

The logo for ACESIA, featuring the word "ACESIA" in a sans-serif font. The letter "A" is light blue, and the remaining letters "CESIA" are black. The logo is centered within a white circle, which is itself centered on a teal background.

# RAPPORT D'ÉVALUATION

**SOCIETE JORDENEN**

a obtenu une note de **92/100** suite à l'évaluation de son niveau de maturité par Afnor Certification le **12/12/2018**

The logo for Afnor Certification, featuring the word "afnor" in a stylized, lowercase, purple font, with the word "CERTIFICATION" in a smaller, uppercase, gold font below it.

Société : SOCIETE JORDENEN



## 1 - Informations générales

Secteur d'activité : Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles

Effectif De 10 à 250 salariés

:



Le risque social matérialise le caractère dangereux, ou non, de l'écosystème d'exécution des activités de l'entreprise en matière sociale.

Le risque environnemental matérialise le caractère dangereux, ou non, de l'écosystème d'exécution des activités de l'entreprise en matière environnementale.



## 2 - Résultats

### 2.1 Notes globales contrôlées

Note contrôlée :

**92/100**

Note Auto-déclarée : 92/100

Moyenne générale des évaluations Contrôlées : 69,2 /100

Moyenne auto-déclarée générale : 59,2/100

### 2.2 Répartition par thème

Thèmes	Notes contrôlées de l'évalué (/100)	Moyennes générales (/100)
1 : Volet Social interne	93	71,8
2 : Environnemental interne	62	59
3 : Pratiques Achat	100	74,8
4 : Volet Pratiques Client	83	71,5

## 2.3 Notes obtenues par question

Thèmes	Questions	Coef.	Notes contrôlées (/100)	Notes Auto-déclarées (/100)
1 : Volet Social interne	1 : Santé et Sécurité au travail	6	100	100
	2 : Recours au secteur adapté	3	100	100
	3 : Sécurité de l'information	5	80	80
2 : Environnemental interne	4 : Gestion des déchets	8	62,5	62,5
3 : Pratiques Achat	5 : Identification du processus achat	7	100	100
	6 : Identification des risques	10	100	100
	7 : Critère de sélection de vos prestataires	25	100	100
	8 : Pratiques dans la relation fournisseur	12	100	100
4 : Volet Pratiques Client	9 : Gestion des réclamations	12	100	100
	10 : Politique d'offre produit	12	66	66

## Indice de confiance :

 Les modes de preuve sont complets et officiels

**1 : Santé et Sécurité au travail****Réponse sélectionnée par l'évalué :**

Nous sommes vigilants sur plusieurs indicateurs sociaux et menons des formations et sensibilisations de nos équipes sur ces sujets.

**Commentaire de l'évalué :**

Voir le commentaire et ses pièces annexées en pièces jointes

**Réponse sélectionnée par le contrôleur :**

Nous sommes vigilants sur plusieurs indicateurs sociaux et menons des formations et sensibilisations de nos équipes sur ces sujets.

**Commentaire du contrôleur :**

Le niveau est validé. Des actions SST sont menées et détaillées dans document SST (bien être/ mesures sécurité/ mesures organisationnelles) Lettre d'information mensuelle Prévention Risques Professionnels disponible. Suivi des formations SST par la responsable RH (et chaque site dispose de 1 à 3 SST en fonction de ses effectifs). Il manque des justificatifs de formation et nombre d'employés formés au sujets SST Objectifs sur plusieurs années et implication forte dans le suivi et l'amélioration des conditions de travail pas explicites.

**2 : Recours au secteur adapté****Réponse sélectionnée par l'évalué :**

Oui, j'ai une stratégie d'achat social et solidaire, nous avons recours à des entreprises adaptées.

**Commentaire de l'évalué :**

Voir le commentaire et ses pièces annexées en pièces jointes

**Réponse sélectionnée par le contrôleur :**

Oui, j'ai une stratégie d'achat social et solidaire, nous avons recours à des entreprises adaptées.

**Commentaire du contrôleur :**

Le niveau est validé. Travaux de sous-traitance engagés auprès de l'ESAT Berthier pour 9.000 euros en 2017. 2 personnes relevant de l'AGEFIPH étaient salariées jusqu'à récemment. Depuis leur départ, le recrutement s'avère difficile dans cette catégorie.



### 3 : Sécurité de l'information



#### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Des chantiers et actions concernant le respect de la RGPD, (règlement européen sur la protection des données personnelles dont la mise en œuvre est voulue au 25/05/2018) sont en cours d'exécution.

#### Commentaire de l'évalué :

Voir le commentaire et ses pièces annexées en pièces jointes



#### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Des chantiers et actions concernant le respect de la RGPD, (règlement européen sur la protection des données personnelles dont la mise en œuvre est voulue au 25/05/2018) sont en cours d'exécution.

#### Commentaire du contrôleur :

Le niveau est validé : - Sécurité et information abordées sur différents supports : Charte d'utilisation des systèmes d'information et de communication; Livret d'accueil; Portail Qualité Environnement; Règlement Intérieur; Procédure PGQ/E-012 Communication - Mise en conformité RGPD est en cours de déploiement (suivi du cursus de formation organisé par 2FPCO...) - Un Délégué à la Protection des Données a été désigné.



### 4 : Gestion des déchets



#### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Une politique de gestion des déchets est appliquée (emballages : Papier, Carton / Plastique ; Piles / textiles / D3E), l'entreprise est à jour concernant le règlement de toutes les écotaxes et éco-contributions. (D3E, SORECOP, TCL, éco-

#### Commentaire de l'évalué :

Voir le commentaire et ses pièces annexées en pièces jointes



#### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Une politique de gestion des déchets est appliquée (emballages : Papier, Carton / Plastique ; Piles / textiles / D3E), l'entreprise est à jour concernant le règlement de toutes les écotaxes et éco-contribution. (D3E, SORECOP, TCL, éco-emballage...)

#### Commentaire du contrôleur :

Le niveau est validé. La démarche de management environnemental de Jordenen est certifiée ISO 14001. Tri des déchets : Les personnels de bureaux disposent de deux poubelles afin de trier entre les déchets récupérables (ex : papiers usagés) et ceux à jeter à la poubelle (ex : gobelets plastiques car souillés ils ne sont pas récupérés). Au niveau de l'entrepôt, contrat avec la société Derichebourg (anciennement SLG Recycling) pour récupérer plastiques, cartons et papiers usagers non souillés.



## 5 : Identification du processus achat



### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Une politique est en place, j'ai établi des méthodes de travail spécifiques aux achats, je mets en concurrence mes fournisseurs via des appels d'offres.

### Commentaire de l'évalué :

Voir le commentaire et ses pièces annexées en pièces jointes



### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Une politique est en place, j'ai établi des méthodes de travail spécifiques aux achats, je mets en concurrence mes fournisseurs via des appels d'offres.

### Commentaire du contrôleur :

Validé. Politique en place traduite dans la Charte Fournisseur. Le processus d'achat est identifié dans : - les procédures d'achat de produits/prestations et la procédure d'achat de marquage - le tableau de suivi SAP, progiciel de gestion intégrée mis en oeuvre chez Jordenen



## 6 : Identification des risques



### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Lorsque le risque est élevé, je prends des précautions particulières selon celui-ci. Je diagnostique le risque selon la provenance géographique et m'assure d'avoir des intermédiaires de confiance sur place. J'applique des critères discriminants concernant certaines pratiques à la fabrication.

### Commentaire de l'évalué :

Voir le commentaire et ses pièces annexées en pièces jointes



### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Lorsque le risque est élevé, je prends des précautions particulières selon celui-ci. Je diagnostique le risque selon la provenance géographique et m'assure d'avoir des intermédiaires de confiance sur place. J'applique des critères discriminants concernant certaines pratiques à la fabrication.

### Commentaire du contrôleur :

Validé. Enjeux identifiés pour la sécurisation du processus de commercialisation. Chaque grand processus a fait l'objet d'une évaluation des risques. La direction de Jordenen se déplace annuellement chez ses fournisseurs stratégiques afin de vérifier la bonne application de ses exigences et fait également effectuer des audits et contrôles chez ses fournisseurs.

**7 : Critère de sélection de vos prestataires****Réponses sélectionnées par l'évalué :**

- sur la provenance géographique de vos achats ? **Oui**
- A chaque fois que possible. Nous devons par contre tenir compte des exigences des clients qui parfois ont des délais à respecter car il arrive que l'acquisition soit envisagée en vue d'un évènement. Jordenen a plus de 500 fournisseurs référencés (Europe 60% - Asie 40%). Hors considération de délais : - les décisions d'achat de Produits tiennent compte du choix Client qui peut être amené à choisir un modèle particulier et il peut arriver qu'un fournisseur en ait le monopole, - les décisions d'achat de prestations sont également liés au choix client (ex : notion de prix et refus de faire appel à une Entreprise Adaptée du fait du surenchérissement de la prestation).
- d'écoconception des produits ? de recyclabilité des matériaux utilisés ? **Oui**
- Jordenen favorise des articles « Développement Durable » sous la marque Citizen Green qui cotise au programme 1% pour la planète ou sous la marque ETIKEKO qui présente des produits recyclés ou recyclables, des produits sans CFC (chlorofluorocarbones), sans chlore, et fabriqués à partir de bois issus de forêts gérées durablement. JORDENEN est également adhérent du réseau Promocadeaux/ Promogreen. Là encore nous sommes liés aux choix des clients qui décident ou non de suivre les orientations que les Délégués commerciaux leurs proposent. Enfin, les fournisseurs stratégiques de Jordenen sont engagés dans une démarche de Développement durable et socialement responsable identique et sont également évalués et/ou contrôlés par des organismes extérieurs (voir à ce sujet la Charte de notre fournisseur Boomerang).
- d'impact environnemental à la production des produits recherchés et/ou des résultats environnementaux des sites de production ? **Oui**
- Voir la réponse apportée à la question 5 (contrôles effectués par le Direction de Jordenen et/ou à sa demande par le SGS et/ou le LNE Shanghai et Hong Kong).
- des conditions de travail sur le lieu de production ? (Horaires, salaires, Politique de santé/sécurité, travail des enfants, turnover...) **Oui**
- Même remarque que pour l'item précédent.
- via une évaluation des performances sociétales ? (recours à un organisme tiers ou questionnaire interne) **Oui**
- Même remarque.

**Réponse sélectionnée par le contrôleur :**

- sur la provenance géographique de vos achats ? **Oui**
- d'écoconception des produits ? de recyclabilité des matériaux utilisés ? **Oui**
- d'impact environnemental à la production des produits recherchés et/ou des résultats environnementaux des sites de production ? **Oui**
- des conditions de travail sur le lieu de production ? (Horaires, salaires, Politique de santé/sécurité, travail des enfants, turnover...) **Oui**
- via une évaluation des performances sociétales ? (recours à un organisme tiers ou questionnaire interne) **Oui**

**Commentaire du contrôleur :**

Validé. Cependant, pas de clauses contractuelles avec les fournisseurs. La direction de Jordenen se déplace annuellement chez ses fournisseurs stratégiques afin de vérifier la bonne application de ses exigences et fait également effectuer des audits et contrôles chez ses fournisseurs.

**8 : Pratiques dans la relation fournisseur****Réponses sélectionnées par l'évalué :**

Effectuez-vous des audits des audits sociaux de vos prestataires sous contrat ? **Oui**

Voir les réponses apportées à la question précédente.

Effectuez-vous des audits des audits environnementaux de vos prestataires sous contrat ? **Oui**

Même remarque.

Dans le cadre du devoir de vigilance et en tant qu'émetteur sur le marché, demandez-vous à vos fournisseurs de justifier de la qualité leur approvisionnement ? A être informé si changement de tiers fournisseurs ? **Oui**

Dans le cadre de notre devoir de vigilance nous nous assurons que les produits respectent les normes et réglementations en vigueur. Par ailleurs et lorsque cela est une exigence forte exprimée par un client (ex : Eurodisney) nous exigeons que nos fournisseurs s'engagent formellement à nous tenir informé de toutes modifications impactant leur processus de production (changement de fournisseur, matières premières, moyens de production ou process) pour le produit considéré.

Concernant l'empreinte carbone due au transport de vos produits, avez-vous une stratégie de réduction des émissions ? **Oui**

La prise en compte de l'empreinte carbone a été envisagée même si à ce jour Jordenen n'entre pas dans la catégorie des entreprises qui y sont soumises. Néanmoins les paramètres à rassembler sont tels (type et consommation des moyens d'acheminement utilisés, distances parcourues, consommation d'électricité lors de la production, ...) que ce type de calcul n'est pas envisageable sans accepter une très importante marge d'erreur. Pour exemple, un client exprimant une exigence de délais sur un produit précis va impacter directement le résultat. Dans la mesure du possible Jordenen incite donc ses clients à recourir à des moyens d'acheminement groupés certes générateur de délais plus importants mais moins pénalisant. L'action de Jordenenest par contre effective avec le choix de privilégier à chaque fois que possible des transports groupés par le biais de tournées de distribution où il est fait usage de véhicules électriques quand les contraintes d'encombrement, poids et distances le permettent. A ce sujet il faut cependant noter que l'incitation d'utiliser des véhicules électriques (1 Renault Zoé au siège de la société, 2 sur le site de Malakoff) s'est aussi faite suite à des suggestions fortes de clients qui disaient ne pas être insensibles à ce mode de transport. Il faudra à l'avenir s'assurer que le recyclage de ce type de véhicule et surtout de ses batteries ne viendra pas impacter cette empreinte carbone à postériori.

**Réponse sélectionnée par le contrôleur :**

Effectuez-vous des audits des audits sociaux de vos prestataires sous contrat ? **Oui**

Effectuez-vous des audits des audits environnementaux de vos prestataires sous contrat ? **Oui**

Dans le cadre du devoir de vigilance et en tant qu'émetteur sur le marché, demandez-vous à vos fournisseurs de justifier de la qualité leur approvisionnement ? A être informé si changement de tiers fournisseurs ? **Oui**

Concernant l'empreinte carbone due au transport de vos produits, avez-vous une stratégie de réduction des émissions ? **Oui**

**Commentaire du contrôleur :**

Validé. Cependant, le cahier des charges sur l'impact environnemental à la production reste à fournir.



## 9 : Gestion des réclamations



### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Les requêtes clients sont traitées et consignées, des objectifs d'amélioration de la satisfaction client sont partagés au sein de l'organisation qui est certifié sur son système de management de la qualité.

### Commentaire de l'évalué :

Voir le commentaire et ses pièces annexées en pièces jointes



### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Les requêtes clients sont traitées et consignées, des objectifs d'amélioration de la satisfaction client sont partagés au sein de l'organisation qui est certifié sur son système de management de la qualité.

### Commentaire du contrôleur :

Le niveau est validé : - les démarches de management Qualité ISO 9001 et management Environnemental ISO 14001 sont certifiées. - Jordenen est labellisé dans le cadre de Qualiserv. - La satisfaction des clients est enregistrée et suivi (enquêtes de satisfaction, fiches de réclamation). - Fiche et tableau de suivi des réclamations.



## 10 : Politique d'offre produit



### Réponse sélectionnée par l'évalué :

La majorité des produits que je propose sont écoconçus et écoresponsables, mes clients sont satisfaits par la qualité des offres proposées. Je suis partenaire avec des organismes de promotion de l'objet responsable.

### Commentaire de l'évalué :

Voir le commentaire et ses pièces annexées en pièces jointes



### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

La majorité des produits que je propose sont écoconçus et écoresponsables, mes clients sont satisfaits par la qualité des offres proposées. Je suis partenaire avec des organismes de promotion de l'objet responsable.

### Commentaire du contrôleur :

Le niveau est validé. Les informations Etikeko sont intégrées dans les catalogues de produits. Les Délégués commerciaux mettent en avant les produits écoresponsables par ailleurs également présentés sur le site Internet de la société.

