

# COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS

Rapport annuel 2015-2016



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



Société commerciale de distribution de biens et de services auprès des entreprises, Alterburo s'est engagée en 2007, dans une démarche éco responsable, à soutenir les principes de respect de l'environnement, de solidarité et du développement sociétal.

En renouvelant pour 2016-2017 mon engagement au sein du Pacte Mondial, je réitère aujourd'hui notre volonté de faire progresser les principes du Pacte mondial au sein de notre entreprise et également auprès de l'ensemble de nos parties prenantes, plus particulièrement de nos Fournisseurs.

Cet engagement s'inscrit dans une démarche de progrès, d'amélioration continue et de transparence, qui se traduit par la rédaction annuelle de notre COP, véritable instrument de mesure de nos actions et de nos réalisations.

Dans un monde en perpétuel mouvement, je souhaite par cet engagement qu'Alterburo inscrive dans le temps une ligne vertueuse dans la façon de conduire ses affaires tout en étant un véritable acteur du changement et du progrès.

Christian Bachmann  
Président Directeur Général.



## SOMMAIRE

 **DROITS DE L'HOMME** p.4

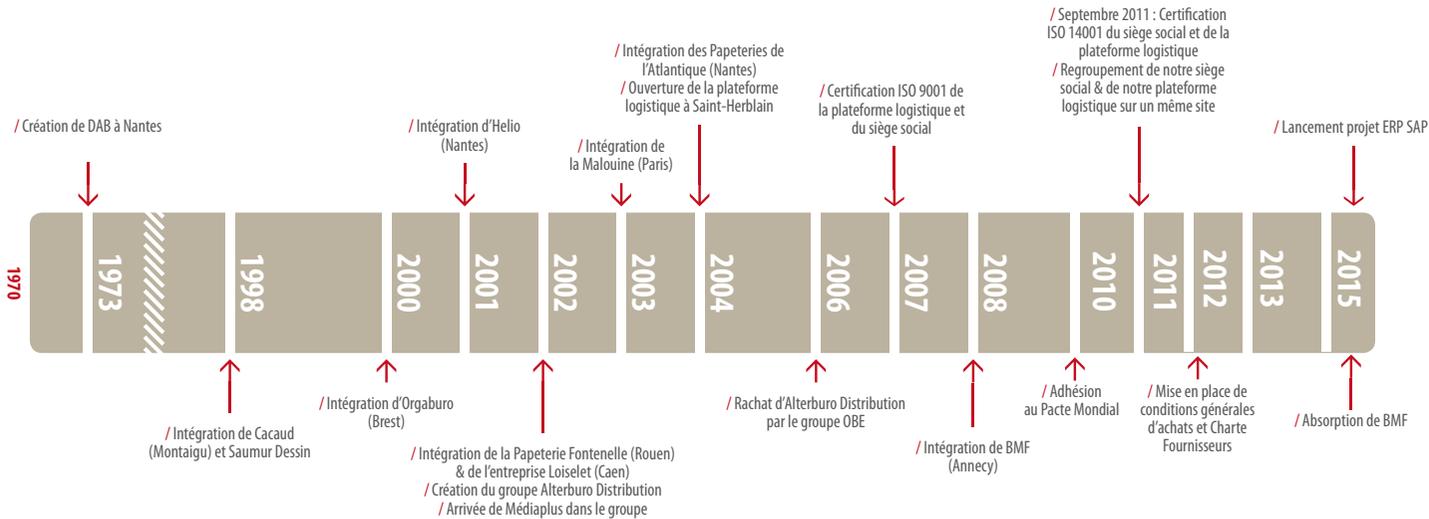
 **CONDITIONS DE TRAVAIL** p.6

 **ENVIRONNEMENT** p.9

 **LUTTE CONTRE LA CORRUPTION** p.15



## Alterburo en quelques dates



### Les grands axes de développement du groupe :

- Renforcer notre position d'acteur national sur le marché des produits et services auprès des entreprises
- Evoluer et nous adapter au rythme et aux besoins de nos clients
- Répondre aux enjeux de développement durable



## Alterburo, une société du groupe OBE

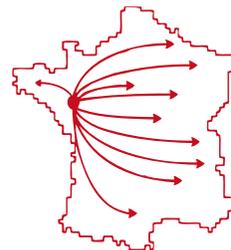


- 3<sup>ème</sup> fournisseur français
- 40 000 clients
- CA de 72 M€ en 2015
- 275 collaborateurs / 4 sociétés (Rover, Média Plus, Tonerfill & Alterburo)

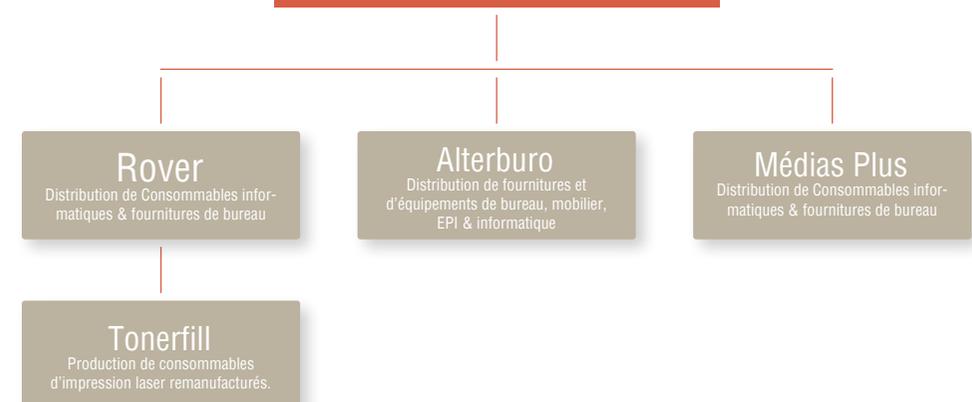


## Alterburo en quelques chiffres

- 165 collaborateurs
- 70 commerciaux à fin octobre 2015
- 7 agences sur tout le territoire
- Plateforme logistique de 10 000 m<sup>2</sup> (surface de stockage)
- 20 quais de chargement et des départs journaliers vers toutes les régions
- Plus de 9 000 références traitées en permanence
- 98 % des produits commandés sont disponibles sur stock
- Toute commande enregistrée avant midi est livrable sous 24 h à 48 h sur 80 % du territoire
- CA de 34,5 M€ à fin 2015



### Online Business Entreprises



## 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.

**Principe 2 :** Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.



## NOS ACTIONS ET RÉSULTATS

Notre action de diffusion de bonnes pratiques a été initiée en 2012, développée depuis sur nos fournisseurs et prestataires Infrastructures et Informatique. Elle a également été reconduite lors de notre référencement pour l'élaboration de notre catalogue général 2017.



Elle se décline sur 3 axes :

### Mise en place de conditions générales d'achats

L'objectif est de clarifier nos exigences en matière d'achats en toute transparence, notamment pour ce qui concerne la surveillance de la sous-traitance, ainsi que sur les critères de sélection et d'évaluation des fournisseurs.

FICHE D'EVALUATION FOURNISSEUR INFRASTRUCTURES		
Nom du Fournisseur		
Type de Prestation		
Date de l'évaluation		
Evaluation portant sur l'année		
Note totale obtenue	/ 20	
Organisation :		
<b>Qualité organisation</b>	<b>Note correspondante</b>	<b>Cocher la case correspondante</b>
Certifié ISO 9001	0,75	
Equivalent interne ISO 9001	0,25	
Certifié ISO 14001	0,75	
Equivalent interne ISO 14001	0,25	
Agrément métier	1	
A préciser :		
Qualité de Service :		
<b>Service administrative</b>		
<b>Problème de facturation</b>	<b>Note correspondante</b>	<b>Cocher la case correspondante</b>
Jamais	1	
Parfois	0,5	
Fréquemment	0	
<b>Service Commercial</b>		
<b>Disponibilité / écoute</b>	<b>Note correspondante</b>	<b>Cocher la case correspondante</b>
Satisfaisant	1	
Moyen	0,5	
Insatisfaisant	0	
<b>Réactivité</b>	<b>Note correspondante</b>	<b>Cocher la case correspondante</b>
Satisfaisant	1	
Moyen	0,5	
Insatisfaisant	0	
<b>Conseils</b>	<b>Note correspondante</b>	<b>Cocher la case correspondante</b>
Satisfaisant	1	
Moyen	0,5	
Insatisfaisant	0	
<b>Capacité à corriger les dysfonctionnements</b>	<b>Note correspondante</b>	<b>Cocher la case correspondante</b>
Satisfaisant	1	
Moyen	0,5	
Insatisfaisant	0	
A préciser :		
<b>Délais de transmissions des devis</b>	<b>Note correspondante</b>	<b>Cocher la case correspondante</b>
Satisfaisant	1	
Moyen	0,5	
Insatisfaisant	0	
<b>Rapport Qualité/Prix</b>	<b>Note correspondante</b>	<b>Cocher la case correspondante</b>
Satisfaisant	1	
Moyen	0,5	
Insatisfaisant	0	

## Une CHARTE Fournisseur orientée sur la Responsabilité sociétale des entreprises

qui se décline sur 2 axes principaux :

- Le rappel de nos engagements dans le cadre de notre adhésion au Pacte Mondial et diffusion des principes
- Sensibilisation de nos fournisseurs au respect des principes et à leur mise en œuvre dans leur entreprise.

**ALTERBURO** | Le monde du bureau, autrement

### Charte Développement Durable ALTERBURO s'engage

VI-Février 2012

En adhérant à une démarche de Développement durable, ALTERBURO souhaite donner un signal fort de son engagement et de sa contribution au respect de l'environnement, à la promotion de la solidarité et du développement sociétal.

**Concilier efficacité économique, équité sociale et respect de l'environnement** tel sont les objectifs de la démarche de progrès et d'amélioration continue engagée.

Cette démarche s'est concrétisée sur les 3 dernières années par les actions suivantes :

- Réalisation d'un Bilan Carbone
- Mise en place d'une certification Environnementale ISO 14001 (Siège social & plateforme logistique)
- Sensibilisation et formation de notre personnel aux principes du Développement Durable
- Formations à l'éco-conduite de nos livreurs
- Mise en place de référents Développement durable dans les services
- Mise en avant d'une large sélection d'éco-produits dans notre catalogue
- Mise en place d'un contrat d'éco-partenariat avec les clients afin de les accompagner dans l'optimisation de leurs achats durables.

 ALTERBURO Distribution est signataire depuis 2010 du Pacte Mondial des Nations unies. Et a intégré, au cœur de sa stratégie, les dix principes du Pacte Mondial (respect des droits de l'Homme, des normes du travail et de l'environnement ainsi que la lutte contre la corruption).

Par cette adhésion, ALTERBURO DISTRIBUTION, s'engage à promouvoir ces principes dans sa sphère d'influence et invite ses fournisseurs et prestataires à les respecter également.

ALTERBURO DISTRIBUTION considère **le management de la relation fournisseur** comme un effet de levier important pour favoriser les comportements vertueux dans le domaine économique, social et environnemental.

La présente charte témoigne de la volonté de l'entreprise de promouvoir l'application des principes du développement durable (transparence et équité) dans le cadre du référencement et de la relation avec ses fournisseurs, sous-traitants et prestataires de services. Privilégier la qualité des produits et des services proposés en cohérence avec les contraintes d'efficacité fonctionnelle et économique du groupe, telle est la volonté d'ALTERBURO.

Au travers d'un questionnaire ayant pour objectif de valider et de mesurer votre implication face aux enjeux du Développement Durable, ALTERBURO souhaite vous associer, Fournisseurs, Prestataires et sous-traitant à sa démarche.

Nous vous remercions de joindre au questionnaire dûment complété, tous les documents relatifs à vos engagements et actions.

Fait en deux exemplaires originaux,

A SAINT-HERBLAIN,  
Le

Pour la société ALTERBURO DISTRIBUTION

BON POUR ACCORD  
(Cachet de la société et signature du représentant)

A  
Le

Pour le fournisseur

BON POUR ACCORD  
(Cachet de la société et signature du représentant)

Siège social : 13 rue Jan Palach • BP 30349 • 44816 Saint-Herblain cedex • www.alterburo.fr  
Tel: 02 40 92 15 78 • Fax: 02 40 92 14 61 • e-mail: nantes@alterburo.fr  
S.A.S au capital de 14 070 720 € • SIRET : 480 173 350 001 45  
APE: 6493Z • RCS Nantes: 480 173 350 • TVA: FR 20 480 173 350

## Un questionnaire d'évaluation et de sélection des Fournisseurs

Cette charte s'accompagne également d'un questionnaire d'évaluation des Fournisseurs sur les orientations en matière de gouvernance, engagement territorial, social, environnementale et économique.

**ALTERBURO** | Le monde du bureau, autrement

### Questionnaire Développement Durable / Fournisseurs et sous-traitants

VI-Février 2012

QUESTIONS	VOS REPONSES			VOS COMMENTAIRES
	OUI	Type de doc Joint	NON	
<b>I - Domaine Economique</b>				
1 Avez-vous défini des règles éthiques dans la conduite de vos affaires ?				
2 Avez-vous mis en place des processus d'évaluation de vos fournisseurs et sous-traitants ? Si oui, lesquels ?				
3 Exercez-vous des activités dans des pays à risques ? Si oui, lesquels ?				
4 Adhérez-vous au Pacte Mondial ou à une organisation visant à promouvoir les principes du Développement Durable ?				
<b>II - Domaine Social</b>				
1 Avez-vous une politique sociale qui inclut des principes et des procédures pour :				
A - La non discrimination (égalité H/F, sénior) ?				
B- L'insertion des personnes Handicapées ?				
C- La formation des salariés ?				
D- Les négociations collectives ?				
2 Avez-vous des exigences sociales envers vos fournisseurs et sous-traitants ? Si oui, lesquelles ?				

Siège social : 13 rue Jan Palach • BP 30349 • 44816 Saint-Herblain cedex • www.alterburo.fr  
Tel: 02 40 92 15 78 • Fax: 02 40 92 14 61 • e-mail: nantes@alterburo.fr  
S.A.S au capital de 14 070 720 € • SIRET : 480 173 350 001 45  
APE: 6493Z • RCS Nantes: 480 173 350 • TVA: FR 20 480 173 350



## Nos projets 2016-2017

Maintien de la diffusion de notre CHARTE Fournisseur orientée Développement Durable sur nos nouveaux Fournisseurs Catalogue2017, prestataires, transporteurs et loueurs.

## 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 et de profession.**



## NOS ACTIONS ET RÉSULTATS

Au travers d'une gestion des ressources humaines volontariste, d'un dialogue social permanent et du respect de la législation du travail, Alterburo accompagne ses équipes au sein de leurs missions respectives dans une démarche de progrès.

### Intégration et Développement des compétences

• En fonction du métier qui sera exercé dans l'entreprise, il est défini un parcours d'intégration pour le nouveau collaborateur. Ce dernier est en général intégré par son hiérarchique direct, qui lui remet à cette occasion le livret Accueil, une présentation par processus définissant la mission de chaque process, la politique qualité et environnementale, ...



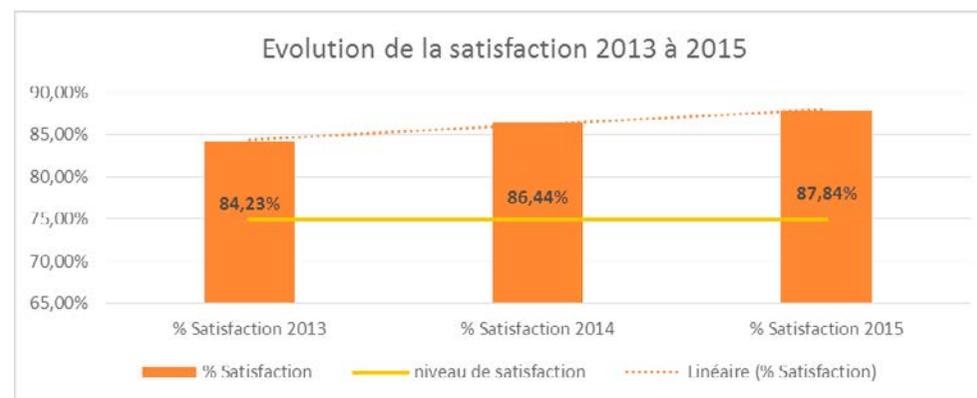
• Les commerciaux bénéficient eux d'un parcours d'intégration spécifique, retracé au travers d'un planning d'intégration, où le nouveau commercial rencontrera des interlocuteurs de chaque service et bénéficiera d'une formation à nos outils (portail Intranet, ...) et produits.

• Élaboration d'un plan de formation réalisé à l'aide des évaluations individuelles annuelles et des évaluations de formations à chaud et à froid, qui permet à chacun de développer ou de perfectionner de nouvelles compétences nécessaires à la mise en œuvre des projets futurs d'ALTERBURO.

• Ces formations font l'objet d'un suivi par des indicateurs afin d'avoir une vision de l'état d'avancement.

• Mise en place d'une formation ATEX pour le personnel logistique : risques liés aux atmosphères explosives.

• Mise en place d'un suivi informatisé de la formation et de l'évaluation des organismes de formation sur 2013, s'inscrivant dans notre démarche d'amélioration continue : cette gestion informatisée permet d'établir des indicateurs plus détaillés sur la formation (âge / sexe / CSP / ...) et, d'établir un suivi de la performance des organismes de formation par des critères de notation précis et un niveau de satisfaction minimal à atteindre. Ce suivi a permis d'évaluer individuellement tous les organismes de formation depuis 3 années et de noter une progression constante de notre indicateur (de 84.23% en 2013 à 87.84% en 2015).



### Évaluations annuelles

• Mise en place sur l'année 2014, de l'évaluation à froid de la formation, afin d'identifier dans le temps, si les formations ont bien rempli l'objectif initial. Mise en place en 2015 d'un suivi de ces évaluations à froid, sur l'utilisation des acquis et la mise en pratique des connaissances.

- Les évaluations annuelles sont réalisées aujourd'hui à l'aide de référentiels Métiers pour le service Commercial, Administration des ventes et Logistique. Ces évaluations permettent également d'alimenter notre démarche d'amélioration continue grâce à l'identification d'actions dans les services ou interservices. Les autres services disposent également d'une évaluation annuelle, à partir des missions et compétences intégrées dans la fiche de poste.

- Dans chaque entretien annuel, est intégré une évaluation des compétences techniques et des compétences personnelles.

- Chaque salarié bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation dans un objectif d'échange entre le manager et le collaborateur sur les objectifs, les situations de travail rencontrées et sur les savoir-être. Le collaborateur comme le manager disposent d'un guide de préparation à l'entretien, afin que ce dernier soit un véritable échange.

- Une restitution des évaluations annuelles de 2015 a été réalisée ; cette dernière permet d'évaluer le niveau de compétences générales de l'entreprise, et de réfléchir à la mise en place de projets ou d'actions spécifiques.

## Egalité et Diversité

Un travail sur la réduction des inégalités est mis en place grâce :

- Aux actions de formations engagées (formations collectives et individuelles / internes et externes),

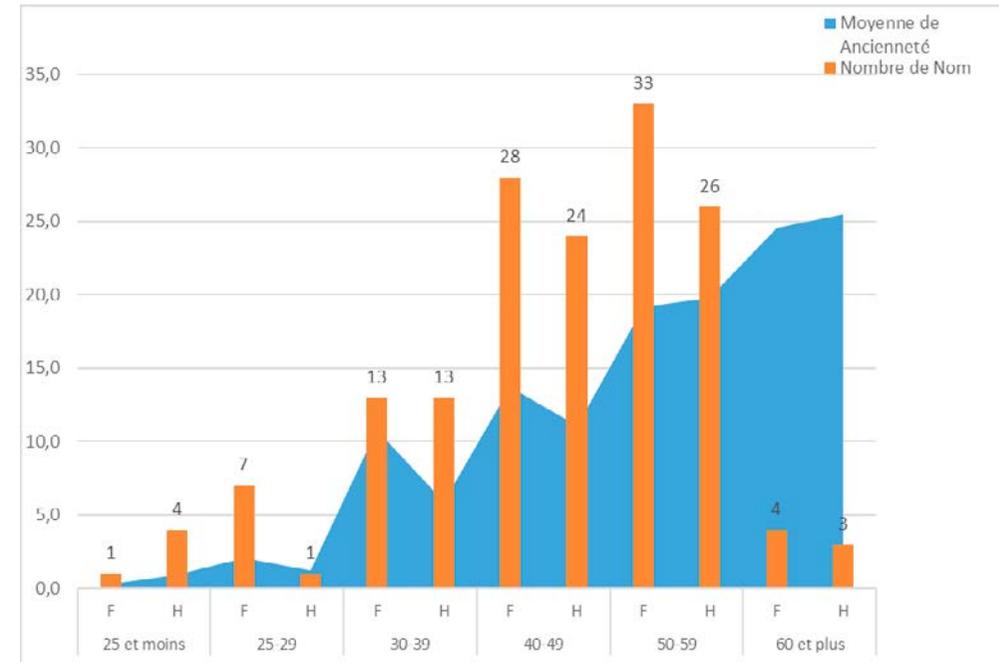
- Par l'emploi de personnel ayant un handicap et le partenariat avec le secteur protégé

- Par le partenariat également avec le milieu de l'insertion

- Et par le maintien dans l'emploi des seniors de l'entreprise (près de 25% de salariés ayant plus de 55 ans) et un développement des recrutements en faveur des jeunes sur des profils de moins de 30 ans au cours de l'année 2015 et 2016 (de 3% à 8% de l'effectif).



- La pyramide des âges : un véritable outil de gestion des ressources humaines, permettant d'anticiper les futurs départs en retraite et de gérer les transferts de compétences entre les seniors et les nouveaux arrivants.



- La réaffirmation du principe de non-discrimination à l'embauche et durant le déroulement de carrière ainsi que le principe d'égalité professionnelle dans le cadre du plan d'actions relatif au contrat de génération mis en place sur 2015.

- La répartition des effectifs : 45% Hommes et 55% Femmes (au 31.05.2016).

## Hygiène, Sécurité et Conditions de travail

- Intégration de collaborateurs avec pour objectif : 100% de CDI au 31.12.2014. 97,50% de salariés à temps plein.

- Mise en place d'une procédure Sécurité précisant les missions et responsabilités par poste.

# PRINCIPES ET ACTIONS

- Mise en place d'un tutorat sur la plateforme logistique, afin de sensibiliser les nouveaux embauchés aux risques professionnels dans l'intégration et dans l'objectif d'accompagnement : le tutorat se fait sur une base de volontariat des salariés permanents.

- Existence de représentants du personnel par une délégation unique et un CHSCT. Dans le cadre de la DUP les réunions sont effectuées mensuellement et trimestriellement au CHSCT. Ces instances sont présidées par la Direction générale, ce qui implique une remontée d'informations à l'organe décisionnaire de l'entreprise.

Poursuite de la prévention engagée sur les gestes et postures et le risque TMS, notamment par :

- La création du livret cariste, définissant les gestes et postures (en plus des livrets existants sur la préparation détail et la livraison)

- La formation à la conduite de transpalette électrique à conducteur accompagnant et gerbeur pour l'ensemble du personnel logistique ayant un CACES

- La modification apportée sur l'outil logistique, pour limiter les tensions lors de la poussée des cartons, par l'installation de tables de transferts entre les convoyeurs

- L'analyse des situations de travail dans les services concernés par les TMS, au travers d'une grille de cotation

- Poursuite de la démarche Qualité de Vie au Travail, suite au diagnostic réalisé par un prestataire externe :

- diverses formations et accompagnements ont été réalisés sur 2015 au travers de la cohésion d'équipe, le développement des compétences managériales.

- mise en place d'un management visuel quotidien sur la plateforme logistique



## Nos projets 2016-2017

### Représentation du personnel

- Mise en place de la délégation unique du personnel « nouvelle formule » suite à la loi Rebsamen

### Conditions de travail et sécurité

- Prévention des TMS : poursuite du programme national sur la prévention du risque TMS et manutention manuelle : intégration de la phase 3, dans l'objectif de définir un plan d'actions
- Poursuite de la démarche Qualité de Vie au Travail, par la poursuite des actions de formation en management et la mise en place d'un management visuel quotidien sur le service d'administration des ventes

## ENVIRONNEMENT

**Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.**

## NOS ACTIONS ET RÉSULTATS

### Politique Qualité et Environnement

- Une nouvelle politique Qualité et Environnement définie en 2015 permet de déployer l'ensemble des actions liées au programme de management environnemental.

**POLITIQUE QUALITÉ ET ENVIRONNEMENT**

Depuis 2008, date à laquelle une politique Développement Durable a été engagée, l'environnement fait partie des priorités d'ALTERBURO Distribution. Au même titre que la satisfaction de nos clients, l'impact de notre activité sur l'environnement fait l'objet d'une préoccupation permanente. S'appuyant sur son personnel, la Direction s'est engagée en 2011 dans un processus d'amélioration continue de sa performance qualité et environnementale par la mise en place d'un système de management Qualité et Environnement basé sur l'iso 9001:2008 et l'14001.

Depuis 3 ans nous avons progressé et nous devons améliorer encore notre situation en gardant le même cap sur les trois directions suivantes :

**1- Fidéliser nos clients**

- Optimiser le nombre de livraisons chez nos clients et en provenance de nos fournisseurs
- Améliorer la qualité de nos prestations

**2- Continuer à améliorer notre organisation pour être efficace**

**3- Maintenir notre entreprise dans la démarche Environnementale**

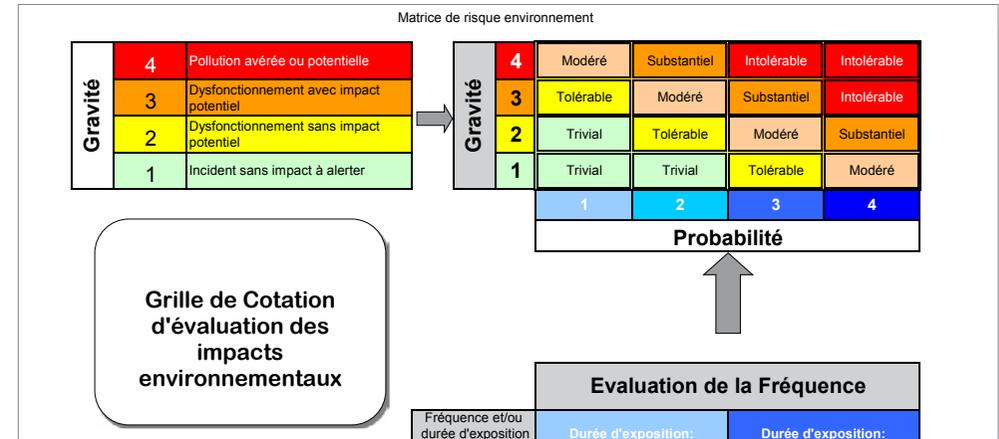
Nous réaliserons la communication des performances de fonctionnement de notre système de management Qualité et Environnement en interne. Notre politique sera diffusée à notre personnel et mise à disposition du public.

La Direction Générale d'ALTERBURO DISTRIBUTION s'engage à mobiliser les moyens nécessaires à la conduite de sa politique Qualité et Environnement. Elle confie à Isabelle Jouin, en tant que représentante de la Direction, la responsabilité du suivi de la démarche.

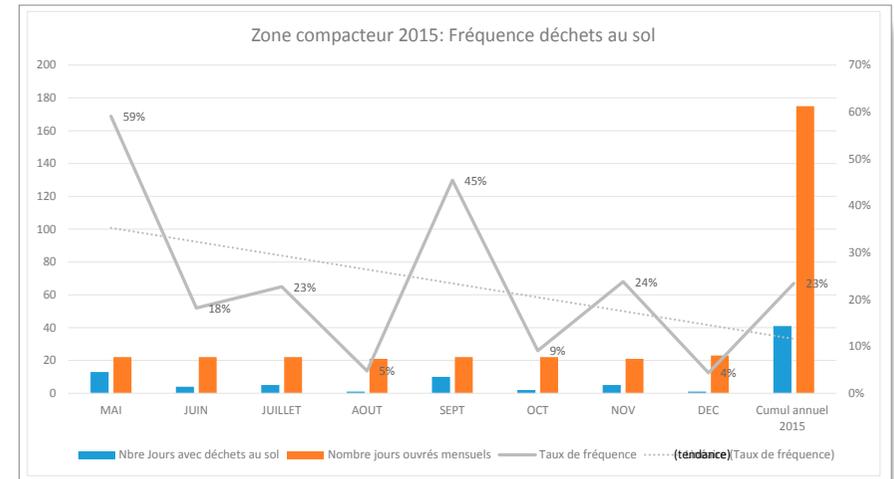
Christian Bochmann  
PDG ALTERBURO DISTRIBUTION

### Programme de Management Environnemental 2015-2018

- Déploiement d'un nouveau Programme de Management Environnemental 2015-2018, dans lequel nous avons fait évoluer l'analyse de nos impacts à l'aide d'une nouvelle grille de cotation qui nous a permis d'identifier de nouveaux impacts environnementaux.



- Les impacts majeurs sur lesquels des actions ont été définies concernent :
  - La pollution des sols avec des déchets sur la zone des compacteurs. L'objectif étant de ne plus faire de constat de présence de déchets lors de la surveillance trimestrielle.



Grâce au suivi mensuel et la sensibilisation des équipes réalisée par le service Logistique à fin 2015 le taux de fréquence de déchets au sol suit une tendance à la baisse. Depuis début 2016 cette tendance se maintient. Le suivi réglementaire est réalisé par rapport à notre arrêté préfectoral et aux exigences légales.

- La consommations d'énergie et de CO<sub>2</sub>. L'objectif est de réduire de 5% nos consommations de gaz et électricité grâce à des actions sur le bâtiment (bardage, bâtiment, quais niveleurs, local de charge).

**Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.**



## NOS ACTIONS ET RÉSULTATS

### Certification Qualité et Environnement

Notre démarche d'amélioration s'est concrétisée par une certification Qualité (ISO 9001 et ISO 14001) sur notre siège social et plateforme Logistique de ST HERBLAIN (44) renouvelée depuis Juin 2014.



### Bilan Carbone

Un Bilan Carbone réalisé en 2009 a permis d'analyser l'impact de notre activité sur l'environnement et de mettre en place des actions pour réduire nos émissions de gaz à effet de serre.

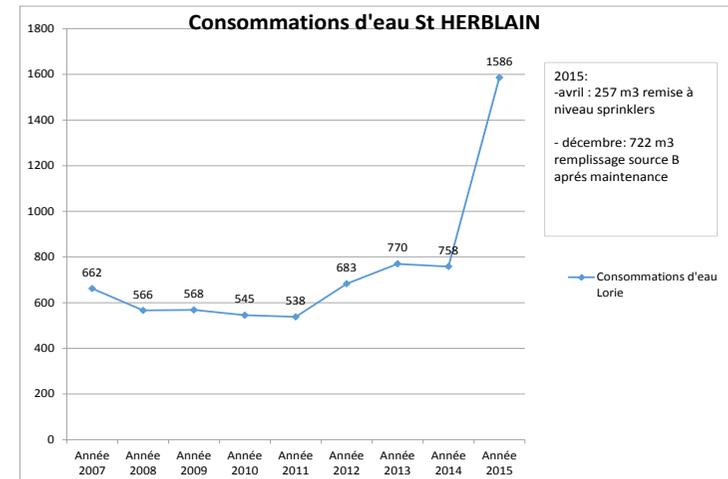
#### • Report évaluation

La réévaluation est reportée sur 2018 compte tenu de la priorisation des ressources informatiques sur notre changement de système informatique. Toutefois notre programme de management environnemental intègre la réduction de nos consommations d'électricité et de gaz et par voie de conséquence de nos émissions de GES.

Suite à ce Bilan Carbone, nous avons mis un certain nombre d'actions en place qui sont suivies chaque année:

#### • Consommations des ressources naturelles :

Mise en place d'un suivi des consommations d'eau sur le site de la Lorie sur l'ensemble des compteurs (eau potable, bornes incendies, sprinklers). L'évolution de nos consommations depuis 2011 est liée à la construction de l'extension du bâtiment et le regroupement des effectifs sur un seul site. Sur 2015, deux incidents ont eu un impact sur nos consommations d'eau : une fuite d'eau à l'étage du nouveau bâtiment et un problème de maintenance sur l'installation incendie qui nous a obligé à vider la citerne incendie.



## Sélection produits

### • Diminution de l'impact des produits sur l'environnement :

- Renforcement de la sélection de produits labellisés (label officiel uniquement) ou justifiant d'un impact limité durant leur cycle de vie avec une offre maintenue et développée dans notre nouveau catalogue 2017.

### Repérer c'est préserver !

Vous souhaitez favoriser les produits écolabellisés ? Dans ce catalogue, ils sont tous accompagnés de leur label officiel.



**FSC** [www.fsc-france.fr](http://www.fsc-france.fr)  
Conseil de soutien de la forêt. ONG internationale indépendante. Identifie les produits contenant du bois issus de forêts correctement gérées.



**NF Environnement** [www.ecolabels.fr](http://www.ecolabels.fr)  
Ecolabel français délivré par AFNOR Certification. Il identifie les produits présentant un impact moindre sur l'environnement par rapport à d'autres produits analogues présents sur le marché.



**PEFC** [www.pefc.org](http://www.pefc.org)  
Programme de reconnaissance des certifications forestières ONG indépendante. Certifie les exploitants de forêts respectant la préservation de l'équilibre écologique.



**Der Blaue Angel (Ange Bleu)** [www.blauer-engel.de](http://www.blauer-engel.de)  
Ce label mis en place par l'agence fédérale de l'environnement allemande est attribué à des produits ayant un impact limité sur l'environnement. Il est attribué selon un cahier des charges très strict s'appuyant tant sur la composition des produits (matières recyclées post-consommation) que sur les procédés de fabrication.



**EU Flower** [www.ecolabel.eu](http://www.ecolabel.eu)  
Label écologique européen. Décerné par des organismes indépendants, valide le respect de critères écologiques et de performance fixés par la Commission Européenne.



**Ecolabel**



**Produit vert**  
Grâce à ce pictogramme, retrouvez dans ce catalogue notre sélection de produits respectueux de l'environnement.

- Optimisation des livraisons de nos fournisseurs avec la mise en place d'un indicateur de suivi des commandes complètes fournisseurs.

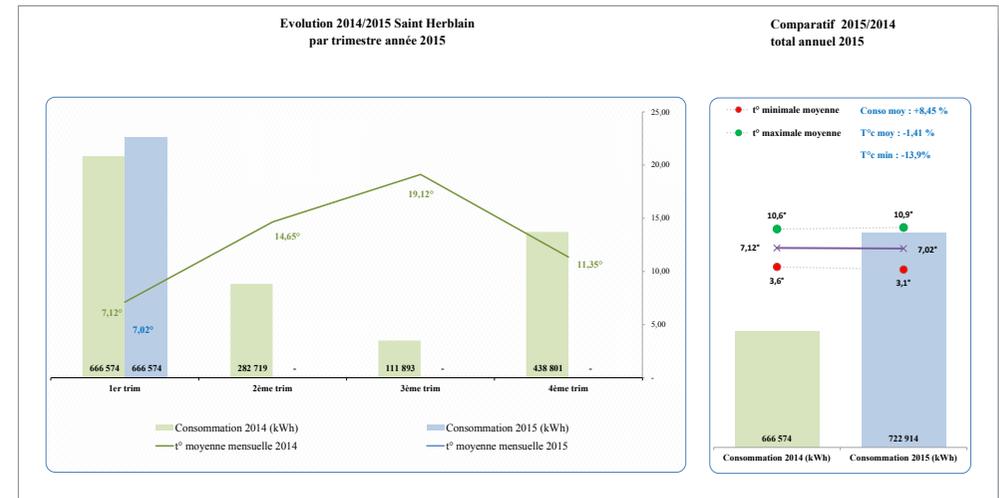
Objectif : 1 commande fournisseur = 1 seule livraison

## Diminution des consommations énergétiques

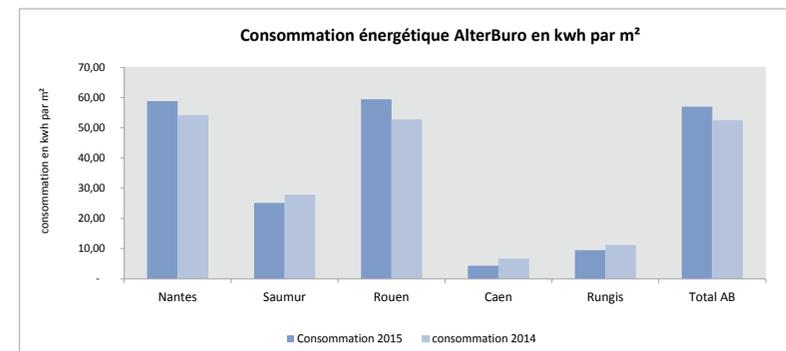
### • Siège social et plateforme Saint Herblain

Sur notre siège social et plateforme logistique, des études sont en cours sur la partie Infrastructure du bâtiment ( présence de jour au bas du bardage, réduction du jour sur

le bas des quais niveleurs, portes des quais et local de charge) afin de mettre en oeuvre des solutions perennes qui permettront de réduire les déperditions d'énergie.



### • L'ensemble des sites Alterburo



### • Diminution de nos consommations internes

Diminution de nos consommations internes de consommables informatiques et papiers par la mise en réseau d'imprimantes et utilisation des retours clients non utilisables à la vente.

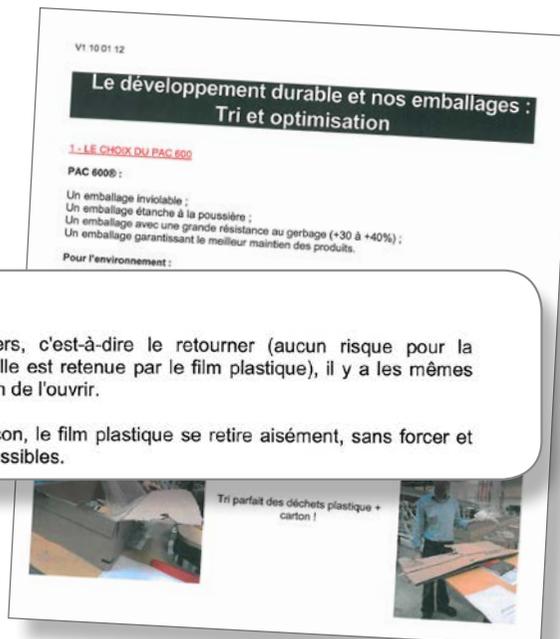
**Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.**



## NOS ACTIONS ET RÉSULTATS

### Limiter le suremballage et favoriser le recyclage

- Suivi d'indicateur sur le tonnage expédié / K€ de CA : 3.06 kg/K euros de chiffres d'affaires sur 2015. Les résultats sont en amélioration tout en maintenant une qualité d'emballage nécessaire pour le transport. Cette amélioration a été réalisée grâce au travail réalisé en interne par notre service Logistique RELAIS QUALITE par :



#### 2 - OUVERTURE ET TRI DES CARTONS

- Il faut ouvrir le carton à l'envers, c'est-à-dire le retourner (aucun risque pour la marchandise à l'intérieur puisqu'elle est retenue par le film plastique), il y a les mêmes encoches sur et sous le carton afin de l'ouvrir.
- Si on ouvre le carton de cette façon, le film plastique se retire aisément, sans forcer et les produits sont directement accessibles.

- Support de communication à usage interne et externe sur le TRI DES DECHETS, également personnalisable par client et sur demande.
- L'optimisation du remplissage des cartons (surveillance informatisée quotidienne). Le PAC 600 garantit une teneur minimale en carton (exigence essentielle de la Directive Européenne relative aux emballages suivant la norme EN 13428 d'octobre 2004). Ce PAC 600 permet le tri parfait des déchets plastique + carton. En effet, si l'on ouvre le carton, le film plastique se retire aisément.
- Le transfert de produits en Préparation Complète (la préparation se fait, lorsque la commande le permet, avec le conditionnement et l'emballage Fournisseur). Cette action permet de supprimer un suremballage.



### Nos projets 2016-2017

Déployer notre plan d'actions lié à notre programme de Management environnemental sur les 2 axes :

#### a - Zone compacteurs et gestion des déchets

- Objectif de 2015 maintenu sur 2016 sur cette zone

#### b - Réduction des consommations d'énergie et réduction émissions de GES

- Mise en oeuvre de notre programme de management Environnemental 2015-2016

- Réalisation d'un diagnostic de performance énergétique sur le bâtiment de St Herblain

## L'optimisation de la gestion de nos déchets

- Production de déchets sur notre siège social et plateforme logistique

L'Impact environnemental majeur de notre activité de distribution et son suivi trimestriel sont maintenus au travers des indicateurs sur la collecte des déchets dangereux et non dangereux.

A la fin 2015 la part des déchets non valorisables produits par notre siège social et plateforme logistique représentait 5.56 tonnes (une seule collecte annuelle) contre 6.48 en 2013. Cette diminution du volume de déchets non valorisables a été réalisée grâce aux actions d'identification, de recyclage et de valorisation de nos déchets.



Exemple : catalogues obsolètes collectés par une ONG locale "Les papiers de l'espoir" afin de valoriser le papier et de permettre le financement d'associations et de projets spécifiques.



Page 1 Tableau identification et traitements déchets LORIE V6 MAI 2015

TYPE DE DECHETS	CLASSE DECHETS	NOMENCLATURE	LIEU DE STOCKAGE	MODE DE STOCKAGE	PROVENANCE	NIVEAU DE GESTION	PRESTATAIRE
<b>DECHETS NON DANGEREUX</b>							
Déchets Banals		20 03 01	Extérieur	Compacteur de 30M3	Nettoyage ,bureaux et ateliers	1	VEOLIA
Films plastiques Transparents ou opaques	Emballages plastiques	15 01 02	Intérieur(derrière Contrôle pondéral)	Sacs Transparents de 100L	Réception,Expédition,Livraison	1	VEOLIA
Cartons	Emballages cartons	15 01 01	Extérieur	Compacteur de 30M3	Réception,Expédition,Livraison	1	VEOLIA/SRMO
Palettes (Bois)	Emballages bois	15 01 03	Palettier		Réception	0	
Palettes (Bois)	Emballages Bois	15 01 03	Palettier		Réception	1	APS
Papiers	Déchets provenant du tri du papier et carton destinés au recyclage	03 03 08	A droite du bureau Maintenance	Caisse palette	Collecte papiers via PAPAOPTIM	1	VEOLIA/ Papiers de l'Espoir
Catalogues obsolètes ou Documents promotionnels	Déchets de papier provenant du tri des catalogues ALTER (catalogue général) ou catalogues Fournisseurs destinés au recyclage	03 03 08	Palettier / zone Marketing	palettes	Service Marketing ou service Commercial	1	Papiers de l'espoir (ONG )
Archives	Déchets de papiers provenant du tri des archives destinées à la destruction	03 03 08	Palettier ou local Archives (1er étage)	palettes ou boîtes archives	Services Administratifs	1	Prestataire sélectionné à chaque demande
Glassines	Support papier/silicone des étiquettes utilisées sur la plateforme logistique	20 01 01	Roll près du bureau Maintenance	Sacs Transparents de 100L	Réception,Préparation ,rangement	1	Solution recyclage/Vertaris (réintégration dans production de pâte à papier après retrait du silicone)
Cartouches laser vides collectées	Déchets de toners d'impression contenant des substances dangereuses	08 03 17	A droite du bureau Maintenance	Sur palettes filmées	Collecte Clients ou Interne	1 ou 3	SROI (collecte au profit de la Ligue contre le cancer LA ROCHE SUR YON)
<b>DECHETS DANGEREUX (Déchets spécifiques)</b>							

- Proposition de solutions pour la fin de vie des produits commercialisés chez nos clients

Dans le cadre du partenariat avec nos clients, notamment grâce au contrat d'éco-partenariat, nous souhaitons les aider à gérer la fin de vie des produits commercialisés et nous leur proposons des solutions :

- Collecte des cartouches d'impression usagées et piles, avec containers mis à disposition.





## 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 pots-de-vin.**

Nous nous engageons à respecter la libre concurrence et le code des marchés publics lorsque nous faisons acte de candidature des appels d'offres privés ou publics.



## NOS ACTIONS ET RÉSULTATS

Notre activité s'exerçant en France, notre entreprise respecte l'ensemble de la législation en vigueur et de la réglementation concernant les flux financiers et commerciaux.



Version 2 - Juillet 2016

### CALENDRIER

**DES ÉVÉNEMENTS**  
Développement durable

**2016**

*Au bureau comme à la maison, il est essentiel de faire vivre la démarche du développement durable.*

*Voici donc une sélection de rencontres et manifestations liées à cette thématique, pour découvrir les bons réflexes éco-citoyens à adopter au quotidien.*

Salon Prourable 	30 et 31 mars 2016	
Journée mondiale de la santé 	7 avril 2016	
Quinzaine du Commerce Équitable 2016 	Du 9 au 24 mai 2016	
Semaine du Développement Durable 2016 	Du 30 mai au 5 juin 2016	
Le Printemps Bio 2016 	Du 1 <sup>er</sup> au 15 juin 2016	
Journée mondiale de l'Environnement 	5 juin 2016	
	Du 13 au 17 juin 2016	 <b>Semaine de la Qualité de Vie au Travail 2016</b>
	Du 20 au 24 juin 2016	 <b>Semaine de l'Énergie 2016</b>
	Du 12 au 17 septembre (ou 19 au 24 septembre)	 <b>Semaine de la Mobilité 2016</b>
	Du 26 au 28 septembre	 <b>Climat Chance Sommet mondial des acteurs du climat</b>
	Du 14 au 20 novembre	 <b>Semaine Européenne pour l'emploi des personnes handicapées</b>
	Novembre 2016	 <b>Mois de l'Économie Sociale et Solidaire</b>
	Dernière semaine de novembre	 <b>Semaine de la Réduction des Déchets 2016</b>

**ALTER BURO** | Le monde du bureau, autrement

## TABLEAU DE BORD INDICATEURS ET OBJECTIFS

THEME (ex:emploi,Santé/sécurité,Formation,égalité professionnelle,énergie,papiers,eau,transports)	Objectif 2016	Indice	Fréquence de suivi	2013	2014	2015	A fin Mai 2016	Tendance 2015/2016	COMMENTAIRES
<b>ENVIRONNEMENT</b>									
<b>DECHETS</b>									
Taux de fréquence présence déchets zone compacteur	Aucun déchet au sol	%	Mensuel			18%	15%	😊	Indicateur suivi par le service Logistique et qui permet d'effectuer le suivi d'une action de notre programme de management environnemental
%déchets dangereux/poids total des déchets	Inf 10%	%	Semestriel	5,70%	8,39%	5,47%	6,38%	😊	Impact collecte boues, liquide séparateur et DEEE.
Taux de valorisation déchets	95%	%	Semestriel	90,20%	95%	92%	94%	😊	Prise en compte de la part des déchets non dangereux valorisés (papier, carton, films, glassines, catalogues et archives diverses) par rapport au total des déchets collectés (DND et et DD)
<b>EMBALLAGES ET EXPEDITONS CLIENTS</b>									
Tonnage carton expédié/CA		KG/K€	Trimestriel	Pas d'info disponible	3,10kg/k€	3,06 kg/k€	Edition en Juillet	😊	Stabilisation avec maintien de la qualité des emballages préconisés pour la chaine de préparation
Taux de retour Clients(% de lignes retournées/lignes saisies)	1%	%	Mensuel	0,91%	1,06%	1,05%	0,90%	😊	Amélioration de l'indicateur
% relivraisons évitées /Total lignes retours saisies	65%	%	Mensuel	65,60%	64,28%	61,24%	64,13%	😊	Amélioration de l'indicateur grâce au travail de sensibilisation réalisé par notre service Relation Clients auprès des clients pour éviter la relivraison systématique et favoriser la relivraison lors d'une prochaine commande
<b>EMISSIONS DE GES</b>									
Emissions de GES	Report évaluation 2018	Tonne équivalent /CO2						😞	Report évaluation BC suite priorisation et affectation des ressources informatiques sur changement système d'information en 2017.
<b>EXIGENCES REGLEMENTAIRES</b>									
% conformité réglementaire (Arrêté Préfectoral)	100%	%	Mensuel	96%	96%	100%		😊	Modification du Programme de management environnemental et nouvelle Politique Qualité et Environnement . (Installation bacs sur gare Hygiène et produits dangereux).
% conformité réglementaire (Exigences Légales )	100%	%	Mensuel	73%	96%	88%	88%	😞	Tous les écarts sont ouverts dans notre Intranet et affectés à un pilote de processus ou responsable de service au fil des alertes réglementaires. Plusieurs actions en cours sur la partie Infrastructures. Chaque pilote définit le plan d'action nécessaire( technique, humain, organisation).

# CONCLUSION : NOS INDICATEURS

## TABLEAU DE BORD INDICATEURS ET OBJECTIFS

THEME (ex:emploi,Santé/sécurité,Formation,égalité professionnelle,énergie,papiers,eau,transports)	Objectif 2016	Indice	Fréquence de suivi	2013	2014	2015	A fin Mai 2016	Tendance 2015/2016	COMMENTAIRES
<b>ENVIRONNEMENT</b>									
<b>ENERGIE</b>									
Consommation gaz et électricité /M2(kWh/M2)	stable /2015	kWh/M2	Trimestriel	135,02	119,21	124,17	53,18 kwh/m <sup>2</sup>		Données à fin mars 2016. Baisse sur le premier trimestre 2016 (-7%) liée à une consommation haute sur le 1er trimestre 2015 (température de chauffage élevée). Cette consommation a été rectifiée sur 2016 qui enregistre désormais une consommation cohérente avec l'évolution de la température moyenne.
Consommation de carburant/100KMS parcourus(Commerciaux)	stable /2015	litres/100 kms parcourus	Trimestriel	5,73 litres/100Kms	5,59 litres/100Kms	5,64 litres/100 kms	non disponible à fin mars 2016	mettre smiley stable	Données à fin décembre 2015. Les efforts de consommation des commerciaux sont maintenus. La consommation constructeur reste un critère important dans le choix des véhicules de la flotte.
Consommation de carburant/100KMS parcourus(Chauffeurs)	stable /2015	litres/100 kms parcourus	Trimestriel	10,97 litres/100Kms	10,71 litres/100Kms	10,50 litres/100Kms	10,97 litres/100 kms		Tendance 2015/2016: = +4,5% sur l'année 2015. Données à fin mars 2016: Stable sur le premier trimestre 2016 par rapport à 2015 (hausse très légère sur le trimestre). Les efforts de consommation des chauffeurs sont maintenus. La consommation constructeur reste un critère important dans le choix des véhicules de la flotte.
<b>ACHATS</b>									
<b>ACHATS</b>									
Taux de commandes complètes livrées /Total commandes fournisseurs	80%	%	Mensuel	71,86%	71,63%	73,82%	73,34%		Stabilité du taux et du nombre de commandes.
Taux de litiges(quali et quanti/nbre de commandes)	3%	%	Mensuel	3,18%	5,35%	4,79%	5,82%		Dégradation du taux de certains fournisseurs principaux défaillants. Actions de suivi en cours
Taux de RAL (Clients)	1,70%	%	Mensuel	1,47%	1,42%	1,06%	0,99%		Nous conservons un excellent taux dû au travail des approvisionneurs et au suivi rigoureux de nos assistantes commerciales
Taux de retour Charte DD sur les FRS	100%	%	Annuel	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%		A relancer avec le nouveau référencement catalogue 2017

# CONCLUSION : NOS INDICATEURS

## TABLEAU DE BORD INDICATEURS ET OBJECTIFS

THEME (ex:emploi,Santé/sécurité,Formation,égalité professionnelle,énergie,papiers,eau,transports)	Objectif 2016	Indice	Fréquence de suivi	2013	2014	2015	A fin Mai 2016	Tendance 2015/2016	COMMENTAIRES
<b>GESTION DURABLE DES RESSOURCES HUMAINES</b>									
<b>FORMATION</b>									
Nbre de personnes formées		nombre	Mensuel	93	126	49	46	☹	Baisse des indicateurs de formation par rapport à 2014 qui était une année exceptionnelle en terme de formation puisque l'ensemble de la force de vente avait suivi 2 formations commerciales sur l'année.
% de personnes formées sur l'effectif total au 31/12		%	Annuel	50,8%	75,0%	31,0%	ND	☹	
Nbre heures de formation		heures	Mensuel	875	1902	678	60	☹	
Nbre de personnes formées à l'eco conduite		nombre	Annuel	0	0	0	0	☹	Pas de formation externe à l'éco-conduite. Parution en 2013 d'un Flash RH sur le sujet. Information et sensibilisation régulière au travers de l'indicateur carburant. Renouvellement régulier des véhicules, en location avec contrat de maintenance
<b>SANTE -SECURITE</b>									
Nbre Accidents du travail		nombre	Annuel	5	11	7	5	☺	Baisse du nombre d'AT sur l'année 2015, avec une moyenne de 8,85 jours d'arrêt. 95,6% des salariés n'ont pas eu aucun AT en 2015. Poursuite des actions de prévention en 2015, engagées en 2014 sur les TMS et la Qualité de vie au Travail
Taux d'absentéisme	4,50%	%	Mensuel	4,26%	5,01%	5,54%	4,38%	☺	

**ALTER** | *Le monde du bureau,*  
**BURO** | *autrement*

13 rue Jan Palach - CS 30349 - 44816 Saint Herblain  
Tél : 02 40 92 15 78 - Fax : 02 40 92 80 78  
[accueil@alterburo.fr](mailto:accueil@alterburo.fr)