



PIÈCES - ACCESSOIRES - SERVICES

**ACTEUR DE LA  
RÉPARABILITÉ**



RAPPORT  
**RSE**  
2021



## « UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS »



Acteurs au cœur de la réparabilité, nous avons la conviction, chez SDS, de travailler chaque jour pour une meilleure planète : pour moins de gaspillage, moins d'obsolescence programmée, une consommation plus responsable, des appareils plus durables. C'est notre credo et ce pour quoi chaque collaborateur trouve du sens à son travail au quotidien.

Nous sommes conscients que nous devons toujours nous améliorer. Pour cela, nous avons établi cet état des lieux pour mieux définir notre trajectoire à venir.

C'est l'objectif de ce premier rapport RSE.

Pour voir et aller plus loin, nous avons souhaité prendre ce sujet de façon plus méthodique, dresser un bilan et nous fixer des axes de progrès. Ce document est une photographie à l'instant T des actions que nous menons pour assumer nos responsabilités, sociétales et environnementales, en tant qu'entreprise citoyenne.

Grâce aux relations durables que nous avons su tisser avec les acteurs publics, en particulier l'ADEME, nous entendons jouer notre rôle de moteur dans l'évolution de la législation, la mise en œuvre des bonnes pratiques, l'accompagnement de la transition environnementale.

Notre proximité avec les fabricants, notre connaissance du métier, le savoir-faire de nos équipes, nous permettent d'apporter toujours plus d'informations pertinentes à nos clients.

Ainsi, nous avons la volonté de continuer à progresser, innover et ainsi, avec nos clients, réparer toujours plus d'appareils.

François-Xavier Desgrippes  
Président

**Acteur majeur de la réparabilité en France, le groupe SDS offre l'un des plus importants stocks physiques de pièces détachées électroménager, audiovisuel et systèmes de fermetures.**

Depuis 1975, SDS a développé en métropole bordelaise un stock de 9000 m<sup>2</sup> représentant plus de 40 000 références de pièces détachées, 900 marques et 5 millions de références en catalogue.

SDS peut ainsi fournir en 24 heures ses clients réparateurs, distributeurs et collectivités privées.

QUI  
SOMMES  
NOUS ?

## NOS PARTENAIRES



**ADEME** : Lauréats du Programme d'investissements d'avenir, nous participons aussi aux groupes de travail nationaux sur l'indice de réparabilité, l'indice de durabilité, la constitution du Fonds de réparation prévu par la Loi sur l'économie circulaire.



**Ethikis Longtime® Label** : Nous fournissons des données pour enrichir la base de données du Label Longtime®, le label des produits conçus pour durer.

## ACTEURS DE LA RÉPARABILITÉ

## NOTRE RAISON D'ÊTRE : OFFRIR UN ACCÈS FACILE ET RAPIDE À LA PIÈCE DÉTACHÉE

Parce qu'un appareil réparé est un appareil qui n'est pas jeté et remplacé par un neuf, nous cherchons par tous les moyens à limiter le gaspillage en permettant aux consommateurs de réparer au lieu d'acheter. La réparation, c'est 220 000 emplois en France, des activités non délocalisables, moins de produits neufs achetés à l'étranger, moins de dépenses d'énergie et d'émissions de CO<sub>2</sub>...

De ce fait, notre ADN lui-même est tourné vers un objet social et écologique. Nous mettons en œuvre toute notre énergie, notre expérience, nos bases de données... pour trouver systématiquement et au plus vite la bonne pièce qui va permettre de réparer chaque appareil.

**Fort de son expertise et de son ancienneté** sur le marché des équipements domestiques, SDS est capable :

- ▷ D'identifier une pièce parmi des millions dans sa base de données,
- ▷ De savoir ce qu'elle est et à quoi elle sert,
- ▷ De déterminer où l'acheter,
- ▷ De la stocker ou de la fournir au plus vite à nos clients (40 000 pièces en stock sur 5 millions de pièces référencées).

**Pour ne laisser aucun appareil de côté**, nous mettons en place continuellement de nouvelles actions :

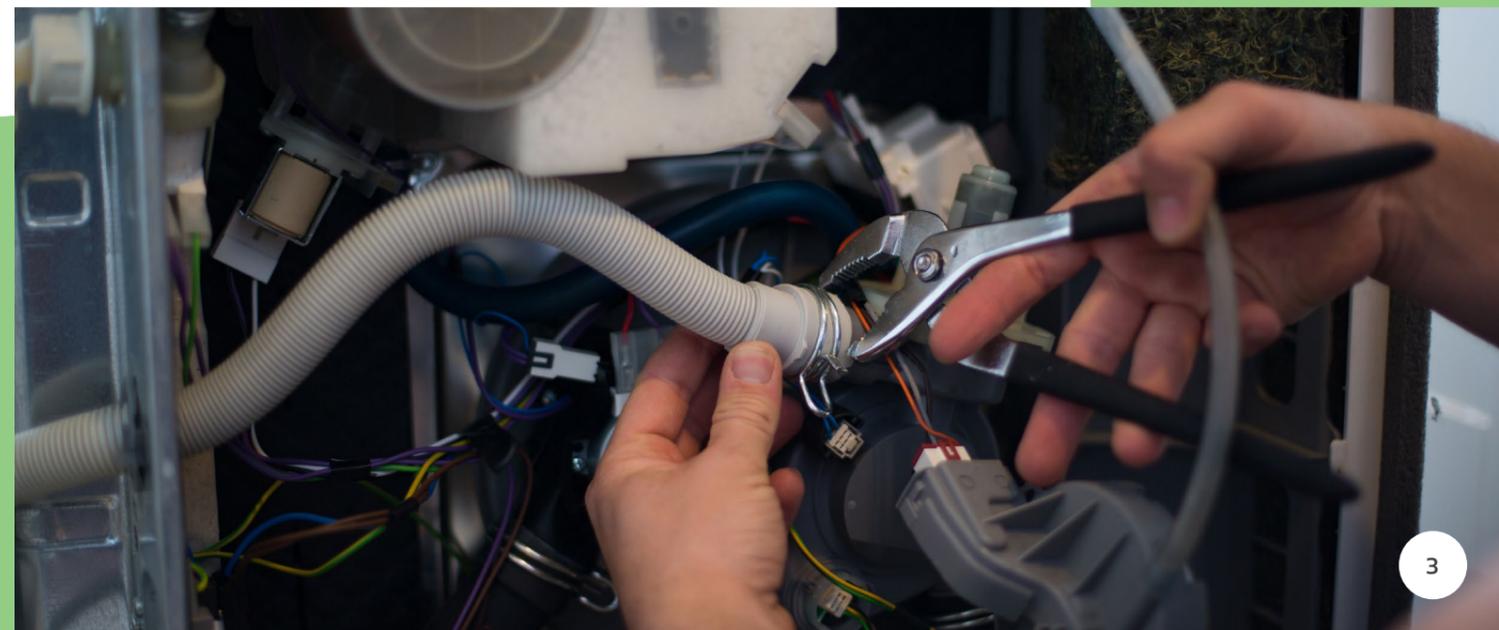
- ▷ La centralisation de toutes les pièces afin d'éviter au client d'avoir plusieurs fournisseurs et de lui faire gagner du temps.
- ▷ Un travail continu de notre service Achats pour avoir en stock le plus de pièces possible, disponibles immédiatement, au plus près du besoin du marché.
- ▷ La reprise des pièces non utilisées afin de ne pas les laisser perdre (voir page 9).
- ▷ Une action auprès des marques pour faire baisser les prix des pièces d'origine et ainsi favoriser la réparabilité.
- ▷ La fourniture de pièces moins onéreuses de qualité pour encore plus d'alternatives pour convaincre le consommateur de réparer.

**900**  
marques dans  
toutes les gammes  
du marché

**695 000**  
appareils réparés  
chaque année

**97 800**  
tonnes de CO<sub>2</sub>  
évités

**28 177**  
tonnes de  
déchets évités



# NOS ACTIONS POUR UN IMPACT ÉNERGÉTIQUE ET CARBONE LIMITÉ



# 100%

d'électricité renouvelable

# 95%

de nos achats effectués en Europe

Pour réduire notre bilan énergétique, nous agissons sur chacune des dimensions de notre activité en attendant les résultats d'un bilan mené en 2021 par un organisme certificateur.

L'ensemble de nos services internes ont reçu pour objectif de trouver les solutions, chacun à son échelle, pour contribuer à réduire notre impact global.

- ▷ **Nous rationalisons nos approvisionnements de pièces stockées** en une seule livraison par semaine et par fournisseur afin de réduire le coût carbone.
- ▷ **Nous privilégions les circuits courts** dans nos achats, en nous approvisionnant directement auprès des marques disposant d'un stock en France ou en Europe pour les pièces d'origine et en choisissant si possible des produits locaux. Nous avons ainsi choisi un fabricant de masques de protection français.
- ▷ **Nous rationalisons nos expéditions** afin de limiter au maximum les trajets, et avons choisi des transporteurs sur les critères de leurs politiques environnementales. Le « dernier kilomètre » de nos expéditions est effectué si possible en véhicule électrique ou à bicyclette.
- ▷ **Nous livrons directement aux clients finaux** de nos clients professionnels pour leur éviter de créer un stock supplémentaire et limiter les transports.
- ▷ **Nous limitons l'impact des véhicules** de nos commerciaux en les renouvelant pour des véhicules plus propres, avec une moyenne inférieure à 100 g de CO<sub>2</sub> et une consommation de 3,93 litres aux 100 Km.
- ▷ **Nous choisissons des ordinateurs moins consommateurs** en électricité, que nous achetons d'occasion dans une démarche environnementale.
- ▷ **Nous avons souscrit à un contrat d'électricité verte 100 % renouvelable** auprès d'ENGIE.

# NOS ACTIONS POUR DES DÉCHETS MOINS POLLUANTS



Nous menons depuis plusieurs années des actions systématiques sur trois axes :

- ▷ **Limiter le nombre de déchets ;**
- ▷ **Réduire leur caractère polluant ;**
- ▷ **Les trier.**

Cette démarche repose sur un travail de sensibilisation de longue haleine et au quotidien, qui permet de faire évoluer les comportements.

- ▷ **Le travail sur les emballages :** Nous avons optimisé le format des cartons afin de les adapter aux dimensions des pièces à expédier et de ne pas utiliser plus de carton que nécessaire. Nous utilisons des cartons recyclés et avons remplacé le plastique de calage par du papier dans 70 % des cas (au lieu de 100 % plastique auparavant).
- ▷ **Le tri sélectif :** Avec notre partenaire Azura, nous trions 98 % de nos déchets (bois, carton, plastique, pièces...) ainsi que les déchets de bureaux.
- ▷ **La réduction du papier :** en digitalisant nos documentations (factures, outils marketing, suivi des garanties...) et en incitant nos clients et fournisseurs à se digitaliser, nous permettons d'économiser 4,5 tonnes de papier.

# 190

tonnes de déchets collectés en 2020

# 98%

de déchets triés

# 100%

de déchets ménagers, bois, fer, gravats, emballages et déchets verts revalorisés

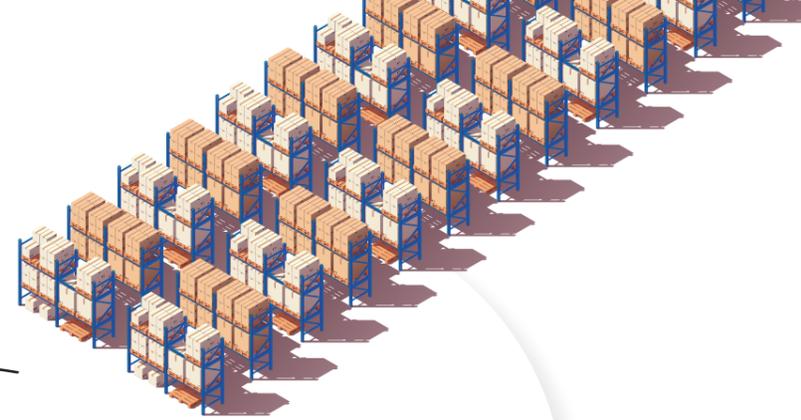
# 70%

de plastique de calage remplacé par du papier



## APPROVISIONNEMENT

Limitation des transports  
Circuits courts  
Rationalisation des flux



## OFFRE DE PIÈCES

900 marques  
Pièces à tous les prix  
5 millions de références  
40 000 en stock permanent

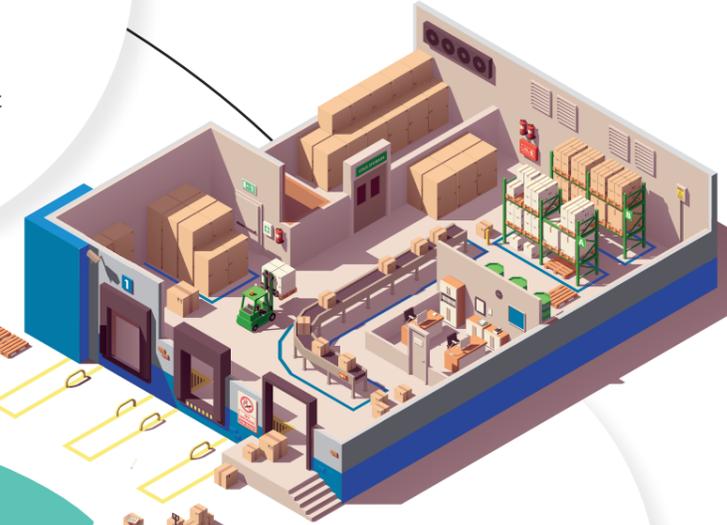


## BACK-OFFICE

Véhicules propres  
Électricité verte  
Réduction des déchets  
Matériel d'occasion

## La réparabilité est au coeur de notre ADN.

Nos actions contribuent à la favoriser et à réduire notre impact environnemental.



## STOCKAGE

Gestion des déchets  
Tri sélectif  
Limitation des emballages  
Limitation des plastiques

**695 000**

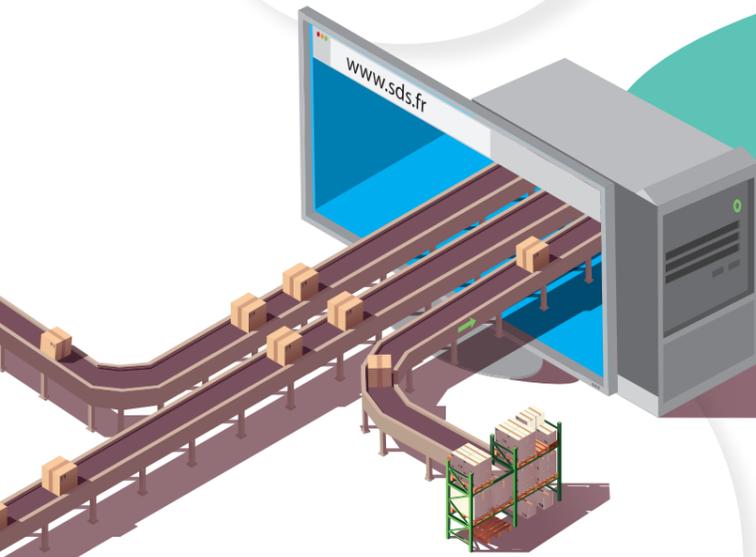
appareils réparés  
chaque année

**28 177 tonnes**  
de déchets

évités chaque  
année

**97 800**  
tonnes de CO<sub>2</sub>

évités  
chaque année



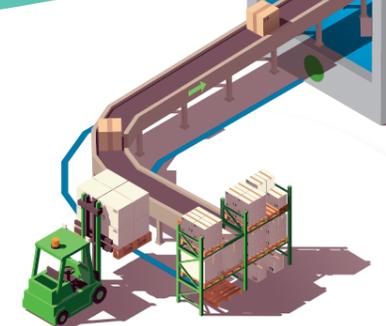
## MARKETPLACE

Remise en circulation  
des pièces dormantes  
de nos réparateurs



## RELATION CLIENT

Orientation services  
Forte fidélisation  
Commerciaux dédiés,  
sur le terrain ou par téléphone



## EXPÉDITIONS

Limitation des trajets  
Dernier km à vélo ou véhicule électrique  
Livraison directe au client final

## NOUS VOULONS ÊTRE DES APORTEURS DE SOLUTIONS



**+DE  
8.5/10**

de satisfaction sur la qualité des produits, délais de livraison, structure commerciale\*

**70%\***

de nos clients nous font confiance depuis plus de 5 ans

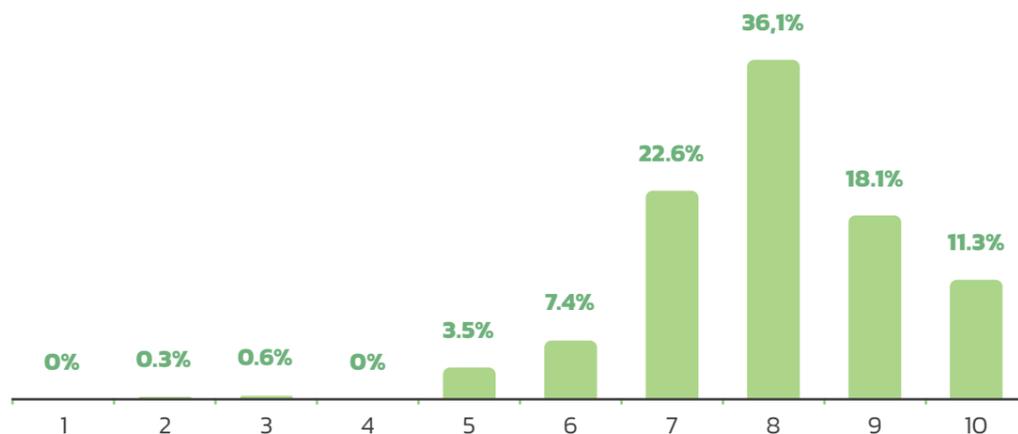
**37%\***  
depuis plus de 10 ans

Du plus petit artisan jusqu'au grand groupe, chacun de nos clients compte.

Toujours à l'écoute, nous avons construit une relation de confiance et de proximité avec eux, dans la durée. Ainsi, **70 % de nos clients nous font confiance depuis plus de 5 ans, et 37 % depuis plus de 10 ans\***.

Pour mieux les servir, nous nous appuyons sur des équipes en interne : des commerciaux terrain de proximité dans les territoires, un service de relation clients au téléphone... Toujours de vraies personnes dédiées, basées à notre siège de Blanquefort ou sur le terrain. En bref, des interlocuteurs privilégiés pour leur répondre : pas de « chatbot » chez SDS !

Notre philosophie : apporter de l'assistance, du service, des solutions adaptées à leurs attentes. C'est ainsi que nous avons proposé très rapidement des masques, gants et gels hydroalcooliques à nos clients dès mars 2020.



\* Enquête de satisfaction clients 2019 menée par le cabinet d'études Oppi Marketing

## UNE MARKETPLACE POUR REMETTRE EN CIRCULATION LES PIÈCES DÉTACHÉES NON UTILISÉES



En observant les dérives de notre métier, nous avons décidé de développer en 2020 **une plateforme innovante pour redonner vie à des milliers de pièces détachées non utilisées** : c'est le cas de 30 % des pièces détachées commandées par nos clients, qui dorment sur des étagères !

Nous avons investi dans un nouveau stock de 2000 m<sup>2</sup> et une solution informatique innovante. Grâce à la puissance de notre base de données, le système permet d'identifier et recoder toutes les pièces retournées par nos clients en mode dépôt-vente. Ces pièces sont de nouveau disponibles pour tout notre circuit de distribution fort de 4000 clients réparateurs.

Ainsi SDS améliore la disponibilité des pièces détachées dans le cadre de cette économie circulaire maîtrisée.

Par cette démarche volontariste, nous permettons à encore plus d'appareils d'être réparés et nous créons 8 emplois à Blanquefort la première année.

Premier partenaire du projet, **Boulanger** a été présent tout au long du processus et est devenu son premier utilisateur avec plusieurs milliers de pièces mensuelles qui vont rejoindre le stock. C'était un critère de choix important pour Boulanger de s'appuyer sur **le savoir-faire d'une entreprise française**.



Notre projet a été lauréat en janvier 2021 du « **Programme d'investissements d'avenir** » opéré par l'ADEME dans le cadre du programme d'innovation i-Nov, catégorie Economie circulaire. Il bénéficiera ainsi d'un soutien financier qui contribuera aux investissements réalisés.

## INTÉGRÉS À NOTRE TERRITOIRE



95%

de pièces détachées d'origine achetées en Europe

120

collaborateurs

6000

clients réparateurs locaux clients dans tous les territoires

Avec nos 120 collaborateurs, nous sommes un employeur important à Blanquefort. Cette commune de la métropole bordelaise a été ces dernières années le théâtre de difficultés économiques et sociales avec la fermeture des usines Ford.

**A ce titre, nous sommes conscients de notre responsabilité citoyenne en tant qu'acteur économique et social du territoire.**

- ▶ **En 2020, nous avons recruté 29 personnes en CDD ou CDI** et plusieurs alternants à qui nous permettons de faire leurs premières armes professionnelles. La majorité de nos collaborateurs sont des habitants de la métropole.
- ▶ **Nous faisons appel autant que possible à des fournisseurs et prestataires locaux** : de préférence dans le département (comme notre fournisseur de fibre optique Telicity/Systonic), sinon en France (comme nos masques made in France ou des fournisseurs clés comme Facom) ou en Europe (comme 95 % de nos achats de pièces détachées d'origine).
- ▶ **Nous faisons partie du réseau local ZIRI** « Zone d'Intégration des Réseaux Intelligents » de l'Ecoparc de Blanquefort, qui permet de développer notre réseau localement, de faire des achats mutualisés et de bénéficier de conseils pour nos démarches environnementales.
- ▶ **Nous embauchons par le biais du Groupement d'Employeurs d'Aquitaine** afin de garantir la pérennité des emplois.
- ▶ **Nous soutenons chaque année des associations locales via des dons financiers** (Cadre-entraide, Compagnons bâtisseurs Nouvelle-Aquitaine...) ou pour de la sous-traitance (l'ESAT d'Artigues en particulier pour du reconditionnement).

**Par ailleurs, notre action pour la réparabilité permet de soutenir un pan de l'activité économique française et de maintenir des emplois de réparateurs en France, à proximité des utilisateurs finaux.**

## UNE CULTURE FAMILIALE QUI PERDURE



SDS, c'est une histoire familiale qui continue à vivre dans notre culture et celle de nos collaborateurs. Avec une ancienneté moyenne de 10 ans, ce sont des parcours de carrière entiers qui se sont déroulés au sein du Groupe. Par le biais de la cooptation ou de l'apprentissage, de nombreux collaborateurs ont permis le recrutement de membres de leurs familles, renforçant cette culture conviviale.

Au-delà de cette culture d'entreprise forte, nous avons tenu à mettre en place un certain nombre de dispositifs pour motiver et fidéliser nos collaborateurs.

- ▶ Des conditions de travail agréables, avec une amélioration de l'ergonomie des postes de travail (dans l'entrepôt comme dans les bureaux) en collaboration avec la médecine du travail.
- ▶ Un souci de l'équilibre hommes-femmes avec un Index Egapro\* de 93/100 (et une note de 35/35 pour les augmentations salariales en 2020).
- ▶ Le souci de privilégier les bas salaires dans les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) avec une augmentation obligatoire et non au mérite pour les plus bas salaires.
- ▶ Des protocoles Covid exemplaires et reconnus comme tels par la médecine du travail, qui ont permis de ne connaître aucun cas de malade du Covid lié au travail.
- ▶ Une généralisation du télétravail qui s'est institutionnalisé durant les périodes de confinement.
- ▶ Une démarche volontariste pour favoriser l'apprentissage, à travers des contrats en alternance en informatique, export, ressources humaines... Un cercle vertueux pour l'entreprise et pour les jeunes.

\* L'Index Egapro est l'outil de mesure, noté sur 100, de l'égalité hommes / femmes mis en place par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion. Il permet aux entreprises de mesurer, en toute transparence, les écarts de rémunération entre les sexes. En cas d'Index inférieur à 75 points, l'entreprise doit mettre en place des mesures correctives.

*« J'ai changé de fonction régulièrement et n'ai pas vu passer ces 25 années dans l'entreprise. Tous les matins, je me lève avec la même envie. On travaille sérieusement, dans la convivialité et la sérénité ! »*

Jean-Pascal,  
Directeur commercial

## NOS AXES 2021-2022

---

- ▷ **Toujours plus de réparabilité avec la création d'une base de données européenne**
- ▷ **La rationalisation de notre plan de formation**
- ▷ **La mise en œuvre d'un programme handicap**
- ▷ **Un travail sur la déconnexion des salariés**
- ▷ **Une charte des bonnes pratiques informatiques**
- ▷ **La mise en œuvre de plans de développement de la réparabilité avec nos partenaires institutionnels et commerciaux**



PIÈCES - ACCESSOIRES - SERVICES



09 82 81 26 00  
(Appel non surtaxé)

---



info@sds.fr

---



www.groupe-sds.com

---