

Charte RSE

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

EDITO

L'engagement SBS : 30 ans d'expertise au service d'un numérique responsable.

Depuis 1997, **SBS** accompagne les professionnels et les administrations dans leur transformation technologique avec une conviction forte : la performance ne doit jamais se faire au détriment de l'humain ni du territoire.

Entreprise indépendante, **SBS** ne fait partie d'aucun groupe.

Ce choix nous permet de préserver notre liberté de décision, de garantir une relation directe avec nos clients et de rester fidèles à nos valeurs humaines.

Implantée localement en Deux-Sèvres, Charente-Maritime et Vendée, notre entreprise propose des solutions fiables tout en garantissant une proximité réelle.

Formaliser aujourd'hui notre charte RSE, c'est structurer une démarche engagée depuis près de 30 ans et affirmer notre vision d'un numérique plus responsable.

Chez **SBS**, être dans l'ère du temps consiste à démontrer qu'une entreprise peut conjuguer innovation, responsabilité et ancrage local.

Nos valeurs : le socle de nos engagements.

Notre démarche repose sur des piliers concrets, vécus au quotidien par nos équipes.

■ **Proximité et ancrage local** : Nous nous appuyons exclusivement sur nos techniciens internes pour garantir réactivité et contribution à l'économie locale.

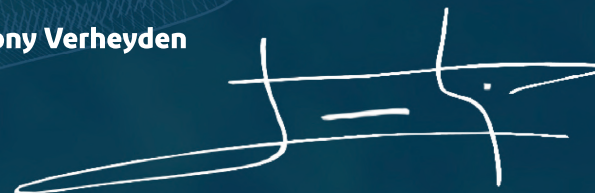
■ **Expertise & qualité de service** : Avec plus de 9000 clients accompagnés, nous mettons notre savoir-faire multi-métiers au service de solutions durables.

■ **Engagement & responsabilité** : Nous accompagnons nos clients sur l'ensemble du cycle de vie de leurs équipements (maintenance, recyclage, optimisation).

Chez **SBS**, nous sommes convaincus que la performance passe avant tout par l'humain : la qualité de nos relations, l'implication de nos équipes et la confiance de nos clients.

«La RSE chez **SBS** n'est pas une contrainte, c'est notre identité. C'est la promesse d'une technologie à visage humain, au service de la performance durable et de notre territoire.»

Anthony Verheyden



2. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX : LE CYCLE DE VIE CIRCULAIRE

A. L'excellence du recyclage avec HP Planet France.

Nous commercialisons des solutions d'impression performantes, mais nous assumons également la responsabilité de leur fin de vie. Grâce à notre partenariat exclusif avec HP, nous intégrons le programme HP Planet Partners, une référence mondiale en économie circulaire, directement chez nos clients en Deux-Sèvres, Charente-Maritime et Vendée.

■ **Logistique «Zéro Effort, Zéro Coût»** : Mise à disposition gratuite de cartons de collecte et ramassage sans frais.

■ **Ramassage simplifiée** : **SBS** libère ses clients de contraintes de gestion des déchets spéciaux.

Contrairement aux solutions de recyclage classiques qui se contentent de broyer les plastiques, le programme HP Planet Partners garantit que les matériaux ne quittent jamais le cycle de production :

■ **Qualité préservée** : Les plastiques récupérés sont purifiés pour atteindre un niveau de qualité identique au plastique neuf.

■ **Revalorisation en «Boucle Fermée»** : Ces matériaux servent à fabriquer de nouvelles cartouches HP authentiques.

■ **Impact** : En 2025, ce programme permet d'éviter que des milliers de cartouches ne finissent en décharges ou dans les océans.



2. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX : LE CYCLE DE VIE CIRCULAIRE

B. Gestion durable du parc informatique et d'impression.

Nous considérons que le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas.

Notre approche repose sur la durabilité réelle des équipements que nous installons chez nos clients.

- **Priorité à la réparation** : Nos techniciens internes assurent une maintenance préventive et des réparations pour prolonger la durée de vie des machines.

Nous remplaçons et réparons les composants défectueux plutôt que de remplacer l'équipement complet.

- **Stock de pièces détachées** : Nous gérons nos propres pièces afin de garantir une réactivité maximale éviter l'obsolescence précoce des matériels.

- **Matériels labellisés** : Nous ne choisissons pas nos fournisseurs par hasard. Pour chaque solution informatique ou d'impression nous privilégions les performances énergétiques (équipements certifiés Energy Star, EPEAT, consommant moins d'électricité en veille comme en activité) mais aussi les gammes de produits intégrant un fort taux de plastiques recyclés et conçus pour être facilement démantelés en fin de vie.

C. Seconde vie et gestion des DEEE.

Lorsque le matériel arrive en fin de course, **SBS** assure une sortie de parc responsable :

- **Diagnostic de réemploi** : Chaque matériel récupéré est expertisé. S'il le permet, il est reconditionné par nos soins pour servir de solutions de secours ou être réintégré dans une offre de seconde main.

- **Filière de recyclage certifiée** : Pour le matériel irréparable, nous assurons la collecte et l'aiguillage vers les filières de traitements des Déchets d'Équipements Électriques et Électronique (DEEE) aux normes environnementales les plus strictes.



2. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX : LE CYCLE DE VIE CIRCULAIRE

D. Achats responsables et économie circulaire.

Chez **SBS**, nous agissons comme un filtre éthique pour nos clients. Nous sélectionnons nos partenaires non seulement pour leur innovation, mais aussi pour leur intégrité environnementale et sociale.

a) Priorité au «Fabriqué en France» et à l'Europe pour le mobilier.

Pour limiter l'empreinte carbone liée au transport et soutenir l'industrie de nos territoires, nous privilégions les circuits courts :

- **Mobilier de bureau** : Plus de 80 % de nos fournisseurs sont français. Les 20 % restants sont exclusivement européens (Espagne, Italie...), garantissant des normes de travail dignes et une logistique optimisée.

- **Expertise bois** : Nous proposons un large choix de mobilier et de papeterie intégrant les certifications PEFC ou FSC, garantissant une gestion durable des forêts.

b) La garantie de la fin de vie : l'engagement Valdelia.

Parce qu'un meuble de bureau ne doit jamais devenir un objet abandonné, **SBS** est agréé pour la collecte et la revalorisation du mobilier professionnel usagé.

Cet agrément assure que les matériaux sont démantelés et revalorisés dans des filières certifiées, transformant vos anciens bureaux en nouvelles ressources.

c) Offre «Green».

Nous favorisons le réemploi et les consommables conçus pour durer (rechargeables, recyclés).

- **Papeterie éco-responsable** : En interne comme pour nos clients, nous généralisons l'usage du papier certifié Ecolabel Européen et PEFC.

- **Offre de réemploi** : Nous favorisons l'économie circulaire en proposant des gammes de produits issus du réemploi ou des offres spéciales «Produits Ecologiques».

E. Logistique intelligente et sobriété carbone.

Notre ancrage territorial s'accompagne d'une gestion rigoureuse de nos déplacements pour minimiser nos empreinte environnemental :

- **Livraison interne et optimisée** : **SBS** dispose de son propre livreur pour l'acheminement des cartouches et des fournitures de bureau. Chaque tournée est planifiée selon un ordre géographique extrêmement précis, permettant de réduire les distances parcourues et d'optimiser la consommation de carburant.

- **Planification commerciale par secteur** : La prise de rendez-vous de nos forces de vente est pilotée par notre équipe de télévente selon un maillage sectoriel strict. Chaque tournée est dédiée à une zone géographique spécifique, garantissant que nos commerciaux limitent leurs émissions de CO₂.

2. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX : LE CYCLE DE VIE CIRCULAIRE

F. Notre culture interne : les éco-gestes SBS.

Parce que la responsabilité commence au bureau, chaque collaborateur de **SBS** est acteur de cette charte au quotidien :

- **Sobriété énergétique** : Nous nous engageons à éteindre les lumières (notamment lors de la pause déjeuner), à mettre en veille les écrans et à éteindre systématiquement les imprimantes et photocopieurs avant de quitter le bureau. L'ensemble de notre éclairage intérieur et extérieur a été remplacé par des solutions LED en mai 2025, permettant de réduire significativement notre consommation énergétique.

- **Zéro gaspillage de fournitures de bureau** : Nous privilégions le réemploi des chemises et sous-chemises. Pour faciliter le recyclage du papier, nous utilisons plus de trombones et moins d'agrafes.

- **Numérisation responsable** : Nous généralisons la facturation sans papier et limitons les impressions au strict nécessaire, toujours en privilégiant le recto-verso.

- **Engagement citoyen** : **SBS** est signataire en faveur de la Fondation pour la Nature et l'Homme, soutenant ainsi la transition écologique à l'échelle nationale.

- **Mobilité plus responsable** : Notre parc de véhicules est progressivement remplacé par des modèles fonctionnant à l'éthanol, contribuant à la réduction de notre empreinte carbone.

- **Réemploi des emballages** : Tous les cartons issus de nos livraisons sont systématiquement réutilisés pour l'expédition de nos propres matériels, limitant ainsi les déchets et la consommation de nouvelles ressources.

- **Réduction des déchets du quotidien** : A la machine à café, nous privilégions l'utilisation de gobelets réutilisables ou de tasses personnelles afin de limiter les déchets liés aux consommables à usage unique.



3. PILIER SOCIAL ET HUMAIN : L'EXPERTISE AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE

A. Santé & ergonomie.

Nous ne nous contentons pas d'installer du mobilier de bureau, nous concevons des environnements de travail sains :

- **Exemplarité interne** : Nos collaborateurs bénéficient des meilleurs équipements ergonomiques (bureaux, sièges, outils informatiques) pour travailler dans des conditions optimales.
- **Conseil en ergonomie chez nos clients** : Notre Responsable Mobilier accompagne chaque installation par un réglage personnalisé (réglages des sièges, orientation par rapport au poste de travail). C'est notre engagement concret pour la prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).

B. Sécurité & EPI.

La sécurité chez **SBS** est une priorité absolue :

Nos techniciens sont équipés de protections spécifiques et formés à des protocoles de sécurité rigoureux tandis que notre magasinier bénéficie également d'équipements de sécurité adaptés (chaussures de sécurité) et détient la certification nécessaire à l'utilisation du gerbeur, garantissant une manipulation des stocks sûre et professionnelle.



3. PILIER SOCIAL ET HUMAIN : L'EXPERTISE AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE

C. Certification Qualiopi.

Cette marque de l'Etat atteste de la qualité de nos processus de formation (logiciels métiers, bureautique) :

- **Rigueur administrative** : Grâce à notre référent administratif dédié, nous garantissons un suivi irréprochable des dossiers de formations pour nos clients.
- **Inclusion et accessibilité** : Notre référent handicap veille à ce que les formations soient accessibles à tous.

D. Vitalité associative & sportive.

SBS s'implique dans la vitalité locale en accompagnant des associations et clubs sportifs, convaincue que ces structures jouent un rôle essentiel dans le lien social, le dynamisme économique et le bien-être collectif.

A travers ces engagements, nous contribuons à :

- Favoriser l'accès au sport et aux activités culturelles pour tous
- Encourager les initiatives locales et l'engagement bénévole
- Renforcer le tissu social et les échanges au sein du territoire

Ce soutien s'inscrit pleinement dans notre volonté d'être un acteur engagé, proche de son environnement et impliquée dans la vie locale au-delà de son activité économique.



4. ETHIQUE ET GOUVERNANCE : AGIR AVEC INTÉGRITÉ

Pour **SBS**, la réussite économique est indissociable de l'éthique. Notre gouvernance est guidée par la transparence, la responsabilité et le respect de toutes nos parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs et partenaires locaux).

a) Une relation basée sur la confiance et la transparence.

Depuis près de 30 ans, notre nom **Savoir Bien Satisfaire** nous oblige à une honnêteté totale :

- **Devis et conseils clairs** : Nous nous engageons à proposer des solutions adaptées aux besoins réels de nos clients, sans suréquipement, en privilégiant toujours la fiabilité et la durabilité.
- **Maîtrise de la chaîne de valeur** : En refusant la sous-traitance, nous assumons l'entière responsabilité de nos prestations. Nos clients savent exactement qui intervient chez eux et selon quels standards de qualité.

b) Ethique commerciale et lutte contre la corruption.

Politique de tolérance zéro envers les pratiques déloyales :

- **Intégrité des affaires** : Nous agissons avec loyauté envers nos concurrents et nos partenaires, en respectant scrupuleusement les règles du marché et de la confidentialité des données de nos clients.
- **Sélection des fournisseurs** : Comme mentionné dans notre pilier environnemental, nous choisissons des partenaires qui partagent nos valeurs de respect des droits et des normes environnementales.

c) Ecoute active et amélioration continue.

Une charte RSE n'est pas un document figé, c'est un engagement vivant :

- **Dialogue avec les collaborateurs** : Nous favorisons une culture de feedback interne. Grâce à nos référents, chaque salarié peut faire remonter des suggestions pour améliorer nos processus sociaux ou écologiques.

■ Une relation fondée sur l'écoute et la qualité.

L'engagement de **SBS** ne s'arrête pas à la signature d'un contrat. Nous avons mis en place un processus de suivi qualité post-installation rigoureux :

Audit de satisfaction systématique : après chaque installation notre Responsable Marketing contacte personnellement le client pour évaluer trois points clés :

- La pertinence du produit et sa conformité aux besoins exprimés
- La qualité de la relation commerciale (écoute, conseil et réactivité)
- L'excellence technique de l'installation réalisée par nos techniciens.

Ces retours directs nous permettent d'ajuster nos services en temps réel et de garantir que la promesse **«Savoir Bien Satisfaire»** est tenue pour chacun de nos 9000 clients.

5. CONCLUSION : UN ENGAGEMENT TOURNÉ VERS L'AVENIR

Chez **SBS - Savoir Bien Satisfaire**, nous sommes convaincus que la performance technologique de demain ne peut se concevoir sans une responsabilité environnementale et humaine exemplaire.

En plaçant l'éthique, la proximité et la préservation des ressources au cœur de notre modèle de développement, nous ne nous contentons pas de répondre aux enjeux actuels : **nous bâtissons un héritage pérenne pour les générations futures.**

Notre autonomie, alliée à notre ancrage local dans les Deux-Sèvres, la Charente-Maritime et la Vendée, nous permet d'accompagner nos 9000 clients vers une transition sereine et durable.

Chaque geste interne, chaque matériel labellisé et chaque partenariat soutenu est une pierre ajoutée à cet édifice commun.

A travers cette charte, **SBS** affirme sa volonté de concilier performance économique, responsabilité sociale et respect de l'environnement.

Nous sommes convaincus que ces engagements contribuent durablement à la satisfaction de nos clients, au bien-être de nos collaborateurs et au développement de nos territoires.

Anthony Verheyden

