

CHARLEMAGNE
ZAC les Espaluns – Avenue Lavoisier - 83 160 La Valette du Var
Tél. : 04 98 08 08 08 - Fax : 04 98 08 08 00 - www.charlemagnefrance.com
SA au capital de 100 000 € - RCS : 65 B 00183 - N° Siret : 65 950 183 700 010

RAPPORT DE PROGRES CHARLEMAGNE 2015

Organisation des Nations Unies

Monsieur Ban-Ki MOON

Secrétaire Général
Global Compact Office
NY 10017
NEW YORK

La Valette du Var, le 25/08/2014

Monsieur le Secrétaire Général,

La société Charlemagne s'engage à respecter et soutenir les dix principes énoncés dans le Pacte mondial en matière de droit de l'Homme, de droit du Travail, de protection de l'Environnement et de lutte contre la corruption.

Nous participons depuis plusieurs décennies à la pérennité des équilibres économiques locaux et régionaux auxquels viennent s'ajouter les enjeux et les impératifs du développement durable.

Vous trouverez ci-joint notre « communication sur le progrès ». Celle-ci sera disponible sur notre site <http://www.charlemagnefrance.com>.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire Général, l'assurance de ma considération distinguée.

Jacques ROUARD
Directeur Général



Charlemagne, entreprise familiale spécialisée dans l'achat et la distribution de fournitures de bureau et de fournitures scolaires est résolument ancrée dans le var depuis quatre générations tout en rayonnant sur la région Paca.

Notre développement prend appui sur les principes de la responsabilité sociale des entreprises et de l'amélioration continue avec une volonté affirmée d'aller au-delà du respect des exigences légales et autres exigences, et de la prévention des pollutions.

Notre ambition est d'offrir à nos clients une offre produits et des conditions tarifaires identiques à ceux des grands du secteur et également des services les aidant à sélectionner, commander, réceptionner et gérer au mieux leurs fournitures. Cette recherche de la satisfaction de nos clients se traduit dans notre système de management de la qualité, certifiée ISO 9001 depuis 2005.

Le volet économique de notre politique concerne principalement l'amélioration de notre rentabilité. Intervenant dans un secteur à faible niveau de marge, nous devons être vigilants à la bonne maîtrise de nos ressources et infrastructures. Nous devons également anticiper les risques liés aux changements rapides des politiques d'achats des collectivités territoriales et services de l'état, veiller à ne pas dépendre exclusivement des grands donneurs d'ordre et travailler à la fidélisation de nos clients PME.

Au-delà de nos efforts de persévérance sur nos actions déjà mises en place, notamment en termes de gestion de l'environnement et de fidélisation client, quatre nouveaux axes d'améliorations sont visés pour cette année 2015. Nous avons donc la volonté de développer la performance de nos équipes commerciales, améliorer et garantir notre délai de livraison pour assurer la satisfaction client, optimiser notre politique de stockage et de préparation de commandes et améliorer la qualité de vie au travail de nos équipes.

Notre engagement envers le pacte mondial de l'ONU nous permet, de par ses dix principes, de nous donner des lignes directrices dans le domaine des droits de l'Homme, du droit du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. En plus de soutenir les objectifs des Nations Unies, cela nous incite à confirmer ou mettre en œuvre des actions d'améliorations sur les divers piliers sociaux, environnementaux et économiques au sein de notre organisation.

Les dix principes du pacte mondial

Droits de l'Homme	4
<i>Principe 1</i>	4
<i>Principe 2</i>	4
Conditions de travail	6
<i>Principe 3</i>	6
<i>Principe 4</i>	6
<i>Principe 5</i>	6
<i>Principe 6</i>	6
Environnement	9
<i>Principe 7</i>	9
<i>Principe 8</i>	9
<i>Principe 9</i>	9
Lutte contre la corruption	11
<i>Principe 10</i>	11

Droits de l'Homme

Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence.

Principe 2

Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

Charlemagne est une PME qui travaille uniquement sur le territoire Français avec un fournisseur Français. Nous sommes soumis au respect de la déclaration des droits de l'Homme et du citoyen et de la convention collective pour notre activité. Au-delà de la réglementation, le respect des droits des clients en matière de rétractation, de réclamation ou de service après-vente nous semble être une partie importante de la satisfaction et de la fidélisation client.

- ⇒ **Charte éthique EBEN** (Fédération des entreprises du bureau et du numérique) : Notre adhésion à la charte éthique de l'EBEN nous engage à respecter et à promouvoir celle-ci.
L'article 1 valorise la considération du client en nous demandant de faire preuve de diligence concernant la commande, la livraison, le règlement, le service après-vente et les litiges éventuels, en n'utilisant pas de publicité mensongère, en assurant l'accueil des clients et en livrant les commandes conformes dans le respect des normes qualitatives et environnementales.
- ⇒ **La gestion des clients** : Afin de respecter au mieux les droits des clients en termes d'achat de produits, un conseil personnalisé est réalisé par téléphone ou par mail. Le client peut ainsi être orienté sur le produit qui lui correspond le plus par le biais des commerciaux ou des assistants de clientèle.
Les réclamations clients sont traitées directement par un assistant de clientèle. Nous sommes ainsi assurés que les SAV, les défauts de livraison ou les demandes d'échanges sont effectués rapidement.
- ⇒ **Modèle EFQM** : Deux employés de Charlemagne professionnel ont assisté à une formation afin de mettre en place le modèle de management EFQM. Cette formation s'est déroulée sur 7 journées complètes et dans différentes entreprises afin de partager au mieux les différentes méthodes de travail de chaque entreprise.

Une enquête de satisfaction client est réalisée annuellement. Cette année nous avons modifié le questionnaire afin qu'il prenne en compte toutes les activités en relation avec notre clientèle (assistance téléphonique, livraison, SAV). De plus nous avons mis en place lors de l'analyse des données une courbe de suivi afin de voir l'évolution de la satisfaction sur plusieurs années. Pour l'année 2014-2015, seulement 12% des clients de Charlemagne professionnel ne sont pas satisfaits.

Pour l'année 2014-2015, 100% des réclamations clients sont traitées. Le taux de relance livraison est, en moyenne de 1,07% et celui des erreurs de préparation est, en moyenne de 1,50%.

Conditions de travail

Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.

Principe 5

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi ou de profession.

Depuis sa création, Charlemagne s'est toujours engagé à ce que l'entreprise soit un lieu de développement professionnel mais aussi de ressourcement pour ses collaborateurs. Nos efforts portent sur la recherche permanente de la meilleure organisation du travail qui nous permet d'assurer la pérennité des emplois. Un Comité d'Entreprise avec des délégués du personnel nommés au travers d'élection s'assure que les droits des salariés sont respectés. Est présent aussi au sein de la société un CHSCT.

⇒ **Plateforme Majuscule** : Notre fournisseur partenaire veille à l'absence de toutes discriminations à l'embauche (sexe, âge, origine ethnique). Il respecte l'équité d'hommes et de femmes. De plus, il emploie des travailleurs handicapés (au-delà de l'obligation légale), ils sont intégrés dans les équipes opérationnelles et réalisent leur travail en autonomie (assistance téléphonique et préparation de commandes)

⇒ **Charte éthique EBEN** (Fédération des entreprises du bureau et du numérique) : Notre adhésion à la charte éthique de l'EBEN nous engage à respecter et à promouvoir celle-ci.

L'article 4 valorise l'éthique sociale en contribuant à l'amélioration des conditions de travail, respectant la législation sociale et les règles d'hygiène et de sécurité, respectant l'obligation des déclarations fiscales et sociales ainsi que leurs règlements et formant ses salariés.

L'article 5 valorise l'action pour la diversité. Nous contribuons à la sensibilisation, à la formation et à la promotion de l'application du principe de non-discrimination.

- ⇒ **Création d'emplois** : Nous avons accueilli une dizaine de stagiaires sur l'année afin de leur apprendre les différents métiers de la logistique au commercial en passant par l'administratif.
6 personnes ont été embauchées cette année ; 3 au service commercial et 3 au service logistique.
- ⇒ **Qualité de vie au travail** : Nous visons à améliorer au mieux la qualité de vie des employés au travail, pour cela nous essayons de mettre en place des actions pour limiter les interruptions dans le travail, permettre une reconnaissance et une rémunération en adéquation avec le travail fourni, améliorer la communication interne, assurer une bonne intégration des nouveaux arrivants et être attentif aux personnes potentiellement en souffrance afin d'agir rapidement et efficacement.
- ⇒ **Entretien annuel** : Dans la recherche du bien-être du personnel, un entretien annuel est organisé entre chaque employé et son responsable. Cet entretien permet de :
- Faire un point sur le poste de chacun et sur l'année écoulée
 - Faire un bilan sur les attentes et besoins de chacun
 - Préparer l'année à venir et motiver le collaborateur
- Nous diffusons le support afin que chacun puisse préparer sa rencontre et le planning sur notre intranet. Ces informations sont remontées à la direction et engendrent généralement des actions pertinentes. Le plan de formation est mis à jour en fonction des souhaits. Le budget formation est utilisé en intégralité en fonction des besoins du poste et des demandes faites au cours des entretiens.
- ⇒ **Cohésion de l'équipe** : Nous avons mis en place 2 journées de formation « Mieux travailler ensemble », avec des groupes hétérogènes (un membre de chaque service). 33 collaborateurs ont réalisés ces deux journées par groupe afin de :
- Relier son travail au quotidien à la satisfaction des clients
 - Utiliser les réussites, les réclamations clients ou les difficultés comme des occasions de progrès
 - Mieux communiquer avec ses collègues, son responsable hiérarchique ou les autres services

Un bilan très positif a été ressenti de la part de tous les collaborateurs.

Une journée de cohésion permettant de renforcer l'esprit d'équipe a été organisée

Le salon Majuscule mis en place tous les 2 ans a été l'occasion de réaliser un weekend ressourcing sur 3 jours. 80% des salariés de Charlemagne professionnel était invité.

- ⇒ **Réorganisation** : L'ensemble des bureaux (commerciaux, marché, qualité, Direction, Assistantes de clientèle bureau et scolaire, comptabilité, facturation) ont été repensés en fonction des demandes d'amélioration de chacun :
- Bureau individuel pour les collaborateurs qui ont besoin de plus de confidentialité et de calme lors des échanges téléphoniques avec nos clients
 - Bureau plus grand pour certains services afin d'avoir un copieur grande capacité à l'intérieur de leur bureau ainsi que les archives des dossiers client
 - Aménagement des bureaux commerciaux et marché à proximité afin de faciliter le travail sur les appels d'offre

Nous avons réhabilité notre entrepôt de préparation de commande et construit un dépôt de 750m² dédié aux expéditions afin d'avoir plus d'espace de travail pour chacun

Pour l'année 2014-2015, 100% des entretiens annuels ont été réalisés.

Lors de la journée de cohésion, on a pu compter sur la moitié des collaborateurs.

Lors du salon Majuscule, sur les 80% de l'équipe de Charlemagne professionnel, 1/3 était présent sur l'événement.

Pour l'aménagement du dépôt, un budget de 330 000€ a été prévu. Ainsi qu'un budget de 80 000€ pour la réorganisation des bureaux.

Environnement

Principe 7

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.

Principe 8

Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9

Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

En plus d'une analyse environnementale effectuée tous les ans dans le cadre de la réglementation ICPE, il y a un véritable enjeu pour nous de mobilisation interne de nos équipes. Les gestes écologiques que nous préconisons sont les premiers pas d'une démarche pour fédérer chacun d'entre nous autour des valeurs de l'entreprise et des responsabilités citoyennes. Ils interviennent à tous les niveaux de nos activités : appareil en veille, éclairage des locaux, chauffage, climatisation, les déplacements, la gestion des déchets, etc.).

- ⇒ **Recyclage** : Nous avons organisé la reprise de nos palettes en bois. Nous avons aussi mis en place le tri des déchets papier, carton, bois et plastique, dans les bureaux et dans l'entrepôt de préparation de commandes. L'acquisition d'une presse à balle permet de limiter les transports de déchets. Tous les consommables que nous récupérons sont triés et qualifiés par un organisme spécialisé dans la collecte des consommables d'impression usagés. Les cartouches sont réintroduites sur le marché, consommables re-manufacturés, parfois valorisées sous une autre forme pour d'autres industries, ou détruites dans le respect de la législation.
- ⇒ **Produit vert** : Nous proposons une gamme de produit de qualité conçus pour réduire leur impact sur l'environnement et ainsi contribuer à le préserver. Ces produits sont identifiables par le consommateur dans les catalogues de fourniture avec un logo « produit vert ».
- ⇒ **Site internet** : Notre site de commande en ligne nous a permis de développer, pour les clients en scolaire et en bureau un moyen de passer leurs commandes en format numérique. Ces commandes dématérialisées ont pour but d'entraîner une économie sur la consommation de papier.

⇒ **Programme STEEEP** : Dans le cadre de la fin des TRV (Tarifs Réglementés de la Vente d'énergie), la société participe aux réunions du Groupe STEEEP. Ces réunions servent à nous informer sur les différentes possibilités de contrat d'énergie, au fonctionnement des bâtiments afin d'optimiser l'économie d'énergie mais aussi les possibilités qu'ont les entreprises pour mettre en œuvre des installations fonctionnant grâce aux énergies renouvelables.

⇒ **Partenaire** : Grâce au partenariat avec notre fournisseur Majuscule, nous sommes assurés que nos produits sont issus d'une entreprise attentive et respectueuse de son environnement avec sa certification ISO 14001.

La plateforme a une réelle politique concernant le tri des déchets ; Tous les déchets sont triés sur leurs 3 dépôts et valorisés par la suite selon leur filière de valorisation. Ainsi qu'une politique sur l'achat responsable ; Leur équipe «produits» assure une veille permanente sur les produits écoresponsables mis sur le marché. Chaque référencement produit fait l'objet d'une analyse d'impacts environnementaux. Nous privilégions les produits respectueux de l'environnement (recyclable, en matière recyclée, provenant d'une éco conception...). Nos fournisseurs s'engagent par contrat à répondre à minima aux normes légales environnementales européennes en vigueur. Dans le cadre de référencement la préférence est donnée aux fabricants s'inscrivant dans une démarche environnementale, aux gammes de produits bénéficiant d'un label écologique ou d'un processus de fabrication limitant les impacts sur l'environnement...

Pour l'année 2014-2015, plus de 1000 palettes ont été valorisées par notre centre de tri et 95% des commandes scolaires et 60% des commandes bureau sont passées sur internet. Ce qui entraîne une économie de papier de 50%.

De par ses actions pour l'environnement, la plateforme Majuscule a triée pour valorisation :

- **12 tonnes de papier**
- **7.6 tonnes de carton**
- **1.8 tonne de plastique**
- **Plus de 2 tonnes de bois**
- **Presque 3 tonnes de cartouches et toners**
- **120 kg de piles**
- **67 tonnes de déchets industriels banals**

Sur les catalogues de fournitures, 25% des produits sont des produits verts.

Pour l'année 2015, environ 50% des commandes sont passées sur le Web via notre site de commandes en ligne.

Lutte contre la corruption

Principe 10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les pots de vin, quelles qu'en soient les modalités

Les paiements de facilitation ou « bakchichs » payés à des fonctionnaires pour accélérer l'exécution de formalités administratives (transports, douanes, postes...).

Les dons ou « facilités » accordés à des partis politiques ou à des organisations qui leur sont liées.

- ⇒ **Charte éthique EBEN** (Fédération des entreprises du bureau et du numérique) : Notre adhésion à la charte éthique de l'EBEN nous engage à respecter et à promouvoir celle-ci.
L'article 2 valorise les relations commerciales entre professionnels. Nous nous engageons à adopter un comportement loyal et honnête dans l'exercice de la profession ainsi que respecter les règles déontologiques.
- ⇒ **Politique RSE** : L'adhésion à la charte environnementale et éthique de l'EBEN nous aide à la mise en place de nos actions RSE en nous communiquant des fiches pratiques.
- ⇒ **Remise de fin d'année** : Un budget « cadeau client » est défini par la direction. Il permet aux commerciaux de pouvoir fidéliser leurs clients tout en restant dans des conditions raisonnables et définit dans un contrat de partenariat.
- ⇒ **Procédures commerciales** : Dans le cadre des appels d'offres pour les marchés publics et de la prospection des entreprises privés, des procédures réglementées ont été mises en place afin de respecter une ligne directrice et le cadre réglementaire.
- ⇒ **Sponsors** : Dans le cas de la sponsorship quelle qu'elle soit par Charlemagne, nous communiquons sur nos démarches afin de justifier de nos motivations en toute transparence.

Pour l'année 2014, 81% des marchés publics ont été renouvelés. De plus, on peut compter un taux de réussite de 63% en ce qui concerne les nouveaux appels d'offres.

Jacques ROUARD
Directeur Général

jacques.rouard@charlemagnefrance.com

Fanny DEMARIA
Responsable qualité / Développement Durable
Tél. : 04 98 08 08 42

fanny.demaria@charlemagnefrance.com