

**LA DEMARCHE RSE EN UN COUP D'ŒIL
BOULANGER**

BOULANGER (59 – Lesquin)

Créée en 1954

Statut : SRL

Effectif : 8000 salariés (650 au siège)

Activité : Distribution de produits électroménagers et multimédia

Mission : Aider chacun à profiter pleinement du monde connecté

Gouvernance :

- Pour les 60 ans / nouveau portrait culturel de l'entreprise : 3 piliers stratégiques présentés en 2017 : Expérience client sans couture ; Offre singulière ; Aventure humaine
- Aventure Humaine (RSE, Fondation, RH du « Hub » siège à Lesquin) : 11 collaborateurs et des « Squads » de collaborateurs qui alimentent en idées et accompagnent la transformation culturelle

Social :

- 1 membre/7 du CODIR est une femme ; contrat de génération pour favoriser l'emploi des jeunes et le maintien dans l'emploi des seniors ; 1 personne dédiée au sujet du handicap (journée complète de sensibilisation) = 5,47% de personnes RQTH
- Recrutement sans CV + parcours accompagnateur et de formation continue (3,07% de la masse salariale)
- Service d'écoute et assistante sociale externe à l'entreprise ; chargée de mission à l'accompagnement social

Environnement :

- Filiale Boulanger 2nd Life : récupération par les magasins de produits DEEE et reconditionnement par ENVIE → 10000t de déchets collectés depuis 2006 ; 50 collaborateurs dédiés
- Livraison de produits déballés est proposée systématiquement

Relations d'affaires :

- Travail avec des fournisseurs (pour la marque propre) avec des pratiques soucieuses de l'environnement et qui respectent la norme SA 8000 ; 83% des fabricants audités
- Expérience client : Net Promoter Score (moyenne de 41 en 2017) ; équipes formées à la lecture des labels énergétiques pour meilleur conseil client
- Plateforme Happy 3D : innovation du Service-après-vente. Mise à disposition en open source de fichiers de pièces détachées pour faciliter l'impression 3D et lutter contre l'obsolescence

Sociétal :

- Fondation Boulanger pour (re)connecter les personnes isolées
- Participation à Squad Emploi avec Réseau Alliances : 5 CDI signés/7 jeunes accompagnés en 3 mois