



## Communication sur le progrès 2013



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.

*« Parce que nous sommes très attachés à nos racines, le siège du groupe n'a jamais quitté le territoire de mon grand-père.*

*Parce que la société Andros est à l'origine une petite entreprise familiale locale, et que nous croyons en la solidarité rurale, nous avons fait le pari du maintien de la qualité de vie et de l'activité de nos campagnes, par respect pour toutes les personnes qui ont fait le succès de l'entreprise.*

*Parce que nous avons su conserver notre identité propre, au fil des générations, au travers des valeurs de bon sens, de pragmatisme, et d'amour des choses simples, je suis fier de diriger une entreprise différente, qui préfère agir, innover, produire, accompagner les hommes ... plutôt que de communiquer autour de coquilles vides de sens.*

*Parce que notre activité se concentre sur des produits simples, sains et de qualité, cela impacte toute la chaîne de valeur, en passant par le respect des hommes et des ressources naturelles.*

*En effet, nous sommes convaincus que, par la durabilité de notre activité et de notre performance économique, c'est la durabilité de notre environnement et de la société qui nous entoure, qui est assurée. »*

*Le Président Directeur Général, Frédéric Gervoson*

Andros & Cie, holding de tête de la société Andros, adhère chaque année et ce depuis dix ans, au Pacte Mondial des Nations Unies. En effet, créé en 2000 par le Secrétaire Général des Nations Unies, le Global Compact est une organisation internationale qui a pour but de rassembler autour des mêmes valeurs, les instances des Nations Unies, la société civile, et le monde du travail.

Cette organisation qui s'adresse principalement aux entreprises, vise à intégrer dans leurs stratégies et activités les dix principes fondamentaux tirés de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

Les réseaux locaux du Pacte Mondial jouent un véritable rôle de relais pour un développement durable et une croissance responsable. Non seulement ils renforcent les actions de développement mais ils favorisent aussi la communication et le dialogue par la mise en place de partenariats et d'échanges basés sur une confiance respectueuse.

Si notre politique de développement durable est articulée autour des sept questions centrales de la norme ISO 26 000, c'est parce qu'elle défend et tend à faire respecter, les mêmes principes que le Global Compact à savoir : les droits de l'Homme, les normes de travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Cette démarche nous permet ainsi, d'assumer notre responsabilité vis-à-vis de nos parties prenantes tout en améliorant continuellement la qualité de nos produits et services.

Le développement de la Société Andros, ne peut se faire aujourd'hui qu'en prenant en compte les intérêts de l'ensemble de sa sphère d'influence (clients, partenaires, collaborateurs et fournisseurs), dans le respect des individus, de l'environnement, des lois en vigueur, des droits fondamentaux et en s'efforçant d'éradiquer au maximum les mauvaises pratiques.

C'est pourquoi le Président de l'entreprise, Monsieur Frédéric Gervoson, est fier de renouveler sans hésitation son engagement à respecter les dix principes fondamentaux du Pacte Mondial pour 2013 et à les faire respecter par l'ensemble de ses salariés.

# LES DIX PRINCIPES À RESPECTER :



## Droits de l'Homme

p. 5 - 6 - 7

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.
2. À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

## Normes de Travail

p. 5

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
5. L'abolition effective du travail des enfants.
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

## Environnement

p. 7 - 8 - 9

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

## Lutte contre la corruption

p. 6

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 RESSOURCES HUMAINES :

## Le cœur de l'entreprise

Question centrale n°3 de la Norme ISO 26 000

### Le bien être au travail

- **Main d'œuvre locale.**  
L'implantation géographique de la plupart de nos sites en zones rurales entraîne un attachement mutuel et naturel du personnel à leur usine.
- **Mobilité interne et faible turnover :** les personnes qui sont amenées à évoluer ou prendre des responsabilités dans l'entreprise connaissent ainsi bien le métier et ont eu l'occasion de maîtriser différents postes.  
L'entreprise emploie régulièrement plusieurs membres d'une même famille, prenant ainsi la responsabilité de foyers entiers

### Politique formalisée concernant l'égalité des chances

- **L'entreprise emploie autant d'hommes que de femmes.**  
Nous sommes convaincus que cette complémentarité est une vraie force.
- **L'emploi des seniors :** une importante composante de la politique sociale d'Andros.

**Un accord « Séniors » a spécifiquement été mis en place et décliné sur tous nos sites. Il permet de faire cohabiter nos salariés dans un paysage intergénérationnel.**

- **L'intégration des personnes handicapées :** accompagnement en interne des personnes en situation de handicap. Recours à des E.S.A.T. sur des postes adaptés.

### La formation

- **2,5% de la masse salariale d'Andros est consacrée à des actions de formation (cadre légal : 1,6%)**
- Formations professionnelles ou extraprofessionnelles.
- Des liens forts avec les lycéens et étudiants du bassin de vie => Développement de contrats d'alternance et d'apprentissage.

### La santé et la sécurité au travail

- Diminution de 30 % de la fréquence des accidents du travail sur les 5 dernières années.
- Budget annuel : 2,6 M€ ont été investis en 2012 pour améliorer la sécurité au poste de travail, les conditions de travail et également la protection incendie.
- Mise en place de Visites Préventives de Sécurité (VPS) auprès des opérateurs pendant leur activité :
  - Détection de bonnes pratiques, actes et conditions dangereux.
  - 6 domaines observés : EPI, actions/réactions, position, respect des règles, outils/équipements, ordre et propreté.
  - Dialogue direct entre le visiteur et l'opérateur.
  - Engagement du collaborateur à l'amélioration avec 95% d'actions immédiates.
- Plan d'action Pénibilité 2012 : Identification et prise en compte des postes dits « physiques » (avec risque d'accidents, de maladies professionnelles ou de Troubles Musculo-Squelettiques).
- Chaque site possède ses procédures relatives au stockage, à l'utilisation et à l'élimination des substances dangereuses, et ce conformément aux lois en vigueur.



### 1001 Lettres et Alice, deux programmes pour palier au manque de confiance

Le programme "1001 LETTRES" a été initié en 2007 sur nos sites Ultra-Frais puis mis en place sur nos sites Fruits sous la forme du programme ALICE, avec un double objectif :

- social pour asseoir et actualiser les connaissances et les compétences du salarié, et lui redonner confiance en lui.
- professionnalisant pour lui donner les outils nécessaires à un épanouissement professionnel et à son évolution dans l'entreprise.

Le principe : proposer aux salariés des formations simples sur les compétences essentielles : le français, les mathématiques, la communication et l'informatique.

Quelques chiffres :

- Sur une centaine de salariés ayant bénéficié du programme,
  - **100 %** en ont retiré un apport personnel et familial
  - **100 %** en ont retiré un apport professionnel.





# L'ÉTHIQUE : Des valeurs partagées



## Mécénat et contribution au développement local

Question centrale n°7 de la Norme ISO 26 000



### Sport et éducation par le sport

Andros finance depuis 2005 le CITY RAID ANDROS, dispositif d'éducation à la citoyenneté fort d'un réseau national de 700 associations. Plus localement, l'entreprise accompagne la vie sportive autour de ses usines.



### Aide alimentaire

L'entreprise propose toute l'année à un réseau d'associations et de banques alimentaires de bénéficier gracieusement de denrées alimentaires. Elle accompagne également les membres de son personnel avec des dons de produits, dans la mesure où ces derniers sont impliqués dans la vie locale, culturelle ou sportive de leurs territoires. »



## 3 axes principaux

### Handicap

Très sensible aux dispositions liées au handicap, l'entreprise accompagne des projets pour promouvoir « la différence contre l'indifférence ».

## Droits de l'Homme et loyauté des affaires

Question centrale n°2 et 5 de la Norme ISO 26 000

Conformément aux valeurs et principes énoncés par la Charte Internationale des Droits de l'Homme, Andros protège scrupuleusement des principes tels que :

- la liberté d'expression, l'égalité face à la loi, l'absence de toute sorte de discrimination.

- De même, les dirigeants se réfèrent et font appliquer les principes fixés par le code du Travail et le code de la Sécurité sociale pour le droit interne et, les principes de l'Organisation Internationale du Travail pour le droit international.

Présent dans 12 pays (dont la France), Andros met tout en œuvre pour harmoniser la politique sociale de chacune de ses usines sur la réglementation française.

- La société Andros est adhérente au programme Global Compact des Nations Unies et de ce fait, partage chaque année, des bonnes pratiques sociales, environnementales et éthiques



## Code de conduite fournisseurs

Andros souhaite conduire l'ensemble de ses activités commerciales et extra-commerciales de manière responsable, en totale conformité avec les lois en vigueur, dans une dynamique de croissance durable. C'est également ce que réclament nos consommateurs, nos clients, nos salariés, et l'ensemble des parties prenantes qui gravitent autour de l'entreprise. Dans le cycle de vie de nos produits, nos fournisseurs constituent un maillon non négligeable de la chaîne de valeurs. L'entreprise attend donc d'eux qu'ils adoptent un comportement similaire pour garantir le respect général des normes éthiques. Le présent Code de conduite spécifie l'application permanente de normes de conduite des affaires, celles-ci étant minimales et non négociables. Le Fournisseur s'engage à ce que toutes les relations commerciales avec Andros, existantes et futures, respectent les dispositions contenues dans le présent Code. De manière plus générale, Andros attend de son Fournisseur qu'il s'efforce en permanence d'améliorer la performance économique, sociale et environnementale de ses activités.

### Normes de travail

#### Travail forcé

Aucun recours au travail forcé, à l'esclavage, au trafic humain, ou au travail non rémunéré de prisonniers non bénévoles ne sera toléré. Le Fournisseur ne peut en aucun cas avoir recours aux punitions physiques, menaces, violences, harcèlements ou mauvais traitements à titre de méthode disciplinaire ou de contrôle.

#### Travail des enfants

Le Fournisseur ne doit pas avoir recours au travail des enfants, à partir du moment où cela est mentalement, physiquement, socialement et moralement nuisible pour les enfants, ou que cela entrave abusivement leurs besoins scolaires. Dans les autres cas, le Fournisseur contribuera à des programmes permettant à des enfants qui travaillent de poursuivre des études de qualité. Dans tous les cas, le Fournisseur doit se conformer aux normes réglementaires en vigueur dans son pays.

#### Rémunération

Le Fournisseur doit verser un salaire à ses employés, conformément aux normes légales nationales, notamment pour les heures supplémentaires et indemnités compensatrices. Ce salaire doit, au minimum, couvrir les besoins fondamentaux de chaque individu. Les travailleurs doivent recevoir des informations écrites et compréhensibles sur leurs conditions d'emploi et de salaire, aussi bien avant l'embauche que pour chaque période de paie. Il est interdit de déduire quelque montant que ce soit sur salaire pour mesure disciplinaire ou autre cas non prévu par la loi nationale.

#### Heures de travail

Le Fournisseur doit s'assurer que les heures et jours de travail de ses employés sont conformes à la loi nationale. Il est interdit de demander régulièrement aux travailleurs de travailler plus de 48 heures par semaine et au moins un jour de repos par semaine sera accordé.

#### Non-discrimination et liberté d'association

Le Fournisseur doit interdire toute discrimination dans le recrutement, les compensations, l'accès à la formation, la promotion, le licenciement ou la mise à la retraite pour des raisons de race, de caste, d'origine nationale, de religion, d'âge, d'handicap, de sexe, d'orientation sexuelle, d'appartenance à un syndicat ou à un parti politique, ou pour tout autre motif interdit par la loi. Les travailleurs, sans distinction, ont le droit d'adhérer ou de créer un syndicat de leur choix et de participer à des négociations collectives.

### Conditions d'hygiène et de sécurité

Le Fournisseur doit faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité, en tenant compte des dangers spécifiques de son activité. Les installations doivent être construites et entretenues en conformité avec les normes fixées dans règlements en vigueur.

Il prend les mesures pour éviter les accidents matériels et corporels, et propose à chacun de ses employés des formations systématiques d'hygiène et de sécurité. Il prévoit un accès rapide à l'assistance médicale d'urgence. Il fournit à ses employés un accès à des sanitaires propres et à de l'eau potable. Si l'hébergement est fourni, il doit être propre, sûr et répondre aux besoins fondamentaux des travailleurs.

### Bonne pratique des affaires

Le Fournisseur se conforme à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur sur la bonne conduite des affaires, notamment en termes de lutte contre la corruption. Le Fournisseur ne doit jamais, directement ou par l'intermédiaire d'intermédiaires, proposer un quelconque avantage personnel en vue d'obtenir ou de conserver une affaire ou tout autre avantage provenant d'une tierce partie, qu'elle soit publique ou privée.

Le Fournisseur doit également refuser tout avantage de ce type en échange d'un quelconque traitement préférentiel d'une tierce partie.

### Respect de l'environnement

Le Fournisseur doit exercer ses activités dans le respect de l'environnement et se conformer à toutes les lois et réglementations en vigueur en la matière. Dans le cas de produits exportés, la norme retenue sera la plus contraignante, entre celle du pays de fabrication et celle du pays de livraison des produits.

# QUALITÉ - PROCESS, PRODUITS, RELATION CLIENT : Une triple exigence au quotidien



## Certifications et assurance qualité

- La plupart de nos usines sont certifiées ISO 9001 (standard d'amélioration continue).
- Toutes nos usines sont certifiées IFS et /ou BRC (standard de qualité d'hygiène et de sécurité alimentaire).
- De nombreux sites de production sont certifiés pour la production biologique.
- Création d'un site Assurance Qualité accessible à tous les responsables Qualité dans le monde (partage d'informations et de règles sur l'assurance qualité, les fournisseurs, les référentiels qualité et la sécurité alimentaire).
- Méthode d'audit fournisseur commune : système de notation et rapport communs.
- Planning annuel d'audits fournisseurs (par usine) consolidé au niveau du groupe.



## Satisfaction des consommateurs

Question centrale n°6 de la Norme ISO 26 000

Notre Service Clients répond aux questions et aux besoins des consommateurs.

7 jours / 7, une équipe est à la disposition de nos clients et fait en sorte de préserver le lien si particulier qu'entretient la société avec les consommateurs.

Exemple de quelques courriers pour la marque Bonne Maman :

Messieurs,  
C'est la 1<sup>re</sup> fois de ma vie que j'écris à une entreprise pour la FELICITER de tout mon cœur sur l'un de ses produits ! Normalement, je me contente de l'acheter et de l'apprécier ; et le tout s'arrêtant là.

En effet, je suis cliente depuis des lustres et des lustres de vos confitures (abricot et fraise), depuis nettement moins longtemps de vos petits pots de « Fraises Chantilly », mais nous venons de découvrir votre **EX-TRA-OR-DI-NAIRE**

**BABA AU RHUM**

**C'EST UNE PURE MERVEILLE !!!!!!!!!!!**

Dix fois meilleur que ceux que l'on peut trouver dans 95 % des pâtisseries.  
**INCROYABLE ! ! ! ! !** Toutes mes félicitations.

Bonne continuation dans la fabrication de produits aussi délicieux.

Entre-temps, veuillez croire, Messieurs, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

### Reclamation

Provenance  
RéseauDeDistribution  
DateContact  
HeureValidation  
DateReception  
Type  
Marge  
Message

Grand Public

GMS

29/06/2012

10:20

29/06/2012

AUTRE DEMANDE

BONNE MAMAN

MADAME, MONSIEUR, -

- AUJOURD HUI, JE VOUS ECRIS POUR

VOUS FELICITER DE FABRIQUER DES PRODUITS DE QUALITE SANS

CONSERVATEURS OU COLORANTS NOUS SOMMES UNE FAMILLE

QUI FAIT TRES ATTENTION A L ALIMENTATION. C EST A DIRE QUI

REGARDE TOUJOURS LA LISTE DES INGREDIENTS SUR UN ARTICLE

AVANT DE L ACHETER. POURTANT ON REMARQUE QUE,

MALHEUREUSEMENT POUR LA PLUPART DES ENTREPRISES C EST

SEULEMENT LA PRODUCTION BON MARCHÉ QUI COMPTE. ILS

UTILISENT SOIT BEAUCOUP DU SEL OU DU SUCRE, DE L AMIDON

TRANSFORME OU D HUILE DE PALME. MEME DANS LES PRODUITS

QU ON DECRIE BIO ON TROUVE PRESQUE TOUJOURS D HUILE DE

PALMEJ - A LA FORCE DE CHERCHER UNE ENTREPRISE A QUI ON

PEUT FAIRE CONFIANCE. ON A DECOUVERT LA VOTRE. LES

PRODUITS DE BONNE MAMAN SONT DES BONS PRODUITS AVEC

UN GOUT NATUREL. QUI NOUS ONT JAMAIS DEÇUS. ET PAR CE MAIL

JE VOULAIS MAINTENANT VOUS DIRE. BRAVO ET MERCI D ETRE

UNE ENTREPRISE QUI FAIT LA DIFFERENCE EN UTILISANT QUE DES

INGREDIENTS NATURELS - - JE VOUS PRIE D AGREER, MADAME,

MONSIEUR, MES SENTIMENTS LES PLUS DISTINGUES. - - BRIGITTE

RICHTER

VILLE : Levallois

PAYS : 001

MESSAGE : Félicitation pour vos biscuits et yaourts -

Enfin une marque qui utilise des bons ingrédients.

PRODUIT : non



## Sécurité alimentaire, formation commune à la méthode HACCP

Andros a défini des principes communs et harmonisés concernant la méthode HACCP. Ces principes sont déployés lors d'une formation HACCP commune au niveau du groupe (2 ou 3 sessions de formation par an) :

- Accessible à tous les responsables et animateurs HACCP.
- Objectif : Savoir identifier et évaluer les dangers pour la sécurité des consommateurs ; Savoir déterminer les points critiques associés et leur contrôle.
- Intérêt : Acquérir la connaissance de la méthode et l'appliquer dans l'entreprise afin de maîtriser efficacement les dangers.

# L'ENVIRONNEMENT :

## Un enjeu majeur dans nos décisions industrielles

Question centrale n°4 de la Norme ISO 26 000

### Des énergies maîtrisées

- Réduction de la consommation d'énergie :
  - Politique d'acquisition de machines intégrant des critères de performance énergétique.
    - Utilisation de variateurs électroniques.
    - Compresseur d'air à vitesse variable (=> réduction de la consommation électrique).
  - Investissement dans des refroidisseurs (200 Mégawatt d'économie par an et par refroidisseur).
- Optimisation de la logistique :
  - 99 % des approvisionnements s'effectuent par camion complet.
  - Plus de 90% des expéditions s'effectuent par camion complet, mono ou multi destinations.
  - Camions plus grands donc plus de palettes par trajet
  - Renouvellement du parc en norme de pollution Euro V.
  - Plate-forme logistique (région parisienne) pour optimiser les transports et regrouper les livraisons émanant de différents sites français.



### Optimisation des emballages (allègement et éco-conception)

- Les actions concrètes déjà mises en œuvre :
  - Diminution générale de la surface des plateaux ou cartons d'expédition.
  - Suppression des films rétractables en suremballage sur de nombreuses références.
  - Palettisation des produits Bonne Maman : remplacement du polystyrène expansé et du P.E. rétractable par des packs en carton.
  - Réduction de l'épaisseur du film de thermoformage des quadrettes de 10% soit 200 tonnes de plastique économisées par an.
  - Sensibilisation de nos fournisseurs d'emballage à notre souhait d'allègement des matériaux.



Zoom  
sur

#### L'éco-conception de nos bouteilles de jus

- Suppression des cartons d'emballage, au profit d'une barquette et d'un film plus légers et recyclables.
- Remplacement de la bouteille en verre (365g) par une bouteille en PET (55g).

Chaque camion transporte donc 12% de bouteilles en plus, pour un poids total de charge diminué de 5,3 tonnes par camion.

- Remplacement de la bouteille en PET de 55 grammes par une bouteille en PET de 35 grammes.

=> En 2011, 321.2 tonnes de plastiques économisées.





## Réduction des émissions de gaz à effet de serre.

- Un ingénieur environnement dédié à l'analyse et à l'amélioration de nos émissions : bilan carbone, empreinte environnementale,...

## Traitement et recyclage des déchets

La priorité est axée sur :

- La réduction de la quantité de déchets produits.
- La valorisation de nos déchets résiduels.

Le site historique de Biars-sur-Cère fait preuve d'une certaine exemplarité puisque 91% des déchets produits sur le site ont été valorisés en 2012.

(déchets fermentescibles et déchets industriels banals).

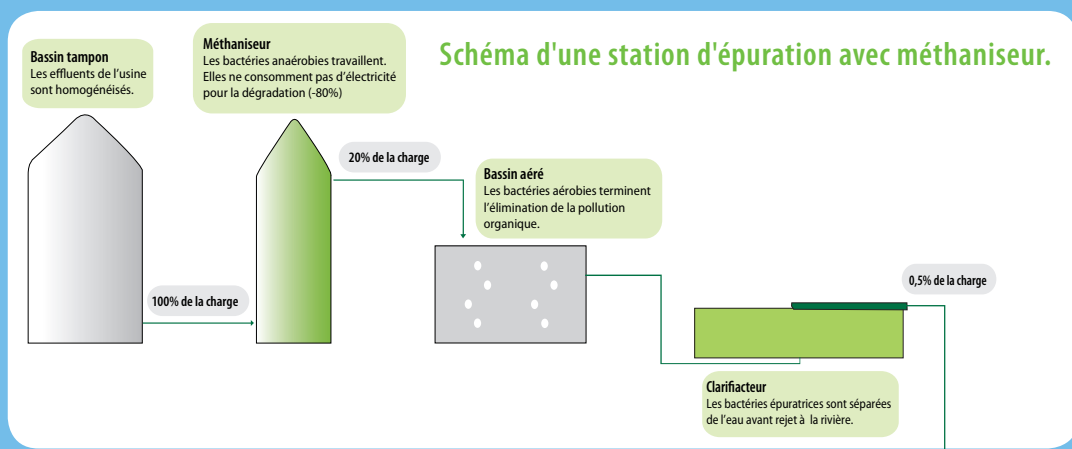
## Traitement de l'Eau

Nous avons actuellement six stations d'épurations créées et gérées par l'entreprise qui sont équipées d'un étage de méthanisation.



## Méthanisation et traitement des déchets

Le traitement par méthaniseur est particulièrement adapté à la pollution organique, dont le paramètre de caractérisation est la Demande Chimique en Oxygène.



- Le volume d'eau traité = 3 000 000 m3 par an, avec une pollution à traiter = 12 500 tonnes de DCO.

Sur l'ensemble de nos stations, le rendement épuratoire moyen = 98,5%.  
Les rejets en DCO ont quant à eux été divisés par 10 en 10 ans.





Andros SNC - ZI 46130 Biars sur Cère  
Tél: +33 5 65 10 10 10