



COUTUME
CAFÉ D'EXCEPTION

Rapport RSE

2023



SOMMAIRE

ÉDITO P.3

NOTRE ÉCOSYSTÈME P.4

 **NOS VALEURS** P.5

 **NOS ENGAGEMENTS** P.6

 **PARTENARIATS À L'ORIGINE** P.7

 **NOS CLIENTS PARTENAIRES** P.8

NOTRE STRATÉGIE

 **1. CONTRUIRE UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT CAFÉ DURABLE** P.9-11

 **2. METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHÉ DE QUALITÉ ET D'INNOVATION** P.12-14

 **3. ENCOURAGER LA CONSOMMATION RESPONSABLE** P.18-20

 **4. FAVORISER LA BIENVEILLANCE ET L'ENGAGEMENT** P.15-17

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE P.21

ÉDITO

En 2023, nos équipes ont montré leur capacité de résilience face à des enjeux nombreux et de différentes natures. Après la crise sanitaire et les très fortes tensions géopolitiques des deux dernières années, les effets du réchauffement climatique, l'éco-anxiété, l'inflation galopante et les tensions sociales n'ont pas épargné le secteur du café et de la restauration.

Néanmoins, grâce à l'engagement de nos équipes, au soutien de nos partenaires et à la solidité de notre projet, nous avons su nous adapter et revoir notre offre pour faire face aux difficultés de trésorerie et aux changements de comportements des consommateurs.

Notre ambition, depuis nos débuts, est de déployer une stratégie basée sur la création de valeur partagée pour l'ensemble des personnes concernées par nos activités.

Face aux nombreux défis en termes d'adaptation au changement climatique, de durabilité écologique, d'équité sociale, de viabilité économique et de mise en conformité liée aux nouvelles obligations légales, nous souhaitons être de véritables acteurs du changement.

De nombreux leviers peuvent être actionnés pour pérenniser nos activités, rendre nos chaînes d'approvisionnement plus vertueuses et contribuer au développement durable de notre filière, notamment en participant à la transformation des modes de production et de consommation. C'est pourquoi, nous nous sommes évertués tout au long de cette année, à clarifier nos objectifs et nos lignes d'actions.

En tant qu'entrepreneur éthique et responsable, nous n'avons ainsi fait aucune concession sur nos engagements vis-à-vis de nos partenaires producteurs, de nos clients professionnels de nos consommateurs et de nos collaborateurs.

Nous sommes fiers du travail accompli, de l'investissement de nos collaborateurs et des résultats obtenus sur les plans financiers et extra-financiers, vers toujours plus de transparence et d'équité.

Si nous sommes bien conscients des difficultés, nous sommes avant tout confiants et enthousiastes face aux nombreuses opportunités qui se présentent.



NOS VALEURS



RESPECT · TOLÉRANCE · BIENVEILLANCE

- Intégration, tolérance et ouverture d'esprit
- Respect des hommes et de la nature



QUALITÉ · AUTHENTICITÉ · EXCELLENCE

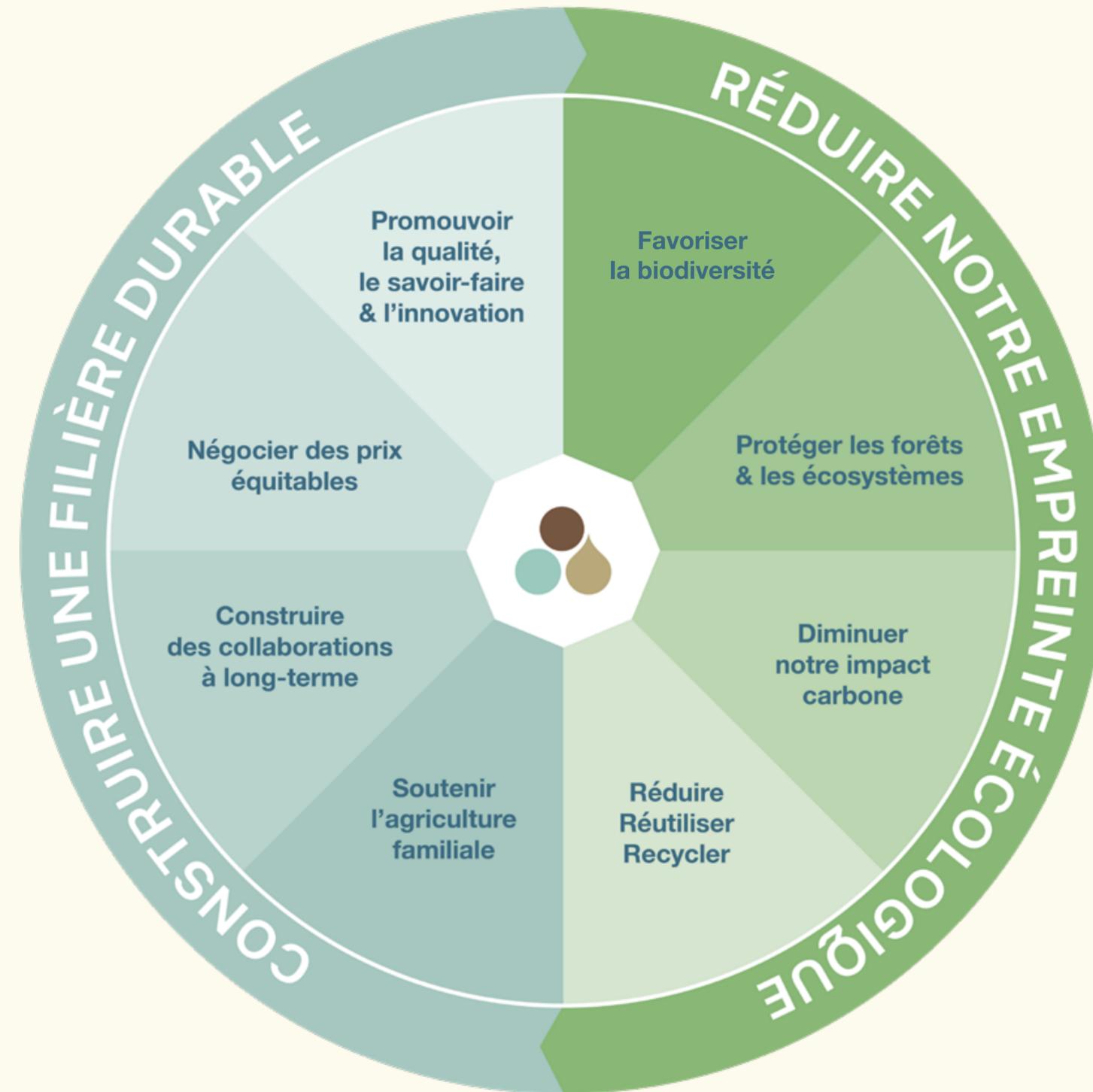
- Révélation des arômes et saveurs propres à chaque terroir
- Sélection et contrôle qualité rigoureux
- Torréfaction sur-mesure



ÉTHIQUE · LOYAUTÉ · TRANSPARENCE

- Développement de partenariats à long terme
- Sourcing responsable et éthique

NOS ENGAGEMENTS



NOS PARTENARIATS À L'ORIGINE



📍 Partenaire producteur depuis plus de 5 ans

📍 Partenaire producteur depuis plus de 3 ans

📍 Nouveau partenaire

NOS CLIENTS PARTENAIRES



NOTRE STRATÉGIE



01



**Construire une chaîne
d'approvisionnement
café durable**

03



**Encourager
la consommation
responsable**

02



**Mettre en œuvre
une démarche qualité
et stimuler l'innovation**

04



**Favoriser la bienveillance
& l'engagement**



**1. CONTRUIRE UNE CHAINE
D'APPROVISIONNEMENT CAFÉ DURABLE**

RISQUES IDENTIFIÉS



ENVIRONNEMENTAL

- Changement climatique
- Déforestation et perte de biodiversité
- Appauvrissement des sols



ÉCONOMIQUE

- Baisse des revenus agricoles
- Perte de productivité
- Volatilité du marché
- Inflation



SOCIAL

- Atteintes aux droits de l'homme
- Non-renouvellement générationnel
- Migrations

RÉALISATIONS 2023



| | 2022 | 2023 |
|---|------|------------|
| Taux de partenariats renouvelés d'une année sur l'autre pour l'achat de nos cafés | 64% | 81% |
| Taux de cafés issus de pratiques agricoles durables, respectueuses des sols et de la biodiversité | 67% | 70% |
| Taux de cafés bénéficiant de la certification biologique | 34% | 44% |
| Taux de cafés bénéficiant d'une traçabilité jusqu'à la ferme ou la parcelle | 73% | 84% |

OBJECTIFS 2025

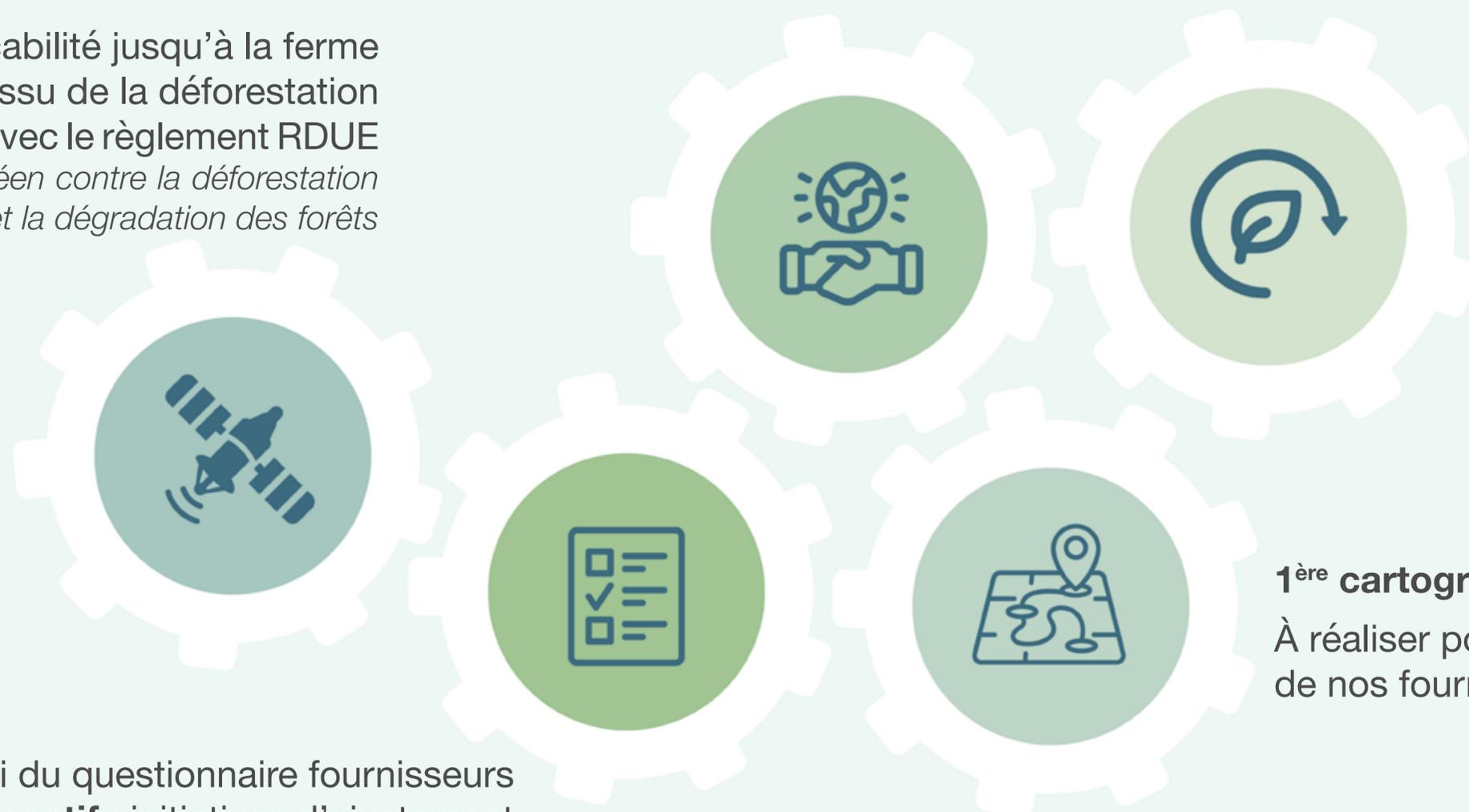


100% → Traçabilité jusqu'à la ferme
→ Aucun café issu de la déforestation
→ Conformité avec le règlement RDUE
*Règlement européen contre la déforestation
et la dégradation des forêts*

85% → Renouvellement de partenariats café
15% → Nouvelles collaborations

30% → volume total de cafés à acheminer à la voile, pour une réduction d'émissions de GES :

- **90%** de CO₂ (dioxyde de carbone)
- **92%** de NO₂ (oxyde d'azote)
- **98%** de SO₂ (dioxyde de soufre)



1^{ère} cartographie des risques
À réaliser pour l'ensemble
de nos fournisseurs

2024 → **Diagnostic** : envoi du questionnaire fournisseurs
2025 → **Correctif** : initiatives d'ajustement



2. METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE DE QUALITÉ ET D'INNOVATION

RISQUES IDENTIFIÉS



CHANGEMENT CLIMATIQUE

- Perte de qualité
- Incapacité de répondre à la demande
- Difficultés d'approvisionnement



RENTABILITÉ ÉCONOMIQUE

- Guerre des prix
- Difficultés d'investissement
- Moindre différenciation
- Perte d'opportunités



RÉALISATIONS 2023

CONTRÔLE QUALITÉ

100%

Taux de cafés faisant l'objet d'un **contrôle de conformité** par rapport à l'échantillon de référence

Taux de **contrôle par colorimétrie** des cafés torréfiés

80%

Taux de cafés faisant l'objet d'une évaluation aromatique par **cupping des cafés torréfiés** (contrôle post-production)

1

Une seule origine présente dans votre café !

Chez Coutume, nous mettons l'accent sur la valorisation du terroir, l'authenticité des arômes, le savoir-faire des producteurs

4,8/5

96% de clients satisfaits par notre offre et nos services, d'après **Avis Vérifiés**

OBJECTIFS 2025



1^{ère} cartographie des fournisseurs

- Lister l'ensemble de nos partenaires Food & Beverage
- Créer une liste référençant la totalité des achats
- Identifier les impacts potentiels en matière de risques
- Évaluer le niveau de risque et fixer des objectifs d'amélioration



Charte d'Achat Responsable

- Synthèse des valeurs et engagements de Coutume
- Formalisation de nos attentes dans toutes nos relations d'affaires
- Adhésion et respect des attentes

Maintenir une note de **4,8/5** Avis Vérifiés sur le site

3. ENCOURAGER LA CONSOMMATION RESPONSABLE



| | | |
|--|--|--|
| nos cafés Mélange sélectionné avec des cafés 100% Arabica en son torréfaction Sélectionnés dans nos ateliers à deux jours de l'arrivée avec notre café pure origine du moment. espresso 2,5 café noir 3,5 café blanc 3,5 avec 7 profils de café pure origine au choix mélange espresso 3,5 café filtre espresso 5 café au lait entier grain ou lait d'ovine 3,5 café glacé 4,5 café glacé 4,5 latte 5 à la vanille 5 extra grand / shot 1 <small>Pour prolonger l'expérience café avec, café torréfié, torréfié en mélange à la torréfaction, disponibilité en sachet de 250g Demandez conseil à votre barista.</small> | nos boissons chaudes chaî Lette 4,5 chocolat chaud Valrhona 4,5 chaî bio 5 nos boissons glacées Laitte / cappuccino glacé 3,5 mélange cold brew 27 cl 5 café noir glacé 5,5 chocolat glacé Valrhona 5 chaî Lette glacé 5 nos boissons fraîches jus d'orange ou pamplemousse 20 cl 4,5 jus bio pressé à froid 30 cl 5 vodas bio 27 cl 5 Les eaux plates/pétillantes : eau Abatilles 30 cl ou 75 cl à partir de 1,2/1,7 eau écologiques 37 cl 1,7/1,9 | Les bières Demory Casselin mélange varié de bières disponibles bouteille 27 cl à partir de 6 Les vins Casselin mélange varié de vins disponibles ou verre 12,5 cl à partir de 5 notre cuisine sélection de 2020/21 à partir de 12 Les panachés à partir de 10 Les buns briochés à partir de 13 La tartine de ricotta à partir de 13 Les plats du moment à partir de 3,5 Les pâtisseries en vitrine <small>Nous adoptons une démarche d'écoresponsabilité dans la sélection et la préparation de tous nos produits.</small> |
|--|--|--|

CAFFÈ
ESPRESSO
DOUBLE ESPRESSO
GRANDE RESERVE
CAFFÈ NOIR
Je travaille également à assister le torréfacteur
TMGK
3 3
9 3
3 3
3 4
45

Torrefacteur parisien de café, le spécialiste depuis 2011, notre approche est guidée par un profond respect des producteurs et de l'environnement.

Au fil des saisons, nous vous révélons le plein potentiel aromatique et gustatif de chaque origine à découvrir via trois axes :

- APPRECIER les café aromatisés
- EXPLORER les café simples

Explorez les cafés avec notre guide

RISQUES IDENTIFIÉS



- Inflation
- Baisse du pouvoir d'achat



- Changement des habitudes de consommation
- Accroissement des inégalités
- Eco-anxiété

RÉALISATIONS 2023



Réduire la quantité de produits à usage unique
Réutiliser les produits en augmentant leur durée de vie
Recycler les matières premières

Trois mots d'ordre pour encourager la **sobriété** et réduire notre **impact environnemental**

+ 20%

Augmentation des prestations de maintenance pour nos clients
Appliquer une **politique de maintenance préventive et le reconditionnement** permet d'allonger la durée de vie des machines et de lutter contre l'obsolescence programmée.

+ 45%

Augmentation du volume de marc collecté par **Les Joyeux Recycleurs**

100%

De nos coffee shops utilisent des bacs recyclables pour le stockage du café

De nos coffee shops sont livrés en vélo-cargo ou en voiture électrique

OBJECTIFS 2025



100% Objectif Recyclage

- Collecter et recycler le marc de café sur l'ensemble de nos coffee shops
- Collecter et recycler l'intégralité de nos déchets organiques



50% Objectif Certification

- S'approvisionner en produits alimentaires et boissons disposant d'une certification ou d'un label qualité



50% Objectif Réduction & Réutilisation

- Réduire de moitié notre consommation de gobelets à usage unique
- Transformer les habitudes de consommation en proposant des alternatives durables
- Introduire des gobelets consignables dans l'ensemble de nos points de vente
- Sensibiliser nos partenaires à la maintenance préventive des machines



4. FAVORISER LA BIENVEILLANCE & L'ENGAGEMENT

RISQUES IDENTIFIÉS



SOCIAL

- Fatigue psychologique
- Équilibre vie privée-vie professionnelle
- Baisse du niveau d'engagement
- Santé et sécurité au travail

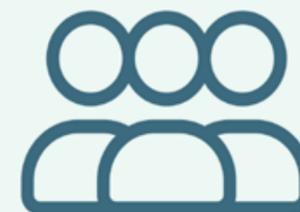


ÉCONOMIQUE

- Perte de main d'oeuvre qualifiée
- Manque d'attractivité
- Turn-over



RÉALISATIONS 2023



+ de 90 collaborateurs



29 nationalités



49%

51%

INCLUSION, PARITÉ, ÉGALITÉ SALARIALE

85/100

Note de l'index de **l'égalité professionnelle**.

Les 15 points manquants s'expliquent par le fait qu'il n'y ait eu aucun retour de congé maternité

100%

Taux de collaborateurs en retail bénéficiant d'une **formation en caféologie**, préparation des boissons, gestion du workflow, service

OBJECTIFS 2025



Réduction du turnover

- Mise en place d'évaluations régulières du niveau d'engagement à travers l'envoi de questionnaires de satisfaction
- Déploiement d'un programme de mentorat: suivi et soutien de chaque collaborateur par son manager via des entretiens individuels réguliers

Bilan Social et Index d'Égalité Professionnelle (IEP)

- Formalisation du bilan social
- Atteindre le score de 100/100 pour l'IEP

Construire un plan de carrière

- Définir des objectifs par catégorie de travailleur et type de missions
- Identifier les aspirations et compétences
- Mettre en place un plan d'évolution générale et des alternatives personnalisées
- Élaborer un plan de formation

Qualité de Vie au Travail

- Identification des risques professionnels (santé et sécurité au travail)
- Identification de freins potentiels à la réalisation des missions
- Diagnostic, évaluation et mesures d'ajustement





OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

CONSTRUIRE UNE FILIÈRE CAFÉ DURABLE

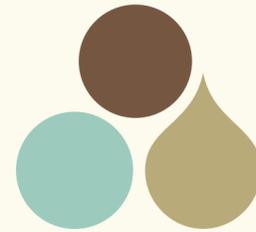


CONSTRUIRE UNE OFFRE DURABLE



CONSTRUIRE UNE POLITIQUE RH DURABLE





COUTUME
CAFÉ D'EXCEPTION

111 Av. Gaston Roussel,
93230 Romainville, France

www.coutumecafe.com