

La Verrière, mai 2016

Très Honorable Secrétaire-Général,

Par cette lettre, je suis heureux de vous confirmer que la Société OSILOG soutient de façon continue depuis maintenant 8 ans les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

OSILOG, qui est spécialisée dans la distribution de consommables informatiques et l'infogérance de solutions d'impression, s'investit continûment à intégrer les 10 principes dans sa culture commerciale, et dans ses modes opératoires.

L'année 2015 a été riche pour l'entreprise en matière de responsabilité sociétale :

- La montée en puissance du Club GC Advanced France avec de nombreuses interventions et publications soutenant la progression des pratiques
- L'entrée au capital d'Osilog d'une société très attachée au bien-être de ses salariés et classée « Great Place to Work »
- La participation de collaborateurs aux actions de développement d'une économie circulaire locale animée par notre Communauté de Communes SQY

Nous communiquons toujours en faveur de la bonne application des dix principes du Pacte Mondial dans nos offres commerciales et sur notre site institutionnel [www.osilog.eu](http://www.osilog.eu). Un lien direct permet aux visiteurs de basculer instantanément sur votre site [www.un.org](http://www.un.org).

Je vous prie d'agréer, très honorable Secrétaire général, l'expression de toute ma considération.

Jean MARTIN

Président

Je suis directement en relation avec les bureaux du Pacte Mondial, n'hésitez pas à me contacter sur mon adresse mail : [jmartin@osilog.fr](mailto:jmartin@osilog.fr) si vous désirez plus de précisions sur nos avancées et nos projets.

**Nom de l'entreprise : Osilog**

**Activité : distribution de consommables informatiques et gestion de solutions d'impression**

**Effectif : 34**

### **Présentation générale de la société**

Osilog est une SAS au capital de 1 172 000 €, avec un actionnariat français. Elle opère en France pour tous types de clients, distribuant des consommables et accessoires, gérant des **parcs d'équipements d'impression de toutes Marques** (Brother, Canon, Dell, Epson, HP, Konica, Kyocera, Lexmark, Oki,, Ricoh, Toshiba, Xerox...) y compris des produits re-manufacturés principalement issus de circuits de collecte nationaux.

500 000 produits sont mouvementés chaque année, ils sont essentiellement fabriqués dans des pays à main d'œuvre peu coûteuse et importés en Europe par les Marques citées plus haut.

La société emploie 34 personnes en France directement et fournit une charge de travail externe pour environ 35 personnes (en Equivalent Temps Plein) ; elle possède une filiale employant directement 30 personnes.

Depuis fin 2015, Osilog fait partie du **Groupe C'Pro** qui compte 500 personnes et génère 130 M€ de CA consolidé.

Le siège du Groupe C'Pro est à Valence. Ses capitaux sont également français.

### **Intégration des 10 Principes dans la Stratégie, les Opérations et la chaîne de valeur (Critères 1 & 2)**

#### **Management, Implication et Communication**

Les 10 principes ont été déclinés dans le système Qualité Sécurité Environnement, en particulier dans le Manuel de Management Intégré Osilog et dans la Charte adoptée par les collaborateurs et intervenants.

Les objectifs sont établis lors de la Revue de Direction et leur suivi est assuré trimestriellement, lors de Comités dédiés à ces sujets : les différents responsables opérationnels de l'entreprise remplissent solidairement les actions utiles à l'atteinte des objectifs de développement durable

Le Président est porteur de la définition des objectifs annuels et du respect de ceux-ci y compris dans la filiale ; les résultats de la politique de développement durable sont synthétisés dans le rapport de gestion annuel qui est discuté avec les représentants des actionnaires Osilog.

A travers les **Chartes** partagées avec les collaborateurs et intervenants externes, et à travers les **Accords** mis en place avec ses partenaires, Osilog affiche sa détermination à opérer de façon **Responsable**.

Osilog s'est vu remettre le Diplôme "Manager de l'environnement et du Développement Durable" en avril 2014 et participe activement aux politiques locales notamment dans le développement de **l'économie circulaire**.

OSILOG s'est engagée dans un process d'**amélioration continue de sa politique RSE**. Des réunions d'informations, des collecteurs d'idées et de remarques (Infocentre, enquête de satisfaction sur Osilog.eu) permettent à tous les collaborateurs et Parties Prenantes de signaler un événement, de déclarer un comportement inadéquat, de proposer une amélioration, ou de témoigner d'une action de progrès.

La charte Osilog prend en compte le respect des principes et le devoir d'alerte en cas de posture inadéquate.

Les élections des délégués du personnel sont organisées à chaque échéance légale et une réunion entre Président et Délégués élus se tient mensuellement.

Au 31/12/15, l'effectif total de la société est de 34 personnes dont 14 femmes et 20 hommes, 26 personnes sont basées au siège à La Verrière (78) et 8 dans les agences de province. L'âge moyen est de 40 ans (de 19 à 60 ans) ; 32 emplois temps plein et 2 emplois temps partiel souhaités.

En 2015, 7 salariés ont été embauchés en CDI, 7 départs ont eu lieu (dont un départ en retraite et une mutation vers la filiale).

La société applique les accords collectifs de la branche « Commerce de Gros », travaille avec l'organisme de formation Intergros, attribue des primes individuelles au mérite, et aménage un accès à l'actionnariat pour les salariés qui en expriment l'intérêt : 50 % de ses salariés sont actionnaires de la société.

La politique Osilog est communiquée au sens large sur la page d'accueil et dans les 4 onglets du volet « engagement » de notre site Web [www.osilog.eu](http://www.osilog.eu) (Qualité, Environnement, Hygiène et Sécurité et Responsabilité Sociétale) : ce site permet également d'apporter des remarques aux pratiques Osilog que ce soit lié à la politique environnementale ou à tout autre sujet.

## Qualité et Chaine de valeur sur les 3 profils d'activité : distribution, solutions et services



### ... LES PRODUITS DISTRIBUÉS



Osilog distribue des consommables et des équipements informatiques, qui sont fabriqués et importés en Europe par les **constructeurs informatiques internationaux** (ces constructeurs adhèrent pour la plupart au Global Compact) :

- en important les produits, ils engagent leur responsabilité et se portent garant du respect des normes Européennes
- en adhérant au Pacte de l'ONU, ils engagent globalement leur responsabilité sociétale sur leur supply chain.

Osilog a mis en place une veille régulière sur les « garanties » des produits qu'elle distribue avec l'objectif que plus de 95 % des achats produits effectués par Osilog soient couverts par des engagements « Responsables » répondant ou équivalents aux 10 principes du Pacte Mondial.

En complément de cette veille, la contribution principale d'Osilog sur le cycle de vie de ces produits est de :

- proposer à ses clients des solutions de collecte des cartouches vides (encre et toner) en coopération avec les producteurs-constructeurs pour assurer la traçabilité finale des consommables ;
- veiller à ce que son activité de distribution (stockage, transport) s'inscrive bien dans les exigences de Développement Durable. Osilog a mis en place une procédure de **traçabilité** informatique des colis, reliée à la logistique des transporteurs, permettant de suivre **en temps réel** le déroulement de toutes les livraisons et de minimiser les incidents facteurs de gaspillages énergétiques et de pertes de temps.



### ... LES SOLUTIONS D'IMPRESSION

Osilog intègre chez ses clients des solutions qui sont également fabriquées et importées en Europe par les **constructeurs internationaux de moyens d'impression**.

Les dispositions en place dans le cadre de la distribution restent applicables dans cette activité.

La contribution complémentaire d'Osilog sur le cycle de vie de ces solutions est de conseiller ses clients pour qu'ils réduisent le coût de leurs pages imprimées. Tous les facteurs de coûts avérés sont pris en compte, de la mise en service jusqu'à la gestion de fin de vie des équipements en passant par la gestion de tous les consommables et déchets prévisionnels.

Des solutions de management des flux d'impression et de dématérialisation des supports sont proposées pour réduire les gaspillages et impressions inutiles.

Dans cette activité chaque dossier est porteur de sa propre efficacité avec ses propres indicateurs.

Chaque gain et chaque perte de dossier apporte un éclairage sur la pertinence des solutions proposées aux Clients et permet à Osilog d'ajuster ses offres et d'améliorer ses méthodes.



### ... LE SERVICE

Les services offerts par Osilog s'inscrivent dans le maintien en conditions opérationnelles des équipements informatiques et principalement des parcs d'impression.

Ces services peuvent être divisés en 2 volets, l'entretien et la maintenance dont les objectifs sont :

- d'Alimenter de façon optimale les équipements en consommables et éviter les gaspillages - ne changer les consommables qu'en fin de vie, ne stocker les consommables qu'en quantité raisonnable, regrouper les livraisons pour éviter les surconsommations énergétiques, l'encombrement des routes et des services de réception clients
- de Réparer les équipements en panne au plus vite et du premier coup pour éviter la multiplication des matériels de secours et les déplacements multiples

Dans cette activité, l'accompagnement, la compétence et l'efficacité technique des intervenants est un facteur important : des plans dynamiques de formation (préventifs et correctifs) sont en place

### CERTIFICATION QUALITE

Les 3 activités de Distribution, Solutions et Services sont couvertes par la [certification ISO 9001/2008](#).

### Environnement

En tant qu'**entreprise citoyenne responsable**, OSILOG limite l'impact environnemental de ses activités par :

- La **maîtrise et la valorisation des déchets**
- La **limitation de ses consommations**
- La **sensibilisation de ses clients aux bonnes pratiques environnementales**

Le management environnemental d'OSILOG est couvert par la [certification ISO 14001/2004](#).

### Hygiène et Sécurité

OSILOG se doit de respecter la réglementation en vigueur sur la Santé et la Sécurité au travail. Une veille permanente des textes en vigueur est en place.

OSILOG fait vivre le Document Unique de Sécurité. Ce document, révisé annuellement, y identifie les risques pour la santé et la sécurité. Les actions préventives et correctives engagées y sont également consignées et suivies.

Un protocole H&S est signé avec les principaux fournisseurs ; il formalise leur engagement à respecter et à partager nos valeurs et les modes opératoires.

L'hygiène et la sécurité au sein d'OSILOG sont couvertes par la [certification OHSAS 18001/2007](#) depuis Janvier 2008.

### **Responsabilité Sociétale**

Les contributions d'Osilog et de C'Pro se rapportent à diverses « parties prenantes ». Ces contributions sont re-définies chaque année :

- En faisant appel à la main d'œuvre plutôt qu'à la robotisation lorsque les enjeux économiques nous le permettent, nous favorisons l'emploi ;
- En nous maintenant à proximité de Trappes pour Osilog, et dans le département 93 pour sa filiale Sertec, les deux sociétés contribuent à l'activité des zones défavorisées ;
- En montant une collaboration avec un Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT), la réintégration des personnes éloignées de l'emploi est soutenue ;
- En proposant à ses clients une gamme de produits remanufacturés par des partenaires établis dans les provinces françaises, Osilog favorise les circuits courts de récupération et de valorisation des cartouches vides ;
- En participant au développement de l'économie circulaire locale, Osilog encourage l'initiative de la Communauté de Commune et de la Chambre de Commerce ;
- En montant un partenariat avec Toshiba pour distribuer 150 PC, C'Pro a soutenu des associations qui œuvrent pour enfance ;
- En participant à plusieurs marathons Pro Bono, C'Pro a mis les compétences de ses collaborateurs au service d'associations en difficulté ;
- En obtenant un bon classement au palmarès « Great Place To Work », C'Pro montre qu'il prend soin de ses collaborateurs.

La Responsabilité Sociétale au sein d'OSILOG se veut conforme aux principes du Pacte de l'ONU et aux exigences de la norme ISO 26000.

### **Principes relatifs aux droits de l'homme (Critères 3, 4 & 5)**

Osilog adhère aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948, de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et en particulier des conventions relatives à la protection des travailleurs, à l'interdiction du travail forcé et du travail des enfants.

Osilog est enregistrée à la chambre de commerce de Versailles et de ce fait s'est engagée à respecter la législation française.

Le Président veille au respect des lois, à la régularité des contrats de travail et aux relations avec les Parties prenantes : délégué du personnel et inspecteur du travail.

### **Principes relatifs aux conditions du travail (Critères 6, 7 & 8)**

L'effectif de la société est totalement basé en France et Osilog respecte les lois applicables, en particulier sur le dialogue social : une réunion mensuelle est programmée entre le délégué du personnel et la Direction Générale, elle aborde tous les sujets associés et en particulier les aspects Hygiène et Sécurité.

Un entretien annuel est proposé à chaque collaborateur par son responsable direct, pour établir les axes de progrès et investiguer les difficultés éventuelles de fonctionnement. Les entretiens sont formalisés et pris en compte par la Direction Générale de l'entreprise, ils sont la matière première pour la définition du plan de formation.

Un auditeur indépendant procède annuellement à l'évaluation de la conformité à la norme OHSAS 18001 et en particulier au principe de progression permanente dans ce domaine. Le Président conforte la définition des objectifs annuels et le respect de ceux-ci ; un correspondant H&S est formé pour sensibiliser les collaborateurs et tenir les plans d'actions ; les résultats principaux sont communiqués à travers les documents de présentation de la société.

- Le travail des collaborateurs externes (intérim, sociétés de services, travailleurs indépendants...) est exécuté dans les mêmes conditions que celles des collaborateurs salariés ; la communication est ouverte dans le même esprit et dans le respect de la législation du travail.
- Un protocole de livraison-enlèvement est établi avec la plupart de nos fournisseurs, à travers lequel ils s'engagent à respecter et faire respecter par leurs sous-traitants le droit du travail : plus de 90 % de nos achats sont couverts par ces fournisseurs engagés

### Objectifs et Résultats Hygiène et Sécurité obtenus sur l'année 2015

<u>Objectifs et cibles 2015</u>	<u>Le programme</u>	<u>La réalisation</u>
Faire vivre le DUPR et introduire les nouveaux risques détectés	Détecter les nouveaux risques à l'analyse des déclarations dans l'infocentre et de l'acquisition de nouveaux matériels	MAJ V14 du DUPR en décembre 2015 pour le suivi annuel et ajout de l'auto laveuse pour le nettoyage du magasin
Informers les collaborateurs et les sensibiliser à la remontée d'information	- Informer le personnel sur les décisions prises en Revue de Direction 2014 - Faire le suivi de leurs effets établis lors des comités QSE	Les décisions sont communiquées le jour de la réunion d'information générale et des rappels sont fait par mail régulièrement
Mesurer le temps de réaction suite aux déclarations d'incidents dans l'infocentre	- Analyser la réactivité des collaborateurs suite aux déclarations dans l'infocentre - Analyser les déclarations pour le présenter en comité QSE et point au comité H&S	l'analyse des déclarations est faite régulièrement par le correspondant H&S avant les comités progrès et H&S, qui relance ou alerte les acteurs
suivre l'amélioration des conditions de travail au magasin	-Suivi de l'ergonomie de la surface au magasin (et autour des postes d'emballage) pour optimiser l'espace -Action Préventive sur la manipulation de chariots spécifiques	Mise en place du port obligatoire de lunettes de sécurité pour les postes de réception et découpe des cartons
Prévoir le réaménagement de la salle de repas	Confort des salariés	Aménagement d'une cloison permettant d'avoir un vestiaire distinct et une salle de repas. Aménagement d'une vraie cuisine équipée. Remplacement du frigo et de l'ensemble du mobilier
Prévoir la réfection des bureaux	Confort des salariés	L'ensemble des bureaux a été rénové ainsi que le mobilier vieillissant



## Principes relatifs à l'environnement (critères 9, 10 & 11)

L'impact environnemental d'Osilog a été évalué: les risques sont listés et maîtrisés ; un audit annuel est effectuée par l'organisme externe EQS pour soutenir la démarche de progrès permanent et confirmer le certificat de conformité à la norme ISO 14001.

En interne, le Président conforte la définition des objectifs annuels et le respect de ceux-ci, un correspondant Environnement est formé pour sensibiliser les collaborateurs et tenir les plans d'actions.

Le cycle de vie des produits distribués par Osilog entraine deux catégories principales de déchets :

- les déchets électriques et électroniques (DEEE) bien cadrés par la réglementation ;
- les déchets de consommables spécifiques aux dispositifs d'impression (cartouches de toner ou d'encre) pour lesquels Osilog préconise des solutions de collectes appropriées à ses clients.

Un effort particulier a été porté sur le recyclage des cartons d'emballage (principal déchet liée à l'activité de distribution) et sur l'impact carbone (effet induit par les partenaires transporteurs que nous missionnons et que nos fournisseurs missionnent).

Osilog a effectué le bilan carbone de son activité : celui-ci a mis en évidence (métier oblige) que 80% des émissions de gaz à effet de serre étaient liés aux rejets des véhicules utilisés pour les transports et les déplacements

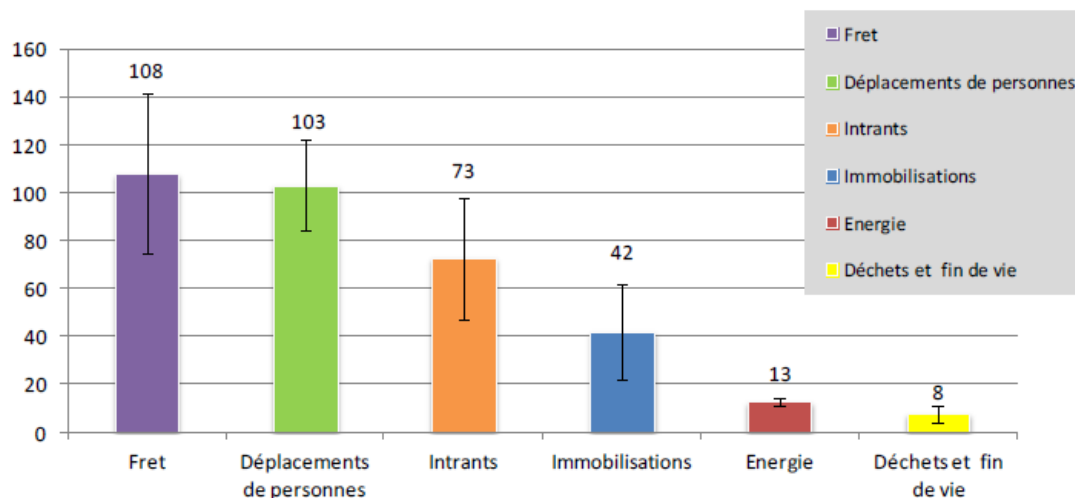


Figure 1: Bilan global des émissions en t. eq CO<sub>2</sub>

Parmi les actions de préservation du climat mises en place :

- un plan de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> des véhicules de société avec des critères stricts sur les renouvellements de parcs (le taux de CO<sub>2</sub> moyen et le taux de CO<sub>2</sub> maximum ont été réduits de 3 % en 2012, 2013, 2014 et 2015)
- la sélection d'un transporteur engagé à neutraliser son impact carbone,
- et des actions incitatives à la réduction des trajets automobiles des collaborateurs (travail à domicile, déplacement en train sur les trajets Paris-Province, échanges en visio-conférence)

### Objectifs et Résultats Environnementaux obtenus sur l'année 2015

Objectifs et cibles 2015	Sujet	Réalisation
Vérification de bon fonctionnement du process de Valorisation des cartons	Maîtrise et valorisation des déchets	Transfert de la prestation vers un nouveau partenaire avec certifications plus précises  16 tonnes de cartons ont été compressés et récupérées en 2015, en baisse par rapport à 2014 de près de 2 tonnes
Poursuite de la récupération des cartouches d'encre usagées à usage interne et stock obsolète	Maîtrise et valorisation des déchets	Nous avons retourné au recyclage 709 cartouches contre 800 cartouches en 2014. Une baisse des cartouches défectueuses a été constatée sur l'année
Récupération déchets DEEE (usage interne)	Maîtrise et valorisation des déchets	1841 Kg de déchets ont été récupérés sur l'année et envoyés en destruction DEEE (dont 756 kg de cartouches d'encre usagées non revalorisables directement sous forme de cartouches)
Poursuite de la rationalisation du parc automobile :  - Le taux de rejet de CO2 maximum par véhicule est diminué de 3% par année depuis 2013, au 1 <sup>er</sup> Janvier 2015 il est de 124.88g  - L'entretien des véhicules s'effectue selon les recommandations des constructeurs	Limitation des consommations	Objectifs atteint sur 2015 :  Le taux maximum a été respecté pour les nouveaux contrats souscrits  Le parc automobile en décembre 2015 est de 22 véhicules avec une moyenne de 103.45 de CO2 en valeur pondéré. En janvier 2015, le parc automobile était de 23 véhicules avec une moyenne de 107.83 de CO2.  La moyenne est donc en baisse.
Poursuite du suivi des consommations EDF	Limitation des consommations	Au 30/06/2015 la consommation était de 95 537 KWH, elle se situe dans les fourchettes d'expérience, 87237 KWH au 30/06/2014 109352 KWH au 30/6/2013 96625 KWH Au 30/06/2012 95317 KWH au 30/06/2011.
Au fur à mesure de leur remplacement, les imprimantes des services commerciaux et comptabilité seront équipées de modules recto-verso	Promotion des bonnes pratiques	Le résultat est conforme à l'objectif
Inspections régulières à l'aide de la check-liste de surveillances des pratiques	Prévention des risques	Check list : tous les services ont été vérifiés trimestriellement – aucune anomalie n'a été relevée
Généraliser les détecteurs de présence pour l'éclairage de tous les sanitaires	Promotion des bonnes pratiques	Installation de l'ensemble des détecteurs de mouvement par l'électricien en décembre 2015



## **Principes relatifs à la lutte contre la corruption (critères 12, 13 et 14)**

Osilog opère sur un métier très concurrentiel avec une politique qui laisse peu de marge de manœuvre aux équipes commerciales et achats. Cela lui permet notamment d'encadrer les relations avec les clients et les fournisseurs et de se prémunir contre le risque de corruption.

Parmi les précautions prises :

- La charte signée par tous les collaborateurs mentionne la lutte contre la corruption et le devoir d'alerte en cas de détection de situation incompatible ou de pratique inadéquate ;
- Les paiements en liquide sont proscrits dans l'entreprise : les facturations clients et les paiements fournisseurs ne peuvent se faire que par virement, carte ou chèque bancaire ;
- Les recouvrements clients et les paiements fournisseurs sont effectués par des personnes indépendantes de celles ayant procédé aux ventes ou aux achats ;
- Les notes de frais sont doublement contrôlées par la comptabilité et la Direction ;
- La sélection des fournisseurs est effectuée sur des critères de compétitivité et de performance qualité calibrés par des indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

Les collaborateurs chargés des opérations de ventes et d'achats sont sensibilisés à la détection de ces pratiques chez les clients et les fournisseurs et veillent à la transparence des marchés sur lesquels ils se positionnent.

## **Prise de position et soutien actif à l'action de l'ONU au sens large (critères 15, 16, 17 et 18)**

Avec les moyens limités d'une PME, œuvrant sur un secteur relatif aux services généraux, il nous est apparu clairement que la communication systématique de soutien au Pacte Mondial et de prise en charge des problématiques RSE était le meilleur vecteur de soutien que nous pouvions apporter à l'ONU.

Dans ce cadre, nous avons d'abord établi des communications sur les différents médias à notre disposition : site Web ouvert à tous, présentations PowerPoint faites lors de nos démarches commerciales, présentations de notre engagement dans toutes nos offres vers les clients finaux.

Osilog a ensuite engagé un travail approfondi sur l'ensemble des parties prenantes liées à Osilog ; cela a débouché par divers engagements dans les représentations locales et professionnelles

La société s'engage à ne pratiquer aucune discrimination et à respecter les personnes défavorisées éloignées de l'emploi :

- Depuis 1997, Osilog a toujours veillé à fournir du travail à des personnes souffrant de handicap ; elle respecte les directives de la législation française ;
- En 2012, un accord de coopération a été monté avec un Etablissement de Service d'Aide par le Travail (ESAT) proche du siège social Osilog ; cet accord permet de procurer durablement du travail à des personnes en difficulté ;
- En avril 2014, Osilog a signé la Charte de la Diversité pour témoigner de son engagement en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale ;
- En Septembre 2014, un accord de distribution de produits fabriqués en Entreprise Adaptée a été mis en place.

La chambre de commerce de notre région avec laquelle nous collaborons a remis à Osilog le Diplôme "Manager de l'environnement et du Développement Durable" en avril 2014.

La participation au Club GC Advanced animé par le Global Compact France nous ouvre des pistes de progrès permanent sur la conduite des 10 principes du Pacte Mondial.