

La révolution du reconditionné

Table des matières

00	Glossaire	p.03
01	Bonjour, nous c'est Back Market !	p.09
02	Pour que le reconditionné devienne la norme	p.21
03	Individus, planète, rentabilité... Comment trouver l'équilibre ?	p.34
04	Un environnement professionnel responsable	p.47
05	C'est dans la boîte !	p.63
06	Annexe	p.71



00

Glossaire

Un rapport d'impact *n'a pas pour but de vous donner des migraines*. Alors, laissez le paracétamol au placard et appuyez-vous plutôt sur cette liste de définitions pour vous familiariser avec certains mots, termes et acronymes que vous verrez apparaître au cours de votre lecture.

B

B Corporation

Plus communément appelée B Corp, est une certification instaurée par B Lab en 2006 et décernée aux entreprises qui « répondent à des normes élevées de performance sociale et environnementale, de responsabilité et de transparence ». Pour devenir une entreprise “B Corp”, il faut obtenir un score de 80 ou plus dans le B Impact Assessment de B Lab. L'évaluation couvre 5 catégories clés : la gouvernance, les travailleurs, la communauté, l'environnement et les clients. Et symbolise l'engagement d'une entreprise à utiliser son business comme une force positive.

C

Charte Qualité Back Market

Tous les reconditionneurs présents sur Back Market s'engagent à respecter des règles et procédés de reconditionnement stricts établis dans la Charte Qualité Back Market. Pour nos clients, c'est la garantie que les appareils ont été testés et vérifiés sur 25 points de contrôle minimum, sont 100% fonctionnels et aussi performants que des appareils neufs.

D

Droit à la réparation

Le droit à la réparation des appareils électroniques fait référence aux législations gouvernementales visant à rendre les biens facilement réparables pour les consommateurs et à un prix raisonnable. Sans ce droit, le fabricant des appareils pourrait exiger que le consommateur n'utilise que les services proposés.

E

E-déchets, pour déchets électroniques

Ce terme désigne les objets non utilisés dotés de prise, de câble ou de composant électronique qui sont jetés ou envoyés dans des décharges au lieu d'être correctement recyclés. Les sources courantes de déchets électroniques pouvant libérer des substances toxiques dans notre atmosphère si elles ne sont pas correctement éliminées sont : les téléviseurs, les réfrigérateurs, les téléphones portables et les ordinateurs. Les e-déchets constituent actuellement le flux de déchets solides le plus rapidement croissant au monde.

Empreinte carbone

L'empreinte carbone est un indicateur conçu pour mesurer la quantité de gaz à effet de serre générée par une activité spécifique. Elle peut être appliquée aux individus, aux ménages, aux entreprises, aux territoires, ou même aux produits. Cette notion inclut aussi bien la nourriture que nous consommons que les objets que nous jetons. Les choses qui ont une grande empreinte carbone, généralement des activités qui brûlent beaucoup de combustibles fossiles comme l'exploitation minière, le pétrole ou l'aviation, ont un impact plus marqué sur l'environnement.

Entreprise à mission

"Entreprise à mission" est un terme utilisé pour décrire les entreprises qui cherchent à apporter un changement positif, allant au-delà de l'objectif commercial de réaliser des bénéfices pour contribuer à rendre le monde meilleur. En France, devenir une entreprise à mission relève de la loi Pacte et implique que les entreprises intègrent un objet social et des objectifs associés dans leurs statuts.

Équivalent en dioxyde de carbone (CO₂e)

Alors que le CO₂ se réfère uniquement à une mesure de dioxyde de carbone, le CO₂e concerne la mesure des émissions de plusieurs gaz à effet de serre. Chaque gaz à effet de serre (GES) impacte notre atmosphère de manière différente. Mais en convertissant l'effet de chaque GES en une mesure équivalente de dioxyde de carbone, nous pouvons obtenir un chiffre plus précis et plus facile à comprendre. Ainsi, bien qu'une tonne de CO₂e ne soit pas égale à une tonne littérale de gaz, l'impact qu'elle a sur la planète est équivalent à une tonne de CO₂.

F

Fracture numérique

La fracture numérique se réfère au fossé croissant entre les personnes qui ont accès à la technologie et à Internet et celles qui n'y ont pas accès. Le terme fait également référence aux effets secondaires de ce fossé, comme le manque de maîtrise des outils numériques (que ce soit l'incapacité à utiliser un smartphone ou l'ignorance des applications et logiciels courants) et les obstacles que cela génère pour s'intégrer socialement et professionnellement dans la société.

G

Gaz à effet de serre

Les gaz à effet de serre existent naturellement dans notre atmosphère. Ils retiennent la chaleur du soleil et maintiennent notre planète à une température habitable (sans eux, la température moyenne de la surface de la Terre avoisinerait les -18°C). Cependant, les activités humaines telles que la déforestation, l'agriculture et la combustion de combustibles fossiles génèrent des gaz à effet de serre supplémentaires.

L'accumulation croissante de ces gaz dans notre atmosphère suscite une inquiétude grandissante concernant l'élévation des températures, communément appelée réchauffement climatique. Les principaux gaz à effet de serre, et les plus problématiques, sont le dioxyde de carbone, le méthane, l'oxyde nitreux et les gaz halogénés.

M

Matières premières

Presque tous les produits que nous utilisons sont fabriqués à partir de matières premières. Ce sont des substances qui se trouvent naturellement dans notre environnement, telles que les minéraux, les végétaux ou les métaux, et sont souvent transformées en composants pour des produits finis. On peut citer par exemple, le latex, qui provient des arbres, et qui est utilisé pour fabriquer des articles comme des gants, des ballons ou encore des chaussures de running.

Minerai

Le minerai est le nom donné à une roche naturelle, à un sédiment qui contient des minéraux précieux (comme l'aluminium, le cuivre et le fer) ou à des métaux précieux (comme l'argent et l'or). Ces minéraux sont généralement extraits par des opérations minières puis utilisés pour créer des biens de consommation, alors même que certains minerais contiennent des éléments dangereux tels que du mercure ou de l'arsenic.

P

Profit et perte carbone

Cette équation, appelée Carbon P&L (Profit & Loss account), est utilisée pour mesurer l'efficacité carbone de Back Market. Elle compare la quantité de gaz à effet de serre que nous contribuons à émettre dans l'atmosphère à celle que nous permettons d'éviter grâce à la vente d'appareils reconditionnés.

R

Reconditionné

Un article ou un appareil est qualifié de "reconditionné" lorsqu'il a été testé et, si nécessaire, réparé par un professionnel pour s'assurer qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut s'attendre.

S

Smartphone

Un smartphone est un téléphone mobile qui se connecte à Internet pour offrir des fonctionnalités supplémentaires. Cela inclut la navigation sur le web, l'accès aux e-mails, le téléchargement d'applications et la création de contenu sur les réseaux sociaux. La popularité de ces appareils auprès du grand public a décollé avec l'introduction de l'iPhone d'Apple en 2007.



Bonjour, nous c'est Back Market !



Back Market est *LA* marketplace dédiée aux *produits reconditionnés*.

Notre ambition est d'offrir une alternative au neuf en prolongeant la durée de vie des appareils tech *grâce à la circularité et au reconditionnement*.

Impossible de nier que la technologie a transformé nos vies

Un monde de *technologies*

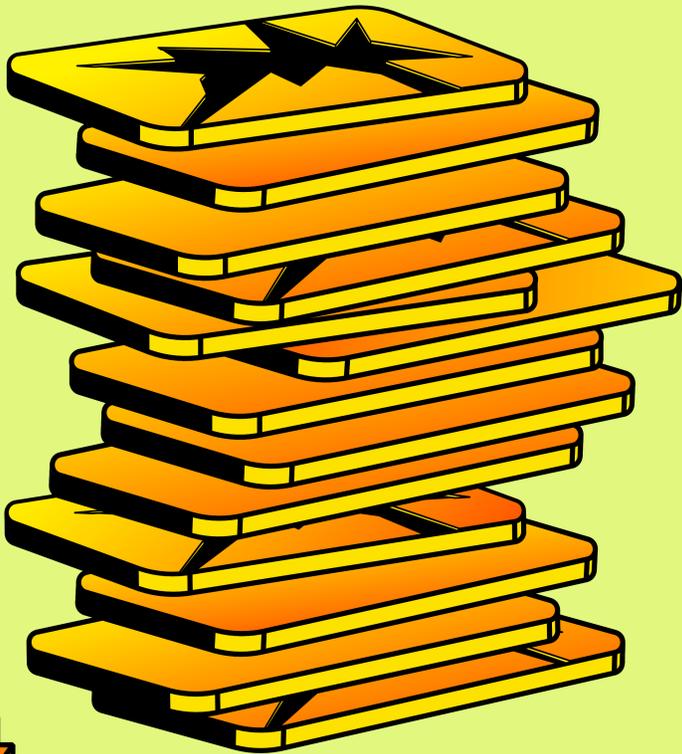
Du burger commandé d'un simple clic à la photo HD prise en un swipe, nos usages ont été considérablement modifiés.

Pourtant, ces plaisirs aussi simples qu'éphémères ont un impact considérable et bien plus durable sur notre planète.

Par exemple, nos usages en matière de smartphones ou d'ordinateurs portables causent surconsommation, production de masse et épuisement de ressources (et nous ne parlons pas uniquement d'argent).



1 512 tonnes



*de déchets électroniques évités grâce à l'achat d'appareils reconditionnés plutôt que neufs sur Back Market en 2023**

*Calcul basé sur la différence de déchets électroniques produit entre un smartphone neuf (200,20 g) et un reconditionné (22 g). Source ADEME, Septembre 2022, Étude « Évaluation de l'impact environnemental d'un ensemble de produits reconditionnés ».



Si les choses ne changent pas, l'empreinte carbone de l'industrie digitale devrait **quadrupler d'ici 2040¹**.



En parallèle, nous disposons de plus en plus d'appareils non utilisés, datés, dont nous ne savons que faire. Les déchets électroniques (ou « e-déchets ») constituent le flux de déchets solides à la croissance la plus rapide.

Et le pire, c'est que ces appareils mis de côté ont encore *beaucoup à offrir.*

Back Market a été créé
afin de *casser ce cycle*
de surconsommation
et donner la possibilité
à tous *de faire plus avec*
ce que nous avons déjà.

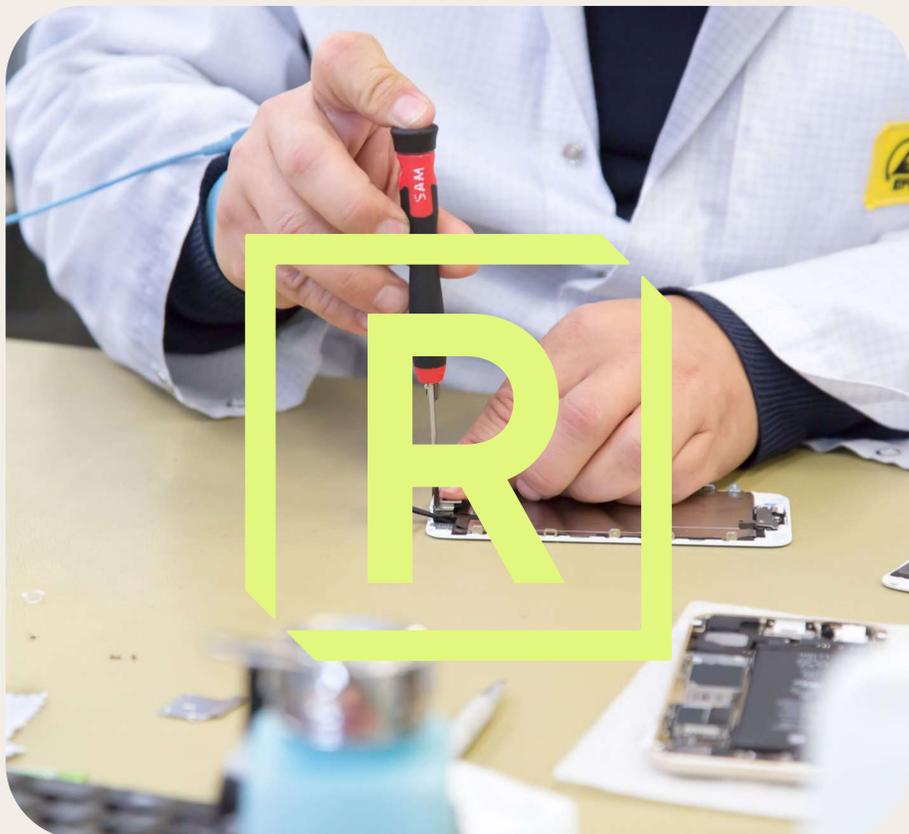


✦ La révolution du reconditionné

Nous avons créé une place de marché mondiale pour connecter consommateurs et professionnels du reconditionné.

Plus de 10 millions de clients ont déjà pu acheter des appareils tech en toute confiance.

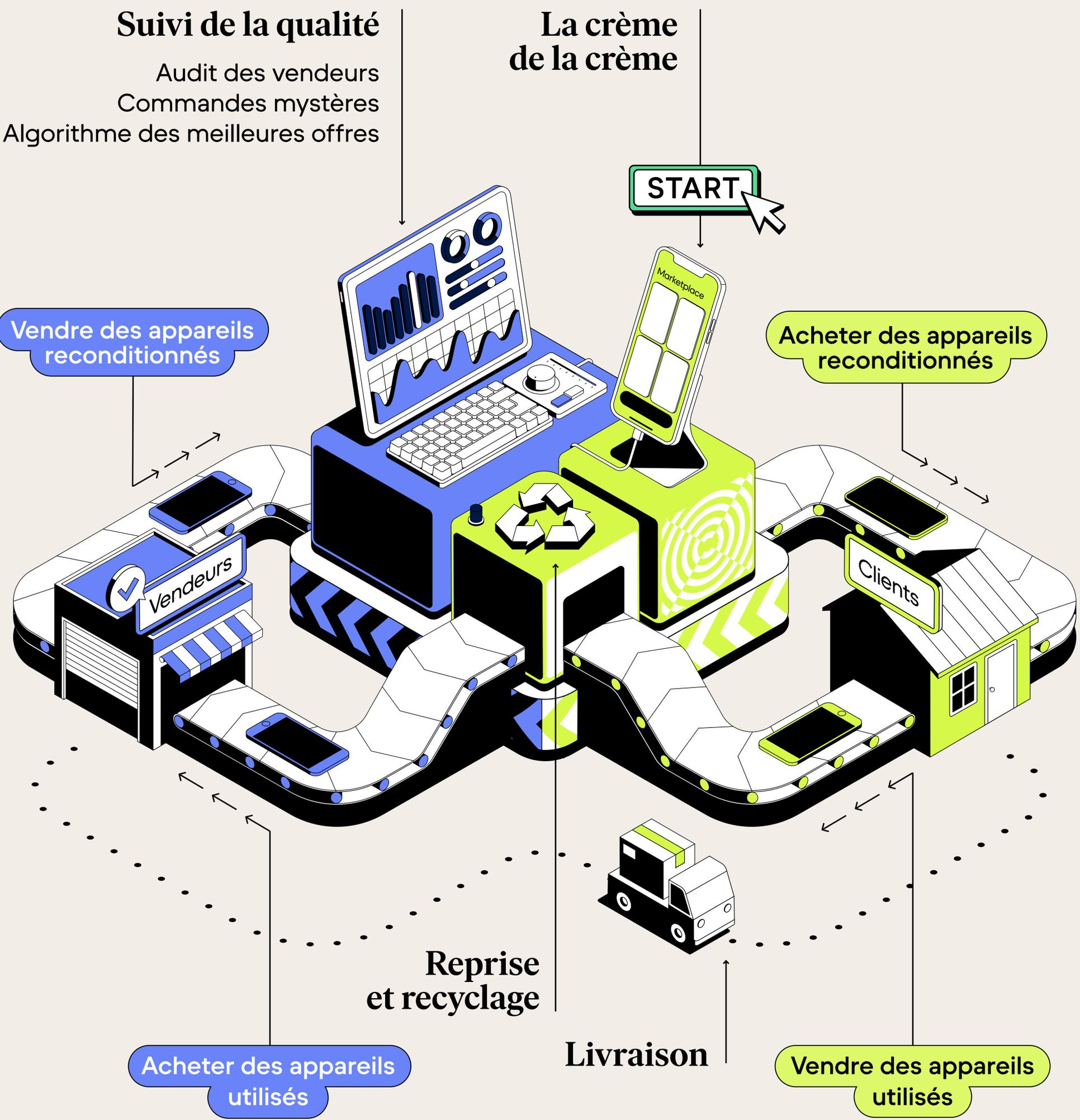
Qu'il s'agisse de téléphones, d'ordinateurs portables ou de montres connectées, chaque vendeur doit effectuer une inspection de 25 points de contrôle pour s'assurer que chaque appareil est conforme à la Charte Qualité de Back Market.



La Charte Qualité Back Market, c'est la garantie d'un appareil testé et réparé, si besoin, par des professionnels s'engageant à respecter des règles qualités strictes.

Et ce n'est pas tout : les acheteurs disposent d'un service après-vente premium, d'options d'assurances pour une couverture complète et la possibilité de revendre ou de recycler leurs anciens appareils, permettant d'établir une véritable économie circulaire pour la tech reconditionnée.

Back Market business model



Comment évaluer nos réussites *depuis le lancement en 2014 ?*

Notre plateforme



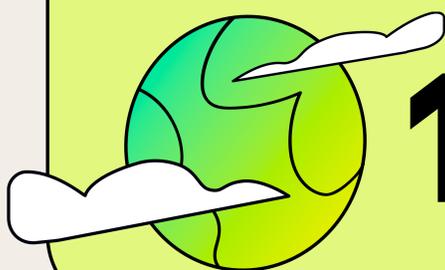
**PLUS
D'1 MILLION**

d'appareils collectés via
notre service de reprise



Une communauté de

1700
VENDEURS
DE CONFIANCE



10 MILLIONS

de clients dans
le monde entier

Notre société

**1,3 MILLION
DE TONNES**

d'émissions de CO2e évitées depuis 2014
grâce à la vente d'appareils reconditionnés

Des laboratoires
R&D à

**NEW YORK
&
BORDEAUX**

7

bureaux à
travers le
monde

Présents
dans

18

pays

Nos forces

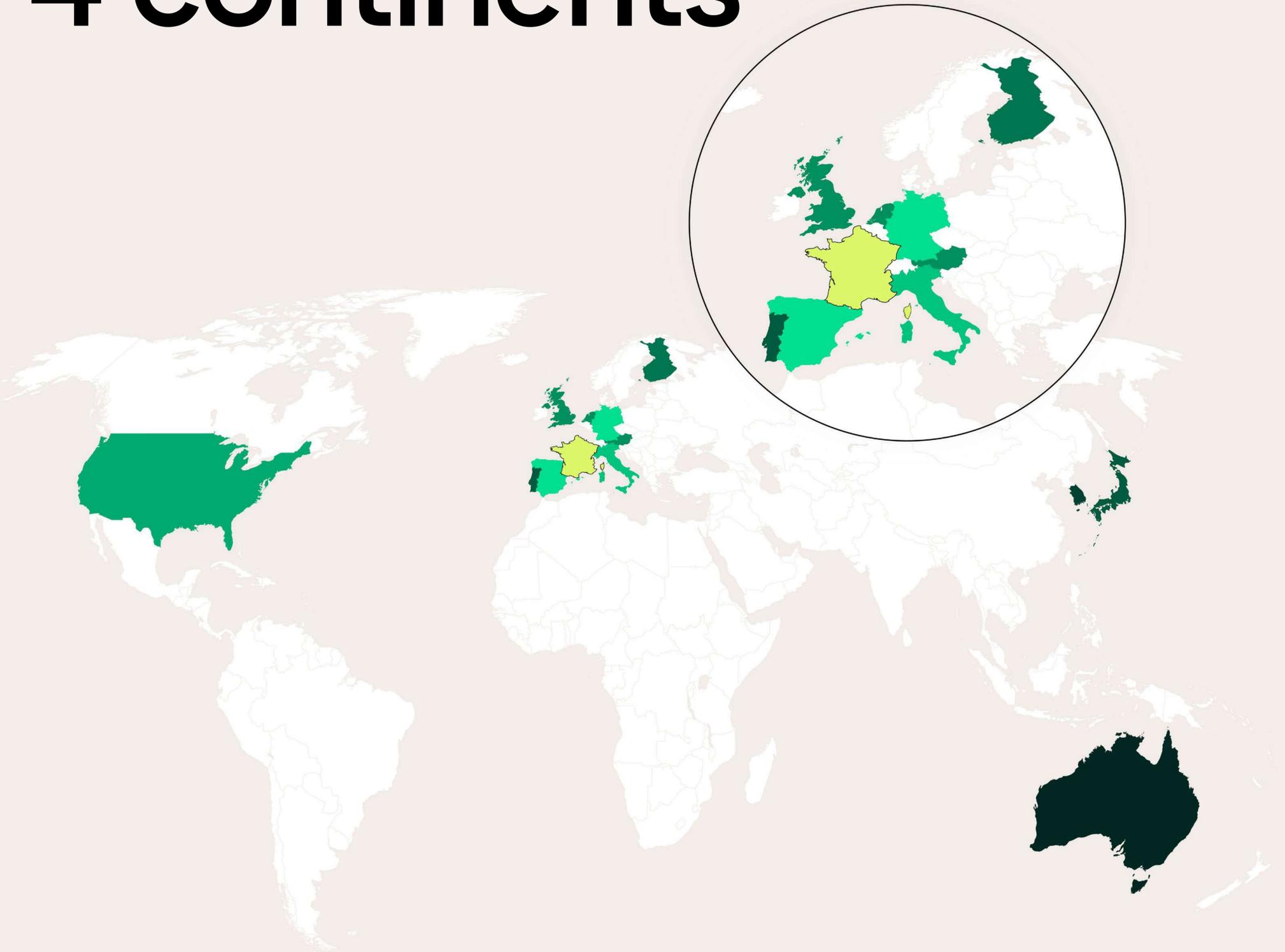
700+

employés

45

nationalités
différentes

10 ans, 4 continents



Novembre 2014

Lancement de Back Market en France

Septembre 2017

Déploiement en Italie

Mars 2020

Arrivée de Back Market en Autriche, aux Pays-Bas et Royaume-Uni

Mars 2021

Déploiement au Japon et au Portugal

Octobre 2023

Lancement de Back Market en Australie

Mai 2016

Lancement en Espagne et en Allemagne

Février 2018

Déploiement aux États-Unis

Janvier 2021

Déploiement en Finlande

Mars 2022

Déploiement en Corée du Sud

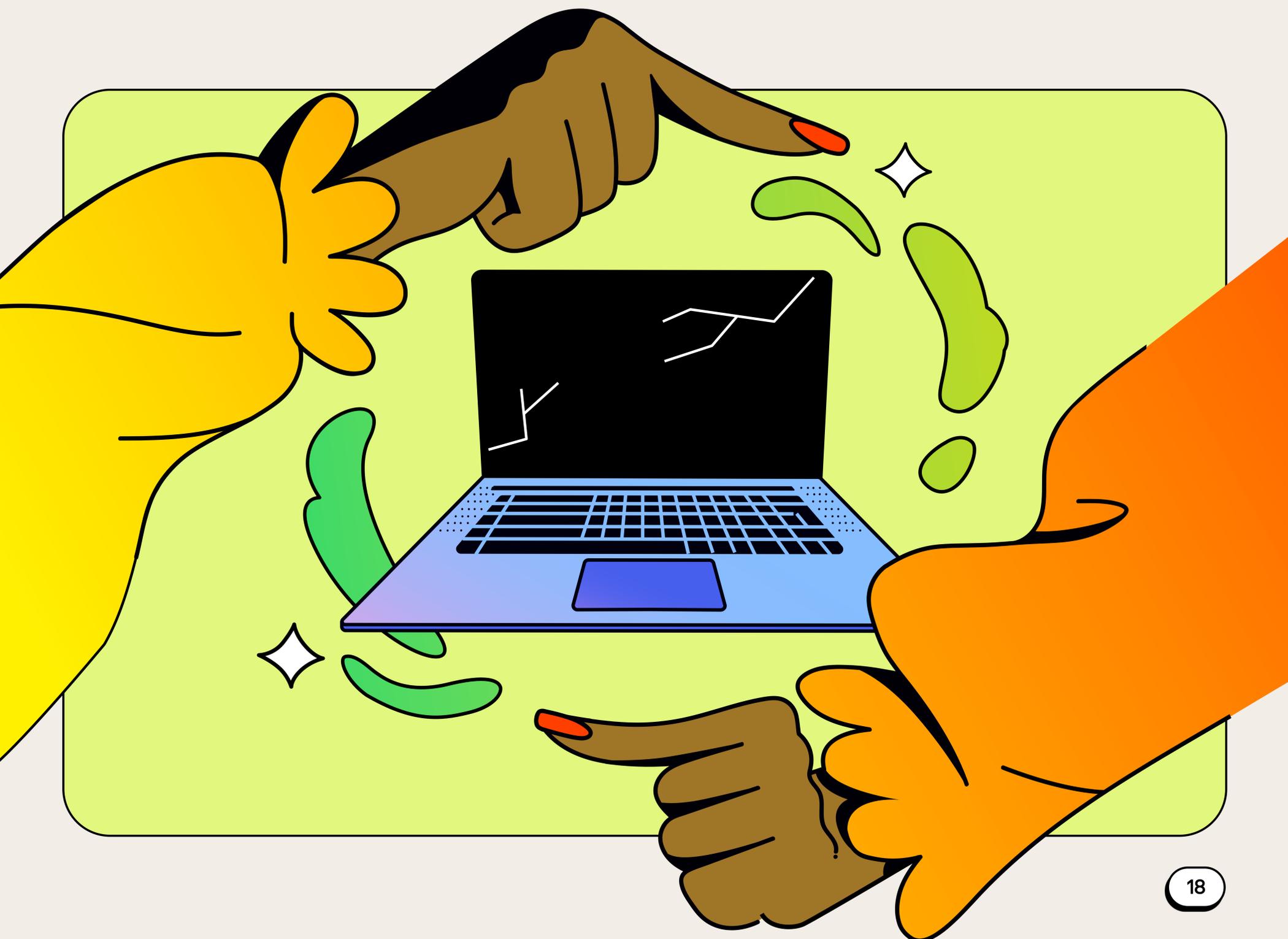
Notre *mission*

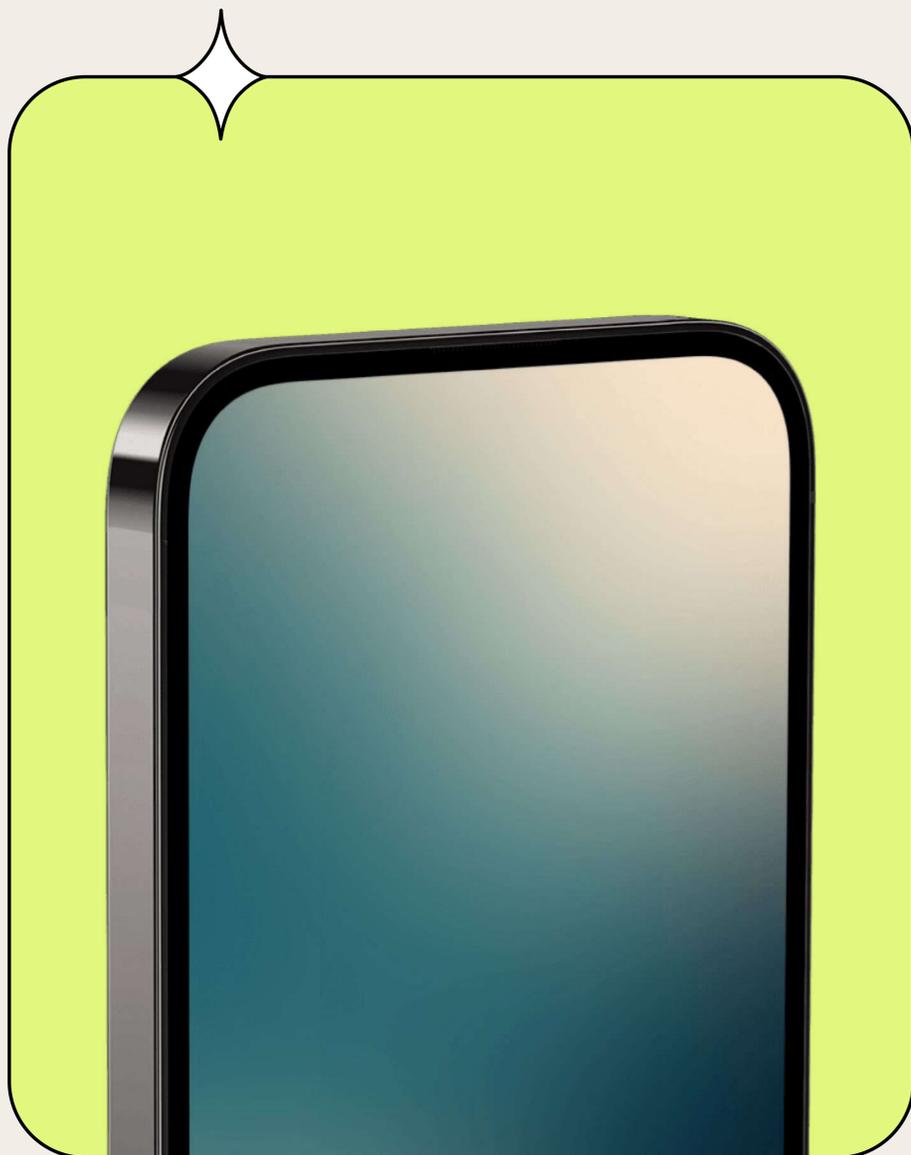
2024 est l'année qui marque nos 10 ans d'engagement pour un changement des habitudes de consommation et le développement du secteur du reconditionné.

Notre mission est de *démocratiser l'accès* à une technologie plus responsable.

L'industrie numérique devrait représenter 14% des émissions mondiales totales de gaz à effet de serre d'ici 2040, soit plus que l'industrie aéronautique². 

Cela nous pousse à imaginer les solutions de demain pour stopper cette croissance.





Pour que l'achat d'un smartphone ou d'un ordinateur reconditionné devienne un réflexe, Back Market s'engage.

D'abord en renforçant la confiance des consommateurs en fixant des standards plus élevés pour l'ensemble du marché du reconditionné. Mais aussi en militant activement auprès des pouvoirs publics pour une législation rigoureuse et adaptée. Pour que l'on puisse à l'avenir entendre : "Le neuf c'était bien, le reconditionné c'est mieux".

En résumé,
nous sommes là
pour proposer *une alternative au neuf*.

Plus abordable,
meilleure pour la planète mais tout
aussi performante.

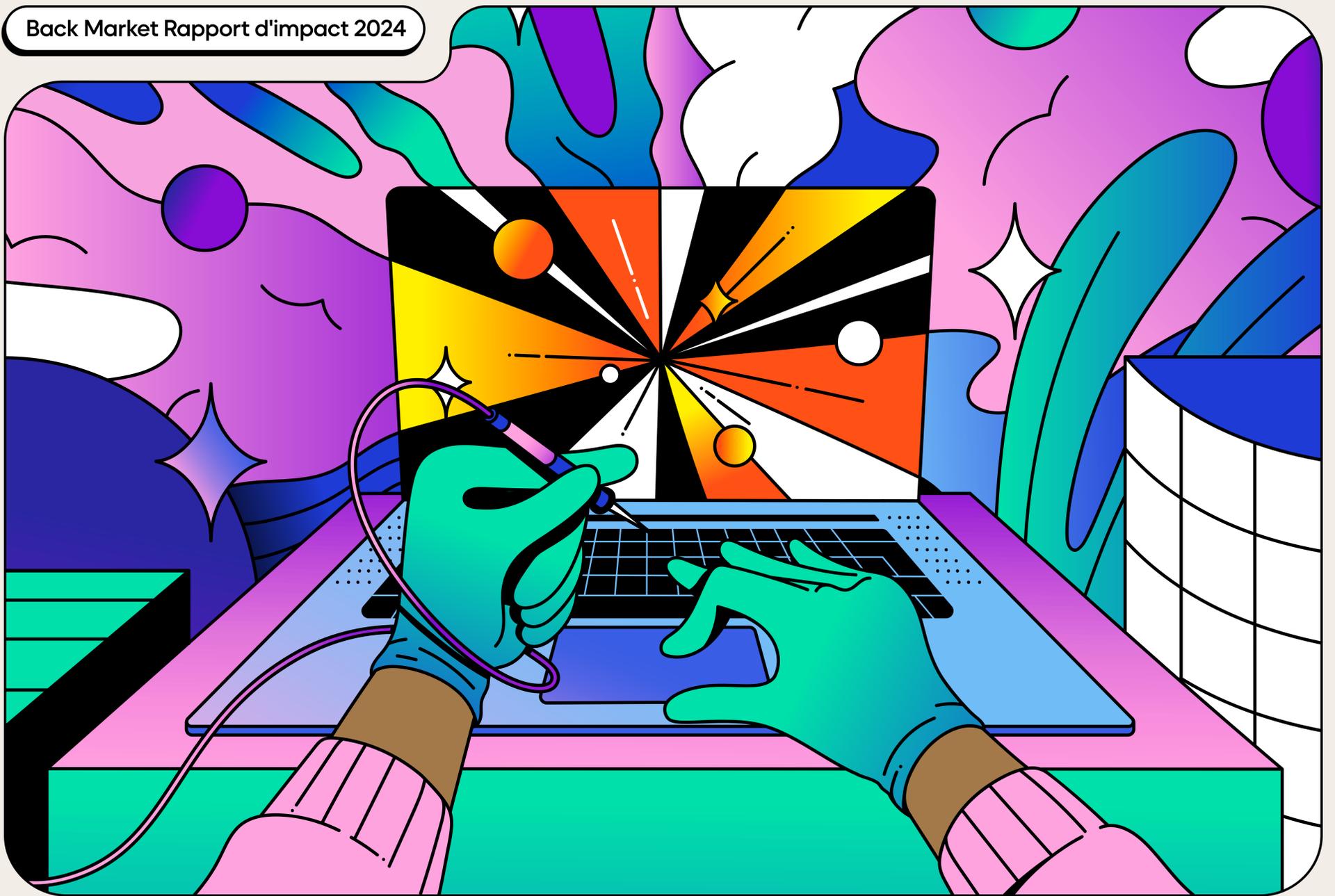




Thibaud Hug de Larauze
Co-fondateur de Back Market

“

Si nous réussissons notre mission, le reconditionné deviendra *la norme* dans les *5 à 10 prochaines années*. De la même manière que c'est un réflexe d'acheter des voitures d'occasion, *nous aurons le même instinct pour l'électronique*, en optant pour l'achat d'un appareil reconditionné plutôt que neuf.”



02

**Pour que le
reconditionné
devienne la norme**

Les lourdes conséquences du neuf sur la planète

Les ressources
de notre planète *s'épuisent.*

La production d'appareils tech
représente une *grosse partie*
du problème.



Il faut 267 kg
de matières premières
pour produire un seul
smartphone³ 

On y retrouve des métaux classiques comme l'aluminium, le fer, le cuivre, le zinc et l'or - qui est un excellent conducteur d'électricité - ou encore le néodyme.

28 grammes 

100 tonnes

Il faut extraire d'énormes quantités de minerai (nom donné à la roche ou aux sédiments qui contiennent un minéral précieux) pour produire quelques grammes de matières premières.

Par exemple, il faut *100 tonnes de minerai pour produire seulement 28 grammes d'or.*

L'accès à une telle quantité de matières premières nécessite des techniques invasives telles que l'exploitation minière, l'abattage à l'explosif et le forage. Toutes ces opérations sont réalisées à l'aide de machines lourdes, gourmandes en énergie fossiles, et veulent souvent dire déforestation, dégradation des paysages et pollution de l'eau.

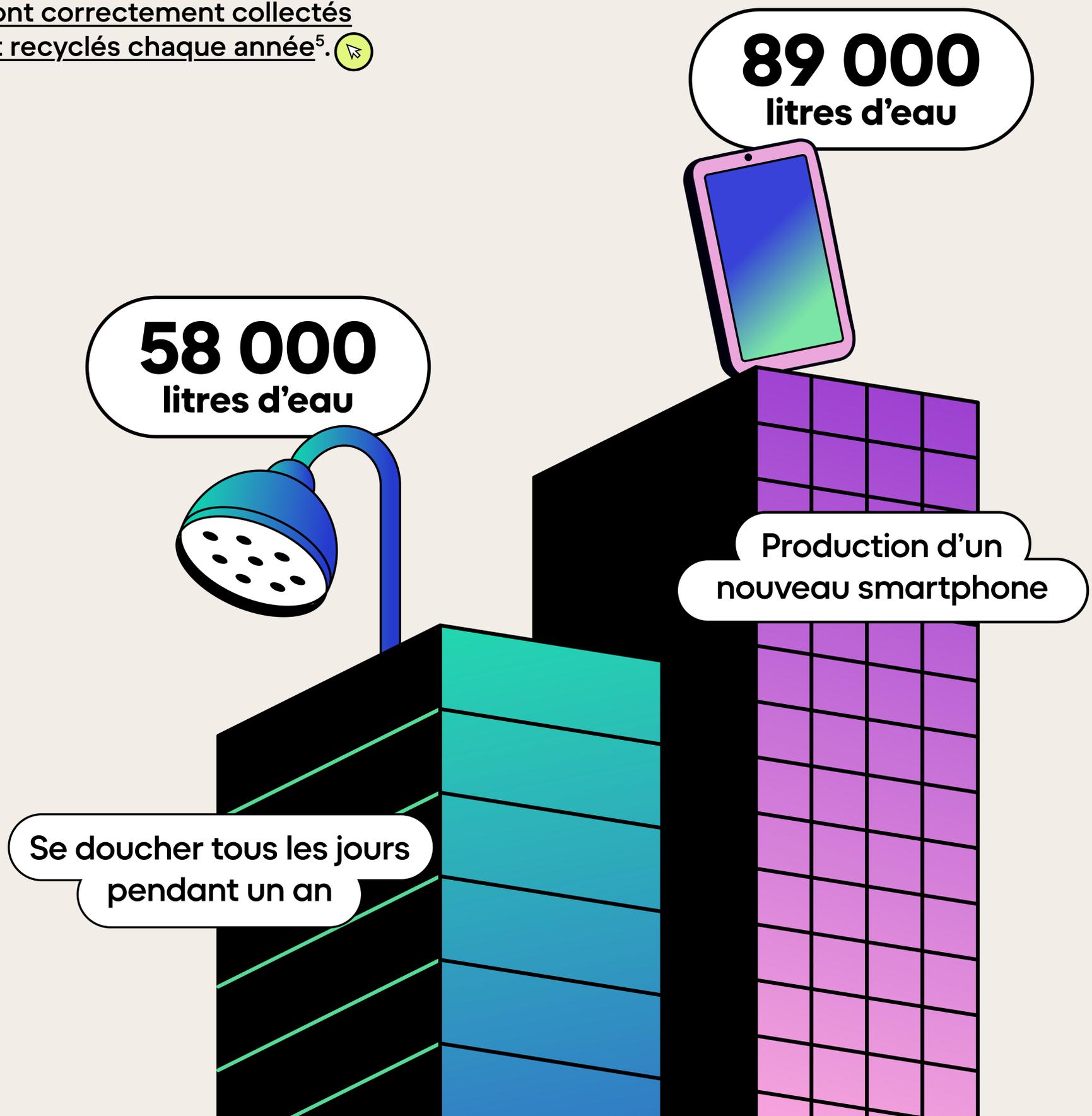
Chaque tonne de minerai extrait doit être lavée et purifiée avant d'être utilisée.

Des systèmes de rinçage et de refroidissement sont utilisés lors de la fabrication des composants utilisés. Il faut 89 000 litres d'eau douce pour produire un seul smartphone et environ 191 400 litres pour produire un ordinateur portable⁴. 🖱️

Seuls 17,4 % des déchets électroniques générés lors de la production et de l'élimination de nouveaux appareils sont correctement collectés et recyclés chaque année⁵. 🖱️

Le reste est jeté dans des décharges, avec des risques de contamination des sols et des nappes phréatiques.

Ces chiffres sont *particulièrement alarmants* dans le contexte actuel, où de plus en plus de régions dans le monde connaissent un *stress hydrique croissant* et un phénomène de raréfaction de la ressource en eau.

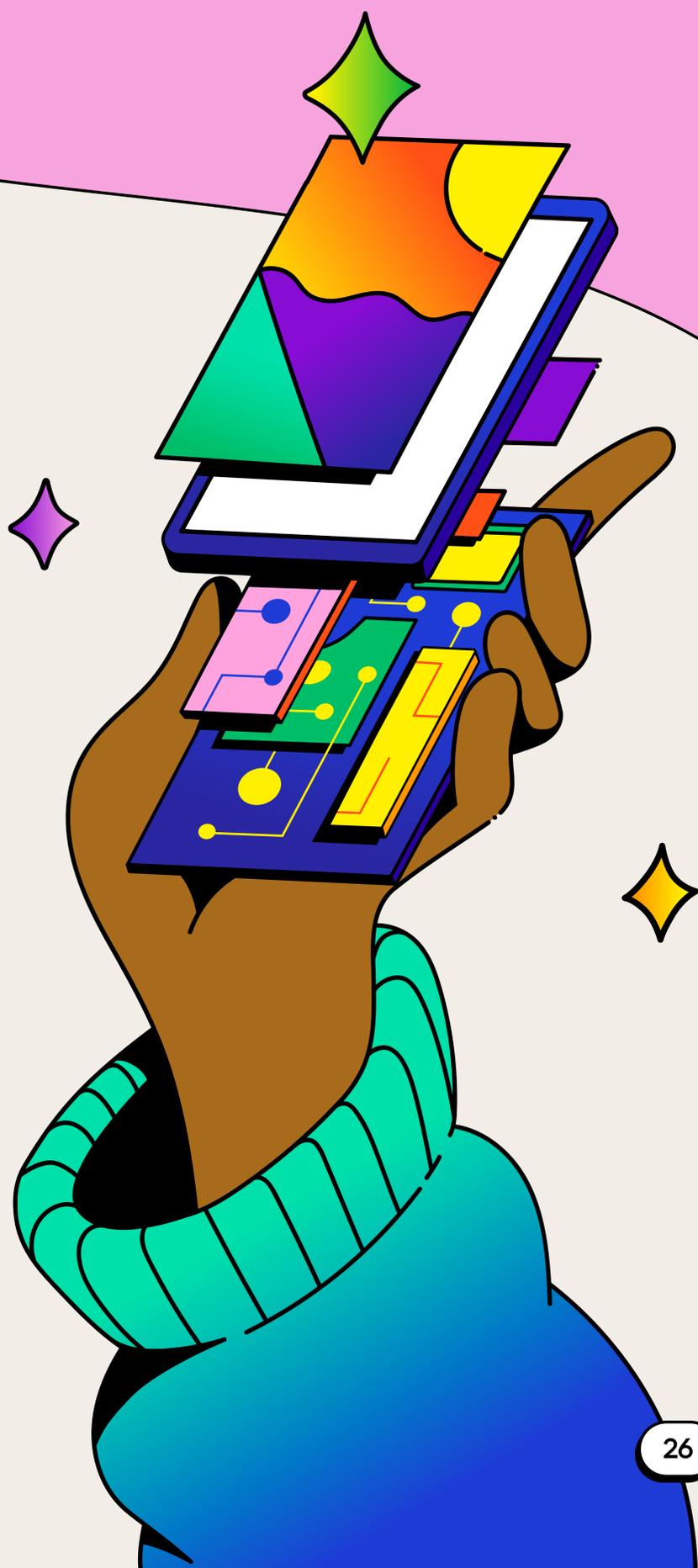


Heureusement, il existe une alternative

L'engagement premier de Back Market est de prolonger la durée de vie des appareils déjà en circulation, plutôt que de contribuer aux dommages causés par les milliards d'appareils tech produits chaque année.

Le tout pour permettre un accès à une technologie *fiable, abordable, et surtout avec un impact plus faible* sur la planète que le neuf.

Pour mieux calculer le bénéfice du reconditionné pour la planète par rapport au neuf, et pour s'assurer de pouvoir apporter des preuves solides aux consommateurs, nous avons lancé en 2020 avec l'ADEME et les fédérations françaises de reconditionneurs la première étude d'impact (une analyse de cycle de vie) qui devait permettre de comparer le neuf et le reconditionné. Nous nous attendions à une différence mais les résultats nous ont quand même surpris.



Reconditionné VS Neuf

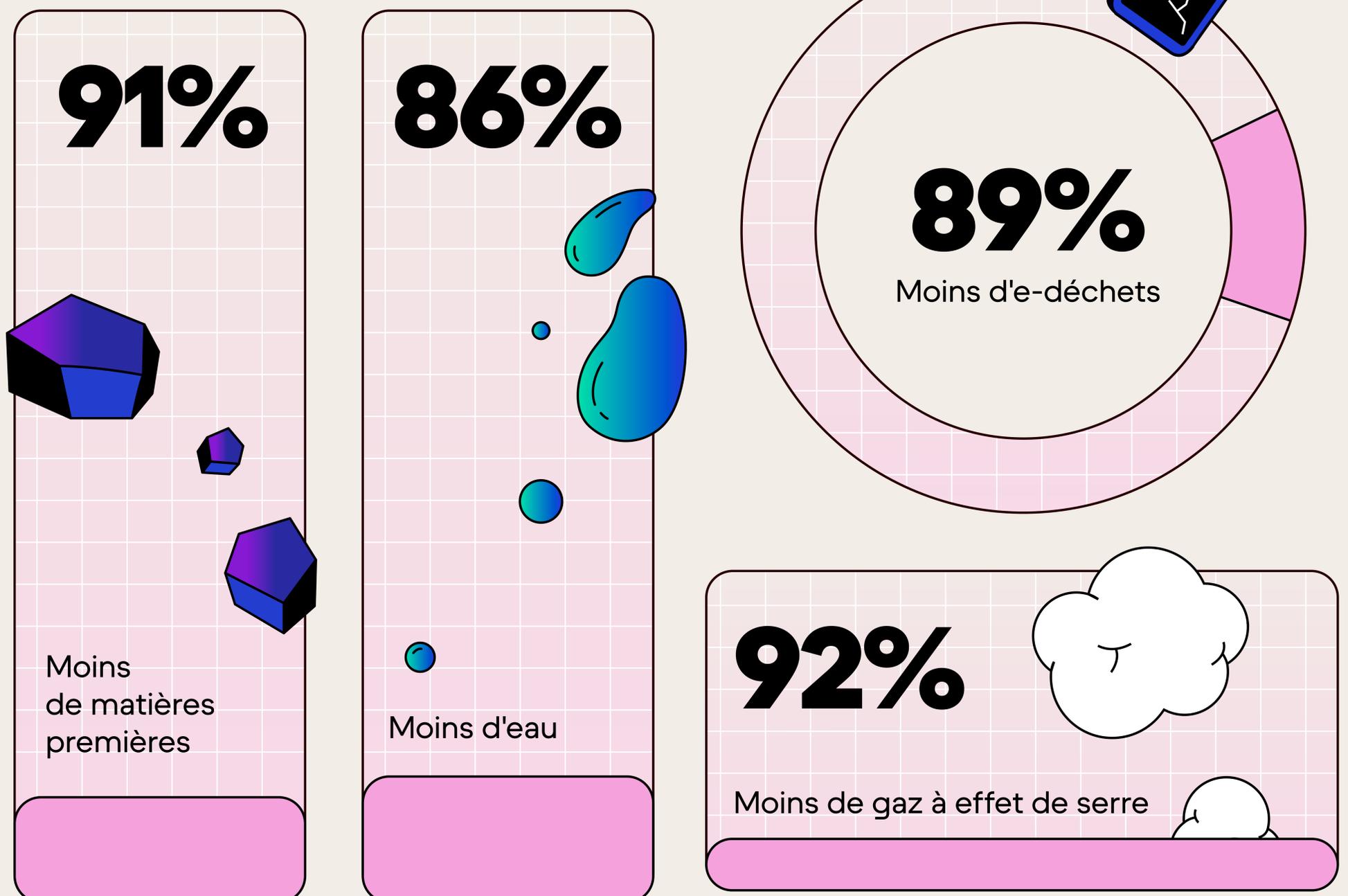
Le rapport de l'ADEME se concentre sur les smartphones, les ordinateurs portables, les tablettes et les ordinateurs fixes. Il examine l'ensemble du cycle de vie d'un appareil, depuis l'extraction des matières premières nécessaires à sa fabrication jusqu'à son utilisation.

Il compare ensuite l'impact global du reconditionné par rapport au neuf en termes d'empreinte carbone, d'utilisation de matières premières, de consommation d'eau et de production de déchets électroniques.

Après 2 ans de recherche et de calcul, les résultats ont été sans équivoque,

choisir le reconditionné plutôt que le neuf quand on parle d'électronique a un impact bien moins important sur la planète.

Même lorsque des pièces telles que les écrans et les batteries doivent être remplacés, un smartphone reconditionné utilise 91 % de matières premières en moins, 86 % d'eau en moins, génère 89 % de déchets électroniques en moins et émet 92 % de gaz à effet de serre en moins dans l'atmosphère.



Grâce aux *appareils reconditionnés vendus depuis 2014*, Back Market a contribué à éviter l'émission de *1,3 million de tonnes d'émissions de carbone (CO2e)*.

Et plus nous encouragerons les consommateurs à choisir des appareils reconditionnés, plus nous pourrons réduire l'impact de la tech sur la planète.

**1,3 millions de tonnes
de CO2e évitées depuis 2014**



**soit l'équivalent*
de 136 000 vols Paris-Sydney**

L'ADEME rapporte qu'en France, une personne change en moyenne de smartphone *tous les 2 à 3 ans*, alors que **80%** de ces appareils sont *encore en état de marche*.

Pour que le reconditionné devienne *la norme*

La solution semble évidente. Mais il reste encore un long chemin à parcourir pour changer les habitudes des consommateurs et faire en sorte que le reconditionnement devienne une pratique courante.

Revoir nos modes de consommation est devenu une priorité. Un grand pas a déjà été fait. Par exemple, selon un sondage YouGov réalisé sur 18 marchés, la moitié des personnes interrogées affirment qu'elles pourraient acheter une voiture d'occasion plutôt qu'une neuve⁶. 

Si on considère seulement le marché des smartphones, cela permettrait d'éviter l'émission de plus de 57 millions de tonnes de CO2e chaque année.

Malheureusement, il y a encore de nombreux obstacles pour faire du reconditionné une norme mondiale. C'est pourquoi Back Market s'efforce de faire évoluer la situation à plus grande échelle.

Le droit à la réparation

Le Parlement européen affirme que les consommateurs perdent environ 12 milliards d'euros par an en choisissant de remplacer leurs biens (au lieu de les réparer)⁷. 

Et, selon une étude récente de la Commission européenne⁸,  77 % des Européens préféreraient réparer leurs appareils électroniques. Que se passe-t-il alors ? Les coûts élevés et le manque d'accès aux services de réparation constituent un obstacle de taille.

Pour remédier à ça, nous avons la clé : s'assurer que la durée de vie d'un appareil peut être prolongée grâce à la réparation.

En 2021, nous avons donc rejoint le comité de direction de la campagne européenne "Right to Repair", et sommes devenus officiellement membres de Right to Repair US en 2023.



des Européens préféreraient réparer plutôt que de remplacer leurs appareils électroniques

⁷Eurobaromètre Flash 388 de juin 2014 intitulé « L'attitude des Européens à l'égard de la gestion des déchets et l'utilisation efficace »

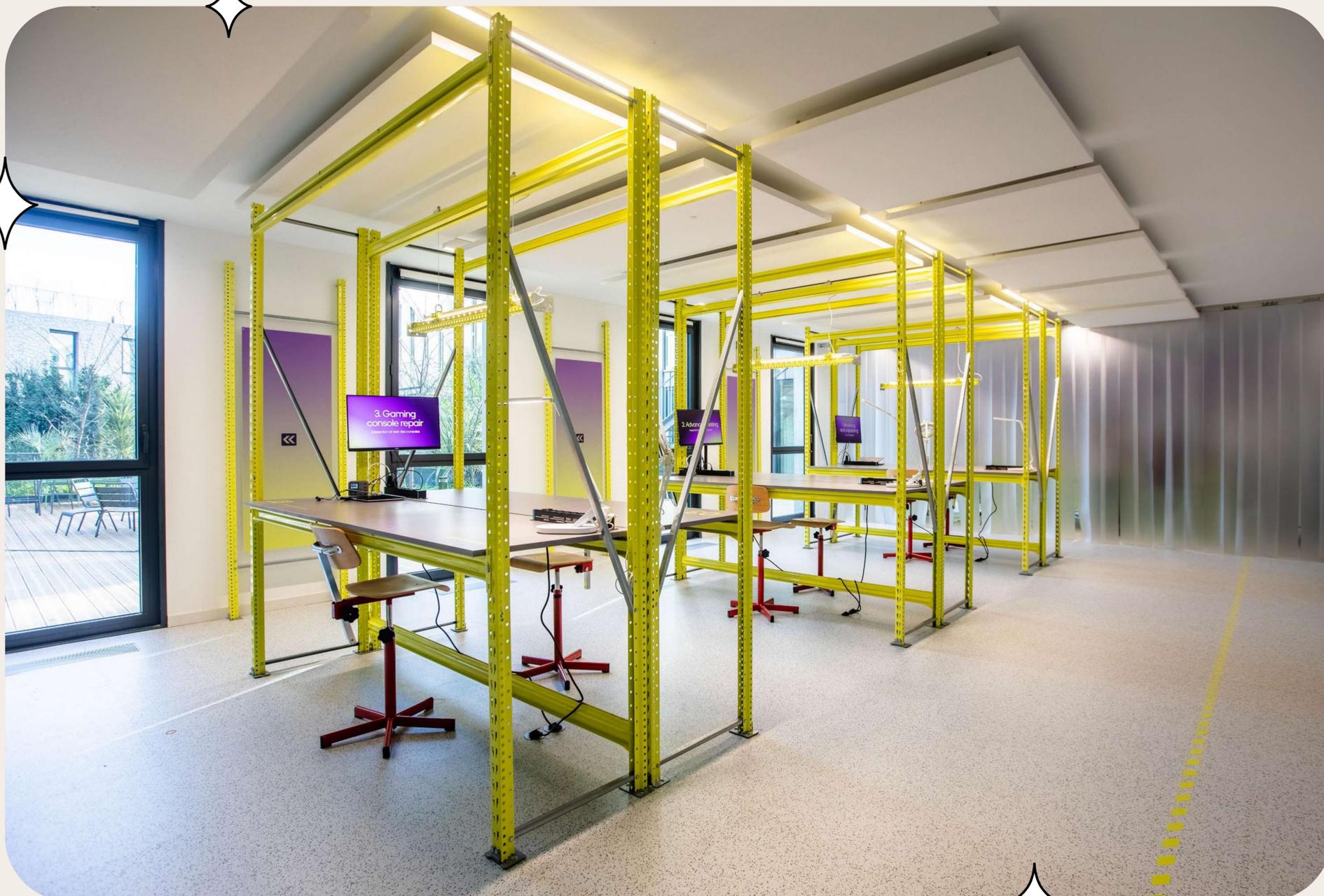
Le mouvement “*Right to Repair*” vise à rendre la réparation des biens *plus abordable et accessible* aux consommateurs.

Depuis ses débuts, il connaît un *essor considérable*. La preuve, de nombreux pays ont désormais une législation visant à s'assurer que les appareils sont davantage éco-conçus, *c'est-à-dire fabriqués de manière à les rendre plus réparables*.



De 2021 à 2023, nous avons fait campagne en faveur d'une nouvelle réglementation européenne qui exige que tous les smartphones et tablettes soient plus faciles à démonter pour être réparés, et que les fabricants n'entravent pas la réparation indépendante. La loi entrera en vigueur en 2025. Elle stipule que les produits doivent être faciles à ouvrir et démonter. Les fabricants doivent fournir un accès aux pièces détachées pendant 7 ans, les livrer dans un délai de 5 jours

et cesser de discriminer les réparateurs indépendants. C'est une belle victoire pour l'économie circulaire mais nous ne voulons pas nous arrêter là. Notre équipe chargée des affaires publiques continue à travailler avec ses partenaires européens pour pousser les décideurs européens à améliorer la législation relative au marché des appareils reconditionnés, notamment en renforçant les droits des consommateurs et en soutenant les professionnels du secteur.

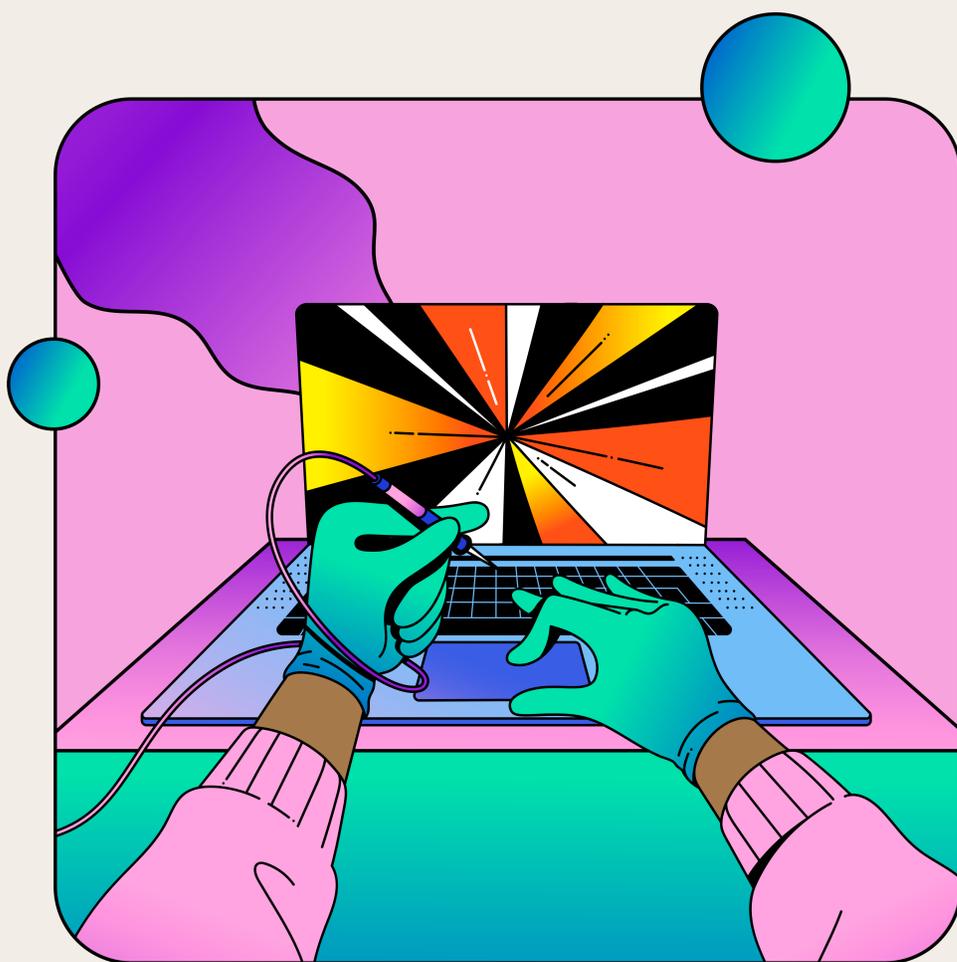


Un laboratoire interne pour *contrôler*

Nous savons que le premier obstacle aux changements des habitudes de consommation est le manque de confiance dans le reconditionné.

En plus de l'attrait marketing largement utilisé par les fabricants, les consommateurs tendent à penser que les appareils neufs fonctionneront mieux que les reconditionnés.

C'est contre cette idée reçue et pour freiner la course à la surconsommation que nous travaillons à soutenir l'amélioration continue de la qualité des appareils tech reconditionnés.



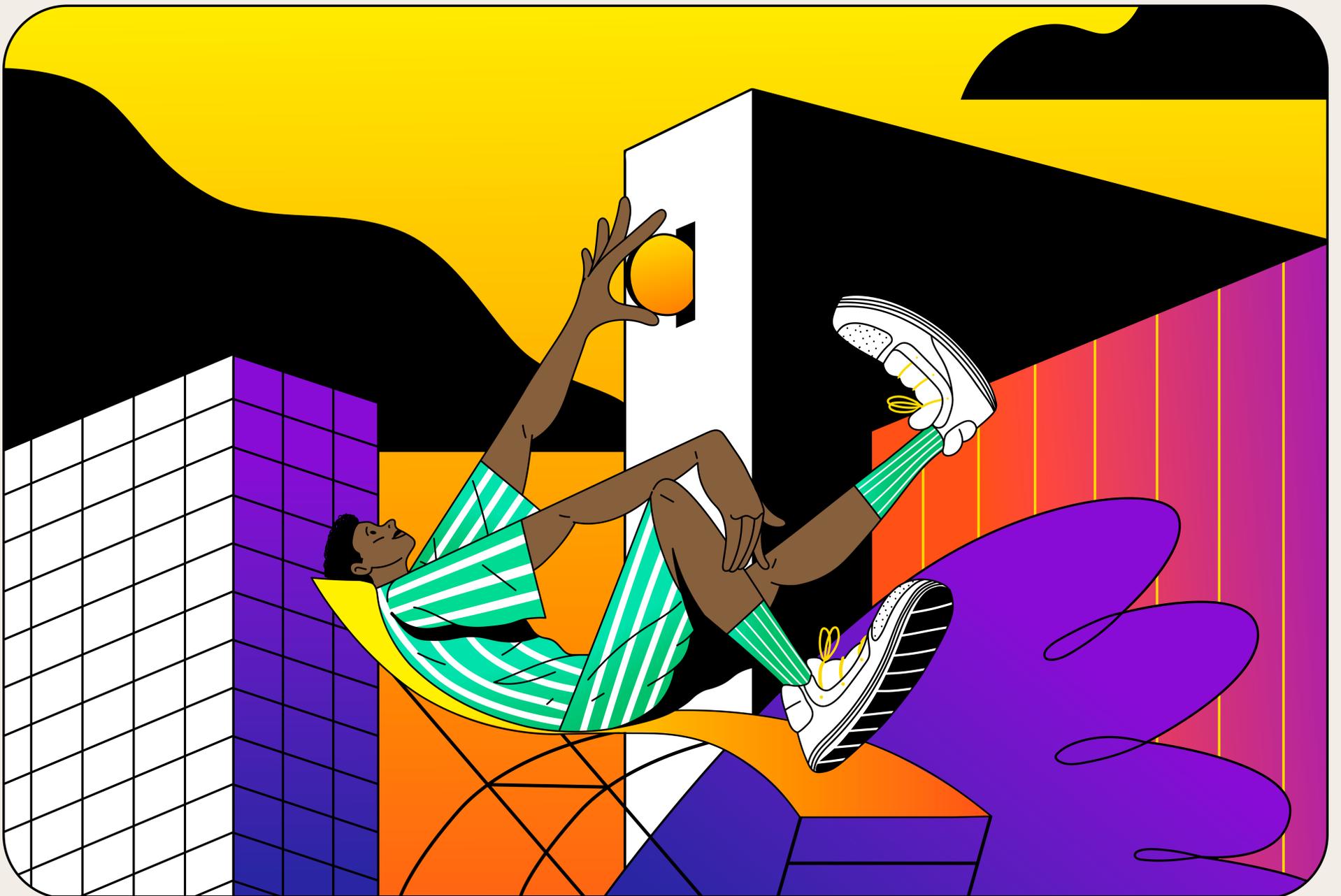
C'est une partie du travail du laboratoire d'innovation Back Market, une initiative interne qui sert à la fois de base de connaissances et de centre de contrôle de la qualité. Grâce à la recherche et à une formation rigoureuse, l'équipe reste constamment informée des dernières avancées dans le domaine du reconditionné que ce soit pour résoudre des problèmes opérationnels ou pour trouver des pièces détachées de qualité supérieure. Elle travaille ensuite avec les vendeurs sur Back Market pour appliquer les directives techniques et s'assurer que chaque appareil répond aux normes les plus strictes.

Pour contrôler la qualité des appareils, le laboratoire passe également *100 commandes mystères* sur Back Market chaque mois.

Ces articles sont commandés anonymement, testés dans le Lab et, si nécessaire, l'équipe technique élabore un plan d'action d'amélioration avec les vendeurs.

En travaillant ainsi en étroite collaboration avec les vendeurs, nous ne nous contentons pas d'améliorer la qualité des articles vendus sur Back Market, mais nous établissons des critères de qualité plus ambitieux pour l'ensemble du secteur, pour faire du marché du reconditionné une meilleure option pour tout le monde.

Individus, planète, rentabilité... Comment trouver l'équilibre ?

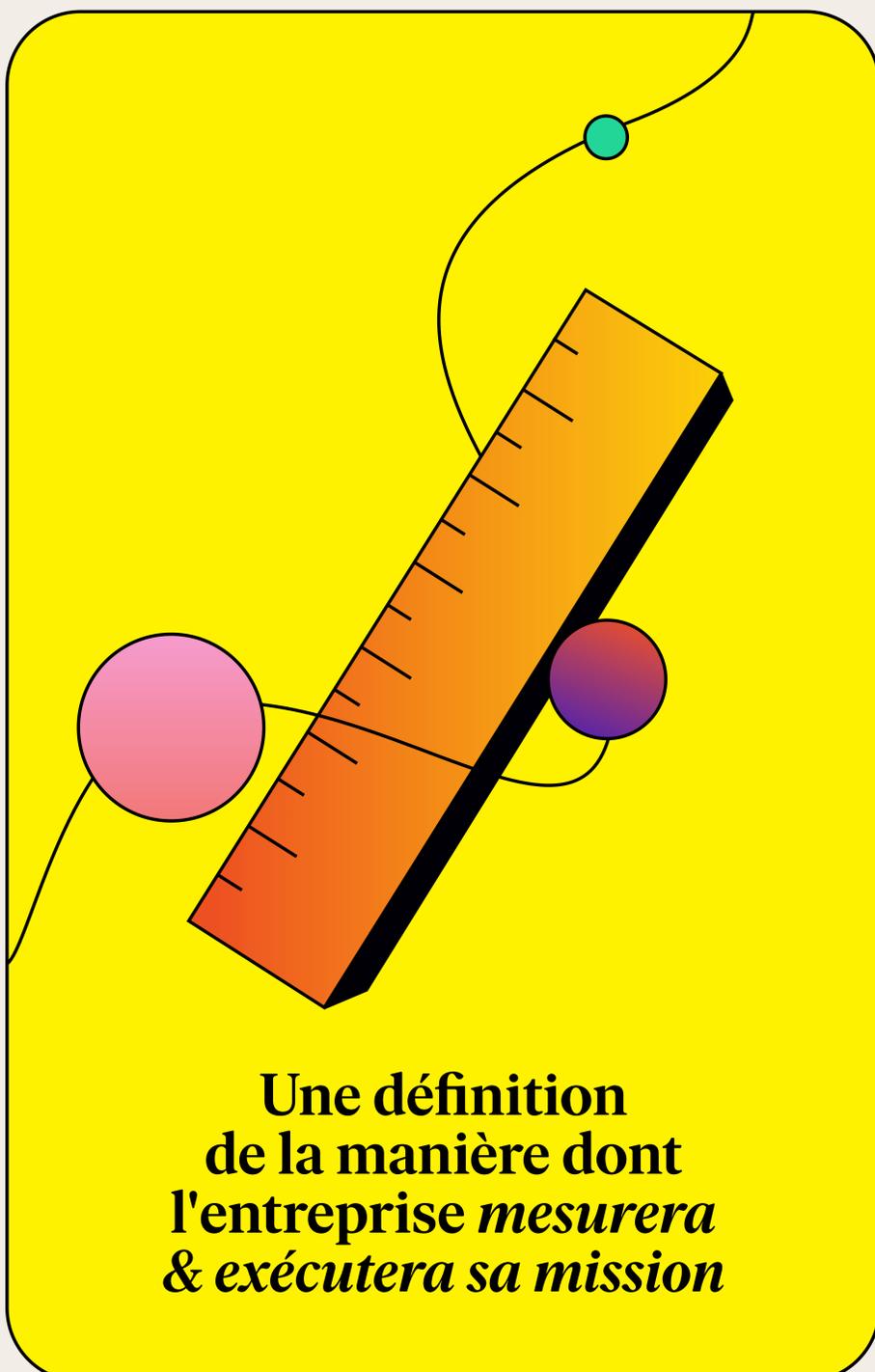


Comment nous sommes devenus une entreprise à mission ?

Depuis sa création, Back Market a cherché à améliorer l'impact de la tech sur la planète. Notre but est de *créer la catégorie de la tech circulaire*.

En 2022, nous avons donc décidé de *formaliser nos convictions, nos valeurs et nos ambitions en devenant une entreprise à mission*.

Selon la loi PACTE qui a créé ce statut, la définition est la suivante : “Il s'agit pour une entreprise *d'affirmer publiquement sa raison d'être, ainsi qu'un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux* qu'elle se donne pour mission de poursuivre dans le cadre de son activité.”



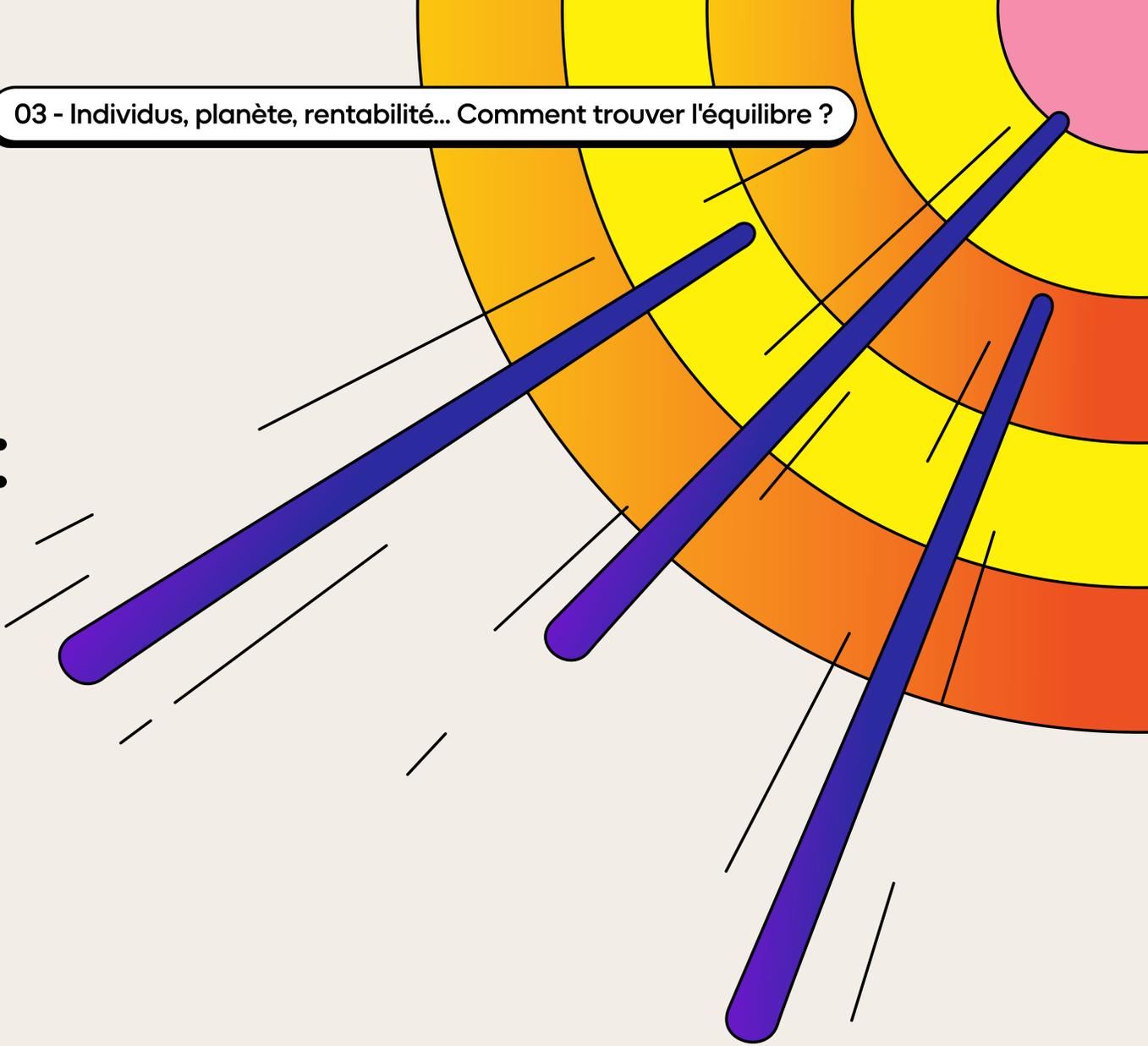
Cette loi nous impose d'intégrer notre mission et ses objectifs dans notre statut légal. Pour Back Market cela a été une étape très importante puisqu'elle a permis de donner un cadre à notre croissance.

Notre mission

Donner à tous les humains
le pouvoir de faire durer
les machines *par la circularité
et la réparation.*



Nos objectifs :



-
- 01** Favoriser la circularité
dans l'industrie de la tech
-
- 02** Faire du reconditionné
*la meilleure solution pour
les consommateurs*
-
- 03** Promouvoir une culture
*qui prend soin des personnes
et de la planète*



Découvrez notre *comité de mission*

La formation d'un comité de mission est une exigence légale pour être une entreprise à mission. Le nôtre est composé d'un groupe d'experts et de dirigeants qui partagent nos convictions.



Gay Gordon-Byrne

Directrice exécutive de l'US Repair Association — New York, États-Unis

Après 40 ans dans l'informatique, Gay Gordon-Byrne défend aujourd'hui le droit à la réparation de nos objets. Elle s'est portée volontaire pour intégrer un comité visant à préserver la viabilité de l'activité de réparation, donnant naissance à La Repair Association aux États-Unis.



Eva Gouwens

CEO de Fairphone (2018-2023) Amsterdam, Pays-Bas

Eva Gouwens est PDG de Fairphone, une entreprise sociale qui produit des smartphones avec un impact plus faible sur l'environnement. Entre 2012 et 2017, elle a su faire croître avec succès Tony's Choclonely, avec comme moteur, l'interdiction de l'esclavage dans l'industrie du cacao.



Thomas Poulain

VP marketing de Back Market Bordeaux, France

Après plusieurs expériences en tant que directeur marketing d'une start-up et entrepreneur, il a passé près de dix ans chez Google en Asie, au Royaume-Uni et dans l'UE, se spécialisant dans la mise à l'échelle des places de marché et la conduite de la transformation numérique.



Cornelia Gomez

Responsable mondiale de l'ESG chez General Atlantic Londres, Royaume-Uni

Après un parcours impressionnant dans le domaine de l'Environnement, du Social et de la Gouvernance (ESG), Cornelia supervise désormais la stratégie chez General Atlantic, investisseur de Back Market, afin de renforcer les initiatives de durabilité de ses opérations à l'échelle mondiale.



Valérie Guillard

Professeure de marketing à l'université de Paris-Dauphine — Paris, France

Enseignante-chercheuse en marketing à l'Université Paris-Dauphine, Valérie a publié de nombreux articles sur la psychologie des consommateurs et les pratiques d'achat de produits d'occasion. Et apporte une perspective client essentielle à notre comité.



Adam Elman

Responsable du développement durable pour Google Europe, Moyen-Orient et Afrique — Londres, Royaume-Uni

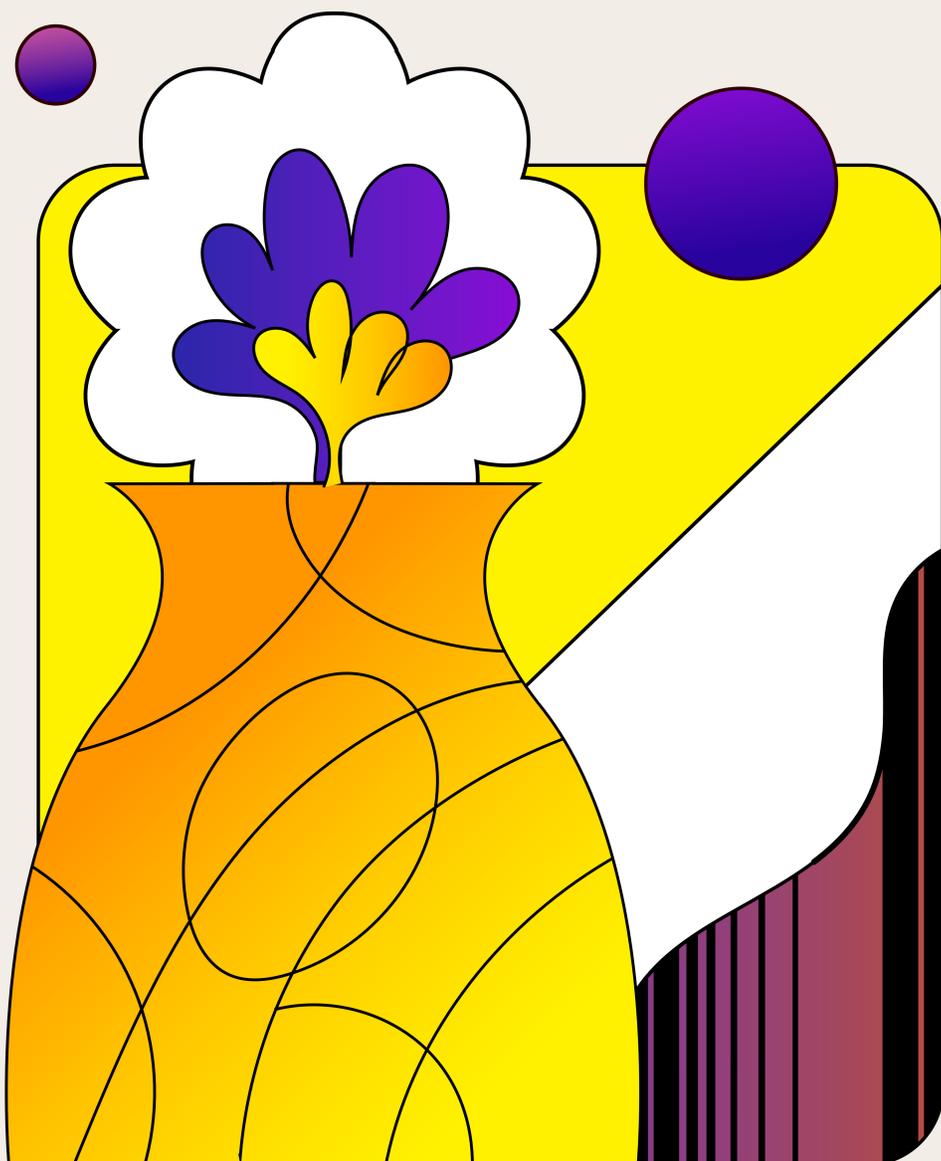
Adam cumule plus de 18 ans d'expérience dans la promotion de la durabilité au sein d'entreprises telles qu'Amazon et Google. En tant qu'environnementaliste agréé, il travaille à identifier les changements nécessaires pour améliorer les pratiques commerciales et les rendre plus écologiques.

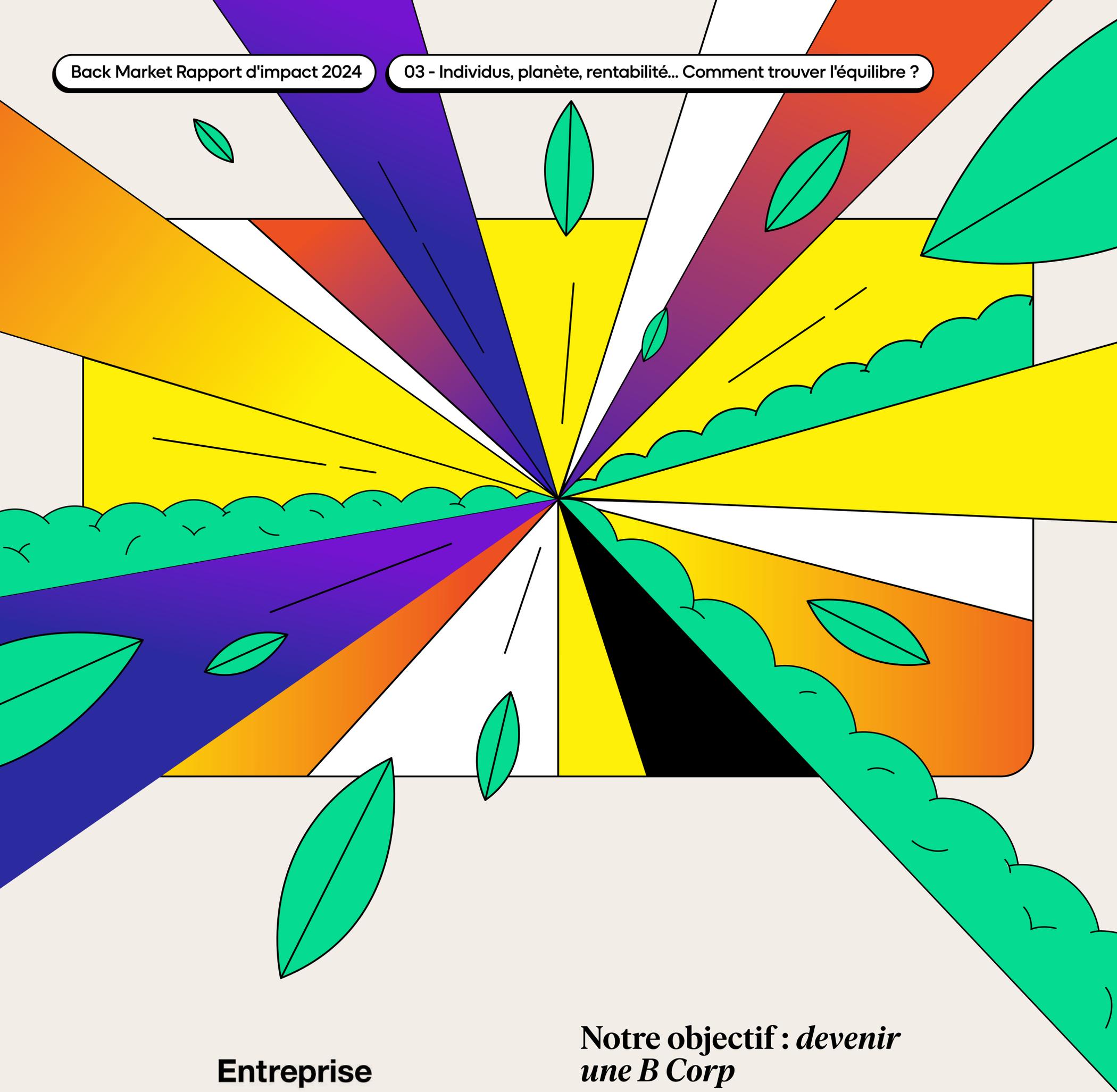


Katy Medlock

Directrice générale pour le Royaume-Uni chez Back Market Londres, Royaume-Uni

Après une carrière fructueuse à aider de nombreuses start-ups et scale-ups internationales à se développer sur le marché britannique, Katy veille à ce que la croissance de Back Market reste stable et durable.





Entreprise



Certifiée

Les B Corps s'engagent à avoir un impact positif pour toutes les parties prenantes de la stratégie d'entreprise - les employés, les communautés, les clients et notre planète.

Notre objectif : *devenir une B Corp*

Être légalement reconnue comme une entreprise à mission a été une étape importante pour Back Market. Et la suite naturelle était de devenir une entreprise certifiée B Corp, pour apporter la preuve de notre engagement.

En avril 2023, nous sommes officiellement devenus une société B Corp. Nous avons rejoint une communauté de plus de 6 000 entreprises - comme Patagonia, Ben & Jerry's et Tony's Chocolonely.

Obtenir la *certification*

Être une entreprise à mission, c'est une déclaration, un engagement envers nos partenaires et nos clients et un cadre pour notre développement. Être B Corp c'est mesurer notre impact et prouver notre engagement et nos efforts à nos parties prenantes.

L'obtention du statut B Corp implique le respect de normes élevées dans cinq catégories clés : la gouvernance, le traitement des employés, les relations avec nos parties prenantes, l'environnement et la relation client. Chaque domaine est évalué dans le cadre du B Impact Assessment et les entreprises qui obtiennent un score de 80 ou plus se voient attribuer le statut de B Corp. En avril 2023, nous étions

fiers d'obtenir le score de 93,2.

Le processus de candidature nous a fait évoluer en tant qu'entreprise. Il nous a permis de confirmer que nous étions sur la bonne voie, mais aussi de mettre en évidence les domaines dans lesquels nous pouvons nous développer et nous améliorer. Nous travaillons déjà d'arrache-pied pour améliorer ce score pour le renouvellement de notre certification en 2026.

The image features a large, stylized number '93.2' in a bold, sans-serif font. The digits '9' and '3' are yellow, while the decimal point and '2' are orange. The numbers have a thick black outline and a slight drop shadow, giving them a 3D appearance. They are centered within a light gray, cloud-like background.

Score B Corp en avril 2023

Les causes auxquelles on croit



En tant qu'entreprise à mission mais aussi car cela a toujours fait partie de notre ADN, nous cherchons à accompagner des causes alignées avec notre mission, au-delà des seules activités de Back Market.

Depuis des années, nous soutenons des organisations alignées avec notre mission, en consacrant notre énergie à trois causes principales : la réduction des déchets électroniques, la lutte contre la fracture numérique et la réinsertion vers l'emploi grâce au reconditionnement.

Réduire les déchets électroniques

01

En 2021, nous nous sommes associés à la fondation Closing the Loop (CTL), une organisation néerlandaise qui lutte pour réduire les décharges illégales de déchets électroniques en Afrique. Cette association travaille avec les communautés locales pour gérer les décharges et trouver des solutions durables.

Grâce à CTL, nous sommes en mesure de contribuer aux efforts de nettoyage au Nigeria tout en accompagnant la population locale dans la gestion du recyclage et l'élimination des déchets électroniques. Ce qui crée de nouveaux emplois pour la communauté.

Réduire la fracture numérique

02

La fracture numérique, c'est-à-dire le fossé entre les personnes qui ont accès à la technologie et à internet et celles qui n'y ont pas accès, ne cesse de se creuser. Des recherches menées par les Nations Unies en 2023 indiquent qu'environ 2,6 milliards de personnes, soit un tiers de la population mondiale, n'ont toujours pas accès à internet? 

Cette fracture se traduit également par un manque de maîtrise des outils numériques pour de nombreuses personnes, ce qui rend plus difficile de postuler à un emploi, de prendre un rendez-vous chez le médecin ou de passer un appel vidéo avec ses proches. C'est pourquoi, depuis 2021, nous soutenons activement Emmaüs Connect, une organisation qui forme des populations vulnérables aux compétences numériques, permettant ainsi de réduire leur isolement et d'accéder aux services essentiels tels que la santé et l'emploi.



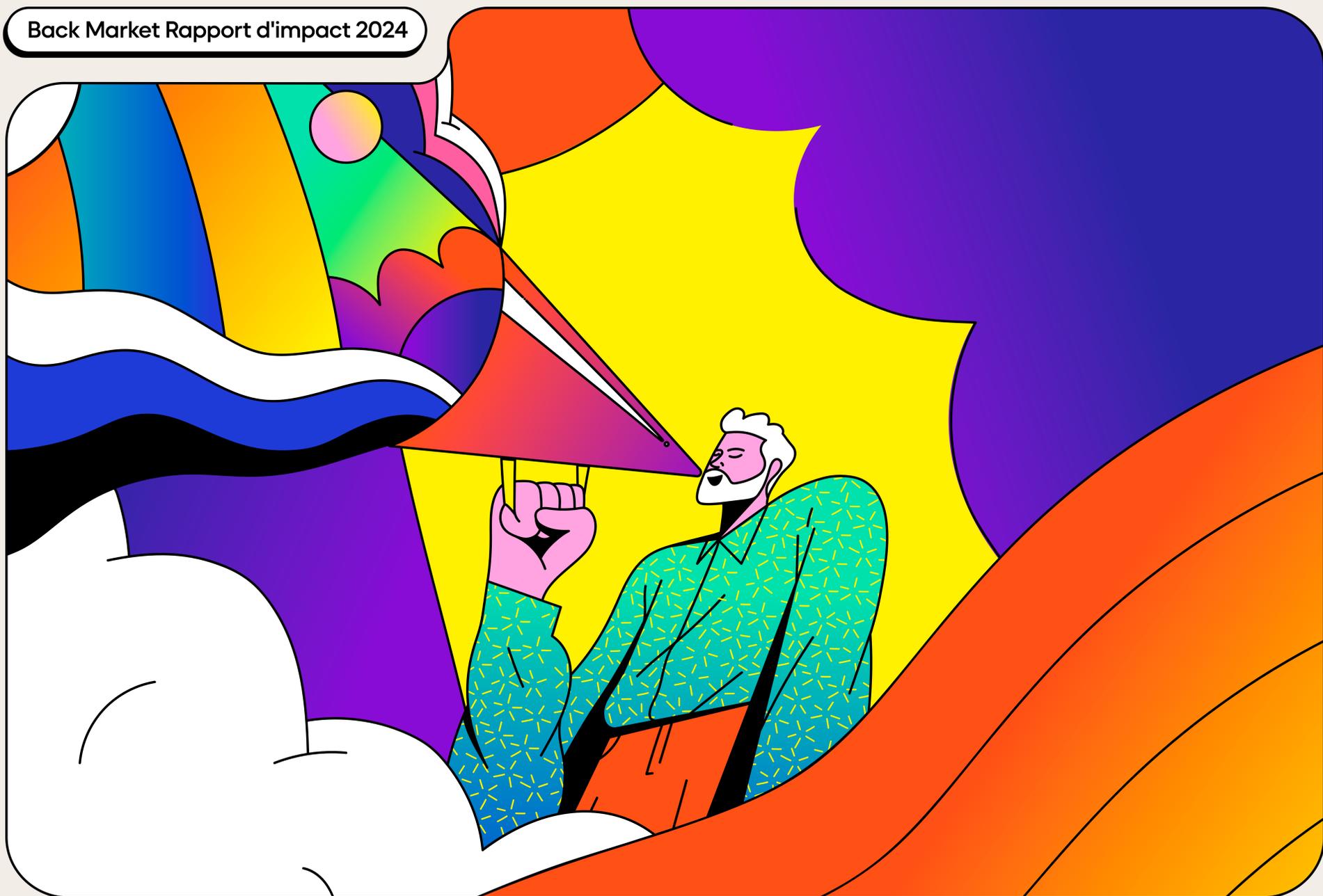


Construire et développer *des carrières*

03

Depuis 2022, nous avons un partenariat permanent avec le CFA Ducretet, un centre de formation aux métiers de la réparation d'appareils électroniques et électro-ménagers. Nous parrainons un programme de formation professionnelle appelé Re.Purpose Careers.

Pendant 5 à 10 semaines, les participants réalisent un projet professionnel autour de la réparation. La formation est complétée par un apprentissage, ce qui permet aux diplômés de quitter le programme avec un ensemble de compétences spécialisées et une carrière prometteuse.



04

Un environnement professionnel responsable

En matière de durabilité,
il est important de ne pas
se contenter de belles paroles
mais aussi *de passer à l'action.*

Il est essentiel que nos valeurs
et politiques internes *reflètent*
notre mission.

Notre empreinte carbone

2024 est une année importante pour notre stratégie de décarbonation. Cela signifie que nous développerons des pratiques plus durables pour garantir que notre expansion en tant qu'entreprise ne se traduise pas par l'augmentation de nos propres émissions de CO₂e.

En offrant aux consommateurs une alternative à l'achat d'appareils neufs, Back Market a contribué à éviter l'émission de plus de 1,3 million de CO₂e depuis 2014.

382 000
tonnes

Pour la seule année 2023, la vente d'appareils reconditionnés sur Back Market a contribué à éviter l'émission de plus de *382 000 tonnes de CO₂e**.

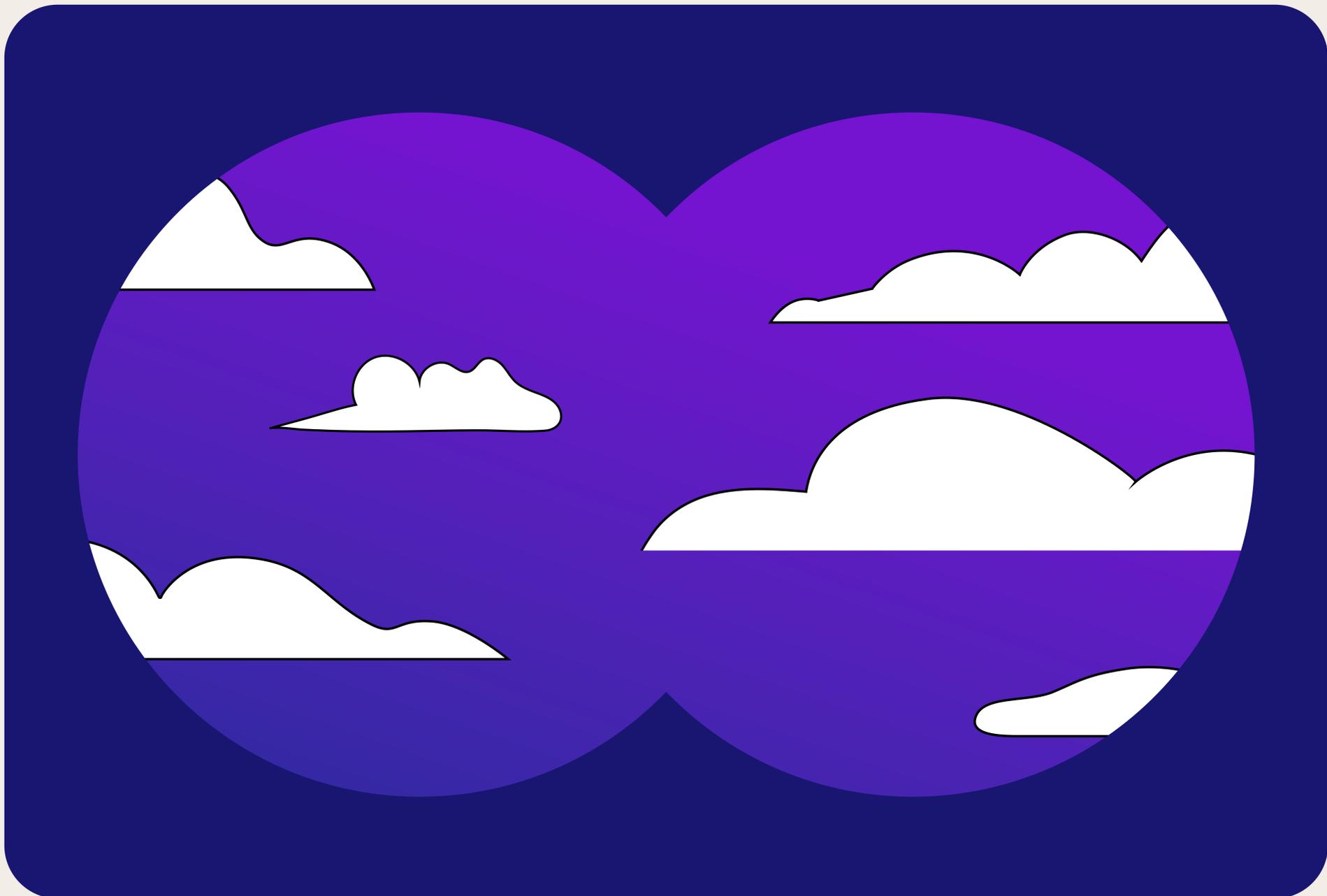
Mais malgré notre impact positif, comme toute entreprise, nous émettons également notre propre empreinte carbone, *que nous mesurons chaque année dans notre bilan carbone.*



Notre empreinte carbone en 2023*

Catégorie	Activité	Total (en tonnes équivalent CO2e)	Répartition en %
Chemin vers Back Market	Processus de reconditionnement	30 310	31%
	Collecte auprès des précédents utilisateurs	7 975	8%
Notre place de marché	Logistique	16 693	17%
	Marketing	8 320	8%
	Packaging	5 160	5%
	Plateforme	2 930	3%
	Autres achats de biens et de services	2 582	3%
	Bureaux et voyages	1 300	1%
Après Back Market	Consommation d'électricité des appareils vendus	23 982	24%

*Les scopes 1, 2 et 3 incluent l'impact des produits vendus sur le site de Back Market, c'est-à-dire, les émissions liées à la collecte, au processus de reconditionnement et à l'utilisation des produits vendus.



En 2023, nos activités ont généré 99 300 tonnes de CO₂e. En tant qu'entreprise toujours en quête d'amélioration, nous sommes confrontés à un dilemme.

D'un côté, nous aspirons à minimiser notre empreinte carbone. Mais d'un autre côté, réduire cette empreinte implique de diminuer notre niveau d'activité, ce qui contredit notre objectif de décarboner la tech.

Une manière de relever ce défi est d'augmenter notre efficacité carbone. Cela implique de trouver des moyens d'offrir le même service tout en réduisant nos émissions de carbone.

Ainsi, de la même façon que nous cherchons à accroître notre rentabilité, nous nous efforçons d'améliorer notre efficacité carbone pour maximiser notre impact positif sur la planète.

Une nouvelle façon de mesurer notre impact

Pour améliorer notre efficacité carbone et juger de nos progrès, nous avons travaillé avec un outil de mesure innovant. Il s'agit de l'équation entre Profit et Perte de Carbone (ou P&L Carbone), qui compare notre impact carbone évité à notre impact carbone émis.

Pour les GES que nous émettons, nous mesurons également la quantité d'émissions évitées grâce à la vente d'appareils reconditionnés. Le ratio entre ces deux métriques, c'est notre P&L Carbone.

P&L Carbone



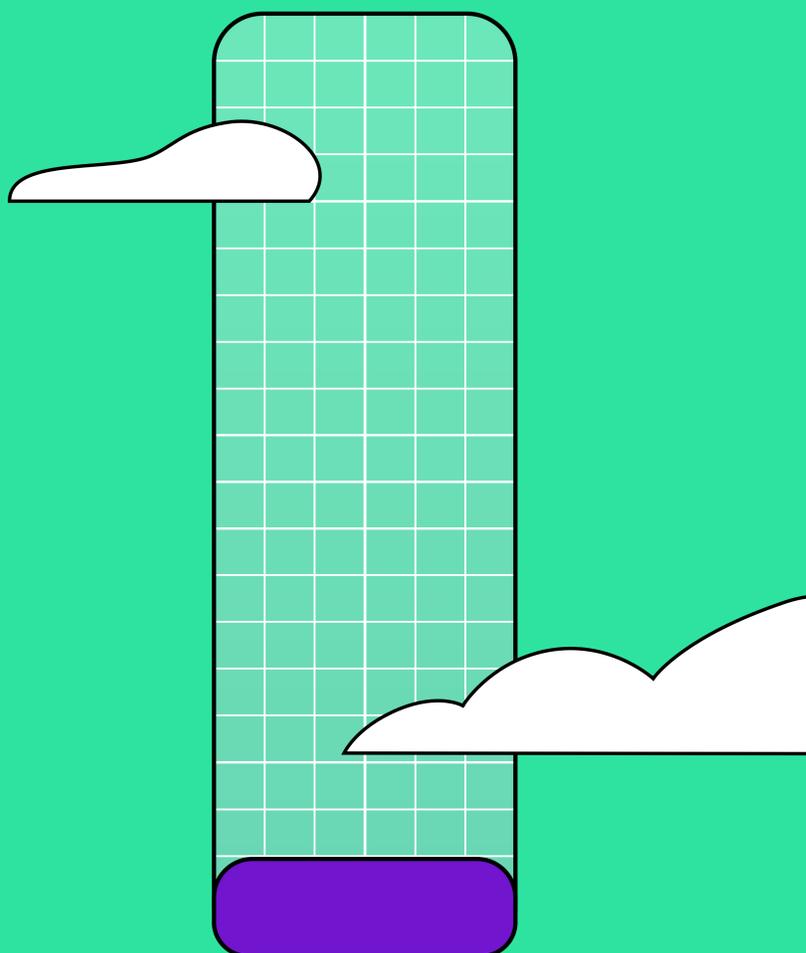
Ratio entre GES que nous avons contribués à éviter et GES émis par nos activités

CO₂e émis

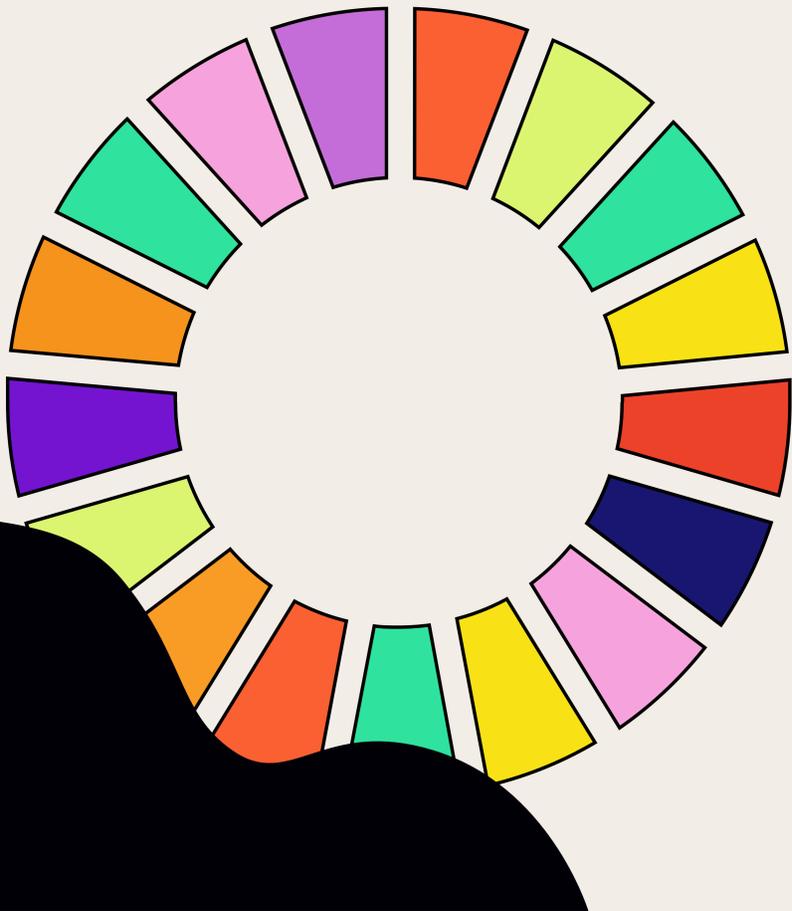
CO₂e évité

L'amélioration de ce P&L étant l'un de nos principaux objectifs pour 2024 et les années à venir, nous avons d'ores et déjà mis en place un certain nombre d'actions concrètes : data centers plus écologiques, suppression de code obsolète, offre de packaging éco-conçu, incitation à des voyages plus responsables pour nos employés.

Back Market a permis d'éviter l'émission de 10,35 tonnes de CO₂e



pour chaque tonne de CO₂e émise par nos activités



Notre politique interne, qui s'inscrit dans le cadre du développement de notre entreprise, doit également refléter les critères et référentiels d'organisations reconnues, dont ceux fixés par le Programme de Développement Durable à l'horizon 2030 des Nations-Unies.

Les 7 Objectifs de Développement Durables (ODD) auxquels nous contribuons sont :



Consommation et production responsables



Paix, justice et institutions efficaces



Action pour le climat



Réduction des inégalités



Travail décent et croissance économique



Égalité entre les sexes



Qualité d'éducation

Plus il y a de profils, meilleures sont les idées. Notre environnement de travail a été conçu pour favoriser l'expression de chaque voix, point de vue et expérience.



Diversité, équité et inclusion (DEI)

Soutenir ces objectifs liés à la réduction des inégalités et à l'égalité des sexes va de pair avec la politique menée en faveur de la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) chez Back Market.

Pour nous assurer que la DEI est partie intégrante de l'ADN de Back Market, nous avons mis en place des programmes pédagogiques relatifs au congé parental, à la lutte contre la discrimination et à la parité hommes-femmes.

Outre le genre, notre approche DEI prend en compte le contexte de tous les pays où nous sommes présents, avec des objectifs spécifiques pour chaque bureau. Par exemple, nos programmes aux États-Unis se concentrent sur la diversité ethnique et sur une meilleure représentation des vétérans.



37%

des managers chez Back Market
sont des femmes en 2023

Avec 37% de managers étant des femmes en 2023, la parité aux postes de direction demeure *l'une de nos priorités*.

Car si le résultat est encourageant pour une entreprise tech, nous avons encore du chemin à parcourir.

En France, où l'utilisation de statistiques ethniques, religieuses ou sexuelles est interdite par la loi, nous avons mis en place un processus de recrutement inclusif.

À travers un guide spécifique, nos recruteurs sont accompagnés pour éviter tout biais inconscient lors des entretiens. Nous organisons également des sessions de formation en entreprise sur l'importance de la DEI, et invitons des experts à s'exprimer.

Notre politique DEI est soutenue par la création de Groupes de ressources d'employés (GRE).

Ces communautés formées autour d'une identité partagée, d'un parcours ou d'un intérêt particulier sont conçues pour permettre aux gens de s'exprimer librement. Ces groupes organisent également des conférences et des événements au sein de l'entreprise pour sensibiliser et favoriser l'inclusion.





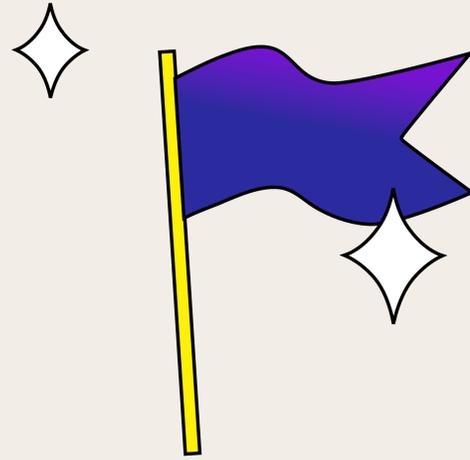
Sean Craig

Responsable des Opérations Commerciales

“

Les GRE sont un lieu où toute personne se sentant concernée peut venir et échanger sur les *actions à prendre pour provoquer le changement au sein de notre entreprise*. Mais aussi pour partager ses expériences et apprendre à se connaître davantage. A titre personnel, je fais partie du *One Queer Loving Tribe*, et c'est une opportunité formidable de partager nos expériences différentes, dans des pays éloignés, *tout en étant ensemble*.

Actuellement, nous avons 3 *GRE* :



Club d'Anne Bonny

Fournir un espace pour que les femmes et les employées s'identifiant comme telles puissent se soutenir mutuellement sur le plan personnel et professionnel, partager du contenu inspirant et offrir des opportunités d'apprentissage.

One Queer Loving Tribe

Un groupe pour les employé·es LGBTQIA+ et leurs alliés pour créer une communauté centrée sur l'acceptation, la philanthropie et la joie.

Le Collectif Culturel

Un espace pour les employées BIPOC et leurs soutiens pour célébrer les différentes expériences culturelles qui élargissent notre compréhension collective de l'ethnicité.

En 2024, nous *poursuivons le développement des GRE*, avec un focus sur le genre, l'ethnicité, la sexualité mais aussi l'introduction de groupes relatifs à la *neurodiversité et la parentalité*.

Accompagner *la progression* de nos employés

Si l'embauche de nouveaux talents aux profils divers fait partie intégrante de notre feuille de route, il est également important que nos équipes considèrent Back Market comme un environnement de travail sécurisé où elles peuvent s'épanouir et grandir.

Nous souhaitons qu'elles aient le choix dans l'avancement de leur carrière.

Que ce soit, en approfondissant leurs connaissances, en devenant des leaders ou en décidant de découvrir un nouveau poste. Notre politique de développement professionnel donne à nos équipes l'opportunité de construire leur propre plan de carrière au sein de l'entreprise.



Lauren Benton
Directrice Générale US



Depuis mon arrivée chez Back Market en 2019, j'ai eu *3 responsabilités différentes*. J'ai d'abord contribué à lancer notre programme de ventes B2B, puis dirigé notre équipe d'approvisionnement aux États-Unis. Aujourd'hui je travaille en tant que *Directrice Générale US*, guidant la vision stratégique et la croissance pour le marché américain.

Responsabiliser *et engager* nos équipes :

Chaque année, nous réalisons une

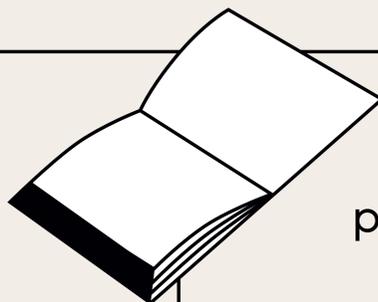
ANALYSE DES ÉCARTS SALARIAUX

à l'échelle de l'entreprise et corrigeons toutes les disparités

Nous proposons des

PROGRAMMES DE FORMATION INTERNE

et des sessions de
présentation inspirantes



Nous faisons le maximum
pour garantir des évaluations
de performance à la fois

JUSTES ET TRANSPARENTES

Tous les employés bénéficient de

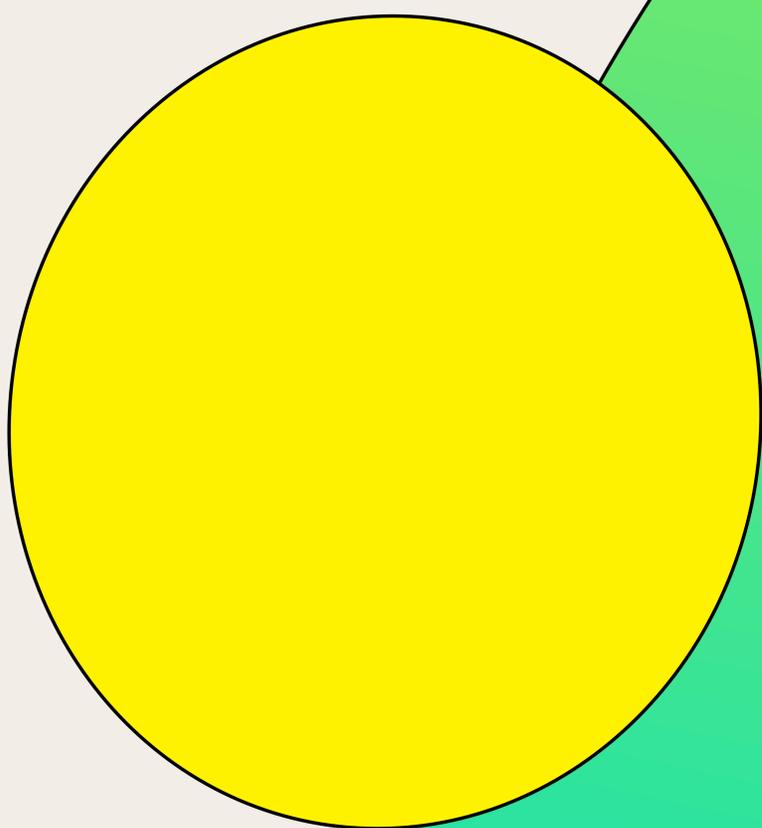
2 JOURS DE BÉNÉVOLAT RÉMUNÉRÉS PAR AN

Notre feuille de route pour le développement durable

Faire de Back Market un meilleur endroit pour travailler et maximiser notre impact positif sur la planète fait partie d'un plan d'action plus vaste.

2024 est l'année de notre première feuille de route pour le développement durable. Ce document évolutif orientera nos objectifs en tant qu'entreprise à mission et nous rendra responsables de nos actions.

La feuille de route est divisée en 3 piliers : planète, humain et communauté. Et bien que nous travaillions encore sur les objectifs quantitatifs pour mesurer notre progrès, nous avons déjà établi nos contributions et ambitions de base dans chaque domaine.



Les 3 piliers de notre feuille de route

Planète

- Encourager davantage de clients à opter pour des appareils reconditionnés plutôt que de les acheter neufs.
 - Atténuer les effets négatifs de nos activités sur la planète et améliorer notre chiffre de P&L Carbone.
 - Continuer à sensibiliser sur l'impact environnemental de la technologie et éduquer sur les avantages de l'économie circulaire.
 - Renforcer notre programme de reprise et fermer la boucle dans le cycle de reconditionnement.
-

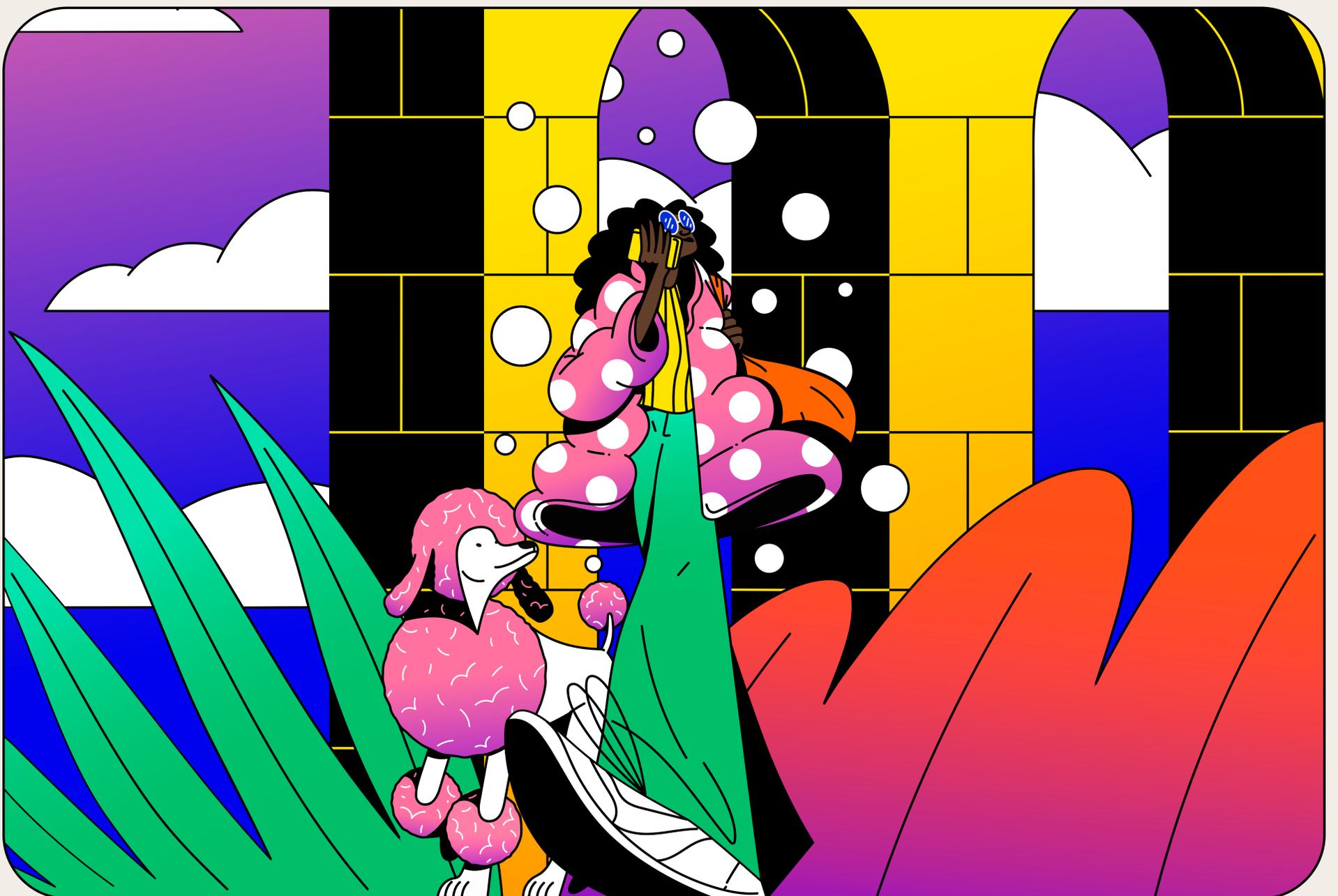
Humains

- Favoriser les succès de nos équipes en maximisant les ressources de croissance et de développement et en offrant une rémunération équitable et transparente.
 - Établir une culture d'entreprise qui favorise la diversité, l'équité et l'inclusion.
 - Maintenir un niveau élevé de satisfaction de nos équipes et encourager l'adoption de nouvelles valeurs internes.
-

Communauté

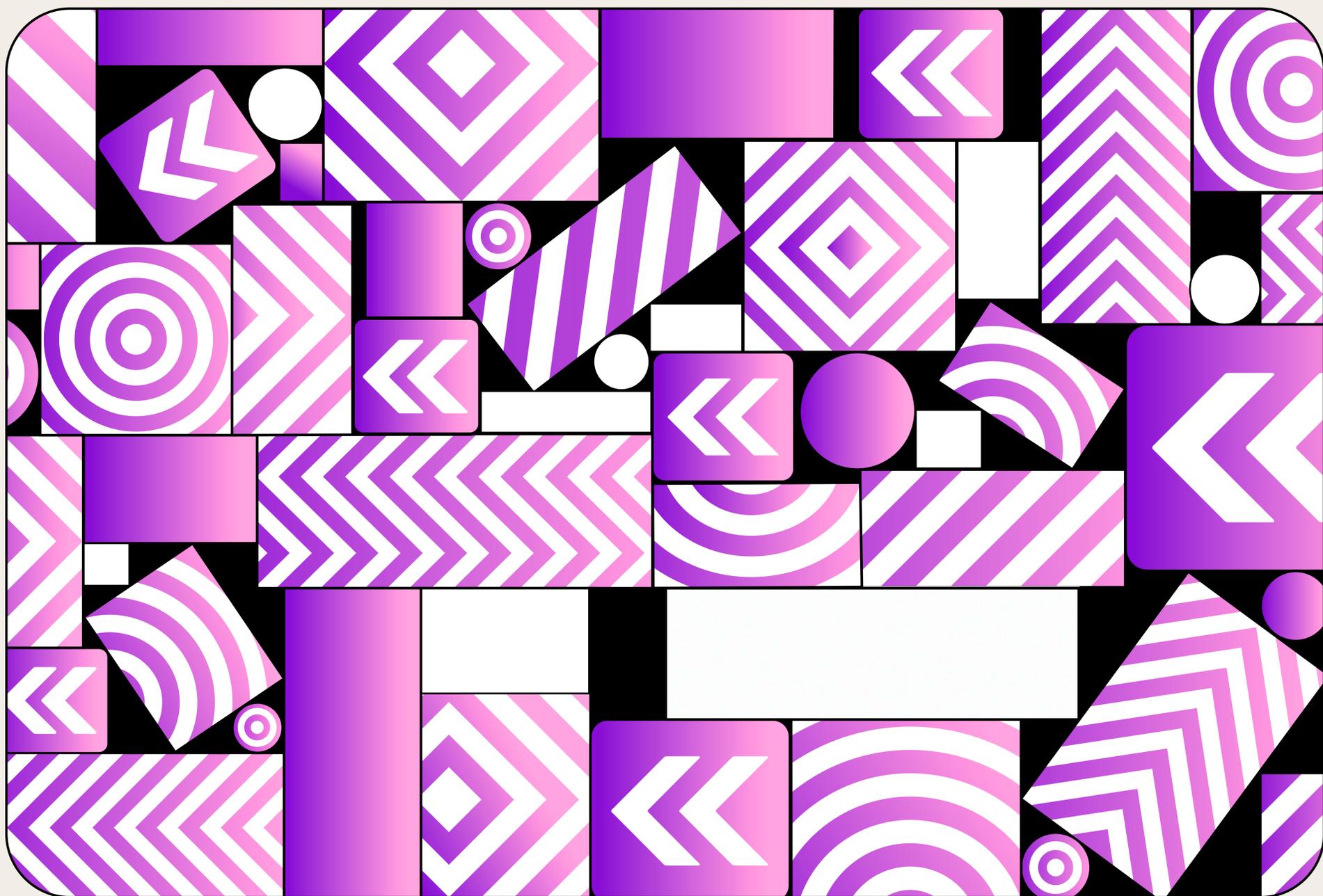
- Veiller à ce que nous travaillions avec des fournisseurs et des partenaires qui partagent notre éthique durable et nos pratiques commerciales responsables.
- Soutenir la croissance de nos vendeurs et leur performance environnementale avec des services respectueux de la planète.
- Soutenir des causes qui vont au-delà de notre activité à travers nos projets philanthropiques.

C'est dans la boîte !



En 2014, nos fondateurs
Thibaud Hug de Larauze,
Quentin Le Brouster et
Vianney Vaute ont eu l'envie
d'unir leur force pour créer
une entreprise à impact positif.

Une entreprise qui signifierait
quelque chose, prendrait
un problème à bras le corps
et améliorerait le marché à la fois
pour les consommateurs
et les vendeurs.



Cette idée a donné naissance à Back Market, qui, selon Thibaud, consiste à "Faire plus avec ce que nous avons déjà". Depuis notre premier client en novembre 2014 jusqu'à aujourd'hui, où nous avons fourni des appareils reconditionnés à 10 millions de personnes, il est clair que cette affirmation a été largement confirmée.

Nous sommes *incroyablement fiers* de l'impact positif que nous avons eu au cours *des 10 dernières années*, que ce soit en aidant à éviter les émissions de CO₂e ou en soutenant *des évolutions réglementaires en faveur de plus de circularité dans l'industrie de la tech*.

Mais nous n'allons pas nous arrêter là. Notre mission est de conduire un changement réel et systémique en matière d'achat d'appareils électroniques, de sorte que les produits reconditionnés deviennent LE choix évident.



Thibaud Hug de Larauze
Co-fondateur de Back Market

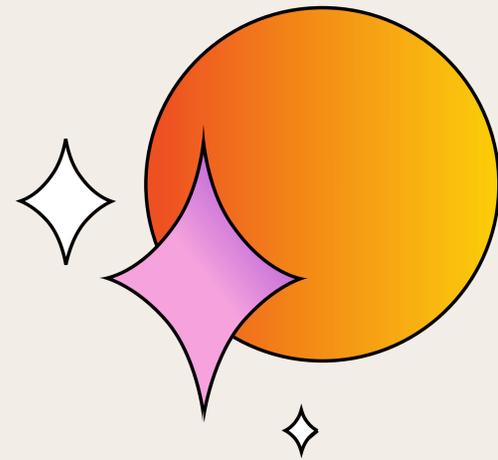
“

Nous avons été témoins de *nombreux changements de pratiques ces dernières années*, à l’instar de l’interdiction de fumer à l’intérieur ou de la généralisation des sacs réutilisables au supermarché. Dans les 10 prochaines années, j’espère que nous pourrions assister à la même chose pour *l’économie circulaire*, notamment concernant le réemploi de nos technologies et le reconditionné qui doivent devenir des réflexes.”

Et maintenant, que faisons-nous ?

Si nous avons déjà atteint de nombreux objectifs, nous sommes convaincus que *d'autres défis complexes nous attendent* sur le chemin.

Mais en restant concentrés, en nous tenant à nos valeurs et en ayant une feuille de route claire, *nous sommes confiants dans le fait que nous pouvons y répondre.*



Avec cela à l'esprit, *nos priorités pour 2024* sont :

-
- 01** *Ajouter des objectifs tangibles à notre feuille de route en matière de durabilité et nous assurer que notre trajectoire carbone soit en ligne avec les Accords de Paris*

 - 02** *Fixer des objectifs solides d'efficacité carbone, qui seront inclus dans notre prochain rapport d'impact*

 - 03** *Pousser les décideurs européens à créer de meilleures réglementations autour du reconditionné et améliorer les droits des consommateurs*

 - 04** *Promouvoir l'économie circulaire et encourager nos clients - et la population en général - à opter pour des *appareils reconditionnés* plutôt que pour de nouvelles technologies*

Rendez-vous *dans un an* !

Merci d'avoir rejoint l'aventure Back Market et notre ambition qui est de révolutionner la manière dont nous achetons et consommons la tech. Nous espérons vous avoir livré quelques clés intéressantes pour qu'à l'avenir, vous réfléchissiez très sérieusement avant d'acheter un appareil neuf.

On se retrouve en 2025
pour juger de nos *défis*
relevés, des *objectifs atteints*
et *poursuivre notre*
engagement pour
un monde meilleur.



Annexe

01 - Bonjour, nous c'est Back Market !

- 1&2** Lotfi Belkhir, Ahmed Elmeligi, "Assessing ICT global emissions footprint: Trends to 2040 & recommendations", Journal of Cleaner Production, Volume 177, 2018 

02 - Pour que le reconditionné devienne la norme

- 3** ADEME, "Evaluation de l'impact environnemental d'un ensemble de produits reconditionnés", Septembre 2022 
- 4 & 5** Organisation mondiale de la santé, "Déchets d'équipements électriques et électroniques", Octobre 2023 
- 6** Commission européenne, Direction générale de l'environnement, "Attitudes of Europeans towards waste management and resource efficiency", 2014 
- 7** Parlement européen, "Droit à la réparation : inciter les consommateurs à réparer plutôt qu'à remplacer", Octobre 2023 
- 8** YouGov, "Global: How many consumers would consider purchasing a second-hand car?", Mars 2023 

03 - Individus, planète, rentabilité... Comment trouver l'équilibre ?

- 9** The United Nations, "ITU: 2.9 billion people still offline", Décembre 2021 