



# Communication On Progress

## Rapport annuel 2010/2011

**ALTER**  
**BURO**

*Le monde du bureau,  
autrement*



Société commerciale de distribution de fournitures de bureau, de consommables informatiques et de services, Alterburo s'est engagée au travers d'un programme de sensibilisation à soutenir le défi pour la planète. C'est dans la continuité de nos engagements que nous avons adhéré, l'an passé, au Pacte Mondial des Nations-Unies.

Dans sa démarche liée au développement Durable, notre entreprise remplit ainsi son rôle en contribuant au développement du tissu économique et en recherchant une amélioration constante de sa performance au travers de sa stratégie, sa culture commerciale et de ses modes opératoires.

Un an après notre adhésion au travers de laquelle nous avons confirmé notre engagement à soutenir les dix principes fondateurs du Pacte, nous avons le plaisir de publier notre rapport annuel, preuve concrète des actions mises en place tant en interne qu'en externe au travers de la mobilisation de nos équipes, dans notre domaine d'influence..

C'est dans ce contexte que nous réitérons notre volonté de faire progresser les principes du Pacte mondial et renouvelons notre engagement et notre soutien.



Christian Bachmann  
Président Directeur Général.

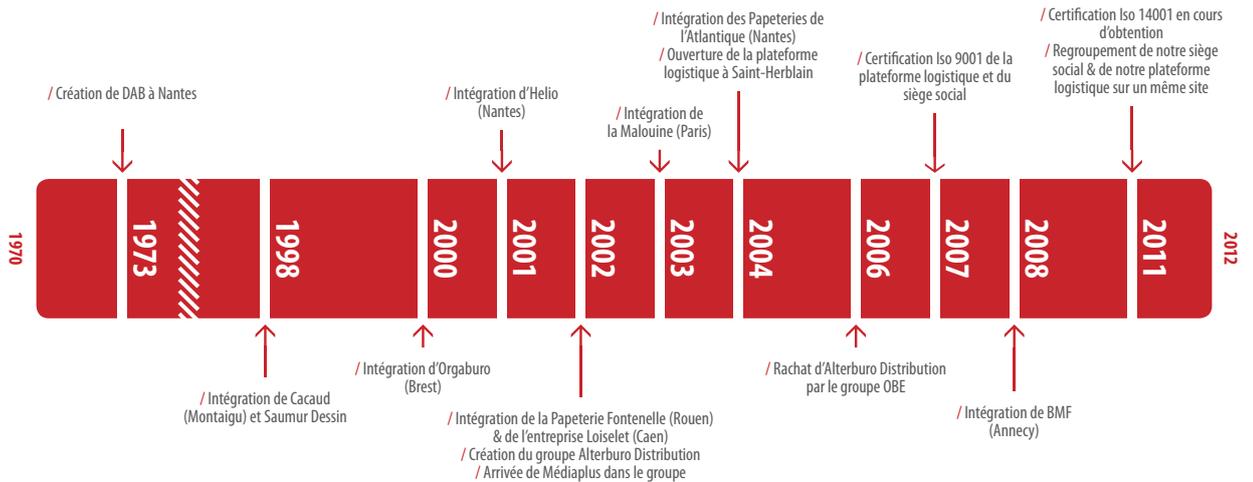
A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be 'Bachmann'.

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Présentation d'Alterburo</b>	<b>4</b>
1.1	Alterburo en quelques dates	4
1.2	Alterburo en quelques chiffres	4
1.3	Alterburo, une société du groupe OBE	4
<b>2.</b>	<b>Chronologie des faits marquants d'Alterburo</b>	<b>5</b>
2.1	Environnement = une préoccupation constante	5
2.2	Achats/Marketing = un travail commun avec les fournisseurs & les partenaires	5
2.3	Social = une démarche citoyenne alliant projet social & économique	5
2.4	Communication interne	5
<b>3.</b>	<b>Rappel des principes du Pacte Mondial</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>Bilan des engagements &amp; axes de progrès</b>	<b>6</b>
4.1	Social : les conditions de travail	6
4.1.1	Stratégie	6
4.1.2	Actions réalisées	7
4.1.3	Projets futurs 2011	8
4.2	Environnement	8
4.2.1	Stratégie	8
4.2.2	Actions réalisées	8
4.2.2.1	Bilan carbone	8
4.2.2.2	Gestion des déchets	9
4.2.2.3	Contrat éco-partenariat	10
<b>5.</b>	<b>Perspectives 2011-2012</b>	<b>11</b>
5.1	Environnement	11
5.2	Achats	11
<b>6.</b>	<b>Conclusion</b>	<b>12</b>

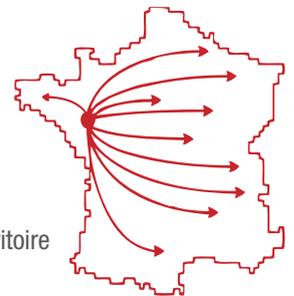
# 1. Présentation d'Alterburo

## 1.1 Alterburo en quelques dates



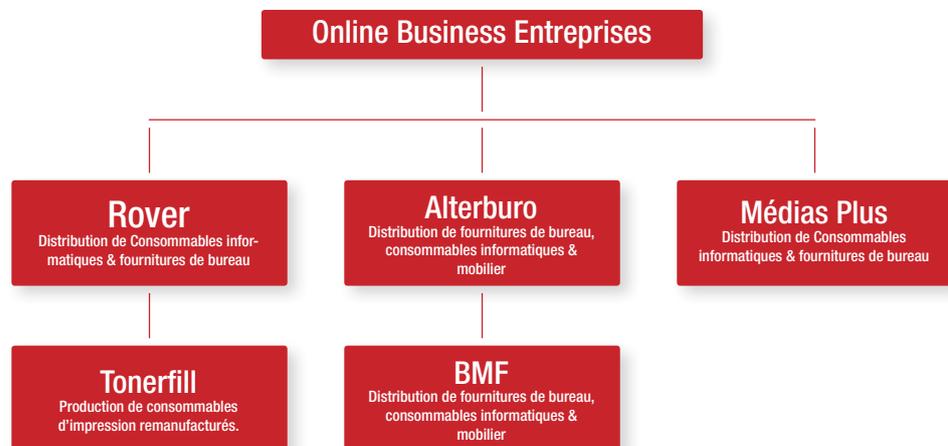
## 1.2 Alterburo en quelques chiffres

- 189 collaborateurs
- Une équipe de 80 commerciaux
- 8 agences sur tout le territoire
- 10 000 m<sup>2</sup> de surface de stockage
- 20 quais de chargement
- 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 47 M€



## 1.3 Alterburo, une société du groupe OBE

- 4<sup>ème</sup> fournisseur français
- 38 000 clients
- Chiffre d'affaires : 98 M€
- 340 collaborateurs / 4 sociétés (Rover, Média Plus, Tonerfill & Alterburo)



### Les grands axes de développement du groupe :

- Développer 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 du développement durable

## 2. Chronologie des faits marquants d'Alterburo

### 2.1 Environnement = une préoccupation constante

- 2007 : Certification ISO 9001 : 2008
- 2008 :
  - / Mise en place de la politique Développement Durable suite à l'intégration de BMF
  - / Ateliers Développement Durable groupes de travail avec le personnel
  - / Formation Développement Durable sur l'ensemble des salariés
  - / Mise en place de référents Développement Durable au niveau groupe (réunion semestrielle)
- 2009 : Bilan Carbone réalisé sur le périmètre Alterburo Distribution avec comme année de référence comptable 2008.
- 2010 : Suite au Bilan Carbone, deux actions majeures ont été mises en place :
  - / Action sur le fret entrant et sortant (mise en place d'un contrat éco-partenariat avec les clients)
  - / Action sur les infrastructures (regroupement de deux sites sur Saint-Herblain : le siège social et la plateforme logistique)
- 2011 : Mise en place d'une démarche environnementale ISO 14001



### 2.2 Achats/Marketing = un travail commun avec les fournisseurs & les partenaires

Depuis 2007 : Contribution des fournisseurs à nos valeurs Développement Durable par la mise en place d'un indicateur de suivi du taux de commandes complètes livrées par rapport au total de commandes fournisseurs.

- 2008 :
- Une démarche de référencement produits en faveur des produits respectueux de l'environnement
  - Collaboration avec une centrale de référencement éco-citoyenne afin de valider, en l'absence d'écolabels, les allégations des fournisseurs
  - Respect des conseils de l'ADEME dans le cadre de l'élaboration des supports de communication



### 2.3 Social = une démarche citoyenne alliant projet social & économique

Au travers d'une politique de ressources humaines volontariste et d'un dialogue social permanent, Alterburo accompagne ses équipes au sein de leurs missions respectives dans le respect de valeurs fortes :

- L'épanouissement et le développement des collaborateurs :
  - / Mise en place d'un plan de formation annuel
  - / Mise en place d'un parcours d'intégration pour les commerciaux en 2011
- L'égalité et la diversité :
  - / 2009 : Réaffirmation du principe de non discrimination dans le cadre du plan d'action relatif à l'emploi des seniors déposé en Décembre 2009 à l'inspection du travail et au greffe du conseil des prudhommes
  - / La parité : 48,2 % de femmes et 51,8% d'hommes
- Le respect de la santé et de la sécurité de chacun par la mise en place de groupes de travail (ergonomie des postes de travail, guides sécurité, info santé au travail...)
  - / Réalisation d'un Manuel du Chauffeur Livreur afin de travailler sur les risques routiers en 2010
  - / Réalisation d'une étude ergonomique en Juin/Juillet 2010 : étude des postes de la chaîne préparation détail sur la Lorie, auprès de 6 opérateurs permanents dont l'objectif était la prévention du risque TMS.



### 2.4 Communication interne

- 2010 : Mise en place d'un journal interne édité chaque semestre l'Echo du Buro : mis à disposition du personnel via Intranet





### 3. Rappel des principes du Pacte Mondial

Liste des dix principes :

#### 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

#### 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

#### Environnement

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

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

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

#### Lutte contre la corruption

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

### 4. Bilan des engagements & axes de progrès

Alterburo s'engage auprès de l'ONU, à respecter les dix principes du Pacte Mondial, qui portent sur les Droits de l'Homme, les normes du travail et de l'environnement, ainsi que la lutte contre la corruption. Alterburo entre donc depuis son adhésion dans une démarche d'amélioration continue dans ces domaines.

Depuis 2007 nous nous sommes engagés sur les 2 principes suivants :

#### → Conditions de travail

/ Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

#### → Environnement

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

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

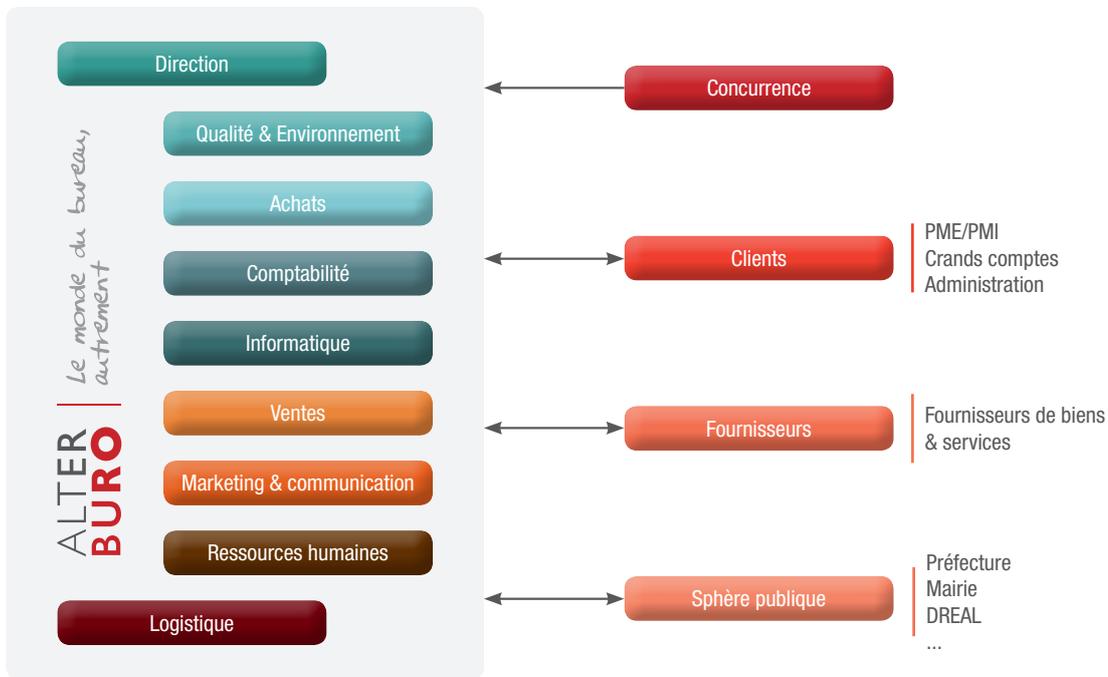
#### 4.1 Social : les conditions de travail

Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession .

→ Alterburo s'engage à travailler sur la réduction des inégalités grâce aux actions de formation engagées.

##### 4.1.1 Stratégie

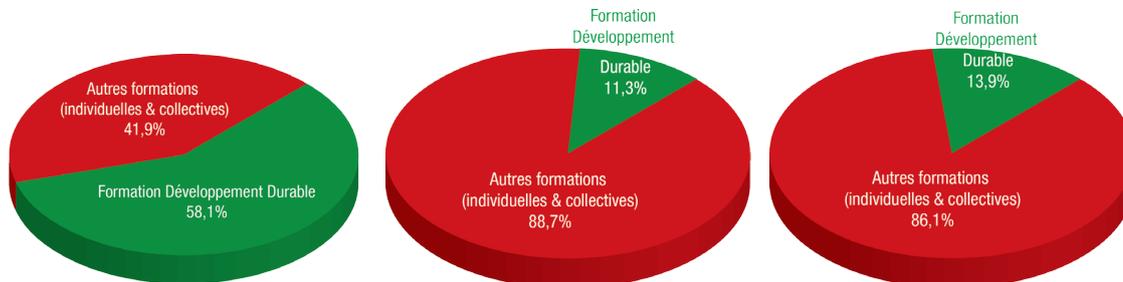
- Engagement et respect des principes concernant le développement durable, à savoir, la solidarité et le développement sociétal.  
- Poursuivre le dialogue avec les parties prenantes quelles soient internes ou externes, pour aboutir à un comportement exemplaire



#### 4.1.2 Actions réalisées

- **Santé et Sécurité** : Définition d'un plan de prévention des risques  
 / Actions sur les TMS (Troubles musculo-squelettiques) : mise en place d'un groupe de travail en lien avec la Médecine du travail et avec un ergonome suivi d'une formation sur les gestes et postures.  
 / Mise en place d'un guide des bonnes pratiques chauffeurs livreurs en collaboration avec le CHSCT

- **Formation** : Les évolutions sur les 3 dernières années montrent une volonté d'accroître la part des formations dédiées à l'Environnement et au Développement Durable sur l'ensemble de nos salariés :



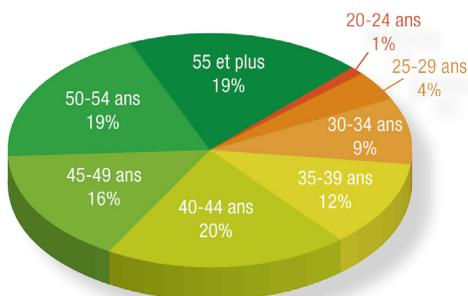
2008  
Sensibilisation aux Développement Durable via un prestataire extérieur : Correl

2009  
Conduite rationnelle, gestes & postures, réglementation environnementale, éco-partenariat

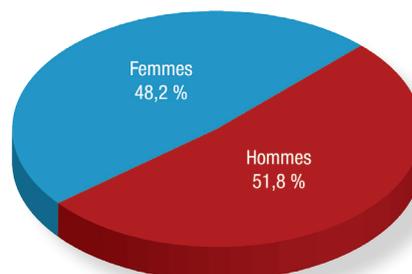
2010  
Eco-partenariat, Bilan Carbone, conduite rationnelle

- **Intégration de nouveaux collaborateurs** : définition du parcours d'intégration du nouvel embauché. Depuis 2011, l'intégration de nouveaux collaborateurs se fait à l'aide d'un parcours formalisé de rencontres avec les futurs interlocuteurs et familiarisation avec les outils de l'entreprise.

- **Parité / Pyramide des âges** :



Pyramide des âges des salariés d'Alterburo



Répartition homme/femme au sein d'Alterburo

- Engagement auprès d'ONG
- Alterburo s'engage dans un partenariat avec des ONG ayant des besoins distincts :
- / Restos du cœur : don de 1000€ entre 2007 & 2010
  - / Banque humanitaire (Médecins du monde) : don de 27K€ entre 2007 & 2010
  - / A chacun son Everest (cette association aide les enfants atteints de cancer ou de leucémie à guérir "mieux" en atteignant leur sommet) : don de mobilier de bureau
  - / Les papiers de l'espoir (cette association collecte auprès des sociétés, organismes, collectivités le papier usagé devenu inutile et encombrant pour le revendre à des entreprises spécialisées dans le recyclage. Les fonds ainsi dégagés financent des projets humanitaires et éducatifs en France et dans les pays en développement) : don de papier, catalogue, ...



#### 4.1.3 Projets futurs 2011

- Mise en place du Passeport formation pour l'ensemble des salariés
- Plan Senior : recensement des postes dits pénibles

## 4.2 Environnement

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

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

### 4.2.1 Stratégie

Une prise de conscience d'une planète à préserver, de la nécessité de changer nos modes de vie et de consommation.

En application de ce principe, Alterburo s'est fixé des objectifs mesurables et mesurés pour économiser les ressources naturelles et réduire l'impact de son activité sur l'environnement.

Nos indicateurs :

/ Processus métiers :

- Retours clients : % lignes retournées/total lignes saisies

/ Processus supports :

- Sélection produits et fournisseurs : Nombre de livraisons complètes/nombre de commandes totales
- Commande fournisseurs : Taux de RAL (Clients)

/ Indicateurs développement durable :

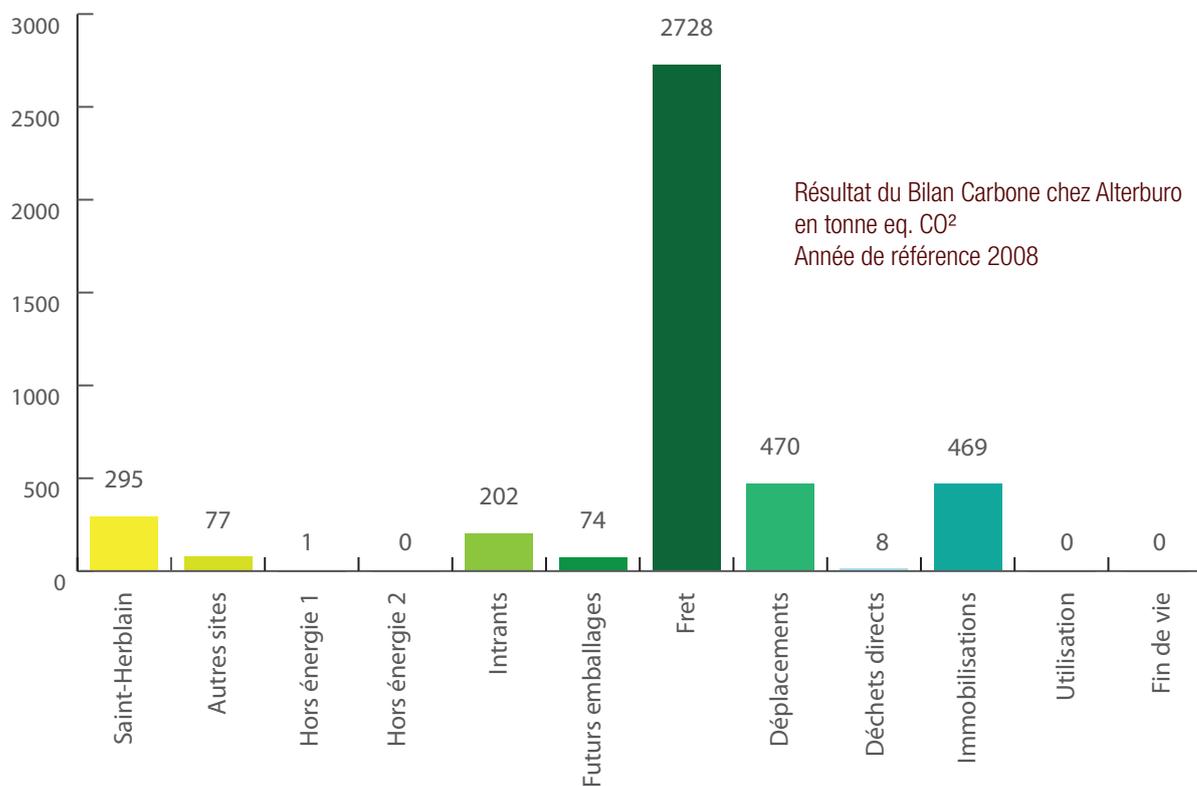
- Tonnage de carton et de papier collecté
- Réception : Volume de films plastiques collectés (en tonne)
- Expédition : Tonnage carton expédition/CA
- Nombre de palettes bois collectées
- Livraison : Volume de piles collecté (en kg), optimisation des tournées
- Energie : Volume carburant/kms parcourus pour les chauffeurs-livreurs et la force de vente / Consommation réelle électricité et gaz/m<sup>2</sup> (global et agence)

### 4.2.2 Actions réalisées

#### 4.2.2.1 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.





Postes	Emissions, en tonnes équivalentes CO <sub>2</sub>
Siège social	295
Autres sites	77
Hors énergie 1	1
Hors énergie 2	0
Intrants	202
Futurs emballages	74
Fret	2728
Déplacements	470
Déchets directs	8
Immobilisations	469
Utilisation	0
Fin de vie	0
<b>Total</b>	<b>4324</b>

Suite à ce Bilan Carbone, nous avons mis un certain nombre d'actions en place :

- 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.

- / Suivi des consommations énergétiques en KWH/m<sup>2</sup> : réduction de nos consommations énergétiques avec changement de locaux pour 3 agences et rapprochement des 2 sites nantais (siège social et plateforme logistique).

--> Objectif 2012 : - 2%

- Diminution de l'impact des produits sur l'environnement avec une offre enrichie en produits éco conçus ou justifiant d'un impact limité durant leur cycle de vie et en produits éco labellisés avec le cas échéant l'appui d'une société de conseil experte et indépendante missionnée pour valider les produits non éco labellisés.

- 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.

- Optimisation du transport et des livraisons par la mise en place avec nos clients d'un contrat de progrès éco-partenariat.

- 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).

#### 4.2.2.2 Gestion des déchets

La gestion des déchets au sein d'Alterburo :

- Tri systématique de nos déchets en interne (papier, cartons, plastique...) avec identification de la filière de recyclage.

- Mise en place du système Papoptim : il consiste à réutiliser le papier imprimé sur une face et à le stocker afin de pouvoir écrire sur la face vierge.

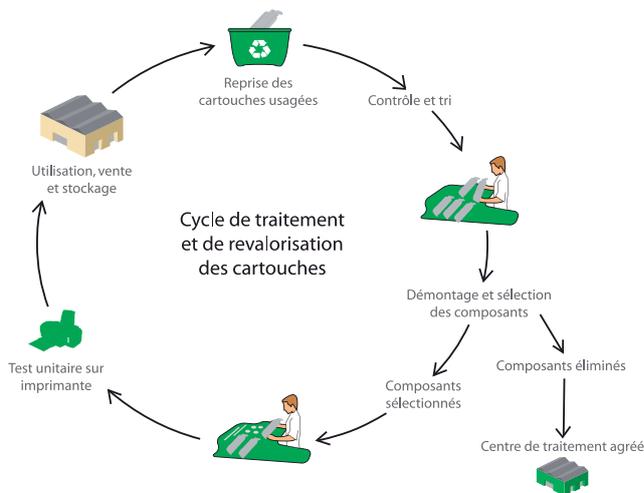


- La récupération de films plastiques (transparents et opaques) se pratique sur nos plateformes.
- Des bennes papier sont à disposition et envoyées à nos partenaires pour le recyclage du contenu.
- Les palettes en bois sont réutilisées pour l'expédition ou sont revalorisées.
- La collecte des DEEE est réalisée en interne et sur demande de nos clients (partenariat avec des prestataires).
- La collecte des piles est confiée à COREPILE.



Les propositions d'Alterburo pour répondre aux attentes de nos clients sur la gestion de la fin de vie de nos produits :

- La gestion des retours : suite à une demande d'échange client, nous incitons nos clients à être relivrés lors de la prochaine livraison. Depuis 2008, mise en place d'un indicateur de taux de relivraisons évitées (évolution 2007 /2010 à intégrer) avec des partenariats fournisseurs.
- La proposition de gestion des déchets clients (DEEE, piles, cartouches)
- Le développement de la saisie de commande Internet (44% de commande en 2007, 51,49% en 2011).
- Un catalogue complet en pdf intégrant les nouveaux critères d'évaluation/d'appréciation des produits disponible depuis 01/2011 sur le site Extranet.
- Sur notre catalogue 2011, 22% de nos produits catalogues (hors consommables informatiques) sont considérés comme « produits verts ». Un produit vert est un produit bénéficiant d'une certification ou labellisation.
- Les consommables informatiques, tels que les cartouches, sont collectés et renvoyés pour être remanufacturés sur notre site de fabrication basé à Renazé (53). 25% d'entre elles le sont et 75% sont données à des organismes de recyclage.

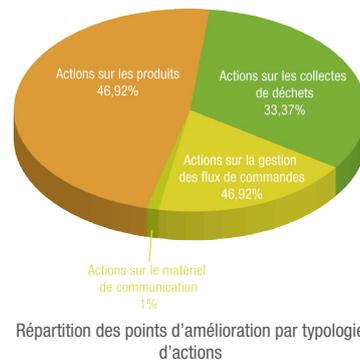


#### 4.2.2.3 Contrat éco-partenariat

Suite à la rencontre et au diagnostic établis entre le commercial et le client, nous proposons un engagement mutuel au travers de ce contrat, pour poursuivre ou débiter des actions respectueuses de l'environnement.

- Accompagner nos clients dans leur démarche de développement durable.
- Faire connaître et mieux comprendre notre stratégie et nos engagements en matière de développement durable.

A fin 2010, plus de 1500 clients se sont engagés en signant un contrat avec Alterburo. Le bilan des actions éco-partenariat est le suivant :



Répartition des points d'amélioration par typologie d'actions



## 5. Perspectives 2011-2012

Nous souhaitons nous engager sur les projets suivants :

### 5.1 Environnement

- ISO 14001 (Siège social Saint-Herblain) :  
/ Démarche devant aboutir pour 4<sup>ème</sup> trimestre 2011  
/ Bilan Carbone 2012 : actualisation Bilan carbone 2009.

### 5.2 Achats

Nous souhaitons nous engager sur le principe 10 : Lutte contre la corruption au travers de la mise en place des actions fournisseurs suivantes :

- Le contrat de progrès éco-partenariat fournisseurs
- Charte Fournisseurs, s'appuyant sur les principes du Pacte Mondial.
- Mise en place des Conditions Générales d'Achats



## 6. Conclusion

Thème	Objectif 2011	Indice	Fréquence de suivi	2008	2009	2010	A fin juin 2011	Tendance 2008/2010	Commentaires
<b>Gestion durable des ressources humaines</b>									
<b>Formation</b>									
Nbre de personnes formées			Mensuel	279	176	271	48		
Nbre heures de formation			Mensuel	2 338	942	1 190	449,5		2008 : Année de mise en place de la formation "Sensibilisation aux enjeux du développement durable" sur la totalité des salariés
Nbre de personnes formées à l'eco conduite			Annuel		9	27	0		Déploiement sur la force de vente de la formation démarrée en 2009 sur les chauffeurs livreurs nantais
<b>Santé - Sécurité</b>									
Nbre Accidents du travail			Annuel	16	13	13	6		Travail sur les TMS et prévention des risques routiers mis en place
Taux d'absentéisme	3,47%	%	Mensuel		4,26%	3,47%	3,26%		
<b>ONG</b>									
Dons Médecins du monde et Restos du cœur		Euros	Mensuel	58 432	43 503	28 673	5 213		Amélioration de la gestion de nos stocks afin d'éviter les pertes
<b>Environnement</b>									
<b>Energie</b>									
Consommation gaz et électricité /M2 (kWh/M2)	-5%	kWh/M2	Trimestriel	Non suivi	133,33	141,83	non-disponible		Suite à notre Bilan carbone ,le regroupement des 2 sites nantais a été réalisé en MARS 2011:premier bilan sera fait en MARS 2012
Consommation de carburant/100KMS parcourus (Chauffeurs)	Réduction 5%	litres	Trimestriel	Non suivi	11,71 litres /100 Kms	11,63 litres /100 Kms	non-disponible		Axe développé avec les formations Eco conduite et déployé fin 2010 sur la Force de vente
<b>Déchets</b>									
Films plastiques(en tonnes)	100 % valorisé	Tonne	Trimestriel	2,79	10,93	7,655	4,13		L'optimisation de la collecte et valorisation est un objectif de notre Politique Qualité et Environnement
Cartons (en tonnes)	100 % valorisé	Tonne	Trimestriel	70,95	69,04	60,785	21,25		
Papier	100 % valorisé	Tonne	Trimestriel	Non collecté	1,54	7,96	1,34		

Thème	Objectif 2011	Indice	Fréquence de suivi	2008	2009	2010	A fin juin 2011	Tendance 2008/2010	Commentaires
Palettes bois (nbre)	100 % valorisé	nombre de palettes	Trimestriel	Non collecté	6 328	6 388	2411	😊	L'optimisation de la collecte et valorisation est un objectif des notre Politique Qualité et Environnement
Piles (Kg)	100% collecté vers filière de traitement	KG	Trimestriel	Non collecté	148	122	84		
DEEE	100% collecté vers filière de traitement	Tonne	Annuel	Non collecté		3,12	Aucun		

#### Expédition clients

Tonnage carton expédié/CA		KG/K€	Trimestriel	3,60Kg/K€	3,68Kg/K€	3,39 Kg/K€	3,15 Kg/K€	😊	Travail réalisé sur l'optimisation du remplissage des cartons afin de répondre aux attentes de nos clients
Taux de retour Clients(% de lignes retournées/lignes saisies)	1%	%	Mensuel	1,03%	1,06%	1,03%	1,00%	😊	Actions sur les causes des retours et auprès des clients
% relivraisons évitées /Total lignes retours saisies	65%	%	Mensuel	17,24%	59,08%	62,58%	64,40%	😊	Sensibilisation de nos clients au fait d'éviter une relivraison en cas d'erreur de leur part

#### Fournisseurs

Taux de commandes complètes livrées / Total commandes fournisseurs	80%	%	Mensuel	72,06%	72,27%	72,09%	70,84%	☹️	Gestion des stocks de nos Fournisseurs en flux tendu ce qui génère des RAL .
Nombre de litiges(quali et quanti/nbre de commandes)	3%	%	Mensuel	6,93%	5,51%	5,61%	6,15%	☹️	La réduction des litiges permet d'éviter des livraisons complémentaires .
Taux de RAL (Clients)	2%	%	Mensuel	1,83%	2,29%	2,35%	1,71%	😊	

#### Emissions des GES

Emissions de GES	Obj : Mars 2012 : -2%	Tonne équivalent /CO <sub>2</sub>		Non suivi	4 324				Suite à notre Bilan carbone ,le regroupement des 2 sites nantais a été réalisé en MARS 2011: premier bilan sera fait en MARS 2012
------------------	-----------------------	-----------------------------------	--	-----------	-------	--	--	--	---