



ICI POUR DURER



Rapport de responsabilité sociétale 2024

SOMMAIRE

| ICI POUR DURER

- 3 PRÉSENTATION DE CROSSCALL
- 6 UNE ANNÉE D'INNOVATIONS AU SERVICE DE LA DURABILITÉ, LE MOT DES DIRIGEANTS
- 8 ÊTRE ÉVALUÉ ET S'APPUYER SUR DES RÉFÉRENTIELS
- 10 LA STRATÉGIE RSE DE CROSSCALL

| 5 PILIERS RSE EN ACTION

- 13 ICI POUR PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES
- 27 ICI POUR NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT
- 37 ICI POUR FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME
- 48 ICI POUR NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES
- 62 ICI POUR AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

| LA SYNTHÈSE DE NOS ACTIONS 78



| PRÉSENTATION DE CROSSCALL





Crosscall a été fondée, en 2009, sur l'idée de concevoir et produire des terminaux mobiles qui se distingueraient par une plus grande durabilité dans un contexte où cet enjeu n'était pas une préoccupation des autres fabricants de la filière.

Depuis maintenant 15 ans, l'entreprise continue sur ce cap en investissant à cette fin dans le développement d'un savoir-faire et d'une technologie dédiés, et proposant désormais des smartphones et tablettes garantis 5 ans. Elle produit également des accessoires ainsi que des solutions de communication répondant 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 à capitaux 100% français. Elle maîtrise l'ensemble de sa chaîne de valeur : la conception de ses produits, le suivi qualité de leur production, leur commercialisation, le choix de ses partenaires ainsi que le développement de services spécifiques pour ses clients.

La société, qui emploie aujourd'hui 181 personnes, est présente commercialement dans 16 pays où elle a vendu près de 926 000 produits (téléphones, tablettes et accessoires) sur l'année fiscale 2024, avec un chiffre d'affaires de 114 millions d'euros. Crosscall s'adresse à la fois aux marchés BtoC, BtoB et BtoG (administrations publiques et gouvernementales). Elle est notamment fournisseur du ministère de l'Intérieur français, ayant équipé plus de 230 000 policiers et gendarmes en 2021.

Sauf indication contraire, les informations des blocks «NOUVEAU» contenues dans ce rapport portent sur l'année fiscale 2024 qui courait du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

-  Siège Crosscall
-  Bureaux Crosscall
-  Lieu de production
-  Pays où Crosscall est présent commercialement



NOTRE PRÉSENCE À

L'INTERNATIONAL

LA RSE CHEZ CROSSCALL

AU FIL DES ANNÉES¹

1. Années civiles

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

2018

- Officialisation des 1^{ers} Crosscall Standards, cahier des charges très exigeant garantissant la qualité de fabrication et la durabilité des produits

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

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)
- Création du Service RSE

2019

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

2022

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

2023

- Premiers accessoires assemblés en France
- Obtention d'une médaille Ecovadis Gold
- Nouvel axe d'écoconception avec l'intégration de matériaux recyclés dans le STELLAR-X5

2024

- Première Analyse du Cycle de Vie réalisée pour le STELLAR-X5
- Certification «Service France Garanti» pour les services Reconditionnement et SAV

UNE ANNÉE D'INNOVATIONS AU SERVICE DE LA DURABILITÉ



Le mot de **CYRIL VIDAL**
PRÉSIDENT-FONDATEUR
DE CROSSCALL

Nous continuons de promouvoir les Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies que nous avons rejoint en 2019 et de soutenir les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies grâce à une politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise qui mobilise les différents services de l'entreprise au quotidien.

Si la longévité de nos produits fait notre ADN depuis le début, cette année, nous avons développé un nouvel axe d'écoconception en intégrant des matériaux recyclés dans notre dernier smartphone, le STELLAR-X5. Nous avons également mené, sur ce même modèle, une analyse de cycle de vie afin de mesurer et de mieux comprendre ses impacts environnementaux. De grandes avancées qui ont enrichi notre feuille de route en matière d'écoconception pour les années à venir.

Notre offre de solutions intègre une approche appelée « Crosscall-in-One » qui transforme nos smartphones en véritables agrégateurs d'usages. Ils peuvent désormais remplacer les radios de communication, les lecteurs de codes-barres et même les ordinateurs. Des solutions innovantes qui nous permettent de répondre au plus près aux enjeux de digitalisation et de mobilité de nos clients mais aussi de contribuer

à diminuer l'impact environnemental en mutualisant les usages sur un seul terminal, leur offrant ainsi la possibilité de limiter le renouvellement de leurs appareils.

Cette stratégie de développement produit est également un levier commercial fort. En effet, la synergie entre la durée de vie allongée de nos terminaux et le multiusage qu'ils offrent permet à nos clients de réaliser des achats plus responsables et plus rentables. Une démarche différenciante qui va permettre, je l'espère, de faire évoluer les politiques d'achats des entreprises.

Je tiens à remercier tous les collaborateurs de Crosscall pour leur implication à mes côtés au quotidien en faveur d'une vision différente de la téléphonie.

CYRIL VIDAL
Président et Fondateur
de Crosscall

A handwritten signature in black ink that reads "Cyril Vidal". The signature is stylized and written in a cursive-like font.

Le mot de **NICOLAS ZIBELL** CEO DE CROSSCALL

Les enjeux de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) posent un cadre qui doit, de plus en plus, guider les orientations stratégiques de l'entreprise afin de nous permettre d'assurer nos ambitions commerciales en respectant les limites planétaires et en contribuant à une société plus juste. Nous constatons au quotidien que cette vision est partagée par nos différents clients. Les critères RSE prennent une importance croissante dans les appels d'offres visant à équiper les entreprises ou les institutions publiques. Les opérateurs, avec qui nous travaillons au quotidien, ont eux aussi des exigences toujours plus fortes concernant leurs partenaires.

C'est un cercle vertueux où chaque acteur doit à la fois montrer l'exemple, mais également être exigeant envers ses fournisseurs et encourager des changements d'habitudes chez ses clients afin de maintenir la montée en puissance globale de la performance RSE de notre secteur.

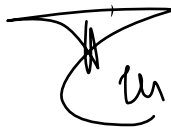
Depuis sa création, Crosscall n'a cessé d'innover, pour proposer des terminaux toujours plus résistants. Nous cherchons à en allonger la durée de vie grâce à une garantie de 5 ans et renforcer leur réparabilité et leur reconditionnement.

Nous proposons ainsi à certains de nos clients de racheter leurs équipements en fin de contrat pour leur donner une seconde vie.

Ces efforts d'allongement de la durée de vie des produits Crosscall, associés à leur capacité à agréger des usages, en font une offre alternative sur le marché. Elle permet au client de réduire à la fois les impacts environnementaux et le budget total qu'il consacre à ses équipements mobiles. En répondant au plus près aux besoins de nos utilisateurs et aux enjeux de la société, nous développons un levier commercial fort qui contribuera à de nouvelles réussites et favorisera le développement de Crosscall sur le long-terme.

Je remercie tous les acteurs qui travaillent chez ou avec Crosscall, qu'ils soient opérateurs, distributeurs, fournisseurs ou clients, et contribuent à bâtir une conception de la téléphonie mobile au rendez-vous des enjeux d'aujourd'hui et de demain.

NICOLAS ZIBELL
CEO 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.



— EcoVadis, une évaluation externe

EcoVadis est un tiers indépendant qui évalue la performance RSE de plus de **125 000 entreprises de toutes tailles dans 175 pays** selon 4 critères : l'environnement, le social, l'éthique et les achats responsables.

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, ont permis à Crosscall de progresser de nouveau sur l'année fiscale 2024.



Avec 22 points gagnés sur les 3 dernières années, Crosscall se classe aujourd'hui dans le **TOP5% des entreprises les plus performantes en termes de RSE** et se voit récompensée par une médaille d'Or EcoVadis.



— 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.

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.

ODD 8

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

ODD 9

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

ODD 12

Établir des modes de consommation et de production durables.

ODD 13

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

LA POLITIQUE 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](#)). Cette démarche s'appuie sur l'ISO 26000, le standard international de la RSE. Accompagnés dans cet exercice par un cabinet de conseil RSE, nous avons dans un premier temps identifié les enjeux RSE les plus pertinents pour notre entreprise.

Nous les avons ensuite soumis à nos parties prenantes internes et externes (collaborateurs, clients, fournisseurs, investisseurs, médias, syndicat professionnel, ONG...) pour **connaître leur niveau d'attente ainsi que leur perception de la performance de Crosscall** sur les enjeux identifiés.



« L'année prochaine, nous procéderons à une étude de double matérialité. Il s'agira d'identifier les impacts RSE de Crosscall sur la société mais aussi les opportunités et les risques que certains enjeux RSE peuvent représenter pour notre entreprise. Cette réflexion nous permettra d'assurer la cohérence entre notre stratégie d'entreprise et les attentes RSE de nos parties prenantes, tout en nous préparant également à la conformité avec la directive de reporting extra-financier CSRD. »

Magalie Laederich,
Manager RSE



— La gouvernance de Crosscall et de la RSE

Crosscall Group, société par actions simplifiée, est dirigée par un **Président et un Directeur Général Délégué**. Ce directoire est placé sous le contrôle et la supervision d'un Conseil de surveillance comprenant une représentation des actionnaires et un membre indépendant.

Le Président perçoit, pour l'exercice de ses fonctions, une rémunération avec une part fixe et une part variable, fixées et pouvant être modifiées annuellement par le **Comité des Rémunérations** dont il n'est pas membre. Le Directeur Général Délégué quant à lui est salarié et non-soumis au Comité des Rémunérations.

Le COMEX, composé du Président, du Directeur Général Délégué, du General Manager de notre filiale à Hong Kong, de trois Directeurs Généraux Adjoints, du Secrétaire Général, de deux Directeurs Commerciaux (France et International), d'une Directrice des Ressources Humaines, développe **les axes stratégiques** de l'entreprise. Le CODIR, composé des Directeurs des différents services de l'entreprise, est en charge de la **mise en œuvre opérationnelle** de la stratégie de l'entreprise.

Le service RSE de Crosscall est composé de trois salariés à temps plein qui ont pour mission de mettre en œuvre la politique RSE de l'entreprise en collaboration et transversalité avec l'ensemble des équipes. Ce service est piloté par la Directrice Générale Adjointe en charge des Services Achats, Juridique, Qualité et RSE, elle-même membre du COMEX, permettant de **porter ces sujets de façon régulière auprès des différentes instances de l'entreprise** (1 fois par trimestre au COMEX et de façon ad hoc auprès du CODIR).

NOS 5 PILIERS D'ENGAGEMENT RSE



ICI POUR...



PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES

Concevoir des produits et services plus responsables en tenant compte de leurs impacts tout au long de leur cycle de vie et en cherchant en continu à allonger leur durée d'utilisation.



NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT

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



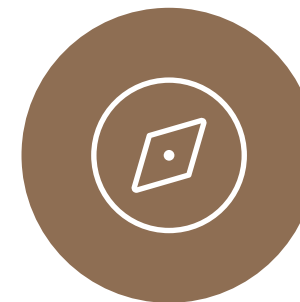
FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME

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

NOS ACTIONS DANS CE PILIER CONTRIBUENT AUX
OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE SUIVANTS :

12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



13 MESURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES



Les principaux impacts environnementaux de notre entreprise sont générés par nos produits eux-mêmes. Ainsi, **réduire leurs impacts** - depuis leur conception jusqu'à leur fin de vie - représente le levier le plus puissant pour **améliorer notre performance RSE** et l'impact global de notre entreprise. C'est le principe de **l'écoconception**¹, que Crosscall décline autour de plusieurs axes.

La durabilité : notre ADN

Depuis la création de Crosscall en 2009, **notre ADN est de concevoir des produits pensés pour durer** afin d'amortir les impacts liés à la fabrication de nos produits sur une durée plus longue. Pour allonger la durée d'utilisation de nos produits, nous concevons des terminaux ultra robustes, **durables côté hardware comme software**, faciles à réparer et à revaloriser en fin de vie. Preuve que nous croyons à la longévité de nos produits, nous avons pris l'engagement de les **garantir 5 ans**, un engagement unique dans la téléphonie.

Une réponse aux besoins utilisateurs

En adoptant une approche « **user centric** », nous impliquons nos utilisateurs dans le processus de conception pour concevoir des

produits répondant à leurs besoins actuels et futurs. De cette façon, nous nous assurons qu'ils pourront accompagner nos utilisateurs dans la durée.

Aller plus loin dans l'écoconception

L'écoconception s'inscrit dans notre **démarche d'amélioration continue**. Nous poursuivons nos efforts en intégrant régulièrement d'autres axes d'écoconception, comme, par exemple **l'utilisation de matériaux recyclés** dans notre dernier smartphone, le STELLAR-X5. Nous avons également mesuré les impacts de ces choix de conception dans une **analyse de cycle de vie**. Autant de grandes avancées qui vont orienter nos futurs travaux en matière d'écoconception dans les années à venir.



1. La norme ISO 14006 définit l'écoconception comme une « approche méthodique qui prend en considération les aspects environnementaux du processus de conception et développement dans le but de réduire les impacts environnementaux négatifs tout au long du cycle de vie d'un produit ».



LE DÉVELOPPEMENT PRODUIT AU PLUS PRÈS DES USAGES

— A l'écoute de nos utilisateurs

Nous avons dédié une équipe à l'étude des usages, du marché et de la veille. Elle est chargée **d'étudier les usages actuels et d'anticiper les futurs besoins et tendances**, encourageant ainsi les utilisateurs à conserver leur produit le plus longtemps possible.

- L'équipe recueille les besoins de nos utilisateurs grâce aux **enquêtes, focus groups et observations terrain** en rencontrant les utilisateurs.
- Nous recrutons des testeurs (100 actifs à date) afin de **valider l'usage de nos produits** tout au long de leur vie : des prototypes en développement, jusqu'aux mises à jour sur les produits vendus.
- Le prototype est ensuite amélioré jusqu'à obtenir le **"Golden Sample"**, le modèle qui servira de référence pour la production du produit final.
- Des **améliorations continues** sont apportées aux terminaux déployés afin de perfectionner l'expérience utilisateur tout au long du cycle de vie du produit.

5 100 personnes composant la communauté
d'innovateurs au 31/03/2024

— Vers des solutions « on demand »

Grâce à la force de conception que nous avons internalisée via Crosscall Engineering (voir chapitre « [Ici pour nous impliquer localement](#) » - p. 27), c'est avec encore plus de liberté que nous pouvons **créer des solutions « sur mesure »**, à l'image du CORE-X4 NEO et de la CORE-T4 NEO. Ces terminaux, conçus à partir de références de notre catalogue, ont été modifiés et améliorés pour correspondre aux attentes spécifiques du ministère de l'Intérieur. C'est l'assurance pour nous, qu'ils correspondent à la réalité terrain des utilisateurs finaux, pour **leur permettre de garder et d'utiliser nos équipements plus longtemps**.

RÉDUIRE LE NOMBRE D'ÉQUIPEMENTS DÉPLOYÉS GRÂCE À L'AGRÉGATION D'USAGES

Crosscall développe également **des solutions et fonctionnalités innovantes qui démultiplient les usages possibles depuis un smartphone** pour permettre aux utilisateurs de faire plus avec un seul appareil. Ces solutions sont à la fois une réponse à leurs attentes mais aussi à notre volonté de réduire notre impact : il n'est pas toujours nécessaire de fabriquer de nouveaux produits pour accéder à de nouvelles fonctionnalités.

À ce titre, X-TALK, la solution de communication de groupe accessible sur l'ensemble de nos terminaux, permet de communiquer de façon simultanée à plusieurs, à l'image d'une radio professionnelle. Dans le même esprit : l'accessoire X-SCAN se fixe au dos du smartphone pour le transformer en une solution de scan mobile. Plus besoin d'acheter un lecteur de code-barres en plus : le smartphone suffit. Ce sont **autant de matières, d'impacts de fabrication et de logistique économisés !**

NOUVEAU

— X-SPACE : la solution qui permet de remplacer l'ordinateur par un smartphone

En mai 2023 nous avons lancé X-SPACE, une solution intégrée à nos produits qui permet de remplacer l'ordinateur en branchant simplement nos smartphones à un écran. Tous les équipements informatiques : clavier, souris, écran... sont compatibles avec la solution.

Le smartphone permet ainsi de remplacer l'unité centrale d'ordinateur que l'utilisateur n'aura plus à acquérir.

Pour en savoir plus :



DES PRODUITS CONÇUS POUR DURER

Toujours plus robustes

Les Crosscall Standards

La phase de fabrication (dont l'extraction des matières premières) est responsable de la majorité des impacts environnementaux d'un smartphone¹, ce qui confirme la pertinence des pratiques visant à **allonger la durée d'utilisation des produits**. Dès lors, afin de garantir la résistance de nos produits, nous les mettons à rude épreuve en leur faisant passer jusqu'à 300 tests – dont certains directement dans notre centre de R&D, le X-LAB. Formalisés dans un cahier des charges appelé **Crosscall Standards**, ces tests sont conçus pour se rapprocher le plus possible des conditions d'utilisation réelles et **vérifier la résistance de l'appareil à un usage intensif dans la durée**.

Certains de **ces tests sont « combinés »** : par exemple, nous testons l'étanchéité d'un téléphone juste après lui

avoir fait subir une série de 40 chutes d'au moins 1,5 mètres sur du marbre !

L'ensemble de nos téléphones et tablettes répond à la **norme IP68**. Celle-ci requiert une résistance du produit à une immersion supérieure à 1 mètre de profondeur pendant 30 minutes. Crosscall effectue ses tests d'immersion à 2 mètres de profondeur pendant 30 minutes et, pour se rapprocher des conditions d'un saut dans la piscine ou d'une baignade en mer, nous effectuons ces tests dans l'eau douce, salée, et chlorée.

Des matériaux résistants

Nos produits sont pourvus de coques externes durcies, renforcées avec des angles en TPU (Polyuréthane Thermoplastique) dont les propriétés élastiques permettent **d'absorber les chocs en cas de chutes**. Par ailleurs, contre le risque de casse écran, qui

représente plus de 80 % des réparations de smartphones² et une cause significative de remplacement de téléphones sur le marché³, nous avons également choisi d'intégrer une protection en verre Corning® Gorilla® Glass sur tous les modèles de la génération 5⁴. Cette protection permet d'atteindre **le niveau IK05 de la norme mesurant la résistance aux chocs**⁵, contre IK02 pour un verre classique plus fin.

Certification MIL-STD-810H

Taillés pour les utilisations les plus extrêmes, **nos téléphones sont certifiés MIL-STD-810H**, une norme créée par l'armée américaine et destinée à qualifier la solidité et la résistance des équipements électroniques. La norme exige de passer au minimum 1 test pour être certifié. Certains de nos modèles passent avec succès jusqu'à 15 tests !

300

tests de qualification de nos produits, dont 100 consignés dans nos Crosscall standards

700 000

appuis sur le bouton latéral dans la phase de tests⁶

40

chutes de 1,5 à 2 mètres (selon les modèles) subies pendant les tests

0,97%

des demandes SAV sur les modèles de la génération 5⁷ depuis leur lancement concernant la casse des écrans

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

2. ADEME, « Longue vie à notre smartphone », Septembre 2022 <https://librairie.ademe.fr/ged/7327/guide-longue-vie-smartphone-202309.pdf>

3. Baromètre du numérique - Édition 2021. Crédoc <https://www.credoc.fr/download/pdf/Sou/Sou2021-4787.pdf>

4. CORE-M5, ACTION-X5, CORE-X5, CORE-T5, CORE-Z5 et STELLAR-X5

5. Il s'agit de la norme française NF EN 62262 qui vise à mesurer le niveau protection procurés par les enveloppes de matériels électriques contre les impacts mécaniques externes et le noter par un indice, allant de 0 à 10

6. Selon les modèles. On atteint 700 000 appuis sur les modèles CORE-X5 et CORE-Z5

7. Taux moyen constaté en date du 31/03/2024, depuis le lancement des produits CORE-M5, ACTION-X5, CORE-X5, CORE-T5, CORE-Z5 et STELLAR-X5.





— Une garantie constructeur de 5 ans : preuve de fiabilité

Souhaitant **encourager les consommateurs à limiter leurs renouvellements de smartphones**, Crosscall a, dès 2020, mis en place une garantie de 3 ans contre les 2 ans réglementaires appliqués au marché de la téléphonie.

Début 2022, nous avons encore allongé la garantie constructeur pour atteindre 5 ans sur l'ensemble des modèles de la génération 5¹, y compris sur la batterie² ! **Une première dans l'univers de la téléphonie**, qui prouve le niveau de confiance que nous avons dans la fiabilité de nos produits. Détail qui a son importance : cette garantie s'applique à tous nos produits de génération 5 sans aucune contrepartie financière et sans l'obligation de s'inscrire en ligne pour en bénéficier.

— Un accompagnement logiciel dans la durée

La durabilité d'un smartphone passe également par l'accompagnement de son « software ». Nos ingénieurs privilégient des processeurs, **dont la durée d'accompagnement logiciel est prévue sur le long terme** par leurs fabricants. Ce choix est une des clés pour garantir l'opérationnalité du software année après année et pour permettre d'assurer **5 ans de mises à jour de sécurité**, à compter de la date de la première commercialisation, sur les modèles de la génération 5¹ sortis à partir de 2022.

Par ailleurs, nous assurons **à minima une montée d'OS** pour chacun de ces smartphones (3 mises à jour d'OS Android pour le STELLAR-X5 et 2 pour le CORE-Z5). Ces efforts ont contribué à ce que nos terminaux soient certifiés AER (Android Enterprise Recommended), la certification délivrée par Google, qui récompense entre autres le niveau de sécurité offert par les produits.



Batterie incluse²

5 ANS

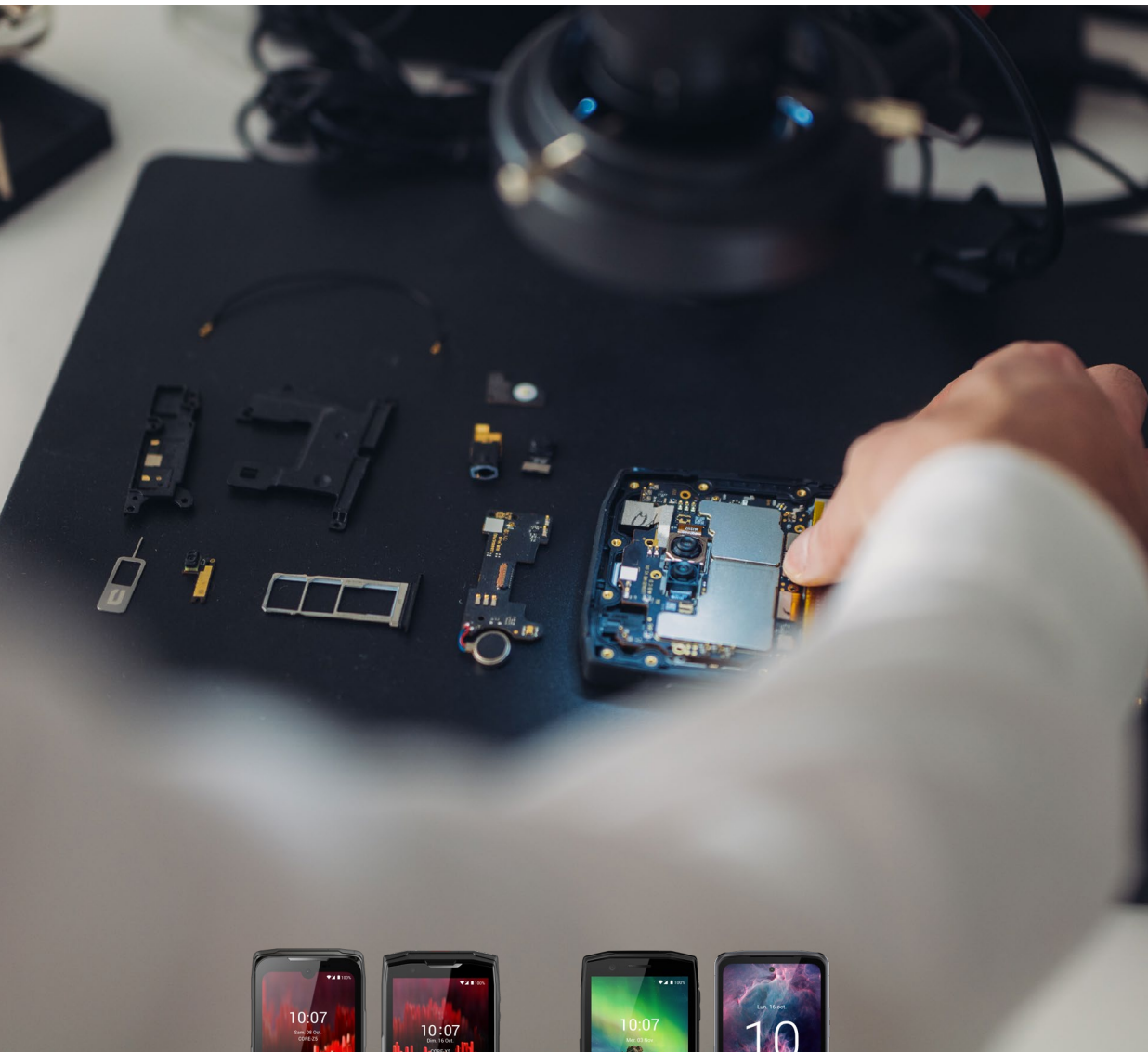
de mise à jour
de sécurité

100%

de nos terminaux actuellement
en vente sont labélisés AER

1. STELLAR-X5, CORE-Z5, CORE-T5, CORE-X5. Pour les informations de sécurité sur l'ensemble de nos modèles, visitez : https://www.crosscall.com/fr_FR/crosscall-secureite.html

2. Pendant la période de garantie, CROSSCALL prend en charge le remplacement de la batterie défectueuse si les 2 conditions cumulatives suivantes sont respectées : capacité de la batterie inférieure ou égale à 70% ET nombre de cycles de charge complète inférieur ou égal à 850.



— La réparabilité : une des clés de la durabilité

Pour augmenter la capacité de nos appareils à être réparés ou reconditionnés, la facilité de démontage et l'accès aux composants principaux font partie de nos critères de conception.

Par exemple, sur tous nos smartphones neufs actuellement en vente sur notre site internet, la caméra a été placée de manière à réduire le nombre de manipulation nécessaires pour y accéder et se retirer facilement après l'ouverture du casing arrière.

Pour que la réparation soit effectivement possible, faut-il encore trouver les pièces de

rechange nécessaires. C'est pourquoi, Crosscall s'engage sur **une disponibilité de ses pièces détachées pendant 10 ans**, à compter de la date de mise sur le marché de la dernière unité du modèle, soit 5 ans de plus que l'obligation minimale légale¹.

Un engagement supplémentaire qui permet à nos smartphones d'atteindre **des indices de réparabilité parmi les meilleurs du marché**.

Des guides de démontage sont accessibles en ligne pour les smartphones de la génération 5 et une partie de la génération 4².

Une réparation agréée par des experts

La robustesse de nos appareils est souvent due à des détails mécaniques spécifiques à notre marque. L'intervention de réparateurs formés aux spécificités de nos produits et disposant d'un matériel adéquat est l'assurance d'en préserver la durabilité. C'est la raison pour laquelle seule la réparation par les centres agréés permet de conserver la garantie initiale du produit.



INDICE DE RÉPARABILITÉ



CORE-Z5



CORE-X5



ACTION-X5



STELLAR-X5



INDICE DE RÉPARABILITÉ

1. Selon Art L11-4 code consommation

2. CORE-X5, CORE-M5, STELLAR-X5, ACTION-X5, CORE-Z5, CORE-M4, CORE-M4 GO, CORE-X4

UN PACKAGING EN ADÉQUATION AVEC NOS VALEURS

Nous avons progressivement réduit le recours au plastique dans nos packagings jusqu'à le supprimer totalement. Nous avons aussi fait le choix d'utiliser des encres végétales dans nos packagings et avons réduit la taille des notices papiers en les complétant par des manuels d'utilisation en ligne.

Enfin, nous veillons à limiter les espaces vides afin d'aboutir à un packaging plus économe en matières premières et plus compact pour une gestion logistique optimisée lors du transport.

Par ailleurs, le packaging de tous nos produits reconditionnés, ainsi que de notre accessoire, le X-SCAN, est **fabriqué en France en carton kraft recyclé**.



NOUVEAU

— Un pas de plus pour le packaging du STELLAR-X5

Notre dernier smartphone, le STELLAR-X5, est livré dans un packaging contenant 0% de plastique, fait de matériaux 100% recyclés et recyclables. Et c'est désormais la norme que nous exigeons pour l'ensemble de nos packagings.

0%
de plastique

100%
d'encres végétales

100%
carton recyclé et recyclable

DONNER UNE SECONDE VIE À NOS APPAREILS

L'achat d'un téléphone reconditionné permet d'économiser en moyenne 82 kg de matières premières¹ par rapport à un téléphone neuf. Consciente de son rôle pour favoriser ce type de modèle économique, Crosscall propose depuis 2021 une gamme **d'appareils reconditionnés, 100% réalisés en France!**

Chez Crosscall, nous assurons un reconditionnement de haute qualité grâce à un contrôle et un suivi rigoureux, suivant notre démarche « CROSSCALL Approved ». Elle implique d'utiliser des **pièces détachées d'origine constructeur**, et de vérifier pas moins

de **35 points de contrôle qualité** avant commercialisation.

Afin d'éviter le gaspillage des ressources, nous avons volontairement choisi de livrer ces produits sans chargeur ni écouteurs, les utilisateurs étant nombreux à posséder déjà ces accessoires au moment de l'achat.

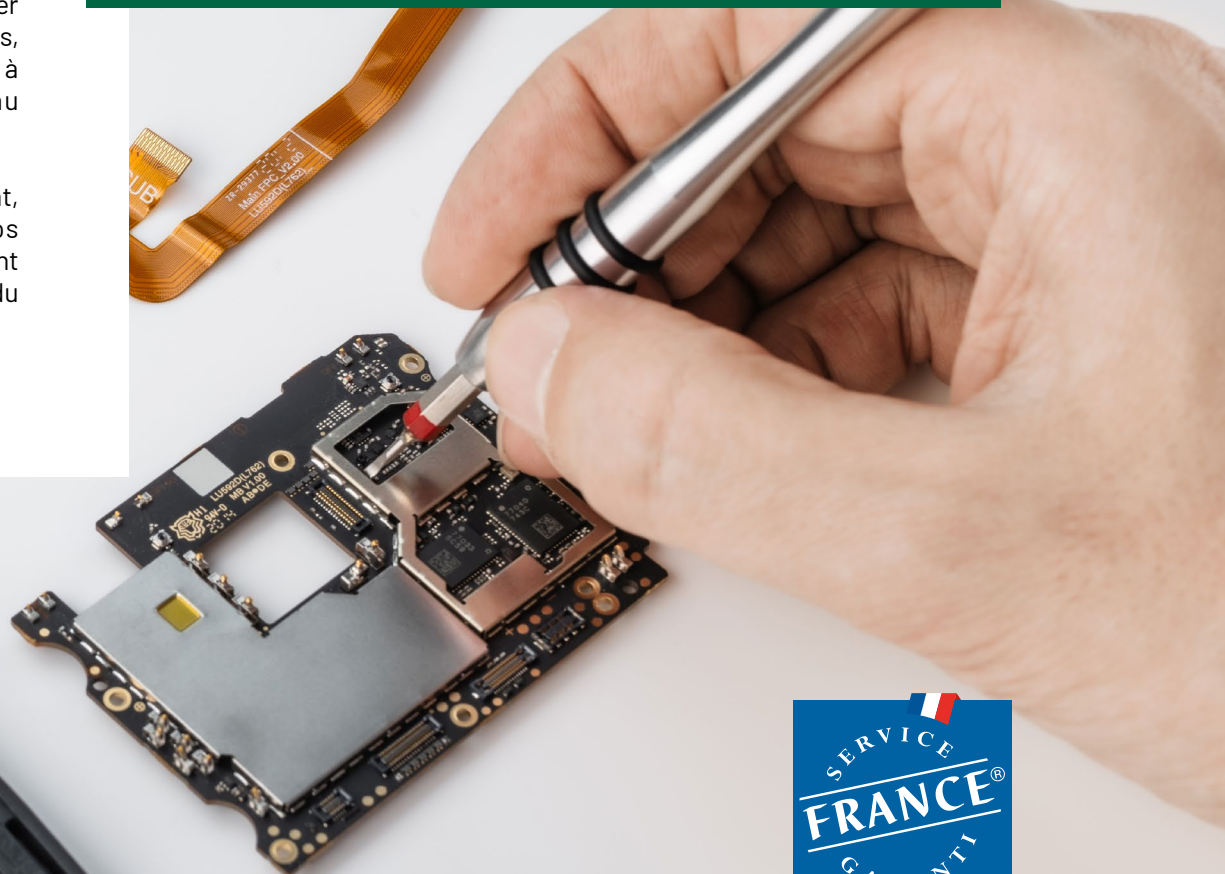
Enfin, tout comme le reconditionnement, la fabrication des emballages de nos appareils de seconde main est également réalisée en France, de la production du carton, à l'assemblage et l'impression.

1. Selon l'ADEME: <https://librairie.ademe.fr/consumer-autrement/4398-pourquoi-preferer-un-smartphone-reconditionne-.html>
2. Chiffre calculé sur l'année fiscale 2024 et sur la base de la donnée source ADEME ci-dessus

100% du reconditionnement réalisé en France

15% des smartphones commandés sur notre site internet en année fiscale 2024 étaient des smartphones reconditionnés

128 tonnes de matières premières économisées grâce aux ventes de smartphones reconditionnés par rapport à l'achat d'un téléphone neuf²



BV Cert. 19951124
service reconditionnement

L'ÉCOCONCEPTION, UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'écoconception est une démarche d'amélioration continue. Cette année, au-delà de la durabilité et de la réparabilité, nous avons développé de nouveaux axes d'écoconception en lançant **le premier smartphone Crosscall intégrant des matières recyclées**. Nous avons également étudié ses impacts environnementaux via une **Analyse de Cycle de Vie** (pour plus de détail : [page 25](#))

Pour accélérer nos efforts, nous avons souhaité renforcer notre démarche d'écoconception en la formalisant via des outils et une gouvernance dédiés. Cela a donné lieu cette année à :

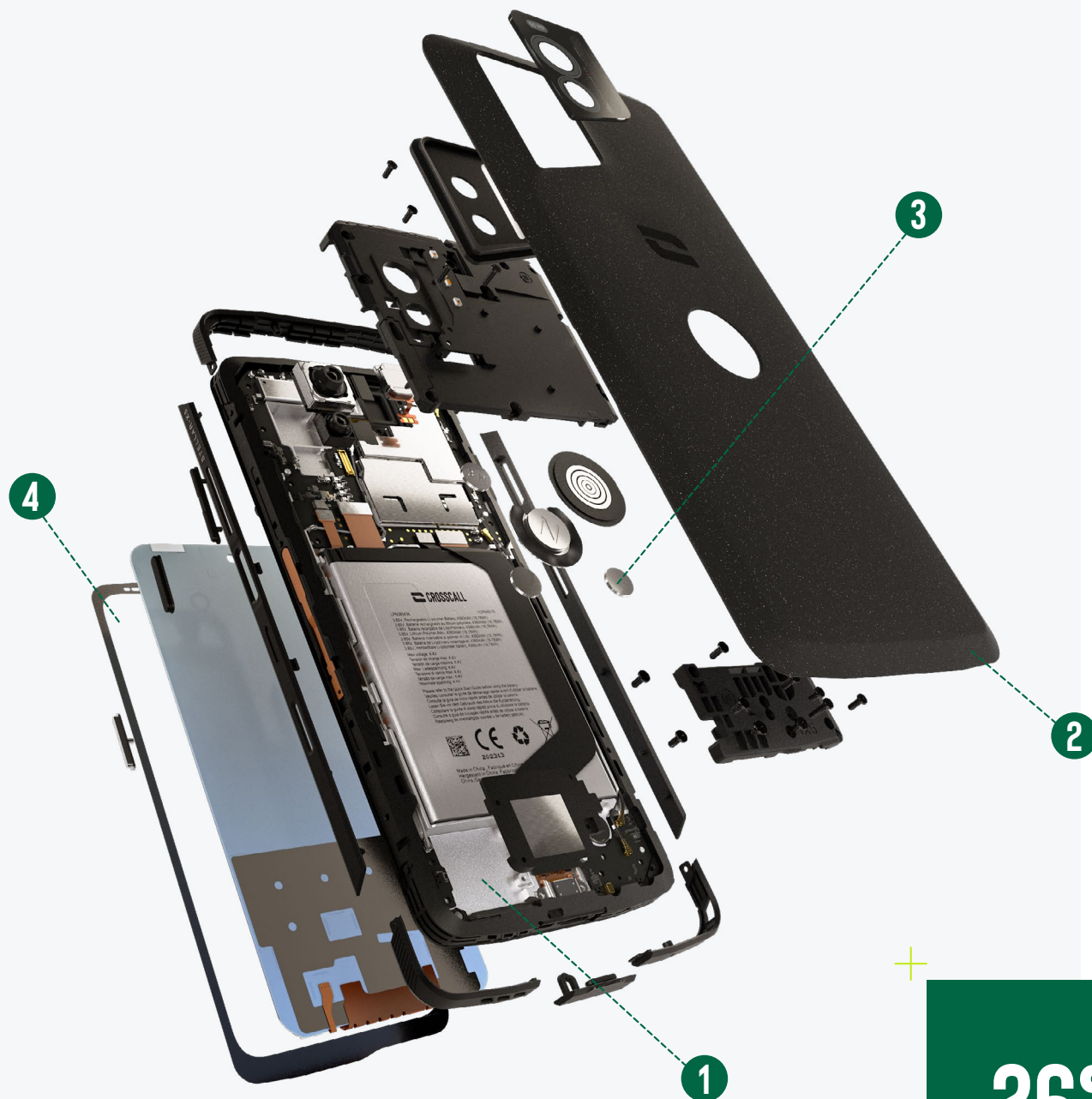
- **La nomination d'un « référent écoconception »**, lequel se charge de piloter la démarche et l'inclusion de ces critères dans les prochains projets.
- **La formulation d'une feuille de route écoconception**, enrichie par les résultats de l'Analyse du Cycle de Vie et destinée à se développer à l'avenir. 19 actions issues de ce plan ont d'ailleurs déjà été entamées au cours de l'année fiscale 2024. Il s'agit par exemple d'étudier l'emploi de matériaux recyclés - dans des parties plastiques ou d'autres composants spécifiques - comme l'utilisation de terres rares recyclées dans les speakers. Nous recherchons et étudions également des technologies de batteries moins impactantes.



« Nous avons rédigé notre feuille de route d'écoconception en nous basant sur les retours d'expérience de nos précédents produits ainsi que sur les enseignements que nous avons pu tirer de l'analyse du cycle de vie du Stellar-X5. Je suis en charge d'en animer les différents sujets en m'appuyant notamment sur nos ingénieurs R&D et logiciels. Cette feuille de route a déjà commencé à générer des discussions sur des matériaux, des batteries, mais aussi sur des composants spécifiques qui pourraient réduire l'impact environnemental de nos futurs produits »

Sullivan Beaujean,
Ingénieur industrialisation et transferts industriels





LE STELLAR-X5 : DE NOUVELLES AVANCÉES EN MATIÈRE D'ÉCOCONCEPTION

Utilisation de matériaux recyclés

Le STELLAR-X5 est le premier modèle Crosscall contenant des matières recyclées et biosourcées. C'est le fruit d'un travail long et complexe qui a cherché la parfaite convergence entre résistance, design et écoconception. Un challenge qui a nécessité toute l'ingéniosité de nos équipes.

1. Le châssis est composé à 100% d'aluminium recyclé.
2. Sa coque arrière est faite de polycarbonate à 50% recyclé.
3. 40% de néodyme et praséodyme, terres rares contenues dans les aimants sont recyclées, ce qui porte à 12 % la part de matières recyclées dans les aimants.
4. 22 % du verre renforcé Gorilla Glass Victus 2 est issu de matières recyclées et figure parmi les plus résistants du marché offrant une résistance à la rayure et à la casse de niveau IK05.

26% de matières recyclées composent le STELLAR-X5 au total, qui reste fidèle aux performances de durabilité et de résistance qui font l'ADN de Crosscall

— Autres choix d'écoconception

Au-delà du choix de matériaux, d'autres pans de la conception du STELLAR-X5 ont permis d'augmenter sa longévité:

Adaptation de la conception mécanique

Pour apporter toute la robustesse Crosscall à un téléphone plus fin, les **barres latérales ont été redessinées**, de façon à résister aux différentes sollicitations.

Allongement de l'accompagnement software

La durabilité d'un smartphone se mesure aussi par sa capacité à actualiser son système d'exploitation. STELLAR-X5 bénéficie de 5 ans de mises à jour de patches de sécurité, comme certains de ces prédécesseurs¹, mais est le premier smartphone Crosscall à garantir sa compatibilité avec les **3 prochaines montées de l'OS**.

Augmentation de l'endurance de la batterie

Allonger la durée de vie d'une batterie passe entre autres par la recherche d'un équilibre délicat entre le nombre de charges qu'elle peut supporter et la gestion de la consommation du terminal.

Le nombre de cycles de charge supportés par le STELLAR-X5 a été porté à 1000 (contre 600 ou 800 pour nos précédents modèles). Et pour espacer au maximum les recharges, nos ingénieurs ont joué sur la capacité de la batterie, mais également sur la consommation du téléphone. Ils se sont par exemple fixés des paliers de consommation énergétique à ne pas dépasser par fonctionnalité : appels, Wi-Fi, etc.

Parce qu'un bon usage joue aussi sur la durée de vie de la batterie, le smartphone intègre une **option d'arrêt de la recharge à 80%**, seuil qu'il est conseillé de respecter pour préserver cette pièce essentielle.

Diminution d'impact des accessoires

Le téléphone est volontairement livré sans chargeur ni écouteurs afin d'agir sur une surconsommation facilement évitable. Quant au X-BLOCKER, servant à fixer le téléphone en toute sécurité, il est composé de **50% de polycarbonate recyclé**. De plus, l'accessoire se pare d'un design plus fin pour gagner 25% de son poids. C'est autant d'économies de matières premières pour sa production.

1. CORE-Z5, CORE-T5, CORE-X5.

Pour les informations de sécurité sur l'ensemble de nos modèles, visitez : https://www.crosscall.com/fr_FR/crosscall-securite.html



3
montées
d'OS Android

1 000
cycles de charge
supportés par la batterie

25%
de poids en moins pour
l'accessoire X-BLOCKER

ANALYSE DE CYCLE DE VIE : MIEUX CONNAITRE NOS IMPACTS

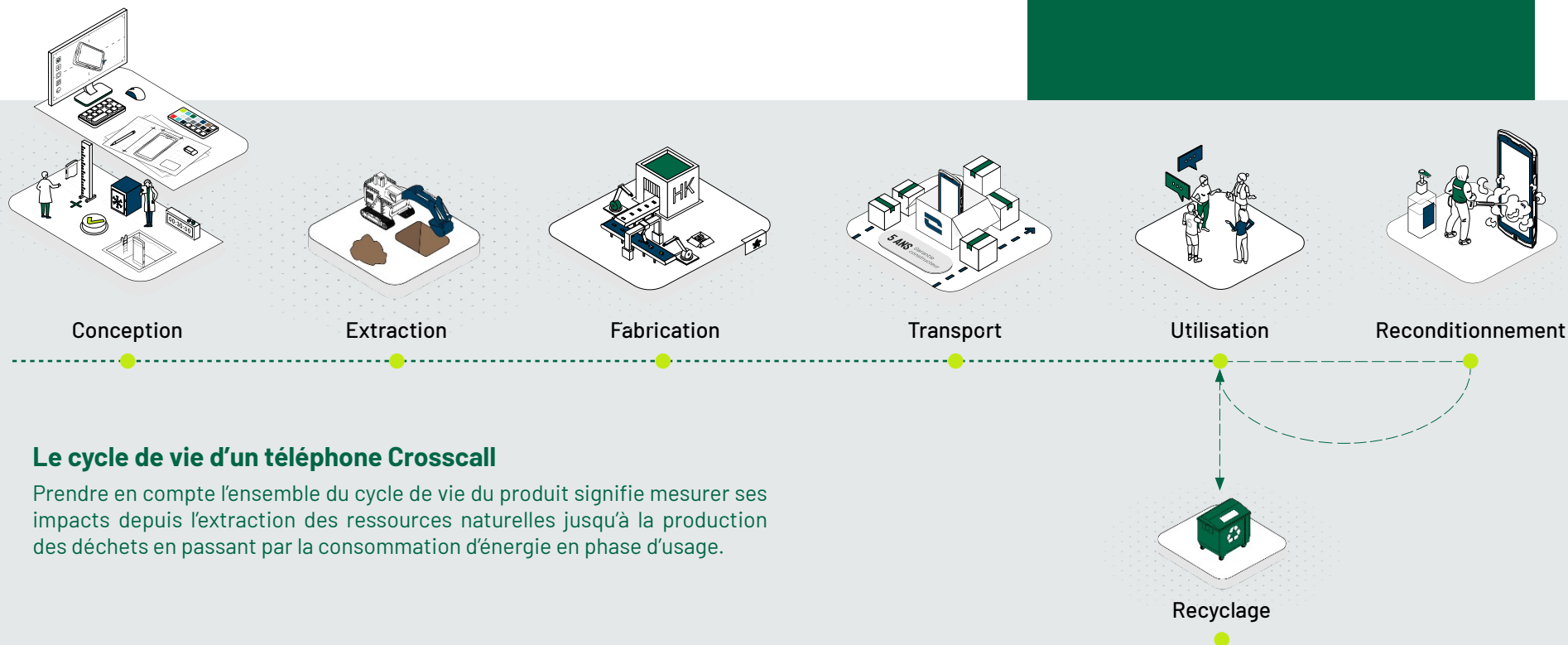
Pour s'assurer de faire les meilleurs choix en termes d'écoconception, Crosscall s'est penchée sur l'existant afin de **déterminer l'impact environnemental réel de son dernier produit**. Pour cela, nous avons réalisé une analyse du cycle de vie du STELLAR-X5 selon les normes ISO 14040 / 14044¹. Cette étude a fait l'objet d'une revue critique par un cabinet tiers indépendant, afin de garantir le respect des exigences méthodologiques de la norme¹.

Dans le cadre de la réalisation d'une analyse de cycle de vie, l'unité fonctionnelle définit le niveau de service fourni par le produit qui servira de base pour l'étude. L'unité fonctionnelle choisie pour notre étude du STELLAR-X5 était la suivante : « *Fournir à un utilisateur des services sur un smartphone utilisé selon un scénario d'usage en France pendant 3 ans* ». Pour en savoir plus, consultez [la note méthodologique de cette ACV](#).

L'Analyse du Cycle de Vie (ACV), qu'est-ce que c'est ?

C'est une méthode de mesure des impacts environnementaux générés par des produits ou des services, tout au long de leur cycle de vie, encadrée par les normes ISO 14040 / 14044.

Il s'agit d'une étude multicritère, portant sur plusieurs impacts environnementaux : potentiel de réchauffement climatique, épuisement des ressources abiotiques, pollution de l'eau, de l'air ou des sols.



Le cycle de vie d'un téléphone Crosscall

Prendre en compte l'ensemble du cycle de vie du produit signifie mesurer ses impacts depuis l'extraction des ressources naturelles jusqu'à la production des déchets en passant par la consommation d'énergie en phase d'usage.

Les principaux enseignements de l'ACV du STELLAR-X5

Les résultats de l'ACV du STELLAR-X5 démontrent que les impacts environnementaux du STELLAR-X5 proviennent principalement de **la phase de fabrication et d'assemblage** (dont extraction des matières premières). Par exemple, 86% des impacts sur le changement climatique (en CO₂eq.) viennent de cette phase.

Une conclusion qui confirme la pertinence d'une démarche visant à réduire les impacts de production des smartphones et qui nous conforte dans le rôle que nous nous sommes donnés depuis des années : **imaginer des téléphones à**

durée de vie allongée et renforcer nos efforts d'écoconception pour les futurs produits (smartphones mais aussi accessoires).

Les efforts d'écoconception du STELLAR-X5¹ ont été simulés afin d'estimer les gains environnementaux liés à ces choix initiaux. Sans les choix d'écoconception réalisés, il est estimé que le téléphone serait environ 15% plus impactant sur le changement climatique et 19% plus impactant sur l'épuisement des ressources (principalement lié aux choix de retirer chargeur + écouteur du packaging).

Impacts environnementaux principaux du STELLAR-X5



Changement climatique

37,6 kgCO₂eq/ téléphone
Équivalents dioxyde de carbone



Épuisement des ressources minérales et métaux

2,2 gSbeq²/ téléphone
Équivalents antimoine



Demande en eau

15,4 m³ world eq./ téléphone
Mètres cubes d'eau



PROJETS POUR L'ANNÉE FISCALE 2025

Systématiser l'intégration de critères d'écoconception aux spécifications des produits en développement

Etudier la possibilité de développer des activités moins impactantes pour l'environnement, comme une offre de services additionnels associés à nos produits

1. Les choix d'écoconception quantifiés : Absence de chargeurs et d'écouteurs dans les accessoires, châssis aluminium 100% recyclé au lieu d'un châssis magnésium neuf, pièces plastiques à 50% recyclées, Aimants avec néodymium/praséodymium à 40% recyclé
2. gSbeq signifie « grammes d'antimoine (le symbole de cet élément chimique étant Sb) équivalents ». Cet indicateur exprime la somme des masses de matières « rares », pondérées en fonction de la rareté des ressources et de la vitesse de leur exploitation, l'antimoine étant prise comme référence.



ICI POUR NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT

NOS ACTIONS DANS CE PILIER CONTRIBUENT AUX
OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE SUIVANTS :

8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



9 INDUSTRIE,
INNOVATION ET
INFRASTRUCTURE



Bien qu'entreprise internationale, Crosscall est une **marque française** qui a installé son siège sur son lieu de naissance, à Aix-en-Provence. Cet ancrage local représente pour nous une fierté et nous œuvrons à **valoriser notre identité française au-delà des frontières**, en Europe mais aussi à travers le monde, dans les pays où nous nous implantons commercialement.

Alors que la marque se développe à grande vitesse, notre volonté est de poursuivre le **développement de notre expertise R&D en France**. Cela nous assurera une meilleure maîtrise de la conception et nous permettra de déployer plus facilement des solutions innovantes et alignées avec nos ambitions en matière d'écoconception.

Nous souhaitons renforcer notre activité sur les territoires où nous sommes implantés, notamment à travers des partenariats de proximité. Ainsi, nous **collaborons avec des acteurs français**, par exemple dans les domaines de la réparation et du reconditionnement. Plus largement, nous œuvrons à constituer un écosystème de **fournisseurs et de partenaires européens de confiance**, permettant d'allier qualité optimale et réduction de l'empreinte environnementale.

Enfin, nous souhaitons **maximiser notre impact local** en nous impliquant partout où nous sommes implantés à travers les activités caritatives, de sponsoring et de mécénat qui reflètent nos valeurs.



156
postes sur 181 en CDI basés
en France au 31/03/2024

100%
capitaux
français



| CENTRER NOS ACTIVITÉS R&D EN FRANCE ET EN EUROPE

– Crosscall Engineering

Crosscall poursuit ses efforts en **renforçant en Europe son activité R&D, notamment en France** où sont étudiés les usages clients, où naissent les premières maquettes et prototypes mais également des productions de série. Ce développement local constitue un **positionnement souverain de l'offre et une maîtrise renforcée de notre chaîne de valeur.**

C'est dans cet objectif que nous avons créé **Crosscall Engineering** en 2023. Ce centre de pilotage, de cohésion et d'intelligence basé à Aix-en-Provence vise à recentrer notre modèle industriel autour de **l'internalisation de la conception**

et de la maîtrise du process de développement de nos produits et solutions. Ce pôle permet également de tirer meilleur profit des partenariats avec des acteurs français et internationaux structurants, minutieusement sélectionnés en fonction des projets.

Le regroupement des compétences à Aix-en-Provence a nécessité un espace et des moyens dédiés. Notre centre R&D et laboratoire d'essais Crosscall Engineering, s'étend sur 1400 m² et accueille 9 ingénieurs, ainsi que l'espace X-LAB.



Le X-LAB : l'intégration d'une nouvelle force d'industrialisation en interne

Nous avons souhaité internaliser le maximum de nos tests pour **valider la qualité des produits en France**, et être équipés pour nous permettre de piloter des projets complexes avec nos prestataires industriels.

Nous avons donc lancé en 2020, **le X-LAB, notre laboratoire d'innovations interne**, intégré par la suite dans Crosscall Engineering. Ce dernier est doté de machines destinées à reproduire des situations d'utilisation en conditions réelles : étanchéité à 2 mètres, casse écran, flexion, résistance aux températures extrêmes, recherches visant à augmenter l'autonomie des appareils, tests sur de nouveaux matériaux...

Premier grand maillon dans la maîtrise de notre chaîne de valeur de conception, ce laboratoire a bénéficié du soutien du Plan France Relance en 2021.



En 2023, la Mission French Tech a retenu Crosscall, pour la troisième fois en 4 ans, dans la promotion annuelle French Tech 120. La marque aixoise a été sélectionnée parmi les 120 start-up et scale-up françaises en **capacité de devenir des leaders technologiques de rang mondial**. Une sélection toujours plus exigeante pour cette nouvelle édition, reposant sur des critères de performance économique réhaussés, ainsi que sur un certain nombre d'engagements sociaux et environnementaux.



30
machines
au sein du X-LAB

150
tests différents sont
réalisés au X-LAB

– Les premiers accessoires produits en France

Crosscall Engineering a constitué autour d'elle un **pôle d'excellence** composé de grands acteurs européens industriels et technologiques. Grâce à cette collaboration, 2 produits assemblés en France ont vu le jour en 2023 :

- Tout d'abord, le **X-BLOCKER**, pièce **mécanique** permettant de fixer les smartphones et tablettes Crosscall à son écosystème d'accessoires. À ce jour 20 000 exemplaires ont été produits en France.



X-SCAN



- En février 2023 a été lancée la production **du 1^{er} appareil électronique conçu et assemblé en France**. Cet accessoire, le **X-SCAN**, cœur de la gamme logistique, permet de transformer un smartphone Crosscall en véritable outil de traçabilité et d'identification des biens. 6 700 pièces ont été produits en France à fin d'année fiscale 2024.

– Vers des solutions « on demand »

Cette nouvelle force **d'industrialisation en interne** rend par ailleurs le processus de développement particulièrement agile et créatif, ce qui nous permet de **développer des produits avec et pour leurs utilisateurs finaux**. Cette démarche assure que nos solutions répondent aux besoins de nos clients, augmentant ainsi les chances d'être conservées et utilisées plus longtemps. Pour plus d'informations voir le chapitre « Ici pour proposer des solutions durables » p. 15.



X-BLOCKER

X-SCAN
X-SCAN
X-SCAN
X-SCAN

– Une nouvelle feuille de route R&D

Crosscall Engineering a défini des axes de travail technologiques prioritaires, qui s'appuieront sur de nouvelles compétences qui ont été internalisées :

Audio

Fonction indispensable, les innovations audio portent sur la capacité des smartphones Crosscall à fournir aux utilisateurs **d'excellentes performances d'intelligibilité** et notamment dans des conditions critiques rencontrées par les équipes de secours ou d'urgence.

Par exemple, le dernier modèle de la gamme, le STELLAR-X5 a bénéficié de ces travaux en intégrant une brique d'Intelligence Artificielle de réduction de bruit. Cette technologie permet à l'utilisateur de **bénéficier d'une communication claire en toutes circonstances en réduisant de 60 décibels les bruits ambiants** : un opérationnel des forces de l'ordre pourra entendre clairement son coéquipier

sur un lieu d'intervention et leur collaboration se trouvera ainsi facilitée.

Radio fréquence

Ce terme désigne la fonction essentielle du téléphone qui **permet les échanges de données** telles que SMS, appels ou connexion internet au travers d'ondes électromagnétiques. Cet axe de travail est donc crucial pour la performance de nos produits et indirectement leur durabilité, notamment dans le contexte d'évolution permanente de la technologie.

L'expertise acquise dans ce domaine nous permet de **répondre aux besoins spécifiques de certains de nos utilisateurs**, à l'image des forces de sécurité publique. En effet, les

smartphones Crosscall sont compatibles avec des fréquences particulières qui permettent d'avoir la priorité et la préemption sur le réseau classique.

Ainsi, le CORE-Z5 était parmi les **premiers smartphones** à être compatible avec la bande 68 lors de sa sortie, une **bande fréquence dédiée à la sécurité publique** dans la majorité des pays européens.

« Design for durability »

Cet axe regroupe l'ensemble des **compétences agissant directement sur la robustesse et la durée de vie des produits**, comme la conception mécanique ou la sélection des matériaux. Il comprend également le travail de gestion de l'énergie, définissant par exemple les caractéristiques de

performances et d'endurance des batteries.

Ce volet qui fait l'ADN historique de Crosscall, est régulièrement **enrichi de nouveaux axes d'écoconception**. Ces derniers sont suivis par les équipes au travers d'une feuille de route dédiée (voir chapitre [« Ici pour proposer des solutions durables »](#) - p.22 pour plus de détails).

Un exemple de mission, accomplie dans le cadre de cet axe et grâce aux compétences internalisées par Crosscall Engineering, est la **réalisation de la première Analyse de Cycle de Vie**. Accompagnée par un cabinet spécialisé, ce travail minutieux a nécessité la mobilisation d'un référent en interne durant 6 mois.





DEVELOPPER NOS PARTENARIATS LOCAUX

Nous impliquer localement c'est aussi **nouer des relations dans la durée**, à l'image de notre partenariat avec Cordon Electronics, entreprise française spécialisée dans la **réparation, la remise à neuf et le recyclage des produits électroniques, basée à Dinan**.

Amorcée en 2015, lorsque nous avons confié à notre partenaire l'exécution de **notre service après-vente**, la collaboration a été nourrie par des valeurs et une conscience environnementale partagées. Au fil des années, une relation de confiance s'est créée, accompagnée par une **montée en compétences mutuelle**.

Notre partenaire s'est doté d'une vraie **expertise sur les produits de la marque**, nous accompagnant même dans la formation des équipes d'un de nos premiers clients gouvernementaux à la réparation de nos appareils, afin qu'ils soient autonomes sur ce volet. Il était donc tout naturel de choisir ce même partenaire pour lancer notre **activité de reconditionnement sur le territoire français** en 2021.

En 2022, l'histoire s'est poursuivie tandis que nous confions **l'assemblage de X-SCAN**, un accessoire qui permet de transformer un smartphone en lecteur de code-barres professionnel, à l'une des filiales de Cordon Group en France.



– Nos services certifiés Service France Garanti

Fort de ces partenariats solides sur le territoire, Crosscall a obtenu la certification de l'organisme indépendant Service France Garanti, pour ses 2 services : **Service Après-Vente et Service Reconditionnement**. Cette certification garantit les 2 critères cumulatifs suivants :

- 90% de la main-d'œuvre en nombre concourant à la **réalisation des caractéristiques essentielles de la prestation** est soumise à un contrat de travail de droit français,

- 90% de la main-d'œuvre en nombre, en **contact direct avec le client** est soumise à un contrat de travail de droit français. Ce critère s'applique à chaque composant du service.

2 services certifiés
Service France
Garanti

9 années de collaboration
avec notre partenaire
français Cordon Electronics



Pour en savoir plus,
rendez-vous sur
servicefrancegaranti.fr



« Crosscall a toujours mis un point d'honneur à entretenir sa proximité avec ses utilisateurs. Cela passe entre autres par un service client de qualité offrant une réactivité et une efficacité permises par un ancrage local. Nous franchissons aujourd'hui une nouvelle étape, avec la certification Service France Garanti pour ses services SAV et Reconditionné. Un accomplissement qui récompense des années de bonnes pratiques, une volonté de favoriser l'emploi sur le territoire national, et la construction d'une relation de confiance avec ses clients. »

Donatien Fauchon,
Customer Service Development Manager



S'IMPLIQUER DANS LE DÉVELOPPEMENT DE NOS TERRITOIRES

Porté par nos valeurs, notre engagement sociétal nous mène à développer de nombreuses actions au retentissement local.

– MicroDON en soutien à la fondation Pure Ocean

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.**



– Implication dans l'emploi local

Grâce à notre programme « Crosscall Food », notre solution de restauration saine au bureau, **nous soutenons l'emploi dans une PME de restaurateurs d'Aix-en-Provence engagée dans une démarche responsable.** Ils proposent des plats à base de produits locaux et de saison. À la demande de Crosscall, l'entreprise les livre dans les contenants en verre consignés et assure la valorisation des déchets organiques.

Cyril Vidal, Président-Fondateur de Crosscall, est également président de Pays d'Aix Développement et s'implique de manière active dans ses activités dont l'objectif est **d'accompagner l'installation d'entreprises dans la région.**

– Soutien dans le domaine artistique

Pour joindre le beau à l'utile, tout en valorisant l'artisanat français, Crosscall fait régulièrement appel à des artistes de la région.

Léa Poncharal, plasticienne, sculptrice et portraitiste aixoise aux influences pop art. Nous l'avons sollicité pour insuffler sa créativité dans nos bureaux grâce à ses œuvres colorées ainsi que pour la création d'une série limitée de sculptures à l'effigie de notre dernier smartphone, le STELLAR-X5, offertes à nos clients.

Jérémie Dramard, alias Proli, artiste originaire de Hyères, au style figuratif fortement inspiré du street art. Crosscall fait régulièrement appel à l'artiste pour la réalisation de fresques, cartes de vœux et illustrations personnalisées à Crosscall, que nous encadrons et offrons à nos clients.

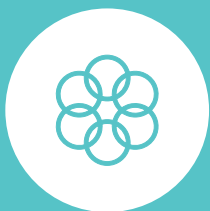
Crosscall soutient aussi **le Fonds Régional d'Art Contemporain en qualité de mécène** à travers des donations au fonds qui nous gratifie d'un prêt de plusieurs œuvres. Celles-ci sont exposées dans nos bureaux pour que nos employés puissent en profiter.

PROJETS POUR L'ANNÉE FISCALE 2025

Développer 3 nouveaux produits par les équipes Crosscall Engineering en France et étudier la possibilité de les assembler localement:

- un produit IOT orienté communications critiques
- un dock et une station de charge de 10 positions pour caméras qui permettent une connexion au réseau IP, facilitant ainsi le téléchargement de vidéo





ICI POUR FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME

NOS ACTIONS DANS CE PILIER CONTRIBUENT AUX
OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE SUIVANTS :



8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



13 MESURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES

Prolonger la durée d'utilisation 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 : il est important de s'engager au niveau environnemental, social et éthique, mais aussi d'embarquer l'ensemble de notre écosystème dans **des pratiques de production et de consommation plus responsables**.

Nous agissons donc au cœur de notre entreprise en premier lieu, à travers nos propres actions ou des messages que nous diffusons. Mais nous concentrons aussi beaucoup d'efforts auprès de nos parties prenantes, comme :

- **Nos fournisseurs**, en encadrant nos relations par des chartes et politiques, en contrôlant régulièrement le respect de leurs engagements et tendant vers un esprit de partenariat, porté par des valeurs partagées.
- **Nos clients**, via la promotion de solutions plus durables, mais également la sensibilisation en faveur d'une consommation différente, plus responsable.



PROMOUVOIR DES PRATIQUES RESPONSABLES DANS NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENTS

— Un cadre qui définit nos engagements

Crosscall formalise ses engagements à travers une politique et une charte qui dressent un cadre et un standard à respecter pour tout son environnement d'achats.

La Politique Achats Responsables :

Crosscall souhaite établir et maintenir des relations de confiance, mutuellement bénéfiques, avec ses partenaires. Notre Politique Achats Responsables **décline nos engagements RSE dans nos pratiques d'achats** et s'articule autour de deux principes clés :

- Agir en donneur d'ordre responsable
- Impliquer nos fournisseurs dans notre démarche RSE.

L'ensemble des salariés impliqués dans le processus achats ont été formés aux achats responsables.

La Charte RSE fournisseurs :

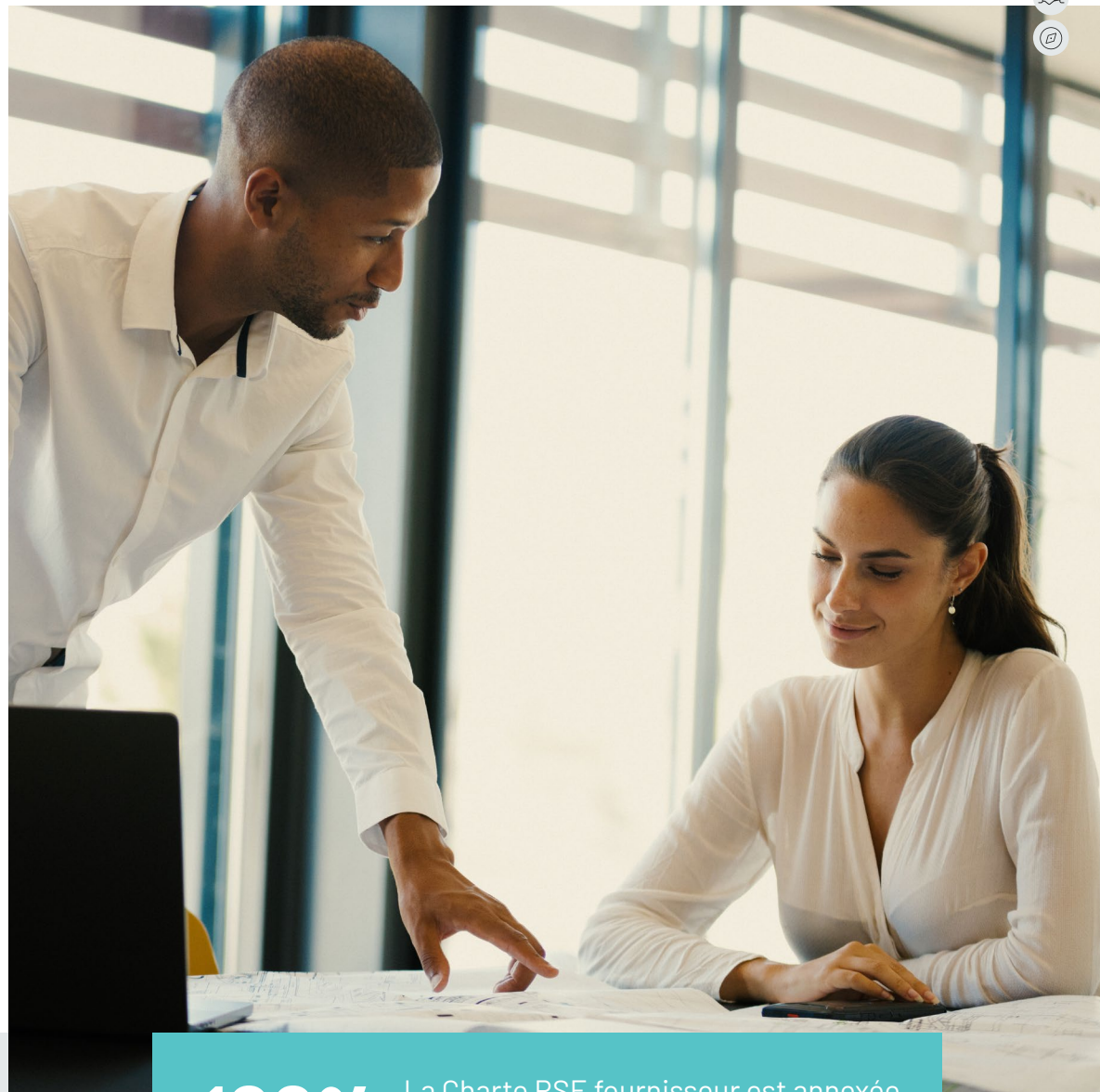
La Charte RSE fournisseurs précise nos exigences en matière de RSE à nos partenaires et est **annexée à tous nos contrats cadres**. Elle les engage entre autres à respecter les lois et réglementations des pays où ils opèrent, ainsi que les Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies, la Déclaration universelle des droits de l'Homme, la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et les valeurs éthiques de Crosscall.

Enfin, cette Charte RSE fournisseurs les engage également à **faire respecter ces principes par leurs propres sous-traitants**.

NOUVEAU

Mise à jour de la Charte RSE fournisseurs

Cette année, une revue de la Charte RSE fournisseurs a été entamée, afin de renforcer et/ou d'apporter davantage de précisions quant à nos attentes sur plusieurs thématiques liées à l'éthique des affaires, les conditions de travail et les engagements environnementaux, par exemple.



100%

La Charte RSE fournisseur est annexée à 100% des nouveaux contrats signés par nos fournisseurs

– S’entourer de partenaires responsables

Pour maîtriser notre chaîne d’approvisionnement, nous mettons régulièrement à jour la cartographie de nos fournisseurs. Nous procédons à des audits de nos fournisseurs clés afin de **nous assurer de leur conformité avec nos exigences RSE** et de les accompagner dans leurs démarches d’amélioration continue. Pour identifier les fournisseurs clés à auditer, et construire notre planning annuel d’audits RSE, nous nous basons sur une analyse de risques qui porte sur des critères de qualité et sur certains critères RSE.

Ces audits suivent le cadre imposé par les **normes internationales** comme l’ISO 14001 et le SA8000 et/ou les conventions de l’Organisation Internationale du Travail (OIT), et couvrent des thématiques telles que la santé et la sécurité, le travail des enfants, la discrimination, l’environnement, l’éthique des affaires...

Plusieurs audits RSE de nos fournisseurs directs de rang 1¹ sont réalisés à différentes étapes :

• En amont du contrat :

Dans le cadre du processus de qualification de nouveaux fournisseurs directs², une **auto-évaluation** est demandée. Si le fournisseur franchit les premières étapes de sélection, cette auto-évaluation se voit complétée par un **audit sur site**.

• Tout au long de la collaboration :

Notre partenaire industriel fait l’objet d’un audit sur site suivant le **référentiel de la Joint Alliance for CSR**, qui a été développé par des grands opérateurs télécoms européens.

Certains fournisseurs de rang 2³ sont également soumis à des audits sur sites réalisés par des tiers indépendants. Crosscall travaille avec ses fournisseurs,

à l’issu de ces audits, pour suivre avec eux l’élaboration et le déploiement effectif des éventuels plans d’actions correctives nécessaires si des non-conformités sont révélées.

Cette année, nous avons poursuivi notre programme d’audits de nos fournisseurs-clés, dont une majorité de rang 2. Ce travail **a permis la réalisation de 19 audits au total au cours des années fiscales 2023 et 2024** – avec mise en place et suivi de plans d’actions correctives.

La mise à jour annuelle de notre cartographie de fournisseurs clés nous a permis d’identifier **4 nouveaux fournisseurs** à intégrer dans le planning d’audit de l’année à venir.

NOUVEAU

1. Fournisseur direct de rang 1 : fournisseur de production qui livre directement Crosscall
2. Fournisseur direct : fournisseur directement lié à la production du produit final de l’entreprise. Il s’agit des entreprises qui assemblent nos terminaux et accessoires
3. Fournisseur de rang 2 et plus : fournisseur de production dont les produits se retrouvent dans les produits Crosscall mais avec lequel Crosscall n’a pas de lien commercial direct.



« Les audits in situ de nos fournisseurs dressent le constat de la performance RSE des usines impliquées dans la fabrication de nos produits et permettent d’établir des plans d’actions correctives, dans une démarche d’amélioration continue. Cela permet une meilleure gestion de risques sociaux, environnementaux et éthiques, en améliorant la transparence de notre chaîne de valeur. Le dialogue régulier que nous avons instauré avec nos fournisseurs autour de sujets RSE nous permet également de mieux collaborer avec eux autour des sujets de traçabilité matérielle et d’écoconception. »

Olivier Lieng,
CSR Manager, Crosscall Hong Kong



– Collaborer avec nos fournisseurs pour gagner en impact

Considérer nos fournisseurs comme des partenaires, nous permet de partager avec eux la vision d'une industrie plus responsable, d'améliorer ensemble nos impacts respectifs et de mettre en commun nos savoir-faire.

C'est ainsi que nous avons pu monter **une offre de mobile reconditionnés en France** en partenariat avec notre centre de réparation historique, Cordon Electronics, par exemple (voir chapitre « Ici pour nous impliquer localement » – p.33 pour plus de détails).



10 ans de collaboration : le bilan

Cette année Crosscall fête ses 10 ans d'association avec son partenaire industriel principal.

C'est grâce à cette **relation de confiance** que nous pouvons nous réjouir de notre progrès sur les thématiques RSE, telles que l'analyse des impacts environnementaux de nos produits, l'écoconception et la traçabilité les minerais de conflits.

Nos **ingénieurs collaborent étroitement avec notre partenaire** sur des innovations au service de la réduction de l'empreinte environnementale de nos produits. En année fiscale 2024, par exemple, cela s'est concrétisé par l'intégration de matières recyclées (aluminium, plastique, terres rares) dans notre dernier modèle de téléphone, le STELLAR-X5, tout en conservant nos promesses en termes de robustesse et de durabilité (voir chapitre « Ici pour proposer des solutions durables » – p.23).

NOUVEAU

10 ANS de collaboration avec notre partenaire industriel



– La traçabilité des minerais de conflits : exemple d'un travail de collaboration

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 associés à des impacts négatifs graves, y compris de graves atteintes aux droits humains et de conflits¹. Les minerais principalement cités sont l'étain, le tantale, le tungstène et l'or.

Notre partenaire industriel nous fournit un **reporting annuel** pour identifier la provenance de l'étain, du tantale, du tungstène et de l'or (connus sous le nom de « 3TG ») présents dans nos produits, en s'appuyant sur le Conflict Minerals Reporting Template (CMRT).

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>

Étendre la traçabilité au cobalt

Cette année, pour renforcer les vérifications, nous avons également demandé à notre partenaire industriel de nous fournir un reporting supplémentaire : l'Extended Minerals Reporting Template (EMRT). Celui-ci permet de retracer la provenance du cobalt présent dans nos produits jusqu'aux fonderies, le mica n'étant pas utilisé dans nos produits.

NOUVEAU

CMRT et EMRT

Le CMRT (Conflict Minerals Reporting Template) pour l'étain, le tantale, le tungstène et l'or, et le EMRT (Extended Minerals Reporting Template) pour le cobalt et le mica, sont des templates de reporting mis à disposition par la [Responsible Minerals Initiative \(RMI\)](#). Ces outils standardisés facilitent la collecte de données sur **l'origine des minerais de conflits tout au long de la chaîne d'approvisionnement** (pays d'origine du minerai, fonderies).

INCITER AU CHANGEMENT DES HABITUDES DE CONSOMMATION

– Faire le choix d'une communication responsable

Rédigée dans un esprit collaboratif par les équipes Communication Marketing et RSE, **la Charte Communication et Marketing Responsable** de Crosscall détaille la façon dont l'entreprise intègre ses engagements RSE dans ses pratiques de communication et de marketing pour 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.



[VOIR LA VIDEO](#)

– Promouvoir des habitudes plus responsables chez les professionnels

Crosscall accompagne ses clients professionnels vers des modes de consommation plus durables en faisant la promotion d'un modèle qui optimise à la fois les impacts environnementaux et le budget total pour nos clients.

Encourager nos clients à définir les cahiers des charges de leurs appels d'offres à partir du besoin d'usage

Crosscall propose de manière proactive à ses clients des solutions et fonctionnalités qui peuvent leur permettre de réduire le nombre d'équipements déployés grâce à l'agrégation d'usages (voir chapitre « Ici pour proposer des solutions durables » – p.16).

Inviter à allonger la durée d'utilisation des équipements neufs

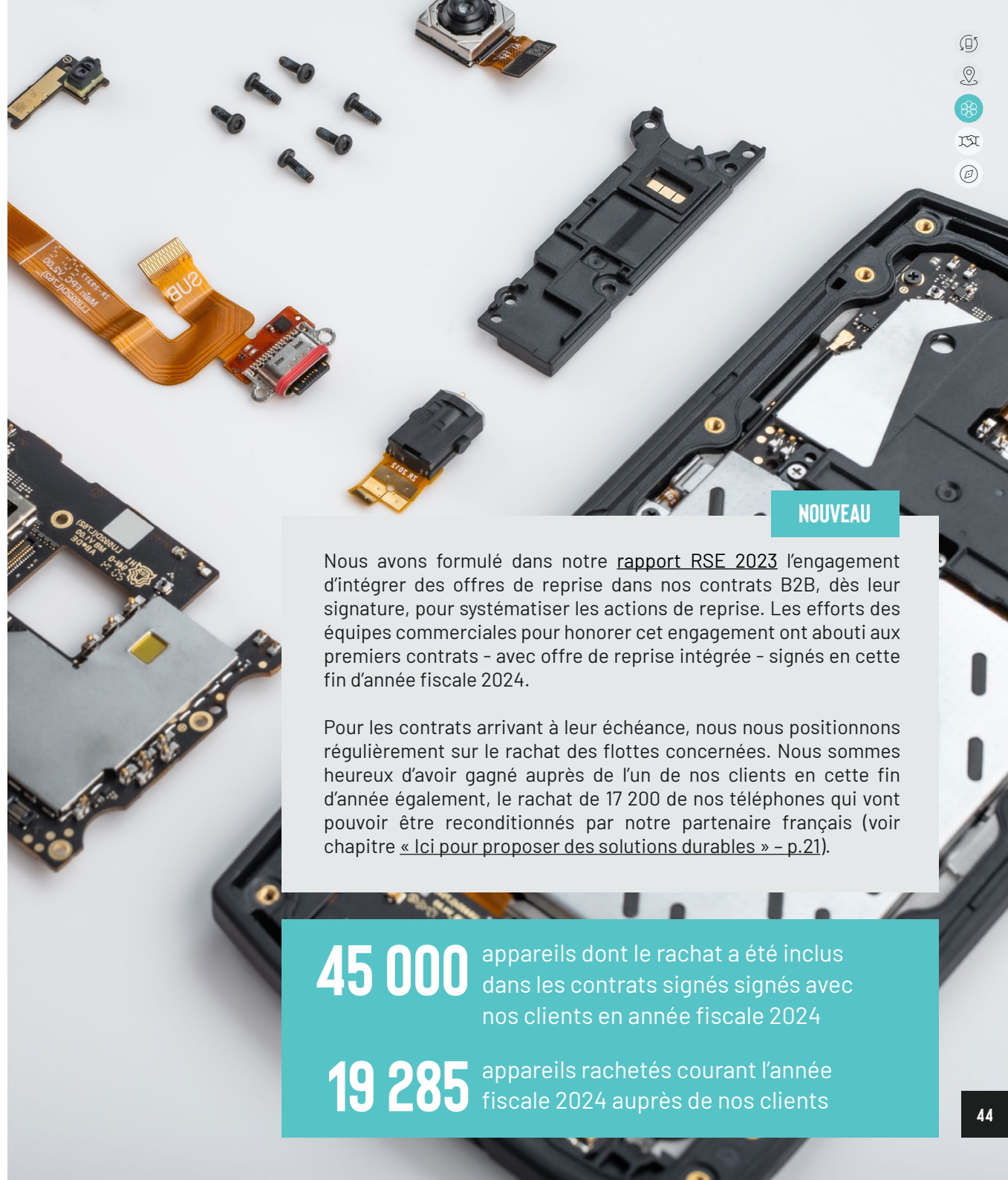
Si la longévité d'un produit est liée à sa conception, elle passe aussi par l'évolution des habitudes de consommation. En effet, un français remplace son téléphone portable tous les 2 ou 3 ans en moyenne¹. Crosscall propose une

garantie commerciale de 5 ans unique sur le marché pour ses terminaux de la génération 5² (voir chapitre « Ici pour proposer des solutions durables » – p.18) qui permet au client de se projeter en toute confiance sur une durée d'utilisation plus longue.

Développer le réflexe « seconde vie »

Pour prolonger la durée de vie de ses terminaux au-delà de la période de garantie, Crosscall propose leur rachat en fin de contrat à des tarifs compétitifs, déterminés à l'avance.

Cela atténue le coût de l'investissement initial pour nos clients et permet à Crosscall de récupérer et reconditionner ses terminaux pour allonger leur cycle de vie.



NOUVEAU

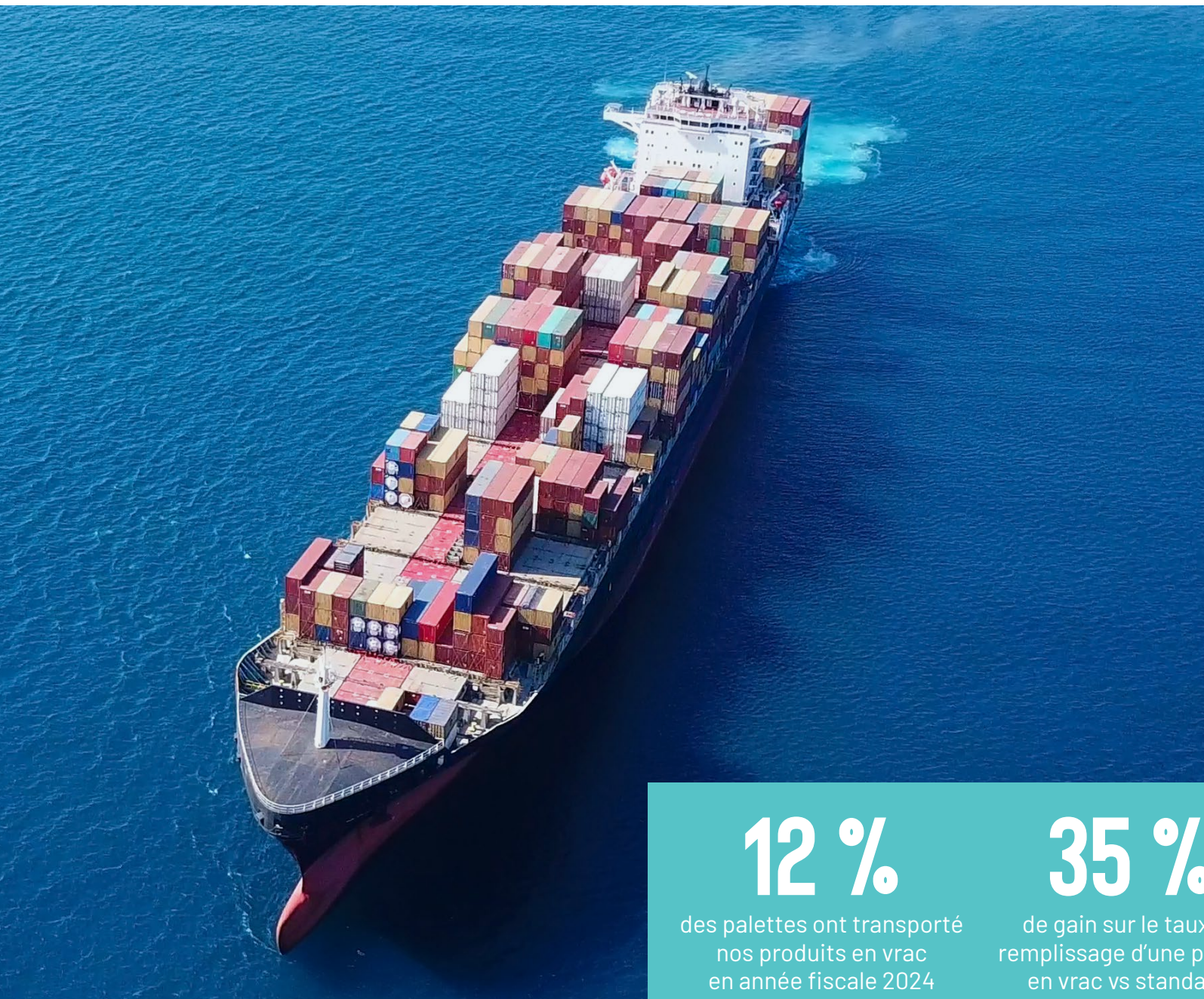
Nous avons formulé dans notre rapport RSE 2023 l'engagement d'intégrer des offres de reprise dans nos contrats B2B, dès leur signature, pour systématiser les actions de reprise. Les efforts des équipes commerciales pour honorer cet engagement ont abouti aux premiers contrats - avec offre de reprise intégrée - signés en cette fin d'année fiscale 2024.

Pour les contrats arrivant à leur échéance, nous nous positionnons régulièrement sur le rachat des flottes concernées. Nous sommes heureux d'avoir gagné auprès de l'un de nos clients en cette fin d'année également, le rachat de 17 200 de nos téléphones qui vont pouvoir être reconditionnés par notre partenaire français (voir chapitre « Ici pour proposer des solutions durables » – p.21).

45 000 appareils dont le rachat a été inclus dans les contrats signés avec nos clients en année fiscale 2024

19 285 appareils rachetés courant l'année fiscale 2024 auprès de nos clients

1. Selon l'ADEME <https://librairie.ademe.fr/ged/7327/guide-longue-vie-smartphone-202309.pdf>
2. CORE-M5, ACTION-X5, CORE-X5, CORE-T5, CORE-Z5 et STELLAR-X5



Proposer des options de livraison à impact diminué

Lorsque cela est possible, nous proposons :

La livraison en vrac

Il s'agit de transporter **les produits conditionnés sans emballage unitaire au départ de l'usine d'assemblage** et peut permettre de transporter jusqu'au double de produits 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

S'il rallonge les délais de livraison par rapport à l'avion, ce mode de transport permet de **réduire considérablement les émissions de gaz à effet de serre**. Selon l'ADEME, il est même 99% moins émissif que l'aérien¹.

12 %

des palettes ont transporté nos produits en vrac en année fiscale 2024

35 %

de gain sur le taux de remplissage d'une palette en vrac vs standard²

24

tonnes de CO₂eq. évitées grâce au transport en vrac en année fiscale 2024³

1. Selon les facteurs d'émissions de l'ADEME suivants :
Aérien : Avion-cargo - plus de 100 tonnes, >3500 kms, 2018 - AVEC trainées : 1,08 kgCO₂e/t.km.
Maritime: Porte-conteneur - Dry -Valeur moyenne : 0,00847 kgCO₂e/t.km
2. Taux de remplissage calculé avec le modèle CORE-Z5
3. Calcul réalisé à l'aide de l'outil [EcoTransit.org](https://www.ecotransit.org)



TCO : une approche au service du prix et de l'impact

Les pratiques décrites précédemment se traduisent souvent par **une réduction à la fois des impacts environnementaux et du budget total pour le client**. Pour permettre à nos équipes commerciales de le démontrer facilement, en sensibilisant nos clients à ces pratiques d'achat plus responsables, Crosscall a créé l'outil TCO (Total Cost of Ownership).

Le TCO calcule **l'ensemble des dépenses et frais liés à l'achat et à l'utilisation d'une flotte dans le temps**. Ainsi, le prix initial, la durée d'utilisation de l'appareil et sa valeur de reprise sont comptabilisés, mais aussi les éventuelles réparations et le coût d'inactivité du salarié que peut induire une panne. Ce calcul, réalisé pour plusieurs terminaux (Crosscall et/ou ceux des concurrents), permet d'effectuer un comparatif du coût du contrat dans son ensemble et des impacts environnementaux liés à l'achat des terminaux et à l'option de transport choisie.

L'outil souligne ainsi **l'avantage économique du choix d'appareils plus robustes, réparables et à la durée de vie allongée** - synonymes de pannes et de renouvellement beaucoup moins fréquents - même si la valeur faciale des appareils est parfois supérieure.

Un exemple gagnant

Les avantages de l'approche TCO sont confirmés par les retours d'expériences sur le terrain. Ainsi, constatant que nos appareils étaient encore totalement opérationnels à l'issue des 3 ans initialement prévus au contrat, la SNCF a prolongé ce contrat d'une année supplémentaire, sévissant ainsi le rachat de nouveau matériel et les impacts environnementaux associés.

Cette expérience a encouragé notre client à se réengager à nos côtés après cette année supplémentaire, cette fois-ci pour une durée de 5 ans dès le départ. Un exemple concret d'évolution de comportements d'achats auquel Crosscall a contribué!

Si Crosscall a remporté ce nouveau contrat, c'est aussi grâce à sa capacité à **reprendre ses smartphones à la fin du contrat à un prix garanti à l'avance**. Une proposition attractive au niveau économique pour le client qui nous assure la récupération de nos appareils pour leur redonner une seconde vie.

NOUVEAU



– Promouvoir des comportements plus durables chez les particuliers

Consciente de son rôle et souhaitant profiter de sa relation de proximité avec ses utilisateurs, Crosscall se donne pour mission de faire également évoluer les comportements d'achat des consommateurs du grand public.

De nombreuses actions sont menées pour **promouvoir des réflexes de consommation plus durables** : diffusion de conseils pour préserver la durée de vie des appareils, mise en avant de notre gamme reconditionnée, campagnes de marketing incitant à réparer plutôt que remplacer...

Nous avons par exemple organisé deux années de suite **la Repair Week** : un événement visant 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. En année fiscale 2023, ce sont ainsi **79 consommateurs qui ont évité de racheter des téléphones ou des tablettes neuves**¹, soit environ 2,5 tonnes d'émissions de CO₂ eq. évitées².

NOUVEAU

Former les commerciaux à la promotion des habitudes plus responsables

En contact permanent avec nos clients, nos équipes commerciales jouent un grand rôle dans leur sensibilisation aux bonnes pratiques. Désireuses de mieux s'appropriier les différents enjeux RSE inhérents à notre activité, elles ont bénéficié d'une formation dispensée par notre équipe RSE sur cette thématique. Cet atelier a permis de leur donner toutes les clés pour les rendre davantage acteurs dans **la promotion d'une consommation plus responsable**.

Nous avons complété cette formation par la création d'un canal de communication dédié aux sujets RSE pour favoriser un échange continu, propice à la montée en compétences sur le sujet.

Sensibiliser aux bons gestes pour préserver la durée de vie de son smartphone

À l'occasion de **la Semaine Européenne du Développement Durable** en octobre 2023, Crosscall a diffusé une campagne sur [son blog](#) et ses réseaux sociaux pour sensibiliser le grand public aux bons gestes à adopter pour garder son smartphone le plus longtemps possible.

PROJETS POUR L'ANNÉE FISCALE 2025

Réviser la cartographie des risques RSE fournisseurs

Actualiser la Charte communication et Marketing Responsables

Finaliser la révision de la charte RSE Fournisseurs



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 55 pouces : 32,8 kg de CO₂ / unité.



ICI POUR NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES



NOS ACTIONS DANS CE PILIER CONTRIBUENT AUX
OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE SUIVANTS :



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.

Ainsi, nous nous engageons pour nos 181 collaborateurs. Tous bénéficient d'une politique de ressources humaines engagée dont l'objectif est de **développer un cadre professionnel favorable au bien-être des employés** et fidèle à la culture de Crosscall. Elle s'applique en ce sens à développer les compétences, favoriser la diversité, faciliter l'intégration et renforcer l'esprit d'équipe.

Elle formalise aussi nos engagements éthiques et déontologiques, dans le respect des droits humains fondamentaux (voir chapitre « Ici pour agir avec éthique et responsabilité » p. 63).



« La dimension humaine chez Crosscall est plus qu'une promesse : elle se vit au quotidien. Nous sommes fiers de conserver cette valeur essentielle au fur et à mesure que l'entreprise grandit, grâce notamment à l'application des fondamentaux de la qualité de vie au travail. Mais c'est aussi au travers d'actions de formations en faveur des managers ou du renforcement de la gouvernance participative - qui favorisent les échanges et la prise de décision partagée - que nous embarquons l'ensemble des collaborateurs. Notre prochain challenge 2025 : sécuriser la croissance à l'international, afin que celle-ci soit vertueuse pour tous. Une aventure stimulante, enrichissante et un vrai défi d'ouverture pour les prochaines années. »

Céline Sorange,
Directrice des ressources humaines

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

Crosscall déploie chaque année un plan de formations pour accompagner les salariés dans leurs compétences métiers et interpersonnelles. Cela permet à l'entreprise de s'assurer de la mise à jour des compétences techniques, mais c'est également une manière de soutenir les salariés dans le développement de leur carrière.

– Proposer des formations adaptées

L'objectif est de permettre **une montée en compétences des collaborateurs** en accord avec la stratégie d'entreprise, tout en répondant à des besoins spécifiques, que ce soit sur des thématiques techniques ou plus transverses.

Cette année, dans le cadre de notre développement à l'international, le niveau d'anglais de l'ensemble des collaborateurs français a été testé et **des formations de remises à niveau ou de perfectionnement en anglais** ont été proposées. Le choix s'est porté sur des formations individuelles et personnalisées, d'une durée de 15h à 20h. 12 collaborateurs ont ainsi démarré leur formation en fin d'année fiscale 2024, en organisant des séances en one-to-one avec un formateur sur leur temps de travail.

Les salariés de Hong Kong, quant à eux, ont bénéficié d'une **formation sur le management de projets complexes**, ainsi que des formations plus ciblées sur certains postes, comme la réglementation concernant les marchandises dangereuses ou le droit du travail chinois.

NOUVEAU

– Partager les compétences en interne

L'offre de formation est également enrichie avec des **formations internes**. Réalisées par les collaborateurs eux-mêmes, elles permettent de transmettre un socle de compétences commun, tout en valorisant ceux qui les dispensent. Par exemple, en 2023 le service Contrôle de gestion a encadré des formations Excel.

Cette année, 68 collaborateurs français ont bénéficié d'une formation Gestion de Projets dispensée par l'équipe Coordination de Projets.

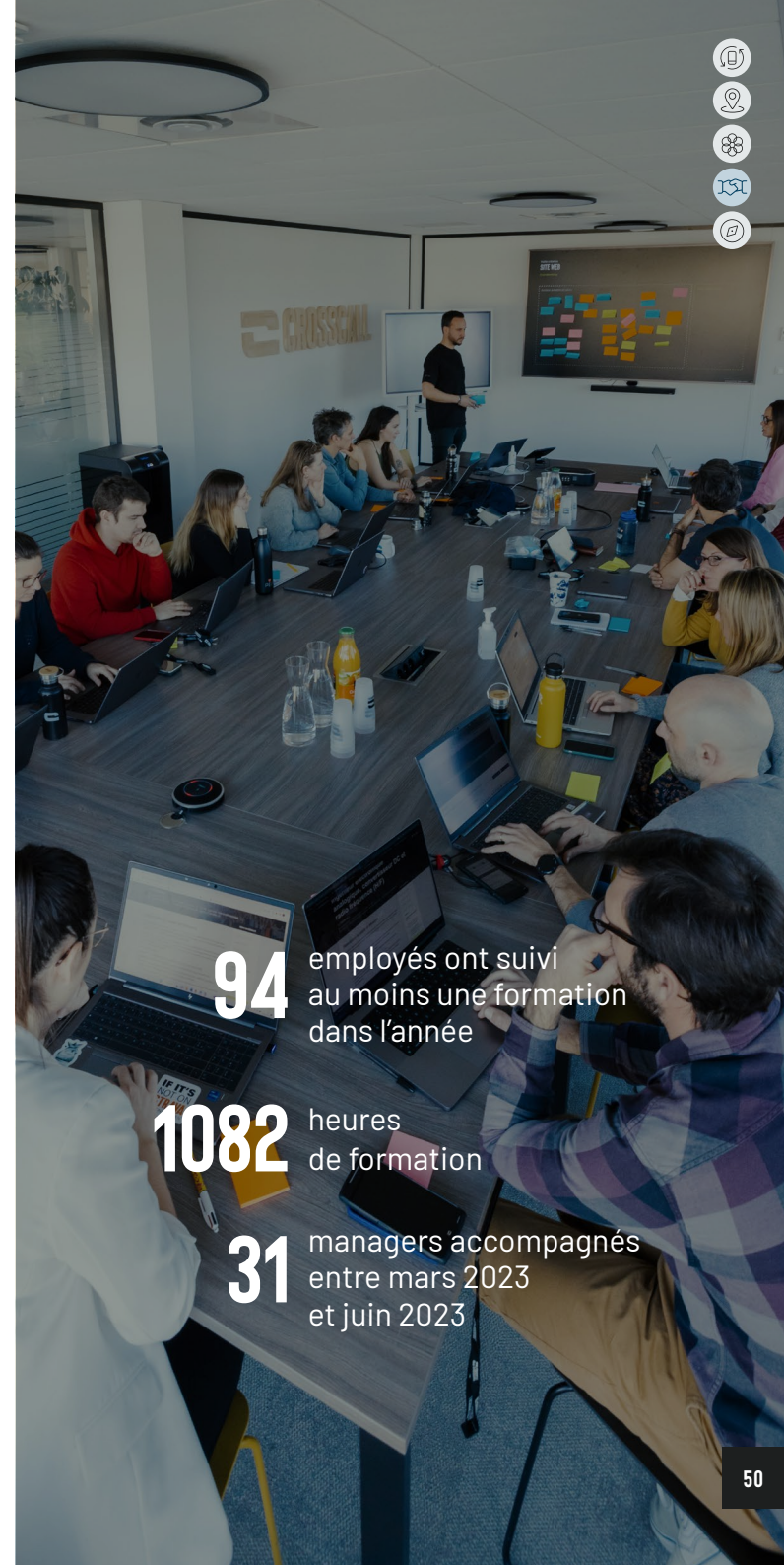
NOUVEAU

– Le parcours d'accompagnement des managers

Afin d'accompagner les managers dans leurs fonctions d'encadrement, le service des Ressources Humaines a créé la « **Charte du manager** ». Ce document interne 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, **un programme d'accompagnement des managers** alliant formation collective, coaching individuel et ateliers, ont débuté en année fiscale 2023 et se sont poursuivis cette année. Véritables moments d'échange, ces occasions ont permis aux managers de partager leurs expériences et d'être sensibilisés à des thématiques telles que la communication non violente ou la gestion des conflits.

NOUVEAU



94

employés ont suivi au moins une formation dans l'année

1082

heures de formation

31

managers accompagnés entre mars 2023 et juin 2023



Gestion des compétences : adopter une vision d'ensemble

Afin de pérenniser les emplois et de renforcer la diversité des talents, l'entreprise a démarré en 2022, **une démarche de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP)**. Son objectif est d'assurer l'adéquation des postes et des compétences dans l'entreprise par rapport à sa stratégie de développement. Pour cela, il est nécessaire d'anticiper les changements dans l'organisation du travail et de développer la qualification des salariés.

Ce projet a pour but :

- D'identifier les compétences nécessaires pour l'entreprise et les mettre en perspective par rapport aux compétences actuelles des collaborateurs.
- D'identifier les personnes détenant des compétences clé au sein de l'organisation.
- De faire le lien entre formations et compétences pour en renforcer certaines ou en développer de nouvelles.
- De favoriser la mobilité interne en faisant des ponts entre les métiers ayant des compétences communes.

Les grandes étapes de la mise en place de la démarche :

- Création de la cartographie des emplois par grande famille de métiers.
- Identification, pour chaque emploi, de la raison d'être et des missions principales.
- Définition des connaissances, compétences humaines et techniques ainsi que les niveaux de maîtrise requis pour chaque emploi.



Dans le cadre de la démarche GEPP, nous avons procédé cette année fiscale à l'analyse et au rattachement de l'ensemble des postes de Crosscall à 103 emplois type, regroupés en 21 métiers, pour lesquels des missions et des compétences ont été définies. Ce travail a été intégré cette année dans notre nouvel outil de gestion RH. Cette cartographie nous donne **une vision précise des compétences actuelles** dans l'entreprise et permet d'identifier des pistes d'action.

NOUVEAU

OFFRIR DES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION À NOS COLLABORATEURS

– Promotion interne et mobilité

Crosscall est fière de **fournir un vrai tremplin à ses collaborateurs** vers la mobilité et la promotion interne. À cette fin, nous nous engageons à étudier toute candidature interne avec soin et à apporter au collaborateur qui candidate des réponses argumentées.

Le résultat est un accès facilité aux postes à responsabilité, comme le démontre le profil de nos managers : 67% d'entre eux sont issus de la promotion interne à fin mars 2024.

Les entretiens individuels sont aussi de bonnes occasions d'émettre des souhaits d'évolution de carrière et d'échanger sur les différentes possibilités. Nous veillons donc à multiplier ces opportunités avec **des entretiens planifiés de façon régulière**.

En France, sont organisés des entretiens trimestriels et annuels avec les managers et tous les deux ans avec l'équipe des Ressources Humaines, comme l'exige la loi. À Hong Kong, les entretiens individuels ont lieu tous les semestres.

67% de managers sont issus de la promotion interne à fin mars 2024

100% des collaborateurs éligibles¹ ont pu bénéficier de l'augmentation

1. Salariés au CDI, bénéficiant d'une ancienneté de 10 mois révolue au 01/04/2023

– Reconnaissance financière

Crosscall SAS associe les collaborateurs à sa performance économique **à travers une participation**.

Permettant de reconnaître les résultats des efforts collectifs, la répartition de la participation entre les bénéficiaires est effectuée proportionnellement à la durée de présence, **indépendamment du niveau hiérarchique ou du montant de salaire**.

Des augmentations régulières font également partie de la reconnaissance des efforts des employés. En avril 2023, pour les salariés du Groupe Crosscall, la direction et le COMEX ont fait le choix d'adopter une politique d'augmentation basée sur 2 critères :

- Des **évolutions de salaire ciblés**, valorisant l'implication individuelle d'une part
- Une **augmentation générale** d'autre part, afin d'atténuer l'impact de l'inflation sur le pouvoir d'achat des collaborateurs justifiant de 10 mois d'ancienneté minimum¹

NOUVEAU



RENDRE LES PROCESS RH ROBUSTES ET TRANSPARENTS

Formalisation du process de mobilité interne

La mobilité interne fait partie des axes de développement professionnel des collaborateurs.

Cette année Crosscall a formalisé **son process de mobilité interne**, afin d'en décrire avec précision le fonctionnement. Le document détaille les différentes étapes, leur enchaînement et interlocuteurs impliqués pour toute demande spontanée ou candidature à des offres d'emploi en interne, afin d'harmoniser les parcours à l'ensemble de l'entreprise.



La structuration de l'offboarding

Le départ d'un collaborateur et la gestion de sa sortie de l'entreprise est toute aussi importante que son arrivée. C'est pourquoi, nous avons **structuré notre process d'offboarding accompagnant le collaborateur** tout au long de cette étape.

Une personne des Ressources Humaines, rencontre le salarié lors d'un entretien personnalisé afin d'obtenir un retour d'expérience et de commenter le questionnaire préalablement complété par le collaborateur. C'est par exemple l'occasion de prêter une oreille attentive aux ressentis d'un collaborateur sur le départ et prendre en compte ses retours pour continuer à améliorer les conditions de travail des équipes.

GARANTIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT

– Un cadre où il fait bon travailler

Crosscall tient particulièrement à offrir un cadre de travail de qualité pour ses employés : des locaux agencés avec soin, une salle de sport, un espace de pause convivial...

Nos collaborateurs basés en France bénéficient d'un jour de télétravail par semaine. Pour s'assurer de l'équilibre entre vie privée et professionnelle, et conformément à la réglementation, les cadres au forfait bénéficient d'un entretien annuel dédié à ce sujet.

Les salariés de la filiale d'Hong Kong bénéficient de 7 jours de congés de plus que la réglementation locale¹ soit 14 jours de congés dès la fin de la période d'essai, nombre qui augmente avec chaque nouvelle année d'ancienneté.

NOUVEAU

En année fiscale 2024, la politique en matière de congés de l'antenne de Hong Kong a été revue et fixe désormais un nouveau palier de congés à 25 jours, atteignables la sixième année d'ancienneté (vs 24 jours pour 5 ans précédemment). Autre nouveauté de cette politique : **un jour de congés est offert aux salariés le jour de leur anniversaire.**

Par ailleurs, pour répondre à la demande des collaborateurs hongkongais, une phase de test d'horaires flexibles a été démarrée en cette fin d'année fiscale. Ayant pour objectif d'accorder une plus grande souplesse d'articulation entre vie privée et professionnelle, cette démarche est destinée à être pérennisée courant l'année fiscale 2025 si toutes les parties sont satisfaites du test.



– Des places en crèche pour aider 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 ou de leur lieu de travail**, tout en profitant d'un tarif proche de celui d'une crèche municipale. Au 31/03/2024, 20 bébés de nos collaborateurs bénéficiaient de berceaux en crèches partenaires.

1. 7 jours de congés annuels au terme d'un an de travail effectué sont prévus par la réglementation locale

– Les programmes « sport et nutrition » sur différents sites

Convaincue des bienfaits du sport sur la santé physique et mentale, **Crosscall facilite l'accès à la pratique sportive** de ses collaborateurs. Le développement d'habitudes saines passant aussi par l'alimentation, l'entreprise a mis en place pour chacun de ses sites des partenariats avec des entreprises de restauration, dont elle subventionne les repas, favorisant une **nutrition équilibrée**.

À Courbevoie :

Nous avons sélectionné pour nos collaborateurs **une solution de livraison de repas sains et équilibrés** à laquelle Crosscall participe à hauteur de 4 euros par repas et par personne. Une offre « sport » est en cours d'organisation pour l'année fiscale 2025.

À Hong Kong :

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

À Aix-en-Provence :

Le siège dispose d'une **grande salle de sport** où sont proposées des séances de sport dispensées par un coach sportif. Pour les repas du midi, nous avons mis en place **une plateforme de réservation de repas équilibrés et savoureux**, partiellement pris en charge par Crosscall. Concoctés à partir de produits de saison par un couple de restaurateurs d'Aix et une diététicienne, ils sont livrés quotidiennement dans des récipients en verre réutilisables.

Les collaborateurs du siège ainsi que les collaborateurs itinérants ont également la possibilité de **se faire livrer directement sur leur lieu de travail ou en point relai des paniers de fruits et légumes** grâce à un partenariat avec une entreprise française proposant une livraison hebdomadaire de produits de saison, récoltés localement et issus de l'agriculture raisonnée.



Sport & Food en année fiscale 2024 au siège de Aix-en-Provence

281 cours de sports encadrés sur l'année

90% des collaborateurs ont participé à au moins une séance

5H45 de sport par semaine en moyenne proposées aux collaborateurs

45% de collaborateurs aixois en moyenne ont choisi l'option Crosscall Food chaque semaine

CRÉER UN LIEN FORT ENTRE LES ÉQUIPES

De nombreux moments pour se réunir

Deux séminaires ont lieu chaque année pour faire le point sur les projets de l'entreprise et **renforcer la cohésion d'équipe** au travers d'ateliers et jeux collaboratifs. C'est un moment fort pour nos collaborateurs qui ont ainsi l'occasion de rencontrer leurs collègues proches ou plus lointains, comme ceux basés à Hong Kong. Ces événements sont également l'occasion de **réaffirmer nos engagements**, en intégrant la prise en compte des critères RSE dans leur organisation (pour plus de détails voir chapitre «Ici pour agir avec éthique et responsabilité» - page 73).

- Pour favoriser la complicité entre les collaborateurs, **un budget annuel est alloué aux repas d'équipes**. Des activités à l'échelle de différents sites sont également organisées plusieurs fois par an, comme le partage d'une traditionnelle galette des rois en France et à Hong Kong.
- Le sport a une place importante dans la culture de Crosscall et participe également à la cohésion des équipes, notamment grâce à **des challenges sportifs** auxquels des collègues choisissent de participer ensemble.

Par exemple, 75% des employés du bureau de Hong Kong ont participé au Standard Chartered Hong Kong Marathon 2024. Par ailleurs, des collaborateurs aixois ont participé à plusieurs courses au cours de l'année, comme le trail de la Galinette, le trail de Gardanne, ou encore la course Bandol de nuit pendant laquelle 24 de nos salariés ont couru ensemble.



168

participants au séminaire d'été, dont 10 internationaux

75%

des employés hongkongais ont participé au Standard Chartered Hong Kong Marathon 2024

NOUVEAU

– Soigner l'arrivée des nouveaux collaborateurs

Un parcours d'intégration est réservé aux nouvelles recrues afin de les familiariser rapidement avec les outils et process chez Crosscall. Les **nouveaux arrivants en France** se voient également attribuer un parrain ou une marraine pour accompagner leurs premiers pas dans l'entreprise. En complément, ils sont invités à une **journée d'intégration au siège**, qui a lieu tous les trimestres. Chaque session inclut une matinée d'échange avec les Directeurs de l'ensemble des services et une après-midi team building permettant de nouer des liens.

Les collaborateurs embauchés **en dehors de la France ont un programme d'intégration sur-mesure** ou ils passent plusieurs jours au siège à leur arrivée et bénéficient également des présentations de tous nos outils et des échanges avec les différents services. La stratégie et les enjeux RSE de Crosscall y sont également présentés, pour que chacun identifie comment il peut y contribuer dans la pratique de son métier.



GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

L'entreprise analyse les risques professionnels auxquels sont soumis ses salariés dans l'exercice de leurs missions et met en place, conformément à la réglementation en vigueur, **des formations nécessaires à la prévention et la gestion des risques** :

- 25 collaborateurs (20 à Aix-en-Provence, 3 à Courbevoie et 2 à Hong Kong), issus de différents services de l'entreprise, ont été formés aux **gestes de premiers secours** dans le cadre de la formation de Sauveteur Secouriste au Travail (STT)
- Les collaborateurs dont le poste implique des risques spécifiques (travail en hauteur, habilitation électrique...) ont suivi une **formation dédiée**, conformément à notre DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels)

Notre règlement intérieur applicable en France, formalise toutes ces dispositions en termes d'hygiène et de sécurité, prises par Crosscall. Il a été revu fin 2023 pour y inclure des thématiques comme **l'éthique dans la relation fournisseurs**, y spécifier l'existence de la plateforme d'alerte et étoffer les dispositions relatives à toutes les formes de harcèlement ou de discrimination.

NOUVEAU



Minimiser les risques à tous les postes

Le danger ne se limite pas aux situations d'urgence - les postes de travail sédentaires sont également soumis à des risques. C'est pourquoi, nos collaborateurs hongkongais ont été invités à analyser leurs postes de travail en suivant une trame fournie par le département de santé de Hong Kong. Cette évaluation a permis de constater que l'équipement des 11 postes évalués permet **de travailler dans une posture adaptée, minimisant les risques sur le long terme**. Une recommandation a toutefois été formulée à destination des équipes de contrôle qualité des produits, qui sont invitées à réaliser les tests audio dans une pièce isolée, afin de permettre à tous de travailler au calme.

UN DIALOGUE SOCIAL CONSTRUCTIF



Crosscall veille à la liberté d'association et reconnaît le droit de négociation collective, en conformité avec la réglementation.

En France, conformément à la réglementation, le **Comité Social et Économique (CSE)** est consulté toute l'année sur l'ensemble des sujets qui touchent la stratégie, la vie économique et sociale de l'entreprise. Ce dialogue social a permis, par exemple, la négociation et la signature d'accords en matière de participation et de temps de travail permettant de préserver un équilibre entre la vie personnelle et professionnelle.

Par ailleurs, pour tout sujet sensible, nécessitant de communiquer une information de manière anonyme et discrète, **une plateforme d'alerte** a été mise en place. Celle-ci est accessible à tous des salariés, ainsi qu'à l'ensemble de nos parties prenantes (pour le détail, voir chapitre « [Ici pour agir avec éthique et responsabilité](#) » p. 64).

— A l'écoute de nos collaborateurs

En France ou à Hong Kong, des enquêtes sont réalisées régulièrement pour mieux connaître les attentes et ressentis des employés et nous indiquer des pistes d'amélioration.

Ainsi, le sondage effectué auprès des collaborateurs français en avril 2023 sur le thème du « plaisir au travail » a pu mettre en évidence les éléments les plus appréciés par nos collaborateurs. Ils sont nombreux à **désigner l'esprit d'équipe (ambiance, relations entre collègues) et l'environnement de travail**, ce qui confirme la pertinence des efforts faits en ce sens.

NOUVEAU

FAVORISER L'INCLUSION ET LA DIVERSITÉ

Chez Crosscall nous pensons que **la diversité des profils fait la richesse des équipes**. Nous favorisons un environnement de travail inclusif, luttons contre toute forme de discrimination et nous engageons à promouvoir la diversité et l'inclusion de profils variés au sein de l'entreprise, via :

- **La sensibilisation**, en interne auprès des managers et des collaborateurs.
- **Le recrutement**, en nous focalisant sur les compétences professionnelles, l'expérience et les qualités humaines tout en sensibilisant nos managers au recrutement responsable à travers des ateliers dédiés.

La diversité des genres

Nous travaillons également à progresser continuellement sur le sujet de **l'égalité hommes-femmes**. L'index d'égalité professionnelle¹, que nous publions chaque année conformément à la loi, permet aux entreprises de mesurer les écarts de rémunération entre les sexes et de mettre en lumière les disparités existantes.

NOUVEAU

Cette année, nous obtenons la **note globale de 88/100**, soit 4 points de plus par rapport à l'année précédente ! Nous avons partagé cette progression avec nos collaborateurs à l'occasion de la journée internationale du droit des femmes. Ce fût également l'occasion pour sensibiliser à la question, en mettant en avant les femmes qui ont changé l'histoire au travers de courtes vidéos diffusées dans nos locaux ou envoyées par mail.

A l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD), nous avons invité nos collaborateurs basés au siège à participer à une activité innovante : des ateliers de théâtre d'improvisation sur le thème de «diversité et égalité entre les femmes et les hommes en entreprise». Les salariés ont également été invités à répondre à un quiz sur l'égalité femmes-hommes

au travail à travers le monde. Cet évènement fut l'occasion de faire évoluer les croyances et les aprioris. Mais au-delà de cela, ces discussions enrichissantes ont nourri **un plan d'action en faveur de l'égalité homme-femme** construit autour de deux axes :

- **Maintenir nos fondamentaux** : continuer à œuvrer pour réduire les écarts de rémunération, maintenir une répartition homme-femme équilibrée au sein de nos instances dirigeantes et organiser des actions de sensibilisation sur ces thématiques.
- **Poursuivre le développement d'actions** : s'assurer de la représentativité des femmes dans les CV proposés, valoriser les carrières techniques auprès du public féminin et améliorer la représentativité de nos collaboratrices dans les prises de paroles externe de l'entreprise.

88/100

Index égalité H/F

33%

de femmes au CODIR

2

femmes au COMEX

35

participants aux ateliers diversité



– Inclusion du handicap

Nous veillons à **faciliter l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap**. Par exemple, des ateliers visant une meilleure compréhension par les salariés des différents handicaps, visibles ou invisibles ont été organisés à plusieurs reprises et sur nos différents sites.

Par ailleurs, nous favorisons une collaboration avec des entreprises adaptées employant des personnes en situation de handicap pour différentes prestations (tri sélectif, papeterie...).

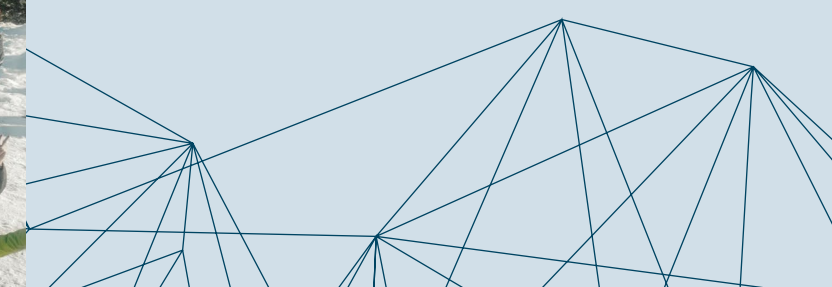


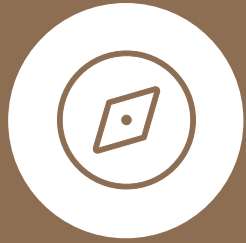
PROJETS POUR L'ANNEE FISCALE 2025

Accompagner une femme réfugiée vers un métier porteur du digital et de la tech' en partenariat avec une ONG européenne

Mettre en place des outils pour devenir une entreprise apprenante (permettre à tous de se former de manière autonome et continue)

Réaliser un diagnostic QVT (Qualité de Vie au Travail) à l'aide d'un référentiel formalisé en interne





ICI POUR AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

NOS ACTIONS DANS CE PILIER
CONTRIBUENT AUX OBJECTIFS DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE SUIVANTS :

13 MESURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES



Crosscall se doit d'assumer sa responsabilité d'entreprise en respectant les **règles de l'éthique et de déontologie**. Alors que nous essayons de faire évoluer les pratiques de tout un écosystème, des fournisseurs aux consommateurs, il nous semble essentiel de **montrer l'exemple en remplissant notre mission avec rigueur et transparence**. Notre adhésion au Pacte mondial des Nations Unies en est un témoignage.

Il est aussi de notre devoir de **contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique** en impliquant nos collaborateurs et tout notre écosystème pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, liés à nos produits et services ainsi qu'à nos opérations au quotidien.

Enfin, nous sommes tout aussi vigilants à assurer la **sécurité de nos produits**, ainsi que la **protection des données** de nos salariés, utilisateurs et partenaires.



AGIR AVEC ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

– Charte éthique

Crosscall a formalisé une Charte Éthique qui expose ses principes relatifs à :

- **l'éthique des affaires**

lutte contre la corruption, politique cadeaux et invitations, conflits d'intérêts, prévention de la fraude, lutte contre le blanchiment d'argent et contre les pratiques anticoncurrentielles, protection des données confidentielles, sécurité et qualité des produits et services, activité politique et propriété intellectuelle des tierces parties.

- **le respect des collaborateurs**

vie privée, santé et sécurité, droits de l'Homme (notamment en ce qui concerne la lutte contre le travail forcé et celui des enfants), qualité de vie au travail, carrière et développement des compétences, diversité et inclusion, harcèlement et discrimination, management responsable.

- **la responsabilité d'entreprise**

respect de l'environnement, achats responsables, marketing et communication responsable, mécénat et sponsoring.

Adossée à une **cartographie des risques éthiques** réalisée en interne, cette charte décrit les comportements attendus des collaborateurs dans le contexte professionnel pour que les décisions prises dans le cadre nos activités demeurent **conformes aux lois applicables et aux valeurs de l'entreprise**. Cette Charte éthique doit être **signée par tout nouveau collaborateur** lors de son arrivée dans l'entreprise.



– Formations et Comité Éthique

Un Comité Éthique veille à l'application de la Charte Éthique et les collaborateurs qui le composent servent de référents neutres auxquels adresser ses questions ou soumettre une alerte. En 2023, **l'ensemble des collaborateurs** de Crosscall a bénéficié d'une formation, dispensée par les membres du Comité éthique, pour les **sensibiliser aux principes décrits dans la Charte éthique** de l'entreprise.

100% des collaborateurs formés à l'éthique

– Plateforme de lanceurs d'alerte

Crosscall a mis en place une plateforme de lanceurs d'alertes gérée par une société spécialisée indépendante. Accessible à tous, en interne comme en externe, via notre site Internet ainsi que la Charte Éthique et la Charte RSE fournisseur, elle permet de signaler un problème lié à l'éthique, à la déontologie, à la sécurité ou à la santé, **en toute confidentialité**. Cette plateforme fait partie des outils que nous avons mis en place pour répondre à notre devoir de vigilance tout en veillant à protéger le lanceur d'alerte. Ce dernier conserve en effet son anonymat s'il le souhaite, puisqu'il n'a pas à fournir d'informations personnelles. Par ailleurs, Crosscall **garantit la protection des lanceurs d'alertes** face aux éventuelles représailles ou discrimination de la part de la direction ou d'autres employés.

0 alerte reçue depuis la création de la plateforme



CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

– Un service de veille réglementaire

Jugeant nécessaire d'accompagner la croissance de notre activité par une **professionnalisation de l'approche réglementaire**, Crosscall a créé un service réglementaire en année fiscale 2022. Composé de 2 employés à plein temps, celui-ci joue un rôle prépondérant dans la veille réglementaire en remplissant plusieurs missions :

- **sensibiliser** les équipes concernées aux sujets susceptibles d'être intégrés à une future loi.
- donner la possibilité à Crosscall de **suivre l'avancement des discussions de projets législatifs** (y compris en participant à certains groupes de travail) et d'anticiper la réflexion de mise en conformité en amont de l'entrée en vigueur de textes.

- faire un travail de pédagogie en interne grâce à la **vulgarisation des textes**. Le service a créé et maintient à jour des documents **récapitulatifs des lois et réglementations, classés par métier**, rédigés de façon à être digestes et accessibles à tous.

- **suivre au plus près la mise en conformité** par les équipes concernées. A ce titre, le service réglementaire organise des points réguliers avec les équipes en fonction des thématiques qui les concernent afin de les informer de leurs obligations.

– Conformité réglementaire 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).





| GARANTIR LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS

– Contrôler et améliorer la qualité

Allonger la durée de vie de nos produits nécessite en tout premier lieu garantir leur qualité et sécurité. Nous **contrôlons nos produits** à différents stades de leur développement : **de la conception à la fabrication**.

En effet, lors du process de développement d'un produit, les échantillons à des degrés d'avancement différents sont **testés par nos équipes d'ingénieurs**, afin d'obtenir une qualité finale optimale. Ces phases successives de **tests de validations technique**, de **conception et de production** se déroulent pendant des mois jusqu'à arriver au « golden sample », la version qui sera lancée en production de masse.

En complément, les prototypes ayant passé les tests finaux, sont soumis à des **essais normatifs dans des laboratoires externes agréés**.

Lors de la phase de production, notre 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**
- les **produits finis** font également l'objet de tests d'inspection réalisés selon une liste d'instructions précises reflétant la future utilisation de nos clients.

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.

Enfin, une fois que l'appareil se retrouve entre les mains de l'utilisateur, nous continuons à veiller à sa sécurité. Afin de **protéger les utilisateurs de nos téléphones contre le risque de failles de sécurité**, des mises à jour de sécurité sont effectuées tous les trois mois pendant trois ans, avec une mise à jour de l'OS.

– Rester à l'écoute de nos utilisateurs

Agir en entreprise responsable c'est aussi rester à l'écoute de nos clients et utilisateurs et leur proposer des canaux de communication efficaces pour **nous faire remonter les éventuels problèmes et/ou suggestions** qu'ils pourraient avoir.

- Pour les particuliers :

Nos clients peuvent facilement et rapidement contacter notre **Service après-vente**, que ce soit par mail, chat ou via notre hotline pour nous faire part d'éventuels incidents rencontrés avec nos produits.

Plus largement, nous prenons en compte leurs **retours d'expériences et suggestions d'amélioration via le site Avis Vérifiés** ou via notre application **InnovApp**.

- Pour les professionnels :

Pour chacun de nos clients professionnels un **référént est identifié au sein de nos équipes commerciales**. Véritable partenaire, son rôle est d'accompagner le client avant, pendant et même après la vente. Cette proximité nous permet plus facilement **d'identifier et de tenir compte des besoins** de nos clients.

Pour en savoir plus sur la manière dont nous intégrons les remontées de nos clients pour améliorer en continu nos produits, voir le chapitre « Ici pour proposer des solutions durables » – p.15.

1. Moyenne calculée sur la base des notes attribuées par les clients aux smartphones neufs et tablettes sur notre site internet au 31/03/2024



4,47/5 c'est la note moyenne obtenue par nos produits par Avis Vérifiés¹

MAITRISER NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Les trois engagements pris par Crosscall pour limiter les conséquences de son activité sur l'environnement sont formalisés dans sa Politique environnementale :

- **Mesurer nos impacts** et mieux les connaître est un prérequis pour pouvoir les réduire
- **Allonger la durée de vie de nos produits** avec l'objectif de réduire les impacts liés à la production de produits neufs
- **Encourager nos collaborateurs et nos utilisateurs à des comportements plus responsables** via des actions de sensibilisation

– Mesurer nos émissions

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.

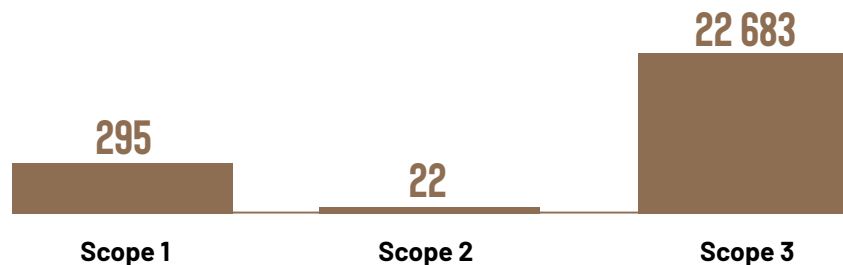
Crosscall effectue annuellement et **de manière volontaire**, un bilan carbone sur les scopes 1, 2 et 3 de son activité selon la méthodologie GHG Protocol, qui est mondialement reconnue. Pour optimiser la qualité de notre bilan carbone, nous privilégions la collecte de données physiques plutôt que l'utilisation d'équivalences monétaires pour son calcul. Nous nous sommes dotés d'un outil de calcul de bilan carbone dans le but de **fiabiliser et de piloter plus facilement la trajectoire de réduction d'émissions** à laquelle nous travaillerons en année fiscale 2025.





– Résultats du bilan carbone de l'année fiscale 2023

Le total de nos émissions pour l'année fiscale 2023 s'élève à **23 000 tonnes de CO₂ eq.** Soit les émissions annuelles de 2 500 français¹ ou **7 829 aller-retours Marseille – Hong Kong** en avion pour une personne².



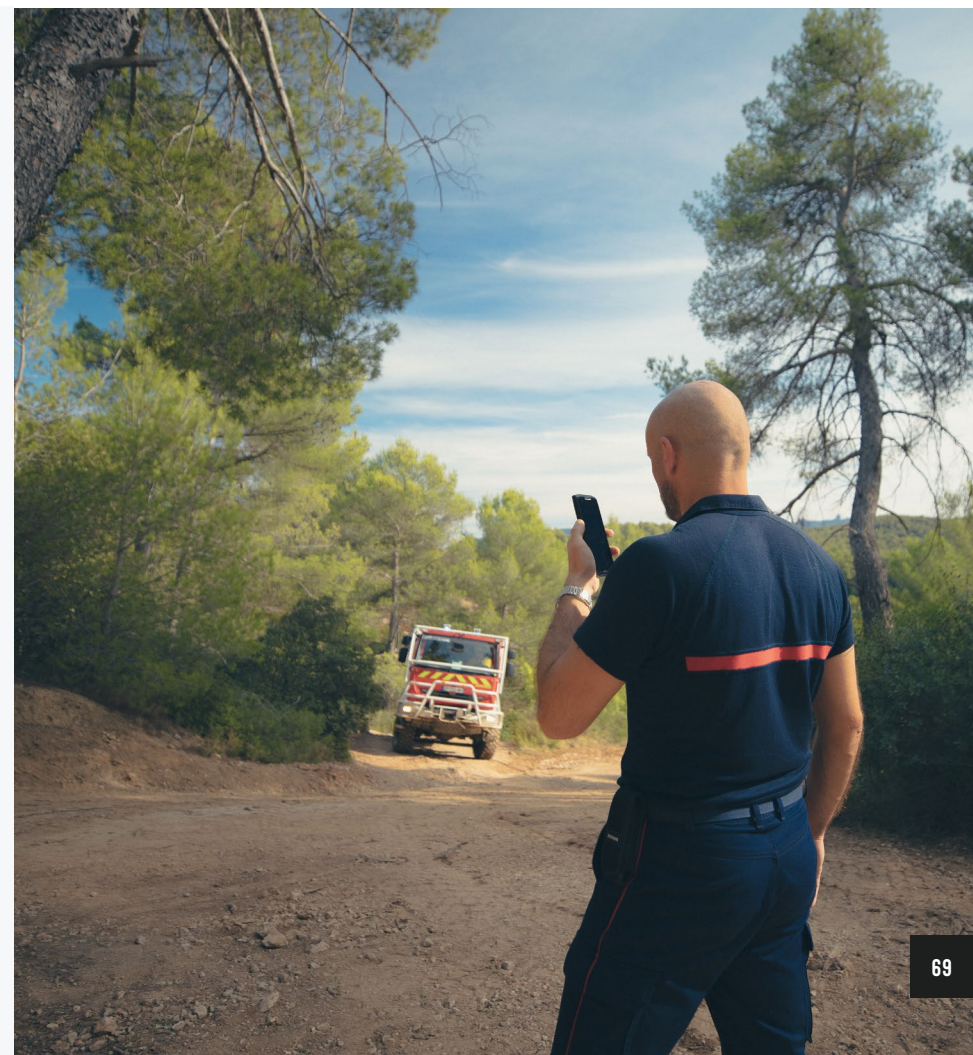
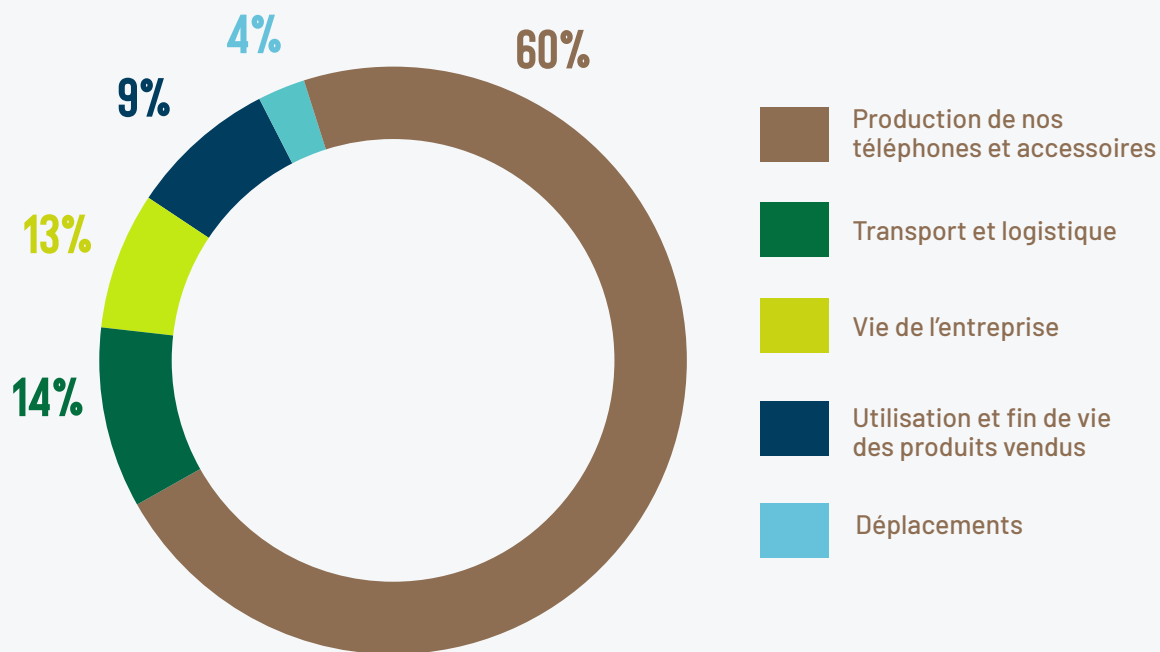
Répartition de nos émissions de gaz à effets de serre entre les 3 scopes

Scope 1
Émissions directes de l'entreprise, dont les fluides frigorigènes et le carburant des véhicules de fonction.

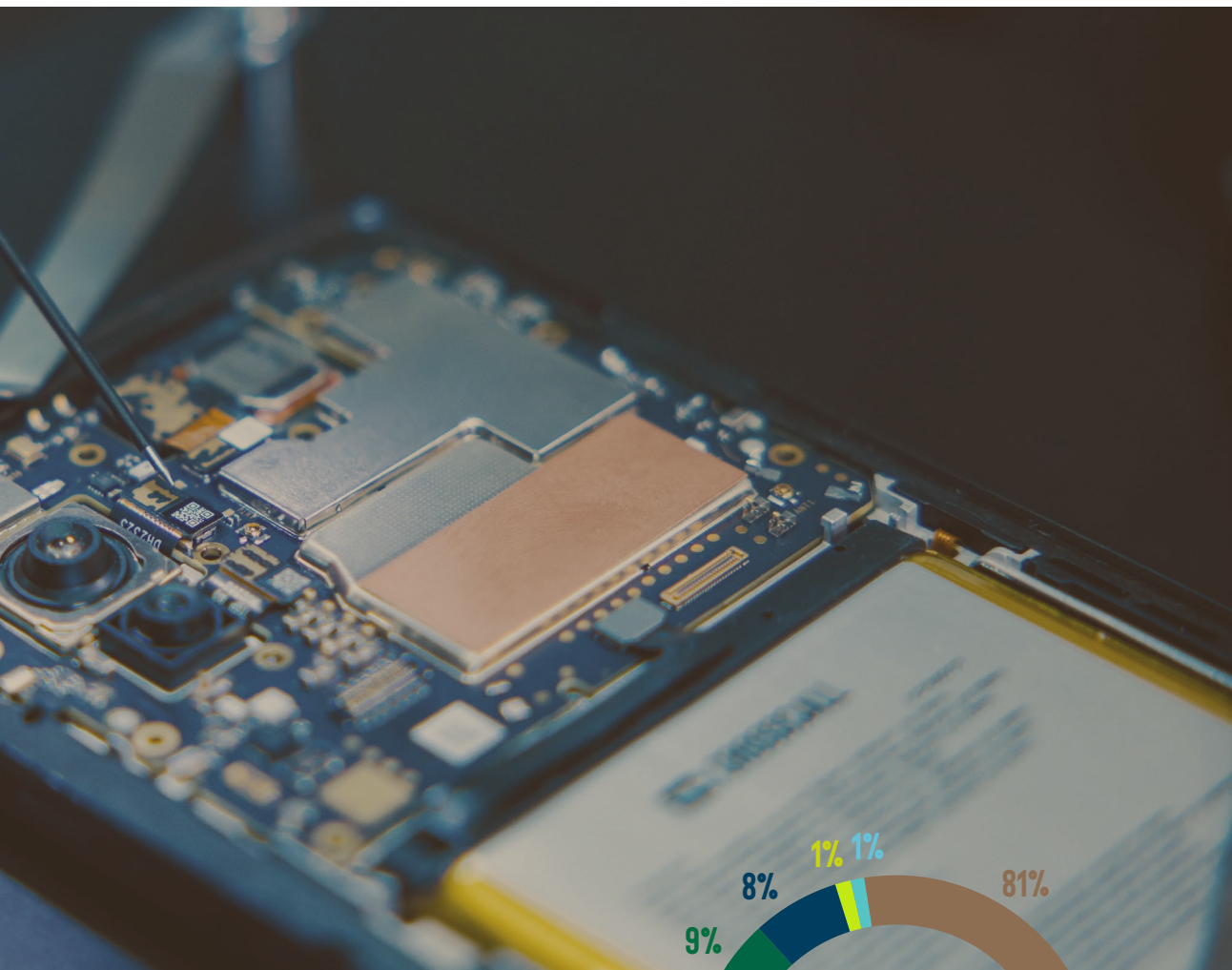
Scope 2
Émissions indirectes liées à la **consommation de l'électricité** des bureaux

Scope 3
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.

Répartition de l'ensemble de nos émissions



1. Sur une base de 9,2 tCO₂eq./personne/an. Source : Etude « L'empreinte carbone de la France du 1995 à 2022 » du Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires.
2. Selon le facteur d'émissions de l'ADEME - 23.0 : avion passagers Long courrier, 2018 AVEC trainées - 0.15200 kg CO₂ eq. /peq.km



– Résultats du bilan carbone par catégorie et nos actions de réduction

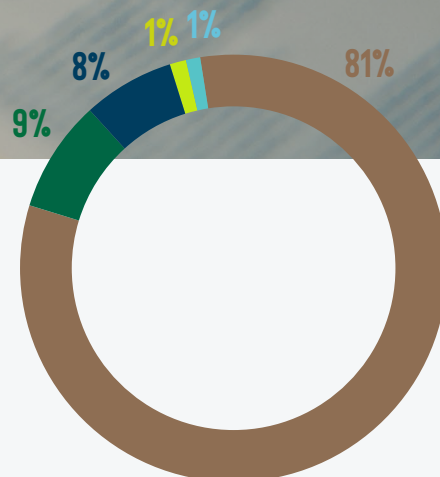
Les émissions liées à la production de nos téléphones et accessoires représentent 60% du total de nos émissions


L'extraction des matières premières et leur transformation – hors énergie liée à l'assemblage final des téléphones – représente de loin la **première source des émissions** de cette catégorie.


Nos **efforts d'écoconception**, comme l'utilisation de matériaux recyclés dans notre dernier smartphone, le STELLAR-X5, font partie des axes de travail qui visent entre autres, à réduire nos émissions de cette catégorie (voir chapitre « [Ici pour proposer des solutions durables](#) » – p. 23).


Le second poste correspond aux émissions associées à **l'énergie utilisée pour l'assemblage** de nos appareils par nos partenaires. En 2023, notre partenaire principal a déplacé l'assemblage de nos smartphones vers une zone de la Chine qui bénéficie d'un mix énergétique comportant une grande part d'énergie d'hydraulique. Cela nous a permis d'éviter l'émission de **108 tonnes de CO₂ eq.** Par ailleurs, l'approvisionnement partiel en énergie photovoltaïque d'une autre de ses usines, nous a permis d'économiser l'émission de **12 tonnes de CO₂ eq.** sur l'assemblage de nos produits.


Répartition des émissions générées par la production de nos produits




 Fabrication¹ des téléphones et tablettes

 Energie usines d'assemblage

 Fabrication¹ des accessoires

 Fuites de fluides frigorigènes des usines

 Fabrication¹ des pièces détachées

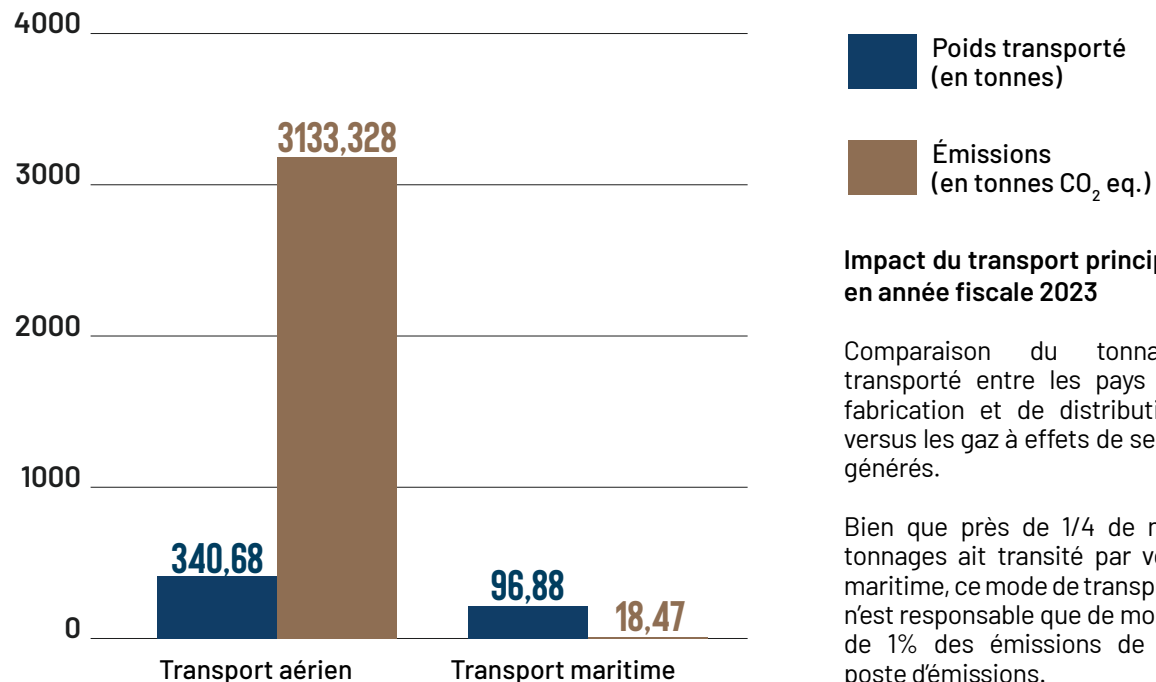
1. Les données « Fabrication » de ce graphique comprennent les étapes allant de l'extraction des matières premières à l'assemblage final, hors énergie des usines d'assemblage.

Les émissions liées au transport et à la logistique représentent 14% de nos émissions totales.

99% des émissions de la catégorie « Transport et Logistique » sont dues au transport **entre le pays de fabrication et le pays de distribution**, réalisé majoritairement par avion.

En année fiscale 2023, l'émission de **1 800 tonnes de CO₂ eq. ont pu être évitées¹** en optant pour du fret maritime au lieu de l'avion. Bien que pas toujours possible, notamment pour des questions de délais, nous proposons cette option de transport à nos clients. Pour en savoir plus sur les autres options commerciales qui peuvent contribuer à réduire les impacts de notre activité : voir chapitre « Ici pour faire évoluer notre écosystème » – p. 44.

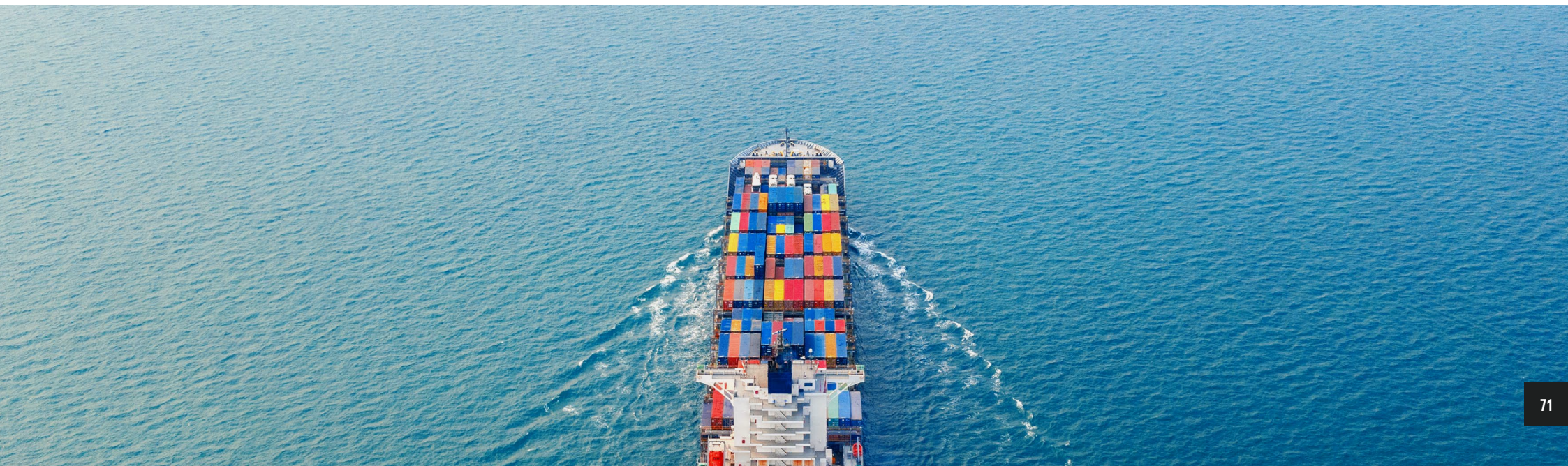
1. Selon les facteurs d'émissions de l'ADEME suivants : Aérien : Avion-cargo – plus de 100 tonnes, >3500 kms, 2018 – AVEC trainées : 1,08 kgCO₂e/t.km. Maritime: Porte-conteneur – Dry – Valeur moyenne : 0,00847 kgCO₂e/t.km



Impact du transport principal en année fiscale 2023

Comparaison du tonnage transporté entre les pays de fabrication et de distribution versus les gaz à effets de serre générés.

Bien que près de 1/4 de nos tonnages ait transité par voie maritime, ce mode de transport n'est responsable que de moins de 1% des émissions de ce poste d'émissions.



Les émissions liées à la vie d'entreprise représentent 13% du total de nos émissions.

Cette catégorie comptabilise les émissions liées aux **achats de produits ou services réalisés par Crosscall dans le cadre de son activité** : achat de mobilier, de véhicules ou d'équipements informatiques, l'énergie utilisée par les bureaux, traitement des déchets, prestations de services tels que assurances, nettoyage, consulting ou encore évènementiel.

Nous avons la possibilité d'influer sur certaines d'entre elles, en faisant **évoluer les pratiques en interne ou en mettant en place des actions dédiées** :

• Réduire et trier nos déchets

Le tri sélectif est organisé dans nos locaux d'Aix-en-Provence et de Hong Kong. En France, les déchets sont collectés par une entreprise qui emploie des personnes en situation de handicap, afin d'être revalorisés par des filières de recyclage européennes agréées.

Par ailleurs, dans une volonté d'éviter le gaspillage, nous cherchons systématiquement à faire **don des éventuels équipements ou mobiliers** dont nous pouvons être amenés à nous séparer. C'est ainsi qu'en année fiscale 2024, nous avons fait don de 80 fauteuils et plus de 150 distributeurs de gel hydroalcoolique à l'Hôpital d'Aix-en-Provence.

80 fauteuils et plus de 150 distributeurs de gel hydroalcoolique donnés à l'hôpital d'Aix-en-Provence

NOUVEAU

• Maîtriser notre dépense énergétique

Nous avons fait le choix d'un **nouveau contrat d'énergie verte** en 2023 pour les locaux du siège, à Aix-en-Provence. Pour chaque kilowattheure consommé, des investissements sont réalisés dans des projets d'énergies renouvelables à hauteur de la consommation globale du site. Ainsi **75% de la consommation électrique de l'entreprise en France** est couverte par des contrats d'énergie verte.

• S'équiper en seconde main

Crosscall a démarré cette année un test en s'équipant de **plusieurs ordinateurs portables reconditionnés**. Notre objectif, si ce matériel satisfait nos équipes, est de déployer ce type de postes à plus grande échelle, **pour atteindre 5% du parc** dans l'année à venir. Les appareils reconditionnés que nous achetons sont issus de fournisseurs de confiance et de proximité (Nîmes), qui emploient des travailleurs handicapés sur ses chaînes de reconditionnement.

75%

de la consommation électrique de nos bureaux en France couverts par un contrat d'énergie renouvelable



- **Organiser les événements de manière responsable**

L'équipe événementielle de Crosscall cherche à optimiser l'impact environnemental de nos présences sur les salons et des événements qu'elle organise, comme les séminaires d'entreprise.

Les lieux des festivités sont choisis avec l'objectif de **rester au plus proche du point de départ** et les activités proposées sont **adaptées à nos convictions environnementales et éthiques**. Aucun sport motorisé ou recours à des animaux, mais plutôt des activités mettant en lumière le patrimoine culturel, historique ou naturel local.

- **Minimiser l'impact dans nos fonctions commerciales et marketing**

Nos équipes marketing, communication et commerciales cherchent à minimiser les impacts environnementaux de leurs activités en adoptant un **certain nombre de bonnes pratiques**. Par exemple :

- le **train est privilégié** pour les déplacements pour toutes nos équipes aux salons, shootings ou rencontres commerciales.
- la sélection des **lieux de tournage** pour nos vidéos se fait en tenant compte de leur **proximité géographique**.
- la conception des supports pour les points de vente, a été revue au profit de meubles en dur et dans un style intemporel, afin de **garder la même structure pendant plusieurs années**.



« La majorité de nos événements sont des salons, historiquement associés à beaucoup de gaspillage de matériaux. Face à ce constat, nous avons adopté une approche différente : cadres en aluminium modulaires, toiles réutilisables, mobilier plus robuste... Des astuces ingénieuses ont aussi été intégrées pour une personnalisation facile comme des stickers ou des plateaux interchangeable. Résultat : environ 95% du stand est désormais réemployable d'un événement à l'autre¹. Cette approche témoigne de notre engagement à réduire notre empreinte environnementale, tout en continuant à offrir des expériences exceptionnelles lors de nos événements. »

Aline Madrigal,
Chef de projet événementiel





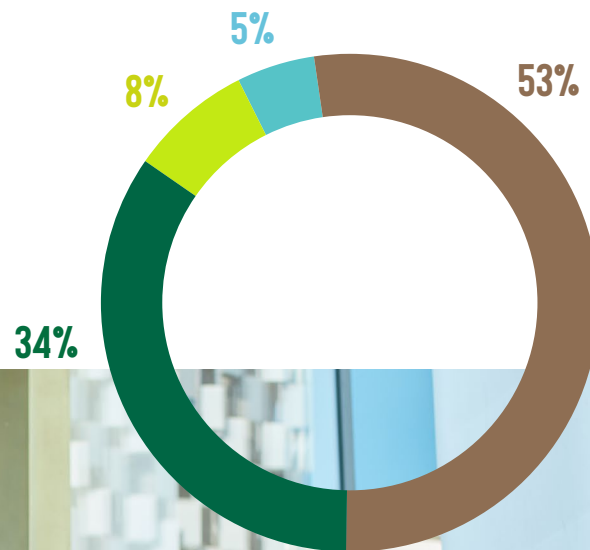
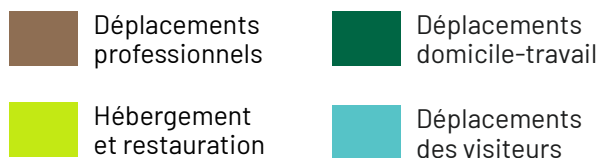
Les émissions liées à l'utilisation et fin de vie des produits vendus représentent 9% du total de nos émissions.

Dans cette catégorie sont estimées et prises en compte les émissions générées indirectement par nos appareils une fois entre les mains de nos utilisateurs.

Pour la phase d'utilisation est ainsi comptabilisée **l'énergie nécessaire à la charge de nos appareils**, mais aussi celle induite par la **consommation de données en ligne**. La phase de fin de vie de nos produits comptabilise les émissions générées par les actions de **recyclage d'une partie de nos appareils et la mise au rebut de l'autre** (sur la base d'une estimation de répartition entre ces deux options).

En récupérant nos anciens appareils, **nous reculons la date de leur fin de vie** en les reconditionnant (pour plus d'informations voir chapitre « [Ici pour proposer des solutions durables](#) » – p. 21). Cette action permet également de nous assurer du **recyclage dans une filière adaptée** des appareils qui ne sont pas réparables, permettant entre autres de diminuer les émissions de gaz à effets de serre.

Emissions générées par différents types de déplacements sur l'année fiscale 2023



8

tonnes de CO₂ eq. évitées grâce à la migration vers les véhicules électriques ou hybrides sur l'exercice fiscal 2023¹

70%

de nos véhicules sont désormais électriques ou hybrides à fin de l'année fiscale 2024

Les émissions liées aux déplacements représentent 4% de nos émissions totales

Les **trajets des collaborateurs** pour relier leur domicile à leur lieu de travail représentaient 1,4 % des émissions de gaz à effet de serre de Crosscall en année fiscale 2023.

Pour mieux connaître les habitudes de déplacements de nos collaborateurs et identifier de potentielles sources d'économies, un questionnaire est diffusé annuellement aux collaborateurs.

Il a par exemple permis d'identifier que plus de 90% des collaborateurs d'Aix-en-Provence se déplaçaient en voiture entre leur domicile et le siège au moins une fois par semaine. Pour **favoriser le covoiturage entre collègues**, un fichier de mise en relation a été mis en place. Près de **25% de l'ensemble de collaborateurs aixois se sont inscrits** sur le fichier pour partager leur trajet en année fiscale 2023.

Pour réduire l'impact des véhicules de fonction, nous avons démarré en 2021 la **mutation de la flotte d'entreprise vers des véhicules non thermiques**.

9 nouveaux véhicules électriques ou hybrides ont été acquis sur l'exercice fiscal 2023, ce qui a permis de générer **8 tonnes de CO₂ eq. de moins** par rapport à ce qui aurait été émis en conservant les anciens véhicules thermiques.

Par ailleurs, des places de parking réservées aux voitures électriques, avec bornes de recharge, ont été créées sur le site du siège social.

1. Calcul réalisé sur la base des facteurs d'émission des véhicules fourni par le concessionnaire



RENFORCER NOS ACTIONS EN MATIÈRE DE CYBERSECURITE

– La cybersécurité, l'affaire de toutes et tous

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 à ce sujet une approche responsable et rigoureuse en l'intégrant pleinement au sein de la fonction IT, qui dispose d'une équipe dédiée à la sécurité des systèmes d'information.

Un travail **d'identification, de cartographie et d'analyse des risques cyber** a été réalisé pour l'ensemble de nos activités. Les engagements et la démarche en matière de cybersécurité qui en découlent ont été formalisés dans notre **Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI)**. Elle traite par exemple des moyens de prévention des risques, de gestion des situations critiques ou de la formation à la cybersécurité en interne.

Cette année fiscale, les compétences de notre Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information ont pu être **attestées par son obtention de la certification à la norme ISO 27001**, nous assurant de l'alignement de la démarche en interne à la norme internationale.

NOUVEAU

– Formation continue de nos collaborateurs

100% de nos collaborateurs sont **formés à la thématique de la cybersécurité**, dès leur arrivée chez Crosscall, puis en continu tout au long de l'année. Il s'agit de les sensibiliser aux enjeux de cybersécurité et aux bons réflexes pour prévenir les attaques. **Des trainings trimestriels** sont organisés à cet effet, teintés d'une approche ludique (quiz, films, fausses attaques...) permettant de toucher un maximum de participants.

En cette année fiscale 2024, nous avons **perfectionné notre plan de formations** en lançant des campagnes de simulation de phishing à destination de nos collaborateurs.

NOUVEAU



« Notre objectif est de donner à tous nos salariés les bons réflexes en matière de cybersécurité, que ce soit dans un contexte professionnel ou personnel. En effet, les attaques visant les particuliers pour atteindre l'entreprise qui les emploie sont de plus en plus répandues, leurs défenses Cyber personnelles étant moins poussées que celles de l'Entreprise. Nous abordons ces sujets avec beaucoup de pédagogie pour maximiser l'impact de nos sensibilisations. Les contenus sont constamment adaptés aux tendances d'attaques du moment. Nous sommes satisfaits de constater des progrès sur la vigilance des salariés grâce aux campagnes de phishing. »

Priscillia Carvin,
Administratrice réseaux et sécurité



– Sélection de nos prestataires

Les **prestataires et fournisseurs sont également audités**, en amont du contrat, afin d'évaluer leur maturité en matière de cybersécurité et connaître les mesures appliquées quant à la sécurité des données de leurs partenaires. Crosscall **intègre des exigences cyber et RGDP** à leur contrat et privilégie des prestataires IT certifiés ISO 27001 pour des services particulièrement sensibles.

4

formations
obligatoires pour tous
les collaborateurs

7

communications sous différentes
formes pour acculturer les
collaborateurs à la Cyber

100%

des collaborateurs
formés à la
cybersécurité

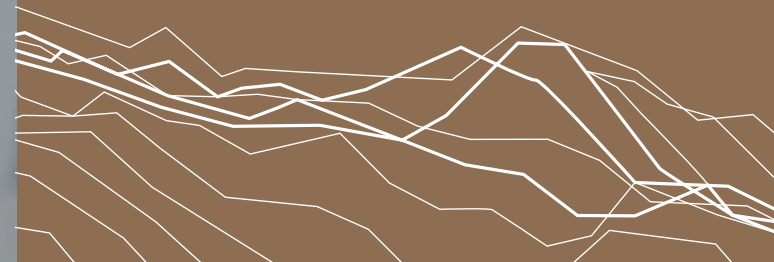


PROJETS POUR L'ANNEE FISCALE 2025

Définir les objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre compatibles avec les préconisations scientifiques

Poursuivre des actions de sensibilisation internes liées à l'éthique et à la cybersécurité

Réviser la cartographie des risques éthiques



LA SYNTHÈSE DE NOS ACTIONS

ICI POUR...

NOS ACTIONS DE L'ANNÉE FISCALE 2023

NOS PROJETS POUR L'ANNÉE FISCALE 2024

PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES

- Formalisation de la démarche d'écoconception
- Intégration de 26% de matières recyclées dans le STELLAR-X5
- Réalisation de la première Analyse de Cycle de Vie (ACV) sur le STELLAR-X5

- Systématiser l'intégration de critères d'écoconception aux spécifications des produits en développement
- Etudier la possibilité de développer des activités moins impactantes pour l'environnement, comme une offre de services additionnels associés à nos produits

NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT

- Développement du pôle R&D en Europe (France) : internalisation de nouvelles compétences
- Obtention de la Certification Service France Garantie pour nos services Après-Vente et Reconditionnement.

- Développer 3 nouveaux produits par les équipes Crosscall Engineering en France et étudier la possibilité de les assembler localement

FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME

- Formation de l'ensemble des utilisateurs du processus sur les achats responsables
- Reporting annuel sur les minerais de conflit étendu au cobalt
- Signature de premiers contrats clients intégrant une clause de reprise des flottes en vue de leur reconditionnement en fin de contrat
- Campagne de sensibilisation autour des réflexes à adopter pour garder son smartphone plus longtemps

- Développer 3 nouveaux produits par les équipes Crosscall Engineering en France et étudier la possibilité de les assembler localement

NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES

- réalisation d'un sondage « plaisir au travail »
- progression de l'indice d'égalité professionnelle
- organisation d'ateliers de théâtre d'improvisation sur le thème « diversité et égalité entre les femmes et les hommes en entreprise »
- rédaction d'un plan d'action en faveur de l'égalité homme-femme

- Accompagnement de femmes réfugiées par le biais de bourse auprès d'une association partenaire et de mécénat de compétences
- Mise en place d'outils pour devenir une entreprise apprenante (permettre à tous de se former de manière autonome et continue)
- Réalisation d'un diagnostic QVT (qualité de vie au travail) à l'aide d'un référentiel formalisé en interne

AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

- Réalisation du bilan carbone portant sur l'année fiscale 23
- Avancées écoconception : voir pilier Proposer des solutions durables
- Choix d'un contrat d'énergie verte pour les locaux du siège
- Formalisation d'un plan de formation à la cybersécurité et lancement de campagnes mensuelles de simulation de phishing

- Définition des objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre compatibles avec les préconisations scientifiques
- Poursuite des actions sensibilisation internes liées à l'éthique et à la cybersécurité
- Révision de la cartographie des risques éthiques



THIS IS
HOW WE LIVE