



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

We welcome feedback on its contents.



## Groupe ALIZON INDUSTRIE



## COMMUNICATION SUR LE PROGRES (COP)

**dans le cadre de notre engagement au Pacte Mondial  
des Nations Unies « UN Global COMPACT »**

**Janvier 2013**

Depuis décembre 2008, j'ai décidé d'impliquer ma société dans une démarche de RSE, décision qui a pris une nouvelle dimension lors de notre adhésion aux 10 principes de Pacte Mondial des Nations Unies. C'est par conséquent avec une immense fierté, qu'à travers cette COP, je confirme et renouvelle l'engagement de ma société et de l'intégralité du personnel au Pacte Mondial des Nations Unies.

M. Philippe DEYGAS  
Directeur Général d'ALIZON INDUSTRIE

## **1. Présentation du groupe ALIZON INDUSTRIE**

Notre société ACCEPT est devenue en 2012 le groupe ALIZON INDUSTRIE suite à un changement de dénomination sociale et aux rachats des sociétés Ridec et Leroy. Elle est enregistrée auprès du Global Compact. Voici le lien pour accéder aux informations de la société : <http://unglobalcompact.org/participant/114-ALIZON-INDUSTRIE>

Notre lettre d'adhésion au Global Compact, en date du 8 décembre 2008, est jointe en *annexe 1*.

## **2. Notre démarche R.S.E**

ACCEPT s'est engagée dans une **démarche de progrès et de certification depuis 2003** dont vous trouverez ci-après un historique.

### *2.1. Mise en place de notre Système de Management de la Qualité*

ACCEPT est certifiée ISO 9001 version 2000 depuis 2003. Notre démarche qualité est certifiée par MOODY International (n° certificat = 200303606).

Notre responsable qualité était Jean-Yves THEOBALD, il a mis en place la démarche qualité dans l'entreprise, avec l'appui de consultants externes.

Notre Système de Management de la Qualité met la **satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations** :

- L'engagement de la Direction atteste de l'implication de nos dirigeants dans cette démarche,
- Nous avons établi notre cartographie des processus, qui prend comme point de départ les exigences de nos clients et aboutit à l'arrivée à la satisfaction de nos clients,
- Grâce à la mise en place du manuel qualité et des procédures (le « qui fait quoi et comment »), chacun connaît son rôle dans l'entreprise et la manière dont il contribue à satisfaire les besoins des clients,
- Des outils d'amélioration continue sont mis en œuvre :
  - ↳ Réunions du Comité Qualité,
  - ↳ Suivi des indicateurs,
  - ↳ Gestion des non-conformités et réclamations clients,
  - ↳ Mise en place et suivi d'un plan de progrès :
    - Actions correctives et préventives,
    - Suivi des grands projets.

### *2.2. Adhésion au Global Compact*

Nous adhérons en 2008 au projet « Global Compact » : pacte mondial invitant les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des droits du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption (voir *annexe 2*).

Ainsi, nous travaillons depuis plusieurs années à :

- Veiller à ce que la politique environnementale de nos fabricants soit en adéquation avec cet engagement,
- Proposer à nos clients des produits innovants, à faible impact environnemental,
- Aider nos clients à intégrer les principes du développement durable dans leurs projets (réduction et recyclage des déchets, économie d'énergie, réduction des émissions de CO2...), rationaliser leurs références, former les utilisateurs aux « bonnes pratiques »...

### 2.3. Mise en place de notre Système de Management Intégré (Qualité/Environnement)

Notre engagement concernant plus particulièrement le volet environnement du Global Compact, s'est traduit en 2010 par la **certification ISO 14001 de notre société** : notre audit s'est déroulé du 2 au 4 novembre 2010. Vous trouverez notre certificat combiné ISO 9001/ ISO 14001 délivré par l'organisme de certification MOODY International, en *annexe 3*.

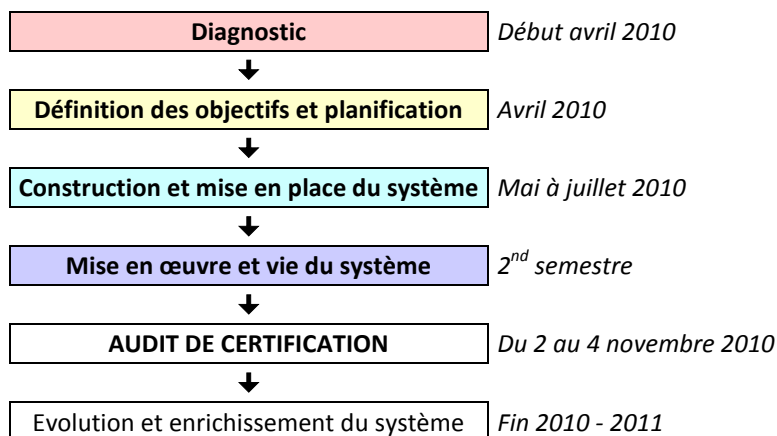
Notre société s'est engagée dans une démarche R.S.E (Responsabilité Sociale et Environnementale) basée sur la norme ISO 26000 (voir *annexe 4*).

Notre objectif en 2010 était de moderniser notre Système de Management de la Qualité conformément à la norme ISO 9001 version 2008 et de mettre en place un Système de Management Environnemental selon la norme ISO 14001. La démarche environnementale prend donc appui sur la démarche qualité et la culture de l'amélioration continue existantes, afin d'aboutir à un Système de Management Intégré. La Direction a défini cet axe prioritaire dans sa lettre d'engagement en 2010 (voir *annexe 5*).

Notre politique qualité/ environnement s'est déclinée en 2010 autour de sept axes de progrès :

1. Obtenir la certification combinée ISO 9001/ ISO 14001 avant fin 2010.
2. Accroître la satisfaction de nos clients :
  - a. Travailler à améliorer l'enregistrement et le traitement des réclamations de nos clients,
  - b. Travailler à améliorer la maîtrise de nos fournisseurs en :
    - Renforçant nos critères de sélection et d'évaluation,
    - Renforçant le suivi des indicateurs de taux de service (délai, qualité produit, gestion des stocks...).
3. Fidéliser nos clients en poursuivant notre rôle de service – conseil et notre travail de « proximité ».
4. Optimiser notre système d'informations en mettant en place une nouvelle version de notre logiciel de gestion.
5. Réduire les impacts environnementaux liés à nos activités :
  - a. Mettre en place le tri sélectif de nos déchets,
  - b. Réduire les émissions de carbone dues au transport, par l'optimisation des déplacements, la formation à l'éco-conduite... :
    - Pour les actions commerciales,
    - Pour le transport des marchandises.
6. Enquêter auprès de notre personnel sur les conditions de travail et mettre en place un plan d'amélioration du bien-être au travail.
7. Construire une Charte de Développement Durable en partenariat avec nos fournisseurs et prestataires.

Voici les étapes de la démarche réalisée en 2010 :



Pour mener à bien cette mission, ACCEPT a recruté une Responsable Qualité/ Sécurité/ Environnement expérimentée (voir la fiche de fonction en *annexe 6*).

ACCEPT a mis en place un Système de Management de la Qualité et de l'Environnement (SMQE) basé sur une approche processus conforme aux normes ISO 9001 version 2008 et ISO 14001 version 2004.

Tout le personnel d'ACCEPT est sensibilisé à la détection et au traitement des non conformités et réclamations clients, y compris les plaintes qui concernent l'environnement. La Procédure « Amélioration continue et réclamations clients » est alors mise en œuvre :

- a- Détection du dysfonctionnement et ouverture d'une « Fiche d'Amélioration continue/ Réclamation client » appelée FAM (voir *annexe 7*).
- b- Analyse des causes du dysfonctionnement et ouverture si nécessaire d'une « Fiche d'action corrective » pour éviter son renouvellement.
- c- Définition et mise en place du traitement, évaluation du coût et de l'impact sur l'environnement liés au dysfonctionnement.
- d- Vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité du traitement.

Le suivi qualité/ environnement de nos partenaires (fournisseurs et prestataires) a également été l'un de nos axes prioritaires pour l'année 2010. Des critères environnementaux ont été ajoutés dans nos procédures de sélection et d'évaluation de nos fournisseurs. Nous avons également demandé à nos partenaires de s'engager à nos côtés dans notre démarche R.S.E en signant notre **Charte de partenariat « Engagement pour la Qualité et le Développement Durable »** (voir *annexe 8*).

#### 2.4. Notre Système de Management Intégré

Suite à la croissance d'ALIZON INDUSTRIE, deux nouveaux processus ont fait leur apparition : « Supervision » et « Marketing et Communication ». Les processus de l'entreprise sont maintenant au nombre de neuf et présentés dans notre cartographie en *annexe 9*.

La Direction d'ALIZON INDUSTRIE a renouvelé et confirmé son engagement dans la démarche Qualité/ Environnement mise en place, en citant de nouveau son adhésion au Global Compact et en intégrant pleinement la notion d'amélioration continue (voir *annexe 10*).

La **politique Qualité/ Environnement 2012** a également été définie avec les indicateurs associés (voir *annexes 11 et 12*). Ces indicateurs sont mesurés mensuellement et revus trimestriellement en Revue de Direction.

Dans le cadre de notre démarche environnementale ISO 14001, nous avons établi une analyse environnementale initiale qui nous a permis d'identifier nos obligations réglementaires ainsi que nos impacts sur l'environnement. Ces impacts ont été classés en prenant en compte plusieurs critères : les Aspects Environnementaux Significatifs d'ALIZON INDUSTRIE ont ainsi été identifiés.

Sur cette base, ALIZON INDUSTRIE a construit et mis en place un **programme environnemental**, réalisé en 2010 et qui s'est poursuivi sur 2011 et 2012. Ce programme comprend les actions suivantes :

<p>1. Optimiser autant que possible les flux logistique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En « amont » d'ALIZON Industrie, en veillant à regrouper les commandes d'achat,</li> <li>- En « aval » d'ALIZON Industrie, en regroupant les commandes clients...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre la mise en application des procédures PROC05 et PROC06</li> <li>- Poursuivre la sensibilisation de nos fournisseurs et prestataires (Charte de partenariat)</li> </ul>
<p>2. Mesurer le Bilan carbone de nos flux logistique afin de pouvoir connaître son niveau et agir, informer...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un outil de mesure dans notre base de données (voir Projet 2011).</li> <li>- Améliorer les flux logistique en fonction des mesures réalisées.</li> </ul> <p><i>En cours de réflexion car notre logistique est externalisée (données SKIPPER).</i></p>
<p>3. Optimiser les déplacements des commerciaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre la mise en application de la procédure PROC09 et Charte interne</li> <li>- Poursuivre la sensibilisation</li> </ul>
<p>4. Réduire la consommation de carburant.</p>	<p>Formation à l'éco-conduite des nouveaux arrivants : fin 2012-début 2013.</p>
<p>5. Mesurer le Bilan carbone des déplacements commerciaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre le suivi des consommations de carburant.</li> <li>- Mettre en place le suivi des émissions de CO<sub>2</sub> : 2013.</li> </ul> <p><i>En cours de réflexion avec les données VINCI.</i></p>

6. Sensibiliser le personnel.	- Poursuivre la mise en application de la Charte interne - Poursuivre la sensibilisation
7. Mesurer le Bilan carbone des déplacements travail – domicile.	Mettre en place une mesure en 2011 (voire 2012) en vue d'un Plan de Déplacement Entreprise... <i>En cours de réflexion (difficile à mesurer car les trajets sont très différents).</i>
8. Mettre en place le tri sélectif dans les bureaux.	- Poursuivre la mise en application du tri (poubelles jaunes et bleues...) - Mise en place des bannettes vertes : effectué - Poursuivre la sensibilisation - Mettre en place un planning de sortie des poubelles : fin 2012
9. Pour la plate-forme logistique, améliorer le recyclage des déchets.	- Analyse du contenu de la benne de Portes (le contenu de cette benne part en revalorisation : retraitée à 80 %) : à poursuivre en 2013. - Poursuivre la revalorisation de la benne cartons Plessis : 2013 - Mise en place par notre partenaire logistique d'une procédure appropriée : 2013.
10. Améliorer l'isolation et l'équipement des locaux	- Volets roulants et stores, détecteurs de présence à l'entrée, minuteur dans le dépôt Portes.
11. Mettre en place les « bonnes pratiques » pour économiser l'énergie.	- Poursuivre la mise en application de la Charte interne - Poursuivre la sensibilisation
12. S'assurer que les sociétés en charge du nettoyage des locaux et des vitres d'ACCEPT utilisent des produits respectueux de l'environnement.	- FT des produits utilisés par ENI
13. Bien gérer la consommation de papier.	- Poursuivre la mise en application de la Charte interne - Poursuivre la sensibilisation - Suivi des consommations effectué
14. Limiter la consommation de cartouches d'encre : idem papier.	- Poursuivre la mise en application de la Charte interne - Poursuivre la sensibilisation - Suivi des consommations effectué

Tout le personnel d'ALIZON INDUSTRIE adhère aux bonnes pratiques environnementales mises en place au sein de la société au travers de la signature d'une **Charte interne éco-responsable ALIZON INDUSTRIE**. Des actions de formation, d'information et de sensibilisation sont régulièrement menées en interne auprès de tous les employés.

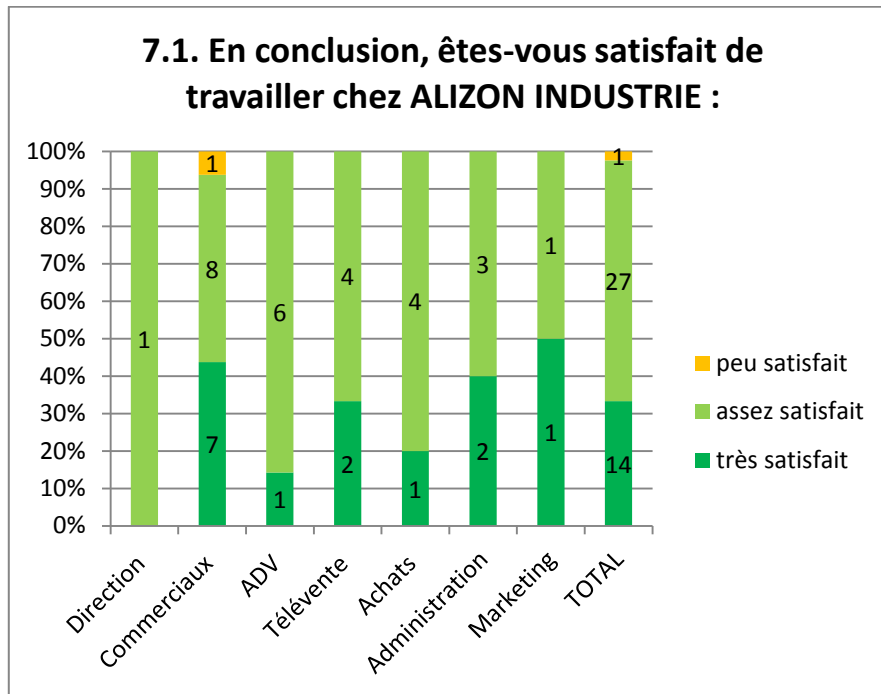
La **Charte de partenariat Qualité et Développement Durable** est installée de façon pérenne avec nos fournisseurs qui ont pour obligation de la signer.

L'Indice de Collaboration Stratégique est en cours de réflexion au Service Achats en 2012. Il sera mis en place en 2013. L'un des critères de cet indice sera l'adhésion des fournisseurs au Global Compact. Cette action a vu le jour en complément des éléments de la charte citée précédemment.

Pour finir, nous communiquons fortement sur notre engagement au Global Compact à tous nos clients et leur demandons s'ils sont adhérents. Dans le cas contraire, nous leur transmettons une présentation du Pacte et de ses principes afin de l'encourager à suivre notre démarche, ce qui à nos yeux est un gage de solide partenariat.

### 3. L'amélioration des conditions de travail

Concernant le volet humain de la charte, nous avons intégré la volonté d'améliorer le bien-être de nos salariés et leurs conditions de travail dans notre politique R.S.E. Ceci se traduit depuis 2010 par un questionnaire de satisfaction du personnel annuel et anonyme, composé de 7 thèmes. Il permet la mesure d'un **indicateur appelé « BIB » = Bonheur Intérieur Brut** dont voici la conclusion pour exemple en 2012 :



Des points d'amélioration ont été relevés grâce aux résultats de ce questionnaire, essentiellement concernant la communication interne. Des actions mises en œuvre en 2012 et qui vont se poursuivre en 2013 permettent d'améliorer ces points : par exemple la supervision individuelle hebdomadaire, la mise à jour des fiches de fonction et la mise en place d'un flash information mensuel.

Le format et les questions de l'enquête vont être revus en 2013 afin de faire le point sur l'efficacité des actions engagées et poursuivre l'amélioration des conditions de travail de nos salariés.

De plus, un projet de construction de nouveaux bâtiments (bureaux + plate-forme logistique) est en cours de réflexion au niveau de la Direction. Les demandes d'amélioration issues de l'enquête 2012 et non réalisables à ce jour sont intégrées dans le cahier des charges en cours de rédaction.

Finalisation du cahier des charges prévue en juin 2013 et installation dans les nouveaux locaux prévue fin 2014.

### 4. Lutte contre la corruption

Tout le personnel d'ALIZON INDUSTRIE adhère à ce dernier volet des principes de Global Compact : notre **Code de Déontologie ALIZON INDUSTRIE** (présenté en *annexe 13*) a été signé et est appliqué par tous.

De plus, nous communiquons sur notre adhésion Global Compact à travers notre catalogue produits édité à plus de 23 000 exemplaires.

Espérant vous avoir éclairé sur notre engagement dans la démarche R.S.E, nous nous tenons à votre disposition pour toute information complémentaire. N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse mail [accept@accept.fr](mailto:accept@accept.fr) ou par téléphone au +(33) 475 82 01 23.

Nous vous donnons rendez-vous dans un an pour une nouvelle Communication sur le Progrès d'ALIZON INDUSTRIE !

**M. Philippe DEYGAS**  
Directeur Général d'ALIZON INDUSTRIE

**ANNEXE 1**  
**Lettre d'adhésion au Global Compact**

**accept** 

concentrons nos énergies

www.accept.fr

Déclaration de soutien aux principes du Global Compact

Mr. Ban Ki-Moon  
Secrétaire Général  
Nations-Unies  
New York – NY 10017  
Etats Unis

Le 8 décembre 2008

Monsieur le Secrétaire-Général,

Par cette lettre, je suis heureux de vous confirmer que la société ACCEPT (Groupe ALIZON) soutient les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Nous vous exprimons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre domaine d'influence et nous nous engageons à les intégrer dans la stratégie de notre compagnie, sa culture commerciale, et ses modes opératoires.

Nous nous engageons également à faire une déclaration claire et publique sur ce sujet et à en informer nos employés, nos partenaires commerciaux et nos clients. Dans notre logique de responsabilité et de transparence, nous rendrons publics les résultats de nos actions en faveur de la bonne application des dix principes du Pacte Mondial grâce à notre Communication sur le Progrès (*Communication on Progress – CoP*) la première fois dans les deux ans après avoir rejoint le Pacte Mondial et ensuite, chaque année.

Vous trouverez ci-joint des informations générales sur notre entreprise ainsi que le nom de la personne qui sera chargée des contacts futurs avec le bureau du Pacte Mondial à New York.

Meilleures salutations,

Mr Philippe DEYGAS  
Directeur général



---

9 rue Laurent de Lavoisier - BP 106 -26802 Portes-Lès-Valence - Courriel : [accept@accept.fr](mailto:accept@accept.fr)  
Tél 04 75 82 01 23 - Fax 04 75 41 69 57

SAS au capital de 1 321 476 € - TVA FR 85 410 546 194 - NAF 5183A - SIREN 410 646 194



## **ANNEXE 2**

### **Les Dix Principes du Pacte Mondial UN GLOBAL COMPACT**

Le Pacte Mondial invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail et de l'environnement, et de lutte contre la corruption. En d'autres termes, c'est seulement dans les domaines qui les concernent que l'on requiert des entreprises de véritables évolutions.

Les Dix Principes sont tirés des instruments ci-après:

- Déclaration universelle des droits de l'homme;
- Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail;
- Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement;
- Convention des Nations Unies contre la corruption.

Les principes, catégorie par catégorie, sont les suivants :

#### **Droits de l'homme**

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

#### **Droit du travail**

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 ; et
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

#### **Environnement**

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 ; et
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

#### **Lutte contre la corruption**

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.



ANNEXE 3  
Certificat ISO 9001/ ISO 14001 délivré par MOODY International

## Certificat d'enregistrement



Le Système de Management Intégré Qualité et Environnement de la société :

**ALIZON INDUSTRIE**  
**ZA du Margier**  
**Avenue Pierre Brossolette**  
**26802 PORTES LES VALENCE**  
**France**

a été audité et approuvé conforme aux normes :

**ISO 9001 version 2008 & ISO 14001 version 2004**

Portée de la certification :

**Distributeur conseil de grandes marques en rubans adhésifs, colles, abrasifs, produits d'emballage, plastiques, produit spéciaux pour la maintenance industrielle et produits annexes. Sous-traitant achats et logistique.**

Numéro d'enregistrement : **200303606**  
Date de certification initiale : **19 novembre 2010**  
Date d'émission du certificat : **14 février 2012**  
Date d'expiration : **18 novembre 2013**

Pour le Comité de Certification  
Signataire autorisé  
Moody International Certification  
89, rue Damrémont  
75018 Paris - France  
[www.moody-certification.fr](http://www.moody-certification.fr)

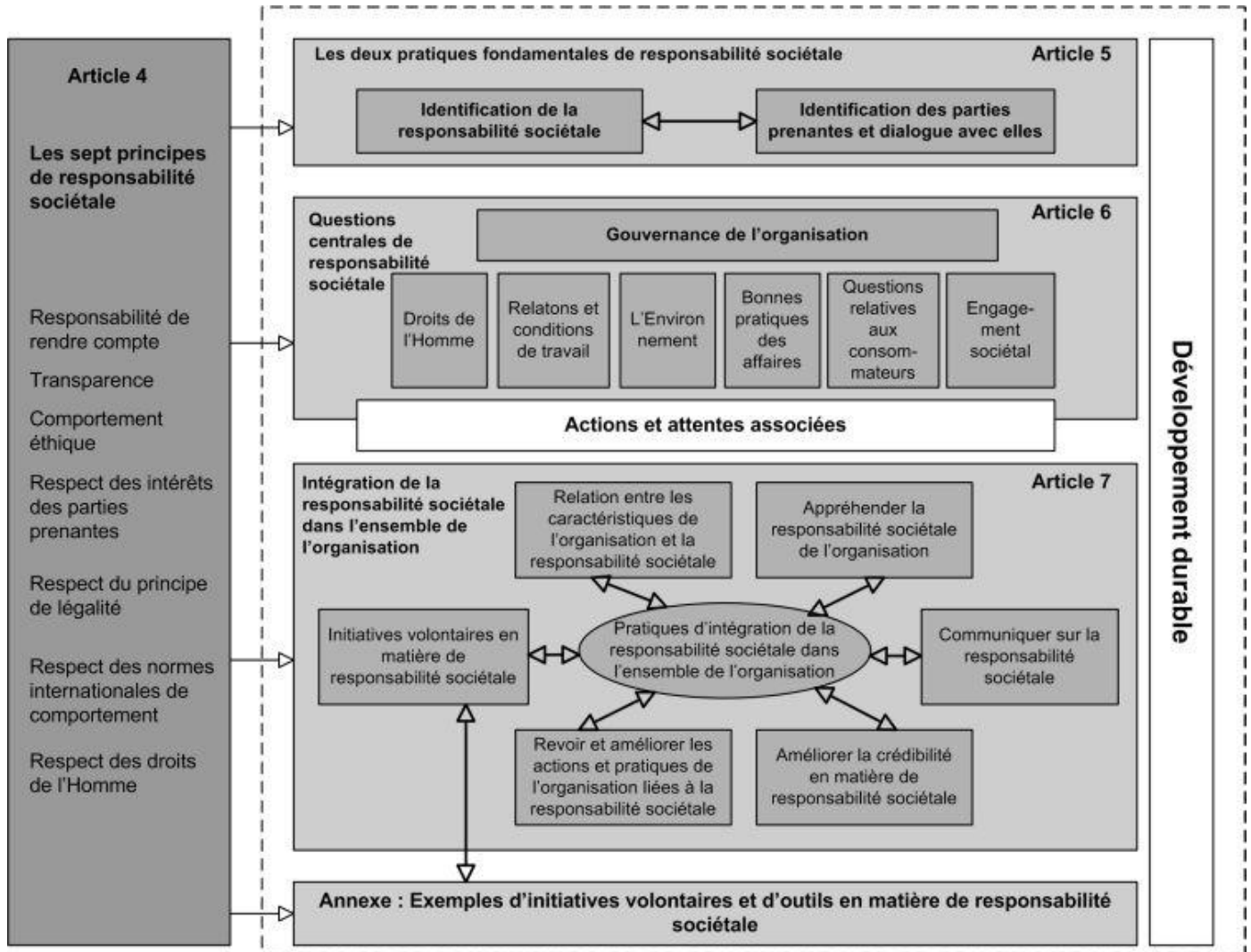


ISO 9001/14001 Edition 1 Révision 1

Ce certificat est la propriété de Moody International Certification, à qui il devra être retourné en cas de demande

## ANNEXE 4

### Schéma de principe de la norme ISO 26000 – Responsabilité Sociétale des Entreprises



## ANNEXE 5

### Implication de la Direction dans la démarche qualité/ environnement en 2010

#### Notre engagement dans la démarche qualité/ environnement

Nous avons toujours **placé la satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations**. Depuis 2003, notre société est certifiée ISO 9001 version 2000 et s'attache à répondre aux besoins de ses clients, et à les anticiper, avec toujours plus de professionnalisme, de réactivité et d'écoute attentive !

Convaincus que le développement durable constitue un véritable moteur d'avenir et d'innovation, nous nous sommes engagés dans une démarche responsable, notamment en adhérant au **projet «GLOBAL COMPACT»**. Nous travaillons donc depuis longtemps à proposer à nos clients des produits innovants, à faible impact environnemental et nous les aidons entre autres à intégrer les principes du développement durable dans leurs projets (réduction et recyclage des déchets, économie d'énergie, réduction des émissions de CO<sub>2</sub>...), rationaliser leurs références, former les utilisateurs aux « bonnes pratiques »...

Désireux d'aller toujours plus loin dans l'intégration de l'environnement et des aspects sociaux au sein de nos activités, de nos services et de notre offre, nous avons décidé d'**intensifier notre démarche R.S.E.** en la consolidant par une certification ISO 14001.

2010 est donc pour nous une année charnière, qui verra la **modernisation de notre système de management de la qualité** conformément à l'ISO 9001 version 2008 et la **mise en place de notre système de management de l'environnement** selon la norme ISO 14001.

Pour mener à bien cette mission et renforcer notre structure, j'ai créé un nouveau poste de responsable Qualité Sécurité Environnement.

Je compte sur l'engagement de chacun dans la mise en place et l'application de notre système de management qualité/ environnement. Nous devons poursuivre nos efforts pour satisfaire nos clients et réduire notre impact sur l'environnement. Je veillerai personnellement au suivi des indicateurs et à la mise en œuvre continue d'actions d'amélioration.

Fait à Portes-lès-Valence

Le 17 avril 2010

Philippe DEYGAS

## Annexe 6

### FICHE DE FONCTION

#### **Fonction : Responsable Qualité Sécurité Environnement**

**Date de mise à jour de la fiche** : 11/06/2010

**LIEN HIERARCHIQUE** : Directeur d'établissement

#### **MISSIONS** :

- **Construire le Système du Management de la Qualité et de l'Environnement (SMQE).**
- **Assister et conseiller toutes les fonctions en matière de Management Qualité/ Environnement.**
- Rédiger le Manuel Qualité, les procédures, les supports d'enregistrements... et être responsable du bon fonctionnement et du bien fondé de tous les documents du SMQE.
- Suivre la réalisation du traitement des réclamations clients, des non conformités, des actions correctives et préventives.
- Mettre en place et suivre la planification du SMQE et le planning d'audits.
- Procéder à des audits internes et des audits fournisseurs lorsque nécessaire.
- Préparer les revues de Direction et rendre compte au Directeur.
- Gérer le Manuel Qualité/ Environnement.
- Obtenir et maintenir la certification du système.
- Faire évoluer le système en fonction des besoins.
- Etre l'interlocuteur privilégié de l'Auditeur extérieur.

#### **RESPONSABILITES** :

- Assurer que les processus nécessaires au SMQE sont établis, mis en œuvre et entretenus, et contribuer à l'amélioration des performances de l'entreprise.
- Rendre compte à la Direction du fonctionnement du SMQE et de tout besoin d'amélioration.
- Assurer que la sensibilisation aux exigences clients à tous les niveaux de l'entreprise est encouragée.
- Suivre le traitement des réclamations et des non conformités, dans l'objectif de toujours améliorer la satisfaction des clients.
- Piloter le processus Amélioration continue.

#### **COMPETENCES NECESSAIRES** :

- ✓ Formation et/ou expérience dans la mise en place de Système de Management de la Qualité et/ou de l'Environnement.
- ✓ Formation à l'audit interne.
- ✓ Connaissance des normes ISO 9001 et ISO 14001.
- ✓ Sens de la communication et de l'organisation, force de proposition, prise d'initiatives, esprit d'analyse et autonomie.
- ✓ Connaissances en informatique.

**REMPLACEMENT** : par le Directeur.

Nom :

Signature :

## ANNEXE 7

### Fiche d'Amélioration continue/ Réclamation client (formulaire informatique à remplir)



AMELIORATION CONTINUE

FICHE D'AMELIORATION CONTINUE/ RECLAMATION CLIENT		N° AM 2012/		
A REMPLIR PAR LE DETECTEUR	1. Détection du dysfonctionnement		Nom du détecteur : _____	
			Date : / / 2012	
	<input type="checkbox"/> QUALITE		<input type="checkbox"/> ENVIRONNEMENT	
	<input type="checkbox"/> Détection « interne » <input type="checkbox"/> Détection par le client = RECLAMATION CLIENT ou PLAINTÉ d'une partie intéressée			
	Informations sur le client : Nom client : _____ Interlocuteur : _____ <input type="checkbox"/> Devis ou <input type="checkbox"/> AR commande n° _____ BL ALIZON n° _____ Facture ALIZON n° _____		Informations sur le(s) produit(s) : Nom produit : _____ Code article : _____ N° lot fournisseur : _____ Quantité défectueuse : _____ Valeur : € _____	Informations sur le fournisseur : Nom fournisseur : _____ Interlocuteur : _____ Commande ALIZON n° _____ BL Fournisseur n° _____ Facture fournisseur n° _____
Description du dysfonctionnement : _____				
Cause probable du dysfonctionnement : _____				
Délai de traitement attendu : _____		Tâche associée n° : _____		
A REMPLIR PAR LE SERVICE CONCERNE PAR LE TRAITEMENT	2. Analyse des causes du dysfonctionnement		Acteur externe concerné : <input type="checkbox"/> Logistique <input type="checkbox"/> Transport <input type="checkbox"/> Fournisseur	
	Service(s) interne(s) concerné(s) : <input type="checkbox"/> Commerciaux <input type="checkbox"/> Télévente <input type="checkbox"/> Direction <input type="checkbox"/> Achats <input type="checkbox"/> Compta <input type="checkbox"/> Qualité <input type="checkbox"/> ADV			
	Nom(s) personne(s) concernée(s) : _____			
	Cause : <input type="checkbox"/> Erreur de prix <input type="checkbox"/> Erreur sur la quantité <input type="checkbox"/> Erreur produit <input type="checkbox"/> Délai non respecté <input type="checkbox"/> Non qualité produit <input type="checkbox"/> Mauvaise définition des besoins du client <input type="checkbox"/> Autre : _____			
	<input type="checkbox"/> Non respect d'une exigences réglementaire <input type="checkbox"/> Non respect d'une autre exigence applicable			
	Description des causes : _____			
	Ouverture d'une fiche d'action corrective : <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui n° : AC 2012/			
	3. Traitement du dysfonctionnement <input type="checkbox"/> Acceptation par dérogation client n° DC 2012/ <input type="checkbox"/> Autre utilisation <input type="checkbox"/> Mise au rebut <input type="checkbox"/> Reprise de marchandise <input type="checkbox"/> Echange de marchandise <input type="checkbox"/> Autre correction (voir ci-dessous) <input type="checkbox"/> Visite client <input type="checkbox"/> Avoir client <input type="checkbox"/> Geste commercial <input type="checkbox"/> Expertise par un tiers			
	Description du traitement		Responsable	Date de réalisation Prévue Effective
Evaluation du coût de la non-conformité (valeur marchandise + temps de traitement + coût transport +...): _____ €				
Avoir client n° _____				
Impact sur l'environnement : _____				
Validation	Nom : _____	Visa : _____		
4. Vérification de la mise en œuvre du traitement				
Commentaires : _____				
Nom : _____		Visa : _____	Date clôture : / / 2012	



## ANNEXE 8

### Charte de partenariat Qualité et Développement Durable



#### Charte de partenariat entre ALIZON INDUSTRIE et ses fournisseurs et prestataires ENGAGEMENT POUR LA QUALITE ET LE DEVELOPPEMENT DURABLE

A nos côtés, nos partenaires s'engagent à :

**A**ssurer la qualité de leurs produits : ALIZON INDUSTRIE, certifiée ISO 9001 depuis sept ans, s'attache à proposer à ses clients des produits de qualité et innovants. Nos partenaires s'engagent à contrôler leurs produits avant expédition afin d'assurer la conformité des produits aux exigences spécifiées (produits sous AQP). Ils s'assurent également de la préservation des produits lors du stockage ou de la livraison. Ils sélectionnent des matières premières de qualité afin d'entrer dans la composition de leurs produits.

**C**oncentrer leurs énergies pour satisfaire les clients : la recherche permanente de satisfaction est une préoccupation majeure d'ALIZON INDUSTRIE. Nos partenaires participent à notre démarche d'amélioration continue en étant à l'écoute des clients et du marché afin de trouver des solutions adaptées à leurs besoins actuels et d'anticiper leurs besoins futurs. Ils s'engagent à respecter les conditions de prix, délais, disponibilité... définies avec ALIZON INDUSTRIE dans la phase de négociation. Ils s'engagent à traiter rapidement toute réclamation et à mettre en œuvre les actions correctives nécessaires.

**C**onformer à la réglementation en vigueur : le respect de la réglementation et de la sécurité s'inscrit dans les actions quotidiennes d'ALIZON INDUSTRIE. Nos partenaires s'engagent à mettre en place une veille permanente afin d'appliquer les exigences réglementaires et légales qui les concernent : REACH, RoHS, etc... Ils mettent en place et communiquent à ALIZON INDUSTRIE toutes les consignes de sécurité adéquates, au travers notamment des fiches techniques et Fiches de Données de Sécurité, ainsi que leur mise à jour.

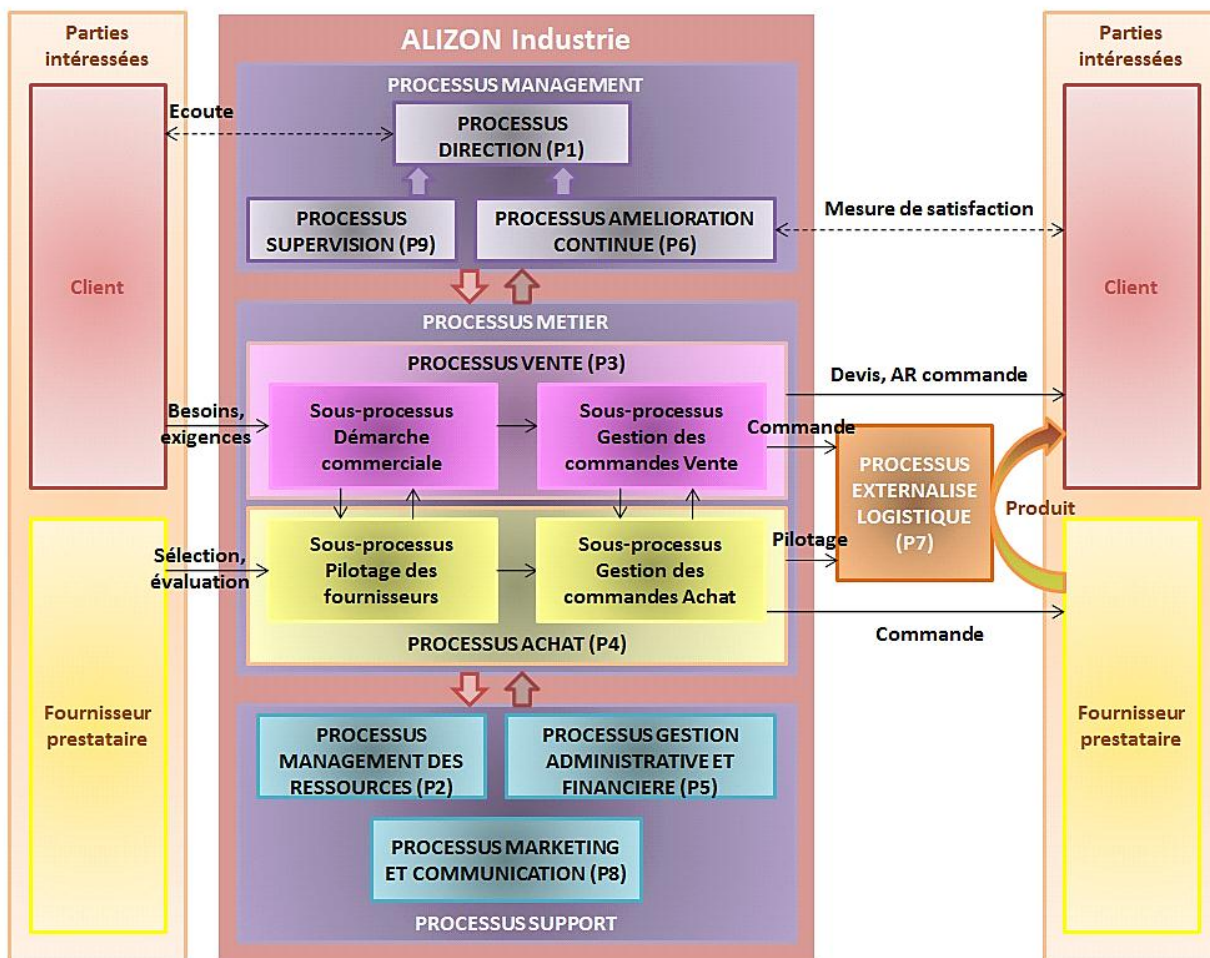
**E**tre pleinement acteur du respect de l'environnement : afin de concrétiser son engagement à réduire ses impacts sur l'environnement, ALIZON INDUSTRIE incite ses partenaires à la suivre dans sa démarche de progrès environnemental en privilégiant des approvisionnements de proximité, en optimisant les flux logistiques, en triant et réduisant les déchets, en mettant en place des « bonnes pratiques environnementales » ou encore en s'orientant de plus en plus vers des démarches de type Analyse de Cycle de Vie, Bilan carbone, etc...

**P**romouvoir les principes de responsabilité sociétale : ALIZON INDUSTRIE adhère depuis février 2009 au Pacte Mondial. Nos partenaires sont invités à respecter eux aussi des principes inspirés de l'ISO 26000 ou de l'UN Global Compact : Droits de l'homme, Droit du travail, abolition de tout travail forcé, du travail des enfants ou des discriminations, respect de l'environnement, bonnes pratiques des affaires et lutte contre la corruption en sont les principaux thèmes.

**T**ravailler à conserver une bonne communication : ALIZON INDUSTRIE souhaite que ses relations avec ses fournisseurs et prestataires soient de véritables partenariats et puissent aboutir sur des actions communes de marketing, site internet, etc... Cela passe par une bonne communication de nos partenaires, claire et efficace, en interne et en externe. La transparence des relations est la clé de la confiance et du respect mutuel. Partageons nos valeurs et nous pourrons progresser ensemble !

Validé le : / /  
Nom et signature du fournisseur/ prestataire :

## ANNEXE 9 Cartographie des processus d'ALIZON INDUSTRIE



## ANNEXE 10

### Implication de la Direction dans la démarche qualité/ environnement en 2012

#### Notre engagement dans la démarche qualité/ environnement

Depuis toujours, nous avons **placé la satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations et de nos réflexions**. Dès 2003, notre société a été certifiée ISO 9001 version 2000, concrétisation de notre engagement à répondre aux demandes de nos clients, à les anticiper, avec toujours plus de professionnalisme, de réactivité et d'écoute attentive !

Convaincus que le développement durable constitue un véritable moteur d'avenir, de compétitivité et d'innovation, nous nous sommes engagés dans une démarche responsable, notamment en adhérant au **projet «GLOBAL COMPACT»**. Nous travaillons donc depuis longtemps à proposer à nos clients des produits innovants, à faible impact environnemental et nous les aidons entre autres à intégrer les principes du développement durable dans leurs projets (réduction et recyclage des déchets, économie d'énergie, réduction des émissions de CO<sub>2</sub>...), rationaliser leurs références, former les utilisateurs aux « bonnes pratiques »...

Désireux d'aller toujours plus loin dans l'intégration de l'environnement et des aspects sociaux au sein de nos activités, de nos services et de notre offre, nous avons décidé d'**intensifier notre démarche R.S.E.** en la consolidant par une certification ISO 14001.

De fait, 2010 a été également une étape cruciale dans la **modernisation de notre système de management de la qualité** conformément à l'ISO 9001 version 2008 et dans la **certification de notre système de management de l'environnement** selon la norme ISO 14001.

Afin de structurer, documenter et piloter cette démarche, j'ai créé au sein de notre organisation, le poste de Responsable QSE. Conscient de l'aspect stratégique de cette fonction, je lui donne la plus grande légitimité et lui assure de mon plein soutien dans la réalisation de sa mission.

Je compte sur l'engagement de chacun dans l'application de notre système de management qualité/ environnement. Nous devons poursuivre nos efforts pour satisfaire nos clients et réduire notre impact sur l'environnement. Je veillerai personnellement au suivi des indicateurs et à la mise en œuvre continue d'actions d'amélioration et de progrès, gage de pérennité pour notre entreprise. La performance ne compte que dans la durée !

Fait à Portes-lès-Valence  
Le 1<sup>er</sup> septembre 2012

Philippe DEYGAS



## **POLITIQUE QUALITE/ ENVIRONNEMENT 2012**

L'année 2010 a permis l'obtention de la certification combinée ISO 9001/ ISO 14001 de notre « nouveau » système de management de la qualité et **de l'environnement**. Dans la continuité de cette politique, j'ai défini pour l'année 2012 les 6 axes suivants :

1. **Consolider notre marge et notre chiffre d'affaires**, pour permettre à ALIZON Industrie de poursuivre ses investissements et son développement, tout en continuant l'intégration des marques ACCEPT, LEROY et RIDEDEC.
2. **Accroître la satisfaction de nos clients** en mettant notre système qualité à leur service : maîtrise de nos fournisseurs, traitement efficace des réclamations clients et service logistique performant.
3. **Monter en compétences** le personnel d'ALIZON Industrie, en veillant à maintenir un programme de formation fort.
4. **Faire évoluer notre système d'informations**, afin de dégager du temps et augmenter la performance de chaque collaborateur.
5. **Réduire les impacts environnementaux liés à nos activités**, notamment la production de déchets et la consommation de carburant liée aux actions commerciales (transport de marchandises et déplacements commerciaux).
6. **Améliorer notre « BIB » (Bonheur Intérieur Brut)** en poursuivant la communication interne, la supervision individualisée, et en renouvelant l'enquête de satisfaction du personnel.

Philippe DEYGAS

**ANNEXE 12**  
**Indicateurs Qualité/ Environnement ALIZON INDUSTRIE 2012**

Axe de la politique	Objectif 2012	Indicateur de mesure
1. <b>Consolider notre marge et notre chiffre d'affaires</b> , pour permettre à ALIZON Industrie de poursuivre ses investissements et son développement.	Maintenir un niveau de marge de 28 % et atteindre un CA de 32 M€ pour l'année 2012	I1.1 Taux de marge brute I1.2 CA mensuel et CA cumulé/trimestre
	Fidéliser nos clients.	I1.3 Taux de facturation = nb de clients facturés/ nb de clients actifs
	Attirer de nouveaux clients.	I1.4 Création de comptes clients
2. <b>Accroître la satisfaction de nos clients</b> en mettant notre système qualité à leur service : maîtrise de nos fournisseurs, traitement efficace des réclamations clients et service logistique performant.	Mieux maîtriser nos fournisseurs (règle des 80/20) : respect des délais, qualité des produits.	I2.1 Taux de service : % de livraisons effectuées dans les délais prévus I2.2 Conformité et qualité des produits
	Diminuer les réclamations clients.	I2.3 Taux d'avoir = nb d'avoirs/ nb de factures
	S'assurer de l'efficacité de notre logistique : gestion des stocks, réactivité à la réception et à l'expédition, et qualité de service.	I2.4 Rupture de stock
		I2.5 Délai de réception
		I2.6 Délai d'expédition
		I2.7 Taux de service préparation
3. <b>Monter en compétences</b> le personnel d'ALIZON Industrie, en veillant à maintenir un programme de formation fort.	Réalisation du plan de formation budgété	I3. Respect du budget formation
4. <b>Faire évoluer notre système d'informations</b> , afin de dégager du temps et augmenter la performance de chaque collaborateur.	Réalisation des actions définies et validées dans « TMA Flowline »	I4 Suivi des actions
5. <b>Réduire les impacts environnementaux liés à nos activités</b> , notamment la production de déchets et la consommation de carburant liée aux actions commerciales.	Réduire la production de déchets.	I5.1 Amélioration collecte et recyclage des déchets
	Réduire la consommation de carburant liée aux actions commerciales : déplacements commerciaux dès 2011 et transport de marchandises (en 2012).	I5.2 Suivi des consommations carburant des commerciaux
	Réduire le kilométrage lié aux actions commerciales : déplacements commerciaux	I5.3 Suivi du kilométrage des commerciaux

Axe de la politique	Objectif 2012	Indicateur de mesure
<p>6. Améliorer notre « BIB » (Bonheur Intérieur Brut) en poursuivant la communication interne, la supervision individualisée, et en renouvelant l'enquête de satisfaction du personnel.</p>	<p>Améliorer notre communication interne : mise en place d'un flash info mensuel « ALIZON Industrie News »</p>	<p>I6.1 Mise en place à partir du 2<sup>ème</sup> semestre</p>
	<p>Poursuivre la supervision individualisée</p>	<p>I6.2 Suivi hebdomadaire ou bimensuel (encadrement)</p>
	<p>Renouveler l'enquête de satisfaction du personnel.</p>	<p>I6.3 Réaliser la 3<sup>ème</sup> enquête en septembre 2012. Résultats/ plan d'actions au dernier trimestre</p>

**ANNEXE 13**  
**Code de Déontologie ACCEPT**

**Code de déontologie ALIZON INDUSTRIE**  
**POUR LES BONNES PRATIQUES COMMERCIALES**

*Une vieille acception du mot commerce renvoie aux notions de **communication** et de **relation avec autrui**, que l'on retrouve par exemple dans l'expression « une personne de commerce agréable ». Ce sens dont l'origine se perd dans la nuit des temps fait appel à une réalité où les rapports humains et l'économie étaient conditionnés par la proximité géographique. Le commerce est l'une des plus anciennes et plus importantes inventions de l'humanité avec l'apparition de l'agriculture au Néolithique. Certains le considèrent comme l'origine de la civilisation. Par exemple, l'écriture semble avoir été inventée il y a 5500 ans par les commerçants sumériens pour permettre leur comptabilité.*

Les salariés d'ALIZON INDUSTRIE sont tous signataires du code de déontologie « pour les bonnes pratiques commerciales » et s'engagent à :

1. Inscrire leur travail quotidien dans la perspective stratégique d'ALIZON INDUSTRIE,
2. Fournir un engagement mutuel « ALIZON INDUSTRIE – client » ou « ALIZON INDUSTRIE – partenaire », basé sur un contrat clair et équilibré,
3. Partager la culture du client, être à l'écoute de ses besoins exprimés et implicites afin de lui proposer des solutions innovantes et adaptées,
4. Rechercher la performance par la mesure factuelle du service réalisé et la satisfaction du client, établir des relations durables fondées sur la création réciproque de valeur,
5. Assurer une totale confidentialité et s'engager à ne jamais divulguer d'informations concernant les tiers en dehors d'ALIZON INDUSTRIE sans autorisation préalable,
6. Ne pas engager d'actions contraires à notre intégrité ou tenir des propos qui pourraient nuire à la réputation d'ALIZON INDUSTRIE,
7. Conserver leur libre-arbitre et agir avec éthique, transparence et professionnalisme,
8. Placer l'homme et le respect des autres au centre de toutes les réflexions, entretenir l'esprit d'équipe,
9. Refuser toute forme de corruption,
10. Ne pas exercer d'activités commerciales personnelles en concurrence avec les activités d'ALIZON INDUSTRIE.

*En conclusion, tous les salariés s'engagent à être les **ambassadeurs** d'ALIZON INDUSTRIE, dignes et fiers de leur entreprise.*