Rapport de mission 2022

besight

Sommaire

Rappel société à mission et mission de Besight 2

Indicateurs 4

- Objectif 1 - Réduire l'impact environnemental des cadeaux d'entreprise 5
- Objectif 2 - Maintenir un haut niveau de satisfaction client 6

Choix des objectifs et actions 7

- Réduction d'impact 8
- Satisfaction client 10

Perspectives 13

Fonctionnement du comité de mission 15

Annexes 17

- Annexe 1 : extrait des statuts constitutifs de besight 18
- Annexe 2 : Résumé de la mission 19

Besight - 88 boulevard jourdan, 75014 Paris - 01 84 60 13 90 - SAS au capital de 10000€ - SIRET : 821 351 863 00013

Rappel société à mission et mission

besight

La loi PACTE de 2019 instaure la qualité de société à mission dans le droit. Être une société à mission, c'est :

- Inscrire sa Raison d'Être dans ses statuts
- Y adosser un ou des objectifs sociaux et environnementaux
- Avoir un comité de mission (ou un référent pour les entreprises de moins de 50 salariés) qui s'assure du suivi et de l'exécution de la mission
- Être évalué par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) chargé de la vérification des objectifs de mission

Besight est une entreprise à mission depuis septembre 2021.
Sa Raison d'Être est la suivante :

« Agir en partenaire de confiance auprès des entreprises pour leur conseiller des cadeaux utiles et à l'impact environnemental limité. »

Pour appuyer opérationnellement cette Raison d'Être, Besight s'est donné 2 objectifs statutaires.

- **Réduire l'impact environnemental des cadeaux d'entreprise**
- **Maintenir un haut niveau de satisfaction client**

Afin d'ancrer ces objectifs dans l'activité de l'entreprise, Besight se donne également les objectifs opérationnels suivants :

<u>Pour l'objectif de réduction de l'impact environnemental des cadeaux d'entreprise :</u>

- Atteindre 40% d'émissions GES réduites sur les cadeaux d'entreprise en 2030
- Vendre 80% de produits éco-conçus d'ici 2030

<u>Pour l'objectif de maintien d'un haut niveau de satisfaction client :</u>

- Maintenir chaque année une notation moyenne des clients à un minimum de 4,8/5
- Maintenir chaque année un taux de satisfaction supérieur à 97%

Pour plus de détails, voir <u>annexe 1</u> et <u>annexe 2</u>.

Indicateurs

besight

Objectif 1 - Réduire l'impact environnemental des cadeaux d'entreprise

Besight a mis en place en 2021 la systématisation du calcul de l'empreinte carbone des produits vendus sur l'ensemble du cycle de vie. Grâce au calcul de l'impact GES des produits dits standards sur le marché pour toutes les catégories de produits, Besight est capable de calculer les émissions réduites pour chaque produit acheté et chaque campagne de communication.

"Nous réduisons l'empreinte d'un canal de communication aujourd'hui largement utilisé par le choix de références éco-conçues, dans une approche de durabilité"

Extrait du rapport RSE 2022

Indicateurs mesurés :

1-A : Taux d'émissions GES réduites sur les produits vendus (on ne donne pas d'objectif sur un chiffre brut pour éviter l'empilement, puisque l'objectif est de l'ordre de la substitution - Besight ne souhaite pas ajouter des produits bas carbone à des produits émissifs, mais les substituer)

- **Mesure 2022 :** 24,7%
- **Objectif 2023 :** 28%
- **Objectif 2030 :** 40%

1-B : Taux de vente de produits éco-conçus* (évalue la propension des conseillers Besight à proposer des produits éco-conçus)

- **Mesure 2022 :** 60,7% de produits éco-conçus
- **Objectif 2030 :** 80%

*Par éco-conçu, Besight entend un produit qui respecte la règle d'accession en catalogue définie dans sa charte d'achats responsables. En 2022, la règle s'appuie sur la note obtenue au budscore, l'indicateur environnemental des objets. Il faut obtenir une note (A à E) supérieure à celle du standard de la catégorie. La règle sera modifiée en 2023 pour prendre en compte tous les impacts environnementaux.

Objectif 2 - Maintenir un haut niveau de satisfaction client

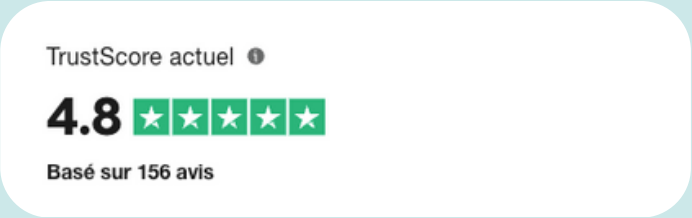
Besight a mis en place toute une batterie d'éléments (charte d'achats responsables, reporting SAV, amélioration de l'expérience client sur le reporting environnemental, montée en compétence des conseiller·es sur les enjeux RSE) qui seront détaillés dans le rapport RSE annuel. Ces actions servent à la fois la diminution des risques pour les clients et un conseil toujours plus pertinent.

> *"Je sais que je peux toujours compter sur la réactivité, les bons conseils, la force de proposition et le service de Besight"*
>
> Kelly, cliente de besight depuis 2021

Indicateurs mesurés :

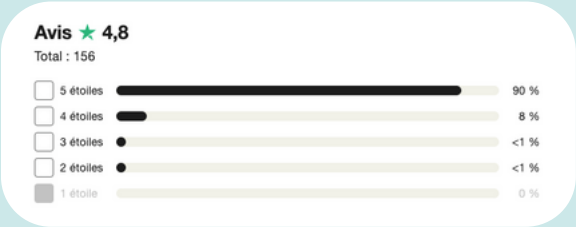
2-A : Note moyenne Trustpilot

- **Mesure 2022** : 4,8/5
- **Objectif 2023** : 4,8/5



2-B : Taux de satisfaction Trustpilot (note 4 ou 5)

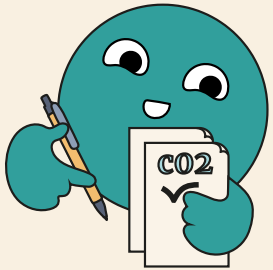
- **Mesure 2022** : 98,6%
- **Objectif 2023 :** Maintien d'un minimum de 97%



Choix des objectifs et actions

besight

Réduction d’impact



L’impact environnemental d’un produit a été défini par les normes internationales comme étant multi-étape (de l’extraction des matières premières jusqu’à la fin de vie du produit) et multi-critère (plusieurs catégories d’impact qui traitent du changement climatique, de la qualité des écosystèmes, des ressources et de la santé humaine).

C’est le résultat d’une Analyse du Cycle de Vie (ACV), qui reflète l’éco-conception du produit. En 2022, n’ayant pas encore accès à un logiciel de calcul d’ACV, Besight s’est basé sur un autre indicateur global : le budscore.

Il prend en compte le changement climatique, les ressources via la recyclabilité et des critères qualitatifs d’optimisation de la durée de vie.

Pour qu’un produit soit considéré comme éco-conçu, il faut que sa lettre budscore soit supérieure à la lettre du standard de la catégorie du produit.

Le multi-critère n’est pourtant pas encore bien inscrit dans les stratégies de réduction d’impact des entreprises et des collectivités. C’est l'impact climatique qui est au cœur de ces stratégies.

Pour répondre aux exigences d’achats des organisations, Besight doit également réduire l’empreinte carbone des cadeaux. La réduction se fait aussi par rapport au produit standard de la catégorie.

On parle d’émissions réduites parce qu’elles font partie de l’activité de Besight, même de façon indirecte. Les émissions évitées sont quant à elles en dehors du périmètre d’activité de Besight. Ce n’est pas le cas ici.

L’Objectif Statutaire est rempli lorsque les deux Objectifs Opérationnels sont satisfaits.

Actions mises en place

- Le catalogue en ligne de Besight ne contient que des références éco-conçues. Ainsi, les clients ne sont pas attirés vers un produit qui augmentera l'impact environnemental sur le marché.

- Besight a mis en place sa charte d'achats responsables, dans laquelle est tenu l'engagement de garantir que les recommandations ne contiennent que des alternatives éco-conçues issues du catalogue. Des procédures ont été élaborées afin de faciliter la vente de produits éco-conçus et de rendre plus difficile la vente de produits non éco-conçus.

- Besight offre un service de reporting d'impact environnemental. Il devient alors plus avantageux pour les clients de choisir un support de communication avec réduction d'impact, à la fois pour justifier leur choix auprès de leurs parties prenantes et pour communiquer sur leurs efforts en matière de RSE. Besight propose à ses clients un accompagnement personnalisé pour construire un message responsable adjacent au support responsable.

- Le sourcing de nouveaux produits éco-conçus est permanent.

- Besight a développé une offre de surcyclage / upcycling pour ses clients. En partenariat avec le fabricant de textile Bonjour François, Besight récupère certains textiles en fin de vie pour les reconditionner en sacs, en pochons, en trousse ou autre selon la matière récupérée et les possibilités du fabricant. Sans matière première vierge et avec un besoin en énergie minime, les produits qui en résultent connaissent les plus fortes réductions d'impact environnemental.

Exemple du projet produrable 2022 d'upcycling des bâches de stand des exposants :

Satisfaction client

Besight tient à expliquer ce pourquoi la satisfaction client est portée en objectif et comment elle répond à la Raison d'Être. La satisfaction du client englobe la qualité du service et des produits.
C'est un complément nécessaire au premier objectif de la mission. Elle assure contre les produits de mauvaise qualité et contre un service de mauvaise qualité, qui entraînent une non-utilisation ou une sous-utilisation des cadeaux.

Dans le premier cas, un produit endommagé ou moins performant engage l'utilisation du produit. Dans le second cas, un produit livré en retard pour un événement ne sera également pas utilisé. Tout autre problème dans le service rendu par Besight réduit la confiance portée par les clients.

Cadeaux utiles :

- Le cadeau doit avoir un usage (exit les gadgets) prolongé
- (exit l'usage unique + favorisation des durées de vie prolongées)
- Adaptation du cadeau (correspondance entre le produit et la cible)
- Adaptation de la quantité (éviter le gaspillage)

Partenaire de confiance :

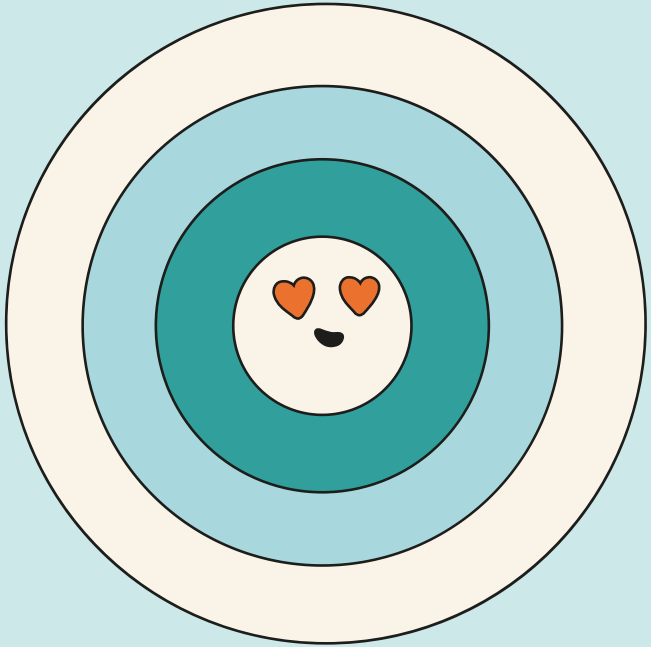
- Transparence (sur les caractéristiques du produit, les délais de livraison, le prix, l'impact environnemental et sa méthodologie de calcul)
- Professionnalisme des conseiller·es Besight
- Proposition de produits éco-conçus

Satisfaction client

Il existe deux indicateurs de performance de la satisfaction client, basés sur le trustscore : le score moyen et le taux de satisfaction. L'Objectif Statutaire est rempli lorsqu'au moins un des deux Objectifs Opérationnels est satisfait.

Besight utilise Trustpilot pour mesurer sa performance. À chaque commande passée par un client, une demande de notation de la satisfaction est envoyée automatiquement par mail. Dans le processus d'après-vente, chaque client doit être appelé par sa/son conseiller·e pour être prévenu de la réception du mail de satisfaction. Cette étape permet d'avoir davantage de retours.

Ce processus évite le risque que Besight ne sélectionne que les clients satisfaits pour établir son score.



Actions mises en place

Pour “partenaire de confiance” :

- Le parcours client s’effectue avec un·e conseiller·e unique pour chaque projet. Toutes les informations relatives au contexte, aux besoins et aux exigences
- du client sont notées par le/la conseiller·e. Il n’y a donc pas de risque de perte d’information entre le début et la fin du projet de communication.

- Les conseiller·es sont de véritables expert·es, à la fois sur les supports de communication et les techniques de marquage, mais aussi sur la RSE liée aux achats. Les conseiller·es sont formé·es dès leur arrivée chez Besight, puis en continu. Un plan de formation a été mis en place en 2023, disposant de 4 modules : commerce, communication et achats, administration des ventes, RSE.

- Le reporting d’impact environnemental offert est parfois une exigence, parfois un bonus pour le client. Dans les deux cas, il s’agit d’un motif de satisfaction de par l’avance de Besight sur ce sujet par rapport à l’ensemble du marché. À l’heure de l’émergence de la comptabilité carbone, Besight met déjà en place la comptabilité de l’ensemble des impacts environnementaux (ACV) sur tous les supports de communication. Et cela vient pour le/la conseiller·e, accompagné·e parfois d’un·e analyste RSE interne, en prenant le temps d’expliquer la signification de ces impacts et les pratiques pour communiquer les résultats sans greenwashing.

Pour “cadeau utile” :

- La charte d’achats responsables mise en œuvre en 2022 contient notamment une procédure qui permet d’éviter quelconque insatisfaction. La procédure de reporting SAV permet de s’assurer du respect des exigences QCDA (qualité, coût, délai, attention). Un formulaire est à remplir pour chaque retour négatif d’un client et/ou chaque problème lié à un fournisseur ou à un produit particulier. Des actions sont générées en fonction de l’importance et du potentiel de récurrence du problème soulevé.

Perspectives

besight

Grande évolution en perspective !

L’activité de Besight ayant déjà mû en 2022, sa mission doit s’adapter en conséquence...

Besight propose désormais une myriade d’outils pour faire avancer les entreprises et leurs communications dans la transition éco-sociétale. Au-delà des actions de communication par l’objet et le textile, qui ancrent l’éco-geste dans le quotidien des parties prenantes, nos produits s’étendent à tous les imprimés, afin de permettre un choix de supports plus large et plus cohérent avec l’ensemble des projets de communication bas carbone. Le support de communication physique reste alors un moyen efficace de sensibilisation sur lequel nous comptons encore nous appuyer.

La réduction de l'impact environnemental des supports de communication sera donc toujours un objectif en 2023. Cependant, nous souhaitons aller plus loin que le simple indicateur des émissions de gaz à effet de serre (GES), en intégrant l’ensemble des impacts environnementaux définis par le consensus scientifique et accepté par l’Union Européenne. La réduction d’impact s’appuiera donc sur le Product Environmental Footprint (PEF), mesure européenne de l’empreinte environnementale des produits. Les impacts vont au-delà du changement climatique, et concernent les écosystèmes, la santé humaine et les ressources.

Étant donné le changement d’indicateur, il est difficile de fixer un objectif sur l’année 2023, qui sera la référence.

Pour l’activité de print, il est impossible d’envisager une comparaison avec un quelconque standard, puisqu’il n’en existe pas. Nous devrons donc nous appuyer sur des critères davantage qualitatifs.

Enfin, l’objectif de maintien d’un haut niveau de satisfaction client reste le même. La note moyenne Trustpilot doit rester à long terme a minima à hauteur de 4,8/5. L’objectif 2023 est de maintenir la note à 4,8/5.

Fonctionnement du comité de mission

besight

Notre référent de mission

En tant qu'entreprise de moins de 50 salariés, Besight n'est pas tenu à l'obligation d'avoir un comité de mission. L'entreprise à mission est donc dotée d'un référent de mission : Axel Denis, salarié de Besight. Le référent n'est pas rémunéré pour cette activité, mais il réalise cette mission sur son temps de travail sans heure supplémentaire (au-delà de son contrat 39h).

Conformément aux statuts de l'entreprise, le référent de mission suit l'exécution de la mission et en rend compte au dirigeant.

Axel DENIS
Analyste RSE senior & référent de mission

Travail du référent :
Le référent de mission et le Président de Besight se réunissent pour une réunion hebdomadaire tous les lundis midi pendant 45 minutes en moyenne (35h annuels). Ce temps est dédié aux sujets de mise en place d'actions favorisant l'atteinte des objectifs de mission.
Le référent peut ainsi suivre, évaluer et proposer des mesures plus ambitieuses et réalistes. En tant que salarié de Besight, le référent a l'occasion également d'évoquer un sujet lié à la mission lors de la réunion hebdomadaire d'équipe. Il s'agit surtout de transmettre à l'équipe et de faire appliquer les actions et mesures décidées avec le dirigeant. Enfin, le référent effectue un travail de reporting entre décembre et janvier pour l'ensemble des objectifs opérationnels.
Il contrôle l'atteinte des objectifs pré-définis pour l'année en cours et définit de nouveaux objectifs pour l'année suivante cohérents avec l'objectif à plus long terme.

Annexes

besight

Annexe 1

Extrait des statuts constitutifs de besight

ARTICLE 3 – OBJET SOCIAL, RAISON D'ETRE ET MISSION

La raison d'être de la Société, au sens de l'article 1835 du Code civil, est :

« Agir en partenaire de confiance auprès des entreprises pour leur conseiller des cadeaux utiles et à l'impact environnemental limité. »

La Société entend également générer un impact social, sociétal et environnemental positif et significatif dans l'exercice de ses activités.

En particulier, les objectifs sociaux et environnementaux que la Société se donne pour mission de poursuivre dans le cadre de son activité, au sens du 2° de l'article L.210-10 du Code de commerce, sont les suivants :

- Réduire l'impact environnemental des cadeaux d'entreprise
- Maintenir un haut niveau de satisfaction client

La raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux de la Société seront respectés directement et par l'intermédiaire des sociétés qu'elle contrôle, au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

Dans le cadre de cette démarche, le Président et, le cas échéant, le ou les Directeur(s) Général/aux s'engagent à prendre en considération (i) les conséquences sociales, sociétales et environnementales de ses/leurs décisions sur l'ensemble des parties prenantes de la Société, et (ii) les conséquences de ses/leurs décisions sur l'environnement.

L'exécution de la mission et des objectifs ci-dessus définis fait en outre l'objet d'un suivi par un organisme tiers et indépendant selon les modalités légalement prévues.

Dans l'exercice de cette mission, la Société a pour objet, en France et dans tous pays sous réserve des autorisations administratives nécessaires et dans les limites de la réglementation en vigueur :

- le développement et la maintenance d'une plateforme internet dont le but est la vente de cadeaux et d'objets publicitaires éco-conçus aux entreprises ;
- des activités de conseil en développement durable, en calcul d'impact environnemental et éco-conception d'objets ;
- des activités de conseil, d'événementiel, de publicité et de communication pour desentreprises ou des collectivités ;
- la participation de la société, par tous moyens, directement ou indirectement, à toutes opérations pouvant se rattacher à son objet, notamment par voie de création de sociétés nouvelles, par voie de prise d'intérêts, d'apport, de souscription ou d'achat de titres ou droits sociaux, de fusion ou autrement dans toutes sociétés existantes ou à créer, par voie de conclusion de tous types de contrats commerciaux ; l'acquisition, l'exploitation ou la cession de tous procédés, marques et brevets concernant ces activités ;
- et généralement, toutes opérations industrielles, commerciales, économiques, financières, civiles, mobilières ou immobilières, pouvant se rattacher directement ou indirectement à l'objet social ou à tout objet similaire, connexe ou complémentaire.

Dans le cadre de ses activités commerciales et opérationnelles, la Société doit avoir un impact sociétal et environnemental positif et significatif.

Annexe 2

Résumé de la mission

	« Agir en partenaire de confiance auprès des entreprises pour leur conseiller des cadeaux utiles et à l'impact environnemental limité. »	
MESURE D'IMPACT	Réduire l'impact environnemental des cadeaux d'entreprise	Maintenir un haut niveau de satisfaction client
MESURE DE RÉSULTATS	1) Atteindre 40% d' émissions GES réduites sur les cadeaux d'entreprise en 2030 → 24,7% 2) Vendre 80% de produits éco-conçus d'ici 2030 → 60,7%	1) Maintenir chaque année une notation moyenne des clients à un minimum de 4,8/5 → 4,8/5 2) Maintenir chaque année un taux de satisfaction supérieur à 97% → 98,6%
MESURE DE MOYENS	Batterie d'actions mises en place dans les achats responsables, l'offre de produits et services et la sensibilisation	Mesures de prévention par la formation des conseiller·es et les procédures de suivi des projets, et mesures de service après-vente