

COMMUNICATION ON PROGRESS

Rapport annuel 2014



COMMUNICATION ON
PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.



ALTER
BURO

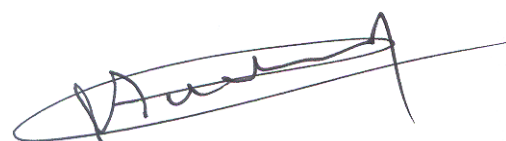
Le monde du bureau,
autrement

Société commerciale de distribution de biens et de services auprès des entreprises, Alterburo s'est engagée en 2007, dans une démarche éco responsable, à soutenir les principes de respect de l'environnement, de solidarité et du développement sociétal.

En renouvelant pour 2014 mon engagement au sein du Pacte Mondial, je réitère aujourd'hui notre volonté de faire progresser les principes du Pacte mondial au sein de notre entreprise et également auprès de l'ensemble de nos parties prenantes, plus particulièrement de nos Fournisseurs.

Cet engagement s'inscrit dans une démarche de progrès, d'amélioration continue et de transparence, qui se traduit par la rédaction annuelle de notre COP, véritable instrument de mesure de nos actions et de nos réalisations.

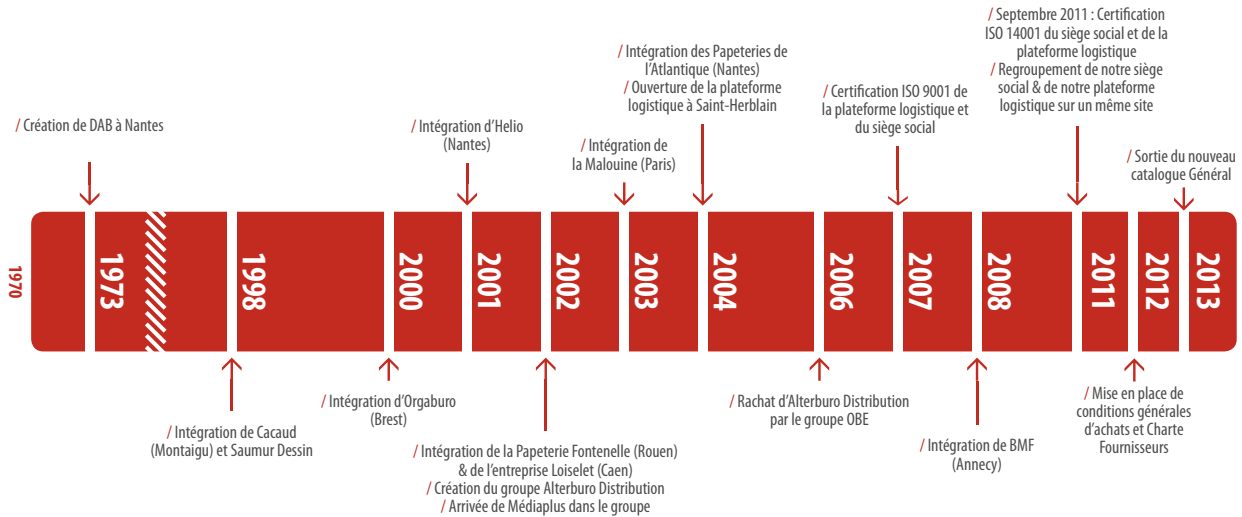
Dans un monde en perpétuel mouvement, je souhaite par cet engagement qu'Alterburo inscrive dans le temps une ligne vertueuse dans la façon de conduire ses affaires tout en étant un véritable acteur du changement et du progrès.



Christian Bachmann
Président Directeur Général.

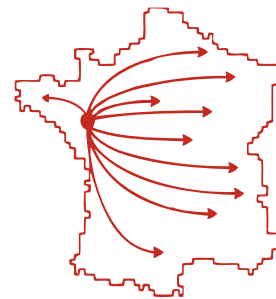


Alterburo en quelques dates



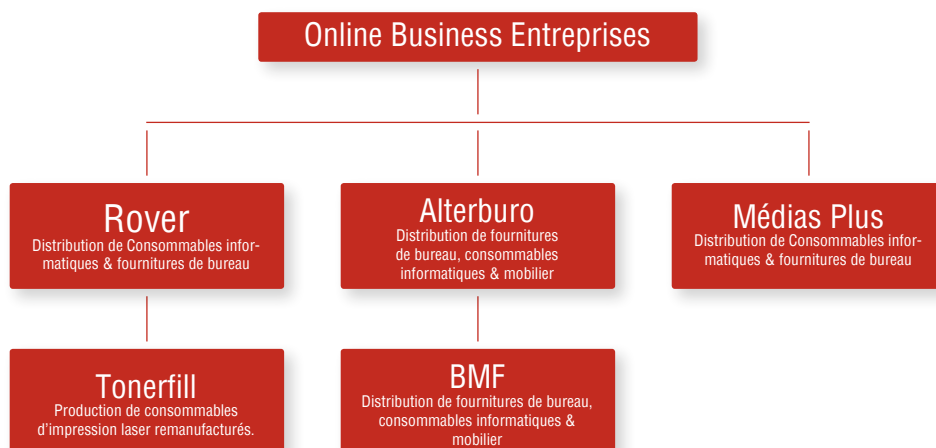
Alterburo en quelques chiffres

- 161 collaborateurs au 1^{er} janvier 2014
- 58 commerciaux au 1^{er} janvier 2014
- 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 38 M€ (fin 2012-2013)



Alterburo, une société du groupe OBE

- 4^{ème} fournisseur français
- 40 000 clients
- Chiffre d'affaires 2013 : 90 M€
- 300 collaborateurs / 4 sociétés (Rover, Médiaplus, 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



1

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

2

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.

Notre action de diffusion de bonnes pratiques a été initiée en 2012, maintenue et développée sur 2014-2015 sur des fournisseurs et prestataires.

1- Des conditions générales d'achats dont l'objectif est de clarifier nos exigences 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.

2- Une CHARTE Fournisseur orientée sur le Développement Durable (axe économique, social et environnemental) et qui 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 2014-2015

Maintien de la diffusion de notre CHARTE Fournisseur orientée DD sur nos prestataires d'Infrastructures. Communication de cette charte à l'ensemble de nos fournisseurs informatiques.

3 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 leurs missions respectives dans une démarche de progrès.



Intégration et Développement des compétences

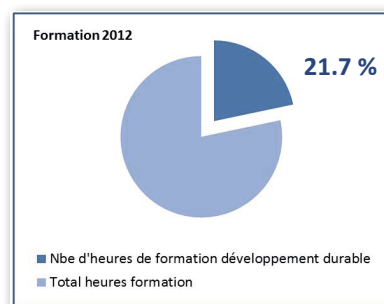
- En fonction du métier qui sera exercé dans l'entreprise, il est défini un parcours d'intégration pour le nouveau collaborateur.

Ce dernier est en général intégré par son hiérarchique direct, qui lui remet à cette occasion le livret Accueil, une présentation par processus définissant la mission de chaque process, la politique qualité et environnementale, ...

Les commerciaux bénéficient eux d'un parcours d'intégration spécifique, retracé au travers d'un planning d'intégration, où le nouveau commercial rencontrera des interlocuteurs de chaque service et bénéficiera d'une formation à nos outils (portail Intranet, ...) et produits.

- 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 par des indicateurs afin d'avoir une vision de l'état d'avancement.



- Mise en place d'une formation ATEX pour le personnel logistique : risques liés aux atmosphères explosives.

- Mise en place d'un suivi informatisé de la formation et de l'évaluation des organismes de formation sur 2013, s'inscrivant dans notre démarche d'amélioration continue : cette gestion informatisée permet d'établir des indicateurs plus détaillés sur la formation (âge / sexe / CSP / ...) et, d'établir un suivi de la performance des organismes de formation par des critères de notation.



Les évaluations annuelles sont réalisées aujourd'hui à l'aide de référentiels Métiers pour le service Commercial, Administration des ventes et Logistique. Ces évaluations permettent également d'alimenter notre démarche d'amélioration continue grâce à l'identification d'actions dans les services ou interservices. Les autres services disposent également d'une évaluation annuelle, à partir des missions et compétences intégrées dans la fiche de poste. Dans chaque entretien annuel, est intégré une évaluation des compétences techniques et des compétences personnelles.

Chaque salarié bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation dans un objectif d'échange entre le manager et le collaborateur sur les objectifs, les situations de travail rencontrées et sur les savoir-être. Le collaborateur comme le manager disposent d'un guide de préparation à l'entretien, afin que ce dernier soit un vrai échange.

Egalité et Diversité

- Un travail sur la réduction des inégalités est mis en place grâce aux actions de formations engagées (formations collectives et individuelles / internes et externes), par l'emploi de personnel ayant un handicap (6.45% des effectifs sur le siège social et plateforme logistique) et par le maintien dans l'emploi des seniors de l'entreprise (plus de 37.7% de seniors) et un développement des recrutements en faveur des jeunes avec 37.5% des recrutements sur des profils de moins de 30 ans au cours de l'année 2013.

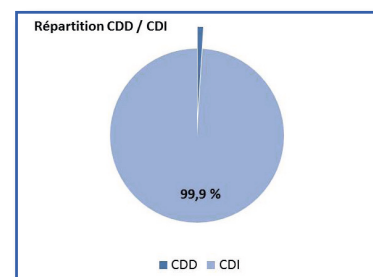
- La pyramide des âges : un véritable outil de gestion des ressources humaines, permettant d'anticiper les futurs départs en retraite et de gérer les transferts de compétences entre les seniors et les nouveaux arrivants.

- 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 et le plan d'actions portant sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes mis en place depuis 2012.

- La répartition des effectifs : 46% Hommes et 54% Femmes (au 31.12.2013).

Hygiène, Sécurité et Conditions de travail

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



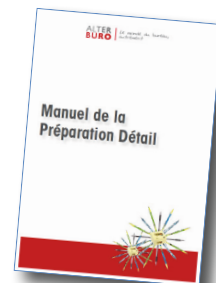
- Mise en place d'une procédure Sécurité précisant les missions et responsabilités par poste.

- Création d'un outil portant sur la réévaluation des risques professionnels.

- Poursuite de la prévention engagée sur les gestes et postures et le risque TMS, notamment par :

- la création du **livret préparateur détail**, définissant les gestes et postures à utiliser pour la préparation de commandes
- la modification apportée sur l'outil logistique, pour limiter les tensions lors de la poussée des cartons
- La sortie de deux **Flash RH** sur les thèmes

de l'éco-conduite et la mobilité. Diffusion aux salariés via l'envoi des bulletins de salaire et affichage en interne.



Nos projets 2014-2015

Sécurité

- Mise en place de l'outil de réévaluation des risques professionnels permettant la mise à jour des documents uniques de chaque site et de travailler sur une planification.

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 : intégration dans un programme national sur la prévention du risque TMS et manutention manuelle
- Démarrage d'un projet sur la Qualité de Vie au Travail
- Poursuite des flashs RH et des guides de bonnes pratiques

4 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



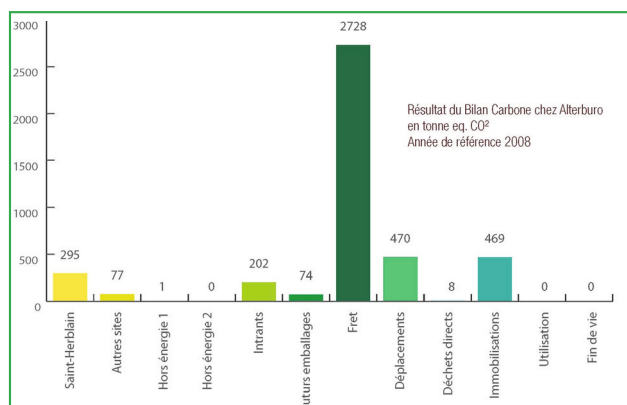
Certification Qualité et Environnement

Notre démarche d'amélioration s'est concrétisée par une certification Qualité (ISO 9001 et ISO 14001) sur notre siège social et plateforme Logistique de ST HERBLAIN (44) renouvelée depuis Juin 2014.



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



Report évaluation :

La réévaluation est reportée sur 2015-2016 compte tenu de la priorisation des ressources informatiques sur notre changement de système informatique.

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 : sur notre siège social et plateforme logistique : une consommation haute a été constatée sur 2013 du fait d'une augmentation de la température de l'entrepôt à la demande de nos salariés .

- Diminution de l'impact des produits sur l'environnement avec une offre dans notre nouveau catalogue 2013- 2015 ou justifiant d'un impact limité durant leur cycle de vie et en produits 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 et également par la mise en place de louageurs spécifiques sur certaines régions afin d'assurer un service de proximité.

- 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).



Diminution des consommations énergétiques

- Suivi d'indicateurs de consommations énergétiques sur l'ensemble des sites ALTERBURO DISTRIBUTION.

- Suivi de nos consommations d'eau sur le site (eau potable /personne et équipements de lutte contre l'incendie).

Nos projets 2014-2015

1- Maintenir le développement de la visio-conférence entre le siège social, les agences commerciales et le groupe OBE afin de limiter les émissions de gaz à effet de serre, les frais de déplacements et de faciliter les échanges inter sites.

2- Analyser le coût de traitement de nos déchets non dangereux et dangereux afin d'optimiser les solutions de traitement

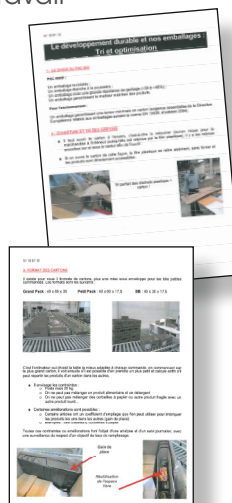


• Limiter le suremballage

- Suivi d'indicateur sur le tonnage expédié /K€ de CA : 3.02 kg/Ke sur 2013 .Les résultats présentent une amélioration de -5.6% par rapport à 2012. Cette amélioration a été réalisée grâce au travail réalisé en interne par notre service Logistique RELAIS 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 déchets

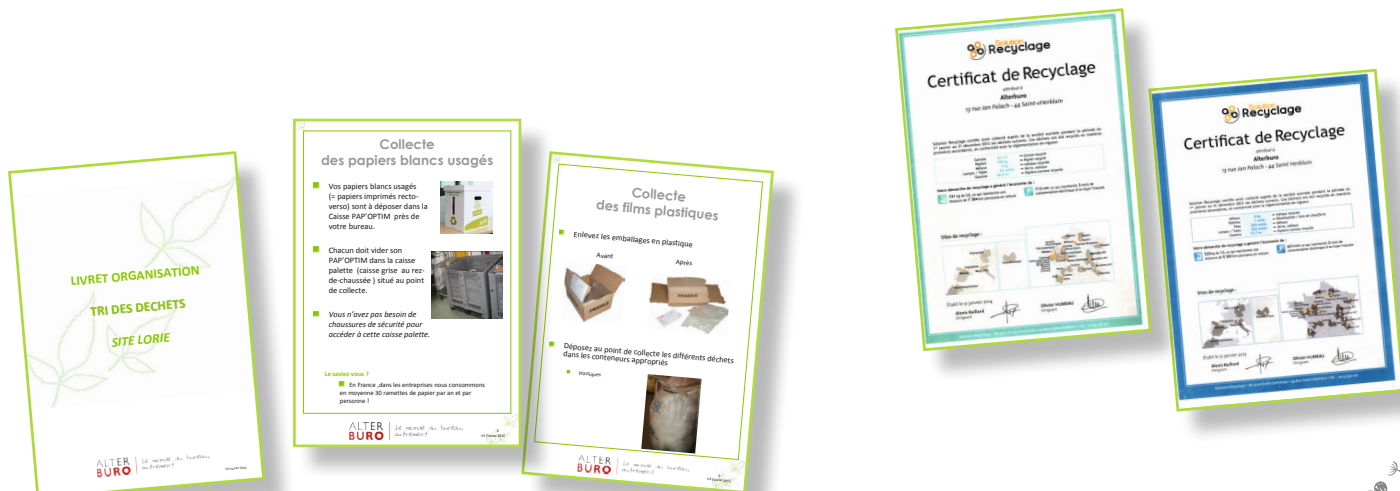
• Production de déchets sur notre siège social et plateforme logistique

- Impact environnemental majeur de notre activité de distribution = Objectif prioritaire de notre Politique Qualité et Environnement. 2013.

- Suivi d'un programme de MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL axé sur la mise en place d'actions et le suivi d'indicateurs de gestion des déchets dangereux et non dangereux. Ce programme s'est achevé fin Juin 2014 et certaines actions ont été reportées comme l'analyse du coût de traitement des déchets.

- A fin 2013 : baisse de 14.96 % de la part des Déchets non valorisables produits par notre siège social et plateforme logistique grâce aux actions d'identification et de recyclage et valorisation de 12 catégories de 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 2013: Le poids des déchets dangereux collectés par rapport au poids total des déchets produit est de 2.83%. A fin 2014 nous disposerons d'un historique complet sur cette collecte avec notamment une meilleure visibilité sur la collecte des boues du séparateur d'hydrocarbures.



• 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 la fin de vie des produits commercialisés et nous leur proposons des solutions :

- Collecte des cartouches d'impression usagées et 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.

Nous orientons également nos clients vers des ONG afin que celles-ci puissent donner une seconde vie aux produits (mobilier, papier..).



L'Optimisation de la livraison

• Actions Transporteurs

- Mise en place de 4 nouveaux transporteurs permettant d'améliorer la prestation de service aux clients. Nous choisissons des transporteurs ayant mis en place des engagements Environnementaux spécifiques (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.
- Typologie des livraisons (point central ou personnalisé).
- Support de communication à usage interne et externe sur le TRI DES DECHETS, également personnalisable par client et sur demande.



Nos projets 2014-2015

Emissions de gaz à effets de serre

- Report sur 2015-2016 de la 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

- Réaliser l'analyse du coût de traitement des déchets non dangereux et dangereux
- Mettre en place une signalétique et des consignes en partenariat avec notre prestataire Solution recyclage.

Référencement catalogue 2015 : Fiches de données de sécurité

- Report 2015-2016 : Suite à la parution de notre catalogue général qui sortira en juin 2015, les FDS seront mises à jour.



CONCLUSION : NOS INDICATEURS

THEME (ex:emploi,Santé/sécurité,Formation,égalité professionnelle,énergie,papiers,eau,transports)	Objectif 2014	Indice	Fréquence de suivi	2011	2012	2013	A fin mai 2014	Tendance 2011/2014	COMMENTAIRES
ENVIRONNEMENT									
ENERGIE									
Consommation gaz et électricité (M2/KWh/M2)	-2%	KWh/M2	Trimestriel	115,4	128,05	135,02	53,77	↕	A fin mars 2014, Consommation haute sur le 1er trimestre du fait de la saisonnalité. Pour comparatif consommation à fin 31 mars 2012 = 55,30
Consommation de carburant/100KMS parcourus(Commerciaux)	-2%	litres/100 kms parcourus	Trimestriel	5,92 litres/100kms	5,64 litres/100kms	5,62 litres/100 kms	5,61 litres/100 kms	↕	A fin mars 2014, Le renouvellement permanent des véhicules de notre flotte nous permet de réduire en continu notre consommation de carburant
Consommation de carburant/100KMS parcourus(Chauffeurs)	-2%	litres/100 kms parcourus	Trimestriel	10,79 litres/100kms	10,66 litres/100kms	10,61 litres/100kms	10,80 litres/100kms	↕	A fin mars 2014, Le renouvellement permanent des véhicules de notre flotte nous permet de réduire en continu notre consommation de carburant
DECHETS									
Suivi Global									
% diminution de la part des DIB produits par le siège social et la plateforme Logistique	A définir en 2015 avec historique de 2 ans	%	Semestriel	-50,50%	18,00%	-14,96%		↕	A fin Mai 2014 pas de collecte des Déchets non valorisables Maintien des collectes sur 12 catégories de déchets
%déchets dangereux/poids total des déchets	A définir en 2015 avec historique de 2 ans	%	Semestriel	0,30%	3,42%	2,83%	8,29%	↕	Sur 2014, impact de la collecte annuelle de DEEE intervenu en Avril 2014 pour 2,7Tonnes
Taux de valorisation déchets	A définir sur 2015 avec historique d'un an	%	Semestriel	90,00%	97,00%	92,00%	92,00%	↕	Prise en compte de la part des déchets non dangereux valorisés (papier, carton, films, glassines, palettes, catalogues et archives diverses) par rapport au total des déchets collectés (DND et DD)
EXPEDITION CLIENTS									
Tonnage carton expédié/CA	Pas d'objectif	KG/€	Trimestriel	3,22kg/€	3,20kg /€	3,02kg/€	3 kg/€	↕	Reintroduction de cet indicateur dans notre suivi d'indicateurs mensuels.
Taux de retour Clients(% de lignes retournées/lignes saisies)	1%	%	Mensuel	1,01%	1,00%	0,98%	1,00%	↕	Maintien de la performance et de l'engagement du service auprès de nos clients.
% retours évités /Total lignes retours saisies	65%	%	Mensuel	63,18%	64,20%	62,86%	64,55%	↕	Taux en progression depuis le début de l'année
FOURNISSEURS									
Taux de commandes complètes livrées /Total commandes fournisseurs	80%	%	Mensuel	72,42%	72,87%	71,79%	69,77%	↕	Légère baisse
Nombre de litiges(quali et quanti/livre de commandes)	3%	%	Mensuel	6,02%	4,37%	3,49%	5,88%	↕	Après une très bonne année 2013, l'année 2014 se révèle plus délicate en qualité de service.
Taux de RAL (Clients)	1,70%	%	Mensuel	1,64%	1,28%	1,44%	1,57%	↕	Indicateur stable
Taux de retour Charte DD sur les FRs			Annuel		Lancé en 2012	70,00%	70,00%	↕	Lancement sur fournisseur informatique.
EMISSIONS DE GES									
Emissions de GES	Report évaluation 2015	Tonne équivalent /CO2						↕	Report évaluation BC sur 2015 -2016 suite priorisation affectation des ressources informatiques sur changement système d'information, Maintien de l'ensemble des actions engagées (optimisation des tournées, contrat éco partenarial).

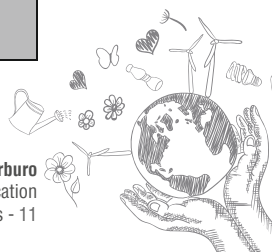




TABLEAU DE BORD INDICATEURS ET OBJECTIFS

THEME (ex:emploi,Santé/sécurité,Formation,égalité professionnelle,énergie,papiers,eau,transports)	Objectif 2014	Indice	Fréquence de suivi	2011	2012	2013	A fin mai 2014	Tendance 2011/2014	COMMENTAIRES
Conformité Réglementaire (Objectif Politique Qualité et Environnement 2011-2014)									
% conformité réglementaire (Arrête Préfectoral)	100% à fin Juin 2014	%	Mensuel	88%	96%	96%	98%	😊	Mise en conformité sur bassin de collecte des eaux d'incendies : report de l'analyse des coûts du traitement des déchets sur 2015-2016
% conformité réglementaire (Exigences Légales)	100% à fin Juin 2014	%	Mensuel	36%	73%	73%	92%	😊	171 fiches alerte réglementaire et 164 suivies (96%) . 3% Ecarts.Toutes les non-conformités sont ouvertes dans notre Intranet et affectées à un pilote de processus ou responsable de service.
Suivi des Incidents environnementaux (nombre d'incidents par typologie)									
Suivi des incidents environnementaux (nombre d'incidents par typologie)	Aucun incident	Nombre	Mensuel	3	6	1	1	😊	A fin Mai : un seul incident. La surveillance des zones par les responsables de zones environnement permet d'identifier les incidents et de les déclarer au travers d'une check list de zone.

GESTION DURABLE DES RESSOURCES HUMAINES

FORMATION									
Nbre de personnes formées		nombre	Mensuel	71	92	89	134	😊	L'ensemble des catégories professionnelles, sexe et tranche d'âge bénéficient de la formation ; +78% sont des formations externes ; 21% des plus de 50 ans ont bénéficié d'une formation au cours de l'année 2013 et 45% des salariés ayant eu au moins une formation ont un statut employé (sur 2013). Pour 2014, 70% des formations dispensées l'ont été sur le métier de commercial.
Nbre heures de formation		heures	Mensuel	549,5	823	488	846	😊	
Nbre de personnes formées à l'eco conduite		nombre	Annuel	0	0	0	0	😊	Pas de formation externe sur l'éco-conduite mais parution d'un flash RH en septembre 2013 sur l'éco-conduite à l'ensemble du personnel (itinérant et sédentaire), accompagné d'un quiz
SANTE -SECURITE									
Nbre Accidents du travail		nombre	Annuel	11	3	10	2	😊	Les actions menées depuis plusieurs années sur les conditions de travail ont permis de baisser le nombre d'AT et donc le taux d'absentéisme : modification de la chaîne pour faciliter la poussée des cartons, équipements de travail pour faciliter le port de charges, ...
Taux d'absentéisme		%	Mensuel	4,03%	3,40%	4,73%	4,33%	😊	Légère augmentation sur 2013, mais 40% des AT n'ont pas eu d'arrêts

ALTER
BURO | *Nantes*

13 rue Jan Palach - CS 30349 - 44816 Saint Herblain

Tél : 02 40 92 15 78 - Fax : 02 40 92 14 61

nantes@alterburo.fr

