

Office DEPOT®

Réaliser notre Vision



Vivre nos Valeurs

Adhésion d'Office Depot Business Solutions
au Pacte Mondial des Nations Unies
Présentation des réalisations 2008



*“ Chez Office Depot, nous aimons servir nos clients,
avec pour objectif principal la protection de l’environnement. ”*

Michel Milcent
Directeur général Office Depot France

Dans ses actions quotidiennes, Office Depot...

● répond aux principes du Pacte Mondial des Nations Unies

.....**Droits de l’homme**

.....**Droits du travail**

.....**Environnement**

● fait vivre ses valeurs dans ses relations envers l’ensemble de ses partenaires :
collaborateurs, clients, prestataires.

● **Intégrité**

● **Innovation**

● **Diversité**

● **Focalisation sur le client**

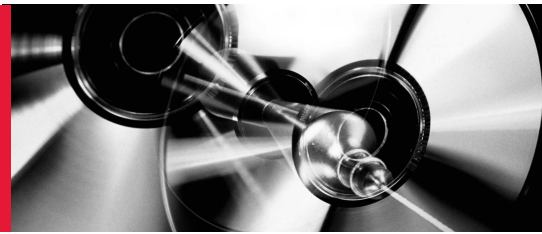
● **Responsabilité**

Notre Vision

“Fournir des solutions gagnantes

qui inspirent la vie au bureau”

Le groupe Office Depot



Avec **15,5 milliards de dollars** de chiffre d'affaires en 2007, le Groupe Office Depot figure parmi les acteurs majeurs de l'environnement du bureau.

Spécialiste de la fourniture, du mobilier et des services au bureau, Office Depot est également le **numéro 3 mondial** des ventes par **internet** avec un chiffre d'affaires 2007 de 4,9 milliards de dollars.

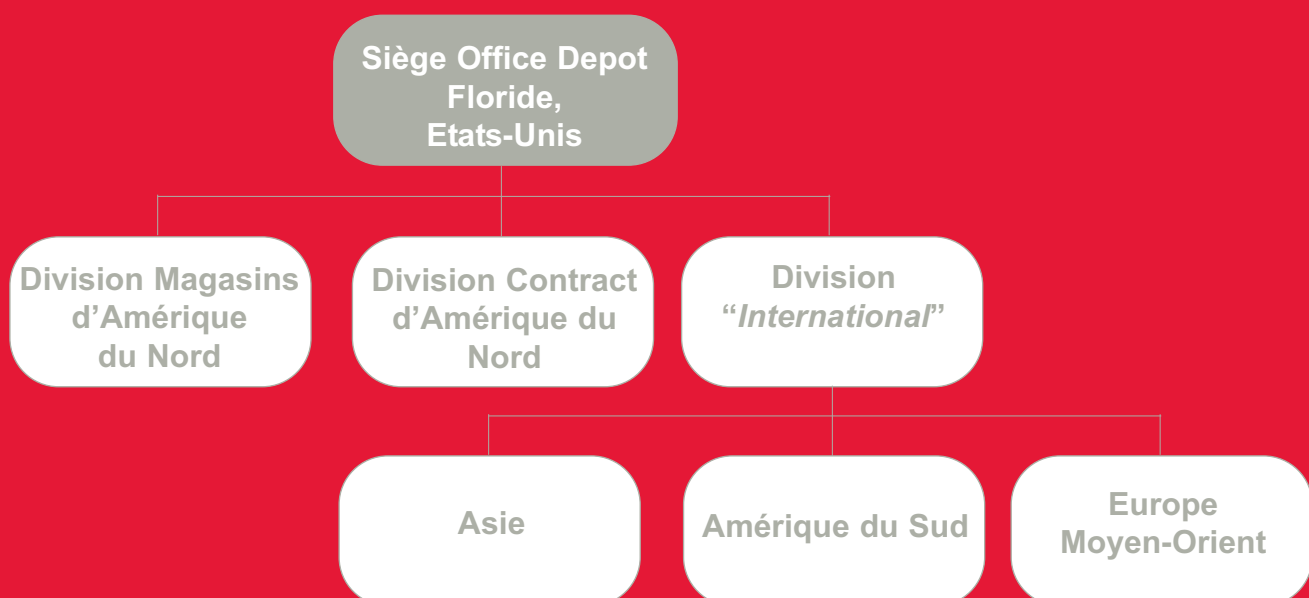


Office Depot emploie **49 000 collaborateurs** à travers le monde.

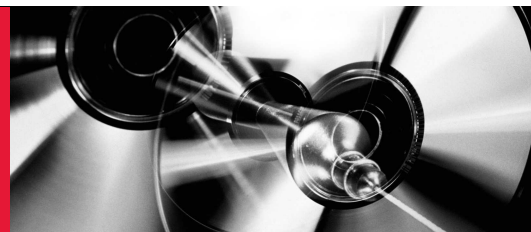
Le Groupe Office Depot France distribue ses produits et services dans **48 pays** à travers le monde, par le biais de :

- **1680 magasins** ouverts aux professionnels et aux particuliers,
- **plusieurs millions de catalogues** de vente par correspondance,
- une force de ventes composée de **milliers d'hommes et de femmes** qui chaque jour rencontrent des clients professionnels,
- différents **sites internet**.

Organisation d'Office Depot dans le monde



Le groupe Office Depot



Office Depot en Europe

1er distributeur de fournitures, mobilier et services

11.000 collaborateurs

4,3 milliards de dollars de chiffres d'affaires*

Division Business Solutions dans 24 pays

Vente par correspondance dans 11 pays

5 partenariats commerciaux

Des magasins en France-Hongrie-Israel

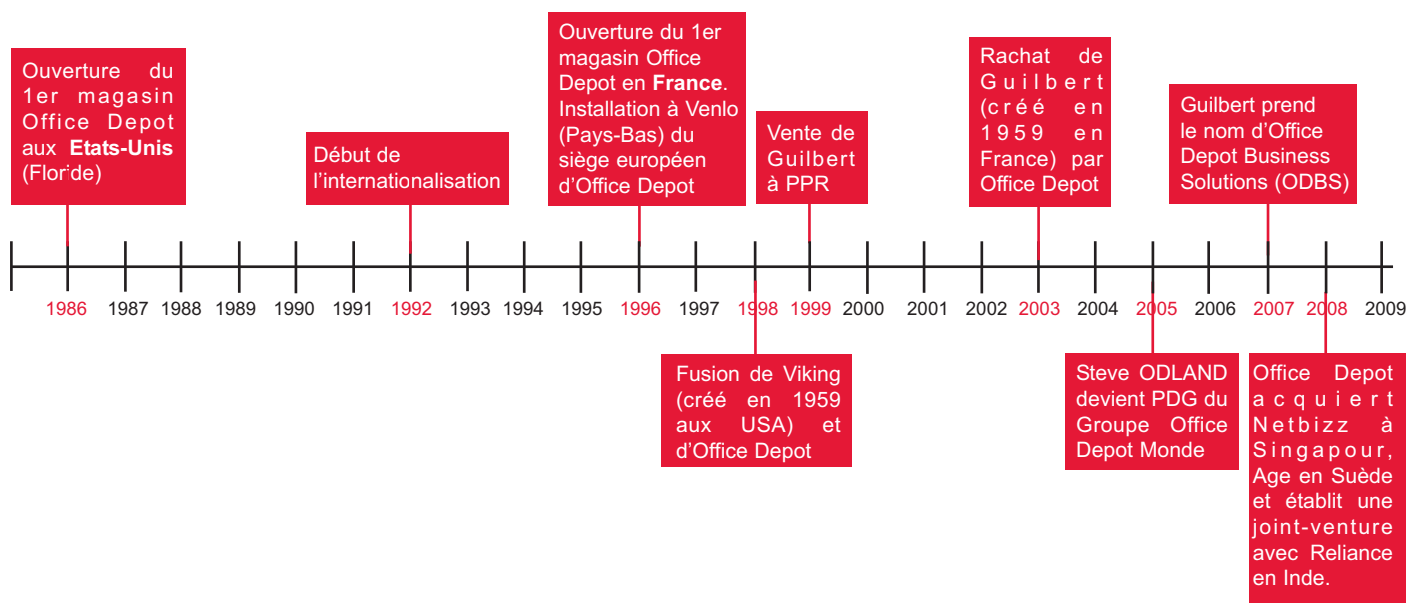
Siège Européen à Venlo, Pays-Bas

* en 2007



Israël

Repères



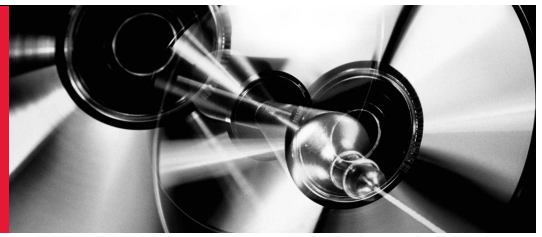
Office Depot

ENTREPRISE CITOYENNE

Office Depot Foundation a été créée en 1994 suite au désastre provoqué par le cyclone Andrew en Floride. Son objectif premier était de venir en aide aux collaborateurs touchés par une catastrophe telle qu'un désastre naturel, le feu ou le décès brutal d'un proche. Depuis, la Fondation oeuvre en différents axes :

- « Faire la différence dans la vie des enfants » : supporter des associations qui touchent, enseignent et inspirent les enfants, les jeunes et les familles.
- « Bâtir des communautés » : supporter des associations et organisations qui servent les besoins des communautés où vivent les collaborateurs Office Depot.
- Catastrophes : supporter les efforts logistiques d'organisations locales, régionales ou nationales en cas de catastrophe et accompagner les collaborateurs Office Depot qui ont subi une perte de personnes ou matérielle.

Le groupe Office Depot



Le Groupe Office Depot est l'un des leaders mondiaux de la distribution de fournitures et mobilier de bureau. En France, Office Depot Business Solutions est le partenaire de ses clients au quotidien pour répondre à tous leurs besoins.

Plus de 1500 collaborateurs n'ont qu'une seule mission : leur faciliter la vie au bureau.

431 commerciaux, spécialistes de la fourniture et du mobilier de bureau

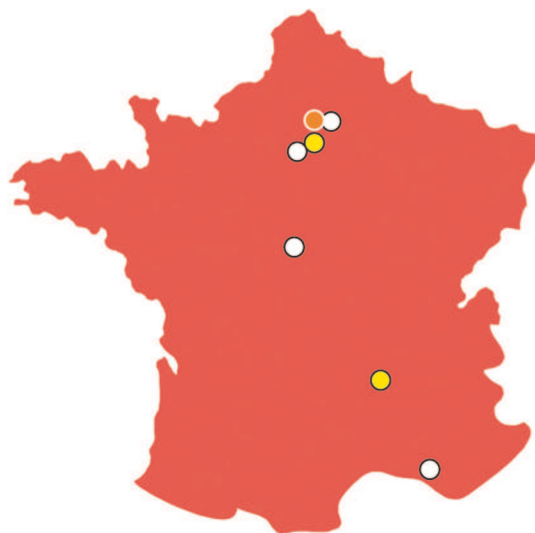
151 assistantes commerciales

382 chauffeurs-livreurs

610 préparateurs de commandes

4 centres de préparation, soit plus de 110 000m² de stockage.

Sur 13 200 références Groupe, stockées dans ses 4 centres de préparation à la pointe de la technologie, Office Depot Business Solutions met à la disposition de ses clients plus de 8 000 articles.



● Service clients

○ Centres de préparation :

Senlis (60) : 44 000 m²

Meung sur Loire (45) : 28 500 m²

Saint Martin de Crau (13) : 18 000 m²

Survilliers (95) pour l'activité mobilier : 20 000 m²

● Show room Mobilier

Toute cette infrastructure permet à notre entreprise de livrer ses clients **en 24 heures** sur toute la France.

*“ Chez Office Depot, nous aimons servir nos clients,
avec pour objectif principal la protection de l’environnement. ”*

La stratégie du Groupe Office Depot vise à se développer au niveau mondial, 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 de se déployer tout en respectant la nature et en assurant 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 des droits internationaux, de nos collaborateurs et de la nature, est l'une de nos valeurs fondamentales.

Désireux d’être au plus proches des attentes de nos clients, nous nous efforçons d’adopter une attitude citoyenne tant au regard du bien-être de nos collaborateurs dans notre entreprise que de notre impact sur notre environnement. Notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2005 en est une illustration.

Les actions engagées par Office Depot Business Solutions France dans le cadre de son programme continu d’amélioration sont nombreuses et nous sommes fiers de vous en présenter le bilan de l’année 2008 dans ce document.

Michel Milcent

Directeur Général Office Depot France



L'activité d'Office Depot Business Solutions est certifiée ISO 9001.
Les sites de préparation de commande de Senlis (60)
et de Saint-Martin-de-Crau (13) sont certifiés ISO 14 001.





.....Droits de l'homme



Cahier des charges européen



Anti-corruption

Tous les managers commerciaux d'Office Depot Business Solutions s'engagent en signant le FCPA (Foreign Corrupt Practice Act), un contrat anti-corruption.

Action 2008

Près de **300** fournisseurs sélectionnés
Près de **8 000** produits référencés pour l'activité ODBS.

Notre contrat fournisseur stipule notamment :

1.1 Le Fournisseur s'engage aussi expressément envers la Société à ce que les Produits fournis :

1.1.1 Soient conformes à leur destination et à leur description et exempts de tout défaut lié à leur conception, fabrication ou fonctionnement ;

1.1.2 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 ;

1.1.3 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 ;

1.1.4 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 ;

1.1.5 Soient conformes en tous points aux lois, conventions, normes et réglementations applicables au sein de l'Union Européenne (norme CE) ;

1.1.6 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 ;

1.1.7 Soient conformes aux spécifications et caractéristiques telles qu'indiquées par la Société ;

1.1.8 Soient conformes à tout échantillon, modèles ou exemplaires du dit Produit fournis au préalable à la Société et aux spécifications du Fournisseur telles qu'elles figurent dans la documentation fournie par le Fournisseur à la Société ;

1.1.9 Soient exempts de tout nantissement ;

1.1.10 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.

Droits de l'Homme



Office Depot est partenaire de l'action d'EMDH

En réaction à la catastrophe causée par le cyclone NARGIS en Birmanie en mai 2008, Office Depot a décidé de soutenir l'action de l'ONG Enfants du Monde - Droits de l'Homme (EMDH).

Dans la nuit du 3 au 4 mai dernier, le cyclone Nargis a dévasté la région de Rangoon et le delta de la province de l'Irrawaddy au sud-ouest du pays. L'Irrawaddy est considéré comme le grenier de la Birmanie. Le bilan officiel à aujourd'hui fait état de 140.000 morts ou disparus, 2.400.000 rescapés.

Enfants du Monde - Droits de l'Homme (EMDH), présente depuis 2002 en Birmanie, a pu intervenir immédiatement et a été la première ONG à alerter sur l'étendue des dégâts causés par le cyclone dans les institutions pour enfants. En coordination régulière avec l'UNICEF et d'autres partenaires, EMDH concentre son aide sur Rangoon et dans les institutions accueillant des enfants.

Partenaire depuis quelques mois d'EMDH, Office Depot France s'est mobilisé pour agir rapidement afin de répondre à cette situation exceptionnelle. Outre un chèque de 10 000 € remis à l'association, Office Depot a mis en place un dispositif marketing spécifique

à son activité pour sensibiliser ses collaborateurs et clients à cette catastrophe. Des bannières ont été notamment visibles sur les différents sites internet du Groupe pendant plusieurs semaines et renvoyaient à un coupon d'appel à dons.

En interne, les collaborateurs Office Depot ont été invités à rencontrer l'association afin de comprendre l'ampleur de la catastrophe et de découvrir l'action quotidienne d'EMDH. L'engagement rapide d'Office Depot au côté d'EMDH a permis une réactivité essentielle sur cette opération d'urgence.

EMDH est intervenu dans un premier temps sur les zones affectées dans Rangoon et dès que cela a été possible sur 17 villages dans la région de l'Irrawaddy. Les camps de déplacés commencent à se fermer depuis le début du mois de septembre. Les déplacés se réinstallent soit chez eux, soit temporairement dans des villages aux alentours de Yangon. L'action d'EMDH continue...

Action 2008



Pour soutenir l'action d'EMDH en Birmanie, Office Depot a offert un chèque de 10 000 € à l'association.

BILAN DE L'ACTION EMDH EN BIRMANIE (au 30 septembre 2008)

- 25 078** rescapés ont reçu du matériel de première nécessité et de la nourriture
- 7** écoles ont été reconstruites.
- 5 500** enfants ont pu reprendre les cours avec autant d'uniformes, de cahiers d'écoliers et de kits de matériel scolaire distribués.
- 3 895** enfants des villes et villages de la zone de l'Irrawaddy en dehors de Yangon ont été accueillis jusqu'à la fermeture des camps de déplacés dans les zones protégées (activités récréatives et identification des parents).
- 211** personnels gouvernementaux, personnels d'autres ONG ont été formés par EMDH pour opérer sur le rapprochement familial.
- 16** enfants séparés de leurs parents ont pu retrouver leurs familles.
- 17** orphelins ont été pris en charge.



Droits du travail

Droits du travail



Office Depot connaît la valeur de ses collaborateurs

La lutte contre la discrimination est à l'ordre du jour du gouvernement, mais également d'Office Depot.

En phase de **recrutement**, Office Depot veille à ce qu'aucune discrimination de quelque ordre ne soit faite :

- Appartenance ou non à une religion, nation, race ou ethnie
- Opinions politiques ou orientations sexuelles,
- Exercice ou non d'une activité syndicale
- Etat de santé ou handicap
- Apparence physique, âge
- Situation de famille, sexe

Quelques exemples pour en témoigner :

- Tous nos entretiens de recrutement sont exclusivement orientés sur les compétences. Nous recrutons avant tout des compétences et privilégions la diversité qui, à notre avis, est une grande source de richesse et de performances pour l'ensemble de nos collaborateurs.
- Nos offres d'emploi recensent uniquement des compétences et incluent systématiquement la mention « Homme / Femme ».
- Nous avons un effectif constitué de population mixée (différentes origines, âges, sexes, religions...).
- Toutes nos annonces sur les différents sites et supports de recrutement incluent les travailleurs handicapés.
- Nous n'avons jamais été sanctionnés pour discrimination.

Action 2008

21 458 heures de formation ont été dispensées aux collaborateurs Office Depot France en 2008, parmi lesquels 9 626 heures de DIF (Droit à la Formation Individuelle).

Action 2008

Cette année, le service Recrutement d'Office Depot France a environ reçu
1500 CV
(sous format papier ou mail) et les a
tous consultés sans exception.

“La formation est un levier capital pour notre entreprise. Office Depot capitalise sur la force vive du groupe en favorisant l'accès à la formation pour ses salariés et en offrant d'importantes perspectives de développement de carrières à travers la mobilité interne.

La formation doit permettre de développer les compétences des collaborateurs dans leur métier, de renforcer les compétences managériales et de développer la culture du résultat et de la performance, d'accompagner les évolutions de carrières de nos collaborateurs, d'améliorer la performance commerciale ainsi que la relation client. Le plan de formation du Groupe répond à ces axes. Il est en outre complété par un bon dispositif DIF (Droit Individuel à la Formation) (...) nous allons développer nos partenariats avec les centres de formation locaux et rendre le e-learning plus accessible.

Nous souhaitons également développer l'accueil d'apprentis dans notre Groupe. C'est le rôle d'Office Depot de participer à la formation des jeunes. Ceux-ci constitueront un vivier pour nos pré-recrutements. Ils contribueront ainsi à bâtir le futur d'Office Depot.”

Interview de Philippe Colin, DRH Office Depot France, extraite du magazine interne du groupe.

Droits du travail



Accord sur le dialogue social

Respect, écoute et échanges sont au cœur des relations entre la Direction des Ressources Humaines d'Office Depot et les représentants du personnel.

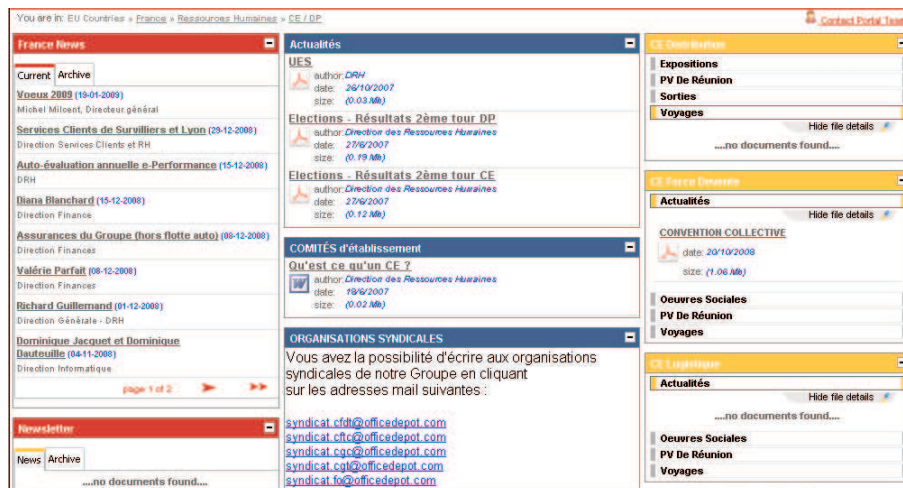
Cet accord permet :

- d'une part de déterminer les moyens de fonctionnement de chaque organisation syndicale,
- d'autre part, de réglementer la mise à disposition des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) aux Organisations syndicales en créant un cadre permettant aux entreprises de garder l'entier contrôle de cet outil, et en offrant, pour les Organisations syndicales, un moyen de communication efficace avec l'ensemble des salariés.

Dans le cadre de l'accord sur dialogue social signé en 2007, Office Depot s'est engagé à créer une page sur l'intranet du Groupe, page dédiée aux activités des Comités d'établissement (CE). Chaque CE dispose d'un module dans lequel il est libre de présenter ses activités (actualités, PV de réunion, oeuvres sociales et voyages) à ses bénéficiaires.

Action 2008

Depuis 2008, chaque Organisation syndicale bénéficie d'une adresse électronique spécifique et d'une messagerie électronique. L'ensemble des élus ou membres de chacune des Organisations Syndicales a accès à cette messagerie par le biais des postes informatiques installés dans les locaux syndicaux.



“1.1 Engagement de la Direction au titre du dialogue social

La Direction s'engage à

- Respecter l'exercice du droit syndical;
- Assurer au personne protégé un traitement comparable à celui de l'ensemble des salariés du groupe;
- Respecter la réglementation en matière de crédits d'heures de délégation et de leur suivi;
- Fournir les informations nécessaires à l'application de leur mandat;
- Garantir un espace d'affichage sur les principaux sites conformément à la réglementation en vigueur.

Article 4.2 Equipement

“Le Délégué Syndical Central se voit attribuer, s'il le souhaite, un ordinateur portable sur lequel sont installés un logiciel pack office et un accès à la messagerie professionnelle Outlook. Un accès internet et Intranet sera également disponible. “

Extraits de l'accord sur le dialogue social, mai 2007.



Environnement



Une démarche engagée avec nos partenaires-clients

Office Depot a été le premier dans le secteur des fournitures de bureau à lancer son Livre vert du Bureau en 2006 en France. Plus qu'une tendance, une démarche d'accompagnement des efforts de nos clients.



En répondant à la dernière consultation lancée par EDF, Office Depot s'est engagé à respecter la charte de développement durable rédigée par EDF. Tout au long du processus achat, des actions sont mises en place pour intégrer le développement durable. Ces actions sont définies conjointement, entre EDF et Office Depot, par apport d'expérience et d'expertise.

Pour un même besoin, il est privilégié des « produits verts ». Ces produits sont :

- fabriqués avec des produits recyclés (exemple : papier)
- ou recyclés en fin de vie (exemple : lampes)
- ou des produits re-manufacturés (exemple : cartouches d'encre)

L'objectif est d'acheter, à fin 2009, 27% de produits répondant à ces exigences. Bien entendu, le fournisseur est force de proposition car ces actions ne sont possibles que si lui-même s'impose des objectifs.

Conditionnement et Livraison des produits

- Le fournisseur adapte le conditionnement des produits en fonction du volume à livrer.
- Une réflexion est en cours sur le cadencement des livraisons afin de réduire les émissions de CO2.

Documents administratifs

Dématérialisation des commandes et de la facture (projet) afin de réduire le volume de papier.

Ces actions sont présentées aux filiales françaises et étrangères d'EDF, en collaboration avec Office Depot. Des actions communes sont en cours d'élaboration.

Action 2008

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Office Depot expose son alternative verte chez AXA



Durant plusieurs semaines, l'équipe Grands comptes du Pôle Déploiement a parcouru différents sites d'activité de notre client AXA pour présenter l'offre verte de la division Business Solutions d'Office Depot.

« Il me semble pouvoir affirmer que cette première participation d'Office Depot à la semaine du Développement Durable chez AXA a rencontré un véritable succès auprès des différents acheteurs AXA ainsi que des utilisateurs », s'exclame Guillaume Daniel, chargé de clientèle Grands Comptes sur file de France. Cette opération semble répondre à vrai besoin puisque l'ensemble des interlocuteurs et visiteurs AXA ont indiqué leur satisfaction dans le

fait de découvrir une alternative produit plus écologique et de qualité irréprochable. Afin d'accompagner cette tournée des sites AXA, différentes actions ont été menées : création d'un catalogue Axia Sélection Vert, regroupant un maximum d'articles recyclés, recyclable et rechargeable (40% de produit écologique), création d'une affiche Axia et Office Depot, mettant en avant notre volonté commune d'agir pour la sauvegarde de la planète, animation au travers de présentations

et de stands « Découvertes » afin de faire découvrir trois gammes de produits recyclés. Plus de 1500 articles ont ainsi été échantillonnés auprès des utilisateurs se trouvant sur 6 sites différents. Néanmoins, le Développement Durable est une démarche qui se mesure dans le temps avec des actions quotidiennes et récurrentes. Guillaume Daniel espère pouvoir réitérer cette opération l'année prochaine et peut-être l'étendre à d'autres clients ou prospects.

Extrait du magazine interne du Groupe Office Depot (décembre 2008)



Une démarche engagée avec nos partenaires-clients

Office Depot a été le premier dans le secteur des fournitures de bureau à lancer son Livre vert du Bureau en 2006 en France. Plus qu'une tendance, une démarche d'accompagnement des efforts de nos clients.



"Le Ministère de la Défense détient une responsabilité particulière dans le domaine de l'environnement : premier investisseur de l'Etat, il participe à la police de l'environnement, occupe des espaces naturels importants, possède le 1er parc immobilier de l'Etat et exploite des installations classées.

Il est également engagé depuis plusieurs années dans la recherche constante d'amélioration de sa politique achat avec pour objectif d'être éco-responsable dès l'achat des équipements. Pour exemple, le recours aux éclairages à basse consommation est imposé à tout le ministère, comme l'adhésion au marché interministériel mutualisé de papier éco-responsable.

Dans ce sens, la Délégation Générale pour l'Armement (DGA) est certifiée ISO 14001 et attache la plus grande importance à ce que ses relations contractuelles avec ses fournisseurs tendent vers cette même problématique.

Le partenariat engagé depuis plusieurs années avec la société Office Depot va dans cette direction. Produits éco label, rationalisation des plans de livraisons afin de diminuer le bilan carbone, fournisseur du marché de papier éco responsable, démontre sa recherche constante d'amélioration.

A cela s'ajoute, la promotion de l'achat dématérialisé, grâce à son outil "OD on line", permettant une diminution de la consommation de papier tout en optimisant la gestion des commandes. Transparent, Office Depot a ouvert ses portes à la DGA afin qu'elle puisse se rendre compte de ses méthodes de travail (gestion de la pénibilité des tâches en fonction de l'âge, tapis amortis améliorant les conditions de travail des manutentionnaires...).

Grâce à tous ces éléments, non exhaustifs, la DGA espère que cette collaboration, basée sur une exigence mutuelle, continuera longtemps et permettra de contribuer efficacement à la protection de l'environnement et du travail humain. "

Olivier Viallon

Chef de division adjoint Finances Comptabilités
Chef de projet Carte Achat
DQP/ECS/CA/FC

Action 2008

676 produits verts sont présents dans la gamme d'articles Office Depot Business Solutions (sur 7824 références).



Pour des routes vertes

Nous livrons chaque jour 40 000 colis dans toute la France. Notre flotte de distribution intégrée est régulièrement sensibilisée à la protection de son environnement direct.

Action 2008

LA GESTION DE LA CONSOMMATION GASOIL

● La Direction Distribution ainsi que l'ensemble des acteurs du périmètre sont engagés dans un suivi régulier de la consommation gasoil des véhicules.

Les analyses découlant de ce suivi rigoureux ont pour objectif de réduire les consommations moyennes des véhicules.

● Plus de moteurs qui ne tournent à vide dans les plateformes ! Les chauffeurs, en tant que citoyens de l'environnement, réduisent au maximum les émissions de gaz d'échappement au sein des plateformes. Ils coupent leur moteur dans les temps de chargement et le rallument uniquement au moment du départ de la plateforme.

Taux de CO2 (en tonnes)	3 408
Quantité de gasoil consommée (Litres)	1 305 001
Nb de km parcourus	14 690 999
Consommation moyenne /100 km(Litres)	8,88
Nb de plateformes équipées Roadnet*	10
Nb de plateformes total ODBS	32
% plateformes équipées	31,25

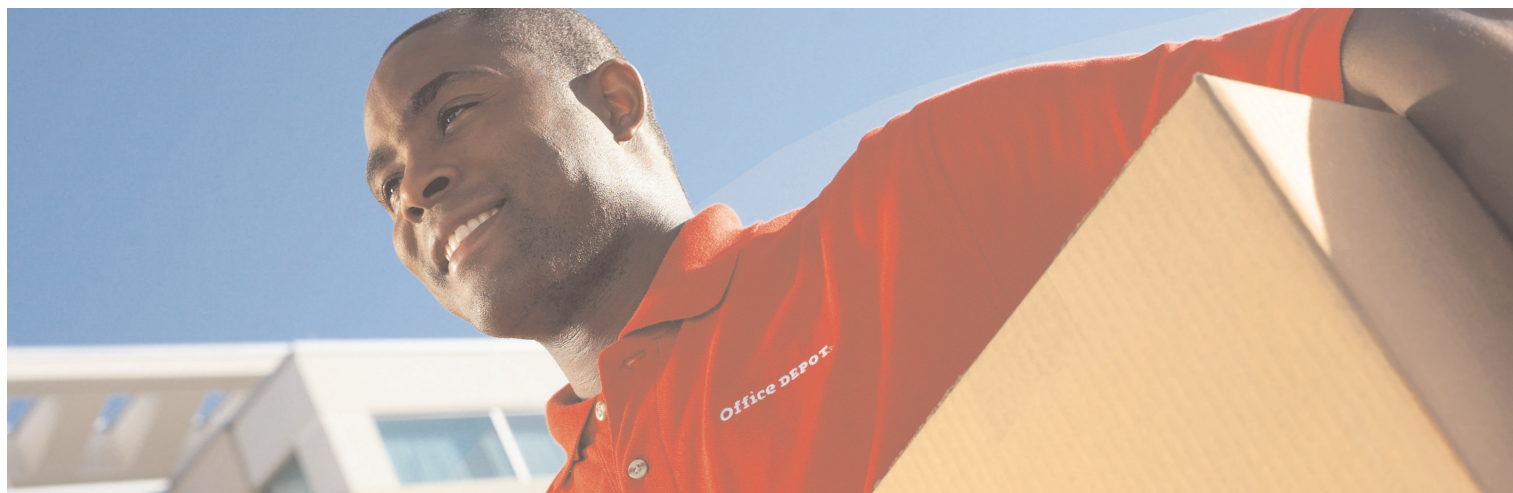
* Roadnet est un outil d'exploitation mis en place en 2008 sur les plus importantes plateformes de distribution d'Office Depot en France. Cet optimisateur de tournées planifie les expéditions et enlèvements quotidiens afin de réduire l'ensemble des coûts et impacts sur l'environnement. Ce système sera étendu progressivement à l'ensemble de nos sites de distribution en 2009.

OFFICE DEPOT ADOPTE L'AD BLUE

L'ADBLUE est une solution d'urée à 32.5% extrêmement pure, non toxique. Elle est utilisée pour réduire chimiquement les émissions de Nox générés par les moteurs diesel des camions.

L'Adblue est mis dans un réservoir séparé et est injecté dans les gaz d'échappement. La technologie SCR (selective catalytic reduction) est basée sur une réduction catalytique, selon laquelle un agent réducteur (TOTAL AD BLUE) réduit les oxydes nitriques toxiques en azote et en eau, c'est-à-dire en substances inoffensives. TOTAL AS BLUE réduit jusqu'à 80 % des NOx. Il faut prévoir une consommation d'Adblue d'environ 1.6 litres pour 100 km de conduite sur autoroute.

Mettre en place la technologie SCR avec l'Adblue d'Air1 aura pour conséquence une réduction de coût sur la consommation de carburant. La consommation de diesel peut être diminuée jusqu'à 6%. La mise en place de cette démarche environnementale a débuté en juin 2008 avec 10 camions super poids lourds réalisant les liaisons inter-sites.



Pour des routes vertes

Nous livrons chaque jour 40 000 colis dans toute la France. Notre flotte de distribution intégrée est régulièrement sensibilisée à la protection de son environnement direct.

LA PREVENTION DES RISQUES, LA VIGILANCE DE TOUS

L'ensemble des acteurs du périmètre Distribution ont accueilli sur leur plateforme des relais Sécurité qui leur ont transmis les bons réflexes à avoir face aux risques liés à l'activité physique et à l'environnement. Les chauffeurs ont également participé à la mise en place d'un plan d'action PRAP. Ce plan d'action a pour objectif le suivi des actions à mener pour améliorer les conditions de travail au quotidien sur les plateformes.

Action 2008

MIEUX CONDUIRE C'EST SAVOIR SE PROTEGER
ET PROTEGER L'ENVIRONNEMENT.

Fin 2008, une dizaine de nos chauffeurs-livreurs a participé à une formation à la conduite rationnelle. Cette formation a pour objectif d'acquérir une technique de conduite propre et sécuritaire. Ces chauffeurs livreurs ont appris à améliorer leur sécurité en termes de conduite, limiter la consommation de gazole et diminuer le coût d'entretien/réparation des véhicules.

www.officedepot.solution-covoiturage.com

le site de co-voiturage d'Office Depot France

fficedepot.Solution-CoVoiturage.com

Ensemble à notre planète,
utilisons le covoiturage pour nos déplacements.

Office DEPOT

Accueil	1279 Trajets en France	Ajouter un trajet	Charte d'utilisation	Contact
---------	------------------------	-------------------	----------------------	---------

ra propose covoiturage Toulouse (31-Haute Garonne) Lyon (69-
ône) le 20 juin départ à 11:00
ANDINE cherche conducteur pour un co-voiturage Saint-Etienne (42-
re) Nantes (44-Loire Atlantique) le 21 juin
minic cherche conducteur pour un co-voiturage Montpellier (34-
rault) Lyon (69-Rhône) le 06 juillet
thanne propose co-voiturage Annecy (74-Haute Savoie) Clermont-
rand (63-Puy de Dôme) le 21 juin départ à 10:00
id propose co-voiturage Besançon (25-Doubs) Paris (75) le 20 juin
part à 14:00
toine cherche conducteur pour un co-voiturage Paris (75) Dunkerque
Nord le 21 septembre
fas cherche conducteur pour partager un co-voiturage tous les jours
ON (69-Rhône) - BRIGNAIS (69-Rhône)
naouël cherche passager pour partager tous les jours un co-voiturage
VAILLON (84-Vaucluse) BONNIEUX (84-Vaucluse)
bricelle propose co-voiturage RABASTENS DE BIGORRE (65-Hautes
Pyrénées) RABASTENS DE BIGORRE (65-Hautes Pyrénées) le 29 juillet
part à 14:00

**Bienvenue sur le site
de covoiturage Office
DEPOT**

[Ajouter un trajet](#) | [Rechercher un trajet](#)

Proposé depuis juin 2008, il permet aux collaborateurs de toute la France de partager leur temps de trajet avec des collègues ou des personnes vivant et travaillant dans le même secteur qu'eux.



Démarche globale

Les 40 000 colis livrés chaque jour dans toute la France proviennent des entrepôts de préparation de Senlis, Saint Martin de Crau et de Survilliers (Mobilier). Ces envois génèrent des déchets maîtrisés par les sites.

Action 2008



ISO 9001 - ISO 14 001

En octobre 2008, l'activité Office Depot Business Solutions a renouvelé sa certification **ISO 9001**, disposant désormais d'un système qualité certifié global pour la fourniture et le mobilier de bureau.

En octobre et en décembre, les entrepôts de préparation de commandes de Saint Martin de Crau (13) et Senlis (60) ont respectivement reçu la visite des auditeurs de Bureau Veritas Certification France. Ils ont pu constater que "L'audit du Système de Management a été fait selon la norme **ISO 14001** : 2004.", attribuant ainsi cette certification à ces deux entrepôts.



	SENLIS			SURVILLIERS (Mobilier)			SAINT MARTIN DE CRAU		
	2007	2008	Evolution	2007	2008	Evolution	2006	2007	Evolution
Cartons	648	656	1,23%	400	255	-36,25%	-	207,2	-
Plastique	125	99	-20,80%	60 *	192	-	-	8,2	-
Métal					900		-		
Autre	202	91	-54,95%	202	91	-54,95%	-	81	-
Bois				2000	1500	-25,00%	-	12000	-
TOTAL	975	846	-13,23%	2662	2038	-23,44%	-	12296,4	-

* Relevé partiel en 2007

Relevé non disponible pour 2006



Dans notre catalogue général, nous proposons GRATUITEMENT des containers de récupération de cartouches d'encre

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

En 2008, 13 342 containers ont été livrés à nos clients désireux de recycler leurs produits.

En conclusion...



Nos clients sont au coeur de notre action

Et nous sommes fiers chaque année de découvrir les résultats de l'enquête de satisfaction clients réalisée par un organisme indépendant, INIT. La note que nos clients nous attribuent est stable et élevée depuis plusieurs années de suite.

ENQUETE CLIENTS – AVRIL 2008.

Cette année encore, nous avons interrogé 908 Clients représentatifs de l'ensemble de notre clientèle sur 62 questions.

Cette enquête téléphonique a été réalisée par une entreprise extérieure, dans le but de mesurer le niveau de satisfaction de nos clients.

Nos clients nous accordent une note moyenne de

15,9 / 20



Office DEPOT Business Solutions

Les 3 meilleures notes :

- L'exactitude des factures
- La conformité des produits livrés par rapport aux commandes
- Le délai de traitement de vos demandes



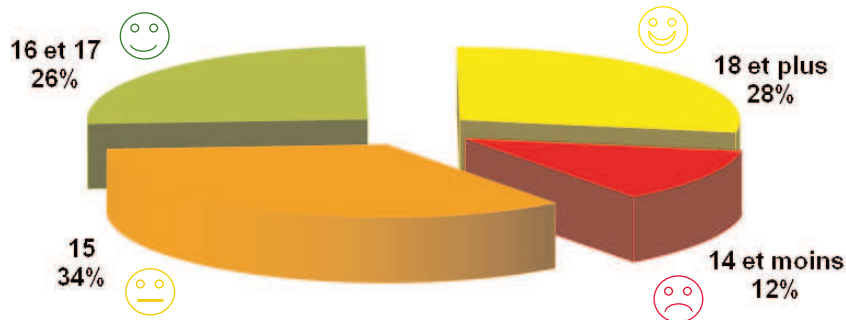
Les 3 plus mauvaises notes :

- La politique promotionnelle
- L'intérêt des produits en promotion
- L'attractivité du tarif promotionnel



54% positifs

(56% en 2007, 45% en 2005, 51% en 2004)



46% négatifs

(45% en 2007, 52% en 2005, 49% en 2004)

Ces résultats montrent une stabilité du niveau de satisfaction de nos clients sur les cinq dernières années.

Nos leviers d'actions sont les mêmes que l'année dernière et concernent l'offre de produits et services ainsi que les promotions.

Les trois critères les plus importants déclarés par les clients interrogés sont également les mêmes que l'an passé : la livraison en première position, puis les relations commerciales et le prix des produits.

Office DEPOT®

Business Solutions

126 avenue du Poteau

60451 Senlis cedex

03 44 54 54 54

www.office-depot.fr