

# RAPPORT RSE 2021



# SOMMAIRE

<b>01</b>	À propos de SOFI GROUPE	<b>P5</b>
<b>02</b>	Notre marché	<b>P11</b>
<b>03</b>	Notre contribution au développement durable	<b>P15</b>
<b>04</b>	Notre responsabilité sociétale	<b>P19</b>
<b>05</b>	La reconnaissance de notre démarche RSE	<b>P31</b>
<b>06</b>	Nos engagements d'ici 2025	<b>P39</b>

# ÉDITO



## LE MOT DU PRÉSIDENT DE SOFI GROUPE

Depuis plus de 35 ans, nous contribuons à la prolongation de la durée de vie de matériels électroniques et développons notre expertise dans leur maintenance et leur réparation avec des process industriels innovants. SOFI GROUPE, c'est avant tout une aventure humaine, des collaborateurs engagés pour maintenir notre souveraineté économique, l'emploi, la formation de ses employés et l'industrie en France. C'est aussi une entreprise qui s'engage pour la traçabilité et la qualité des produits qu'elle réemploie et des services qu'elle propose à ses clients.

**Jean-Christophe ESTOUDRE**  
Président

A handwritten signature in black ink, corresponding to Jean-Christophe ESTOUDRE.

## LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE SOFI GROUPE

Chez SOFI GROUPE, nous sommes mobilisés au quotidien pour donner l'égalité des chances aux femmes et aux hommes dans l'entreprise. Nous développons notre métier afin d'avoir un impact positif sur l'environnement en optimisant nos taux de réemploi et de réutilisation afin de tendre vers le zéro déchet. Nous privilégions dans nos choix stratégiques des méthodes vertueuses que ce soit pour l'approvisionnement des téléphones usagés, le reconditionnement ou la commercialisation de nos produits. Nous sensibilisons le public, nos partenaires et nos collaborateurs sur les enjeux environnementaux liés à la consommation numérique et aux terminaux telecom et avançons avec eux pour trouver des solutions durables.

**Marlène TAURINES**  
Directrice générale SOFI GROUPE

A handwritten signature in black ink, corresponding to Marlène TAURINES.

The logo for SOFI GROUPE is displayed on a white rectangular sign mounted on a grey corrugated metal building facade. The word 'SOFI' is written in a large, blue, stylized font with a grey shadow effect behind the letters. Below it, the word 'GROUPE' is written in a smaller, blue, sans-serif font, separated by a thin horizontal line.

**SOFI**  
GROUPE

**À PROPOS  
DE  
SOFI  
GROUPE**

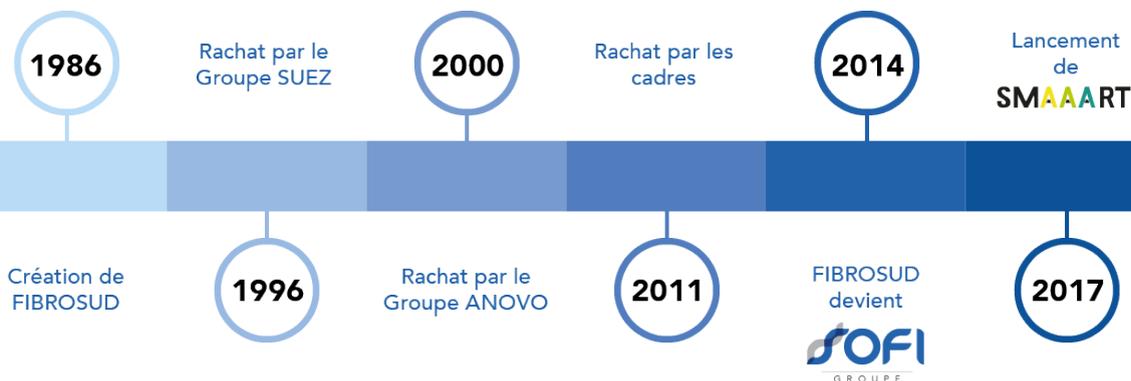
# À PROPOS DE SOFI GROUPE



SOFI GROUPE est un industriel historique de la Réparation, du Réemploi, du Recyclage et du Service Après-Vente de matériels de télécommunication, implanté à Saint Mathieu de Tréviers à proximité de Montpellier depuis 1986.

Faisant suite à la chute du groupe qui les employait en 2011, les cadres ont racheté l'entreprise avec pour

ambition de sauvegarder les emplois sur le territoire héraultais. La société a diversifié ses activités en 2017, en devenant un acteur majeur du réemploi de smartphones et de tablettes, en créant sa propre marque de téléphones reconditionnés : SMAAART. Elle contribue ainsi à lutter contre le gaspillage et à favoriser l'économie circulaire en France.



**2020**

En reconnaissance de sa démarche d'amélioration continue de la performance environnementale, SOFI GROUPE, en septembre 2020, a obtenu la certification AFAQ-AFNOR ISO 14001 : 2015.



## EN CHIFFRES



**+ 35 ans**  
d'expérience



**100 femmes**  
**et hommes**

au service de l'engagement RSE

**Usine de 3200m<sup>2</sup>**

dédiée au réemploi, à la  
réutilisation et au recyclage  
en France



Notre métier :

**donner une**  
**seconde vie**

aux équipements de télécommunication



**13,6 M€**

de Chiffre d'Affaires en 2020



**+ 25 %**

de croissance par an du CA



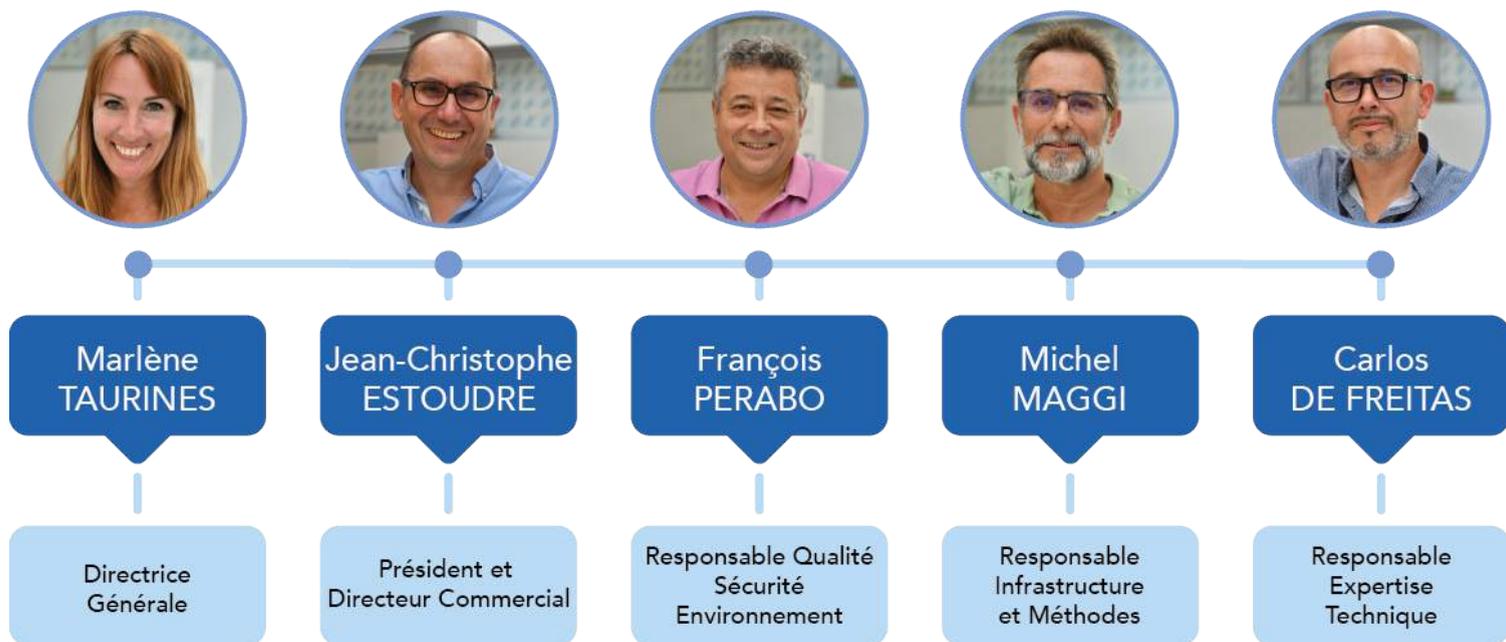
## NOTRE GARANTIE QUALITÉ

# GOUVERNANCE

Une **véritable aventure humaine** et solidaire a débuté en 2011, lorsque le groupe ANOVO qui détenait la société, se retrouva en liquidation judiciaire. Initialement, six salariés-cadres licenciés ont décidé de la racheter avec leurs indemnités de licenciement. Ils avaient pour motivation de réembaucher leurs collaborateurs et de maintenir les emplois sur la

commune. SOFI GROUPE a su faire face à ces défis technologiques en bâtissant une expérience pointue avec des clients de renom : constructeurs et opérateurs. Les étapes qui ont façonné la société l'ont aidé à assurer son équilibre.

Aujourd'hui, **l'équipe dirigeante** est composée de :



La pluralité de profils permet d'obtenir des compétences complémentaires, ce qui en fait une réelle force. En 2019, SOFI GROUPE a réalisé une levée de fonds de 4 millions d'euros, dont 2 millions d'euros auprès du Fonds à impact positif QUADIA, et les deux autres millions sont apportés par la Région Occitanie, l'ADEME, la BPI, la DIRECCTE et par des banques privées. QUADIA – Fonds d'investissement spécialisé dans les investissements à impact, il s'adresse à des

entreprises dont le développement stratégique repose sur des produits et des services qui contribuent à solutionner des défis sociaux et écologiques tout en promouvant une économie régénératrice. QUADIA finance des entreprises qui possèdent, en plus d'un fort potentiel de croissance et d'innovation sur leur secteur, une forte puissance financière. Les fonds publics, quant à eux sont destinés à financer un pilote de collecte, auprès des particuliers.

NOTRE

RAISON D'ÊTRE

## NOTRE VISION

À politique constante, la part du numérique dans les émissions de gaz à effet de serre en France atteindra 6,7% en 2040 contre 2% en 2019\*. La fabrication des téléphones représente 80% de leur empreinte carbone. Les terminaux (smartphones, tablettes...) représentent 80% de la facture du numérique en France. La limitation du renouvellement des terminaux a donc un véritable impact sur la réduction de l'empreinte carbone du numérique et c'est ce sur quoi nous travaillons. Collecter les téléphones avant qu'ils ne deviennent obsolètes, réemployer les smartphones en les reconditionnant, limiter les déchets en réutilisant les pièces, sont les objectifs qui nous animent au quotidien pour avoir un impact positif sur la planète. Nous privilégions l'économie circulaire en circuit court et promovons l'industrie et la qualité française en créant des emplois et en formant nos équipes sur le territoire.

Progression de la part du numérique dans les émissions de gaz à effet de serre en France, à politique constante.

**2% en 2019**  
**à 6,7% en 2040**



## NOTRE MISSION

En contribuant activement à la prolongation de la durée de vie des équipements électroniques, nous développons une industrie innovante, porteuse de sens et créatrice de valeurs en économie circulaire.

Notre mission consiste à **prolonger la durée de vie des produits électroniques** : en les réparant ou en les reconditionnant : **réemployer d'abord, réutiliser ensuite, recycler enfin** pour le respect de l'environnement et au profit de la création d'emplois sur le territoire.



Les terminaux smartphones et tablettes représentent

**80%**

**de la facture numérique en France**

\* Source : rapport du Sénat du 24/06/2020 « Pour une transition numérique écologique »

## NOS VALEURS

Nos valeurs, ce sont celles que nous avons construites tout au long des 35 ans d'existence de la société :

### RESPONSABLE

engagés pour l'environnement, l'égalité des chances, les femmes et les hommes de notre société et la pérennité de notre activité en France



### OPTIMISTE

l'optimisme est ce qui nous anime au quotidien, qui nous permet de nous relever et de nous engager pour la planète, et pour le développement de l'industrie et des emplois en France

### FÉDÉRATEUR

pour sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux environnementaux et sociaux, aux actes et aux pratiques vertueuses.



### MOBILISÉ

pour construire l'économie de demain, préserver la planète et la souveraineté économique française

# NOTRE MARCHÉ

**SMART**  
L'ART  
de l'artisanat

Garantie 2 ans / 20000 cycles  
Garantie 3 ans / 30000 cycles

Apple iPhone 5  
ou  
Galaxy S

Smartphone artisanal  
Garantie 2 ans / 20000 cycles  
Garantie 3 ans / 30000 cycles  
Apple iPhone 5  
ou  
Galaxy S



smartphones SW  
100  
fonctionnels et  
LES GRA  
AB  
concerné  
uniquement l'état

grade

grad

# LE MARCHÉ DU

# TÉLÉPHONE RECONDITIONNÉ

## EN CHIFFRES

Le Marché des smartphones neufs représente 17,4 millions d'unités en France en 2019, alors que le marché du reconditionné compte 2,2 millions de téléphones vendus. Le marché du neuf est essentiellement un marché de renouvellement, en recul de 5% par rapport à 2018 au profit notamment des téléphones

reconditionnés dont les ventes sont en hausse de 4% en 2019 par rapport à l'année précédente.

Source : GFK

## BAROMÈTRE IFOP-SMAAART 2020



### #1

### LA CRISE SANITAIRE FAIT BOUGER LES LIGNES

DEPUIS LA CRISE SANITAIRE

# 32%

ont acheté plus qu'à leur habitude des produits français parmi les personnes ayant certainement l'intention d'acheter un téléphone reconditionné

# 34%

des français ayant acheté / ayant l'intention d'acheter un téléphone reconditionné ont une consommation plus responsable

La crise sanitaire du COVID-19 a rebattu les cartes des tendances de consommation des Français, plus soucieux d'acheter responsable et français. 27 % de la population affirme ainsi avoir acheté davantage de produits fabriqués en France depuis le début de la crise sanitaire. Et le secteur du smartphone reconditionné

n'échappe pas à cette évolution : parmi les personnes ayant « certainement l'intention d'acheter un téléphone reconditionné », 32 % ont acheté plus qu'à leur habitude des produits français depuis la crise sanitaire et 39% qualifient leur consommation générale comme étant plus responsable.

## #2

### UN ACHAT QUI SE DÉMOCRATISE CHEZ LES FRANÇAIS



**60%**  
DES FRANÇAIS

ont acheté ou l'intention d'acheter un téléphone reconditionné

+7 POINTS VS 2019



**52%**  
DES 55-65 ANS

ont l'intention d'acheter un téléphone reconditionné

MEILLEURE CONNAISSANCE DU TERME DE  
«TÉLÉPHONE RECONDITIONNÉ»

**86%** DE BONNES RÉPONSES



+16 POINTS VS 2018

2020 confirme la démocratisation des smartphones reconditionnés avec une belle croissance dans les foyers Français : 60 % des Français ont acheté ou ont l'intention d'acheter un smartphone reconditionné soit +7 points vs 53 % en 2019. Les consommateurs se montrent également prêts à déboursier davantage malgré un contexte économique incertain : 23 % sont ainsi disposés à payer plus de 250€ pour un

smartphone reconditionné vs. 13 % en 2018, soit une hausse de 10 points sur 2 ans. Et cette tendance ne se limite plus seulement aux jeunes : 52 % des baby-boomers interrogés ont également l'intention d'acheter un smartphone reconditionné, soulignant ainsi la popularisation de cette catégorie de produits auprès de toutes les tranches d'âge de la population.

## #3

### LES VIEUX TÉLÉPHONES SORTENT ENFIN DES TIROIRS



**59%**

ont vendu ou envisagent de vendre un téléphone afin qu'il soit reconditionné

**66%**

chez les moins de 35 ans

Alors qu'en 2018, on notait que 83% des Français conservaient 1 à plusieurs (voire plus de 3) téléphones dont ils ne se servaient plus, on constate aujourd'hui qu'ils sont plus de la moitié (59%) à avoir déjà revendu un ou plusieurs téléphones afin qu'il(s) soie(nt) reconditionné(s) ou à l'envisager. Cette vente ou cette intention de vente constitue un phénomène de masse chez les moins de 35 ans avec 66% d'entre eux qui ont déjà vendu un téléphone dont ils ne se servent plus ou envisagent de le faire.

## ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION

La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire dite loi AGEC, portée par le Ministère de la Transition Écologique, promulguée le 11 février 2020 au Journal Officiel vient inciter et renforcer le marché de la réparation et du réemploi. Ces nouveautés viennent soutenir le recours aux achats responsables, favoriser la prolongation de durée de vie et améliorer la gestion de la fin de vie des appareils électriques, électroniques et informatiques.

De nouvelles mesures sont entrées en vigueur au 1er janvier 2021 concernant notamment le marché des produits électroniques imposant de nouvelles informations obligatoires à faire figurer sur les téléphones et les ordinateurs neufs :

**1** Les fabricants, ainsi que les vendeurs de téléphones mobiles et de tablettes tactiles, doivent informer le consommateur de la durée pendant laquelle les mises à jour logicielles permettent un usage normal des appareils. Cette mesure permet de guider leurs choix lors de l'achat et d'éviter des mises à jour dispensables qui peuvent ralentir ou rendre prématurément obsolètes les appareils.

**2** La création d'un indice de réparabilité que les constructeurs devront afficher sur leurs produits afin de mieux informer les consommateurs sur le caractère plus ou moins réparable de leurs achats. La traduction concrète de cet indice est une note allant de 1 à 10.





**NOTRE  
CONTRIBUTION  
AU  
DÉVELOPPEMENT  
DURABLE**



## NOS MÉTIERS Tournés VERS

### LE RÉEMPLOI ET LA RÉUTILISATION



#### LE MÉTIER DE « RÉPARATEUR »

Il s'agit du métier d'origine de SOFI GROUPE. Réparateurs télécom depuis plus de 35 ans, nous apportons notre soutien aux particuliers, constructeurs,

opérateurs et distributeurs en prolongeant la durée de vie des produits électroniques afin qu'ils ne deviennent pas des déchets.

#### LE MÉTIER DE « RECONDITIONNEUR » EN CIRCUIT COURT

Dans son souci de prolonger la durée de vie des téléphones et de les réemployer, SOFI GROUPE a naturellement diversifié ses activités vers le reconditionnement de téléphones en créant sa propre marque de téléphones reconditionnés en 2017 : SMAAART.

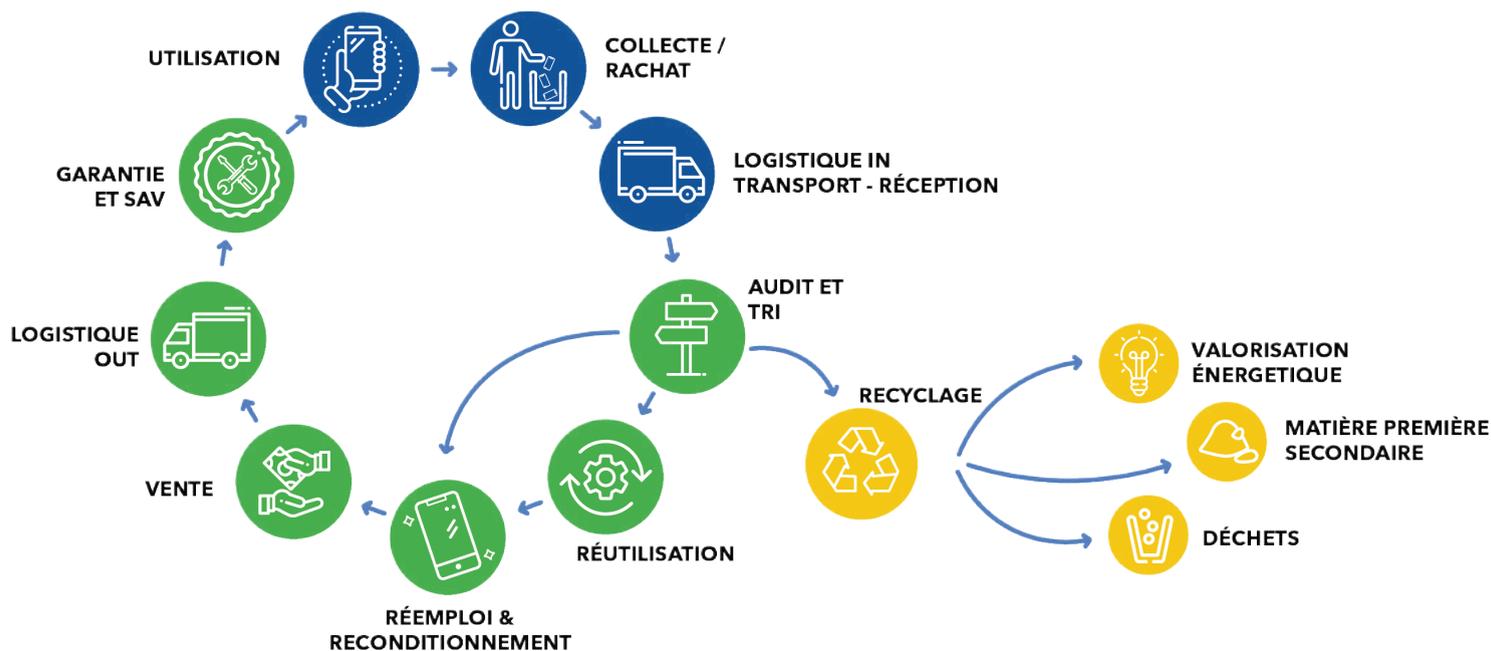
L'engagement de SMAAART est de valoriser les téléphones d'occasion pour leur donner une seconde vie, voire une troisième vie, en leur assurant un état de fonctionnement similaire au neuf et des garanties équivalentes à des garanties constructeur. Chaque téléphone est reconditionné, en France, selon des process industriels de revalorisation rigoureux et performants au sein de notre usine située à proximité

de Montpellier.

Dans un souci écologique, nous reconditionnons tous types de téléphones, de marques et de modèles. Nos techniciens sont formés en interne sur les différentes spécificités de produits et maîtrisent toutes les étapes de vérification et de réparation afin d'optimiser le taux de réemploi des téléphones et de leur donner une seconde vie, voire une troisième vie.

Nous sommes inscrits dans une véritable approche d'**économie circulaire** majoritairement **en circuit court**. Nous privilégions l'approvisionnement de téléphones d'occasion sur le territoire, nous créons de l'emploi local et solidaire en France, nous reconditionnons et revendons en priorité en France.





## RÉEMPLOYER DES TÉLÉPHONES, C'EST RECONDITIONNER !

SOFI GROUPE est un des rares acteurs du réemploi à maîtriser la chaîne complète en économie circulaire en circuit court :

### 1. RACHAT – COLLECTE

Nous rachetons et collectons les téléphones en grande majorité en France (75%) auprès de particuliers, constructeurs, opérateurs télécom, distributeurs, entreprises (flottes), associations et éco-organismes, pour :

- Éviter que les téléphones ne dorment dans les tiroirs des français et deviennent des déchets;
- Éviter que des produits soient jetés hors des filières légales;
- Contribuer aux objectifs réglementaires de collecte des DEEE (déchets d'équipements électriques électroniques).

### 2. RECONDITIONNEMENT DANS L'USINE SOFI GROUPE EN FRANCE

Nous luttons contre le gaspillage en réparant des dispositifs destinés à la destruction et intervenons sur la diminution de l'impact carbone des smartphones.



### RÉEMPLOYER

Nous réemployons les téléphones en les reconditionnant et en assurant leur fonctionnalité. Nous contrôlons les smartphones d'occasion qui rentrent dans notre usine sous 40 à 50 points de contrôle afin d'identifier les pannes et de les **réparer** pour qu'ils soient fonctionnels comme au premier jour. Ils sont ainsi utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus et leur réemploi permet d'éviter l'achat de produits neufs ainsi que d'économiser des ressources naturelles.





## RÉUTILISER

Lorsqu'un téléphone ne peut pas être réparé pour des raisons économiques ou techniques, nous tentons d'en **réutiliser** les pièces afin d'éviter qu'il ne devienne un déchet.

Les pièces d'origine fonctionnelles sont ainsi récupérées et testées pour être réutilisées sur des produits à réparer.

Ceci permet non seulement de limiter les déchets mais aussi de diminuer l'achat de pièces détachées neuves et donc de limiter l'épuisement des ressources.



## RECYCLER

En fin de processus les produits non réemployés ou pièces détachées non réutilisées sont triés et envoyés vers des centres de traitement agréés français et partenaires de SOFI GROUPE. Les matières premières secondaires sont récupérées et **recyclées en France**.

### 3. VENTE – DISTRIBUTION EN FRANCE

La vente de nos produits est réalisée principalement en France, en réseaux de distribution physiques, auprès des entreprises pour équiper leurs flottes de téléphones et sur nos sites internet.

### 4. SERVICE APRÈS - VENTE EN FRANCE

Le Service Client se trouve à proximité de nos ateliers de production afin d'assurer un meilleur suivi et une prise en charge optimale des garanties.





# NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

## LA RSE ET ISO 26000

La notion de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est définie par la norme ISO 26000 (2010) comme : « la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui

- contribue au développement durable, à la santé et au bien-être de la société ;
- prend en compte les attentes des parties prenantes ;
- respecte les lois en vigueur, en accord avec les

normes internationales de comportement ;

- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations. »

Cette norme permet de consolider la démarche RSE en répondant à 7 questions centrales (gouvernance, droits de l'Homme, conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques consommateurs, communautés et développement local), et d'attester de la contribution plus large au Développement Durable.

## NOTRE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

SOFI GROUPE s'investit depuis plus de 35 ans dans une démarche d'amélioration continue, construite avec tous les collaborateurs. Nos métiers ont permis de développer très tôt une prise de conscience de l'impact des déchets électroniques (DEEE) sur l'environnement. Conscient de la nécessité d'économiser et de partager de manière équitable les ressources de l'environnement,

nous articulons notre démarche autour des 3 piliers du Développement Durable : Environnemental, Social et Économique.

Aujourd'hui, SOFI GROUPE participe aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU, et contribue sur différents niveaux à 12 d'entre eux.

## NOTRE DÉMARCHE RSE

Nous articulons notre démarche RSE autour de 3 axes stratégiques :

- Engagement pour la préservation de l'environnement
- Engagement pour une entreprise sociale et solidaire

- Engagement pour une économie responsable
- SOFI GROUPE a élaboré une feuille de route RSE – Ambitions 2025, et a déterminé des indicateurs à suivre et des cibles à atteindre.

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



## ENGAGEMENT 1 :

# LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT



SOFI GROUPE s'engage à favoriser une consommation durable tout en maîtrisant son impact environnemental afin de réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à son activité et à l'utilisation de ses produits. SOFI GROUPE a obtenu la certification AFAQ-AFNOR ISO 14001 : 2015, en septembre 2020, une certification internationale et

reconnue, visant à établir un état des lieux et les actions prioritaires pour réduire notre impact environnemental. Elle illustre la volonté de la direction de SOFI GROUPE de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la performance environnementale. L'objectif de cette certification est de valoriser notre engagement pour la réduction de notre impact environnemental grâce à un système de management environnemental performant.

### L'ENGAGEMENT 1 CONTRIBUE AUX ODD SUIVANTS



## RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

### AVEC NOTRE ACTIVITÉ DE RECONDITIONNEMENT

En cohérence avec ses engagements internationaux et européens, la France mène une politique nationale de lutte contre le changement climatique. Les principaux objectifs de cette politique sont déclinés dans la Loi Énergie-Climat publiée au Journal Officiel du 9 novembre 2019.

Afin de participer à cet objectif national de réduction des émissions de gaz à effet de serre (- 40% d'ici 2030)<sup>(1)</sup>, il existe de nombreux gestes écologiques à pratiquer au quotidien

afin de participer à cet objectif. Substituer l'acquisition d'un téléphone neuf par un téléphone reconditionné a un impact non négligeable, sachant que 80% des émissions de CO<sub>2</sub> d'un smartphone sont issues de sa fabrication.

Un téléphone neuf émet 60kg de CO<sub>2</sub><sup>(2)</sup> contre 8kg pour un téléphone reconditionné SMAAART, nous économisons donc 52kg<sup>3</sup> de CO<sub>2</sub> en privilégiant l'achat d'un téléphone reconditionné à un neuf dans notre usine.

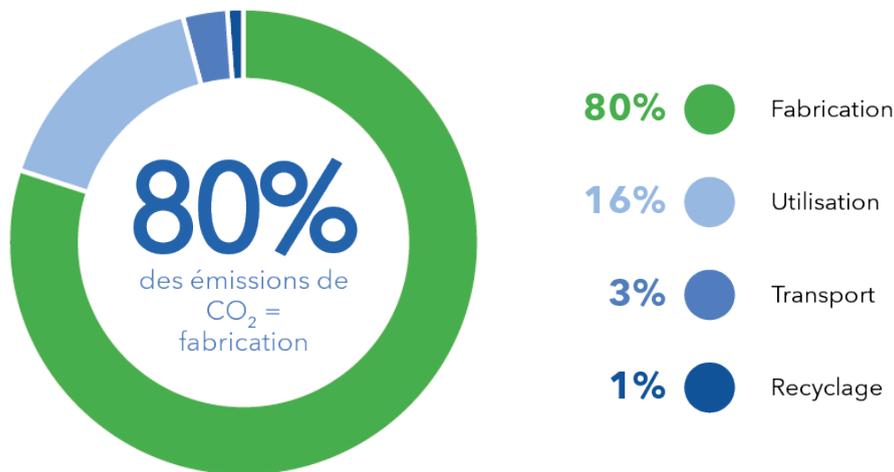
<sup>(1)</sup> : Loi Énergie-Climat de 2019

<sup>(2)</sup> : En se basant sur la moyenne des données fournies par les constructeurs

<sup>(3)</sup> : 60kg de CO<sub>2</sub> sont nécessaires à la fabrication d'un téléphone neuf. 8kg de CO<sub>2</sub> pour un téléphone reconditionné SMAAART, sur la base du calcul de l'empreinte carbone réalisé par SOFI GROUPE : évaluation de la génération de GES (gaz à effet de serre) sur la base de collectes, ventes, transport, production et SAV réalisés en France pour chaque produit reconditionné de la marque SMAAART par SOFI GROUPE)

D'autre part, afin de limiter l'impact des émissions de CO<sub>2</sub> liées au transport des téléphones usagés collectés, nous avons opté pour une démarche circulaire en circuit court. SOFI GROUPE privilégie l'acquisition de

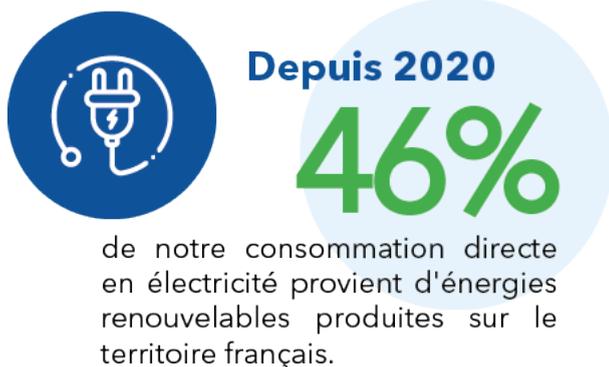
téléphones usagés en France (75% proviennent du territoire national) afin de les reconditionner dans notre usine à proximité de Montpellier.



Source greenpeace : <https://www.greenpeace.org/usa/reports/greener-electronics-2017/>

## RECOURIR AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES

En 2020, nous avons choisi de nous tourner vers les énergies renouvelables en optant pour un « contrat énergie verte » auprès de notre fournisseur d'électricité.



## CONSTRUIRE UNE MÉTHODE DE CALCUL DE L'EMPREINTE CARBONE ET ANALYSER LE CYCLE DE VIE D'UN TÉLÉPHONE RECONDITIONNÉ



Afin de déterminer quels sont les impacts des changements que nous mettons en œuvre dans l'entreprise et pour que nos clients puissent se rendre compte de l'impact de leur acte d'achat tourné vers le reconditionné, nous mettons au point une méthode de calcul de notre

empreinte carbone basée sur le reconditionnement d'un téléphone dans l'usine SOFI GROUPE, ainsi qu'une analyse du cycle de vie du produit.

L'entreprise adhère et collabore avec le SIRMIET (Syndicat Interprofessionnel du Reconditionnement et de la Régénération des Matériels Informatiques, Électroniques et Télécoms). Le SIRMIET est un acteur mobilisé dans la promotion de l'économie circulaire et dans la structuration du marché du reconditionné.

## LIMITER NOTRE EMPREINTE NUMÉRIQUE

SOFI GROUPE a signé la Charte du Numérique Responsable de l'Institut du Numérique Responsable (INR) en 2019. En tant que signataire, l'entreprise s'engage notamment, à optimiser ses outils numériques pour limiter leurs impacts et leur consommation en prenant en compte leur cycle de vie complet, en rallongeant la durée de vie des équipements,

en privilégiant l'utilisation de sources d'énergies renouvelables.

Par conséquent, nous avons choisi d'héberger nos sites internet sur des serveurs labellisés ENVOL et de nous équiper avec du matériel informatique et télécom reconditionné.



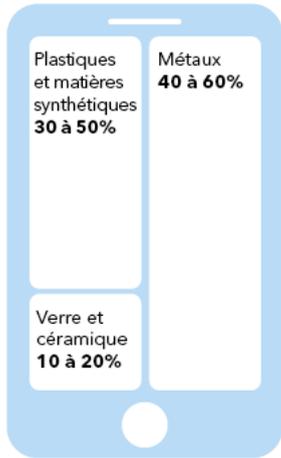
## PRÉSERVER LES MATIÈRES PREMIÈRES ET VALORISER LES DÉCHETS

### PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES

Selon l'ADEME, la fabrication d'un téléphone neuf a un impact considérable sur l'environnement : entre la conception, l'extraction, la transformation des matières premières, la fabrication, l'assemblage, l'expédition, le transport et déchets électriques, plus de 70 matériaux sont nécessaires pour fabriquer un smartphone. Ces métaux sont non seulement difficiles à exploiter,

et posent de graves questions liées aux violations des droits humains, ils participent à l'épuisement des ressources non renouvelables et produisent des rejets toxiques dans la biosphère. Chaque téléphone réemployé et reconditionné évite l'extraction de 56 kg de matières premières.

## RÉPARTITION DU POIDS DES MATÉRIAUX DANS LA COMPOSITION D'UN SMARTPHONE



### PROPORTION DES MÉTAUX

**80 à 85%** de métaux ferreux et non ferreux : cuivre, aluminium, zinc, étain, chrome, nickel...

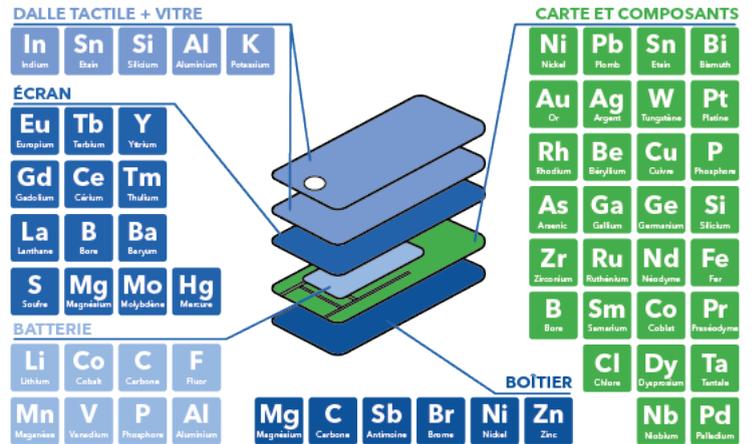
**0,5%** de métaux précieux : or, argent, platine, palladium...

**0,1%** de terres rares et métaux spéciaux : europium, yttrium, terbium, gallium, tungstène, indium, tantale...

**15 à 20%** d'autres substances : magnésium, carbone, cobalt, lithium...

Source : Oeko-Institut, EcolInfo et Sénat

## LISTE DES MÉTAUX PRÉSENTS DANS UN SMARTPHONE



Source : Ingénieurs Sans Frontières

## TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Tous nos déchets électroniques (DEEE) non réutilisés sont recyclés en France par nos partenaires français agréés par le ministère de la Transition écologique et

solidaire comme Screlec et Corepile pour les batteries usagées, Ecosystem pour les déchets électroniques et enfin Citeo pour les emballages.



## OPTIMISATION DE LA RÉUTILISATION ET DU RÉEMPLOI POUR TENDRE VERS LE ZÉRO DÉCHET

Vendre ou donner son téléphone sont d'autres moyens de réduire son impact en lui donnant une chance d'avoir une seconde vie.

Aujourd'hui, c'est plus de 100 millions de smartphones qui dorment dans nos tiroirs, selon le rapport du Sénat de Marie-Christine Blandin de 2016.

Pour réduire ce chiffre et éviter que ces téléphones ne deviennent des déchets, SOFI GROUPE via SMAAART développe des solutions de reprise innovantes des téléphones auprès des particuliers, grâce à des outils d'audit et l'intelligence artificielle (IA). Les outils SMAAART permettent de diagnostiquer les téléphones

et de proposer un prix de reprise. Grâce à cette solution de reprise, nous développons notre activité en économie circulaire, nous participons à réduire l'impact environnemental lié à la fabrication des smartphones neufs et nous incitons financièrement l'utilisateur à s'en séparer. Dans le cas où la réparation du téléphone usagé est trop coûteuse, il est démantelé et ses pièces sont réutilisées pour le reconditionnement d'autres téléphones. Grâce à nos outils de collecte, d'audits et nos process, nous pouvons donner jusqu'à 3 vies à un téléphone.

Nous rachetons les flottes de téléphones des

\* : 11 837 Tonnes

entreprises et des collectivités dont le montant est déduit de l'équipement de nouvelles flottes de téléphones reconditionnés. Nous proposons ainsi, à

ces entreprises et collectivités, une offre de téléphonie en économie circulaire, en cohérence avec la nouvelle réglementation sur les achats responsables.

## DÉVELOPPER UNE FILIÈRE DE COLLECTE EN CIRCUIT COURT

Dans le cadre de la certification ISO 14001 – l'un des engagements de notre politique environnementale de 2020 (consultable sur [www.sofigroupe.com](http://www.sofigroupe.com)) relève du développement d'une filière de collecte en circuit court.

SOFI GROUPE privilégie la collecte des téléphones portables sur le territoire français afin d'avoir une meilleure traçabilité des produits et de limiter l'impact lié au transport des produits.



## SENSIBILISATION

### SENSIBILISER LE PUBLIC

SOFI GROUPE participe à communiquer et à faciliter la sensibilisation des acheteurs et porteurs de smartphones, à l'impact écologique et sociétal de ces dispositifs et à les fédérer autour d'une démarche durable en économie circulaire, créatrice d'emplois industriels en France.

- Dans la presse par l'intermédiaire d'interviews des dirigeants de la société;
- Dans des boutiques éphémères didactiques (pop up store dans le Marais à Paris, Shop in Shop dans les hypermarchés Carrefour, showroom sur le

site de production...);

- Dans les conférences et colloques sur l'économie circulaire, le green IT...;
- Sur les réseaux sociaux;
- Sur les sites internet et blog de la société;
- Auprès des administrations;
- Auprès des éco-organismes et de l'ADEME;
- En tant que membre du Club PME Entreprendre pour la Planète du WWF France.



### SENSIBILISER LES COLLABORATEURS

#### Encouragement à adopter les éco-gestes

Sensibilisation en interne sur l'environnement et le rôle de chacun pour contribuer à la protection de l'environnement.

L'ensemble des collaborateurs est sensibilisé dans la préservation de l'environnement avec des séminaires organisés en groupes de travail avec des quiz, des campagnes d'affichage dans l'usine et des notes de service environnementales.

#### Tendance vers le zéro papier

Nous avons opté pour la dématérialisation des contrats, bulletins de paie et factures. **100% des bulletins de salaire sont dématérialisés.**



## ENGAGEMENT 2 : POUR UNE

## ENTREPRISE SOCIALE ET SOLIDAIRE



SOFI GROUPE s'engage à créer et à maintenir l'emploi local et solidaire et à assurer des conditions de travail garantissant la sécurité et la santé de son personnel.

### L'ENGAGEMENT 2 CONTRIBUE AUX ODD SUIVANTS



## CRÉER ET MAINTENIR L'EMPLOI EN FRANCE

Notre volonté de soutenir l'industrie et l'emploi en France répond à nos engagements d'entreprise responsable. Notre usine et nos bureaux sont basés en France dans la commune de Saint Mathieu de Tréviers

au pied du Pic St Loup. Ce sont désormais 100 femmes et hommes qui s'investissent quotidiennement pour fournir des produits reconditionnés de qualité.



**77 emplois créés**  
depuis le lancement de la marque SMAAART en 2017.

### FAVORISER LE RETOUR À L'EMPLOI ET FORMER À DES MÉTIERS D'AVENIR

Le métier du reconditionnement est un métier d'avenir. Former des personnes éloignées de l'emploi vers le métier d'opérateur polyvalent dans le reconditionnement d'équipements électroniques, c'est leur donner une opportunité d'augmenter leur employabilité et leurs compétences. L'une de nos grandes fiertés ? La SMAAART Académie,

notre pôle de formation interne qui permet la réinsertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi.

SOFI GROUPE participe à divers partenariats, programmes tels que : Mission locale (jeunes), Pôle Emploi : POEC : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective et Cap emploi (handicap).

## 400h de formation

25%

des effectifs sont issus d'une formation interne POEC



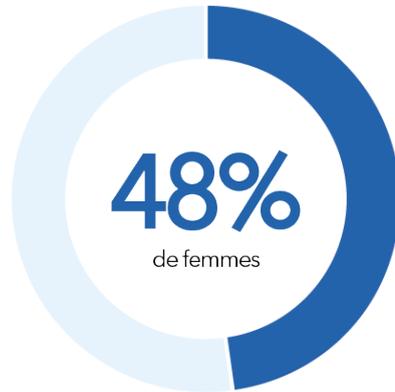
40%

depuis le commencement du POEC des personnes sont encore dans nos effectifs

Notre ambition 2025 est de développer une formation qualifiante d'opérateur du reconditionnement avec l'obtention d'un diplôme CQPM 148 (Certificat Qualification Paritaire de la Métallurgie).

### ENCOURAGER L'ÉGALITÉ DES CHANCES

SOFI GROUPE encourage l'égalité des chances sans discrimination de genre, d'âge, d'aptitude physique ou de diplôme.  
En 2020, près de 48% de l'effectif global est composé de femmes.



## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE

### CONTRIBUTION À LA PRÉVENTION DES RISQUES, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

SOFI GROUPE répond à l'obligation générale d'évaluation et de prévention des risques professionnels, selon l'article L. 230-2 du code du travail et met à jour chaque année le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), servant de base au développement d'actions de prévention dans l'entreprise.

SOFI GROUPE travaille en collaboration avec l'AIPALS (la prévention en action) et la CARSAT (Retraite & Santé au travail) du Languedoc – Roussillon afin de réduire les accidents du travail et leur gravité, et de permettre de travailler dans des conditions de sécurité optimales.

Celle-ci a pour objectif de protéger la santé des travailleurs et de les sensibiliser aux éventuels risques professionnels qu'ils peuvent rencontrer au sein de l'entreprise les accueillant. Elle a contribué par exemple à réaliser des mesures des champs électromagnétiques au sein de nos ateliers.

Chez SOFI GROUPE, garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs est une priorité. Nous assurons une vigilance dans l'analyse, l'identification et la prévention des risques. Nous avons identifié nos principaux risques, dont celui du risque chimique lié à la manipulation des batteries.

Ce risque est identifié, surveillé et maîtrisé grâce à des dispositifs internes. Nous mettons à disposition des équipements de protection individuelle (EPI) et des outils adaptés. Ensuite, nous fournissons des caisses de confinement avec de la vermiculite pour stocker les batteries usagées. Enfin, nous rappelons les conduites à tenir et les précautions à prendre lors du remplacement d'une batterie notamment en cas d'incident grâce à la rédaction de procédures, de formations et de sensibilisation auprès de nos collaborateurs. Les consignes sont données régulièrement et affichées dans nos ateliers.

Fin 2020, nous avons renforcé nos dispositifs afin de minimiser le risque lié aux batteries par la création d'un caisson étanche individuel spécialement **conçu pour le démontage des batteries jugées à risque.**

En 2020

0

accident de travail avec arrêt chez SOFI GROUPE.

## ACTIONS INTERNES EN FAVEUR DES COLLABORATEURS

Pour améliorer la cohésion de groupe, SOFI GROUPE participe à créer des événements par exemple : des « Petit déjeuner », des « Repas de Noël » ou encore le « Zero Plastic Challenge ».

Le CSE (Comité Social et Economique), instance

représentative du personnel distribue une « carte privilège » à chaque collaborateur et propose divers avantages (réductions) grâce à des partenariats avec des entreprises locales et ainsi participe à dynamiser l'économie locale.

## GESTION DE CRISE ET RÉACTIVITÉ

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de Covid-19. Cette crise sanitaire majeure a été provoquée par un agent pathogène dit SARS-CoV-2 ou coronavirus 2 du syndrome respiratoire aigu. Pour lutter contre la propagation du virus et préserver les capacités d'accueil de ses hôpitaux, la France et de nombreux pays ont décidé de prendre des mesures de confinement et d'annuler les manifestations sportives et culturelles. Dès la mi-mars 2020, ce confinement a engendré la fermeture de tous les lieux recevant du public, considérés comme non indispensables.

Ces décisions sont à l'origine de conséquences **économiques, sociales et environnementales** importantes.

SOFI GROUPE a été contraint de prendre des

dispositions en interne pour maintenir son activité et pour protéger la santé de ses collaborateurs. La société n'a pas été concernée par ces fermetures.

Cependant, par souci de protection et pour la sécurité de nos collaborateurs, nous avons décidé de conserver une équipe restreinte pour répondre à l'activité liée au e-commerce (commandes des sites internet). Puis, nous avons eu recours au chômage partiel à partir du 23 mars 2020 pour tous les collaborateurs n'étant pas éligibles au télétravail.

Nous avons pris la décision de **maintenir l'intégralité des salaires** des collaborateurs en chômage partiel.

Nous sommes parvenus ainsi à éviter **des licenciements économiques et à sauvegarder des emplois**.

## ENTREtenir DES PARTENARIATS DURABLES

### AUPRÈS DU VOISINAGE ET DE LA COMMUNE

SOFI GROUPE est situé entre une zone industrielle et un quartier résidentiel à Saint Mathieu de Trévières. La société tient à préserver de bonnes relations avec son voisinage et avec la commune.

À cette fin, nous détenons un cahier des demandes externes pour les répertorier, les traiter et y répondre au mieux. Nous les archivons ensuite afin d'en conserver l'historique.

### AUPRÈS DU MILIEU ASSOCIATIF

SOFI GROUPE est engagé dans des partenariats avec des associations et des ESS (ESAT, ENVIE, ENVOI, Equipe de Développement Insertion Travail (EDIT) du CHU de Montpellier, Ligue contre le cancer...).

SMAAART organise régulièrement des opérations de collecte de mobiles usagés dans les établissements hospitaliers, des magasins, et entreprises. Une fois

revalorisés, ces smartphones sont revendus sur le marché et une partie des bénéfices générés est reversée pour la lutte contre le cancer.

D'autres actions en faveur de la protection de l'environnement sont organisées au cours de l'année où une partie des bénéfices est reversée à des associations de protection de l'environnement.

## ENGAGEMENT 3 : POUR

## UNE ECONOMIE RESPONSABLE

SOFI GROUPE s'engage à proposer à ses clients un produit et un service de qualité en favorisant l'économie circulaire en circuit court ce qui participe à tenir compte de la communauté et le développement du local.

### L'ENGAGEMENT 3 CONTRIBUE AUX ODD SUIVANTS



## CONTRIBUER À CRÉER UNE SOCIÉTÉ RESPONSABLE

SOFI GROUPE contribue à **la souveraineté économique française**, redynamise l'industrie et crée de la richesse sur le territoire français en maintenant la

totalité de son processus de reconditionnement dans son usine à Saint Mathieu de Trévières.

### AUPRÈS DES CONSOMMATEURS

#### Traçabilité

La traçabilité est garantie par l'International Mobile Equipment Identity (IMEI), un numéro qui permet d'identifier un équipement mobile (téléphone portable ou tablette utilisant le réseau mobile). Il se compose de 15 à 17 chiffres et c'est un numéro d'identification unique : chaque mobile a son propre code. L'IMEI est comme la carte d'identité de votre téléphone. Mieux vaut le conserver en lieu sûr et ne pas le perdre car il peut s'avérer très utile.

#### Effacement des données

Dans le processus de reconditionnement, les données sont effacées dès la réception des téléphones par un logiciel interne développé par le service R&D de SOFI GROUPE ou à la demande, par un logiciel certifié.

#### Qualité et savoir-faire français

Afin de garantir un processus de reconditionnement de qualité des produits et des services après-vente et réparation, SOFI GROUPE, en collaboration avec le SIRMIET et SGS, a participé à élaborer une norme certifiable.

Ce projet de «certification de services» mettra à disposition des acheteurs publics et privés un référentiel des produits reconditionnés. Ce certificat valide le cadre réglementaire, la sécurité, les garanties, la fonctionnalité, l'état esthétique, l'effacement des données et la traçabilité des produits. Elle permet de faire converger les acteurs du réemploi vers de « bonnes pratiques ».

SOFI GROUPE, en tant que spécialiste du reconditionné et de la réparation, participe à des groupes de travail visant à légiférer sur les enjeux liés à la prolongation de durée de vie, à la réparabilité, et la durabilité des équipements électroniques.

## Garantie des téléphones

La garantie prend effet le jour où le téléphone est vendu.

Les délais de garanties s'étendent entre 12 et 24 mois.



La couverture de la garantie est identique à celle d'un produit neuf et couvre :

- Les pannes électroniques
- Les pannes électriques
- Les pannes mécaniques d'origine interne à l'appareil.



## Garantir la satisfaction des clients et consommateurs

Le service client de SOFI GROUPE propose un service d'assistance à la clientèle (service client et SAV) situé au plus proche de son atelier en France. Quelle que soit la

nature des demandes de nos clients, nos conseillers les accompagnent et leur apportent une solution adaptée.



95%

### Satisfaction client

9,5/10 note des clients de Smaaart.fr (calculée à partir de 1026 avis au 23/12/2020 et sur les 12 derniers mois, par Avis Vérifiés)



## AUPRÈS DE NOS PARTENAIRES ET DE L'ADMINISTRATION

### Devenir « Entreprise à mission »

SOFI GROUPE a débuté une procédure pour devenir « Entreprise à mission », statut créé par la loi PACTE de 2019, visant à donner du sens aux activités de **l'entreprise** en fédérant les équipes autour d'une ambition commune environnementale et sociale. Cette initiative de la société illustre la volonté de sa gouvernance d'aller plus loin dans sa démarche RSE et dans ses engagements et de prouver son utilité à la société.

### Éthique des affaires

#### Respect et conformité avec la réglementation en vigueur

La société est redevable des impôts et taxes locaux (TVA, éco-participation aux éco-organismes...). Elle tient à être en conformité avec la réglementation en vigueur.

SOFI GROUPE est loyal dans ses pratiques commerciales et souhaite établir et conserver des relations de confiance avec ses clients, ses fournisseurs et autres partenaires (éco-organismes...).

#### Déclaration « UE » de conformité

Signée par le président de SOFI GROUPE, pour les accessoires fournis avec nos produits certifiés CE.





**LA  
RECONNAISSANCE  
DE NOTRE  
DEMARCHE  
RSE**

## SOCIÉTÉ À MISSION &

## CERTIFICATIONS



AFNOR 91535  
reconditionnement

### EN NOVEMBRE 2021, SOFI GROUPE, AFFIRME SES ENGAGEMENTS ET DEVIENT ENTREPRISE À MISSION.

Nouveau statut établi par la loi PACTE, l'entreprise à mission permet aux entreprises de concilier, de façon volontariste, performance économique et intérêt général. L'entreprise s'engage ainsi pour un projet spécifique, pleinement intégré à sa stratégie économique, alliant des objectifs d'ordre sociaux et environnementaux.

Sofi Groupe s'est historiquement développée dans la prolongation de la durée de vie de matériel électrique et électronique, et a créé sa propre marque de téléphones reconditionnés en France selon le modèle de l'économie circulaire en circuit court. En formulant sa raison d'être et en l'inscrivant dans ses statuts, Sofi Groupe réaffirme ainsi ses engagements et devient ainsi société à mission en se dotant de la raison d'être suivante :

**En contribuant activement à la prolongation de la durée de vie des équipements électriques et électroniques, Sofi Groupe s'engage à développer une industrie innovante, porteuse de sens et créatrice de valeurs en économie circulaire.**

### NOS CERTIFICATIONS

En octobre 2020, dans une démarche d'amélioration continue de la performance environnementale, SOFI GROUPE a obtenu la certification AFAQ-AFNOR ISO 14001 : 2015, une certification internationale et reconnue, visant à établir un état des lieux et décider des actions prioritaires pour réduire notre impact environnemental.

L'objectif de cette certification est de valoriser notre engagement pour la réduction de notre impact environnemental grâce à un système de management environnemental performant.

Plusieurs raisons ont motivé SOFI GROUPE à adopter une démarche stratégique en vue d'améliorer sa performance environnementale.

Les différentes étapes de certification nous ont aidé à :

- Démontrer la conformité aux exigences légales

Et définit 4 objectifs environnementaux :

- Réduire les émissions de gaz à effet de serre par la collecte d'équipements électriques et électroniques usagés en vue de leur reconditionnement, en favorisant la mobilisation des énergies renouvelables produites en France
- Participer à l'économie des ressources et des matières premières nécessaires à la composition des équipements électriques et électroniques
- Valoriser les déchets générés en réutilisant ou en recyclant les pièces des équipements électriques et électroniques qui ne peuvent être réparés
- Sensibiliser le plus grand nombre à la consommation durable

Ainsi que 2 objectifs sociaux :

- Favoriser l'embauche d'une main d'œuvre locale
- Assurer la formation en interne de la main d'œuvre non qualifiée

et réglementaires, actuelles et futures

- Renforcer l'implication de la direction et des collaborateurs.
- Améliorer la réputation de l'entreprise et la confiance des parties prenantes au travers d'une communication stratégique.
- Réaliser des objectifs stratégiques en prenant en compte les questions environnementales dans la gestion de l'entreprise.
- Favoriser une meilleure performance environnementale des fournisseurs.
- Préserver l'environnement.

Nous faisons ainsi partie officiellement des entreprises écocitoyennes qui participent à l'évolution de notre société, pour le bien des générations actuelles et futures.

L'obtention de cette certification n'aurait pas été possible sans la mobilisation de l'ensemble des salariés. SOFI GROUPE les félicite et les remercie.

LES CHARTES QUE

NOUS SOUTENONS



Le 04 juin 2019

Charte Numérique Responsable de l'IRN

Le 06 avril 2021

Charte RFR : Relations Fournisseurs Responsables

**Charte**   
**RELATIONS FOURNISSEURS  
RESPONSABLES**

**NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL**



Le 13 avril 2021

Depuis 2021, SOFI GROUPE est engagé auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du Global Compact des Nations Unies et de ses 10 principes autour des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Le 15 juillet 2021

Intégration de la communauté : La French Fab



EXTRAITS

D'ARTICLES DE PRESSE



66

## Le Monde

Par : Nicolas Six

Publié le : 09 septembre 2020 à 23h56

« Si vous souhaitez faire l'achat le plus écologique possible, nous vous recommandons Smaaart, qui est probablement le reconditionneur français qui fonctionne avec le circuit le plus court : la plupart des mobiles collectés proviennent des opérateurs français, ils sont remis en état dans une usine de l'Hexagone, et repartent vers des consommateurs français. »

**LE FIGARO**

Par : Elsa Bembaron

Publié le : 7 juin 2019

« L'activité se pare de toutes les vertus. Elle est socialement responsable, avec la création d'emplois locaux. Smaaart, par exemple, emploie une centaine de personnes dans son usine près de Montpellier, qui inspectent, testent et réparent des smartphones. En 2018, la société a réalisé un chiffre d'affaires de 9 millions d'euros, en hausse de 50 % sur un an. « Et la croissance se poursuit, ajoute son président, Jean-Christophe Escoudre. Cette année, nous allons vendre de 50 000 à 60 000 smartphones reconditionnés. »

”

Acheter un téléphone à prix cassé tout en faisant du bien à la planète



# Challenge<sup>s</sup>

le Club Entrepreneurs Challenges - Grant Thornton



## Smaaart imprime sa marque dans le téléphone reconditionné

**Marlène Taurines**, directrice générale de Sofi Group, a repris en 2011 son ancienne entreprise de réparation de matériels électroniques. Aujourd'hui, son chiffre d'affaires a décuplé.

**Challenges. Comment est née Sofi ?**  
**Marlène Taurines.** L'entreprise est née en 1986, près de Montpellier. Historiquement, elle réparait du matériel électronique : téléphones à cadran, à touches, minitel, box, décodeurs puis smartphones et tablettes. En 2000, elle a été rachetée par Anovo, leader européen de la maintenance électronique, qui s'est écroulé en 2011.

**Que s'est-il ensuite passé ?**  
Le repreneur a récupéré les clients et les contrats, mais voulait fermer l'usine. Un plan social a touché 100% des effectifs. Avec les cinq autres cadres du site industriel,

La vidéo sur Challenges.fr



Propos recueillis par Claire Bouleau

nous avons mis en commun nos indemnités de licenciement pour la racheter. Aujourd'hui, nous possédons une des deux usines de reconditionnement de smartphones en France, de 3 600 mètres carrés.

**Qu'est-ce qui vous a poussé à agir ?**  
Un sentiment d'injustice et un désir de sauver l'emploi. Nous étions 44 sur le site, qui était rentable. Nous nous sommes dit : « Les compétences sont là et nous avons toujours été très autonomes pour gérer l'usine, nous sommes capables de la faire tourner. Nous n'avons plus rien à perdre, tentons ! » Les cinq premières années ont été dures :

face à une société qui repart de zéro, les clients ne se pressent pas.

**Quel a été votre plan d'action ?**

Nous avons travaillé comme sous-traitant pour des reconditionneurs. Puis, en 2017, nous avons créé notre marque grand public de reconditionné, Smaaart. Il n'en existait pas. Nous vendons nos smartphones 30 à 50% moins cher que les neufs, en ligne, en grande surface spécialisée, et parfois alimentaire.

**Quel est le bilan aujourd'hui ?**

Nous sommes passés de onze salariés en 2011 à une centaine, de 900 000 euros de chiffre d'affaires à près de 9 millions. Smaaart croît de 50% par an. Fin 2017, nous avons levé 340 000 euros auprès de chefs d'entreprise de la région, qui ont pris 8% du capital. Pour financer un développement important, nous cherchons de nouveaux fonds.

**Etes-vous rentable ?**

Nous l'étions en 2017. Aujourd'hui nous investissons. Nous développons des outils technologiques pour améliorer la traçabilité des produits, certifier l'effacement de données des anciens propriétaires, fiabiliser nos tests, contrôler l'état de la batterie, déterminer le grade du portable. Selon une enquête Ipsos menée fin 2018, 36% des Français sont intéressés par le reconditionné mais seulement 10% en achètent. Il faut apporter de la confiance.

**La concurrence sur ce secteur est vive. Qu'est-ce qui vous différencie de Remade ou Recommerce ?**

Notre option satisfait ou remboursé, notre SAV valable jusqu'à vingt-quatre mois, notre hotline en France. Mais il y a plutôt une pénurie de produits qu'un trop grand nombre d'acteurs. Le marché, évalué à 2,2 millions d'unités, soit à peu près 10% du total des smartphones vendus en France, est en forte croissance. En 2018, pour la première fois, le reconditionné a cannibalisé le neuf.

**Quel est votre rêve de croissance ?**

Devenir une marque qui compte en France et être sereins sur notre pérennité pour prendre plus de risques. ■

UN PARTENARIAT



Grant Thornton

L'instinct de la croissance

DU CÔTÉ DE CHEZ SMAAART

## Sauvés par le reconditionné !

En 2011, six salariés d'Anovo ont racheté leur usine, vouée à la fermeture. En se lançant dans le reconditionnement de smartphones avec leur marque Smaaart, ils ont boosté leur activité.

La marque Smaaart est récente, mais son histoire est déjà longue. Ces smartphones reconditionnés sont, d'une certaine manière, les héritiers des téléphones qui équipaient nos intérieurs dans les années 1970. Ces appareils à cadran, puis à touches numériques, tombaient en panne. En 1986, Fibrosud est précisément née pour les réparer. Depuis, l'entreprise, recentrée sur la réparation de téléphones portables, est passée dans les mains des groupes Suez, puis Anovo, avant que ce dernier ne périclité en 2011. « *Un fonds d'investissement a repris l'activité, mais nous savions qu'il comptait concentrer les six usines françaises d'Anovo sur celle de Montauban (Tarn-et-Garonne) et que la nôtre était donc vouée à la fermeture* », se rappelle Jean-Christophe Estoudre, alors salarié de l'usine située à Saint-Mathieu-de-Trévières (Hérault), où il exerçait les fonctions de technico-commercial. Impossible de se résigner. Jean-Christophe et cinq de ses collègues décident alors de jouer le tout pour le tout en négociant



leur usine auprès du fonds d'investissement. Plus habitués aux blagues de cols blancs, Jean-Christophe, Sylvain, François, Carlos et Marlène (photo ci-dessus) et Michel Maggi sont pourtant parvenus à un accord avec le fonds d'investissement : deux ans de répit sur les locaux, rachetés plus tard, et la cession du savoir-faire (et d'un juteux contrat historique avec Orange) à l'usine de Montauban. « *En fait, nous avons racheté une coquille vide pour 50000 € chacun et nous nous sommes fait confiance pour développer de nouvelles activités* », résume M. Estoudre, avec sa nouvelle casquette de dirigeant.

### Salariés licenciés réembauchés

Et ils ont eu raison. Aujourd'hui rebaptisée Sofi Groupe, la société a regagné des contrats et réembauché des salariés licenciés en 2011. Elle fait toujours de la réparation pour le compte de

constructeurs et de distributeurs (elle gère, par exemple, les retours en SAV de tous les téléphones vendus par Hyper U). Sur ce site, on relooke aussi des box Internet qui passent d'un opérateur ou d'un pays à l'autre. Et depuis quelque temps, l'usine reconditionne des smartphones. « *Au début, nous étions sous-traitants pour d'autres reconditionneurs, comme Recommerce ou Magic Recycle. Mais en 2016, conséquence de l'ouverture de l'Europe, certains clients sont allés reconditionner en Pologne, en Roumanie, au Portugal où la main-d'œuvre est moins chère*, explique Jean-Christophe Estoudre. *Nous avons donc décidé de lancer notre propre marque, Smaaart, en janvier 2017. Le smartphone reconditionné nous est apparu comme une évidence.* » Les centaines de boîtes prêtes à sortir de l'usine attestent du succès. Et les chiffres le confirment : Smaaart représente déjà plus des deux tiers du chiffre d'affaires de l'entreprise.

M. BAUWENS/REA



# RÉCOMPENSES



## LA TRIBUNE

Gala des ambassadeurs d'Occitanie par La Tribune :  
Trophée de la personnalité de l'année 2021 décerné  
à Marlène TAURINES



la lettre **M**  
L'INFORMATION ÉCONOMIQUE EN LANGUEDOC-ROUSSILLON

Prix : Master de la Croissance  
2019



Trophée Economie circulaire  
2019



## PRIX DU MANAGER DE L'ANNEE TRIBUNE WOMEN'S AWARDS (2015)



**LA TRIBUNE**  
WOMEN'S AWARDS  
Décerné à Marlène TAURINES,  
Directrice Générale de SOFI  
GROUPE

## TROPHEES « LES FEMMES DE L'ECONOMIE » 2016



Remis à Marlène TAURINES  
Directrice Générale de SOFI  
GROUPE en Région Languedoc  
Roussillon



## PRIX DE LA COMMUNICATION BY QWANT - MEDPI 2018



## PRIX IMPACT UP 2020 - WORLD IMPACT SUMMIT (WIS)



SOFI Groupe et sa marque SMAAART remportent le prix Impact Up 2020 du Grand Prix des Solutions pour la Planète du World Impact Summit récompensant notre entreprise pour sa démarche de transition innovante et la mise en place d'une politique environnementale ambitieuse





**NOS  
ENGAGEMENTS  
D'ICI  
2025**

NOS ENGAGEMENTS POUR

## LA PRÉSERVATION L'ENVIRONNEMENT



### SENSIBILISER

Nous poursuivons nos actions de sensibilisation auprès du public, des autorités et de nos partenaires afin d'expliquer l'intérêt et les bénéfices d'une consommation plus responsable. Nous mettrons l'accent sur l'impact de la téléphonie sur l'environnement et les solutions existantes. Nous informerons sur les éco-gestes consistant à remettre les anciens téléphones dans les circuits de la seconde vie et, sur l'impact de notre consommation. Nous rassurerons sur l'usage du reconditionné et expliquerons la fiabilité et les garanties associées à nos produits afin que le consommateur puisse adopter les téléphones reconditionnés SMAAART comme une réelle alternative aux téléphones neufs.

**Maximiser** la part de téléphones **collectés en France** dans nos approvisionnements et atteindre le taux de 95% (vs 75% aujourd'hui)

**Optimiser le taux de réutilisation et de réemploi** en atteignant 85% (vs 80%) afin de créer le minimum de déchets et réduire le taux de recyclage.

**Participer activement au développement de partenariats** dédiés à préserver durablement l'environnement avec les associations pour la nature, des ONG, l'ADEME, les éco-organismes...

**Recourir aux énergies renouvelables** afin qu'elles représentent 100% de notre consommation en 2025.

Etre une **entreprise à contribution positive** en réduisant notre impact carbone de 4%.



# NOS ENGAGEMENTS POUR UNE ENTREPRISE SOCIALE ET SOLIDAIRE



## CRÉER, FORMER ET MAINTENIR DANS L'EMPLOI

- **Créer** 100 emplois dans l'industrie en France pour atteindre 200 employés en 2025.
- **Former** à un emploi d'avenir en développant une formation d'avenir qualifiante d'opérateur du reconditionnement avec l'obtention d'un diplôme CQPM 148 (Certificat Qualification Paritaire de la Métallurgie).
- **Egalité** hommes / femmes en atteignant un index Egapro supérieur à 80 points

**200** emplois créés  
d'ici 2025



ENGAGEMENTS POUR

POUR UNE ECONOMIE RESPONSABLE

## CONTRIBUER À CRÉER UNE SOCIÉTÉ RESPONSABLE

- **Devenir entreprise à mission** et donner statutairement une finalité d'ordre social et environnemental à notre activité, au-delà de son objectif économique.
- **Labelliser** par l'intermédiaire d'un tiers de confiance, Qualicert, **le reconditionnement** de produits électroniques avec un certificat de services.
- **Devenir entreprise labellisée RSE** afin de rendre compte de notre démarche durable et sociétale.
- Travailler pour **mettre en place une infrastructure résistante, durable, innovante et rentable** pour assurer la pérennité des postes et de l'activité de l'entreprise, dans le respect de l'environnement.







[www.sofigroupe.com](http://www.sofigroupe.com)



[www.smaaart.fr](http://www.smaaart.fr)

SOFI GROUPE SAS - SMAAART  
5 rue des Orgueillous  
ZAE Les Avants  
34270, SAINT-MATHIEU-DE-TRÉVIERS  
SIRET : 538 739 053 00014  
04 67 55 35 31  
[contact@smaaart.fr](mailto:contact@smaaart.fr)