

Charte RSE B Contact 2025

Table des matières

Table des matières

Table des matières	1
1. Contexte et enjeux RSE pour B Contact.....	Erreur ! Signet non défini.
2. Pilier environnemental : Réduire notre empreinte carbone	3
2.1 Les dernières nouveautés 2024 !	3
2.2 Objectifs à l'horizon 2025.....	4
3. Pilier social : Favoriser le bien-être et la diversité	4
3.1 Actions en faveur du bien-être des collaborateurs.....	4
3.2 Promotion de la diversité et de l'inclusion	5
4. Éthique des affaires et transparence	6
4.1 Notre code de conduite	6
4.2 Lutte contre la corruption	6
5. Relations clients responsables	6
5.1 Satisfaction client.....	6
5.2 Protection des données	7
6. Ancrage territorial et développement local.....	7
6.1 Soutien aux communautés locales	7
6.2 Partenariats associatifs.....	7
7. Chaîne d'approvisionnement responsable.....	8
7.1 Critères de sélection des fournisseurs.....	8
8. Mesure et reporting de nos progrès	9
8.1 Indicateurs de performance RSE	9
8.2 Communication transparente.....	9
9. Nos engagements à l'horizon 2025	9
9.1 Synthèse des objectifs par pilier.....	9
9.2 Perspectives d'avenir.....	10

1. Contexte et enjeux RSE pour B Contact

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) désigne la prise en compte par les entreprises des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans leurs activités.

En passant du papier au numérique, B contact n'a cessé de s'adapter aux évolutions des besoins de ses clients et du marché.

Au rythme des mutations technologiques successives, nous nous sommes réinventés tout en intégrant dans nos réflexions une stratégie environnementale, locale et humaine.

Après avoir pris le virage du numérique, B Contact continue son évolution et s'engage également dans un virage écologique.

Notre stratégie RSE nous a conduit à intégrer en 2023 la Convention des Entreprises pour le Climat Provence-Corse. Un parcours riche en émotions et haut en ambitions destiné à entraîner le monde économique dans la transition écologique.

Nous sommes fiers de vous présenter notre politique RSE



Nos enjeux 2025-2027 :

- Promouvoir auprès de l'ensemble de nos parties prenantes notre politique RSE
- Impliquer toutes nos parties prenantes dans la réalisation de nos engagements RSE
- Contribuer à une consommation durable des ressources

2. Pilier environnemental : Réduire notre empreinte carbone

2.1 Les dernières nouveautés 2024 !

B Contact a continué en 2024 sur sa poursuite de projet pour réduire son empreinte carbone !

Après l'acquisition de nouveaux véhicules hybrides, l'installation de deux bornes électriques au site de Sisteron, le reconditionnement des matériels d'impression et du matériel téléphonie réalisés déjà depuis de nombreuses années, voici les dernières nouveautés !

❖ **L'optimisation de la gestion de nos déchets**

- Recensement de tous nos types de déchets effectués par notre Responsable QSE, notre Magasinier et le Chargé de mission économie Circulaire de la CCSB (Communauté de Commune du Sisteronais Buech)
- Installation d'une benne Véolia pour le recyclage de nos cartons et plastiques type PEBD depuis décembre 2024
- Souscription de la solution CONIBI pour notre site de Sisteron et ouverture de compte CONIBI pour nos clients
- Achat d'une poubelle pour les emballages plastiques dans la cuisine à Sisteron

Ces différentes actions nous ont permis de recenser précisément nos déchets et trouver des solutions pour que chacun d'entre eux puissent partir dans une filière de réemploi ou de recyclage.

❖ **Plus de verdure !**

- Une pause repas avec nos collaborateurs a été initié pour planter de nouveaux arbres sur notre terrain de Sisteron avec les collaborateurs. Un moment de partage suivi d'un repas convivial tous ensemble dans notre beau jardin.

❖ **Toujours plus d'objectifs !**

- Afin de continuer le développement de sa politique RSE, B Contact a décidé de s'engager à travers le parcours CEDRE AMBITION proposé par la Région Sud. Grâce à cet accompagnement avec un expert nommé par la Région, nous avons établi notre plan d'action 2025 à 2027 pour renforcer notre démarche RSE.
- Afin de mesurer nos émissions de CO₂, nous avons réalisé un premier bilan carbone sur notre exercice fiscal 2022-2023 et avons décidé de renouveler le bilan carbone tous les trois exercices !
- Afin de sensibiliser nos collaborateurs, nous avons réalisé une Fresque du Climat à notre agence d'Aix en Provence avec une partie des Responsables de service, notre chargée Marketing et un titulaire CSE.





2.2 Objectifs à l'horizon 2025

- ❖ Deuxième bilan carbone sur la période du 01.04.2025 au 31.03.2026
- ❖ Renouvellement d'une partie du parc véhicule en véhicule hybride et/ou électrique
- ❖ Des synergies sur le territoire de Sisteron Buech
- ❖ Organisation du Digital Clean Up Day
- ❖ Récupération de matériel électrique et/ou électronique avec envoi à Ecologic



3. Pilier social : Favoriser le bien-être et la diversité

3.1 Actions en faveur du bien-être des collaborateurs

Un audit social a été réalisé en 2023 recueillant toutes les actions réalisées par la Direction Générale pour le bien-être de ses collaborateurs (journées cohésions, organisation d'événements festifs, renouvellement des équipements de bureaux, versement d'une prime d'intéressement, attribution de chèques cadeaux en fin d'année, invitation au Restaurant, questionnaire sur le bien-être au travail, développement de compétences des collaborateurs par la formation...)



Le bien être est un axe important chez B Contact qui favorise notre croissance et la volonté d'aller toujours plus loin ensemble !

En 2018, nous avons travaillé au cours de deux journées avec l'ensemble des collaborateurs sur nos valeurs d'entreprise. Cinq grands thèmes qui nous paraissaient primordiales pour continuer à avancer ensemble sereinement, sont nés de ce travail :

- Humain
- Professionnalisme
- Cohésion
- Intégrité
- Développement

Un projet est actuellement en cours d'écriture de nos valeurs communes sur tout un pan de mur dans nos agences de Sisteron et Aix en Provence.



3.2 Promotion de la diversité et de l'inclusion

Avec notre équipe à taille humaine, nous favorisons un environnement où chaque collaborateur, quelle que soit son origine, son genre, son âge ou ses expériences, se sente respecté et valorisé.

Nous nous engageons à promouvoir l'égalité des chances, à lutter contre toute forme de discrimination et à créer une culture d'entreprise ouverte et bienveillante. En intégrant des talents aux parcours variés, nous renforçons notre capacité d'innovation et enrichissons notre vision du travail.

Parce que nous sommes convaincus que la diversité fait notre réussite, nous œuvrons chaque jour pour un cadre de travail inclusif, où chacun peut s'épanouir et contribuer pleinement à la réussite collective.

Nous accueillons régulièrement des stagiaires dans la mesure du possible afin de les aider dans leur découverte des métiers et du monde de l'entreprise.

Nous sommes engagés avec le Lycée Emile ZOLA à Aix en Provence pour accueillir des étudiants, participer à la découverte du monde de l'entreprise et contribuer à la réussite de leurs examens.

Nous privilégions un système de perfectionnement interne en développant les compétences de nos équipes. Nous apportons un point d'honneur à :

- L'évolution des salaires
- Des systèmes de formations internes et externes
- L'écoute

Ainsi l'esprit d'équipe, le bien-être au travail et le développement de projets communs font partie intégrante de notre culture d'entreprise.

4. Éthique des affaires et transparence

4.1 Notre code de conduite

Notre politique d'entreprise nous permet de travailler en adéquation avec nos valeurs morales.

Nos process sont basés sur la Norme ISO 9001 – Système de management de la qualité – dans un objectif de satisfaction client et d'amélioration continue.

Nos collaborateurs sont formés régulièrement par notre Responsable Qualité, nos process mis à jour pour toujours être en conformité avec nos attentes clients.

B Contact s'engage à fournir des biens et services conforme aux besoins de ses Clients par la signature de conditions particulières claires et détaillées et des conditions générales de ventes équitables.

Nous travaillons avec des fournisseurs engagés et fiables.

Nous respectons tous nos engagements, qu'ils soient liés à nos Clients, fournisseurs, financiers, acteurs locaux...

Nous avons la volonté de mettre en avant tous nos clients et de maximiser les chances de cooptation entre eux.

Notre Système de Management Qualité introduit les mesures RGPD avec la nomination d'un DPO et d'une Responsable QSE qui tiennent à jour notre registre de traitement et veille au respect des données de toutes nos parties prenantes.

4.2 Lutte contre la corruption

Nous défendons des valeurs d'intégration, de transparence et d'éthique dans toutes nos activités. Nous refusons toute forme de corruption, de favoritisme ou de pratiques illégales qui pourraient nuire à la confiance de nos parties prenantes.

Nous nous engageons à appliquer des principes clairs : équité dans nos relations commerciales, respect des réglementations en vigueur et prévention des conflits d'intérêts.

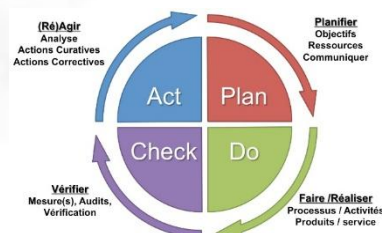
Nous favorisons un environnement professionnel fondé sur la responsabilité et l'éthique.

5. Relations clients responsables

5.1 Satisfaction client

L'ensemble de nos processus ont été créés sur les fondements de la norme ISO 9001, visant à améliorer notre performance et à répondre aux attentes de nos clients.

Notre Responsable QSE veille tout au long de l'année à la mise en œuvre et à l'amélioration continue de notre système de management de la qualité (SMQ).



De la relation commerciale, la signature des documents contractuels, la livraison et l'installation, nous mettons tout en œuvre pour satisfaire les besoins de nos Clients dans des délais raisonnables avec des techniciens formés aussi bien techniquement, qu'humainement.

Le respect des engagements est une valeur essentielle chez B Contact.

5.2 Protection des données

Depuis son entrée en application le 25 mai 2018, le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) est au cœur des processus de B Contact. Une mission importante pour notre Responsable QSE et notre Responsable RH qui forme tous les nouveaux collaborateurs, tiennent à jour le registre de traitement et accompagnent les responsables de services dans la mise en place des règles du RGPD.

Un code de conduite et de confidentialité est signé à chaque nouvelle intégration, régissant les droits et devoirs des collaborateurs dans le cadre du traitement des données auxquels ils ont accès dans le cadre de leur contrat de travail.

Notre Responsable QSE répond régulièrement aux clients nous sollicitant pour des questions de mise en conformité.

Un article très complet est également intégré dans toutes nos conditions générales de vente.

6. Ancrage territorial et développement local

6.1 Soutien aux communautés locales

Nous avons un rôle important dans la pérennité des actions locales et dans le développement durable de notre territoire.

Nous nous engageons en faveur de notre territoire par :

- La valorisation et le recyclage de nos déchets (cartons, plastiques, glassine, polystyrène, photocopieurs, équipements informatiques...)
- La création d'une économie circulaire
- Une collaboration étroite avec la Communauté de Communes du Sisteronais-Buech (CCSB)
- La plantation de végétaux sur nos terres
- La création d'emploi
- L'accueil de stagiaires
- Le versement de la taxe d'apprentissage à nos Clients
- Le développement des compétences de nos collaborateurs
- La mise en avant de nos Clients sur nos réseaux sociaux
- Nos offres de produits reconditionnés
- Notre intégration à la communauté CEDRE

6.2 Partenariats associatifs

Nous privilégions des partenariats locaux avec des associations sous forme de subvention ou d'actions concrètes.

Sur 2020, le budget complet alloué à du sponsoring et des donations a été de 5% de notre chiffre d'affaires.

Nous avons pu aider ainsi plus d'une trentaine d'associations :

- Sportives :
 - o Club de rugby de Sisteron
 - o Grosse boule Sisteronaise
 - o FC La Saulce
 - o Boule ferrée gapençaise
 - o Comité de ski alpes Provence
 - o Rugby Toulonnais
 - o Gap Racing
 - o Club VTT de Manosque (EBM)
 - o Rallye des gazelles
 - o Tennis Club Sisteron

Et bien d'autres !

Une aide financière pour apprendre le métier de copilote de rallye d'un jeune

- Culturelles :
 - o Mécénat avec la Fondation Camargo
 - o Participation à l'agenda de l'USCRM
 - o Soutien à l'Initiative Hautes Alpes 05
 - o Soutien au Théâtre la passerelle
 - o Paroisse de Sisteron
 - o Comité des fêtes de Salignac
 - o ADAC Théâtre Briançonnais
- Humanitaires :
 - o Secours catholique

7. Chaîne d'approvisionnement responsable

7.1 Critères de sélection des fournisseurs



Nous nous engageons à tendre vers une chaîne d'approvisionnement responsable d'ici 2030.

Cette volonté s'inscrit dans un axe de diminution de nos émissions de CO2 représentés à 60% pour notre pôle achat sur notre exercice 2022-2023.

Nous comptons sur l'engagement RSE de nos fournisseurs et leur volonté d'enclencher une transition écologique pour réussir à atteindre nos objectifs d'une politique d'achat responsable.

Les changements de méthodes d'achats des dernières années (comparaison sur internet, mise en concurrence systématique, politique du moins disant, ...) contribuent à affaiblir les PME et TPE, impactant de façon directe le pouvoir d'achat et le taux de chômage dans nos départements.

Pour éviter cette situation, en tant qu'acteur local et entreprise responsable, nous agissons à notre niveau grâce à la mise en place d'une politique d'achat basée sur :

- La reconnaissance de la qualité de services :
 - o prise en compte des moyens mis en place et des services apportés (réactivité, individualisation des clients, écoute, disponibilité)

- Le développement économique local
 - o Privilégier les entreprises proches de nos secteurs et de nos valeurs
- Un système d'achats durable dans le temps
 - o Privilégier la conservation des outils contre un système de surconsommation

Nous avons compris l'importance d'un cercle vertueux par nos achats.

De ce fait nous transmettons cette vision à nos salariés par des actions simples :

- Mise en relation avec nos clients
- Bon d'achat pour Noël sur des circuits courts

8. Mesure et reporting de nos progrès

8.1 Indicateurs de performance RSE

Afin de pouvoir mesurer l'impact de nos différentes actions (renouvellement des véhicules vieillissants par des véhicules propres, amélioration de la performance énergétique de nos bâtiments, valorisation de nos déchets, mise en place d'indicateurs RH...), nous avons acté la réalisation d'un bilan carbone tous les trois exercices.

Notre prochain bilan carbone sera donc réalisé sur la période du 01/04/2025 au 31/03/2026.

En complément et suite à notre participation à la Convention des Entreprises pour le Climat Provence Corse (CEC) en 2023, nous avons candidaté au parcours CEDRE Ambition mis en place par la Région.

Ce parcours nous a permis d'être accompagné efficacement par une experte en RSE de la Région et d'établir notre plan d'action à court et moyen terme sur la période 2025-2027.

Nos trois principaux enjeux 2025-2027 sont :

- La communication de nos engagements RSE
- La formalisation de nos échanges avec toute notre chaîne de valeur
- La consommation durable de nos ressources

Nous intégrons chaque Responsable de Service dans le processus du bilan carbone (poste achat, comptabilité, RH, QSE) afin d'amener une vraie dynamique sur les enjeux environnementaux de demain.

8.2 Communication transparente

Nous sommes fières de pouvoir communiquer auprès de toutes nos parties prenantes sur notre politique RSE, nos engagements, nos résultats.

Il est important pour nous de transmettre notre démarche environnementale dans l'objectif d'inciter tout à chacun à y contribuer.

9. Nos engagements à l'horizon 2025

9.1 Synthèse des objectifs par pilier

L'année 2025 va se poursuivre avec plusieurs objectifs :

- La création d'un comité social et environnemental à partir d'avril 2025.
- Coconstruire notre charte des valeurs avec l'ensemble des collaborateurs
- Poursuivre la construction de nos indicateurs RSE
- Formaliser notre politique RH
- Poursuivre l'optimisation la gestion de nos déchets
- Améliorer la performance énergétique de nos bâtiments
- Faire l'acquisition de véhicules propres

9.2 Perspectives d'avenir

Grâce à la réalisation de notre plan d'action, nous serions ravis de tendre vers des processus de labellisation, notamment :

- Labellisation ECOVADIS en 2026
- Labellisation Numérique Responsable en 2027

