



ICI POUR DURER

Rapport de responsabilité sociétale

Mise à jour 2025



SOMMAIRE

| ICI POUR DURER

- 3 PRÉSENTATION DE CROSSCALL
- 6 LE MOT DES DIRIGEANTS
- 8 ÊTRE ÉVALUÉ ET S'APPUYER SUR DES RÉFÉRENTIELS
- 10 LA POLITIQUE RSE DE CROSSCALL

| 5 PILIERS RSE EN ACTION

- 14 ICI POUR PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES
- 29 ICI POUR NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT
- 39 ICI POUR FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME
- 50 ICI POUR NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES
- 63 ICI POUR AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

| LA SYNTHÈSE DE NOS ACTIONS 80



PRÉSENTATION DE CROSSCALL

Depuis sa création en 2009, Crosscall conçoit des terminaux mobiles pensés pour durer, dans un secteur où la durabilité est longtemps restée secondaire.

Animée par la volonté de proposer une alternative plus durable, l'entreprise s'engage depuis plus de 15 ans à développer des produits résistants et capables de fonctionner durablement, même dans les environnements extrêmes. La garantie 5 ans de ses smartphones et tablettes incluant la batterie sous condition¹ - une première mondiale dans la téléphonie - en est une des preuves concrètes.

Outre la durabilité, Crosscall applique également d'autres principes d'écoconception pour réduire les impacts de ses produits tout au long de leur cycle de vie, facilitant par exemple leur réparation et leur reconditionnement en fin de vie.

Basée à Aix-en-Provence, Crosscall est la seule entreprise de téléphonie à capitaux 100 % français. L'entreprise, adresse les marchés BtoC, BtoB et BtoG, et accompagne notamment le ministère de l'Intérieur français et espagnol. Elle collabore également avec de grandes entreprises telles que la SNCF et Leroy Merlin, démontrant ainsi sa capacité à répondre aux exigences des institutions publiques comme des acteurs privés majeurs.

Ce rapport RSE illustre les actions menées et les engagements pris pour une téléphonie plus durable.

Sauf indication contraire, les informations des blocks «NOUVEAU» contenues dans ce rapport portent sur l'année fiscale 2025 qui courait du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

1. Voir conditions ici: https://www.crosscall.com/fr_FR/garantie-5-ans.html

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



NOTRE PRÉSENCE À

L'INTERNATIONAL*

*Situation à fin d'année fiscale 2025, soit au 31 mars 2025

LA RSE CHEZ CROSSCALL

AU FIL DES ANNÉES*



2009

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

2014

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

2019

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

2018

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

2020

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

2021

- Nos smartphones ont une des meilleures notes au lancement de l'indice de réparabilité (8,8/10 CORE-X4)
- Première expérimentation de vente de reconditionné sur le site Internet Crosscall

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

2025

- Analyse de double matérialité pour mettre à jour la stratégie RSE
- Première opération de reconditionnement à grande échelle



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

Depuis notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en 2019, nous avons fait de ses Dix Principes et des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies un socle fondateur de notre stratégie RSE.

En 2025, dans le cadre de la CSRD, directive européenne sur le reporting extra-financier, nous avons franchi une nouvelle étape déterminante avec la réalisation de notre première analyse de double matérialité. Un exercice essentiel qui nous permet de mieux appréhender les impacts, risques et opportunités de nos activités liés aux enjeux environnementaux et sociaux.

Notre modèle économique repose sur un principe fort : allonger la durée d'utilisation de nos appareils. Grâce à cet engagement pour un coût total de possession (TCO) plus avantageux, nous permettons à nos clients de réaliser des économies tout en réduisant l'empreinte environnementale de leurs flottes. Un choix gagnant tant sur le plan écologique qu'économique, qui s'impose comme une alternative durable aux cycles de renouvellement trop courts et trop coûteux.

Je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs et des partenaires de Crosscall pour leur engagement quotidien. Ensemble, nous démontrons qu'une vision responsable de la téléphonie mobile est non seulement possible, mais surtout nécessaire.

CYRIL VIDAL
Président et Fondateur
de Crosscall

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

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.



EN SAVOIR PLUS

— EcoVadis, une évaluation externe

EcoVadis est un tiers indépendant qui évalue la performance RSE de plus de **150 000 entreprises de toutes tailles dans 185 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 2025.

Les efforts de Crosscall en matière de responsabilité sociale ont à nouveau été récompensés par EcoVadis avec une note de 76/100, **en progrès de 5 points** par rapport à notre dernière évaluation.

Cela nous place dans le **top 2% des entreprises évaluées dans notre secteur d'activité** (fabrication de matériel de communication) et nous permet de conserver notre médaille d'or.



EN SAVOIR PLUS



— Le Pacte mondial des Nations Unies, une démarche volontaire

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

EN SAVOIR PLUS

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

Nos 5 piliers d'engagements RSE

Pour structurer notre démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), nous avons formalisé, en 2021, notre stratégie RSE autour de **cinq piliers d'engagement** :

ICI POUR...



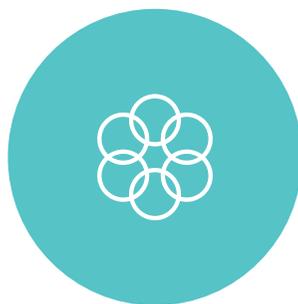
PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES

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.



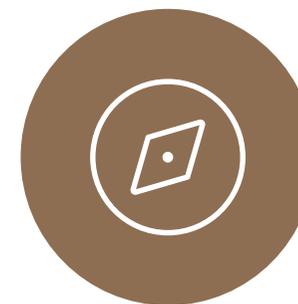
FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME

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.

— Une nouvelle étape stratégique

Au cours de l'année fiscale 2025, l'entreprise a renforcé sa démarche RSE en réalisant **une analyse de double matérialité**, pour préparer sa conformité à la Directive européenne sur le reporting extra-financier (CSRD).

Trois objectifs majeurs

- Définir **les priorités RSE** sur lesquelles concentrer ses efforts de transformation et de transparence.
- Renforcer **l'intégration de la RSE dans la stratégie globale** de l'entreprise pour anticiper les évolutions du marché et renforcer sa résilience.
- **Adapter et actualiser le plan d'action RSE** à la lumière des enseignements de cette analyse.

Dans ce cadre, trois ateliers réunissant des collaborateurs issus de différents services ont été menés. Leur objectif ? **Identifier les impacts environnementaux, sociaux et éthiques** sur l'ensemble de la chaîne de valeur, ainsi que les **opportunités et les risques** pour l'activité de l'entreprise. Ces éléments ont ensuite été priorisés avec le comité de pilotage interne puis soumis à nos parties prenantes externes pour avis (clients, fournisseurs, investisseurs...).

Les prochaines étapes

- affiner les derniers résultats de notre analyse de double matérialité
- en tirer les enseignements pour mettre à jour notre politique RSE afin qu'elle serve la stratégie d'entreprise et consolide notre capacité à anticiper, innover et pérenniser notre modèle.

En année fiscale 2026 Crosscall révisera son plan d'action RSE pour aligner ses initiatives sur ces priorités et poursuivre sa transformation durable.



« Dans un contexte où les enjeux sociétaux et géopolitiques accroissent l'instabilité économique, il est crucial de prendre du recul et d'apporter des réponses systémiques à ces problèmes. La Directive Européenne sur la CSRD oblige les entreprises à analyser leurs activités en tenant compte de leurs impacts et dépendances au sein de ce système. Elle propose ainsi un cadre de réflexion utile pour préparer leur résilience face au changement. »

Magalie Laederich,
Manager RSE



— La gouvernance de Crosscall et de la RSE

Crosscall, 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 General Manager de notre filiale à Hong Kong, de trois Directeurs Généraux Adjoints, du Secrétaire Général, de deux Directeurs Commerciaux (France et International), développe **les axes stratégiques 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 avec l'ensemble des équipes. Ce service est piloté par la Directrice Support Opérationnel, elle-même membre du COMEX, permettant de **porter ces sujets auprès des différentes instances de l'entreprise**.

— Embarquer l'ensemble de nos collaborateurs

Nous impliquons l'ensemble de l'entreprise dans la démarche RSE tout au long de l'année à travers un programme d'animations et de sensibilisations.

Un des temps forts de ce programme est une **semaine annuelle de sensibilisation interne** qui mobilise l'ensemble des collaborateurs autour de nos cinq piliers RSE, en proposant des actions concrètes de sensibilisation et d'engagement.

NOUVEAU

L'édition de cette année, baptisée "Crosscall in action 2024" proposait :



Une conférence a été animée par notre référent en éco-conception pour expliquer aux salariés comment **les analyses de cycle de vie (ACV)** nous permettent de mieux comprendre et réduire l'empreinte environnementale de nos produits.



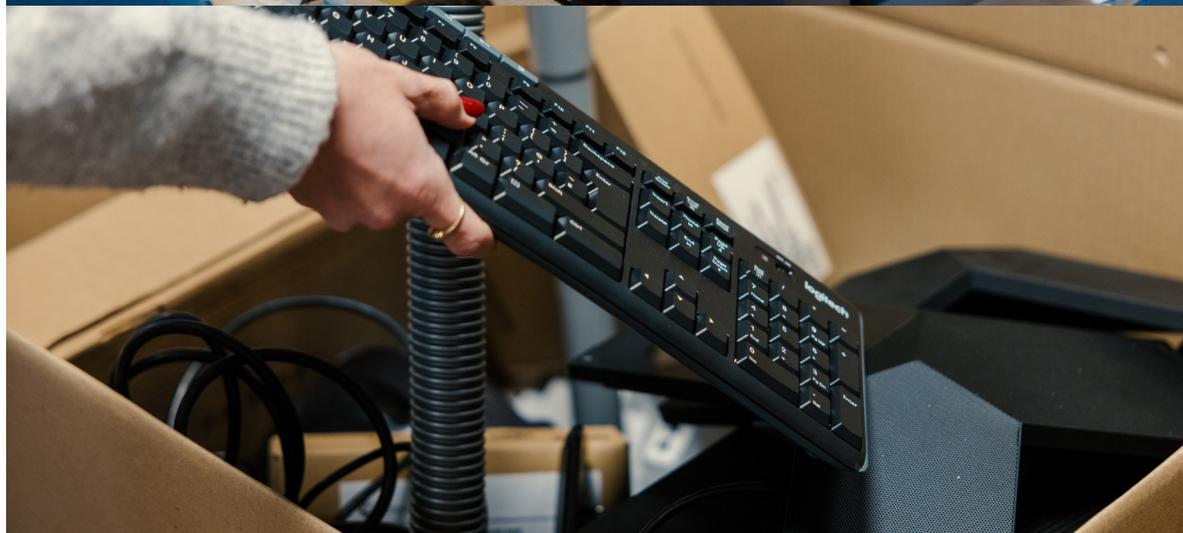
Une opération de **collecte d'objets électriques et électroniques** nous a permis de récupérer 200 kg de matériel. Ceux en état de fonctionner ont fait l'objet d'un don de matériel à des associations œuvrant contre l'illectronisme. Le reste a été orienté vers des filières de recyclage appropriées.



Un quiz a permis à nos collaborateurs de tester et approfondir leurs connaissances de manière ludiques sur les **actions RSE menées auprès de nos fournisseurs**.



Une session de la **Fresque du Climat** a rassemblé **17 salariés**, en France et à Hong Kong, favorisant la compréhension des enjeux climatiques à travers un format collaboratif et pédagogique.





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**. Pour allonger la durée d'utilisation de nos produits, et ainsi amortir les impacts liés à leur fabrication sur une durée plus longue, nous concevons des terminaux ultra robustes et **durables, aussi bien côté hardware que software**. Preuve que nous croyons à la longévité de nos produits, nous avons pris l'engagement de **garantir 5 ans, batterie incluse** sous condition², un engagement unique dans la téléphonie. Les terminaux Crosscall sont aussi pensés pour être facilement réparés en cas de panne et reconditionnés en fin de vie, ces deux opérations étant réalisées en France, pour tous les téléphones vendus sur le marché français.

Une approche centrée sur les usages

Veiller à ce que nos produits puissent accompagner nos utilisateurs dans la durée, c'est aussi créer des **terminaux adaptés**

à leurs usages. En adoptant une approche « user centric », nous impliquons nos utilisateurs dans le processus de conception pour proposer des produits répondant à leurs besoins actuels et futurs. Par ailleurs, certaines de nos solutions permettent de remplir les fonctions attendues par les métiers de nos clients tout **en limitant le nombre d'équipements, grâce à l'agrégation d'usages**.

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 la gamme STELLAR, notre dernière gamme de smartphones. Nous avons également mesuré les impacts de ces choix de conception dans des **analyses de cycle de vie**. Autant d'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 ».

2. Voir conditions ici : https://www.crosscall.com/fr_FR/garantie-5-ans.html



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**. 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 de 1,5 à 2 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

1. Étude de l'ADEME : Evaluation 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

– Une garantie constructeur de 5 ans : preuve de fiabilité

Souhaitant **encourager les consommateurs à limiter le renouvellement de leurs smartphones**, Crosscall a, dès 2020, mis en place une garantie commerciale de 3 ans.

Début 2022, nous avons encore allongé la garantie constructeur pour atteindre 5 ans, y compris sur la batterie (sous conditions¹), sur nos nouveaux modèles ! **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 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 et notamment par une garantie de l'opérationalité du logiciel et des mises à jour de sécurité :

- Nous assurons **des mises à jour de sécurité pendant minimum 5 ans** à partir de la date de première commercialisation de nos modèles depuis 2022³.

- Pour accompagner cette promesse de durabilité, nous mettons tout en œuvre pour **augmenter continuellement le nombre de montées d'OS assurées**, allant jusqu'à **4 pour notre dernier modèle** en date, le STELLAR-M6³.

Il s'agit d'un véritable engagement, car chaque mise à jour du système d'exploitation nécessite **6 à 9 mois de travail de nos ingénieurs**. Par ailleurs, cela n'est possible qu'en optant - dès l'étape de la conception du terminal - pour les **processeurs dont le support logiciel à long terme est assuré** par leurs fabricants.

Ces décisions témoignent d'une prise en compte de l'ensemble du cycle de vie de nos produits dès leur phase de développement.

Nos efforts ont entre-autres contribué à la certification de nos terminaux par AER (Android Enterprise Recommended), délivrée par Google et récompensant entre autres le niveau de sécurité offert par les produits.

1. Voir les conditions et le détail par modèle ici : https://www.crosscall.com/fr_FR/conditions-de-garantie-commerciale.html
2. A noter qu'à compter du 20/06/2025, le règlement 2023/1670 Ecodesign téléphones portables et tablettes impose aux fabricants, s'ils apportent des mises à jour de sécurité, correctives ou de la fonctionnalité à un OS de veiller à ce que ces mises à jour soient accessibles sans frais pour toutes les unités d'un modèle du produit utilisant le même système d'exploitation.

3. Voir le détail des garanties ici : https://www.crosscall.com/fr_FR/crosscall-securite.html



Batterie incluse
(sous conditions¹)

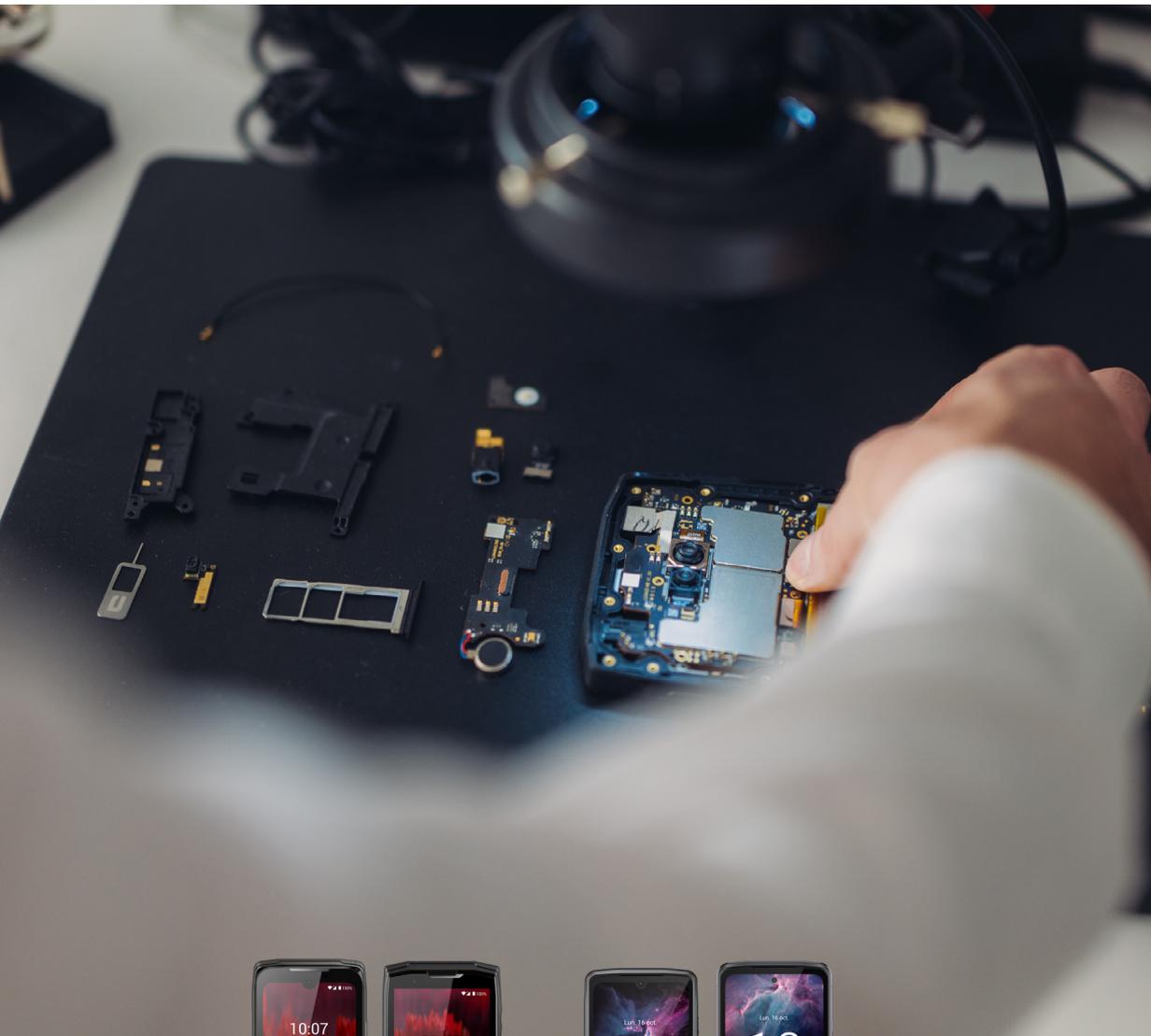
100%

de nos terminaux
actuellement en vente
sont labélisés AER

4

montées d'OS assurées
pour le STELLAR-M6





— 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 au moment de la publication de ce rapport, 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 des générations 5 et 6, ainsi que pour 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



STELLAR-M6



STELLAR-X5



INDICE DE RÉPARABILITÉ

1. Selon Art L11-4 code consommation

2. STELLAR-M6, STELLAR-M6E, CORE-X5, CORE-M5, STELLAR-X5, ACTION-X5, CORE-Z5, CORE-M4, CORE-M4 GO, CORE-X4



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 (160 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.

5 800 personnes composant la communauté
d'innovateurs au 31/03/2025

– Vers des solutions « on demand »

La force de conception que nous avons internalisée via Crosscall Engineering ([voir chapitre « Ici pour nous impliquer localement » – p.34 pour plus de détails](#)) rend le processus de développement chez Crosscall particulièrement agile et créatif, nous permettant de **développer des produits avec et pour nos utilisateurs finaux**.

Un des premiers exemples de ce type d'adaptation sont les flottes CORE-X4 NEO et 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.

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

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

Pour en savoir plus :



LA PREUVE EN ACTES

Crosscall propose des produits et des solutions **conçus pour répondre durablement aux multiples besoins des clients**. Ces engagements peuvent à la fois représenter un avantage économique pour nos clients et se traduire par la réduction de l'impact environnemental de leurs flottes. La preuve par l'exemple:

– Durabilité : Crosscall équipe Leroy Merlin pour 5 ans

En 2024, Crosscall, en partenariat avec Orange Business, remporte l'appel d'offres pour équiper les 30 000 collaborateurs de Leroy Merlin avec des smartphones STELLAR-X5 pour **une durée inédite de 5 ans**. Alors que nous constatons une durée moyenne de contrats autour de 3, parfois 4 ans, dans le secteur professionnel, ce contrat longue durée souligne la durabilité des terminaux de Crosscall et pourrait servir d'exemple aux entreprises désireuses de revoir leur politique d'achats

Une dynamique de plus en plus présente dans le monde professionnel, comme en témoigne le **contrat de 5 ans, remporté par Crosscall** quelques mois après, pour équiper les agents SNCF. ([voir p.17 en savoir plus sur la garantie 5 ans](#))

– Solutions "on demand" : un atout décisif

C'est aussi en concevant des produits **répondant aux besoins d'usage** de nos clients que depuis maintenant plus de 15 ans, nous les incitons à les garder dans la durée.

Les équipes Leroy Merlin cherchaient un smartphone sans surcouche Android, capable d'évoluer avec leurs usages. La collaboration directe avec les équipes R&D de Crosscall a été essentielle pour **ajuster les configurations spécifiques**, garantissant le niveau de personnalisation attendu, encourageant ainsi une utilisation prolongée des terminaux. ([voir p.19 pour en savoir plus sur nos solutions "on demand"](#))

– L'agrégation d'usages : vers une rationalisation des équipements

Grâce à l'approche "all-in-one" de Crosscall, Leroy Merlin pourrait **réduire le nombre d'équipements, tout en optimisant ses coûts**.

En effet, X-SPACE, la solution intégrée au STELLAR-X5 permettant de le transformer en ordinateur en le branchant sur un écran, est actuellement en test chez le distributeur. Si elle est adoptée, elle pourrait remplacer les ordinateurs en points de vente, réduisant ainsi le nombre total d'équipements déployés chez l'enseigne et l'impact environnemental associé. ([voir p.20 pour en savoir plus sur l'agrégation d'usages](#))



DONNER UNE SECONDE VIE À NOS APPAREILS

L'achat d'un téléphone reconditionné permet d'économiser en moyenne 77 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 100% reconditionnés en France** ! Depuis, ce sont déjà **35% des modèles** du catalogue que nous avons pu proposer en version reconditionnée.

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. Nos appareils reconditionnés sont garantis 2 ans - y compris sur l'étanchéité, ce qui est rare sur le marché du reconditionné.

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://bibliothèque.ademe.fr/index.php?controller=attachment&id_attachment=5538&preview=1

2. Chiffre calculé sur la base des ventes des téléphones reconditionnés en année fiscale 2025 et sur la base de la donnée source ADEME ci-dessus

100%

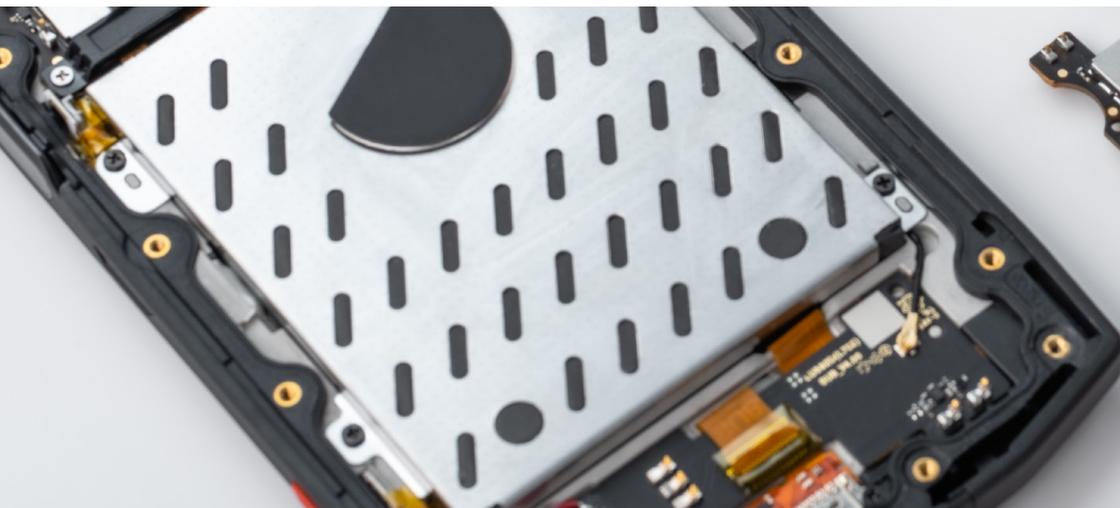
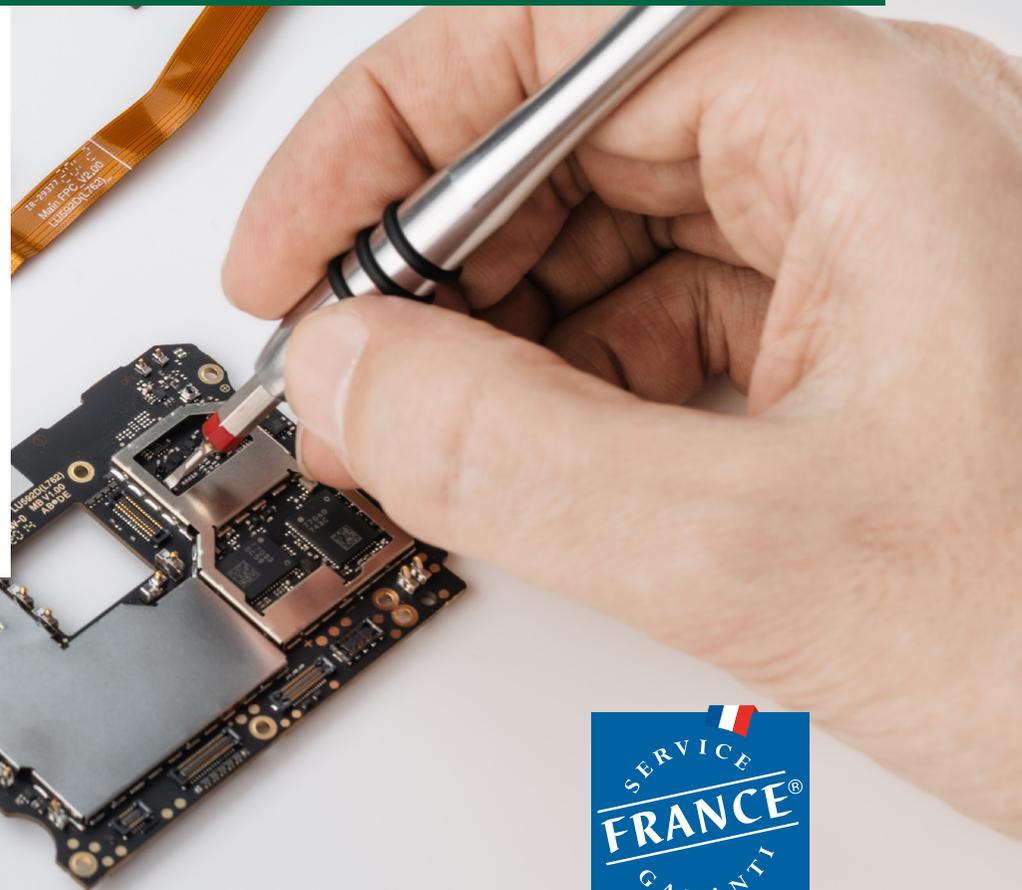
du reconditionnement
réalisé en France

14 344

smartphones reconditionnés en
année fiscale 2025

70

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



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

— Une conception éco-responsable généralisée

En année fiscale 2024, le STELLAR-X5 était le seul smartphone livré dans un packaging fait de matériaux 100% recyclés et recyclables.

Cette année nos derniers produits, le STELLAR-M6 et M6e, le CORE-S5, ainsi que le reste de la gamme active¹ sont tous livrés dans des packagings faits de matériaux 100% recyclés et recyclables et contenant 0% de plastique.

0%
de plastique

100%
d'encres végétales

100%
carton recyclé
et recyclable

1. STELLAR-M6, STELLAR-M6E, CORE-X5, CORE-M5, STELLAR-X5, ACTION-X5, CORE-Z5, CORE-M4, CORE-M4 GO, CORE-X4

L'ÉCOCONCEPTION, UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'écoconception est une démarche d'amélioration continue. Au-delà de la durabilité et de la réparabilité, nous avons développé en année fiscale 2024 de nouveaux axes d'écoconception en lançant **le premier smartphone Crosscall intégrant des matières recyclées**. Ces efforts ont été poursuivis cette année avec les nouveaux modèles de la gamme STELLAR (voir p.26 pour plus de détails)

Nous avons également étudié les impacts environnementaux de ces modèles avec des **Analyses de Cycle de Vie** (voir p.27 pour plus de détails)

Cette démarche d'écoconception a été formalisée avec des outils et une gouvernance dédiés :

- **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**, régulièrement enrichie, notamment par les résultats des Analyse du Cycle de Vie.

Parmi les premières actions menées: étudier l'emploi de matériaux recyclés dans des parties plastiques ou d'autres composants, comme l'utilisation de terres rares recyclées dans les speakers. Nous recherchons et étudions également des technologies de batteries moins impactantes.



DES AVANCÉES EN MATIÈRE D'ÉCOCONCEPTION

– Augmentation de l'endurance des batteries

La batterie est un des composants clés dans le secret de la longévité des terminaux. Allonger la durée de vie d'une batterie passe aussi par la recherche d'un équilibre délicat entre le nombre de charges qu'elle peut supporter et la gestion de la consommation du terminal.

Améliorer les caractéristiques techniques

L'endurance de la batterie des smartphones de la gamme STELLAR a été portée à 1000 cycles de charge/décharge avant d'atteindre 80% de sa capacité initiale (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 des téléphones**. Ils se sont par exemple fixés des paliers de consommation énergétique à ne pas dépasser par fonctionnalité : appels, Internet, photo, vidéo, etc. Ces paliers sont constamment étudiés pour être réduits, notamment lors de l'intégration de nouvelles fonctionnalités, afin que ces dernières n'impactent pas l'autonomie des appareils.

Prendre soin de la batterie

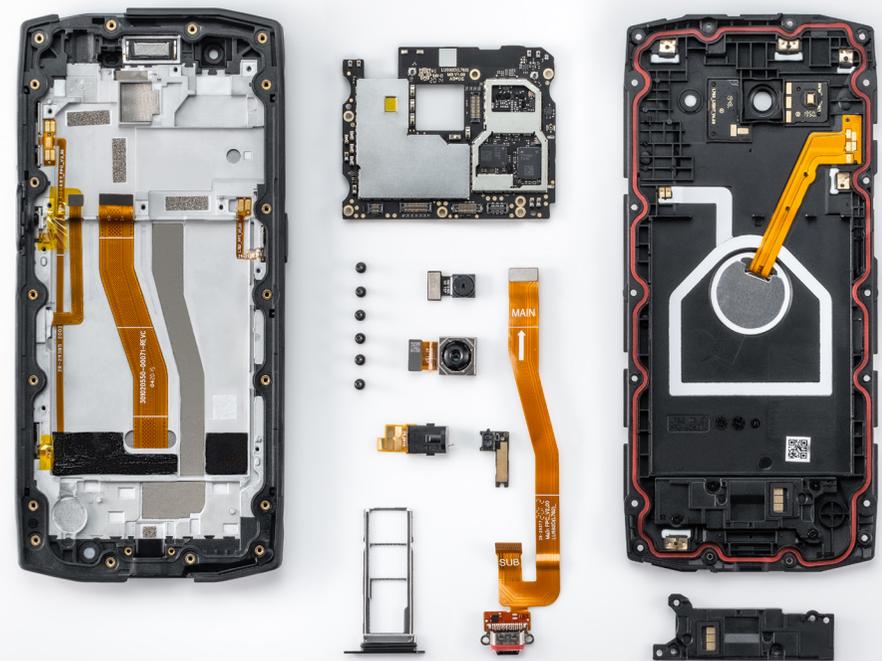
La manière dont une batterie se charge et se décharge influence directement sa longévité. Nos ingénieurs s'emploient à optimiser les protocoles de gestion de ces processus, les adaptant aux diverses habitudes d'usages, pour éviter les situations qui dégradent des batteries :

- Nos smartphones intègrent une **option d'arrêt de la recharge à 80%**¹, seuil qu'il est conseillé de respecter pour préserver cette pièce essentielle. Sur nos nouveaux modèles cette **option est activée par défaut**, là où c'était optionnel avant.
- Une autre fonctionnalité², permet au téléphone d'**être alimenté directement par le chargeur, sans que l'énergie ne transite par la batterie**. S'activant lorsque le smartphone reste connecté à une alimentation électrique pendant une durée prolongée, elle laisse la batterie au repos à un niveau de charge réduit et prolonge ainsi sa durée de vie. Cette fonction est particulièrement utile dans les cas d'usages professionnels où les téléphones sont souvent laissés en charge constante.
- Enfin, nous avons observé que l'utilisation de chargeur "quick-charge" de forte puissance dégrade plus rapidement et de manière irréversible la batterie. Pour y remédier, certains de nos modèles³ proposent **une option de charge rapide avec une puissance modérée**, limitée à un seuil n'impactant pas la durée de vie de la batterie (18W).

1. A compter du 20/06/2025, le règlement 2023/1670 Ecodesign téléphones portables et tablettes sera applicable, avec l'obligation d'inclure une fonction facultative sélectionnable par l'utilisateur, qui interrompt automatiquement la charge lorsque la batterie est rechargée à 80% de sa capacité totale.

2. Option disponible pour les modèles Action X5, Core-M5, Core-X5, Core-Z5, Stellar-X5, Stellar-M6, Core-T5

3. Trekker-X4, Core-Z5, Stellar-X5

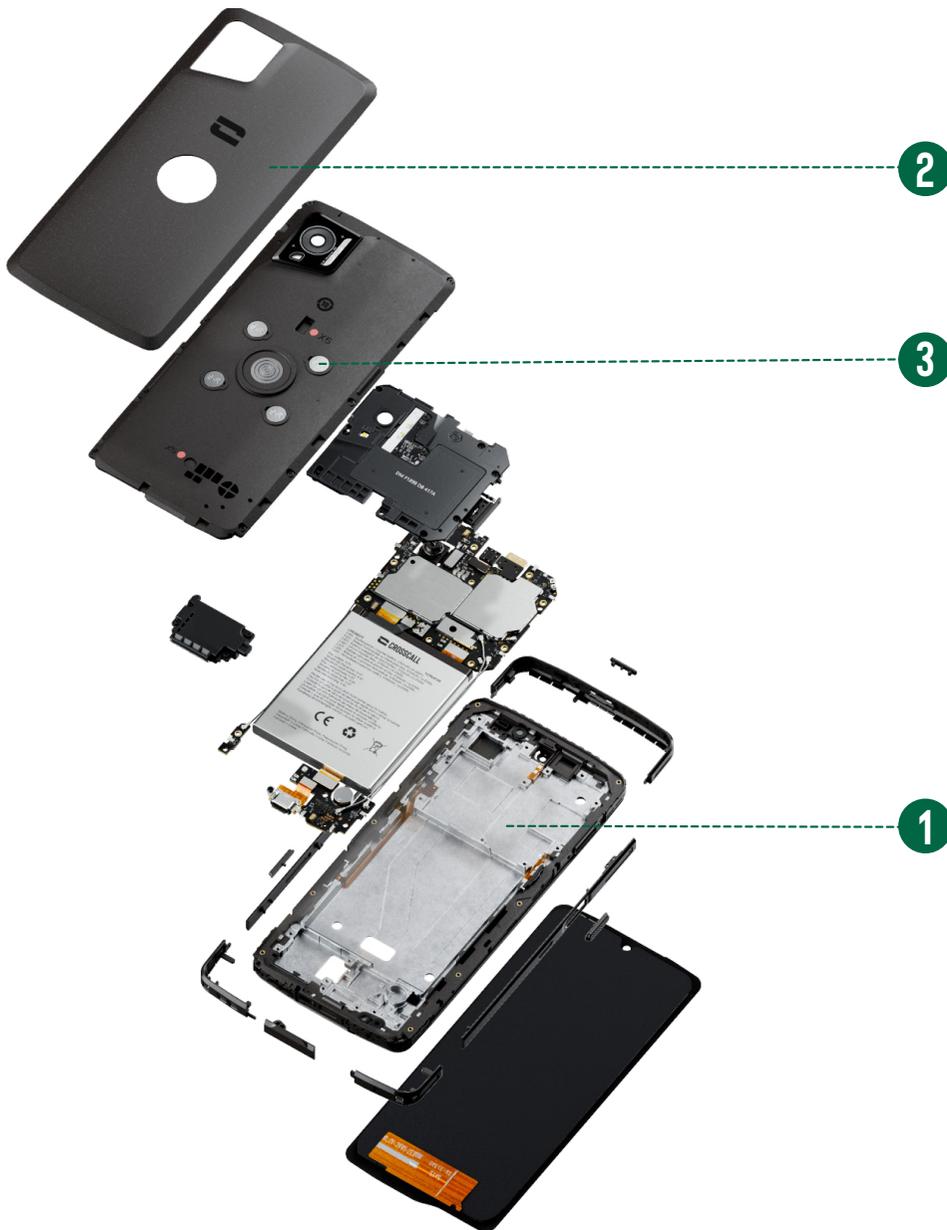


1 000

cycles de charge supportés
par la batterie de la gamme
STELLAR avant l'atteinte de
80% de sa capacité initiale

80%

seuil de charge
maximum activé par
défaut pour préserver
la batterie



23%

c'est la proportion de matières recyclées dans le STELLAR-M6, qui reste fidèle aux performances de durabilité et de résistance qui font l'ADN de Crosscall.

– Les choix d'écoconception dans la gamme STELLAR

Utilisation de matériaux recyclés

La gamme STELLAR est la première gamme de smartphones Crosscall contenant des matières recyclées. 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.

Les avancées en la matière sur le modèle STELLAR-X5 en 2024 ont servi de base de réflexion pour notre dernier modèle, le STELLAR-M6 :

1. Le châssis est composé à 100% d'aluminium recyclé.
2. Sa coque arrière, son back cover technique et le X-BLOCKER, servant à fixer le téléphone en toute sécurité sont faits 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.

Adaptation de la conception mécanique

Pour apporter toute la robustesse Crosscall à un téléphone plus fin, les **barres latérales du STELLAR-X5 ont été redessinées**, de façon à résister aux différentes sollicitations. Par ailleurs, le back cover technique du STELLAR-M6 est vissé sur le châssis pour **améliorer l'étanchéité après chutes**.

Allongement de l'accompagnement software

La durabilité d'un smartphone se mesure aussi par sa capacité à actualiser son système d'exploitation. STELLAR est la première gamme de Crosscall à garantir sa compatibilité avec **un minimum de 3 prochaines montées de l'OS**.

Diminution d'impact des accessoires

Au-delà de l'obligation réglementaire de livrer les terminaux sans chargeur, les téléphones de la gamme STELLAR sont volontairement livrés sans écouteurs afin d'agir sur une surconsommation facilement évitable.



ANALYSE DE CYCLE DE VIE : MIEUX CONNAITRE NOS IMPACTS

Pour s'assurer de faire les meilleurs choix en termes d'écoconception, Crosscall se penche sur l'existant afin de **déterminer l'impact environnemental réel de ses produits**.

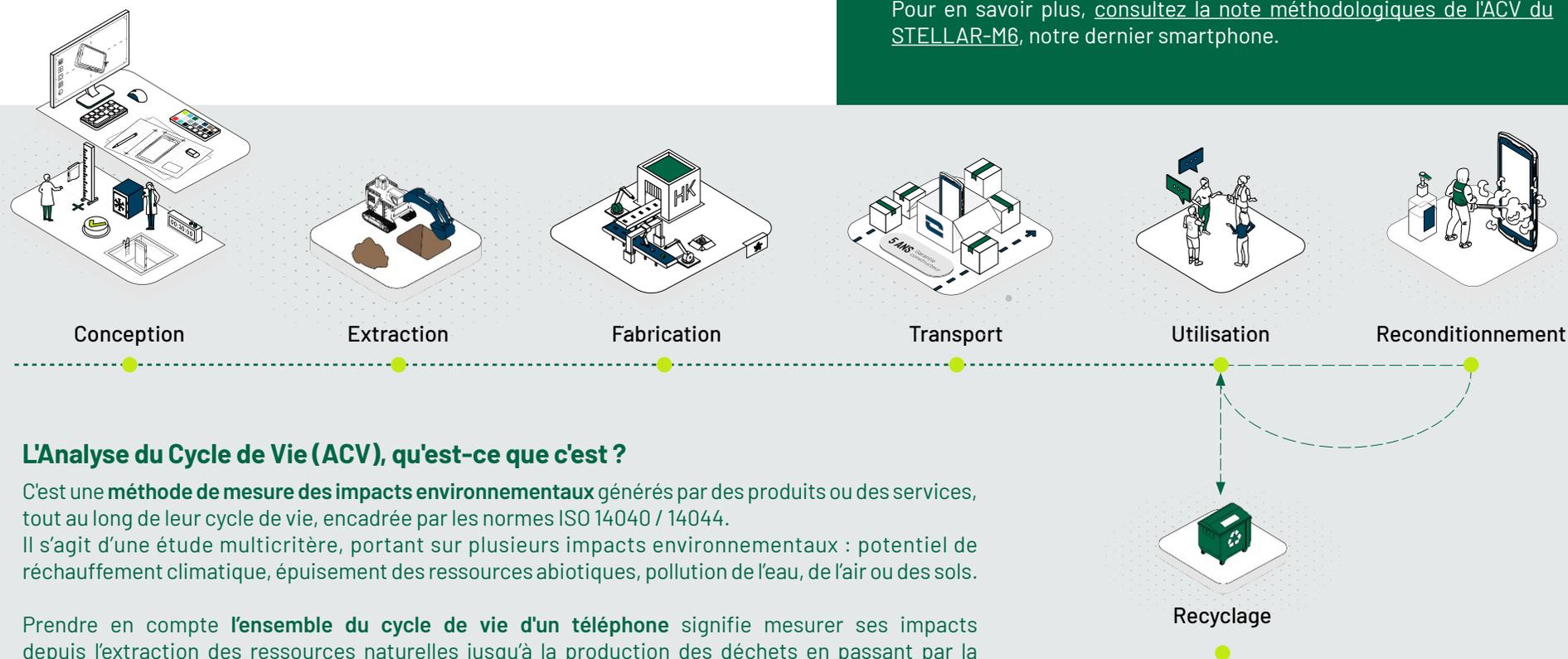
Pour cela, nous avons décidé en année fiscale 2024 de réaliser une première analyse du cycle de vie du STELLAR-X5 selon les normes ISO 14040 / 14044. Cette étude a fait l'objet d'une revue critique par un cabinet tiers indépendant, afin de garantir le respect des exigences méthodologiques de la norme.

NOUVEAU

L'analyse de cycle de vie du modèle STELLAR-X5 ayant permis de mieux visualiser les impacts de nos efforts d'écoconception et de prioriser les actions futures à mener, il a été décidé de **systematiser la réalisation des ACV pour tous nos nouveaux produits catalogue**.

Cette année 3 nouvelles ACV ont ainsi été réalisées sur nos nouveaux modèles, dont **une première ACV de feature phone, le CORE-S5**.

Pour en savoir plus, [consultez la note méthodologiques de l'ACV du STELLAR-M6](#), notre dernier smartphone.



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.

Prendre en compte **l'ensemble du cycle de vie d'un téléphone** 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 des ACV de la gamme STELLAR

Les résultats des ACV de la gamme STELLAR démontrent que les impacts environnementaux des téléphones de la gamme proviennent principalement de **la phase de fabrication et d'assemblage** (dont extraction des matières premières). Par exemple, au moins 82% 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.

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-M6



Changement climatique²

31,7 kgCO₂eq./ téléphone
Équivalents dioxyde de carbone



Épuisement des ressources minérales et métaux³

1,83 gSbeq/ téléphone
Équivalents antimoine



Demande en eau⁴

14,2 m³ world eq./ téléphone
Mètres cubes d'eau

PROJETS POUR L'ANNÉE FISCALE 2026

Etudier la possibilité de développer une offre de service de maintenance prédictive, permettant d'anticiper les pannes et de planifier les interventions avant leur survenue

Démarrer des recherches sur les chimies des batteries pour trouver des solutions moins impactantes sur l'eau que l'utilisation de cobalt vierge.

Explorer les pistes d'upcycling pour les pièces issues de téléphone ne pouvant être reconditionnés.

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. Les gaz à effet de serre (GES) sont des composés gazeux qui absorbent le rayonnement infrarouge émis par la surface de la Terre. L'augmentation de leur concentration dans l'atmosphère terrestre contribue au réchauffement climatique.

3. 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.

4. Prise en compte de l'eau utilisée en boucle ouverte, ce qui signifie toute eau qui est utilisée dans un système et est rejetée avec des conditions physico-chimiques différentes : changement d'état, de température, altération de la composition (pollution).



ICI POUR NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT

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



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.

Notre volonté est de poursuivre le **développement de notre expertise R&D en France**. Cela nous assure une meilleure maîtrise de la conception et nous permet de déployer plus facilement des solutions innovantes et alignées avec nos ambitions en matière d'écoconception.

Nous souhaitons aussi contribuer aux 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.

Enfin, nous souhaitons renforcer **notre impact local** à travers par exemple des activités caritatives, de sponsoring ou de mécénat reflétant nos valeurs.



131

postes sur 155 en CDI basés
en France au 31/03/2025

100%

capitaux
français

| CENTRER NOS ACTIVITÉS R&D EN FRANCE

– Crosscall Engineering

Crosscall a établi **son activité R&D en France**, où sont étudiés les usages clients, où naissent les premières maquettes et prototypes mais également des productions de série.

C'est dans cette optique que nous avons créé **Crosscall Engineering** en 2023 à Aix-en-Provence, avec pour objectif de centrer notre modèle industriel autour de

l'internalisation de la conception et de la maîtrise du processus de développement de nos produits et solutions.

Un espace et des moyens spécifiques sont dédiés à ces activités : notre équipe R&D, composée de 7 ingénieurs, dispose d'un laboratoire de tests de 70 m², baptisé le X-LAB.



Le X-LAB : un laboratoire R&D 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 2024, Crosscall a été retenu pour la quatrième fois en cinq 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, 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

Grâce des collaborations avec des acteurs industriels européens, initiées par Crosscall Engineering, 3 produits assemblés en France ont vu le jour depuis 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.



- 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. 7 540 pièces ont été produits en France à fin d’année fiscale 2025.

NOUVEAU

- En année fiscale 2025, un nouvel accessoire, le X-COMMAND, a été **entièrement conçu par Crosscall Engineering et assemblé en France** par notre partenaire Cordon Electronics ([voir chapitre « Ici pour nous impliquer localement » – p.35 pour plus de détails](#))

Cette télécommande déportée Bluetooth et filaire permet de piloter à distance des actions sur son smartphone ainsi que sur tout équipement ou application compatibles, **tout en offrant un niveau de robustesse et de résistance** caractéristique de la marque.

La production de série en volume a démarré fin 2024.

– 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 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. Et cette année nous avons démarré le développement d'un smartphone intégrant un modem 450 MHz.

« 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.24 pour plus de détails](#)).

C'est aussi dans le cadre de cet axe et grâce aux compétences internalisées par Crosscall Engineering, que des **Analyses de Cycle de Vie ont été réalisées pour tous les nouveaux modèles** de smartphones sortis depuis 2023¹.





28 856 appareils récupérés pour reconditionnement
en année fiscale 2025

| DÉVELOPPER NOS 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.

Depuis 2022, l'histoire se poursuit avec la **production des X-BLOCKERS, l'assemblage de X-SCAN, puis de X-COMMAND** par l'une des filiales de Cordon Group en France ([voir p.33 pour plus de détails](#)).

NOUVEAU

En année fiscale 2025, la reprise de près de 29 000 terminaux pour reconditionnement à l'issue de deux contrats a nécessité la mise en place d'une organisation spécifique, adaptée au traitement d'un grand volume de terminaux. Ce fut l'occasion de renforcer le lien avec notre partenaire et de **progresser ensemble sur le processus d'industrialisation du reconditionnement des smartphones**.



– 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

10 années de collaboration
avec notre partenaire
français Cordon Electronics



Pour en savoir plus,
rendez-vous sur
[servicefrancegaranti.fr](https://www.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. Le renouvellement de la certification Service France Garanti pour nos services SAV et Reconditionné sur le marché français reconnaît une volonté de favoriser l'emploi sur le territoire national, et la construction d'une relation de confiance avec nos clients. »

Donatien Fauchon,
Chef de projet développement service client

S'IMPLIQUER DANS LE DÉVELOPPEMENT DE NOS TERRITOIRES

Porté par nos valeurs, notre engagement sociétal nous mène à développer des 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.

Cyril Vidal, Président-Fondateur de Crosscall, est également président de Pays d'Aix Développement depuis plus de 12 ans 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 régulièrement **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 2026

Travailler avec nos partenaires internationaux à l'assemblage des produits au plus proche de leur marché cible, ayant pour effet la création d'emplois locaux





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

Nos actions pour veiller au respect de pratiques responsables dans notre chaîne d'approvisionnement font partie de notre Plan de vigilance (t) 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 :

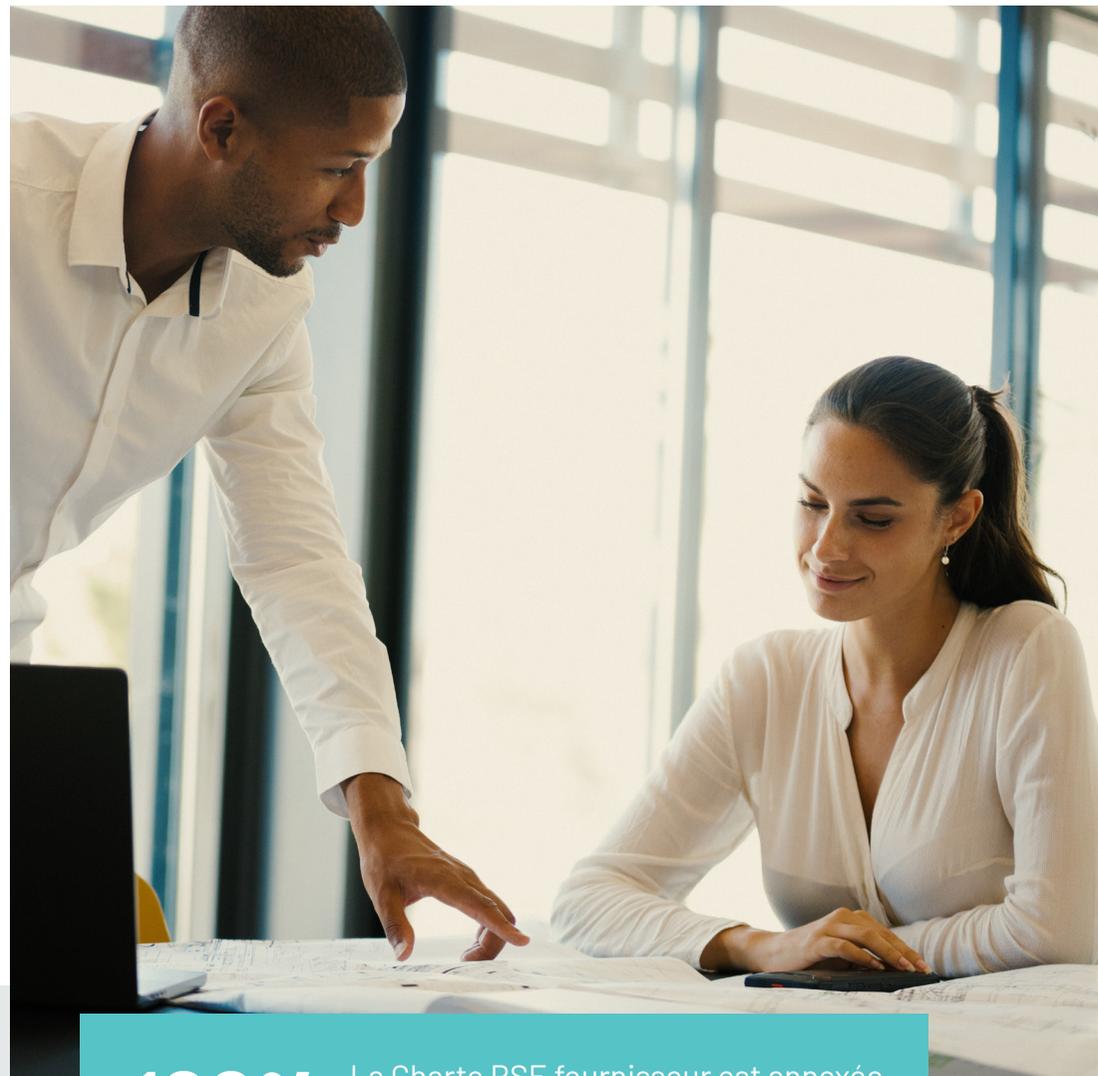
La Charte RSE fournisseurs précise nos exigences en matière de RSE à nos partenaires et est **annexée à tous nos contrats cadres**. Elle les engage entre autres à respecter les lois et réglementations des pays où ils opèrent, ainsi que les Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies, la Déclaration 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**.

Mise à jour de la Charte RSE fournisseurs

Cette année, la Charte RSE fournisseurs a été revue, afin de renforcer et/ou d'apporter davantage de précisions quant à nos attentes sur plusieurs thématiques, comme par exemple l'éthique des affaires, les conditions de travail, les engagements environnementaux et le respect du Règlement Batterie (EU) 2023/1542

NOUVEAU



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), couvrant des thématiques comme la santé et la sécurité, le travail des enfants, la discrimination, l’éthique des affaires, l’environnement...

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

• En amont du contrat :

Lors du processus de qualification de nouveaux fournisseurs directs², une **auto-évaluation** leur est demandée. Celle-ci se voit complétée par un **audit sur site** si le fournisseur franchit les premières étapes de sélection.

• Tout au long de la collaboration :

Notre partenaire industriel fait l’objet régulier d’un audit sur site suivant le **référentiel de la Joint Alliance for CSR (JAC)**, association créée par des grands opérateurs télécoms européens.

Certains fournisseurs de rang 2³ sont également soumis à des audits sur sites, réalisés par des tiers indépendants. A l’issue de ces audits, Crosscall suit l’élaboration et le déploiement des plans d’actions correctifs dans les cas où des non-conformités sont révélées.

Cette année, nous avons poursuivi notre programme d’audits de nos fournisseurs-clé, dont une majorité de rang 2. Ce travail **a permis la réalisation de 22 audits au total entre 2023 et 2025** – 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 **2 nouveaux fournisseurs** à intégrer dans le planning d’audit de l’année à venir et s’est traduite par une meilleure visibilité de la chaîne de valeur des fournisseurs de batterie.

Par ailleurs, nous avons **approfondi la coopération avec notre principal partenaire industriel** en mettant en place des réunions RSE trimestrielles afin de renforcer leur capacité sur des sujets comme l’éco-conception ou encore la veille réglementaire RSE.

NOUVEAU

1. Fournisseur direct de rang 1 : fournisseur de production qui livre directement Crosscall
2. Fournisseur direct est directement lié à la production du produit final. Il s’agit des entreprises qui assemblent nos terminaux et accessoires
3. Fournisseur de rang 2 et plus : fournisseur dont les produits se trouvent dans nos produits 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 des thématiques RSE nous permet également de mieux collaborer avec eux autour des sujets de traçabilité matérielle des composants et d’écoconception. »

Olivier Lieng,
CSR Manager, Crosscall Hong Kong



22

fournisseurs clés de composants critiques audités à fin année fiscale 2025

92/100

Score moyen obtenu par les 22 fournisseurs clés audités en années fiscales 2023 à 2025



– 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.

Un partenariat industriel au-delà de l'assemblage

Grâce à une **relation de confiance**, nourrie par la collaboration avec notre partenaire industriel principal depuis une dizaine d'années, nous pouvons nous réjouir de notre progrès sur certaines thématiques RSE.

Par exemple, 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, cela s'est concrétisé par l'intégration de matières recyclées (aluminium, plastique, terres rares) dans les smartphones de notre dernière gamme STELLAR, tout en conservant nos promesses en termes de robustesse et de durabilité (voir chapitre «Ici pour proposer des solutions durables» – p.26 pour plus de détails)

De la réparation à l'assemblage en France

À travers le partenariat avec **notre centre de réparation historique**, Cordon Electronics, nous avons pu monter **une offre de mobiles reconditionnés en France** et obtenir en 2024 une certification Service France Garanti pour ce service et celui du SAV (voir chapitre «Ici pour nous impliquer localement» – p.36 pour plus de détails).

Cette confiance mutuelle a constitué une base solide pour se lancer ensemble dans le projet **d'assemblage sur le territoire français** de plusieurs accessoires (voir chapitre «Ici pour nous impliquer localement» – p.33 pour plus de détails).





– 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.

NOUVEAU

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).

Pour **renforcer les vérifications**, nous avons demandé en 2024 à notre partenaire industriel de nous fournir un reporting supplémentaire : l'Extended Minerals Reporting Template (EMRT). Celui-ci nous permet de retracer la provenance du **cobalt** présent dans nos produits jusqu'aux fonderies (le mica n'étant pas utilisé dans nos produits).

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>

Cette année, nous avons formalisé notre politique et procédure de devoir de vigilance (voir chapitre « Ici pour agir avec éthique et responsabilité » – p.65 pour plus de détails). Cela se traduit aussi par **une coopération accrue avec nos fournisseurs de certains composants critiques** tels que la batterie afin d'améliorer la transparence de la chaîne de valeur, en cherchant à retracer la filière amont pour certaines matières premières (par exemple: cobalt, lithium, etc...).

A ce titre, la plupart de nos fournisseurs de batteries nous ont déjà partagé leur CMRT/EMRT à fin de l'année fiscale 2025 et c'est en cours pour les autres en année fiscale 26.

75 %

de nos fournisseurs de batteries avaient partagé une CMRT / EMRT à fin FY 25

CMRT et EMRT

Ce sont des templates de reporting mis à disposition par la [Responsible Minerals Initiative \(RMI\)](#) :

- le CMRT (Conflict Minerals Reporting Template) pour l'étain, le tantale, le tungstène et l'or
- le EMRT (Extended Minerals Reporting Template) pour le cobalt et le mica, étendu depuis avril 2025 à 4 nouvelles matières : le cuivre, le lithium, le nickel, et le graphite naturel, en prévision de l'entrée en vigueur de la Directive EU (2023/1542) sur les batteries

Ces outils standardisés facilitent la collecte de données sur **l'origine des minerais de conflits et/ou critiques 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.

NOUVEAU

Cette année, nous avons procédé à une révision de cette charte, en la complétant avec **une série d’objectifs et de KPIs de suivi**. La formalisation de ces éléments nous permettra de suivre de plus près les actions réalisées et la mise en application de nos engagements.



[VOIR LA VIDÉO](#)

– Former les commerciaux à la promotion des habitudes plus responsables

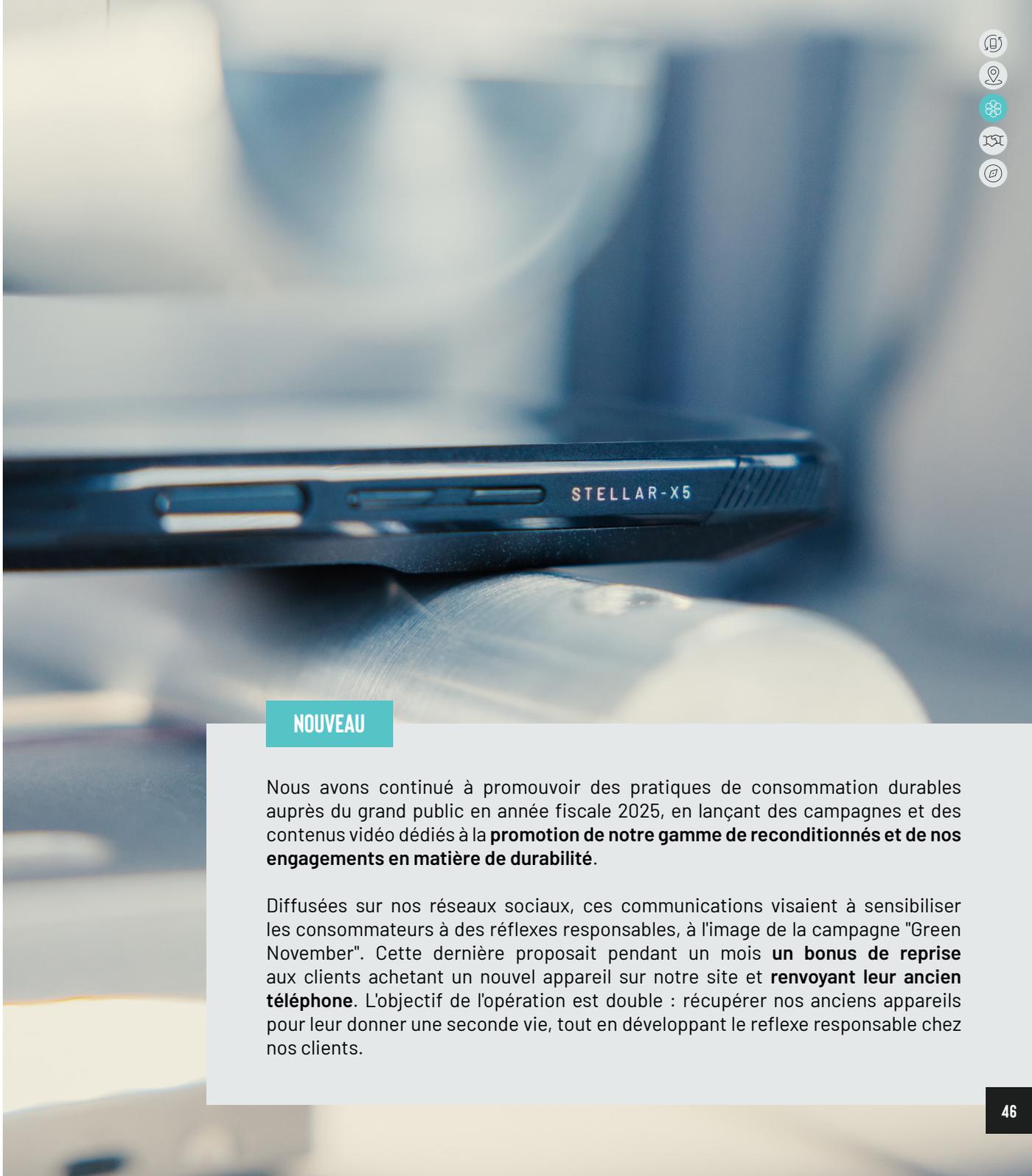
En contact permanent avec nos clients, nos équipes commerciales jouent un grand rôle dans leur sensibilisation aux bonnes pratiques. Désireuses de mieux s'appropriier les différents enjeux RSE inhérents à notre activité, ces équipes bénéficient de formations ponctuelles dispensées par notre équipe RSE. Ces ateliers leur donnent toutes les clés pour les rendre davantage acteurs dans **la promotion d'une consommation plus responsable**.

Un canal de communication dédié a été créé pour renforcer les échanges entre les équipes Commerces et RSE pour favoriser la montée en compétences des commerciaux sur ces sujets.

– Promouvoir des comportements plus durables chez les particuliers

Le plan de communication de Crosscall comprend des campagnes qui contribuent à **développer des réflexes de consommation plus durables**. Par exemple, nous avons publié des conseils pour prolonger la durée de vie des téléphones, promu notre gamme de produits reconditionnés et lancé des campagnes de marketing encourageant les gens à réparer plutôt qu'à remplacer.

À l'occasion de **la Semaine Européenne du Développement Durable** en octobre 2023, par exemple, 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.



NOUVEAU

Nous avons continué à promouvoir des pratiques de consommation durables auprès du grand public en année fiscale 2025, en lançant des campagnes et des contenus vidéo dédiés à la **promotion de notre gamme de reconditionnés et de nos engagements en matière de durabilité**.

Diffusées sur nos réseaux sociaux, ces communications visaient à sensibiliser les consommateurs à des réflexes responsables, à l'image de la campagne "Green November". Cette dernière proposait pendant un mois **un bonus de reprise** aux clients achetant un nouvel appareil sur notre site et **renvoyant leur ancien téléphone**. L'objectif de l'opération est double : récupérer nos anciens appareils pour leur donner une seconde vie, tout en développant le réflexe responsable chez nos clients.



– 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.20 pour plus de détails).

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 à partir de la génération 5² (voir chapitre « Ici pour proposer des solutions durables » – p.17 pour plus de détails) qui permet au client de se projeter en toute confiance sur une durée d'utilisation plus longue.

Développer le réflexe « seconde vie »

Cherchant à prolonger la durée de vie de ses terminaux, Crosscall se positionne régulièrement sur le rachat de flottes dont les contrats arrivent à échéance.

Et pour favoriser la récupération de nos appareils, les équipes commerciales proposent désormais activement à nos clients B2B d'intégrer des offres de reprise dans nos contrats, dès leur signature.

Ces actions atténuent le coût pour nos clients et permettent à Crosscall de récupérer et reconditionner ses terminaux pour allonger leur cycle de vie.

28 856 appareils repris courant l'année fiscale 2025 pour reconditionnement

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



NOUVEAU

En novembre 2024, nous avons organisé une table ronde avec des journalistes français sur le thème "Le virage de la tech durable en entreprise, une révolution culturelle ?". Lors de cet événement, Crosscall et son client la SNCF ont illustré les bénéfices d'une flotte mobile durable avec l'exemple de la SNCF qui a pu conserver sa première flotte de téléphones Crosscall un an de plus qu'initialement prévu au contrat, puis s'est réengagée pour une durée inédite de 5 ans (voir chapitre « Ici pour faire évoluer notre écosystème » – p.48 pour plus de détails). Ce fut l'occasion de rappeler que ces choix peuvent optimiser les coûts tout en réduisant l'empreinte environnementale liée à la production de nouveaux terminaux.

Nous avons également pris la parole aux côtés de notre client Leroy Merlin lors de plusieurs conférences et salons professionnels pour valoriser l'agrégation d'usages comme levier de rationalisation des équipements et d'allègement d'impact environnemental lié à l'achat de matériel (voir chapitre « Ici pour proposer des solutions durables » – p.21 pour plus de détails).

Nous avons réalisé et diffusé deux vidéos, mettant en lumière des clients professionnels qui ont choisi des contrats d'une durée de cinq ans et les avantages de ces approches durables. Ces diffusions avaient pour objectif de promouvoir ces comportements et d'inspirer d'autres acteurs économiques à faire ces choix plus responsables.

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, évitant 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 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

La suite de l'histoire

Cette année, le déploiement du nouveau parc de téléphones auprès de la SNCF s'est accompagné de la reprise des anciens terminaux pour reconditionnement.

Ainsi, à fin d'année fiscale 2025 nous avons récupéré 14 579 TREKKER-X4, destinés à être triés chez notre partenaire français Cordon Electronics. Les appareils pouvant être reconditionnés seront revendus pour leur donner une seconde vie. Au 31 mars 2025, 2 403 téléphones de cette vague ont déjà été reconditionnés et proposés à la vente.

Les terminaux dont l'état ne permet pas un reconditionnement seront démantelés afin de valoriser leurs composants. Ils pourront ainsi servir de stock de pièces détachées ou, s'ils ne sont plus utilisables, recyclés via des filières spécialisées.



Proposer des options de livraison à impact diminué

Lorsque cela est possible, nous proposons à nos clients **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.

35 %

de gain sur le taux de remplissage d'une palette en vrac vs standard¹

PROJETS POUR L'ANNÉE FISCALE 2026

Etendre le périmètre de traçabilité des matières contenues dans nos téléphones à de nouveaux éléments : le lithium, le graphite et le nickel

Explorer les pistes d'upcycling pour les pièces issues de téléphone ne pouvant être reconditionnés

1. Taux de remplissage calculé avec le modèle CORE-Z5



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 155 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. 66 pour plus de détails](#)).



155

collaborateurs en
CDI au 31/03/2025

35%

de femmes

65%

d'hommes



« Cette année, les Ressources Humaines ont poursuivi leur structuration en mettant en place un outil centralisé et en formalisant nos différents process RH internes. Au-delà de la fiabilisation des données, l'objectif est d'offrir davantage de transparence et de réactivité à destination de nos collaborateurs. Notre prochain défi pour 2026 : renforcer la reconnaissance de l'engagement individuel au service d'une réussite collective. »

Jessica Foucqueteau
Responsable Gestion Administrative du Personnel et Paies



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.

Par exemple, dans le cadre de nos activités à l'international et pour développer l'employabilité des collaborateurs, nous avons mis en place un **programme de formation en langue anglaise** en 2024. Il s'est poursuivi en année fiscale 2025, avec des formations individuelles et personnalisées, d'une durée de 15h à 20h, se déroulant sur le temps de travail. 18 collaborateurs ont ainsi bénéficié de ce parcours cette année.

Nous accompagnons également nos salariés dans l'évolution de leurs métiers par des **formations techniques dédiées**, adaptées à chaque besoin, à l'image de la formation à l'intelligence artificielle de notre DSI.

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.

En parallèle, un programme d'accompagnement des managers alliant **formation collective, coaching individuel et ateliers** a été déployé en 2023.

Cette année, une nouvelle session de ce **programme a été organisée pour 7 nouveaux managers** ayant intégré l'entreprise ou promus managers dans l'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



56 employés ont suivi au moins une formation dans l'année

+9% d'heures de formation par rapport à 2024

38 managers accompagnés depuis mars 2023



« Appuyé par le service RH, je bénéficie d'un cursus de formation continue à l'intelligence artificielle de Telecom Paris, sur 1 an. C'est une chance unique qui me permet déjà d'apporter cette nouvelle compétence à l'entreprise pour l'aider dans son développement, et d'enrichir mon curriculum. J'ai pu aussi aménager mon temps pour me permettre d'y assister en présentiel quand nécessaire. »

Damien Peries
Directeur des Systèmes d'Information

Gestion des compétences : permettre 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.
- Lier ce travail à nos process RH existants: évaluation et performance, plan de développement des compétences...



Dans le cadre de la démarche GEPP, nous avons procédé cette année fiscale à la finalisation de la définition des compétences requises pour chacun de nos emplois. Ce travail a ensuite été intégré 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

– Valoriser l'engagement individuel au sein du collectif

Crosscall est fière de **fournir un 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: 65% d'entre eux sont issus de la promotion interne à fin mars 2025.

Les entretiens individuels ont pour objectif d'apporter un feedback régulier sur l'engagement et la performance individuelle. Ils permettent également 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.



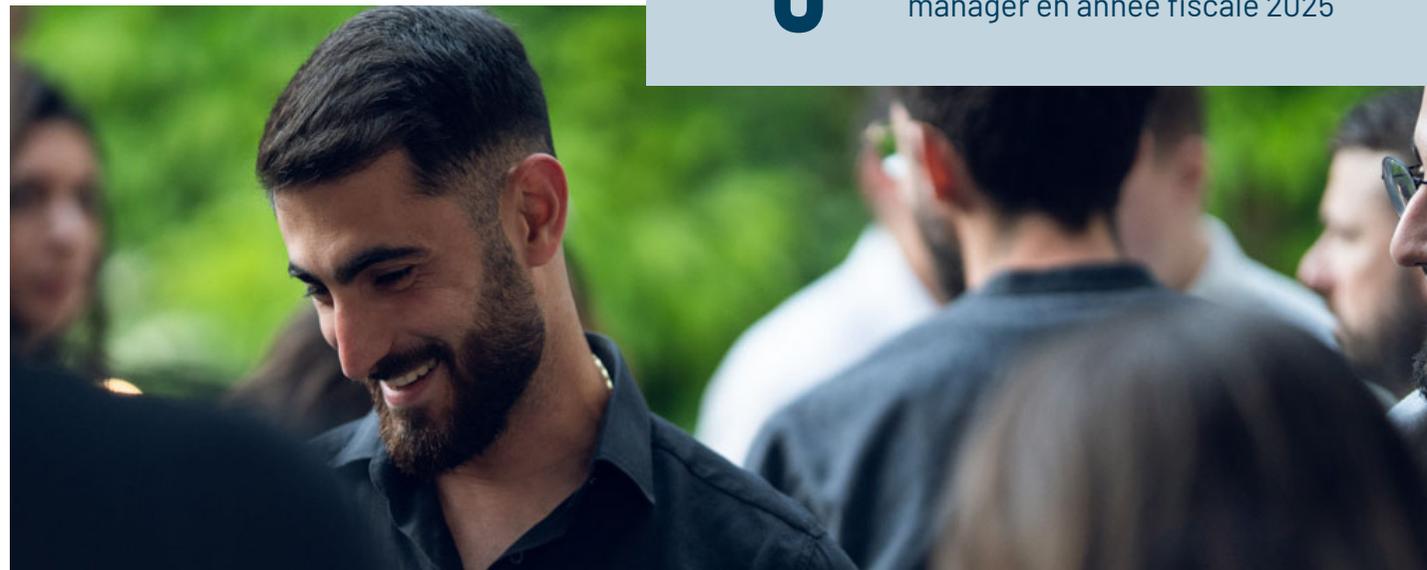
«Après plus de 4 ans passés chez Crosscall en tant que Responsable Grands Comptes, j'ai eu l'opportunité de devenir manager d'une équipe de Chargés d'Affaires Régionales. Cette promotion me permet de renforcer les compétences acquises précédemment et d'accompagner les équipes en leur transmettant mon expérience. C'est un challenge personnel et professionnel, qui apporte une brique additionnelle à mon parcours.»

Assa DIALLO
Small and Medium Businesses National Sales Manager

– 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**.



65%

de nos employés en poste de manager à fin mars 2025 sont issus de la promotion interne

7

personnes ont bénéficié d'une mobilité transverse en année fiscale 2025

6

personnes ont été promues manager en année fiscale 2025



RENDRE LES PROCESS RH ROBUSTES ET TRANSPARENTS

– Un 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.



– Modernisation de la gestion administrative du personnel

La structuration des process RH s'est également traduite par un nouvel outil, sur lequel les salariés ont été formés. L'objectif étant de **poursuivre la digitalisation et la modernisation** du service afin de gagner en réactivité. Ainsi, les salariés ont désormais accès à un coffre-fort numérique où sont déposés chaque mois leurs bulletins de paie, qu'ils peuvent conserver à vie.

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, avec un palier fixé à 25 jours atteignable la sixième année. **Un jour de congé est également offert** aux salariés le jour de leur anniversaire.

NOUVEAU

Pour répondre à la demande des collaborateurs hongkongais, une phase de test d'horaires flexibles a été débuté l'an dernier. L'objectif de cette démarche est d'accorder une plus grande souplesse d'articulation entre vie privée et professionnelle. Les retours suite à la phase d'expérimentation ayant été très positifs, la mesure a été pérennisée.

La filiale de Hong Kong a été récompensée cette année pour ses engagements en faveur du bien-être au travail et d'un environnement favorisant l'équilibre vie pro-perso, par le **Certificate of Good Employer 2024**, décernée par le ministère du Travail.



– 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 31/03/2025, 13 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 français des partenariats avec des entreprises de restauration, dont elle subventionne les repas, favorisant une **nutrition équilibrée**.

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.

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.

Chiffres clé en année fiscale 2025 au siège de Aix-en-Provence

230 cours de sports
encadrés sur l'année

101 collaborateurs ont participé
à au moins une séance

5H45 de sport par semaine en moyenne
proposées aux collaborateurs

71 collaborateurs en moyenne
ont choisi l'option Crosscall
Food chaque semaine



CRÉER UN LIEN FORT ENTRE LES ÉQUIPES

De nombreux moments pour se réunir

Un séminaire a été organisé en mai 2024 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.

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, comme le tournoi de pétanque sur notre site d'Aix, complété par un barbecue, ou encore une randonnée en équipe 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.

NOUVEAU

Par exemple, les équipes de Hong Kong se sont lancées dans un défi sportif caritatif en accomplissant diverses missions de fitness. 9 salariés ont également participé en février 2025 au Standard Chartered HK Marathon.



149

participants au séminaire d'été

9

employés hongkongais ont participé au Standard Chartered Hong Kong Marathon 2025



– 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. Des **journées d'intégration** sont régulièrement organisées au siège, pour accueillir les nouveaux arrivants. 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**, comme la formation Sauveteur Secouriste au Travail.

D'autre part, 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.



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. 66).

– 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.

Cette année, les nouveaux membres élus du CSE en France ont été formés au fonctionnement et rôle économique et social du CSE. Par ailleurs, la formation sur le harcèlement prévue par la loi pour le référent harcèlement a été proposée à l'ensemble du comité. Dans un objectif de modernisation, ce nouveau CSE a déployé **une plateforme digitale centralisant les offres partenaires et compte-rendu des réunions** à destination des salariés.

La fréquence du dialogue social a été renforcée, notamment concernant les échanges autour de la stratégie, vie économique et sociale de l'entreprise.

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.

– 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...).

– La diversité des genres

Nous menons un travail de fond depuis plusieurs années pour progresser continuellement sur le sujet de **l'égalité hommes-femmes**.

Cette année, nous obtenons la **note globale de 75/100 à l'index d'égalité professionnelle**¹, outil qui permet aux entreprises de mettre en lumière les disparités existantes. Nous continuons à nous investir sur ce sujet et nous nous sommes fixé des objectifs de progression pour les années à venir. Conformément à la loi, l'index et ces objectifs sont publiés sur notre site.

PROJETS POUR L'ANNEE FISCALE 2026

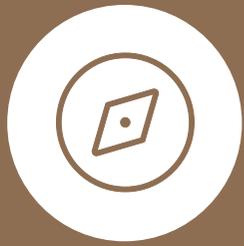
Réaliser un nouvel atelier de sensibilisation au handicap

Animer un module de formation autour du management face à l'incertitude



1. L'index de l'égalité professionnelle, instauré par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, est un outil d'évaluation du niveau d'égalité entre les femmes et les hommes, dont les résultats donnent une note sur 100 points et doivent être publiés annuellement par toutes les entreprises en France d'au moins 50 salariés.





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

– Formalisation de notre process de devoir de vigilance

Crosscall a formalisé une **Politique de devoir de diligence** afin d'identifier, de prévenir et de remédier aux risques d'impacts négatifs liés à ses activités tout au long de sa chaîne de valeur. Cette politique couvre plusieurs domaines essentiels : les conditions de travail, les droits humains, l'environnement, la lutte contre la corruption, la protection des consommateurs et la gouvernance d'entreprise.

Conformément au Guide OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises, cette politique s'applique à l'ensemble de nos activités et repose sur les étapes suivantes :

- **Identifier et évaluer les risques** d'impacts négatifs réels ou potentiels liés à nos activités, produits et services. Pour cela, Crosscall s'appuie notamment sur l'analyse de double matérialité en cours de finalisation.
- **Prévenir, atténuer et remédier** aux impacts négatifs identifiés
- **Suivre et évaluer l'efficacité** des mesures mises en place
- **Communiquer** sur les actions menées et les résultats obtenus



Nos principaux progrès en 2025 en matière de devoir de vigilance

- Formalisation du processus de devoir de diligence
- 0 cas remonté via notre outil d'alerte
- 86% de fournisseurs-clé ont été audités
- 22 audits au total entre 2023 et 2025 (voir chapitre « Ici pour faire évoluer notre écosystème » – p.42 pour plus de détails)
- 75% fournisseurs de batteries nous ayant fourni des reportings de traçabilité comme demandé par le Règlement européen sur les batteries (Regulation (EU) 2023/1542)
- Mise à jour de la Charte RSE fournisseurs : nous avons notamment renforcé les exigences que nous demandons à nos partenaires d'appliquer à leurs propres chaînes d'approvisionnement.

– 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**

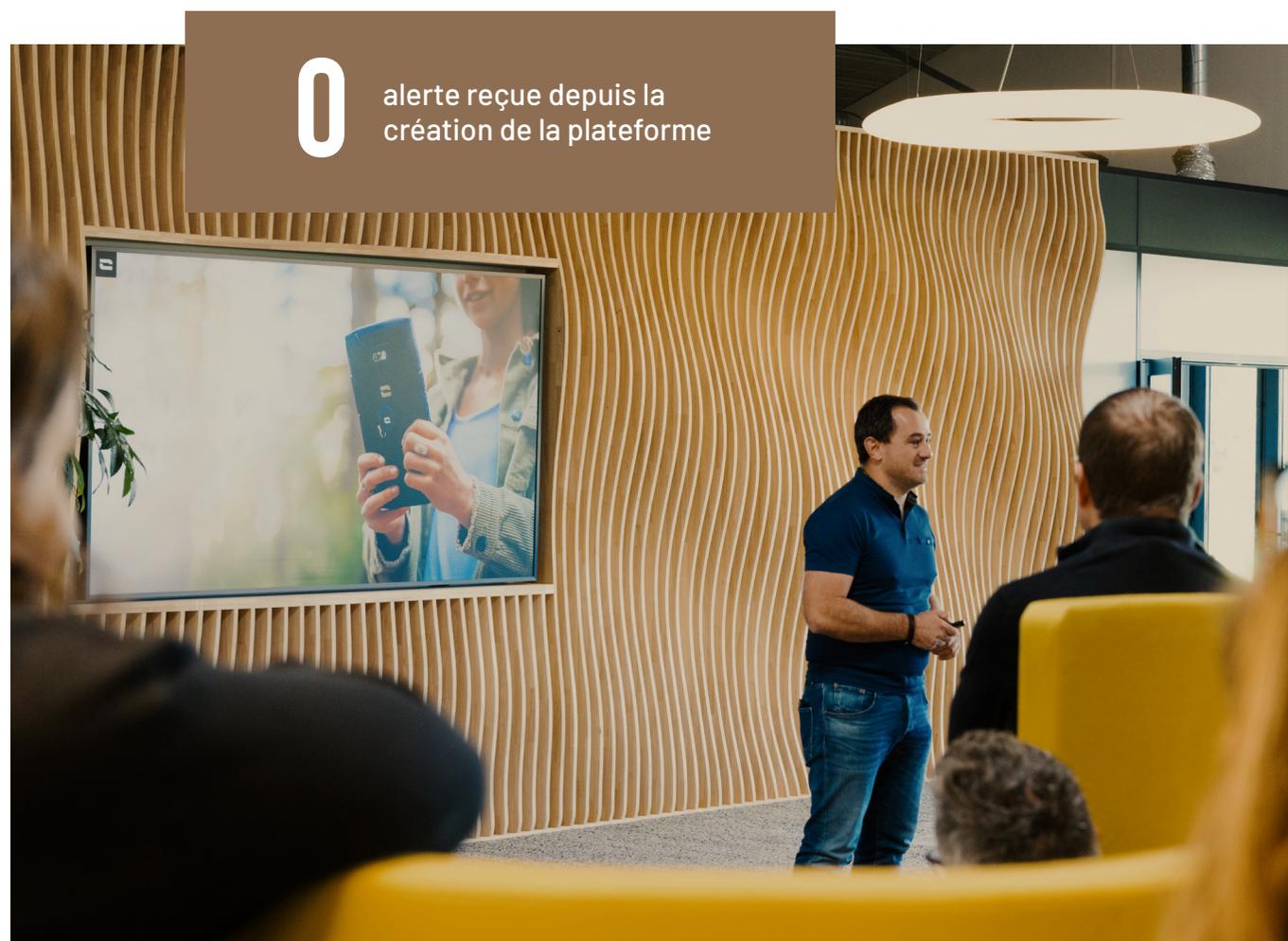
respect de l'environnement, achats responsables, marketing et communication responsable, mécénat et sponsoring.

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.

– Plateforme de lanceurs d'alerte

Crosscall a mis en place une plateforme de lanceurs d'alertes gérée par une société spécialisée indépendante. Accessible sur notre site internet, en interne comme en externe, 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.



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. 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 au moyen des mises à jours de sécurité et des montées d'OS ([voir chapitre «Ici pour proposer des solutions durables» - p.17 pour plus de détails](#)).

– 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.19.



4,27/5

c'est la note moyenne
obtenue par nos produits
par Avis Vérifiés¹

1. Moyenne calculée sur la base des notes attribuées par les clients aux smartphones et tablettes neufs en vente sur notre site internet au 31/03/2025

CROSSCALL

FACE AU DÉFI CLIMATIQUE

Consciente des enjeux liés au changement climatique, Crosscall entend prendre pleinement sa part à l'effort collectif urgent et indispensable pour atténuer les conséquences de ce phénomène.

Pour agir efficacement, la première étape était **d'identifier les principales sources d'émissions de GES de l'entreprise**. Cette connaissance nous a permis de définir et prioriser les premières pistes de réduction et nourrir notre stratégie de décarbonation en cours de construction.

– 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**.

Crosscall l'effectue annuellement et **de manière volontaire depuis 4 ans**. Nous avons fait le choix de réaliser ces bilans selon la méthodologie GHG Protocol, qui est mondialement reconnue, ainsi que d'inclure dès le départ les scopes 1, 2 et 3 de notre activité.

Pour optimiser la qualité de notre bilan carbone, nous privilégions autant que possible 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 constituer une base solide et fiable comme point de départ de la réflexion à notre stratégie climat.



– Notre politique environnementale

Les 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 pour pouvoir les réduire
- **Allonger la durée de vie de nos produits** pour 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

Cette politique sera complétée à l'issue de notre travail de construction de notre stratégie climat, en année fiscale 2026.



– Construire une stratégie climat ambitieuse

Dans la continuité de ces travaux de cartographie de ses émissions, Crosscall a démarré cette année la construction de sa stratégie climat.

Pour ce faire, l'entreprise s'appuie sur la méthodologie ACT Pas à Pas, développée par l'ADEME, CDP, WBA et EIT. Cette approche permet de mettre en œuvre une **transition climat ambitieuse, alignée avec la science**, en l'intégrant de façon cohérente et réaliste dans la stratégie d'entreprise.

Un diagnostic approfondi pour une action ciblée

Dans ce cadre, plusieurs étapes ont été menées cette année :

1. Évaluation de la situation actuelle afin d'analyser **notre maturité en matière de transition bas-carbone**.
2. Identification des **risques et opportunités** pour l'entreprise liés au climat, via des ateliers réunissant différents services pour déterminer les principaux enjeux auxquels l'entreprise doit faire face.
3. Réflexion stratégique sur un **modèle d'affaires compatible avec un monde bas-carbone**, et définition d'axes de décarbonation. Pour cela, des sessions de travail ont été organisées avec le COMEX et/ou avec un comité de pilotage composé de membres de divers services en interne.

Des pistes d'engagement et d'amélioration identifiées

Les enseignements tirés de cette démarche **confortent nos engagements actuels**, par exemple en matière d'éco-conception ou encore de solutions circulaires comme le développement du reconditionné.

Cela a également ouvert des pistes de réflexion comme **optimisation du transport et de la logistique**, ou encore l'exploration de **services et produits bas-carbone**.



Vers un plan d'action opérationnel ambitieux

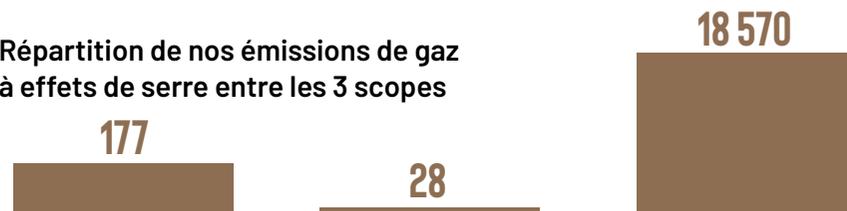
Forte de ces phases fondatrices, Crosscall a lancé en cette fin d'année fiscale 2025 la construction de son plan d'action opérationnel.

L'objectif : transformer ces grandes orientations en mesures concrètes, qualifiées et quantifiées, toujours en concertation avec les équipes internes. Ce plan devra garantir un alignement de notre trajectoire climat avec les recommandations scientifiques et les objectifs des Accords de Paris, assurant ainsi une transition efficace et durable.

BILAN CARBONE DE L'ANNÉE FISCALE 2024 ET NOS ACTIONS DE RÉDUCTION

Le total de nos émissions pour l'année fiscale 2024 s'élève à **18 773 tonnes de CO₂ eq.** Soit les émissions annuelles de 2 040 français¹ ou **6 461 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.

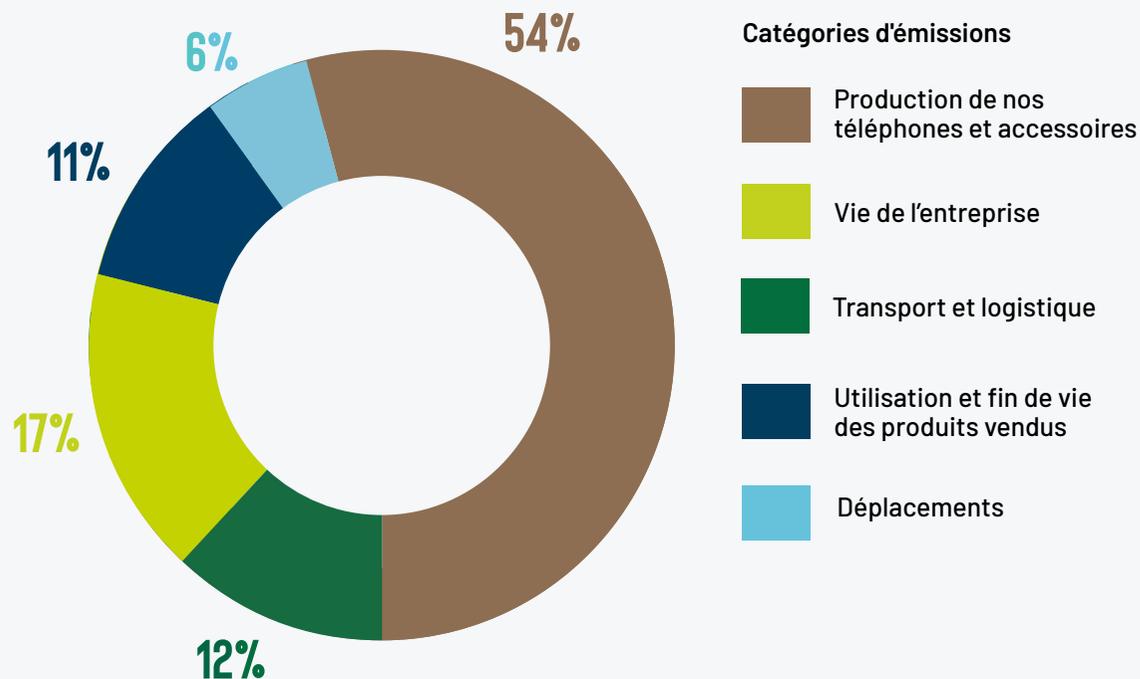
Scope 2

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

Scope 3

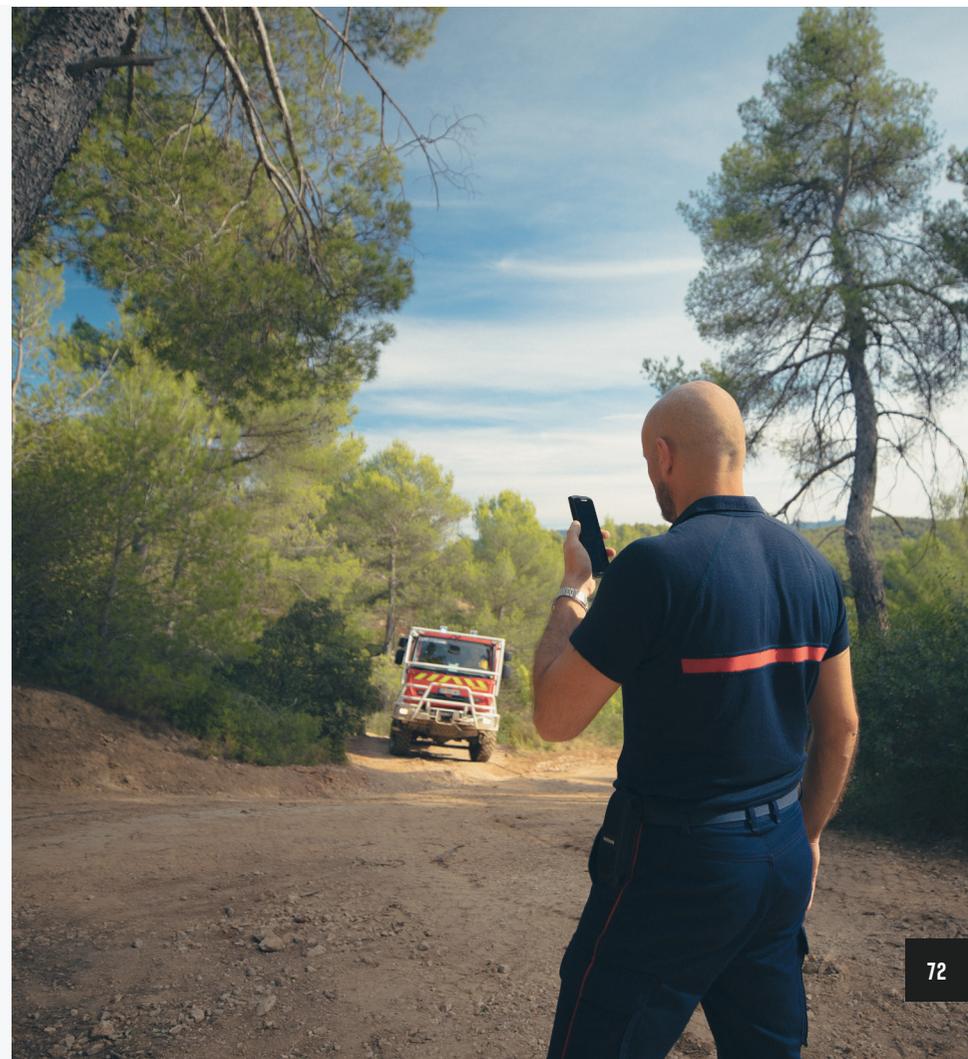
Autres émissions indirectes avec notamment la production de nos téléphones et accessoires, le transport des marchandises, les déplacements (dont trajets domicile - travail) et l'utilisation et la fin de vie des produits vendus. Il est cohérent et fréquent d'avoir un scope 3 très élevé.

Répartition de l'ensemble de nos émissions



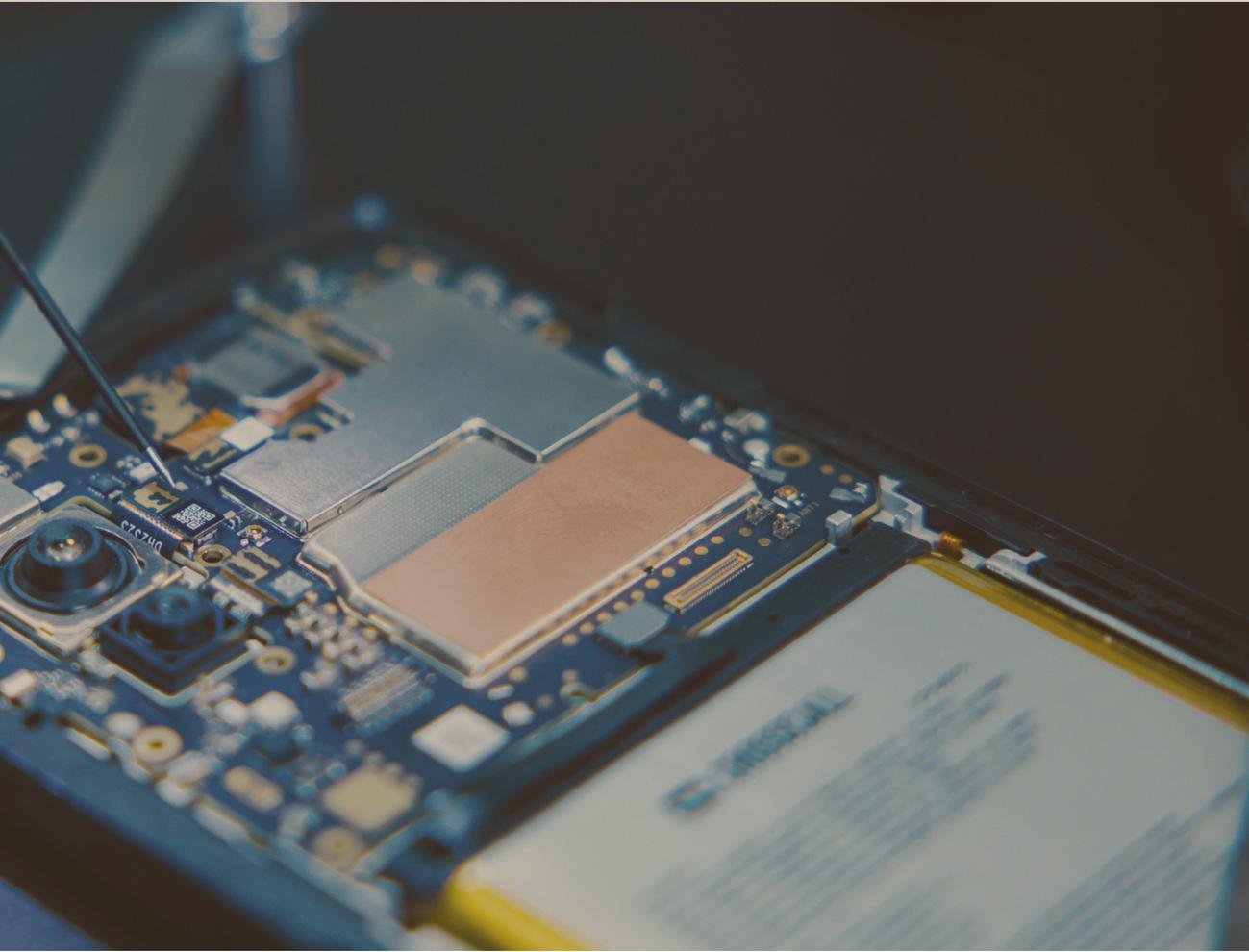
Catégories d'émissions

- Production de nos téléphones et accessoires
- Vie de l'entreprise
- Transport et logistique
- Utilisation et fin de vie des produits vendus
- Déplacements



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 / >220 sièges, >5000 kms, 2023/AVEC trainées - 0.151 kg CO₂ eq. /peq.km





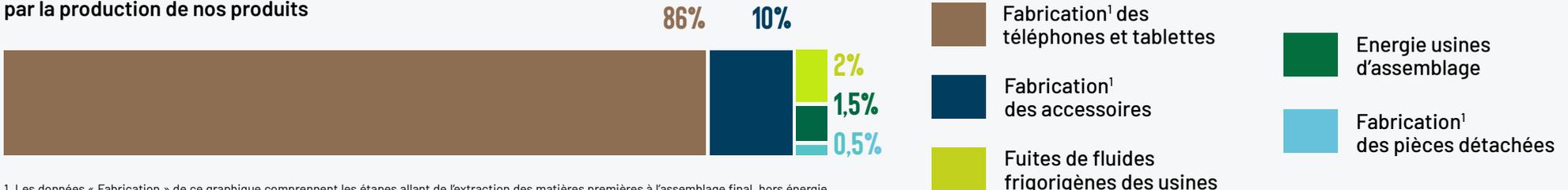
54% du total de nos émissions sont liés à la production de nos téléphones et accessoires.

La "fabrication des téléphones et tablettes" représente de loin la **première source des émissions de cette catégorie**. Elle comprend les étapes allant de l'extraction des matières premières à l'assemblage final, hors énergie des usines d'assemblage.

Nos **efforts d'écoconception**, comme l'utilisation de matériaux recyclés dans notre dernière gamme de smartphones STELLAR, 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.26 pour plus de détails](#)).

Le second poste correspond aux émissions associées à **l'énergie utilisée pour l'assemblage** de nos appareils par nos partenaires. Depuis 2023, l'assemblage de nos smartphones est réalisé dans 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 181 tonnes de CO₂ eq.** sur la production de nos téléphones et tablettes au cours de l'année fiscale 2024.

Répartition des émissions générées par la production de nos produits



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.

17% du total de nos émissions sont liés à la vie d'entreprise.



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

Nous nous efforçons à faire **évoluer les pratiques en interne ou en mettant en place des actions dédiées**, pour réduire cet impact.

• 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 et les stands d'événements**, a été revue au profit de meubles en dur et dans un style intemporel, afin de **garder la même structure pendant plusieurs années**.

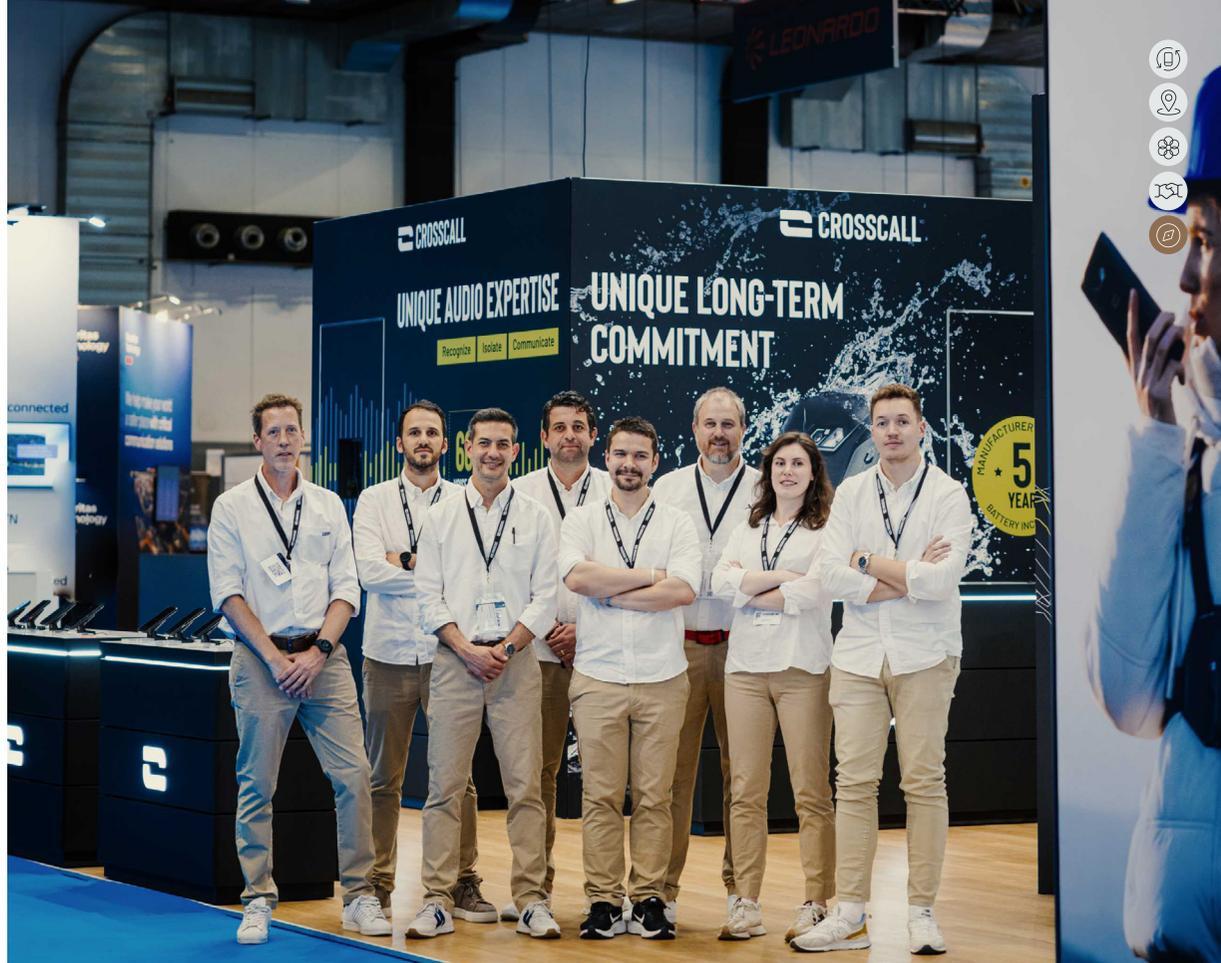
• Faire appel à des énergies renouvelables

Nous avons opté pour un **contrat d'énergie verte** couvrant 100 % de la consommation électrique de nos sites français. Ainsi, des investissements sont réalisés dans des projets d'énergies renouvelables pour chaque kilowattheure utilisé à hauteur de la consommation globale des sites.

100% de la consommation électrique de nos bureaux en France couverte par un contrat d'énergie renouvelable

• S'équiper en seconde main

Crosscall teste actuellement l'usage **d'ordinateurs portables reconditionnés** pour équiper ses collaborateurs. Si le matériel satisfait les équipes, ce dispositif sera déployé à plus grande échelle. Ces équipements proviennent d'un fournisseur local de confiance (Nîmes), employant des personnes en situation de handicap.



• 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.

NOUVEAU

Dans le cadre d'une semaine "Crosscall in action", dédiée à la RSE, une **collecte d'équipements électriques et électroniques (DEEE) inutilisés** a été organisée, permettant de récupérer 200 kg de matériel. Une partie a été remise à des associations œuvrant contre l'illectronisme, contribuant ainsi à un numérique plus inclusif et circulaire. Le reste a été redirigé vers les filières de recyclage adaptées.

200
kilogrammes de DEEE collectés pendant la semaine dédiée à la RSE



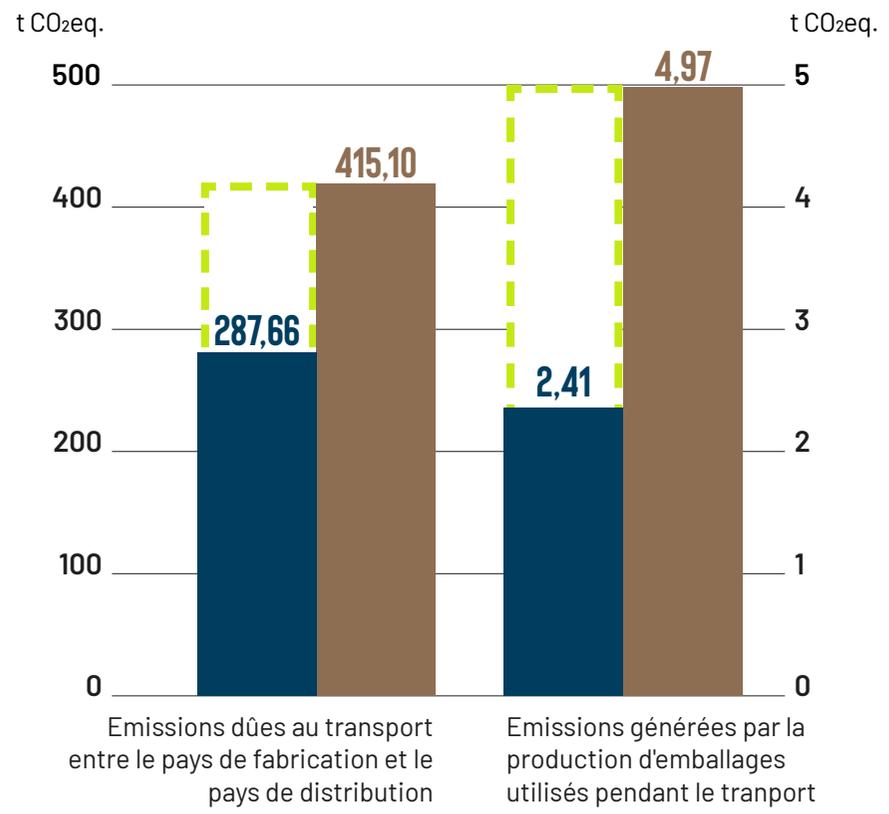
12% de nos émissions totales sont liés au transport et à la logistique.



Crosscall propose à ses clients, dès que les conditions logistiques le permettent, de transporter ses produits en "bulk". Ce mode de transport consiste à livrer les marchandises en vrac, en remplaçant l'emballage individuel par un conditionnement groupé allégé. Cette option permet **d'optimiser l'encombrement et la quantité de matériaux utilisés.**

En année fiscale 2024, le transport en bulk a permis à l'entreprise d'économiser 14 tonnes de masse à transporter - ce qui a généré une **économie d'environ 127 tonnes de CO₂eq.** pour Crosscall.

Ce choix a également permis d'éviter la production d'environ 3,8 tonnes d'emballages, évitant ainsi 2,5 tonnes de CO₂eq supplémentaires, ainsi que les déchets associés.



Comparatif des émissions de CO₂eq. entre le transport en bulk effectué en année fiscale 2024 et les émissions qu'aurait généré le transport standard pour la même quantité de produits.

- Transport en bulk
- Transport standard de la même quantité de produits
- Émissions de CO₂eq. évitées grâce au transport en bulk





11% du total de nos émissions sont liés à l'utilisation et fin de vie des produits vendus



Dans cette catégorie sont estimées et prises en compte les émissions générées indirectement par nos appareils une fois qu'ils se retrouvent entre les mains de nos utilisateurs jusqu'à leur fin de vie.

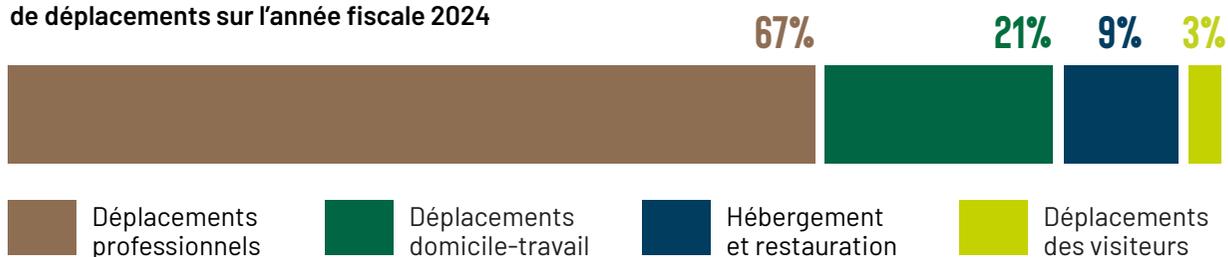
- Pour la phase d'utilisation on comptabilise l'énergie induite par la **consommation de données en ligne**, mais surtout celle nécessaire à la **charge de nos appareils**.

Dans le cadre de notre démarche d'écoconception et pour répondre aux besoins des utilisateurs, nos ingénieurs portent une attention particulière à **l'autonomie de nos appareils**. La consommation de chaque fonctionnalité principale du téléphone est étudiée pour être réduite, préservant ainsi la batterie et **diminuant la quantité d'énergie que l'appareil consommera tout au long de sa durée de vie** (pour plus d'informations voir chapitre [« Ici pour proposer des solutions durables »](#) - p. 25).

- 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. 22). 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 2024



6% de nos émissions totales sont liées aux déplacements



Selon les résultats du bilan carbone, en année fiscale 2024, les **trajets domicile - travail des collaborateurs** de Crosscall représentaient 21% de toutes les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements.

Pour mieux connaître les habitudes de déplacements de nos collaborateurs et identifier de potentielles sources d'économies des émissions, **un questionnaire est diffusé annuellement aux collaborateurs**. Il a par exemple permis d'identifier que plus de 80% des collaborateurs d'Aix-en-Provence se déplaçaient en voiture entre leur domicile et le siège au moins une fois par semaine en FY2024.

NOUVEAU

Nous avons lancé en septembre 2024 un nouveau dispositif de covoiturage à travers une application partenaire de la Métropole Aix Marseille Provence.

S'ajoutant au fichier de mise en relation interne à Crosscall, en place depuis 2022, l'avantage de la nouvelle plateforme est de permettre **d'élargir le cercle des covoitureurs** aux salariés des autres entreprises de la zone d'activité du siège.

En 6 mois de l'utilisation, **133 trajets en covoiturage** ont été réalisés par les collaborateurs aixois, permettant **d'éviter l'émission de 100 kg de CO₂ eq.**

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**. Par ailleurs, sur le site du siège social, plusieurs places de parking équipées de bornes de recharges sont réservées aux collaborateurs roulant en voiture électrique.



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.

– 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.

NOUVEAU

Les campagnes de simulation de phishing, qui complètent notre plan de formations depuis 2024, ont vu leur **niveau de difficulté augmenter** cette année, dans l'objectif de challenger nos collaborateurs et continuer à développer leur vigilance.



« Notre objectif est de sensibiliser tous nos salariés aux bons réflexes en matière de cybersécurité, aussi bien dans leur environnement professionnel que personnel. En adoptant ces bonnes pratiques, ils protègent non seulement Crosscall, mais aussi leur propre vie numérique et celle de leurs proches.

Pour y parvenir, nous misons sur une approche pédagogique qui ancre durablement ces réflexes. Formations, campagnes de phishing, communications régulières... nous renforçons et améliorons continuellement ces dispositifs afin que la cybersécurité devienne un véritable automatisme au quotidien. »

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

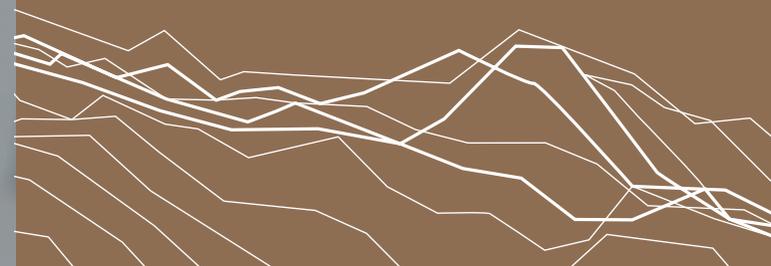


PROJETS POUR L'ANNEE FISCALE

2026

Définir des objectifs de réduction
d'émissions de gaz à effet de serre
scopes 1,2 et 3

Mettre à jour les formations internes
à l'éthique



LA SYNTHÈSE DE NOS ACTIONS

ICI POUR...

NOS ACTIONS DE L'ANNÉE FISCALE 2025

PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES

- Systématisation de l'intégration de critères d'écoconception aux spécifications des produits en développement
- Réalisation 3 nouvelles Analyses de Cycle de Vie (ACV)
- Récupération de 28 856 téléphones pour reconditionnement

NOUS IMPLIQUER LOCALEMENT

- Première opération de reconditionnement à grande échelle avec notre partenaire français Cordon Electronics
- Conception et assemblage d'un nouvel accessoire en France : le X-COMMAND

FAIRE ÉVOLUER NOTRE ÉCOSYSTÈME

- Formalisation de notre procédure de devoir de vigilance
- Réalisation de nouveaux audits de fournisseurs-clés
- Mise en place de réunions RSE trimestrielles avec notre partenaire industriel
- Révision de la charte Communication et Marketing Responsable avec l'ajout d'objectifs et de KPI

NOUS ENGAGER AUPRÈS DE NOS ÉQUIPES

- Formations dispensées. Exemples: formation obligatoire des nouveaux membres du CSE, coaching des nouveaux managers
- Filiale de Hong Kong récompensée par le Certificate of Good Employer
- Organisation d'une semaine de sensibilisation autour de la RSE baptisée Crosscall in action 2024

AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

- Lancement d'une démarche ACT Pas à Pas pour définir notre stratégie climat
- Animation d'ateliers Fresque du climat
- Mise à jour de la cartographie des risques éthiques

NOS PROJETS POUR L'ANNÉE FISCALE 2026

- Etudier la possibilité de développer une offre de service de maintenance prédictive, permettant d'anticiper les pannes et de planifier les interventions avant leur survenue
- Ecoconception : démarrer des recherches sur les chimies des batteries pour trouver des solutions moins impactantes sur l'eau que l'utilisation de cobalt vierge.

- Travailler avec nos partenaires internationaux à l'assemblage des produits au plus proche de leur marché cible, ayant pour effet la création d'emplois locaux

- Etendre le périmètre de traçabilité des matières contenues dans nos téléphones à de nouveaux éléments : le lithium, le graphite et le nickel
- Explorer les pistes d'upcycling pour les pièces issues de téléphone ne pouvant être reconditionnés

- Réaliser un nouvel atelier de sensibilisation au handicap
- Animer un module de formation autour du management face à l'incertitude

- Définir des objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre scopes 1,2 et 3
- Mettre à jour des formations internes à l'éthique



THIS IS
HOW WE LIVE