

# Office DEPOT<sup>®</sup>

*Réaliser notre Vision*



*Vivre nos Valeurs*

Adhésion Office Depot Business Solutions  
au Pacte mondial des Nations Unies  
Présentation réalisations 2006 et 2007

**Michel Milcent**  
**Directeur général Office Depot France**

## **“ Nous aimons les fournitures, la nature et le futur ”**

La stratégie du Groupe Office Depot vise à implanter et renforcer sa présence et son image au plan international, en offrant dans chaque pays des gammes de services et de produits qui sont adaptés aux besoins de ses clients. Office Depot s'est en particulier donné pour objectif d'être le distributeur de fournitures de bureau qui s'implique le plus dans le respect de la nature et dans la préservation des générations futures.

Office Depot Business Solutions France, en tant qu'entité du Groupe, contribue à sa quête d'excellence en se fixant des exigences dans tous ses domaines d'activités. Aussi, le respect de la nature est l'une de nos valeurs fondamentales.

Conscients que la préservation du milieu naturel constitue non seulement un devoir à l'égard des générations futures mais aussi un respect du bien-être de nos salariés et de nos clients, nous avons commencé à effectuer des démarches pour « produire plus propre ». Notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en 2005 en est une illustration.

L'engagement d'Office Depot Business Solutions France pour l'environnement s'organise autour des domaines d'actions suivants :

- La vente de produits respectueux de l'environnement,
- Le recyclage des produits vendus,
- La gestion des déchets,
- L'engagement de nos partenaires,
- La formation et la sensibilisation de nos salariés,
- Le développement de solutions « plus vertes »

Les actions engagées par Office Depot Business Solutions France dans le cadre de son programme continu d'amélioration sont nombreuses et nous vous en présentons un premier bilan dans ce document.

### Notre Vision

*“Fournir des solutions gagnantes qui inspirent la vie au bureau”*

### Nos valeurs

*Intégrité - Innovation - Diversité - Focalisation sur le client - Responsabilité*

# Le témoignage de nos clients



*“La volonté d’Office Depot est d’être le partenaire de ses clients.”*



Office Depot Business Solutions propose à ses clients une relation de partenariat afin de développer des produits et des services qui s’inscrivent dans les 10 principes du Pacte Mondial :

- Propositions de solutions plus respectueuses de l’environnement : catalogues électroniques, commandes électroniques, dématérialisation,
- Propositions de solutions de collecte et de recyclage des produits vendus,
- Propositions d’une gamme de produits verts qui représente actuellement 15,6% de nos ventes totales.



## Témoignage de la Communauté d’Agglomérations de St Quentin en Yveline

*“Les préoccupations environnementales, et plus généralement en faveur du développement durable, sont depuis toujours au cœur de toutes les actions engagées par la Communauté d’Agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines. Si la construction et l’aménagement du territoire ont, depuis la création de Saint-Quentin-en-Yvelines, pris en compte cette dimension, l’adoption de l’Agenda 21 en 2004, combinée à la réforme des marchés publics 2006, ont permis d’accentuer fortement cette démarche afin d’établir une véritable politique d’achats responsables. Pour agir efficacement dans ce domaine, la Communauté d’Agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines veille à s’appuyer sur des partenaires aussi convaincus qu’elle du bien fondé de cette démarche.*

*C’est pourquoi le cahier des charges de l’appel d’offres relatif à l’approvisionnement en fournitures de bureau, lancé en avril 2007, réservait un quart de la note finale à la performance de l’offre en matière de développement durable. L’offre d’Office Depot était la plus avancée dans ce domaine. **Office Depot était le seul concurrent à proposer un véritable catalogue vert intégrant un nombre important de références ainsi qu’une présentation pédagogique des critères écologiques existants pour chaque famille de produits.** Mais pour labelliser la sincérité de la démarche d’un fournisseur, l’affichage marketing ne peut suffire à lui seul. Toutes les mesures en faveur du développement durable, en terme de logistique (transport, colisage, réduction et recyclage des déchets), ainsi que les engagements et la politique menée par les concurrents à l’égard de leurs fournisseurs, ont donc été analysés. Là aussi, l’avance d’Office Depot sur ses concurrents et l’importance des moyens mis en œuvre, démontraient le sérieux et la compétence de la société dans le domaine du développement durable.*

*Enfin, nous avons été sensibles à ce qu’Office Depot s’engage à accompagner ses clients dans leur démarche en faveur du développement durable. La relation liant la Communauté d’Agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines à Office Depot traduit donc parfaitement la volonté d’aller toujours plus loin dans la démarche en faveur du développement durable, la seule possible.”*



# Les actions du Merchandising



## *“Des principes et des actes”*

Avec près de 300 fournisseurs sélectionnés et plus de 8 000 références commercialisées, Office Depot Business Solutions France propose et distribue à ses clients la gamme produits la plus étoffée du marché, dans le respect des principes du Pacte mondial.

Nous exigeons de nos fournisseurs qu'ils respectent les droits du travail universellement reconnus (en particulier ceux des enfants) et qu'ils intègrent le principe de précaution de l'environnement dans la fabrication de leurs produits. En outre, nous nous faisons un devoir absolu de refuser toute forme de corruption dans nos relations commerciales avec nos partenaires.

En avril 2007 la structure européenne d'achat d'Office Depot a adopté un nouveau modèle de contrat avec ses fournisseurs, s'inspirant fortement du modèle français et comprenant un code de conduite très strict. Ces fournisseurs sont ainsi tenus de respecter certains principes dans les domaines suivants :

- Interdiction du travail forcé et du travail des enfants
- Respect des lois locales
- Temps de travail, paiement des salaires
- Non discrimination à l'embauche
- Environnement de travail
- Respect des lois américaines applicables
- Droit de regard d'Office Depot sur l'application de ces principes.



# Les actions du Merchandising



## *“Des principes et des actes”*

Au-delà du simple respect des principes du Pacte mondial, nous traduisons en actes notre adhésion à cette démarche.

Nos clients peuvent acheter, dans la plupart de nos gammes, des produits intégrant la notion de développement durable :

- produits recyclés ou recyclables (papier, boîtes d'archives cartonnées, cartouches d'impression);
- produits possédant des composants respectueux de l'environnement (feutres sans toluène, ni xylène, pochette plastifiante à base de maïs);
- produits permettant de moins consommer de produits polluants (piles rechargeables, ampoules électriques économiques);
- produits permettant de pratiquer le tri sélectif (poubelles bi-bac).

### **Extrait cahier des charges européens : chapitre 7**

Le Fournisseur s'engage à ce que toutes les garanties écrites des produits destinés à la consommation soient conformes à la législation et à la réglementation en vigueur.

- Le Fournisseur s'engage aussi expressément envers la Société à ce que les Produits fournis :
- Soient conformes à leur destination et à leur description et exempts de tout défaut lié à leur conception, fabrication ou fonctionnement ;
- Portent l'indication du brevet, de la marque, ou de tout autre droit de propriété intellectuelle montrant le droit de propriété grevant le dit Produit ;
- Portent l'indication du pays d'origine des Produits fabriqués en tout ou partie en dehors de l'Europe ainsi que, notamment, toute indication et mentions obligatoires telles que requises par les lois et réglementations applicables ;
- Ne contreviennent à aucun droit de propriété intellectuelle, tel que brevet ou marque notamment, appartenant à une tierce partie de même que le fait de fournir et de revendre les dits Produits ;
- Soient conformes en tous points aux lois, conventions, normes et réglementations applicables au sein de l'Union Européenne (norme CE) ;
- N'aient pas impliqué pour les besoins de leur fabrication de travail forcé ou l'utilisation d'une main d'œuvre composée en tout ou en partie d'enfants ;
- Soient conformes aux spécifications et caractéristiques telles qu'indiquées par la Société ;
- Soient conformes à tout échantillon, modèles ou exemplaires du dit Produit fournies au préalable à la Société et aux spécifications du Fournisseur telles qu'elles figurent dans la documentation fournie par le Fournisseur à la Société ;
- Soient exempts de tout nantissement ;
- Soient garantis pour une période commençant à la date de la facture émise par la Société à ses clients et le demeurent pour une période minimum de (12) mois calendaires.



# Les actions du Merchandising



## *“Le Livre Vert du Bureau”*



**30 000**

Livres Verts du Bureau ont été imprimés en 2006 sur papier recyclé et diffusé à la clientèle.

**180 000**

exemplaires en 2008, c'est la production de notre Catalogue Général contre 224 000 en 2007

**536**

pages pour l'édition 2008 de notre Catalogue Général contre 584 en 2007.

En octobre 2006, Office Depot est allé plus loin et a édité le premier Livre Vert du Bureau™ d'Office Depot Business Solutions. Ce catalogue de 100 pages regroupe toutes les informations pour simplifier et faciliter le « passage au vert » de nos clients :

- Plus de 1 000 produits couvrant tous les besoins
- La description claire des critères de sélection
- Des explications et des pictogrammes pour chaque produit qui identifient un réel avantage d'un point de vue écologique
- Les définitions des termes écologiques les plus couramment utilisés
- Des conseils pour choisir parmi les différentes options écologiques disponibles dans chaque gamme de produits
- La description d'autres solutions écologiques d'Office Depot comme les services de recyclage
- Des visuels décrivant les processus de fabrication du papier et des cartouches remanufacturées.

Concernant la production des catalogues, plaquettes et autres prospectus, Office Depot Business Solutions a réduit et continue de réduire, les quantités produites en privilégiant les nouveaux supports électroniques.

Plusieurs de nos catalogues et plaquettes ont été réalisés sur du papier recyclé : catalogue général 2006, 2007, 2008 (pages intérieures), livre vert du bureau, plaquette de Présentation, plaquette En réponse à votre appel d'offre, catalogue Agenda, plaquettes Solutions.

# Les actions du Merchandising



## *“Mobilier”*



Visuel non contractuel

Concepteur, nous définissons et élaborons des composants de mobilier 100% recyclable avec des fournisseurs européens répondant aux exigences réglementaires et légales de l'Union Européenne.

Office Depot lance le siège « éco-responsable »  
**So green !** Le premier siège éco-responsable d'Office Depot.

- Fabriqué à partir de matériaux recyclés jusqu'à 90%,
- 96% des composants sont recyclables en fin de vie du produit,
- De multiples réglages pour s'adapter à l'utilisateur et à ses tâches,
- Un design moderne et élégant,
- Un prix ultra compétitif,
- Une exclusivité mondiale pour Office Depot,
- Lancement mondial début 2008.

**Un geste fort pour l'environnement !**



# Les actions de la Supply Chain - LOGISTIQUE



## *“La réduction et la valorisation de nos déchets”*



Site de Senlis

### Volumes recyclés (tonnes)

	2006	2007 (prévisionnel 07)
Carton	711	624
Plastique	43	55
Ferraille	41	15
Aérosols	3 fûts de 200 litres	3 fûts de 200 litres
Chiffons souillés	4 bacs de 1000 litres	3 bacs de 1000 litres

### Les actions mises en place :

- Mise en place d'un tri supplémentaire portant sur les DIS, les piles et les néons.
- Création d'un atelier de reconditionnement pour la remise en état des cartons de papier et de boîtes à archives :

	2005	2006	2007 (prévisionnel 07)
Nbre de cartons papier reconditionnés	4525	8936	10653
Nbre de boîtes à archives reconditionnées	0	50	1075

- Valorisation en interne et en externe des fournitures dont l'emballage est abimé :

	2005	2006	2007 (prévisionnel 07)
Nbre de lignes servies pour les commandes internes	5 600	6 650	7407
Nbre de cartouches valorisées	0	50	1067
Nbre de palettes données aux écoles	Non relevé	Non relevé	373
Nbre d'écoles concernées	Non relevé	Non relevé	187





# Les actions de la Supply Chain - LOGISTIQUE



## *“La réduction et la valorisation de nos déchets”*

### *“Mobilier”*

- Nous trions et recyclons annuellement 45 tonnes de cartons, 2 tonnes de plastique, 128 tonnes de fer.
- Les axes majeurs d'accompagnement et de formations sont l'ergonomie au travail, les gestes et postures, l'évaluation et la validation des compétences sur les différents métiers.
- Nous récupérons les cartouches des imprimantes, télécopieurs et copieurs.

## *“Démarches de management environnemental”*

**Entrepôt de Saint Martin de Crau :** démarche ISO 14001 débutée.  
Objectif visé : certification décembre 2008.



## *La récupération et la valorisation des produits vendus*

Dans le cadre du respect de l'environnement et de la réglementation en matière de récupération et de tri des déchets valorisables, nous avons mis en place des process de collecte et de traitement de certains produits tels que les consommables d'impression. Nous mettons

ainsi gratuitement à disposition de nos clients, des containers adaptés dans lesquels sont collectées les cartouches lasers usagées.

Une fois remplis, nous récupérons ces containers qui sont ensuite valorisés par l'intermédiaire de l'un de nos sous-traitants spécialisé en la matière.



## *“La réduction de la consommation d'énergie”*

### **Les actions mises en place à Senlis :**

- Gestion automatique de l'éclairage à l'intérieur de l'entrepôt, 2ème Trim. 2007.
- Suppression du film plastique à l'intérieur du carton PAC 600 sur les petits modèles depuis Juillet 2007.
- Réduction des restes à livrer en limitant les manquants en préparation.
- Remplacement des compresseurs d'ancienne génération par des équipements neufs à régulation automatique.
- Un seul entrepôt dédié pour le traitement des commandes agendas – Réduction de notre stock.

# Les actions de la Supply Chain - DISTRIBUTION



## *“Investissement dans des véhicules régis par la norme Euro 4 ”*

La norme Euro 4 a été mise en service à partir du 01/01/2006. Le tableau ci-dessous indique les normes en terme de pollution prévues par les différentes normes.

Emission en mg/Km pour les véhicules diesels :

Normes	Euro 1	Euro 2	Euro 3	Euro 4	Euro 5
Oxydes d'azote (NOx)	-	700	500	250	200
Monoxyde de carbone (CO)	2720	1000	640	500	500
Hydrocarbures (HC) + NOx	970	900	560	300	170
Particules (PM)	140	100	50	25	5

Nombre de camions concernés : 34 à ce jour.

## *“Optimisation des tractions”*

Concernant les livraisons et les montages, nous optimisons les tournées et les chargements, pour réduire notre consommation de gasoil et diminuer le stress et la fatigue de nos équipes.

Nous utilisons des transporteurs pour les tractions cross-dock. Avant la nouvelle organisation, des camions complets partaient de Meung Sur Loire (MSL - 45) pour livrer Senlis (60) et revenaient à vide. Maintenant, les camions qui assurent la traction MSL - Senlis, repartent chargés de produits Office Depot. Résultat : 233Kms en moins par jour soit 58 483 Kms par an.

Retranscrit sous forme de rejet CO<sub>2</sub>, nous devrions avoir 76 tonnes de rejet CO<sub>2</sub> en moins dans l'atmosphère par an.

# Les actions de la Supply Chain - DISTRIBUTION



## *“Optimisation des tournées”*

Optimisateur mis en place sur la région Ile-de-France (finalisation en décembre 2006) :

La mise en place de cet optimisateur a permis la réduction de la flotte sous-traitée sur l'IDF.

Cette réduction représente une économie de 500 km par jour soit 125 000 km par an.

Résultat obtenu : **une diminution de CO2 de près de 29 Tonnes par an.**

Optimisateur province : Projet Roadnet

Sachant que nous allons vers la mise en œuvre d'un outil de planification de tournée pour 9 plateformes en province fin 2008 : nous attendons une réduction supplémentaire de 27 Tonnes d'émissions de Co2 par an.



## *“Rapprochement d'une plate-forme”*

A ce jour, nous avons 18 VL et 4 PL sur la plate-forme de Saint Ouen. Nous avons donc ainsi fait une économie dans l'utilisation du carburant de :

- VL : 41 750 litres de Gas-Oil sur 10 mois
- PL : 14 700 litres de Gas-oil sur 10 mois.

## *“Limiteur-régulateur de vitesse”*

Depuis avril 2007, tous les camions renouvelés sont équipés d'un limiteur-régulateur de vitesse (34 camions à ce jour). Cet outil permet de diminuer la consommation de carburant.



# Les actions des Ressources Humaines



## *“Réduction des accidents du travail sur l’entrepôt de Senlis”*

	2005	2006	2007 (cumul 09/07)
Nbre d'accidents de travail	49	33	32
Nbre de jours AT	3 509	3 179	1504
Taux de fréquence	114	80	106
Taux de gravité	8,2	7,7	5,0

### **Les actions mises en place :**

- Standardisation de l'ensemble de nos postes de travail (9 postes à ce jour).
- Reconfiguration et rénovation complètes des zones Maintenance.
- Remplissage des bacs à colle par aspiration automatique en Janvier 2007
- Nomination d'un animateur Sécurité en Sep. 2005
- Mise en place de nouveaux EPI (Equipements de Protection Individuelle : bouchon d'oreille, sangle pour le changement des batteries, etc ....) & des instructions de sécurité au poste depuis Mars 2006.
- Réalisation d'un audit mensuel HSE (Hygiène, Sécurité et environnement) mensuel par secteur dont les résultats impactent la prime du personnel.
- « Formation continue » de l'ensemble des collaborateurs aux gestes et postures.

## *“Lutte contre l’absentéisme”*

### **Les actions mises en place :**

- Entretien de reprise systématique, même pour un jour d'arrêt. Utilisation d'un format identique à l'ensemble du Groupe. Signature de l'absent et N+1. Durée de l'entretien adaptée à la problématique et à la durée de l'absence.
- Gestion individualisée et spécifique pour les poly-absents (3 absences sur 6 derniers mois).
- Gestion individualisée et spécifique pour les absences longues durées. Une absence supérieure à 5 jours ouvrés déclenche un appel du N+1 pour un suivi du salarié.
- Contact étroit Responsable Ressources Humaines et la Médecine du travail pour : prévenir, adapter, suivre.
- Contre visites médicales.
- Tolérance 0 sur les retards et absences injustifiées.

## *“Absentéisme”*

Le taux d'absentéisme pour 2006 est de 6.50%. En 2007 sur 9 mois, il est de 4%.

# Les actions des Ressources Humaines



## “Formation”

### Grands axes de formation 2007

Vente : techniques de vente, dont notamment Traitement de l'objection (tous les Chargés de Clientèle réseau y ont été formés) et techniques de vente au téléphone (pour les TAM) ; outils (global MDC, OD Online, ...) ; Intégrations (séminaires métiers et Welcome Cadres) ; formations Produits.

Management : principalement sur le Leadership Essentiel (contenu : prise de parole en public, motivation des équipes, etc...), Management Intermédiaire (management de l'équipe, gestion d'un budget, etc...), et Management de Projet.

### Quelques chiffres pour 2006

- 17 823 heures de formation ont été dispensées
- 980 participants
- 1,75% de la masse salariale consacré à la formation

### DIF (Droit individuel à la formation)

A fin 2006, 549 demandes enregistrées.  
Octobre 2007 : 1647, pour un taux de réalisation de 62%.

Au 1er janvier, les salariés Office Depot auront cumulé 80h (pour ceux qui n'ont pas encore utilisé les précédentes heures accumulées).

Sujets proposés : bureautique (surtout excel), anglais (en groupe et en e-learning), management du changement, mieux gérer les conflits, management de l'équipe.

## “Charte éthique”



La mise en oeuvre de la loi américaine Sarbanes-Oxley, incitant les entreprises à plus de transparence, a conduit de nombreuses compagnies à organiser des systèmes permettant de faire remonter d'éventuels manques internes aux codes d'éthique instaurés dans les entreprises.

Les collaborateurs Office Depot contribuent activement au succès de notre Groupe en ayant un comportement professionnel respectant les dispositions légales et déontologiques de notre entreprise. Le Code d'Ethique est une aide précieuse lorsque nos collaborateurs sont confrontés à des situations qui requièrent à la fois leur jugement personnel et professionnel.

En complément du Code d'Ethique, une **Ligne d'Alerte Confidentielle** ou « AlertLine » a aussi été mise en place afin d'aider nos collaborateurs à :

- signaler toute infraction suspectée dans les domaines comptables ou financiers au sein de notre entreprise;
- signaler toute infraction mettant en jeu l'intérêt vital de l'entreprise ou l'intégrité physique ou morale d'eux-même ou de l'un de leurs collègues.

# Les actions des Ressources Humaines



## *“Projet Handic’Emploi, ”*

### **Seule la compétence compte**

Office Depot France a lancé en avril 2007 le projet interne Handic’Emploi afin de déterminer le nombre exact de collaborateurs présentant un handicap au travail.

Objectif : se mettre en conformité avec la loi relative à l’égalité des droits et des chances en transformant une contribution financière passive en efficacité supplémentaire. Ce faisant, Office Depot s’inscrit dans une démarche à long terme.

Un questionnaire a été envoyé à l’ensemble des 3000 collaborateurs français car Office Depot désire aller plus loin qu’une simple démarche de recensement. Notre Groupe souhaite mener des actions en faveur de personnes ne présentant pas un handicap visible mais qui par leur déclaration pourront bénéficier d’une amélioration de leurs conditions de travail.



Le projet Handic’emploi s’inscrit dans ce cadre afin de déterminer les axes de recrutement et maintenir au mieux dans notre entreprise les personnes présentant des handicaps.

## *“Programme anti-tabac”*



Fin mai 2007, il a été proposé aux collaborateurs de Senlis de participer à un débat sur les bienfaits de l’arrêt du tabac. Une vingtaine de personnes adhère depuis au programme du service médical Office Depot du site de Senlis qui s’étale sur 3 mois et prend en charge une partie du traitement anti-tabac.

Le programme est toujours ouvert aux collaborateurs de Senlis désireux d’arrêter de fumer.

Il était possible à l’issue de la conférence-débat de mesurer le taux de CO contenu dans l’air expiré. Plus le taux est important, plus il est conseillé d’arrêter de fumer pour préserver sa santé.

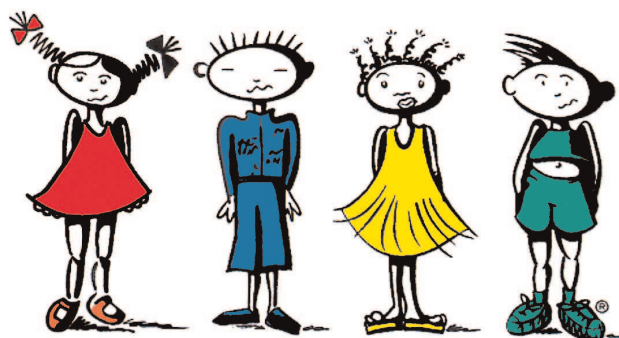


# Office Depot solidaire



## *“Partenariat associatif”*

**Partenariat avec l'association  
Enfance et partage depuis 2005**



**ENFANCE ET PARTAGE**

Les valeurs de responsabilité de notre Groupe s'appliquent aussi à l'extérieur de notre entreprise. Sur les produits des catalogues Agendas Office Depot Business Solutions et Magasins signalés par un pictogramme, 0,10€ sont reversés à l'Association Enfance et Partage.

Association régie par la Loi 1901 et reconnue de Bienfaisance, Enfance et Partage se bat depuis 30 ans pour protéger, défendre et prévenir les enfants contre toutes formes de maltraitance, que ce soit les violences physiques ou psychologiques, les négligences graves ou les abus sexuels. En 2006, 5000 € avaient été reversés à cette association suite aux ventes d'agendas dans le catalogue proposés par nos commerciaux.

## *“Solidarité spontanée”*

De très fortes inondations ont touché le Nord de la Picardie au mois de juin 2007. La petite commune de Guiscard (70 km au nord de Senlis) a été très touchée. Office Depot a fait parvenir dès juin 17 palettes de matériel et mobilier scolaire à l'école de Guiscard (280 enfants - maternelle et primaire) puis lancé une chaîne de solidarité interne.

6 palettes supplémentaires de livres, jeux, manuels scolaires ont été collectées grâce aux dons des collaborateurs Office Depot pour la plus grande joie du maire du village et des enfants.



## *“Rapport de citoyenneté d'entreprise”*

Le rapport de citoyenneté d'entreprise d'Office Depot a été édité en septembre 2007.

Il met en évidence l'engagement de notre société envers la communauté, l'éthique, la diversité et le développement durable dans le monde entier.

