

RAPPORT RSE 2022

NOTRE VISION

Depuis sa création en 2011, Coutume est engagée dans une démarche qualité, guidée par une ambition : transformer la culture café en France dans la lignée de la tradition gastronomique, de la convivialité, de la passion du goût et de la valorisation du terroir.

Ce qui nous anime, c'est de partager notre passion pour le café, fruit de la nature et du travail de l'homme, en sélectionnant des grands crus rares révélant des profils aromatiques et gustatifs uniques. C'est aussi d'accompagner le plus grand nombre dans la découverte et l'exploration de cafés pur terroir.

En tant que torréfacteur de café, nous sommes néanmoins directement dépendant d'une des matières premières les plus échangées au monde. Cette dépendance nous oblige au plus grand respect dans nos rapports à la nature et aux hommes afin de préserver le bien-être et la pérennité de l'entreprise.

Le changement climatique et les pressions sur les systèmes de production qui en découlent, pèsent sur nos partenaires des pays producteurs. Les épisodes climatiques extrêmes, telle gelée ou sécheresse, affectent les récoltes et font peser le risque de la conversion des cultures au détriment des plantations de cafés.

Partant de ce constat, il est impératif de prendre position et de mettre en place des initiatives en matière de responsabilité sociale et environnementale, pour soutenir tous les acteurs de notre filière - clients, partenaires et collaborateurs - en amont et en aval de la chaîne de valeur.

Nos actions ont un impact! Il ne tient qu'à nous de rendre nos comportements plus vertueux à tous les niveaux de décision: en adoptant une politique d'achat durable, en incitant à une consommation plus responsable et en pratiquant un management bienveillant.

Notre objectif est clair : oeuvrer en tant qu'acteur économique responsable au service de l'éthique et du bien commun.

SOMMAIRE

S'ENGAGER POUR UN SOURCING ÉTHIQUE

- Prendre soin de la nature
 - Exiger la qualité pour assurer pérennité
 - · Garantir la traçabilité et l'intégrité des écosystèmes
 - · Promouvoir la durabilité
 - Vers une évaluation de notre impact écologique
- Prendre soin des hommes
 - Garantir le respect des droits fondamentaux
 - Préserver l'intégrité des peuples autochtones
 - Contribuer à l'amélioration des conditions de vie

PROMOUVOIR UNE CONSOMMATION RESPONSABLE

- Avec nos collaborateurs
 - Inciter à la sobriété énergétique
 - Favoriser l'économie circulaire : produire, recycler, upcycler
 - Encourager la mobilité douce et durable
- · Auprès de nos clients
 - Impulser la consommation zéro déchet
 - · Construire une offre engagée

PRATIQUER UN MANAGEMENT BIENVEILLANT

- Assurer le bien-être des collaborateurs
 - · Améliorer cadre de travail
 - Favoriser l'égalité, la diversité et l'inclusion
- · Renforcer l'engagement



Prendre soin de la nature

RESPECTER

Respecter la biodiversité et les écosystèmes liés à la caféiculture en favorisant la production en agroforesterie.

PRÉSERVER

Préserver l'environnement et garantir la qualité en encourageant la culture de variétés endémiques offrant de meilleurs attributs aromatiques.

PROTÉGER

Lutter contre la conversion des terres en assurant un prix juste pour les acteurs de la chaîne de valeur.

Une exigence de qualité et de durabilité

Dans le café de spécialité, ce ne sont ni la recherche de productivité ni la standardisation du produit qui dominent. Au contraire, la qualité et la richesse aromatique sont de véritables éléments de différenciation.



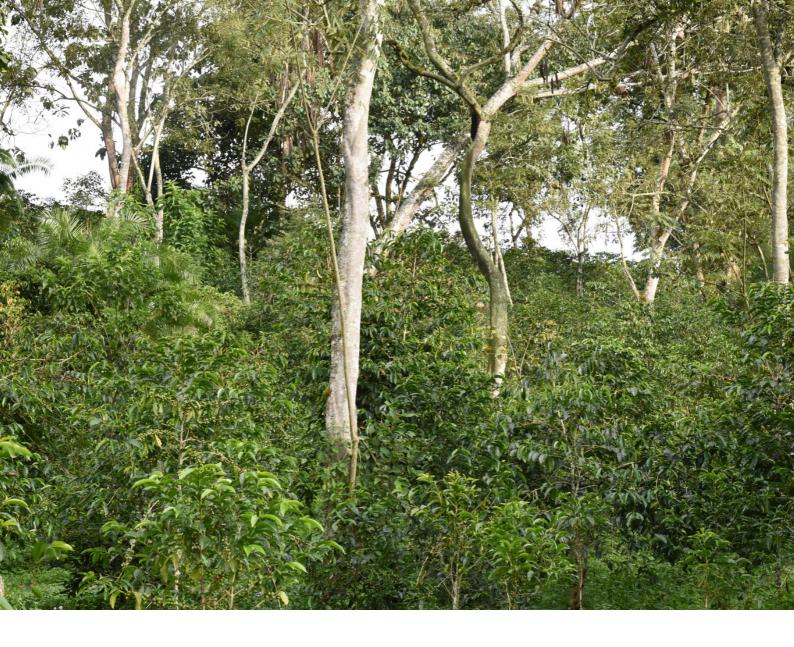
Nous avons adopté une politique d'achat durable intégrant des exigences de qualité, de traçabilité et de durabilité, humaine et environnementale.

Nous sélectionnons nos grands crus cafés en fonction de leur histoire et de leur potentiel aromatique. Pour ce faire, nous appliquons un protocole qualité rigoureux:

- En procédant à une analyse physique (évaluation des défauts visibles) et sensorielle (évaluation des arômes, flaveurs et potentiels défauts en tasse).
- En intégrant dans notre offre des cafés ayant reçu un score minimum de 82/100 suivant le protocole SCA (Specialty Coffee Association).

À travers nos achats de café vert, nous soutenons en outre des productrices et producteurs de taille modeste qui cultivent des variétés endémiques d'arabica: typica, bourbon, caturra, pacamara, geisha...

Ces variétés sont moins résilientes face à la hausse des températures, à l'augmentation des attaques fongiques et parasitaires. Elles offrent cependant un profil aromatique exceptionnel qui répond à nos exigences et à notre demande.



La préservation de variétés endémiques implique une approche différente de la caféiculture dite conventionnelle, qui se concentre sur l'augmentation des rendements. Loin des clichés de monoculture en plein soleil, elle impose des cultures espacées, sous ombrage et en polyculture suivant une approche plus holistique. C'est le principe de l'agroforesterie.

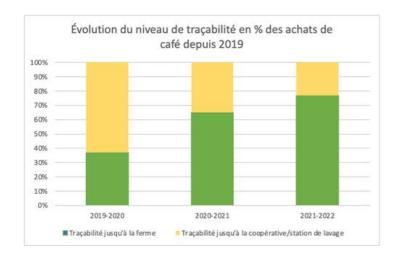
Planter différentes espèces d'arbres dans une même zone favorise la biodiversité. Le nombre d'animaux, d'oiseaux, d'insectes et de micro-organismes augmentera, créant un écosystème plus diversifié, des méthodes plus naturelles et durables de production alimentaire.

Le caféier devient un élément d'un écosystème local dans lequel chaque être vivant a une fonction, en interaction avec les autres.

Une traçabilité jusqu'à la ferme

La traçabilité est d'une part, une garantie de l'origine du café. D'autre part, elle est le reflet des rapports humains et de l'intégrité des écosystèmes desquels nos cafés sont issus.

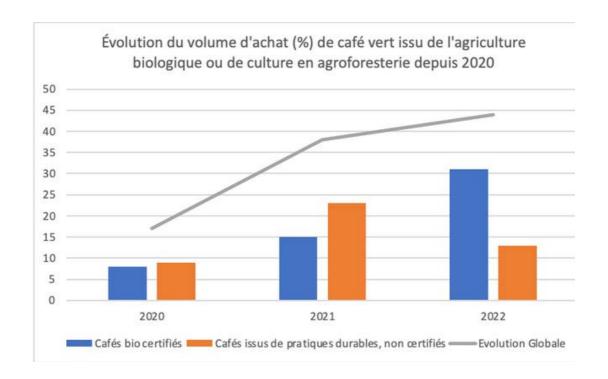




Dans la mesure du possible, Coutume privilégie une traçabilité complète jusqu'à la ferme voire la parcelle, afin de révéler l'authenticité des terroirs. Notre niveau de traçabilité est ainsi en amélioration continue depuis 2019 passant de 37% à 77% depuis 2020. À termes, notamment avec l'entrée en vigueur du Réglement Européen Zéro Déforestation, notre objectif d'atteindre de un niveau 100% traçabilité jusqu'à la ferme.

D'ici Janvier 2025 et notamment avec l'entrée en vigueur du Réglement Européen Zéro Déforestation, notre objectif est d'atteindre un niveau de 100% traçabilité jusqu'à la ferme et 100% jusqu'à la parcelle pour les cafés concernés.

Une évolution vers plus de certification



En plus des exigences de qualité et de traçabilité, Coutume a étoffé son offre de cafés certifiés. Ainsi, la part des cafés torréfiés disposant de la certification biologique est passée de 17% à 44% (en volume) depuis 2020.

Une grande partie de nos partenaires sont certifiés ou ont initié une démarche de certification biologique afin de formaliser leurs actions, obtenir la reconnaissance et donc l'accès à un nouveau marché. La certification est en effet perçue comme un élément de transparence et de lisibilité pour le consommateur. C'est à ce titre qu'elle est de plus en plus sollicitée.

Coûteuse et souvent complexe à mettre en œuvre, elle intervient néanmoins souvent a posteriori des actions locales en faveur de la biodiversité.



GUATEMALA / La Esperanza

Le café La Esperanza illustre notre engagement et notre volonté d'améliorer notre impact environnemental à travers nos achats de café vert.

Ce café, certifié biologique depuis 2021, est produit par l'équipe de Los Volcanes Coffee, producteur et exportateur de café. De tous les cafés produits, La Esperanza est celui dont Josué Morales et son équipe sont le plus fiers. Et pour cause, lorsque qu'ils ont repris la direction de cette ferme, ils ont constaté l'épuisement des sols dû aux pratiques conventionnelles et notamment, à l'apport exclusif d'intrants chimiques. Les caféiers manquaient des micro-organismes nécessaires à leur bonne croissance et manquaient de résilience face aux maladies et attaques parasitaires.

A des fins d'expérimentation, la ferme fut alors divisée en quatre parcelles soumises à quatre protocoles de fertilisation différents : 1) Conventionnel, 2) Protocole recommandé par Anacafé*, 3) Combinaison de conventionnel et biologique, et 4) Usage d'engrais biologiques produits en utilisant uniquement des matériaux de la ferme et culture sous ombrage.

L'équipe a alors constaté que la section sur laquelle seuls des engrais biologiques étaient utilisés avait prospéré et même mieux résisté à une violente vague de rouille du caféier, là où les caféiers des autres parcelles peinaient à survivre.

La Esperanza est aujourd'hui une ferme pédagogique, un lieu où les producteurs viennent participer à des ateliers et des formations pour améliorer leurs pratiques et apprendre les techniques de l'agriculture biologique et de l'agroforesterie.

^{**} Anacafé : Association Nationale du Café, est une organisation privée chargée d'encadrer les différentes activités de la filère café au Guatemala depuis la production jusqu'à l'exportation.

Evaluer notre impact écologique

Nous renouvelons pour la deuxième année consécutive notre partenariat avec l'Alliance pour la Préservation des Forêts. Il s'agit d'un collectif d'entreprises, actives dans plusieurs filières dépendantes de matières premières agricoles, engagées dans la lutte contre la déforestation importée en Europe via leurs chaînes d'approvisionnement.



L'APF nous accompagne, grâce à la mise en place d'un outil d'autoévaluation, sur la mesure de notre impact en matière de déforestation importée et des problématiques d'ordre social qui peuvent en découler dans le cadre de nos achats de café vert.

Nous participons en outre à différents groupes de travail animés par des experts de l'Alliance, afin d'améliorer nos pratiques d'approvisionnement et de mettre en place des projets de terrain.

Réduire l'empreinte carbone de la filière café

Nous sommes conscients et soucieux des conséquences que peuvent engendrer les différentes activités de la filière café, en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES) et de réchauffement climatique. C'est la question du bilan carbone.

Dans le cadre de notre activité de torréfacteur et de restauration, il nous faut évaluer les émissions de GES générées par nos activités de production et de distribution en aval de notre chaîne de valeur. Il nous faut également considérer l'empreinte que représente l'importation des matières premières nécessaires à la production des biens et services proposés.

Nous avons d'ores et déjà entrepris de soutenir une initiative lancée par Belco, l'un de nos principaux partenaires importateur, en intégrant à notre offre un café transporté par cargo-voilier : le Comuneros Anemos.

Constat

En dépit de nos efforts pour favoriser l'essor d'une consommation de café plus consciente et durable, une variable fait encore défaut : celle du transport.

Le café vient de loin et le transport de marchandises en cargo conventionnel représente à lui seul, 4% des émissions de GES responsables du changement climatique et par corollaire, des atteintes à la biodiversité.

Conscients de cette limite, nous avons décidé d'initier un changement...





Colombie / Comuneros Anemos

En sélectionnant ce café, nous participons à une démarche ambitieuse visant à encourager une consommation éclairée et durable, à réduire notre impact environnemental et contribuer à préserver la biodiversité.

Le projet ANEMOS porté par Belco en collaboration avec l'entreprise TOWT, vise à acheminer le café vert en voilier-cargo depuis certains pays producteurs jusqu'au port du Havre.

Ce café porte le nom de COMUNEROS. Il provient de huit fermes de la région de Santander, zone connue pour avoir lancé une révolution en vue de se libérer du colonialisme espagnol au 18ème siècle. Ce café est lui-même porteur d'initiatives révolutionnaires dans le paysage de la caféiculture colombienne.

En plus de favoriser une réduction considérable, de 90% de l'empreinte carbone liée au transport, le café COMUNEROS bénéficie des certifications biologique et bird friendly, garantissant une production respectueuse de l'environnement et sans utilisation d'intrants chimiques.

C'est en outre un café cultivé sous ombrage, en agroforesterie, et la méthode de préparation semi-lavée permet un usage limité des ressources hydriques disponibles.

Prendre soin des hommes

RESPECTER

S'assurer du respect de droits fondamentaux dans les pays producteurs en sélectionnant nos partenaires.

PRÉSERVER

Veiller à l'intégrité des peuples autochtones, leur héritage culturel et leurs traditions,

PROTÉGER

Contribuer au développement local et à l'amélioration des conditions de vie

Le respect des droits fondamentaux

Les conditions de travail des producteurs, la protection des enfants, le respect du droit des femmes ou encore les conditions de vie et de logement sont des droits humains fondamentaux.

Nous développons des partenariats avec des acteurs reconnus et engagés sur le terrain, luttant contre toute forme de violation des droits humains et en faveur du développement durable.



La protection des forêts et des écosystèmes participe de la préservation de conditions de vie décentes, de la dignité et de l'intégrité des personnes.



COLOMBIE Sol Naciente

Le Sol Naciente, un café certifié biologique, est devenu l'un de nos classiques. Il est produit par un groupe de producteurs situé dans la Sierra Nevada de Santa Marta, au cœur d'un écosystème naturel déclaré "Réserve de biosphère" par l'UNESCO dans les années 1980.

Certains habitants producteurs de la région de la Sierra avaient été déplacés et spoliés de leurs terres à l'époque du conflit armé qui ravageait le pays. La loi a finalement ordonné la restitution des terres. Le gouvernement a ensuite encouragé la culture du café et d'autres produits agricoles comme l'avocat, les haricots et les bananes.

Notre partenaire exportateur, InConexus, a développé le programme Grupo Sierra pour soutenir les populations locales dans la production de café de haute qualité, afin d'accéder au marché du café de spécialité et d'améliorer la qualité de vie de leurs communautés.

Dans le cadre de ce programme, leurs équipes d'agronomes dispensent des formations sur la préparation, le dosage et l'application d'intrants biologiques. Ces formations ont deux objectifs : d'une part, réduire les coûts de production en fabriquant des intrants biologiques de manière artisanale avec des matières naturelles extraites de la ferme et à moindre coût ; d'autre part, continuer à sensibiliser le public à la nécessité de préserver les écosystèmes et l'environnement.

Le prix : un levier de développement

En choisissant de payer le prix de la qualité, Coutume favorise le développement des territoires et des communautés productrices. Nous contribuons ainsi, indirectement, à la lutte contre l'exode rural, l'éclatement des familles, la paupérisation des populations et le détournement des cultures vivrières vers des cultures illégales.

La question du prix est un élément de différenciation important entre le café de spécialité et le café commercial. Ce dernier se réfère en effet uniquement au cours de la bourse (New-York C-Market pour l'arabica). Selon le pays et la qualité du café, on aura un différentiel positif ou négatif : on peut donc acheter du café à +/- 20, 30, 40 cents par rapport au prix du marché.

Le problème c'est d'une part, la volatilité du marché du café commercial. C'est à dire l'instabilité du prix lié à des externalités négatives (gelée, sécheresse, éruption volcanique, guerre civile) et à des mécanismes cycliques propres aux matières agricoles, de pénurie et de surproduction. Autant d'éléments donc, susceptibles de réduire le volume disponible du côté de l'offre.

D'autre part, le café commercial fonctionne suivant un mécanisme de contrats d'achat à terme dont l'objet est un actif boursier (le café vert), qui reste sujet à la spéculation et à la variabilité des prix jusqu'à la livraison de la marchandise.

Dans le café de spécialité, le prix du marché va influer sur le prix final mais il n'en est pas l'unique paramètre de référence.

La négociation s'opère par ailleurs sur la base de critères annexes liés à la qualité, au volume, au calcul des coûts de production, à l'ancienneté des rapports commerciaux, à des données conjoncturelles...

Cette prise en compte de données tangibles moins sujets à la volatilité du marché, donne plus de sécurité aux parties et ainsi, plus de stabilité pour les producteurs et acteurs de la filière.



BRÉSIL - FAF / Mulheres do Caparao

Coutume collabore depuis plus de 10 ans avec FAFCoffees, un partenaire engagé sur le terrain, auprès des producteurs de différentes régions du Brésil, pour le développement d'une caféiculture vivante, respectueuse des sols, des ressources hydriques et des habitants.

Ce café nous vient de la micro-région de Caparao, dans l'état du Minas Gerais, premier état producteur de café au Brésil.

Lalá, la productrice, a hérité cette ferme de ses parents. Elle a toujours travaillé dans le café mais l'évolution vers la production de café de spécialité a commencé il ų a quelques années, grâce au soutien de ses filles, des agriculteurs voisins et avec l'aide de FAFCoffees.

Coutume achète ce café depuis 2019. Au fil des années, notre soutien financier a permis à Lalá d'équiper sa ferme afin d'améliorer la qualité et la capacité de conservation du café, notamment grâce à des installations offrant à un séchage plus uniforme. Par ailleurs, elle a également pu mettre en place, avec l'aide de l'équipe d'ingénieurs de FAFCoffees, un système de filtration des eaux usées, permettant la preservation des ressources hydriques dans toute la vallée.

Vers un sourcing durable : objectifs et évolution

OBJECTIFS 2025	RÉALISATIONS 2020	RÉALISATIONS 2021	RÉALISATIONS 2022
100% de nos cafés traçables jusqu'à la ferme et/ou parcelle	23%	69%	76%
80% de nos cafés sont issus de partenariats renouvelés d'une année sur l'autre	X	38%	63%
1 paųs producteur visité au moins 1 fois par an	Restrictions Covid	Restrictions Covid	1
100% des cafés référencés sont cultivés suivant des pratiques durables*	17%	38%	44%
100% des cafés référencés disposent d'une certification	8%	15%	31%
Aucun des cafés référencés n'est issu la déforestation	0%	0%	0%

^{*}Selon la FAO (Organisation des Nations-Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture), l'agriculture durable doit favoriser des écosystèmes sains et une gestion durable de la terre, de l'eau et des ressources naturelles.

Vers un sourcing durable : objectifs et évolution

INDICATEURS	2020	2021	2022
Nombre de pays où le café est acheté	11	11	8
Nombre de partenariats couverts par une relation à long terme de trois ans ou plus	3	14	10
Nombre de nouveaux partenaires avec lesquels nous renouvelons notre collaboration sans rupture depuis 2020	x	17	15
Nombre de partenaires concernés (producteurs, exportateurs, importateurs)	35	40	39
Volume de café (%) issu de pratiques agricoles durables et/ou certifiés	17%	38%	44%

COMMENTAIRES

Certains partenariats n'ont pas pu être renouvelés du fait de problèmes de qualité et à l'impossibilité logistique d'importer les cafés, notamment à cause de conflits armés (Ethiopie, RDC).



En tant qu'entreprise, nous proposons des biens et services de consommation courante. Pour ce faire, nous puisons dans les ressources naturelles limitées. Nous sommes ainsi nous-mêmes "consommateurs" pour assurer notre production.

En tant qu'entité, nous sommes en outre constitués d'hommes et de femmes, qui participent au bon déroulement de nos activités au quotidien.

L'année 2022 a marqué un grand changement pour Coutume avec le déménagement de nos bureaux et de notre site de production à Romainville, dans des locaux appartenant à la Fondation Fiminco.

Ce site abrite une ancienne friche industrielle où siège aujourd'hui la FRAC et où se déploient différents espaces de création, véritables pépinières d'artistes en tout genre.

Cette mutation offre l'occasion de repenser notre espace de vie et nos relations aux autres. Elle nous donne l'opportunité d'intégrer à notre projet d'entreprise, des problématiques d'économie circulaire, de mobiliser nos ressources de manière raisonnée et organisée en nous appuyant d'abord sur nos équipes mais aussi, sur la technologie et le progrès technique.

Cette nouvelle localisation géographique, nous invite également à adapter nos modes de déplacements et de transport en vue d'une mobilité plus durable.

Avec nos collaborateurs

SOBRIÉTÉ

Réduire notre consommation de ressources énergétiques en nous appuyant sur la sensibilisation et l'utilisation de nouvelles technologies.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Intégrer la circularité à nos modes de production et de consommation.

MOBILITÉ DOUCE & DURABLE

Impulser le changement dans nos modes de déplacement.

Mieux produire : utiliser moins et mieux l'énergie

Notre activité de torréfaction nous rend dépendant des énergies fossiles : gaz naturel et électricité. Soucieux de réduire notre dépendance et notre impact environnemental, nous avons opté dès 2019, pour une solution technologique adaptée avec notre torréfacteur de marque Loring.

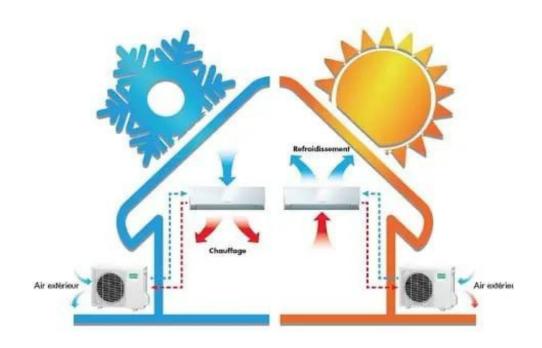


Grâce à une technologie de pointe en matière de combustion, la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre sont réduits de 30% pour chaque batch torréfié.

Par ailleurs, nous rationalisons l'utilisation de la machine afin de pallier la perte d'énergie, avec une analyse en temps réel de nos besoins en café et une production à flux tendus, par ailleurs en ligne avec notre exigence de fraîcheur et de qualité.

Mieux produire : réutiliser l'énergie

Nous misons aussi sur les nouvelles technologies pour l'aménagement de nos nouveaux locaux. Nous avons ainsi investi dans l'installation d'une pompe à chaleur réversible permettant d'optimiser notre consommation d'énergie. Une forme d'upcycling énergétique...



L'idée est de réutiliser l'énergie consommée par les activités de la cuisine centrale située au sous-sol de nos nouveaux locaux, afin de la convertir en énergie de chauffage ou de réfrigération des espaces de travail, selon les besoins de nos collaborateurs. C'est un cercle vertueux.

Lutter contre l'obsolescence: entretenir et réparer

Depuis nos débuts, nous avons à coeur d'assurer la durabilité de notre parc de machines. Pour ce faire, nous accompagnons nos clients afin d'assurer une bonne prise en main de leurs équipements. Nous proposons à ce titre des contrats de maintenance préventive et/ou curative, adaptés à leurs besoins.

Cette démarche permet l'allongement du cycle de vie du produit dans le cadre d'une stratégie de lutte contre l'obsolescence. Un produit bien entretenu présente en effet moins de défaillances sur le long-terme et nécessitera donc moins d'interventions techniques, soit une solution moins coûteuse en temps et en argent pour nos clients.





Nous assurons aussi un service de reprise et réparation de machines et équipement, qui sont ensuite remis en vente sur le marché de l'occasion (environ 30% de nos ventes de machines et équipements en 2022).

La production... et après ? Trier, recycler, upcycler

Dès notre arrivée à Romainville, nous avons cherché à mettre en place une démarche de tri et de recyclage des déchets avec le soutien de la communauté d'agglomérations 'Est Ensemble."

Dans le cadre de cette démarche, nous sensibilisons nos collaborateurs à l'importance de la réduction des déchets ainsi qu'au tri sélectif dans le cadre de nos activités de bureau et de restauration.

Nous avons ainsi initié une démarche de recyclage de notre marc de café en collaboration avec Les Alchimistes (pour notre corner des Galeries Lafayettes) et avec Les Joyeux Recycleurs pour notre coffee shop d'entreprise au siège d'Altarea. Le marc de café est récupéré et transformé en compost. Nous souhaitons généraliser cette mesure à l'ensemble de nos établissements.



Adopter la mobilité durable

Repenser notre rapport à l'utilisation des ressources implique également de privilégier de nouveaux modes de déplacement.

C'est pourquoi, afin d'encourager le recours à des transports plus propres pour les trajets domicile-travail, nous avons proposé à l'ensemble de nos collaborateurs de bénéficier du « forfait mobilités durables » mis en place par les autorités publiques en 2020. Suivant cette mesure, nous nous engageons à prendre en charge une partie des frais de transports personnels entre le domicile et le lieu de travail.

Cette mesure a rencontré un grand succès auprès de nos équipes. Plusieurs de nos collaborateurs ont ainsi opté pour le vélo sur leurs trajets quotidien domicile-travail, favorisant ainsi la mobilité douce.



Nous favorisons également le recours à la mobilité durable pour les livraisons, en vélo-cargo ou véhicules électriques, auprès de nos établissements et de nos clients. Nous travaillons à cet égard, avec les entreprises Cargonautes pour la livraison de nos clients professionnels et Deliverme.city pour la livraison aux particuliers. Nous collaborons aussi avec Youngo pour la livraison de nos coffee-shops.

Auprès de nos clients

ÉCO-CONCEPTION

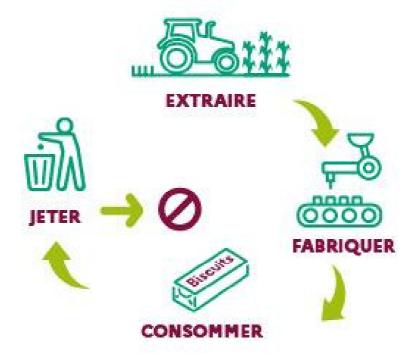
Prendre en compte des impacts environnementaux sur l'ensemble du cycle de vie d'un produit, dès sa conception.

ZÉRO DÉCHET

Le meilleur déchet, c'est celui qu'on ne crée pas.

UNE OFFRE ENGAGÉE

Sélectionner des produits qui révèlent notre vision



MODÈLE DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Gestion durable des ressources (extraction, exploitation raisonnée)



ECO-CONCEPTION

Mieux concevoir les produits pour les rendre plus durables, incorporer des matières recyclées...



/// TRI, RECYCLAGE

Mieux trier nos déchets pour mieux les recycler afin de créer de nouvelles ressources



CONSOMMATION RESPONSABLE

Acheter des produits plus durables grâce à une meilleure information





ALLONGEMENT DE LA DURÉE DE VIE DU PRODUIT

Réparer, réutiliser, réemployer

Penser l'éco-conception

Chez Coutume, nous avons toujours recherché la cohérence entre le lancement d'un nouveau produit et notre vision d'entreprise. C'est pourquoi, il nous a fallu plusieurs années pour choisir notre nouveau packaging afin de trouver en l'actuel "état de l'art", le meilleur compromis entre la bonne conservation de nos grands crus cafés et l'impact environnemental de nos paquets.



Nous avons finalement trouvé et finalisé le lancement en 2022 de notre nouveau packaging révélant notre nouvelle identité visuelle et label de marque. Nous avons ainsi fait le choix de sachets en matière recyclable PE/LLDPE qui disposent d'un zip et d'une valve de dégazage pour une conservation optimale du café.

Les étiquettes de nos paquets sont en outre imprimées en France sur du papier issu à 95% de bagasse (fibres post consommation de canne à sucre) et à 5% de mélange de lin et chanvre. Ce papier ne participe à aucun abattage d'arbres tout en recyclant des déchets de végétaux à pousse annuelle.

Toutes nos impressions sont réalisées en France sur du papier fabriqué près de Reims, à partir de fibres 100% recyclées détenant les prestigieux labels écologiques "Ange bleu" et Ecolabel.

Courant 2023, nous nous associerons à un nouveau partenaire qui utilise également des matériaux biosourcés 100% recyclables, en plus d'être neutre en carbone.







• Le choix du vrac

Depuis nos débuts, nous avons toujours organisé les livraisons dans nos différents points de vente, en utilisant des contenants réutilisables.





Nous souhaitons désormais proposer un service de livraison en vrac avec consigne à nos clients afin de réduire l'utilisation d'emballage à usage unique.

• Le choix du grain

Nous encourageons nos clients à suivre notre démarche qualitative en préférant l'achat de café en grains ou moulu par rapport aux capsules et dosettes. C'est pourquoi, nous commercialisons des équipements adaptés à ces objectifs de réduction des déchets et de mise en valeur du produit.









Inviter nos clients à consommer moins mais mieux, c'est encourager la sobriété.

• Le choix du recyclage

Nous avons récemment lancé une nouvelle initiative de récupération et de recyclage pour les cartouches filtrantes professionnelles, en collaboration avec notre partenaire Brita, spécialiste en solutions de filtration d'eau.

En effet, après un an d'utilisation ou à capacité atteinte, la cartouche doit être changée afin de bénéficier d'une eau toujours optimale notamment pour protéger les matériels contre calcaire. Lorsque nos clients font appel à nos services pour renouveler leurs cartouches, nous récupérons cette dernière qui est ensuite entreposée dans un bac de récupération spécialement mis à disposition par Brita.



Les cartouches sont ouvertes afin que tous ses composants soient valorisés. La résine échangeuse d'ions est régénérée et réintégrera la production de nouvelles cartouches filtrantes. Le charbon actif est renvoyé chez le fabricant où il sera réactivé dans des installations spéciales et réemployé dans le traitement des eaux usées. Le corps de la cartouche est broyé et envoyé à l'industrie plastique pour traitement et réutilisation dans de nouveaux produits en plastique.

Nous sommes soucieux de sélectionner des équipements dont l'usage quotidien sera non seulement agréable et utile, mais aussi en étant soucieux de leur propre impact environnemental. Nous avons ainsi intégré dans notre offre des équipements réutilisables, en sélectionnant des marques engagées tels que Franck Green, Miir et TOPL.

1. Frank Green Reusable Cup

La tasse Frank Green réutilisable a été lancée en 2014.



Cette solution innovante propose une isolation thermique à triple paroi qui permet de conserver la chaleur ou la fraîcheur pendant 10 heures.

Il s'agit d'un produit durable, résistant aux chocs, conçu en acier inoxydable 304 de première qualité. Le revêtement intérieur en céramique la rend plus résistante aux tâches et aux odeurs. Elle est aussi recyclable en fin de vie.

2. La "Camp Cup" de MiiR

La "Camp Cup" est un produit phare de la marque MiiR. Cette tasse réutilisable est également conçue en acier inoxydable et garantie sans BPA. Elle est ergonomique et permet une conservation sur la durée des boissons chaudes et froides.

Miir est en outre labellisée "entreprise à mission", certifiée Bcorp, et répond à ce titre à des normes sociales, environnementales et juridiques très élevées.

Elle est aussi membre de l'organisation 1% pour la planète et a ainsi contribué à hauteur de 2,5 millions de dollars à des projets portés par des ONG environnementales agréées.



3. La tasse TOPL



TOPL est une société britannique créée en 2021.

Son nom vient du verbe anglais "to topple" qui signifie renverser.

La technologie brevetée SpillSafe, anti-déversement, de la tasse TOPL empêche au liquide de se déverser lorsque la tasse se renverse malencontreusement. Dans ce cas, le couvercle se referme automatiquement.

TOPL est une entreprise engagée qui utilise des matériaux durables, notamment l'acier inoxydable connu pour sa longévité et sa capacité à être recyclé en fin de vie sans dégradation.

Nous encourageons nos clients à adopter ces nouveaux modes de consommation au quotidien, en appliquant une remise immédiate de 10% sur les ventes de boissons à emporter, dans l'ensemble de nos coffee-shops.

Construire une offre engagée

Une offre commerciale est révélatrice de la raison d'être d'une entreprise.

Il nous tient à coeur de mettre en lumière nos partenaires fournisseurs sur des produits emblématiques: Rishi pour notre offre de thés et infusions, Valrhona pour notre préparation pour chocolat chaud.

1. Rishi Tea & Botanicals



Les thés et infusions de qualité supérieure, sont tous issus de l'agriculture biologique et sourcés directement par notre partenaire Rishi.

Cette entreprise propose des thés et infusions en vrac ou en sachets écologiques, fabriqués à partir de fibres végétales sans BPA ou autres particules de plastiques. Le matériau utilisé, le PLA (acide polylactique), est un polymère 100 % biosourcé, biodégradable en compostage industriel.









Les sachets sont en outre tissés en mailles plus lâches que sur des sachets en papier traditionnels, ce qui permet une meilleur infusion et diffusion des arômes.

Construire une offre engagée

2. Valchona







L'année 2022 marque le début d'une toute nouvelle collaboration avec l'artisan-chocolatier Valrhona, reconnu pour son engagement dans le développement d'une filière cacao juste et durable et désormais certifié B Corp.

Après de longs mois de discussion et de tests, nous avons sélectionné un chocolat et imaginé un nouveau format en copeaux finement râpés prêts à l'emploi pour la préparation des chocolats chauds.

Nous avons sélectionné le chocolat Illanka, issu d'une variété de cacao dont les fèves sont blanches : le "gran blanco". Il s'agit d'un cacao originaire du Pérou, unique au monde, et qui offre une texture très crémeuse alliée à une belle puissance aromatique.



Garantir le bien-être au travail

CRÉER

Concevoir un espace de vie au travail confortable, convivial et sécurisé pour garantir la stabilité et la pérennité de l'entreprise

RESPECTER

Respecter les différences entre les individus qui font la richesse de nos équipes

MOTIVER

S'engager pour l'épanouissement et l'évolution professionnelle de nos collaborateurs

Assurer le bien-être au travail

Il s'agit de concevoir l'entreprise comme un écosystème dans lequel évoluent des personnes de profils différents, forts de leurs cultures et de leurs expériences, qui oeuvrent ensemble pour une mission commune. En tant qu'entreprise, Coutume est soucieuse d'assurer l'épanouissement, dans et par le travail, de l'ensemble de ses collaborateurs.

Sur l'aspect purement matériel d'une part, l'année qui vient de s'écouler marque un tournant important dans l'évolution du cadre de travail. En effet, le déménagement du site de production (torréfaction et cuisines) et des bureaux sur le site de la fondation Fiminco à Romainville, marque une volonté claire de concevoir l'espace de travail comme lieu de partage et de convivialité.



Égalité, diversité, inclusion

Coutume est aussi très attachée à la diversité culturelle et par corollaire, aux valeurs de tolérance et de respect des différences, qui font la richesse de nos équipes. L'entreprise oeuvre également en faveur de la parité, de l'inclusion et de l'égalité des chances. Nous sommes en outre engagés dans la réduction des inégalités entre femmes et hommes au sein de la société.

Le principe d'égalité salariale entre femmes et hommes est inscrit dans la loi depuis 1972. Pourtant, selon les données d'Eurostat*, les femmes percevaient en 2020 en France un salaire inférieur de 15,8 % à celui des hommes.

Pour pallier ces inégalités, la loi Avenir Professionnel de septembre 2018 a créé et mis en place l'Index égalité femmes-hommes. Cet outil permet aux entreprises de mesurer les écarts de rémunération entre les sexes et de mettre en lumière les disparités existantes, en vue de mettre fin aux inégalités professionnelles. L'Index, sur 100 points, est composé de 4 indicateurs pour les entreprises de moins de 250 salariés.

Chez Coutume, l'Index égalité femmes-hommes s'élève à 83/100 avec la répartition suivante :

- Écart de rémunération femmes-hommes : 38/40
- Écart de répartition des augmentations individuelles : 35/35
- Nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité :
 0/15
- Parité parmi les 10 plus hautes rémunérations : 10/10

Nous avons ainsi pu envisager l'augmentation de salaire pour les futurs retours de congé de maternité, comme piste d'amélioration pour le futur.

Renforcer l'engagement des collaborateurs

Selon une étude récente,* 43% des actifs envisagent de quitter leur emploi dans les deux ans, faute de sens. A contrario les salariés qui donnent un sens à leur travail sont trois fois plus susceptibles de rester dans l'entreprise. Ces chiffres sont éloquents. Ils nous poussent à considérer les aspirations nouvelles de nos collaborateurs afin de renforcer leur engagement.

Chez Coutume, nous pensons que la bienveillance et l'intelligence collective doivent être au cœur de cette démarche.

La bienveillance implique d'abord, d'assurer une bonne qualité de vie au travail en créant un cadre agréable et sécurisé. La bienveillance prend aussi la forme d'une capacité d'écoute, notamment pour favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Chez Coutume, nous garantissons par ailleurs le respect du droit à la déconnexion à travers un accord collectif de principe. Enfin, les collaborateurs ont la possibilité, lorsque les missions le permettent, d'aménager leurs horaires et de faire deux journées de télétravail par semaine.

Ces nouvelles formes d'organisation en appellent à l'intelligence collective en vue d'établir une véritable relation de confiance et de reconnaissance des qualités de nos collaborateurs. Au-delà des entretiens annuels, la définition et le suivi des objectifs se fait en commun à travers des points d'avancement individuels et des réunions d'équipe régulières, permettant à chacun de se réaliser et de trouver sa place au sein de l'entreprise.

Sur l'aspect du développement professionnel des collaborateurs, l'entreprise souhaite favoriser l'émergence de nouvelles compétences, de savoir-faire et de savoir-être, pour créer une dynamique de motivation et d'efficacité au travail. La mobilité interne et la formation professionnelle sont ainsi encouragées.



Ana-Maria Manac Administration des Ventes



Petite présentation de vous-même et de votre formation

À l'origine j'ai une formation artistique : j'ai fait des études de photographie et scénographie. Je suis née et j'ai grandi en Roumanie, puis j'ai commencé à voyager en Europe. À mon arrivée en France en 2012, j'ai d'abord travaillé en tant qu'animatrice, décoratrice et costumière. Ce que j'aimais dans ces différents métiers, c'est que j'étais toujours contact avec des personnes dont les parcours de vie étaient très divers.

Comment avez-vous découvert le café de spécialité?

J'ai découvert le café de spécialité avec Coutume en 2017. Je travaillais à l'époque comme Game Master/barista/manager, dans l'évènementiel et nous achetions du café Coutume.

Depuis quand travaillez-vous chez Coutume?

Je travaille chez Coutume depuis juin 2021.

Qu'est-ce qui vous a attiré chez nous?

La passion des collaborateurs pour le café, l'attention portée à la formation des baristas et à la torréfaction, ainsi que le positionnement engagé vis-à-vis des producteurs. L'ambition et l'envie aussi, de sensibiliser les consommateurs en surprenant leurs papilles afin de les initier au café de spécialité.

Pouvez-vous nous présenter votre évolution au sein de l'entreprise?

Je suis arrivée chez Coutume en tant qu'employée polyvalente. Puis je suis devenue barista et assistante manager aux Galeries Lafayette pendant an. Après cette période, j'ai eu la possibilité d'évoluer comme Chargée de la relation client, puis de l'administration des ventes. Cela fera un an en avril que j'occupe ces fonctions. Cette position me correspond très bien étant donné ma personnalité empathique et mon parcours professionnel.

Quel est votre profil aromatique café favori et vote méthode d'extraction préférée? J'aime bien les cafés doux, chocolatés avec des notés de noix, d'amandes et de fruits secs. À la maison je favorise les méthodes douces, V60 notamment. Par contre, dès que je passe dans nos coffee shops et que j'ai accès à une bonne machine, mon petit favori c'est un flat white préparé avec une boisson végétale.



LIGNES STRATÉGIQUES

MESURER

Réaliser un premier bilan carbone afin de mesurer notre impact et mettre en oeuvre un plan d'actions en vue de réduire notre empreinte.

RECOMMANDER

Rédiger une Charte Achats Responsables et montrer l'engagement de nos fournisseurs

SENSIBILISER

Réfléchir collectivement au défi climatique, à son impact sur notre filière et nos activités, ainsi qu'à des solutions envisageables.