



Communication On Progress

Rapport annuel 2012/2013



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 depuis 2007 au travers d'une démarche Qualité et Environnement à soutenir les principes de respect de l'environnement, de la solidarité et du développement sociétal.

C'est dans la continuité de nos engagements que nous avons adhéré au Pacte Mondial en 2010, exprimant notre volonté de faire progresser ses principes dans notre périmètre économique, de les intégrer dans notre stratégie, nos modes opératoires et notre culture commerciale.

Deux ans après notre adhésion, nous avons le plaisir de publier notre deuxième Rapport annuel, exercice de responsabilité et de transparence qui rend compte publiquement de nos résultats et actions en faveur de la bonne application des dix principes du Pacte Mondial.

Nous réitérons aujourd'hui notre volonté de faire progresser les principes du Pacte mondial et renouvelons notre engagement et notre soutien.

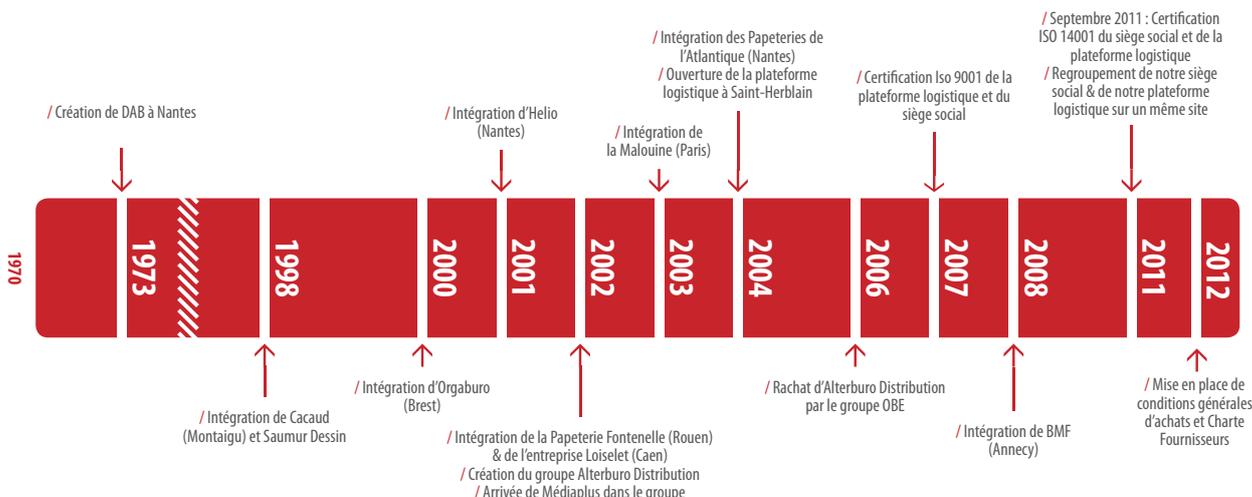
Christian Bachmann
Président Directeur Général.



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

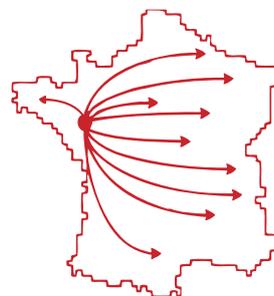
PRÉSENTATION D'ALTERBURO

Alterburo en quelques dates



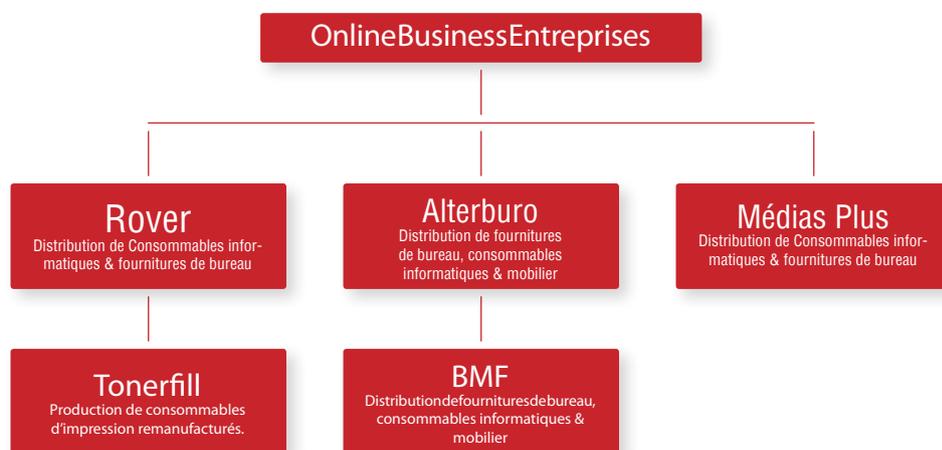
Alterburo en quelques chiffres

- 165 collaborateurs
- 92 commerciaux à fin mai 2012
- 8 agences sur tout le territoire
- 10 000 m² 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 39 M€



Alterburo, une société du groupe OBE

- 4ème fournisseur français
- 38 000 clients
- Chiffre d'affaires : 94 M€
- 312 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





PRINCIPES ET ACTIONS

LES 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

LA 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.

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.
- Une sensibilisation interne a été réalisée sur l'ensemble du personnel ALTERBURO (165 personnes) par les managers à l'aide d'un module de formation réalisé en interne sur LE PACTE MONDIAL et ses objectifs, afin que chacun puisse comprendre et adhérer aux principes et à leur respect dans notre entreprise.
- En accord avec notre objectif fixé en 2011, des conditions générales d'achat ont été rédigées et mises en place depuis début 2012 avec l'ensemble de nos Fournisseurs principaux (350 fournisseurs). L'objectif étant de clarifier les exigences d'ALTERBURO en matière d'achats en toute transparence, notamment pour ce qui concerne la surveillance de la sous-traitance, et les critères de sélection et d'évaluation des Fournisseurs.
- En parallèle une Charte Fournisseur orientée sur le développement durable (axe économique, social et environnemental) a été déployée sur l'ensemble de nos principaux Fournisseurs (350 fournisseurs). Celle-ci se décline sur 2 axes principaux :
 - 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.

Nos projets 2012-2013

- Bilan à réaliser sur les Fournisseurs sur le taux de retour des conditions générales d'achat et charte Fournisseurs dans le cadre du référencement Fournisseur 2013.



LES 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

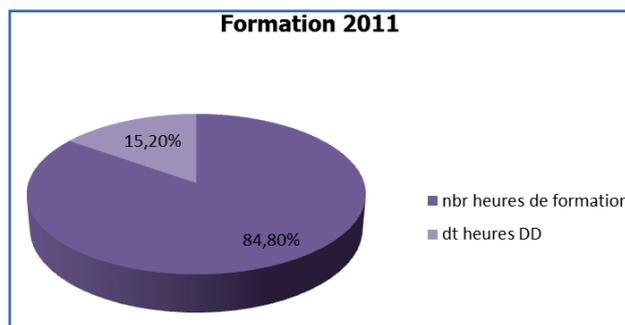
Au travers d'une gestion des ressources humaines volontariste, d'un dialogue social permanent et du respect de la législation du travail, Alterburo accompagne ses équipes au sein de leur mission respectives dans une démarche de progrès.

• *Intégration et Développement des compétences*

- Un Parcours d'intégration pour le nouveau collaborateur qui formalise les rencontres avec les interlocuteurs de chaque service (Livret Accueil, Planning intégration dans les services, Présentation par processus, portail Intranet ...)

- Elaboration d'un plan de formation réalisé à l'aide des évaluations individuelles annuelles, 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 mensuel par des indicateurs afin d'avoir une vision de l'état d'avancement.



Les évaluations annuelles sont réalisées aujourd'hui à l'aide de référentiels Métiers pour le service Commercial, Administration des ventes et Logistique (fin 2012). Ces évaluations permettent également d'alimenter notre démarche d'amélioration continue grâce à l'identification d'actions dans les services ou interservices.

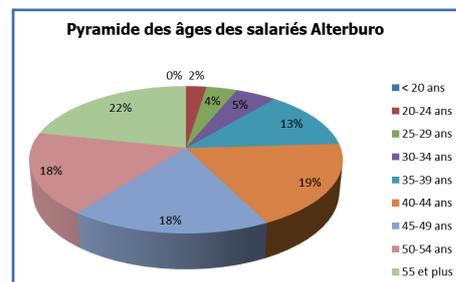
• *Egalité et Diversité*

- Le travail sur la réduction des inégalités grâce aux actions de formations engagées (formations collectives et individuelles) et par l'emploi de personnel ayant un handicap (8% des effectifs sur le siège social et plateforme logistique).

- La réaffirmation du principe de non-discrimination dans le cadre du plan d'actions relatif à l'emploi des SENIORS mis en place depuis 2009

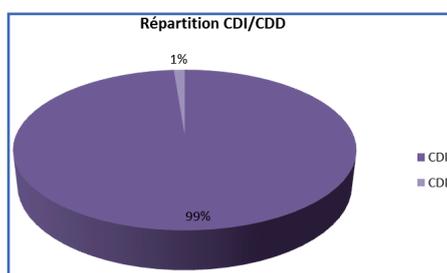
- La Parité : 49% Hommes et 51% Femmes

- La pyramide des âges : un outil de gestion des ressources



• *Hygiène, Sécurité et Conditions de travail*

- Intégration de collaborateurs avec pour objectif la mise en place d'une relation durable (répartition CDI/CDD)



- Mise en place de groupes de travail avec le CHSCT afin de travailler sur les risques routiers

- Mise en place d'un groupe de travail en lien avec la Médecine du Travail et avec un ergonome, suivi d'une Formation « Gestes et Postures » mise en place sur les postes sensibles et d'adaptation des postes de travail (polyvalence et modification du matériel). Cette formation a été déployée sur l'ensemble des sites.

- Une baisse régulière du nombre d'accidents du travail depuis 2010 grâce à la gestion des programmes de préventions (10 AT en 2010 et 9 en 2011). A fin Juin 2012 2 AT déclarés.

Nos projets 2012-2013

• *Sécurité*

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

- Mise en place d'un suivi sécurité par site afin de pouvoir mettre à jour si nécessaire l'évaluation des risques professionnels et le document unique de chaque site

• *Formation*

- Mise en place d'un parcours de formation sur la sécurité au poste de travail afin de sensibiliser les nouveaux collaborateurs à la prévention des risques.

- Formation ATEX pour le personnel Logistique .

- Passeport Formation pour l'ensemble des salariés.

• *Conditions de travail*

- Prévention des TMS : mise en place d'un Guide Préparateur afin de travailler sur la préparation des commandes et les gestes et postures à utiliser.

- Améliorer la formalisation de l'analyse des Accidents du travail en collaboration avec le CHSCT

L'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

Nos actions et résultats

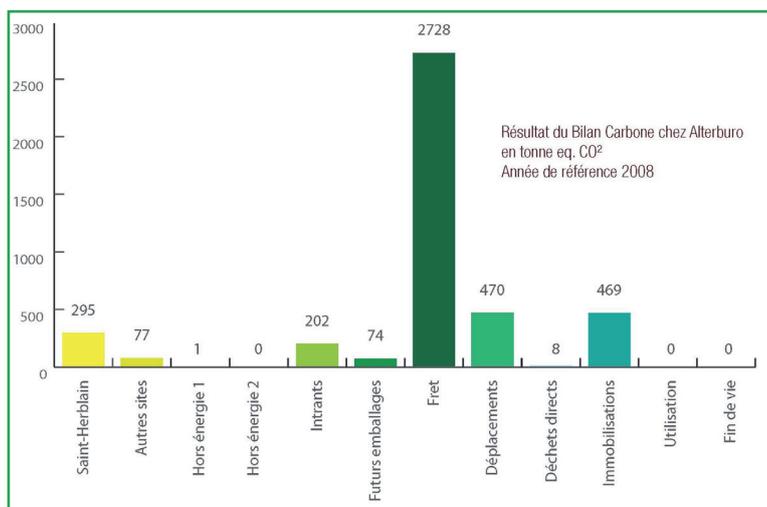
• Certification Qualité et Environnement

Notre démarche d'amélioration s'est concrétisée par une certification Qualité (ISO 9001 et ISO 14001) sur notre siège social et plateforme Logistique sur ST HERBLAIN (44) depuis Septembre 2011.



• 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 ₂
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
Total	4324

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/m² : réduction de nos consommations énergétiques avec changement de locaux pour 3 agences et rapprochement des 2 sites nantais (siège social et plateforme logistique).
 - 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).

La prochaine évaluation Bilan Carbone sera réalisée en 2013 afin de mesurer les résultats des actions engagées.

• Diminution des consommations énergétiques

- Suivi d'indicateurs de consommation énergétique sur l'ensemble des sites ALTERBURO DISTRIBUTION avec baisse globale de 5,35% de nos consommations gaz et électricité au /M2 suite aux déménagements effectués en 2010.
- Matériel Informatique :
 - Après changement du matériel, la consommation théorique sera divisée par 2.
 - Changement de la totalité des serveurs (sauf développement) pour des serveurs virtuels
 - Remplacement progressif des écrans cathodiques par des écrans plats

• *Limiter le suremballage*

- Suivi d'indicateur sur le tonnage expédié /K€ de CA : 3.22Kg/K€ à fin Décembre 2011. Les résultats présentent une stabilisation par rapport à 2010. Cette stabilisation a été réalisée grâce au travail réalisé en interne par notre service Logistique RELAI QUALITE par :

- 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.



L'OPTIMISATION DE LA GESTION DE NOS DECHETS

• *Production de déchets sur notre siège social et plateforme logistique*

- Impact environnemental majeur de notre activité de Distribution.
- Objectif prioritaire de notre Politique Qualité et Environnement.
- Suivi d'un programme de MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL 2011 axé sur la mise en place d'actions et le suivi d'indicateurs de gestion des déchets dangereux et non dangereux.
- A fin 2011 : baisse de 50.5% de la part des DIB produits par notre siège social et plateforme logistique grâce aux actions d'identification et de recyclage et valorisation des déchets. Ex : 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.
- A fin 2011 : Le poids des déchets dangereux collectés par rapport au poids total des déchets produits est de 0.30%.
- Mise en place d'une formation interne sur le TRI DES DECHETS sur le siège social et plateforme Logistique.



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

Dans le cadre du partenariat avec nos clients, nous souhaitons les aider à gérer leurs déchets et nous leur proposons des solutions :

- Collecte des cartouches usagées, piles avec containers mis à disposition.
- Partenariat avec des prestataires agréés avec un forfait global : une solution pour la collecte et le suivi réglementaire des DEEE de nos clients.

L' OPTIMISATION DE LA LIVRAISON

• Actions Transporteurs

- Choix de transporteurs avec engagements Environnementaux (type de véhicules utilisés, suivi des consommations de carburants, choix de plan de transport adaptés).
- Evaluation semestrielle des Transporteurs sur indicateur « Respect des délais de Livraison » par rapport au plan de Transport.

• Actions Clients

- Mise en place et suivi des contrats d'éco partenariat avec nos clients afin d'optimiser la fréquence de passation de commande et le regroupement des commandes mettre photo eco partenariat
- Typologie des livraisons (point central ou personnalisé)
- Mise en place d'un support de communication interne sur le TRI DES DECHETS personnalisable par client et sur demande.

Nos projets 2012-2013

• Formation et sensibilisation

- Formation interne sur le PACTE MONDIAL et ses principes (mise en place depuis début 2012 et présentée par chaque Responsable de service).
- Formation interne sur la Norme ISO 14001 et ses principes appliqués à notre entreprise (mise en place depuis début 2012 et présentée par chaque Responsable de service).



• Emissions de gaz à effets de serre

- Mise à jour du BILAN CARBONE sur l'ensemble du périmètre ALTERBURO (à l'identique de 2009) afin de mesurer nos résultats.

• Gestion des déchets

- Maintien de nos actions sur la réduction des déchets produits (identification de filières de recyclage).
- Progresser sur la conformité réglementaire de notre site de ST HERBLAIN par rapport aux exigences légales (Politique Qualité et Environnement).

• Référencement catalogue 2013 : Fiches de données de sécurité

- Mettre à jour l'ensemble de nos fiches de données sécurité à l'aide de nos Fournisseurs.



Conclusion : Nos indicateurs

TABLEAU DE BORD INDICATEURS ET OBJECTIFS

THEME (exemples: Santé/sécurité, Formation, égalité professionnelle énergie, papiers, eau, transports)	Objectif 2012	Indice	Fréquence de suivi	2009	2010	2011	A fin Juin 2012	Tendance 2009/2011	COMMENTAIRES
ENVIRONNEMENT									
ENERGIE									
Consommation gaz et électricité (M2/(KWh/M2))	-2%	KWh/M2	Trimestriel	133,33	141,83	115,4	81	↕	Amélioration liée aux déménagements réalisés sur 2010, et baisse de consommation sur le siège social, plateforme et agence de Saumur.
Consommation de carburant/100KMS parcourus(Commerciaux)	-2%	litres/100 kms parcourus	Trimestriel			5,92	5,68	↕	Indicateur mis en place en 2011.Changement du parc véhicule de la FDV (mise en place d'une flotte entreprise avec véhicules moins consommateurs de carburant et moins émetteurs de CO2).
Consommation de carburant/100KMS parcourus(Chauffeurs)	-2%	litres/100 kms parcourus	Trimestriel	11,71 litres/100kms	11,63 litres/100kms	10,79 litres/100kms	10,56 litres/100 kms	↕	Amélioration liée aux changements de fourgons de livraison notamment sur agence de Saumur
DECHETS									
Suivi Global									
% diminution de la part des DIB produits par le siège social et la plateforme Logistique	Indicateur mis en place en JUIN 2011	%	Semestriel			-50,50%	Pas de collecte depuis début 2012	↕	Baisse constatée par rapport aux volumes 2010.Impact sur la fréquence de collecte (de une fois par mois à une fois par an).Augmentation du nombre de catégories de déchets triés(9 à 12).Mise en place de la collecte des glassines (support étiquettes)depuis début 2012.
%déchets dangereux/poids total des déchets	Indicateur mis en place en JUIN 2011	%	Semestriel			0,30%	Pas de collecte depuis début 2012	↕	Principalement collecte aérosols utilisés par le service Maintenance
Suivi par typologie de Déchet									
Films plastiques(en tonnes)	100 % valorisé	Tonne	Trimestriel	10,93	7,655	8,75	4,88	↕	L'optimisation de la collecte et valorisation est un objectif de notre Politique Qualité et Environnement
GLASSINES (100 % valorisé	kg					164	↕	Collecte et valorisation mise en place début 2012
CARTONS (en tonnes)	100 % valorisé	Tonne	Trimestriel	69,04	60,785	63,77	36	↕	L'optimisation de la collecte et valorisation est un objectif de notre Politique Qualité et Environnement
PAPIER	100 % valorisé	Tonne	Trimestriel	1,54	7,96	18,92	1,16	↕	L'optimisation de la collecte et valorisation est un objectif de notre Politique Qualité et Environnement

PALETTES BOIS (nbre)	100 % valorisé	nombre de palettes	Trimestriel	6328	6388	4571	1625		L'optimisation de la collecte et valorisation est un objectif de notre Politique Qualité et Environnement: impact de la baisse d'activité
CARTOUCHES VIDES COLLECTEES	100% collecté vers filière de traitement	Tonne	Trimestriel			5,08	1,63		L'optimisation de la collecte et valorisation est un objectif de notre Politique Qualité et Environnement
PILES(KG)	100% collecté vers filière de traitement	KG	Trimestriel	148	122	150	174		L'optimisation de la collecte et valorisation est un objectif de notre Politique Qualité et Environnement
DEEE	100% collecté vers filière de traitement	Tonne	Annuel		3,12	6,62	Aucun		Impact du déménagement du siège social et changement matériels informatiques
EXPEDITION CLIENTS									
Tonnage carton expédié/CA	3,10 Kg/K€	KG/K€	Trimestriel	3,68Kg/K€	3,39 Kg/K€	3,22kg/K€	3,15kg/K€		Travail réalisé sur l'optimisation du remplissage des cartons et sur la préparation complets avec conservation de l'emballage fournisseur.
Taux de retour Clients(% de lignes retournées/lignes saisies)	1%	%	Mensuel	1,06%	1,03%	1,01%	0,98%		Actions sur les causes des retours et auprès des clients (échange avec relivraison lors de la prochaine commande)
% relivraisons évitées /Total lignes retours saisies	65%	%	Mensuel	59,08%	62,58%	63,18%	65,01%		Sensibilisation de nos clients au fait d'éviter une relivraison en cas d'erreur de leur part(conservation de la marchandise)
FOURNISSEURS									
Taux de commandes complètes livrées /Total commandes fournisseurs	80%	%	Mensuel	72,27%	72,09%	72,42%	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	5,51%	5,61%	6,02%	6,15%		Nous remarquons une hausse de + 7.30 % par rapport à 2010. Toutefois, en raison de la baisse du nombre de commande, nous avons eu moins de litige en 2011 (437 contre 460 en 2010, -5.00 %)
Taux de RAL (Clients)	2%	%	Mensuel	2,29%	2,35%	1,64%	1,71%		Amélioration due à une meilleure gestion du stock sur les 20/60.
EMISSIONS DE GES									
Emissions de GES	Obj : Mars 2012 :-2%	Tonne équivalent /CO2		4324					Report renouvellement du BILAN CARBONE en 2013
Conformité Réglementaire (Objectif Politique Qualité et Environnement 2011-2014)									
% conformité réglementaire (Arrêté Préfectoral)	100%	%	Mensuel			88%	96%		Indicateur mis en place en Juin 2011 avec démarche Environnementale ISO 14001.A date 2 actions en attente sur Bacs de rétention (gares) et Bassin de rétention.

% conformité réglementaire (Exigences L.égales)	100% :OBJECTIF 2014	%	Mensuel			36%	73%		Toutes les non-conformités donnent lieu à une analyse et un suivi des actions correctives sur notre portail Intranet par les pilotes de processus concernés(Outil de veille réglementaire disponible)
Suivi des incidents environnementaux (nombre d'incidents par typologie)	Aucun incident	Nombre	Mensuel			3	4		Indicateur mis en place en JUIN 2011 avec démarche Environnementale ISO 14001, les incidents identifiés concernent des prestataires Infrastructures 2 incidents suite surveillance des zones(Politique QEI) et 2 suite défaillance mécanique(clim) et défaillance prestataire

GESTION DURABLE DES RESSOURCES HUMAINES

FORMATION

Nbre de personnes formées	En veille sur 2012		Mensuel	176	271	71	56		
Nbre heures de formation			Mensuel	942	1190	549,5	500		2008 :Année de mise en place de la formation DD sur la totalité des salariés
Nbre de personnes formées à l'eco conduite			Annuel	9	27	0	0		Déploiement sur la FDV de la formation démarrée en 2009 sur les chauffeurs livreaux maritais

SANTÉ -SECURITE

Nbre Accidents du travail	Pas d'accident		Annuel	13	13	11	2		Travail sur les TMS et prévention des risques routiers mis en place
Taux d'absentéisme	3,47%	%	Mensuel	4,26%	3,47%	4,03%	4,23%		

ONG

Donrs Médecins du monde et restos du cœur		Euros	Mensuel	43503	28673	20024	12151		Amélioration de la gestion de nos stocks afin d'éviter les pertes
---	--	-------	---------	-------	-------	-------	-------	--	---