sa stratégie RSE.



[En savoir +](#)

## – EcoVadis, une évaluation externe

EcoVadis est un tiers indépendant qui évalue la performance RSE de plus de 100 000 entreprises de toutes tailles dans 175 pays selon 4 critères : l'environnement, le social, l'éthique et les achats responsables.

Chaque année, les critères d'évaluation d'EcoVadis sont revus à la hausse en termes d'exigence. En année fiscale 2023, la politique volontariste de Crosscall a permis de progresser de 6 points lors de cette évaluation. Crosscall a par exemple, formalisé ses engagements RSE au travers de sept chartes et politiques, formé ses collaborateurs à l'éthique, et organisé des ateliers de sensibilisation sur la diversité et l'inclusion. Un engagement récompensé par une nouvelle médaille d'argent qui démontre la prise en compte de l'ensemble des enjeux RSE pertinents pour l'entreprise et son niveau de maturité dans la façon de les aborder.



[En savoir +](#)

## – Le Pacte mondial des Nations Unies, une démarche volontaire

En rejoignant le Pacte mondial des Nations Unies en 2019, Crosscall s'est engagée à en suivre les Dix Principes portant sur le respect des Droits de l'Homme, les normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre toute forme de corruption.

[En savoir +](#)



## – Les Objectifs de Développement Durable, un alignement sur des enjeux mondiaux

Adoptés par l'ONU en 2015, les Objectifs de Développement Durable (ODD) désignent les grands objectifs sociétaux qui doivent être visés par l'ensemble des acteurs de la société (états, entreprises, société civile) à l'horizon 2030 pour un développement socialement équitable, environnementalement sûr, économiquement prospère et inclusif.

Au nombre de dix-sept, ils sont chacun détaillés par des cibles, des objectifs et des actions à mettre en place. Par la nature des activités de notre entreprise et de notre stratégie RSE, nos piliers d'actions s'inscrivent dans cinq de ces dix-sept ODD :



### ODD 5

Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.

*Découvrez comment Crosscall y contribue p.24*



### ODD 8

Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.

*Découvrez comment Crosscall y contribue p.16, 20, 24*



### ODD 9

Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation.

*Découvrez comment Crosscall y contribue p.16*



### ODD 12

Établir des modes de consommation et de production durables.

*Découvrez comment Crosscall y contribue p.10, 20*



### ODD 13

Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.

*Découvrez comment Crosscall y contribue p.10, 20, 30*

## DÉCOUVREZ LES 17 OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



[En savoir +](#)

# LA STRATÉGIE RSE DE CROSSCALL

## Une matrice et une stratégie

Pour structurer notre démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), nous avons formalisé, en 2021, notre stratégie RSE autour de cinq piliers d'engagement. Pour s'assurer qu'elle prenne bien en compte les attentes de nos parties prenantes, nous avons réalisé notre étude de matérialité (disponible page 9 du [Rapport RSE 2022](#)).

En année fiscale 2023, un travail de fond a été effectué pour déployer cette stratégie RSE.

Pour commencer à la rendre opérationnelle, nous avons mis l'accent sur la sensibilisation en interne et mené des projets réunissant la quasi-totalité des services.

La campagne de sensibilisation interne organisée à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) a contribué à animer l'ensemble de nos piliers RSE. Au total, nous avons eu 114 participations aux différentes activités sur l'ensemble de nos sites, un véritable succès !



Nous avons œuvré au quotidien pour rendre notre stratégie RSE plus concrète pour nos collègues. Pour cela, nous avons accompagné différentes équipes sur des projets concrets en lien avec nos piliers d'engagement RSE. Par exemple : rédaction d'une Charte Communication et Marketing Responsable (p.22) avec les équipes Marketing et Communication, étude de matériaux alternatifs en vue d'écoconcevoir de futurs produits avec les équipes R&D (p.14), ateliers sur la diversité avec les équipes RH (p.25).

**Magalie Laederich,**  
Manager RSE

## La gouvernance de Crosscall et de la RSE

Crosscall est dirigée par un Président et un Directeur Général. Ce directoire est placé sous le contrôle et la supervision d'un Conseil de surveillance se réunissant de manière trimestrielle et comprenant un membre indépendant.

Le Président et le Directeur Général reçoivent, pour l'exercice de leurs fonctions, une rémunération fixe et variable, fixées et pouvant être modifiées annuellement par le Comité des Rémunérations – dont ni le Président ni le Directeur Général ne sont membres.

Le COMEX, composé d'un Président, d'un Vice-Président, de sept Directeurs et d'un Secrétaire Général, développe les axes stratégiques de l'entreprise. Enfin, le CODIR est le lien entre l'opérationnel et la stratégie de l'entreprise.

C'est un lieu d'échanges et de prise de décisions, qui met en place et suit les actions opérationnelles, par délégation du COMEX. Un service RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), avec trois salariés à temps plein, définit et anime la stratégie RSE de Crosscall tandis que la Directrice des Achats et QRSE – elle-même membre du COMEX – porte ces sujets auprès des différents comités.

# NOS 5 PILIERS D'ENGAGEMENT RSE

## ICI POUR...



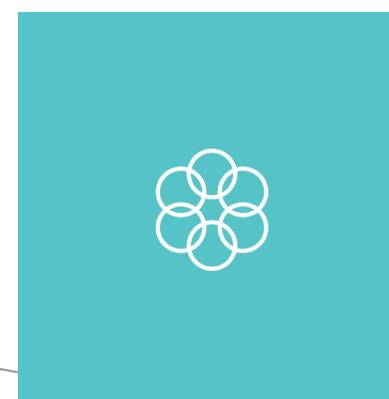
### PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES

Concevoir des produits et services responsables à la durée d'utilisation toujours plus prolongée.



### NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT

Maximiser notre impact positif sur le territoire partout où nous sommes implantés et participer au développement des économies française et européenne.



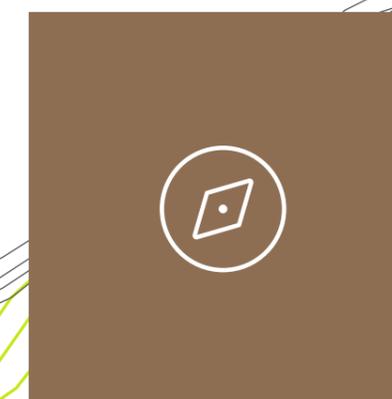
### FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME

Créer les conditions nécessaires au changement dans notre industrie en collaborant avec les acteurs de notre écosystème.



### NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES

Accompagner nos collaborateurs et favoriser leur épanouissement.



### AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

Assumer notre responsabilité d'entreprise en limitant nos impacts environnementaux, et en veillant à la sécurité et au respect des règles d'éthique.





# ICI POUR PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES



Le numérique représente environ 2,5 % de l'empreinte carbone de la France et 20 millions de tonnes de déchets sont produits annuellement sur l'ensemble du cycle de vie des équipements à l'échelle de la France<sup>1</sup>. La majorité des impacts environnementaux du numérique, viennent des terminaux (téléviseurs, ordinateurs, smartphones, objets connectés...). C'est la phase de fabrication de ces terminaux qui est responsable de la majorité des impacts, ce qui confirme la pertinence des pratiques visant à allonger la durée d'utilisation des produits.

C'est l'approche adoptée par Crosscall. Nous nous engageons à poursuivre nos efforts pour améliorer en continu la durée de vie de nos produits et les inscrire dans une démarche d'économie circulaire.

Un travail d'écoconception est réalisé - notamment pour développer des appareils toujours plus résistants et faciles à réparer ou à revaloriser en fin de vie. Nous favorisons également l'allongement de la durée d'utilisation de nos produits à travers de nouvelles pratiques commerciales, comme la vente de smartphones reconditionnés et la garantie 5 ans.

**Nos actions dans ce pilier contribuent aux objectifs de développement durable suivants :**



**5 ANS** de garantie

**9,1/10** indice de réparabilité pour nos modèles CORE-Z5 et CORE-X5

**40** le nombre de chutes à 2 m que nous faisons subir à nos smartphones pour tester leur robustesse

Voir p.7 pour plus d'informations

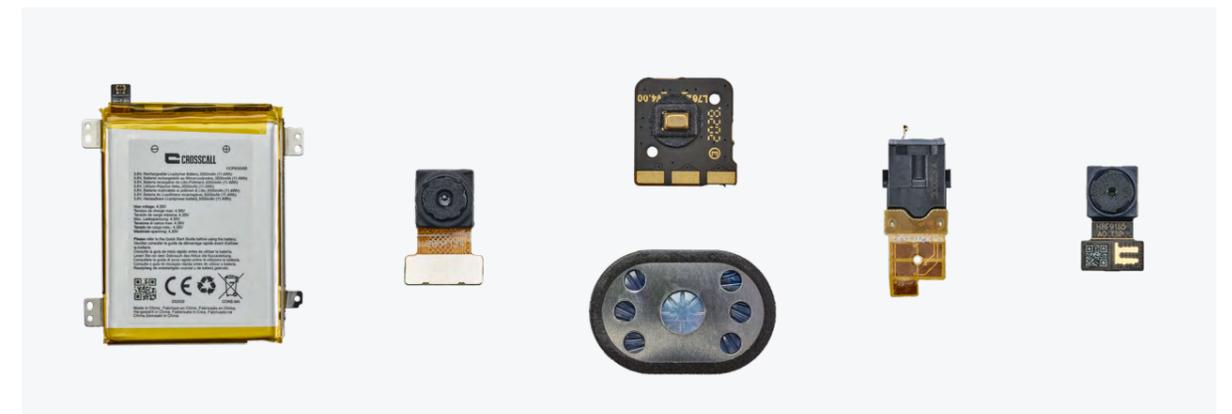
1. Étude de l'ADEME : Evaluation de l'impact environnemental du numérique en France et analyse prospective. <https://librairie.ademe.fr/cadic/6700/impact-environnemental-numerique-rapport2-synthese-.pdf>

## PROLONGER TOUJOURS PLUS LA DURÉE DE VIE DES PRODUITS

### Une garantie constructeur de 5 ans étendue à d'autres produits

Début 2022, Crosscall avait allongé la garantie constructeur à 5 ans pour l'ensemble des modèles de la génération 5 (CORE-M5, ACTION-X5, CORE-X5 et CORE-T5). Cet allongement démontre l'engagement de l'entreprise à encourager une consommation plus responsable et contribue à limiter le gaspillage lié à un remplacement trop fréquent des matériels.

Au printemps 2023, notre dernier produit, le X-SCAN, est devenu le premier accessoire Crosscall à proposer lui aussi cette garantie 5 ans.



### Un des meilleurs indices de réparabilité du marché

L'indice de réparabilité est une note sur 10 attribuée à chaque smartphone. À destination des consommateurs, elle les informe sur la capacité d'un produit à être réparé. Les critères de calculs ont été définis par le ministère de la Transition écologique en France et prennent notamment en compte la facilité de démontage du produit, la disponibilité et le prix des pièces de rechange, et la disponibilité de documentation pour faciliter le démontage.

Pour atteindre un indice de réparabilité élevé, l'un des meilleurs du marché pour le CORE-Z5 et CORE-X5 avec 9,1/10, Crosscall s'est assuré de permettre un démontage simple de ces appareils, ce qui facilite leur réparation.



**9,1** /10

INDICE DE RÉPARABILITÉ pour nos modèles CORE-Z5 et CORE-X5

## DEVELOPPER DE NOUVEAUX MODELES ECONOMIQUES

### Favoriser la seconde vie de nos smartphones via le reconditionné

Pour donner une seconde vie à ses produits et prolonger leur durée d'utilisation, Crosscall a lancé en septembre 2021, sur son site internet français, sa première gamme de téléphones reconditionnés. Contrairement à un appareil d'occasion revendu en l'état, un téléphone reconditionné est rendu parfaitement fonctionnel : effacement des données, nettoyage et désinfection, vérification de son état de fonctionnement et, si besoin, remplacement de certaines pièces.

Crosscall assure un niveau de qualité élevé de ses appareils grâce à un contrôle et un suivi rigoureux

lors de leur reconditionnement - dont 100 % est réalisé en France. Nous n'utilisons en effet que des pièces détachées d'origine constructeur. Pas moins de 35 points de contrôle qualité sont réalisés avant commercialisation.

Crosscall propose également une garantie d'un an sur ses téléphones reconditionnés, y compris sur l'étanchéité - ce qui est rare sur le marché du reconditionné. Enfin, dans un souci écologique et afin d'éviter le gaspillage des ressources, nous avons volontairement choisi de livrer ces produits sans chargeur ni câble de charge.

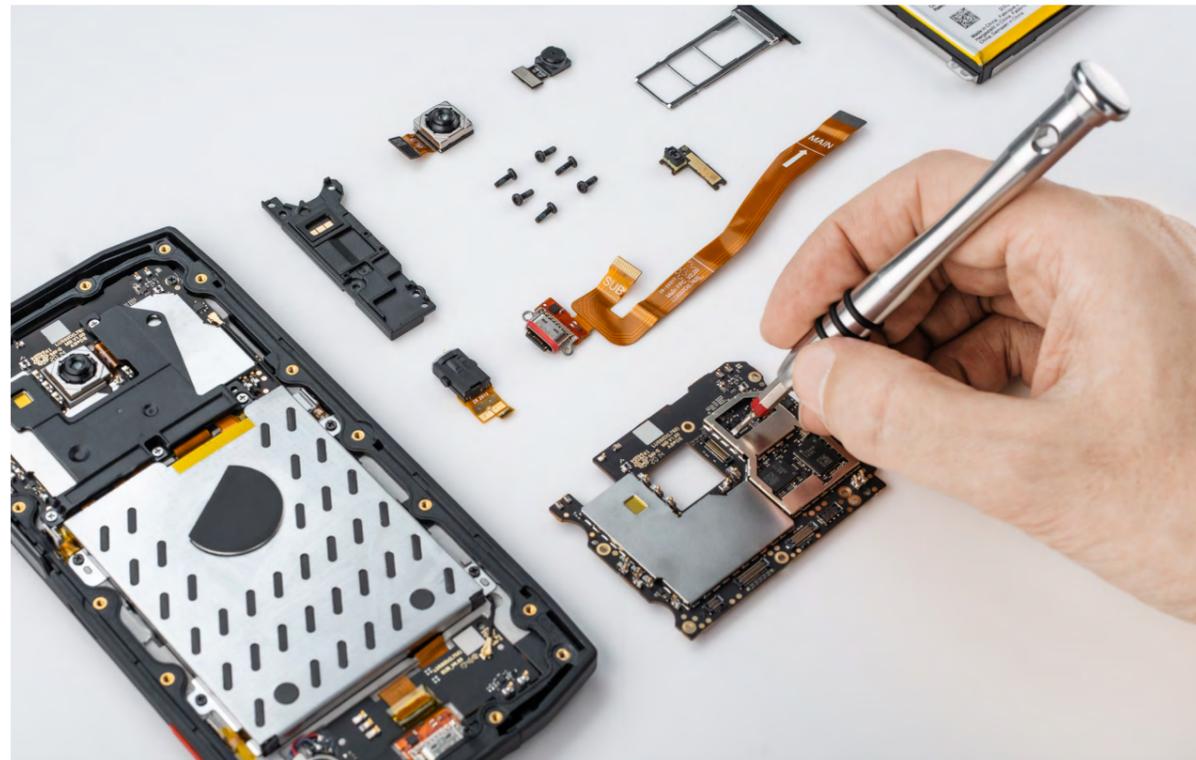
15%

part des smartphones reconditionnés sur le total des smartphones vendus sur le site internet de Crosscall pour l'année fiscale 2023

131

tonnes de matières premières économisées grâce aux ventes de smartphones reconditionnés par rapport à l'achat d'un téléphone neuf<sup>1</sup>

En année fiscale 2023, nous avons amorcé la mise en place de circuits de récupération des téléphones que nous mettons sur le marché pour pérenniser cette démarche. La logique est toujours la même : retarder au plus possible la fin de vie de nos produits, et proposer des alternatives de qualité, moins impactantes pour l'environnement et plus économiques à l'achat que des produits neufs (voir p.23 : des modes de commercialisation plus durables).



1. Données calculées sur l'année fiscale 2023. Selon l'ADEME, l'achat d'un téléphone reconditionné permet d'économiser en moyenne 82 kg de matières premières : <https://librairie.ademe.fr/consommer-autrement/4398-pourquoi-preferer-un-smartphone-reconditionne-.html>.

## ECOCONCEVOIR NOS PRODUITS

Crosscall s'est construite autour d'une promesse : proposer des produits fiables et résistants, qui durent même dans les conditions d'usage les plus difficiles. Aujourd'hui nous poursuivons ces efforts et renforçons notre démarche d'écoconception pour améliorer les impacts de nos produits tout au long de leurs cycles de vie.

### Des produits toujours robustes

Pour garantir la résistance de nos produits, nous les mettons à rude épreuve en leur faisant passer une série de tests, décrits dans nos Crosscall Standards, qui se rapprochent le plus possible des conditions d'utilisation réelles :



L'ensemble de nos téléphones et tablettes répondent à la norme IP68. Celle-ci requiert une résistance du produit à une immersion supérieure à 1 m de profondeur pendant 30m. Pour mieux correspondre aux usages de nos utilisateurs (snorkelling, piscine...) Crosscall effectue ce test à 2 mètres de profondeur et pendant 30 min.

Certains de ces tests sont « combinés ». Par exemple, nous testons l'étanchéité d'un téléphone dans de l'eau chlorée et salée juste après lui avoir fait subir 40 chutes à 2 mètres !

Par ailleurs, contre le risque de casse écran, nous avons choisi d'intégrer une protection en verre Corning® Gorilla® Glass pour l'ensemble de nos téléphones et tablettes. Cette protection permet d'atteindre le niveau IK05<sup>2</sup>, contre IK02 pour un verre classique plus fin.

Pour nos gammes de téléphones conçus pour un usage intensif, notons que cette année nous avons augmenté le niveau d'exigence de nos tests, par exemple :

**Le bouton Push-to-Talk**, bouton présent sur l'une des tranches du terminal permet de l'utiliser comme un talkie-walkie, est testé pour être utilisé près de 700 000 fois ! C'est plus de 370 appuis par jour pendant 5 ans.

**Le nombre d'insertion-retrait** des câbles à triplé. Ce test simule le fait de brancher et de débrancher son téléphone pour le charger ou transférer des données.

**Les cycles de charges<sup>3</sup>** de la batterie ont également rallongé, passant de 600 cycles pour le CORE-X5 à 800 cycles pour le CORE-Z5 ou le X-COMM pour optimiser la durée de vie des produits.

Tous ces tests sont effectués en interne au sein de notre laboratoire, mais nous comptons également sur notre communauté de 4000 innovateurs qui testent pour nous les produits dans des conditions réelles, jouant ainsi un rôle clé dans le développement de nos futurs smartphones, tablettes et accessoires.

2. Le degré de résistance aux chocs d'un écran est représenté par l'indice IK. IK05 : Résistance à un impact de 0.7 joules, ce qui est l'équivalent d'un impact d'une masse de 0.25kg tombant d'une hauteur de 28 cm.

3. Nous garantissons 80% de la capacité initiale de la batterie après 800 cycles de charge décharge.

## — Une démarche d'écoconception de plus en plus structurée

Nous souhaitons élargir les domaines d'écoconception sur lesquels nous travaillons. Pour cela, nous avons :



Mis en place un groupe de travail interne pour identifier certains leviers d'écoconception pour de futurs produits (benchmark des pratiques, des réglementations et de la littérature).



Intégré des critères d'écoconception, notamment en termes de robustesse, dans nos contrats avec nos partenaires industriels (par exemple les tests mentionnés p.13).



Réalisé un travail sur la recherche de matériaux alternatifs pour réduire le besoin de ressources vierges. Nous souhaitons incorporer des matériaux alternatifs tels que des plastiques et métaux recyclés et / ou biosourcés dans certains de nos futurs produits.



Notre différence et notre force, en tant que marque de téléphonie résistante, c'est que nous éprouvons chacun de nos produits sous toutes les coutures. Nous poussons nos tests toujours plus loin afin de les rendre fiables pendant toutes leurs durées d'utilisations, que nous souhaitons la plus longue possible. Nos efforts se concentrent aujourd'hui sur la recherche de matériaux innovants afin d'optimiser les impacts environnementaux de nos produits tout au long de leur cycle de vie.

**Pierrick Clavier,**  
Ingénieur mécanique

## — Un packaging en adéquation avec nos valeurs

Nous pensons l'écoconception de nos produits jusque dans leurs emballages. Nous utilisons 100 % d'encre végétale et jusqu'à 75 % matériaux recyclés dans nos packagings produits.



**En année fiscale 2022, nous avons poussé encore plus loin cette volonté :**

- Notre CORE-Z5, téléphone sorti en novembre 2022, est livré sans écouteurs.
- Notre nouvel accessoire, le X-SCAN, a vu son packaging entièrement fabriqué en kraft recyclé et par un acteur français !

## PISTES D' ACTIONS POUR PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES EN 2023

Réaliser une analyse de cycle de vie d'un smartphone

Etudier la faisabilité d'une offre de leasing pour nos smartphones



# ICI POUR NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT



Crosscall est une marque française dont le siège social est basé à Aix-en-Provence. Notre ancrage local représente pour nous une fierté et un gage de fiabilité pour nos clients. Nous souhaitons renforcer notre indépendance industrielle en pilotant, avec toujours plus d'autonomie, les étapes clés de conception et d'industrialisation des produits, la maîtrise des approvisionnements des composants et la conformité des produits. L'objectif pour Crosscall est d'ouvrir la voie à une souveraineté industrielle et d'établir un nouveau leader de la téléphonie en Europe.

C'est en ayant une meilleure maîtrise de notre outil industriel que nous pourrions agir efficacement sur des leviers d'écoconception comme la localisation de nos achats et le réemploi des matériaux.

Nous souhaitons également maximiser notre impact local en nous impliquant partout où nous sommes implantés via des activités caritatives, de sponsoring ou de mécénat en accord avec les valeurs de l'entreprise.

**Nos actions dans ce pilier contribuent aux objectifs de développement durable suivants :**



📖 Voir p.7 pour plus d'informations

**100%** de nos capitaux sont français

**31** nouveaux postes créés en CDI en France pour l'année fiscale 2023

**2** accessoires assemblés en France

**1** association soutenue via le déploiement de l'ARRONDI sur notre site internet

## RECENTRER NOS ACTIVITÉS INDUSTRIELLES EN EUROPE

Crosscall souhaite développer ses activités R&D en France et en Europe et proposer des solutions de télécommunications plus souveraines avec une maîtrise renforcée de sa chaîne de valeur. Pour ce projet, nous poursuivons trois axes de développement :

- Renforcer notre capacité de conception hardware et software en Europe
- Tendre à localiser la chaîne d'approvisionnement en Europe
- Assembler, reconditionner et tester certains de nos produits en France.

À ce titre en 2021, nous avons créé notre filiale Crosscall Engineering, basée à Aix-en-Provence, et inauguré notre laboratoire de recherche et développement, le X-LAB (voir p. 20 du Rapport RSE 2022).

En année fiscale 2023, Crosscall Engineering a constitué autour d'elle un pôle d'excellence composé de grands acteurs européens industriels et technologiques qui se veut être un accélérateur de localisation de l'écosystème smartphones.

Nos prochaines étapes, portées par la volonté de concevoir à terme un smartphone 5G sécurisé franco-européen, sont la qualification de fournisseurs et matériaux en Europe.



**3** recrutements réalisés pour notre filiale Crosscall Engineering lors de l'année fiscale 2023

### Des accessoires assemblés en France

Si la filiale Crosscall Engineering a pour but, à terme, de produire des smartphones en France, elle a commencé par la fabrication d'accessoires. Une amorce qui lui a permis de parfaire son modèle industriel et son processus de fabrication.

C'est ainsi que le X-BLOCKER, pièce maîtresse permettant de fixer les smartphones et tablettes Crosscall à son écosystème d'accessoires, fût le premier accessoire produit localement. À ce jour 20 000 exemplaires ont été produits en France.

Conformément à son objectif de souveraineté industrielle et R&D, Crosscall est entré au capital de WARE-ID (Calvados-14), dans le but de codévelopper une gamme d'accessoires logistiques.

Né de cette collaboration, a été lancé en février 2023 la production du 1<sup>er</sup> appareil conçu et assemblé en France. Cet accessoire, le X-SCAN, cœur de la gamme logistique, transforme un smartphone Crosscall en véritable outil de traçabilité et d'identification des biens.

Les prochaines étapes sont une itération de conception du X-SCAN et d'industrialisation afin d'améliorer la rentabilité du cycle industriel. Deux autres éléments de la gamme seront prochainement mis en production suivant le même processus.

**1** accessoire conçu et assemblé en France à fin mars 2023

**1** accessoire produit en France

## S'IMPLIQUER SUR LE TERRITOIRE

### – La préservation de nos lieux de vie

En septembre 2022, à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD), l'équipe RSE a organisé une campagne de sensibilisation autour des 5 piliers d'engagement RSE de Crosscall. Parmi les activités proposées : un ramassage collectif des déchets autour des sites d'Aix-en-Provence et de Hong-Kong. L'objectif était double : contribuer à la propreté des villes où nous sommes implantés et sensibiliser les collaborateurs à la préservation de l'environnement.

**21** personnes ont participé à la collecte organisée

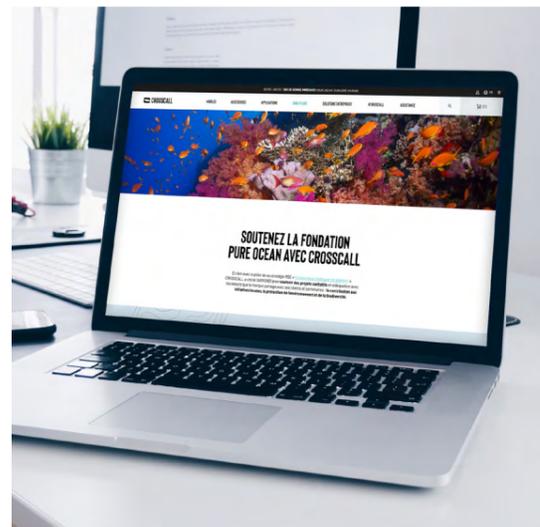
**188KG** de déchets ont été ramassés



### – Le lancement de MicroDON en soutien d'une fondation locale

En mars 2023, Crosscall a déployé le système MicroDON sur son site internet. Lors de leurs achats, les utilisateurs ont la possibilité de faire un don en choisissant d'arrondir leur panier à l'euro supérieur. Crosscall a choisi de reverser 100 % des sommes récoltées à la fondation marseillaise [Pure Ocean](#).

La nature, et particulièrement l'eau, ont toujours été des éléments chers à Crosscall dont le siège est implanté sur les bords de la Méditerranée. C'est donc naturellement qu'elle a sélectionné Pure Ocean dont la mission est de soutenir des projets innovants contribuant à la lutte contre le réchauffement climatique et la préservation de la biodiversité marine.



### – Crosscall Sailing Team, un projet fédérateur

Depuis sa création, Crosscall a à cœur d'accompagner les sportifs de haut-niveau dans leurs projets, à l'image d'Aurélien Ducroz, double champion de ski freeride et champion du monde de Class40. Engagés ensemble sous l'étendard du Crosscall Sailing Team, ils se sont lancés en 2019 dans la course au large avec la construction d'un prototype Class40 alliant innovation, durabilité et fabrication en circuits-courts.

Ce projet a fédéré l'ensemble des collaborateurs autour de lui. En plus de suivre ses actualités tout au long de l'année, 74 collaborateurs ont pu embarquer à bord du Class40 Crosscall lors de son passage en Méditerranée. Une initiation pour beaucoup d'entre eux qui a permis de renforcer les liens entre les équipes et de (re)découvrir les sites emblématiques de la région d'un nouvel œil.



## PISTES D' ACTIONS POUR NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT EN 2023

Développer deux autres accessoires assemblés en France

Qualifier des partenaires industriels et fournisseurs en Europe en vue du projet de smartphone sécurisé 5G franco-européen



# ICI POUR FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME



Promouvoir une durée d'utilisation prolongée des équipements et veiller aux impacts sociaux des activités est indispensable au développement d'une industrie de la téléphonie plus durable.

Cette ambition nécessite un engagement collectif : l'objectif de ce pilier de notre stratégie RSE est

d'embarquer l'ensemble de notre écosystème dans des pratiques d'achats plus responsables et des modes de consommation plus durables, que ce soient nos fournisseurs ou nos consommateurs.

Nos actions dans ce pilier contribuent aux objectifs de développement durable suivants :



Voir p.7 pour plus d'informations

**87%** de nos fournisseurs clés de rang 1 et 2 audités sur site

**67%** des participants à la Repair Week ont évité l'achat d'un équipement neuf grâce à cette opération

**3** options logistiques et commerciales proposées à nos clients professionnels pour réduire l'empreinte environnementale de leur flotte

## DÉPLOYER LES ACHATS RESPONSABLES

### La structuration des achats responsables

En année fiscale 2023, Crosscall a poursuivi le travail de structuration de son département Achats et de la thématique achats responsables. L'objectif de notre démarche est de renforcer nos relations avec nos fournisseurs et de limiter le risque de contribuer par méconnaissance à des pratiques incompatibles avec nos valeurs.

À cet effet, une Politique Achats Responsables a été rédigée. Celle-ci décline nos engagements RSE dans nos pratiques d'achats et démontre la volonté de Crosscall d'établir et de maintenir des relations de confiance, mutuellement bénéfiques, avec ses partenaires.

En année fiscale 2023, nous avons renforcé notre collaboration avec notre principal partenaire industriel autour de nos thématiques RSE telles que le reporting sur les impacts environnementaux des produits, l'écoconception et les minerais de conflits.



### La traçabilité des minerais de conflits : un enjeu majeur

Les minerais de conflits font partie de nos enjeux en matière d'achats responsables. Pour rappel, cette expression désigne le fait que dans les zones de conflit ou à haut risque, l'extraction et le commerce de minerais sont susceptibles de contribuer ou être associées à des impacts négatifs graves, y compris de graves atteintes aux droits humains et de conflits<sup>1</sup>. Les minerais principalement cités sont l'étain, le tantale, le tungstène et l'or.

Il s'agit ainsi d'un enjeu en matière d'achats responsables et de maîtrise de la chaîne d'approvisionnement pour Crosscall dans sa stratégie RSE globale.

En année fiscale 2023, un reporting a été réalisé par notre principal partenaire industriel pour identifier la provenance des minerais présents dans nos produits. Ce reporting a été réalisé sur la base du tableau Conflict Minerals Reporting Template (CMRT), un template de reporting mis à disposition par la Responsible Minerals Initiative (RMI).

Ce travail nous permet d'avoir une meilleure traçabilité et visibilité dans notre chaîne d'approvisionnement. Par ailleurs, cela renforce notre capacité à travailler sur l'écoconception de nos produits.

### Les audits de nos fournisseurs de rang 1 et 2

Crosscall souhaite renforcer en continu la maîtrise de sa chaîne de valeur en identifiant, puis en auditant ses fournisseurs clés de rang 1 et 2. Ces audits, réalisés sur site par des tiers indépendants, ont un double-objectif :

- Vérifier, sur le terrain, la conformité de nos fournisseurs avec nos exigences en matière de conditions de travail, de respect des Droits de l'Homme, de préservation de l'environnement, d'éthique et de déontologie.

- Accompagner les fournisseurs dans leurs démarches d'amélioration continue sur les thématiques RSE, notamment lors de l'identification d'anomalies. Pour cela, Crosscall met en place, avec nos partenaires industriels, des plans d'actions spécifiques et les suit sur le long-terme. Nous avons mis en place un plan d'action avec l'ensemble des fournisseurs audités lors de l'année fiscale 2023.

À titre d'exemple, certaines anomalies liées aux éléments de sécurité ont été identifiées et corrigées sur place (blocage de porte de sortie et/ou alarme incendie, équipements de protection à la personne, etc.).

**13** audits réalisés chez nos fournisseurs directs clés en année fiscale 2023

1. Définition issue du : Guide OCDE sur le devoir de diligence pour des chaînes d'approvisionnement responsables en minerais provenant de zones de conflit ou à haut risque. <https://www.oecd.org/fr/daf/inv/mne/Guide-OCDE-Devoir-Diligence-Minerais-%20Edition3.pdf>

# MONTRER L'EXEMPLE POUR INCITER À UNE CONSOMMATION PLUS DURABLE

## La formalisation d'une Charte Communication et Marketing Responsable

Rédigée dans un esprit collaboratif par les équipes Communication Marketing et RSE, la Charte Communication et Marketing Responsable de Crosscall détaille de quelle façon l'entreprise intègre ses engagements RSE dans ses pratiques de communication et de marketing afin de garantir des pratiques commerciales éthiques et transparentes.

- Sur le fond, cela passe par un choix de messages et de pratiques promotionnelles favorisant l'allongement de la durée d'utilisation des équipements.

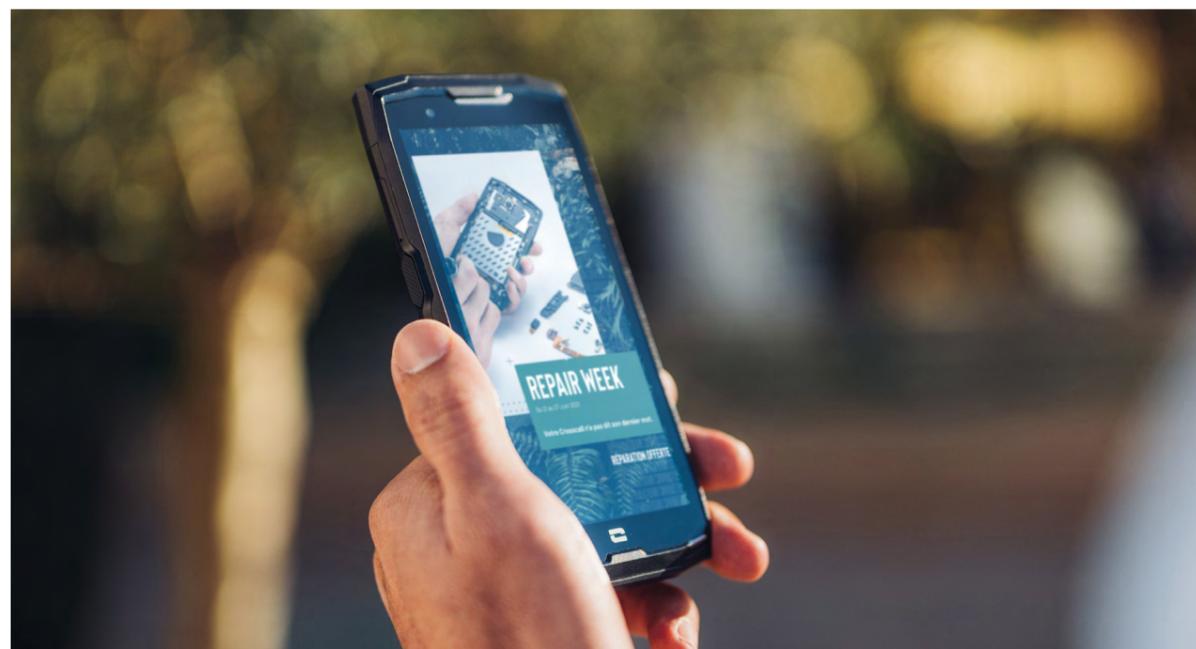
- Sur la forme, il s'agit de faire preuve d'exemplarité d'un point de vue environnemental et social dans l'exécution de nos campagnes et événements.

Cette charte s'applique à l'ensemble des canaux de communication et de marketing de Crosscall : digital, événementiel, affichage, relations presse, opérations commerciales, etc. En novembre 2022, 78% des équipes concernées ont été formés à cette charte et ces thématiques.

## Une opération commerciale qui prolonge la durée d'utilisation

Crosscall cherche à concrétiser ses engagements en matière de marketing responsable au travers d'opérations commerciales qui incitent l'adoption d'habitudes de consommation responsables.

En 2023, nous avons organisé la Repair Week pour la deuxième fois. Cet événement visait à encourager les consommateurs à prolonger la durée d'utilisation de leurs appareils au lieu de les remplacer par des produits neufs. Durant cette campagne, sans obligation d'achat, nous avons pris à notre charge toute réparation d'appareils dont la garantie était expirée, évitant à 79 consommateurs de racheter des téléphones ou des tablettes neuves<sup>1</sup>, soit environ 2,5 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> évitées<sup>2</sup>.



79

achats d'appareils neufs évités grâce à l'opération Repair Week

1. Personnes ayant répondu « Oui » à la question « Cette réparation sera-t-elle une alternative à l'achat d'un téléphone neuf pour vous ou un proche ? » du formulaire de participation à la Repair Week.  
2. Selon les facteurs d'émissions de l'ADEME : pour un smartphone 5,5 pouces : 32,8 kg de CO<sub>2</sub> / unité.

## Des modes de commercialisation plus durables

En année fiscale 2023, Crosscall a souhaité accompagner de façon plus poussée ses clients professionnels en les guidant vers des modes de consommation plus durables.

Nous avons ainsi proposé, lorsque cela était possible :

### La livraison des produits en vrac :

c'est-à-dire conditionnés sans emballage unitaire au départ de l'usine d'assemblage : celle-ci permet de transporter plus du double de téléphones par palette par rapport à un conditionnement classique. Cela permet d'économiser à la fois des matières premières liées au packaging mais aussi de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées au transport.

### La livraison par voie maritime :

selon l'ADEME, ce transport est 99% moins émissif que l'aérien<sup>3</sup>. En année fiscale 2022, nous avons fait transiter nos premiers produits par voie maritime. Lors de l'année fiscale 2023, 14% de notre transport a été réalisé par voie maritime. Cela nous a permis d'éviter 300 tonnes de CO<sub>2</sub>e.

### Des offres de reprise :

dès le début du contrat, Crosscall propose au client de reprendre les terminaux à un certain prix à la fin de celui-ci. Cela permet d'une part de proposer des prix plus compétitifs à nos clients, et d'autre part de les reconditionner et donc d'allonger leur cycle de vie.

3. Selon les facteurs d'émissions de l'ADEME suivants : Aérien : avion-cargo - plus de 100 tonnes, >3500 kms, 2018 - AVEC trainées : 1,08 kgCO<sub>2</sub>e/t.km. Maritime : Porte-conteneur - Dry - Valeur moyenne : 0,00847 kgCO<sub>2</sub>e/t.km



## PISTES D'ACTION POUR FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME EN 2023

Réaliser une formation sur les achats responsables pour l'ensemble des utilisateurs du processus

Déployer des actions marketing qui incitent à l'allongement de la durée de vie de nos produits

Systematiser les offres de reprise dans les contrats B2B



# ICI POUR NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES



Ce sont les personnes travaillant au sein de Crosscall qui portent son ambition de fabricant de téléphonie durable et contribuent à sa transformation, notamment en matière de RSE. Au même titre que leur rôle est primordial dans la performance et le développement de l'entreprise, leur épanouissement est essentiel.

Nous nous engageons pour nos équipes en développant un cadre professionnel favorable à leur bien-être et fidèle à l'ADN de l'entreprise, parmi lesquels nos actions pour : développer les compétences, favoriser la diversité, faciliter l'intégration et renforcer l'esprit d'équipe. En année fiscale 2023, nous avons formalisé notre Politique de Ressources Humaines qui décrit ces pratiques.

À ce titre, nous avons réalisé cette année un audit interne et interrogé une cinquantaine de collaborateurs

de différents services pour connaître leurs besoins et leurs problématiques.

De cet audit est ressortie la nécessité de réorganiser les équipes afin de responsabiliser les managers intermédiaires en leur donnant davantage d'autonomie, mais également de fluidifier les échanges entre les services et avec la Direction.

Pour y répondre, nous avons créé un nouveau Comité de Direction (CODIR) et mis en place des réunions régulières entre celui-ci et le Comité Exécutif (COMEX). Organisées chaque trimestre autour de sujets stratégiques, elles permettent de faire remonter et redescendre les points essentiels à l'ensemble des services - garantissant ainsi une meilleure collaboration entre les équipes.

**Nos actions dans ce pilier contribuent aux objectifs de développement durable suivants :**



👉 Voir p.7 pour plus d'informations

**173** collaborateurs en CDI au 31 mars 2023

**61%** d'hommes **vs** **39%** de femmes

**2** femmes intégrées au COMEX

**84/100** l'index égalité femmes-hommes<sup>1</sup>

1. Résultats de l'année 2022. Selon la réglementation française et afin de lutter contre les inégalités salariales entre les femmes et les hommes, les entreprises de plus de 50 salariés doivent calculer et publier un index sur 100 mesurant l'égalité.

## FAVORISER L'INCLUSION ET LA DIVERSITÉ

### Des ateliers pour mieux comprendre la différence

Crosscall a organisé plusieurs sessions de sensibilisation sur les thématiques diversité tout au long de l'année :



**19 collaborateurs** à travers le monde ont participé aux ateliers sur la diversité et l'inclusion en entreprises organisés à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) en septembre 2022.



**20 collaborateurs** ont participé aux ateliers destinés à mieux comprendre le handicap lors de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) en novembre 2022 : un cours de sport réalisé les yeux bandés ainsi qu'un déjeuner « dans le noir » ont été mis en place pour appréhender la cécité.



## FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DE TOUS NOS COLLABORATEURS

### Les programmes sport et nutrition étendus à l'ensemble de nos bureaux

Crosscall a agrandi la salle de sport de son siège social, et propose des cours dispensés par un coach sportif ainsi que des cours de yoga. Et parce que le développement d'habitudes saines passe aussi par l'alimentation, Crosscall a mis en place un programme de nutrition permettant d'avoir accès à des repas équilibrés et subventionnés par l'entreprise.

Des offres équivalentes ont été déployées sur les différents sites de l'entreprise :

#### À Courbevoie :

Les collaborateurs ont désormais accès à « Fraîche Cancan », une solution de livraison de repas sains et équilibrés à laquelle Crosscall participe à hauteur de 4 euros par repas et par personne.

#### À Aix-en-Provence :

Les collaborateurs du siège ainsi que les collaborateurs itinérants ont la possibilité de se faire livrer directement sur leur lieu de travail des paniers de fruits et légumes grâce au partenariat avec Potager City. Cette start-up française propose une livraison hebdomadaire de produits de saison, récoltés localement et issus de l'agriculture raisonnée tout en garantissant une rémunération juste des producteurs.

#### À Hong-Kong :

Le site dispose de sa propre salle de sport où des cours de yoga sont organisés depuis janvier 2023, à la demande des collaborateurs. Une offre nutrition sur mesure y a également été développée : les équipes bénéficient d'un remboursement d'une partie de leur repas dans une sélection de restaurants sains.

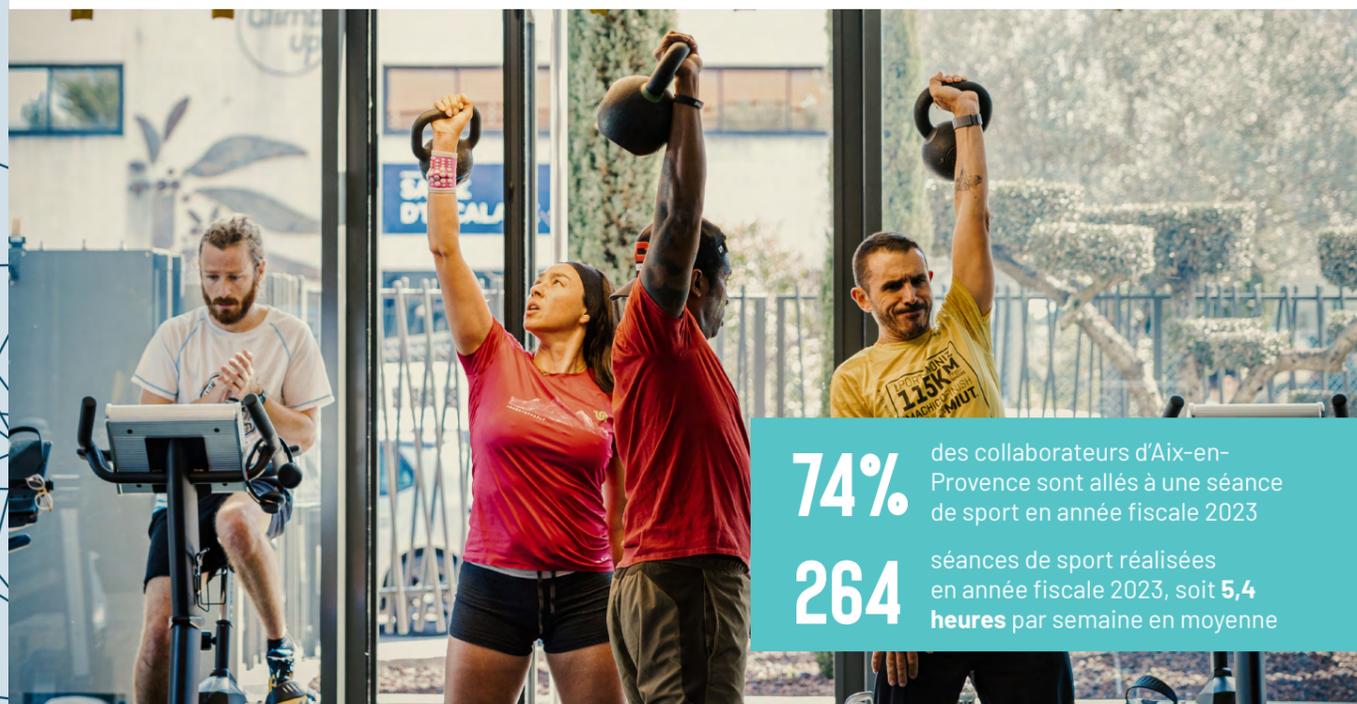


### Des moments pour se réunir tous ensemble

Deux séminaires ont lieu chaque année pour faire le point sur les projets de l'entreprise et renforcer la cohésion d'équipe. En année fiscale 2023, ces moments ont pu de nouveau se dérouler en présentiel après deux années marquées par la crise sanitaire. Les équipes de Hong-Kong ont fait le déplacement lors de l'édition d'hiver : un moment fort pour l'ensemble des collaborateurs qui ont eu la possibilité de se retrouver.

Ces événements reflètent nos engagements RSE. Par exemple, lors du séminaire de décembre 2022, plusieurs actions ont été mises en place :

- Les modes de transport doux ont été privilégiés : la majorité des collaborateurs se sont rendus en bus et en train<sup>1</sup> sur le lieu de l'événement. Sur place, aucune activité motorisée n'a été organisée.
- Pour les repas, un repas végétarien a été imposé à l'ensemble des collaborateurs<sup>2</sup> permettant ainsi de réduire l'impact environnemental de l'événement.
- Au cours de ce séminaire, des activités de plein air ont été mises en place : à travers des jeux collaboratifs, les équipes ont pu se découvrir autrement que dans le cadre du travail. Ces moments où les liens hiérarchiques sont mis de côté ont permis de développer la proximité et la complicité entre les équipes.



**74%** des collaborateurs d'Aix-en-Provence sont allés à une séance de sport en année fiscale 2023

**264** séances de sport réalisées en année fiscale 2023, soit **5,4 heures** par semaine en moyenne

Afin de compléter sa démarche bien-être, Crosscall a offert deux séances individuelles avec une nutritionniste à ses collaborateurs français.

45 d'entre-deux ont profité de cet accompagnement personnalisé qui permet d'être guidé au plus près de ses besoins et d'encourager des habitudes plus saines sur le long-terme.



Retrouver nos collaborateurs du siège et des autres sites lors du dernier séminaire a été un réel plaisir. Cela nous permet de maintenir un lien fort entre les équipes tant au niveau professionnel qu'au niveau personnel. J'ai même pu profiter de cette occasion pour me joindre au groupe de musique formé par certains de mes collègues aixois. Ensemble, nous avons créé la surprise en jouant devant tous les collaborateurs de l'entreprise.

**Jan NG,**  
Manager finance et administratif à Hong-Kong

### Des berceaux en crèches pour les jeunes parents

Parce qu'une entreprise doit aussi prendre en compte les étapes importantes de la vie personnelle de ses collaborateurs, Crosscall donne accès à des berceaux d'entreprise en France. Les jeunes parents ont ainsi la possibilité d'avoir une place réservée dans une crèche proche de leur domicile tout en profitant du même tarif que celui d'une crèche municipale. Fini alors le stress lié à des démarches souvent chronophages à une période où le collaborateur doit trouver le bon équilibre entre nouvelle vie familiale et vie professionnelle.

**15**

collaborateurs bénéficient actuellement de berceaux en crèches

1. 170 kg de CO<sub>2</sub>e évités en privilégiant le bus et le train (par rapport au bus uniquement).  
2. 252 kg de CO<sub>2</sub>e évités grâce à un repas végétarien imposé (par rapport à un repas carné).

# DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET LA CARRIÈRE

## – La mise en place d'une démarche de gestion des emplois et des compétences

Afin d'avoir une vision claire sur les besoins de l'entreprise à court et à moyen terme, les équipes Ressources Humaines ont entamé un projet de gestion des emplois et des compétences. Un référentiel de compétences managériales a été élaboré et un travail est en cours afin de définir les compétences transverses et techniques pour chacun des emplois.

Cela permettra de définir les compétences présentes ou manquantes, d'anticiper les formations nécessaires et d'accompagner au mieux les collaborateurs dans leur projet d'évolution professionnelle.

### – Un plan de formation annuel

Être formé contribue à l'épanouissement au travail, c'est pourquoi chaque année, Crosscall met en place un plan de formation permettant aux collaborateurs de développer leurs expertises et d'acquérir de nouvelles compétences. En année fiscale 2023, l'entreprise a enrichi son programme avec des formations internes.

Réalisées par des collaborateurs de l'entreprise, elles permettent de favoriser la transmission des compétences tout en valorisant ceux qui les dispensent. Par exemple, 46 collaborateurs ont suivi la formation Excel réalisée par le service Contrôle de Gestion.

**86%** des collaborateurs ont suivi une formation interne et/ou externe en année fiscale 2023

## – Des formations pour la sécurité des collaborateurs

La sécurité est l'affaire de tous, c'est pourquoi 99 salariés français ont suivi une formation incendie. Ils ont ainsi pu apprendre les gestes à adopter lors d'un incident de ce type.

Une nouvelle session de formation de Sauveteurs Secouriste du Travail (STT) a été également organisée

en France portant à 15, le nombre de personnes formées aux premiers secours. Ainsi suffisamment de collaborateurs sont formés pour dispenser les gestes qui sauvent en toute situation, même dans les cas où certains seraient en télétravail, en vacances ou en déplacement.

## – Les évolutions de carrières

Chez Crosscall, nous sommes convaincus que la mobilité interne fait partie du développement professionnel des collaborateurs. L'année 2022 a été marquée par différentes promotions internes :

**11**

collaborateurs promus, dont 5 femmes

**2**

alternants embauchés en CDI à l'issue de leur formation

**2**

collaborateurs ayant fait une mobilité vers un autre département de l'entreprise

**60%**

des managers sont issus de la promotion interne



**18**

managers ont participé à une des sessions d'échange sur le recrutement responsable

## – La création de la Charte du manager

Afin d'accompagner son développement continu, Crosscall a restructuré son organisation interne autour de grands pôles de compétences. Il était alors indispensable d'accompagner les nouveaux managers dans leurs prises de fonctions.

Pour cela, le service des Ressources Humaines a créé la « Charte du manager » : ce document a pour but de clarifier ce qui est attendu d'eux et leur donner toutes les clés pour qu'ils puissent appréhender au mieux leurs missions. Pour aller plus loin, des ateliers trimestriels ont été mis en place, ainsi qu'un programme d'accompagnement des managers alliant formation collective et coaching individuel qui continuera d'être déployé en 2023.

Véritables moments d'échange, ils permettent aux managers de partager leurs expériences et d'être sensibilisés à certaines thématiques.

## – La mise en place de la cooptation

Afin de continuer à détecter de nouveaux profils, Crosscall a mis en place le principe de la cooptation.

Chaque collaborateur peut ainsi recommander une personne de son entourage et bénéficier d'une prime si l'embauche de celle-ci est confirmée.

Les collaborateurs sont ainsi impliqués dans le processus de recrutement et participent au développement de l'entreprise.



**3**

collaborateurs ont bénéficié de la cooptation

## PISTES D' ACTIONS POUR NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES EN 2023

Réaliser une enquête d'engagement

Définir un plan d'action sur la thématique égalité hommes-femmes

Développer les actions de formations internes et de sensibilisation



# ICI POUR AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ



En tant qu'entreprise responsable et citoyenne, il est de notre devoir de contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique en réduisant nos émissions de gaz à effet de serre (GES). Il nous revient également de travailler à l'élévation constante des critères de sécurité pour nos produits et nos utilisateurs et de veiller à la sécurité des données de nos collaborateurs et partenaires.

Enfin, conformément aux principes éthiques du Pacte mondial des Nations Unies auquel nous adhérons, nous avons exprimé notre volonté de lutter contre toute forme de corruption et d'agir dans le strict respect des principes d'éthique des affaires et de déontologie.

**Nos actions dans ce pilier contribuent aux objectifs de développement durable suivants :**



**14%** de nos produits ont transités par voie maritime

**100%** de nos collaborateurs formés à l'éthique

**37 600** tonnes de CO<sub>2</sub> éq. pour l'année fiscale 2022 (scopes 1, 2 et 3)

Voir p.7 pour plus d'informations

## MAÎTRISER NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL



### La sensibilisation de nos collaborateurs

La réduction des impacts environnementaux est l'affaire de tous et à son niveau, chaque collaborateur peut agir. Cette dynamique doit bien évidemment être impulsée par l'entreprise, c'est pourquoi nous avons décidé de les sensibiliser aux enjeux climatiques. Tout au long de l'année, les collaborateurs ont été informés des sujets clés liés au climat comme la COP 27 ou le Jour du dépassement de la Terre.

À l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable, les collaborateurs ont été sensibilisés à :

- L'écoconception : lors d'un atelier, Nicolas Leclerc, Manager R&D, a détaillé notre collaboration avec l'un de nos fournisseurs visant à aboutir à l'utilisation de plastique recyclé dans un de nos prochains smartphones. 74 personnes ont été sensibilisées à l'écoconception lors de cette présentation.

- Au numérique responsable et aux actions qu'ils pouvaient mettre en place pour limiter leur empreinte. Grâce au défi proposé aux collaborateurs pour l'occasion, 21 Go de mails ont été supprimés : soit l'équivalent de 436 kg de CO<sub>2</sub> ou de 2 000 kms en voiture !<sup>1</sup>

### La mobilité douce favorisée

Les trajets des collaborateurs pour relier leur domicile à leur lieu de travail représentent 1 % des émissions à gaz à effet de serre de Crosscall. Afin de diminuer l'impact de la mobilité dans notre bilan carbone, nous favorisons les modes de transport doux :

- Des places de parking réservées aux voitures électriques ont été mises en place au sein du siège social. Les collaborateurs peuvent ainsi recharger leur véhicule en toute sérénité durant leur journée de travail.

- Les collaborateurs sont incités à faire du covoiturage : un fichier dédié a été mis en place où chacun peut proposer de partager son véhicule ou trouver un collaborateur effectuant le même trajet. Au 31 mars 2023, 41 collaborateurs étaient inscrits sur ce fichier.

Début 2023, Crosscall a réalisé un questionnaire pour connaître les modes de transports de chacun. Objectif : mesurer leur impact et mettre en place des actions pour les diminuer.

33 % des collaborateurs ont déjà opté pour la mobilité douce au moins un jour par semaine : vélo, marche, covoiturage et transports en commun.

Par ailleurs, la mobilité douce a également été utilisée en transportant 14% de nos produits par voie maritime en année fiscale 2023 ce qui représente une économie de 300 t CO<sub>2</sub>e<sup>2</sup> (p.23).

1. Selon l'ADEME, 1 mail de 1 Mo = 20 g de CO<sub>2</sub> : [https://ademe.typepad.fr/files/acv\\_ntic\\_synthese\\_courrier\\_electronique.pdf](https://ademe.typepad.fr/files/acv_ntic_synthese_courrier_electronique.pdf)

2. Selon les facteurs d'émissions de l'ADEME suivants : Aérien : avion-cargo - plus de 100 tonnes, >3500 kms, 2018 - AVEC trainées : 1,08 kgCO<sub>2</sub>e/t.km. Maritime : Porte-conteneur - Dry - Valeur moyenne : 0,00847 kgCO<sub>2</sub>e/t.km

## Nos engagements pour l'environnement

En année fiscale 2023, Crosscall a formalisé sa Politique environnementale. Ce document, communiqué à tous les collaborateurs, met en lumière les trois engagements pris par l'entreprise pour limiter les conséquences de son activité sur l'environnement :

### Engagement n°1 :

Mesurer nos impacts et mieux connaître nos principales sources d'émissions pour mieux prioriser les actions à mener pour les réduire

### Engagement n°2 :

Allonger la durée de vie de nos produits afin d'inciter les utilisateurs à les garder plus longtemps et limiter ainsi les impacts liés à la production de produits neufs

### Engagement n°3 :

Encourager nos collaborateurs et nos utilisateurs à des comportements plus responsables via des actions de sensibilisation

### Qu'est-ce que le bilan carbone ?

Le bilan carbone est la mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à l'activité de l'entreprise. Il a pour objectif d'identifier les principales sources d'émissions de GES afin de définir des pistes d'amélioration et permettre leur réduction.

Il existe plusieurs méthodologies pour comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre. Celle retenue par Crosscall est le GHG Protocol, qui est mondialement reconnue.

## Un bilan carbone fiabilisé

Dans la continuité des bilans carbone calculés pour les années fiscales 2019 et 2020, cette année, Crosscall a effectué un bilan carbone sur l'année fiscale 2022 qui couvre les scopes 1 à 3 de ses activités (voir p.33).

Pour ce travail, nous nous sommes dotés d'un outil de calcul de bilan carbone dans le but de fiabiliser et d'améliorer le calcul annuel de nos émissions de gaz à effet de serre. Cela nous permettra de piloter plus facilement la trajectoire de réduction d'émissions à laquelle nous travaillerons par la suite.

Pour cet exercice et dans un esprit d'amélioration continue, un travail de fond a été réalisé pour calculer un bilan carbone encore plus proche de la réalité. Nous avons :

- Renforcé le niveau de granularité, notamment sur les postes d'émissions les plus émissifs afin d'améliorer notre capacité à identifier des leviers de réductions d'émissions

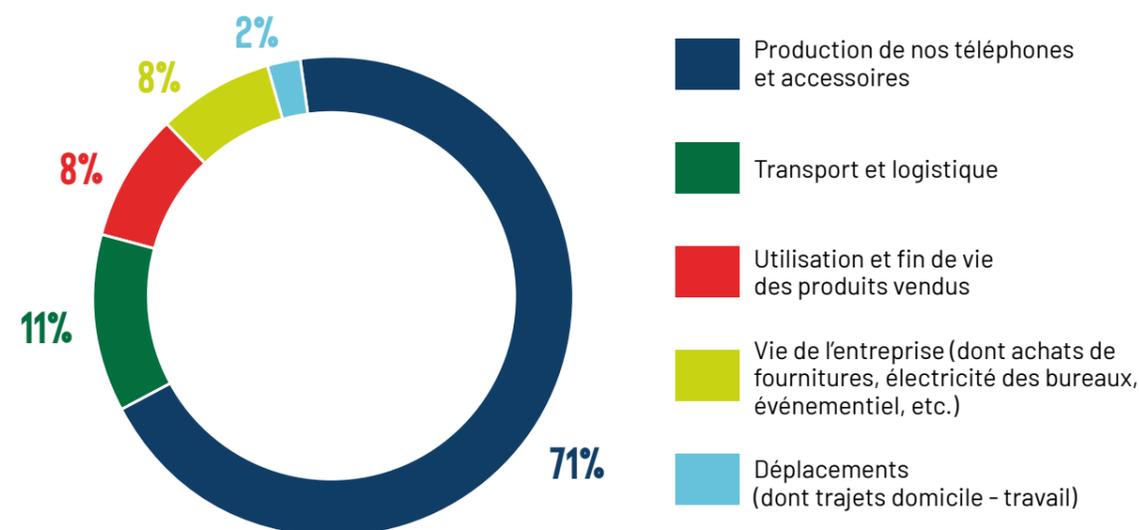
- Augmenté la précision des données
- Enrichi notre périmètre de calcul avec des postes d'émissions qui n'avaient pas pu être intégrés lors des premiers bilans carbone. À titre d'exemple, nous avons pris en compte les émissions liées aux emballages secondaires lors du transport des marchandises et celles liées aux transports et à l'accueil des visiteurs dans nos locaux.

Ces évolutions méthodologiques, combinées à la croissance des ventes de nos produits en année fiscale 2022, ont pour conséquence une forte augmentation de nos émissions de gaz à effet de serre.

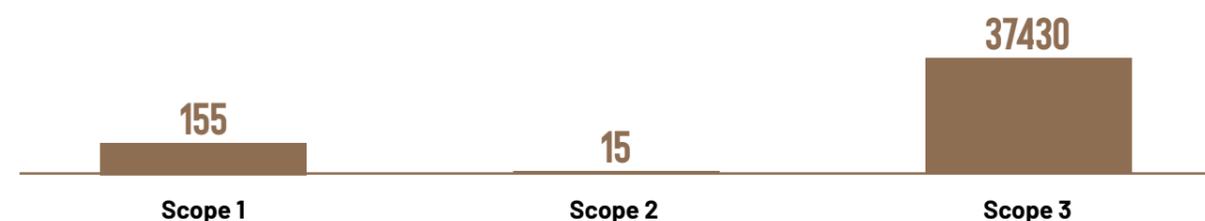
# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DU BILAN CARBONE DE L'ANNÉE FISCALE 2022

## Synthèse de nos principales sources d'émissions de gaz à effet de serre

Le total de nos émissions pour l'année fiscale 2022 s'élève à 37600 tonnes CO<sub>2</sub>eq, soit les émissions annuelles de 3 475 français<sup>1</sup> ou 12 800 aller-retours Marseille - Hong Kong en avion pour 1 personne<sup>2</sup>.



## Nos sources d'émissions de gaz à effet de serre réparties selon les 3 scopes (en tonnes)



Émissions de gaz à effet de serre directe de l'entreprise dont les fluides frigorigènes et le carburant des véhicules de fonction.

Émissions indirectes liées à la consommation de l'électricité des bureaux.

Autres émissions indirectes avec notamment la production de nos téléphones et accessoires, le transport des marchandises, les déplacements (dont trajets domicile - travail) et l'utilisation et la fin de vie des produits vendus. Il est cohérent et fréquent d'avoir un scope 3 très élevé.

## Nos prochaines étapes

Comme chaque année, nous allons poursuivre la réduction d'incertitude de notre bilan carbone et améliorer son niveau de granularité. Ensuite, nous souhaitons aller plus loin dans cette démarche en se fixant des objectifs de réduction d'émissions carbone, à commencer par :

- Les postes les plus émissifs : nous allons par exemple poursuivre nos efforts en matière d'écoconception (voir p. 15).
- Les postes d'émissions sur lesquels nous pouvons agir le plus directement : par exemple proposer proactivement des modes de transport moins émissifs à nos clients (voir p. 23).

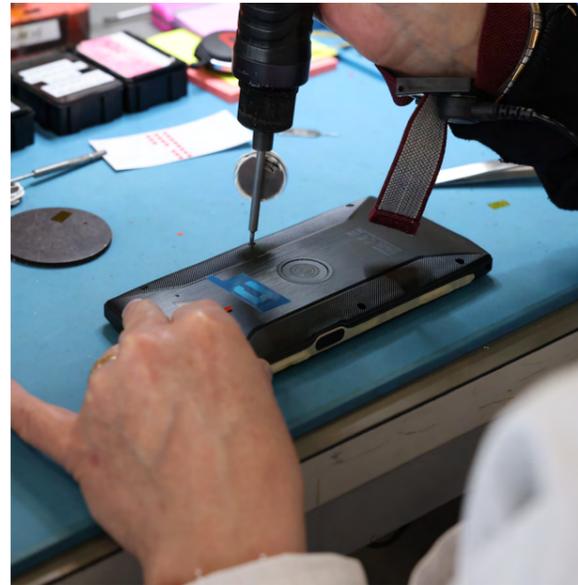
1. Sur une base de 10,8 tCO<sub>2</sub>e/personne/an. Source : Rapport « Faire sa part ? Pouvoir et responsabilité des individus, des entreprises et de l'Etat face à l'urgence climatique », Carbone 4, Juin 2019  
2. Selon le facteur d'émissions de l'ADEME - 23.0: avion passagers Long courrier, 2018 AVEC trainées - 0.15200 - peq.km

## GARANTIR LA SÉCURITÉ DE NOS PRODUITS

Nous portons une grande importance à la qualité des téléphones que nous mettons sur le marché. La sécurité des consommateurs est encadrée par la Directive RED. Tous nos appareils sont conformes à cette dernière et respectent les réglementations européennes de la filière (dont REACH et RoHS). Ils subissent de nombreux tests relatifs aux émissions d'ondes (DAS), à la sécurité des batteries, à l'inflammabilité des matériaux, à la température, aux chutes...

Le process de contrôle qualité se fait en trois grandes étapes : à l'arrivée des composants en usine, pendant la fabrication des produits sur les lignes d'assemblages et enfin, les produits finis font également l'objet de tests d'inspection.

Ces étapes sont suivies à la fois par nos partenaires industriels et par une équipe d'inspecteurs qualité Crosscall assignée dans l'usine d'assemblage de notre partenaire industriel.



## AGIR AVEC ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

### La création d'un Comité Éthique

En 2021, nous avons initié la rédaction de notre Charte Éthique qui formalise les comportements attendus par chacun dans un contexte professionnel. Ce document qui couvre les thématiques d'éthique des affaires (lutte contre la corruption, blanchiment d'argent...), de respect des collaborateurs et des Droits de l'Homme et de la responsabilité d'entreprise (toutes les thématiques sont répertoriées dans le [Rapport RSE 2022](#)) est signé par l'ensemble des collaborateurs à leur arrivée dans l'entreprise.

Cette année, nous avons continué dans cette démarche en formant l'ensemble des salariés à cette thématique.

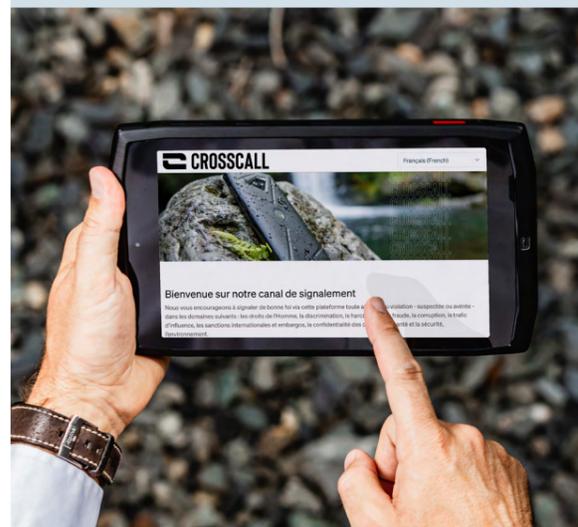
De plus, un Comité Éthique a été créé. Les collaborateurs qui le composent sont ainsi les référents auxquels chacun peut s'adresser en cas de question.

**100%** des collaborateurs sont formés à l'éthique

### Le lancement d'une plateforme d'alertes

Nous avons mis en place une plateforme de lanceurs d'alertes.

Présente sur le site internet Crosscall, elle est accessible à tous et permet de signaler un problème lié à l'éthique ou à la déontologie en toute confidentialité. Aucune alerte n'a été signalée pour le moment.



### La cybersécurité, une prise de conscience nécessaire

Crosscall attache une grande importance à la protection des données de ses salariés, de ses clients et autres parties prenantes qui lui font confiance. Nous adoptons une approche responsable et rigoureuse afin de garantir la sécurité des données que nous avons en notre possession. Une démarche qui a été formalisée cette année avec la rédaction de notre Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI).

En parallèle, les collaborateurs sont formés en continu à la thématique de la cybersécurité et plusieurs outils ont été mis en place comme un logiciel bloquant les emails suspects. À ce jour, 100% des nouveaux collaborateurs sont formés. Les prestataires et fournisseurs sont également audités afin d'évaluer leur risque cyber et connaître les mesures qu'ils prennent pour assurer la sécurité des données de leurs partenaires.

**48 500**

emails bloqués sur le premier trimestre 2023 par MailInBlack, notre outil de sécurisation des emails entrants



Cette année, nous avons redoublé d'efforts pour sensibiliser les collaborateurs à la cybercriminalité. S'ils sont formés, ils deviennent les maillons forts et leurs actions peuvent nous prévenir de nombreuses attaques.

Nous avons choisi de traiter ce sujet de façon ludique avec des quizz en ligne, des diffusions de films avec pop-corn offert, ou encore des simulations de fausses attaques afin d'embarquer un maximum de personnes, et nous pouvons dire que cette thématique fait partie intégrante de la culture de l'entreprise.

**Thomas Vella,**  
Responsable Sécurité des système d'information

## PISTES D'ACTION POUR AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ EN 2023

Définir des objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre

Développer nos actions d'écoconception pour réduire l'empreinte carbone de nos produits (voir p. 15)

Continuer le déploiement des programmes de sensibilisation à l'éthique et à la cybersécurité

# LA SYNTHÈSE DE NOS ACTIONS

**NOUS REMERCIONS LES  
NOMBREUX CONTRIBUTEURS  
DE CE DOCUMENT.**

Crédits photos : ©Crosscall / ©Unsplash

Conception, rédaction et création :  
Directions RSE et Marketing Crosscall

Contact : rse@crosscall.com

## PILIERS

### NOS ACTIONS DE L'ANNÉE FISCALE 2023

### NOS PISTES D'ACTIONS POUR L'ANNÉE FISCALE 2024

#### PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES

Concevoir des produits et services responsables à la durée d'utilisation toujours plus prolongée

- Extension de notre garantie à 5 ans à d'autres produits
- Augmentation du niveau d'exigence des Crosscall Standards, la série de tests à laquelle sont soumis nos nouveaux produits
- Recherche sur des matériaux alternatifs comme des plastiques recyclés en vue de les incorporer dans de futurs produits

- Réaliser une analyse de cycle de vie d'un smartphone
- Etudier la faisabilité d'une offre de leasing pour nos smartphones

#### NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT

Maximiser notre impact positif sur le territoire partout où nous sommes implantés et participer au développement des économies française et européenne

- Lancement de deux premiers accessoires assemblés en France via notre filiale Crosscall Engineering
- Intégration du système MicroDON sur notre site Internet pour soutenir le fonds de dotation marseillais Pure Océan

- Développer deux autres accessoires assemblés en France
- Qualifier des partenaires industriels et fournisseurs en Europe en vue du projet de smartphone sécurisé 5G franco-européen

#### FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME

Créer les conditions nécessaires au changement dans notre industrie en collaborant avec les acteurs de notre écosystème

- Formalisation d'une Politique Achats Responsables
- Formalisation d'une Charte Communication et Marketing Responsable
- 13 audits réalisés chez nos fournisseurs clés

- Réaliser une formation sur les achats responsables pour l'ensemble des utilisateurs du processus
- Déployer des actions marketing qui incitent à l'allongement de la durée de vie de nos produits
- Systématiser les offres de reprise et dans les contrats B2B

## PILIERS

### NOS ACTIONS DE L'ANNÉE FISCALE 2023

### NOS PISTES D'ACTIONS POUR L'ANNÉE FISCALE 2024

#### NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES

Accompagner nos collaborateurs et favoriser leur épanouissement

- Lancement d'un programme de nutrition
- Organisation des journées d'intégration pour les nouveaux arrivants
- Organisation d'ateliers pour comprendre les handicaps
- Déploiement d'offres sports et nutrition dans l'ensemble de nos bureaux
- Développement d'une matrice de compétences identifiant les compétences actuelles / critiques / manquantes afin d'avoir une vision sur les besoins de l'entreprise

- Réaliser une enquête d'engagement
- Définir un plan d'action sur la thématique égalité hommes-femmes
- Développer les actions de formations internes et de sensibilisation

#### AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

Assumer notre responsabilité d'entreprise en limitant nos impacts environnementaux, et en veillant à la sécurité et au respect des règles d'éthique

- Formation de nos collaborateurs à l'éthique
- Lancement d'une plateforme de lanceur d'alerte
- Déploiement outil bilan carbone pour fiabiliser la collecte d'informations

- Définir des objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre
- Développer nos actions décoconception pour réduire l'empreinte carbone de nos produits
- Continuer le déploiement des programmes de sensibilisation à l'éthique et à la cybersécurité



CROSSCALL.COM     

245, rue Paul Langevin - Zone d'activités des Milles  
13290 Aix-en-Provence - France

 **CROSSCALL**