



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 »

Février 2015

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

Dans un contexte de croissance organique, notre société ALIZON INDUSTRIE enregistrée auprès du Global Compact a intégré en 2014, 3 nouvelles sociétés, Packing Food, Glob'All Indus, et Excel Service Emballage. Voici le lien pour accéder aux informations de la société : <http://unglobalcompact.org/participant/114-ALIZON-INDUSTRIE>

L'année 2014 fut marquée par 2 temps forts :

- **l'aménagement de la logistique dans un nouveau dépôt, qui optimise l'espace de stockage, et la sécurité des locaux mais aussi du personnel.** Notre nouvelle plateforme confirme notre démarche soucieuse des réglementations en vigueur, et de leur respect ; pour cela cette plateforme est un bâtiment entièrement sprinkler, construit en rétion conforme aux exigences de la DRIRE (Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement). Ce qui en terme de sureté, sont des atouts non négligeables.
 - **la construction des nouveaux bureaux conforme à la norme RT 2012,** qui nous inscrit dans une démarche d'économie d'énergie à travers les matériaux utilisés mais aussi les systèmes d'éclairage et de chauffage pilotés
- Notre lettre d'adhésion au Global Compact, en date du 8 décembre 2008, est jointe en *annexe 1*.

2. Notre démarche R.S.E

ALIZON INDUSTRIE 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

Alizon Industrie est certifiée ISO 9001 version 2008 depuis 2013. Notre démarche qualité est certifiée par INTERTEK (n° certificat = 200303606).

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,
 - ↳ Revues de Processus
 - ↳ 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. Surveillance 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.**

Vous trouverez notre certificat combiné ISO 9001/ ISO 14001 délivré par l'organisme de certification INTERTEK, en *annexe 3*.

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*)

L'audit de suivi qui a eu lieu en octobre 2014, a confirmé la maturité du système de management intégré qualité/environnement, sans qu'aucune action corrective ne soit demandée.

6 points forts sont ressortis lors de notre audit :

- 1 - Engagement de la direction très important :
 - charte de partenariat avec les fournisseurs
 - code de déontologie pour les bonnes pratiques commerciales
 - charte éco-responsable
- 2 - Qualité du management :
 - les principes du SMQ sont appliqués notamment orientation client, leadership, implication du personnel
- 3 - Taux de satisfaction clients
- 4 - Enquête concernant le personnel (BIB) "Bonheur Intérieur Brut" : satisfaction importante enregistrée
- 5 - Management de projets et stratégie ambitieux
- 6 - Performance globale de l'entreprise

Les évolutions au sein d' Alizon industrie, via la croissance externe, l'emménagement dans de nouveaux locaux, vont contribuer une nouvelle fois à l'amélioration de notre système de management qualité.

Afin de rester dans la maîtrise opérationnelle, des revues documentaires sont prévues tout au long de l'année 2015.

Notre politique qualité/ environnement s'est déclinée en 2014 autour de 6 axes de progrès : Annexe 11

1)Consolider notre marge et notre chiffre d'affaires, pour permettre à ALIZON Industrie de poursuivre ses investissements et son développement, tout en continuant d'intégrer de nouvelles structures.

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 qualité de service / produit.

3)Dynamiser les compétences du personnel d'ALIZON Industrie, en veillant à maintenir un programme de formation fort et en optimisant l'intégration des nouveaux collaborateurs.

4)Faire évoluer notre système d'informations, afin d'accroître notre productivité, de fiabiliser nos processus et de mesurer 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 définissant des objectifs personnalisés qui favorisent l'épanouissement personnel et en renouvelant l'enquête de satisfaction du personnel.

Pour mener à bien cette mission, la Responsable Qualité/ Sécurité/ Environnement d' Alizon Industrie est la garante du système. (annexe 3 : fiche de fonction)

Alizon industrie 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) contribue au bon fonctionnement du management et assure leur surveillance, des fournisseurs ciblés sont audités chaque année. Aussi, les critères environnementaux se maintiennent dans nos procédures de sélection et d'évaluation de nos fournisseurs. Nos partenaires s'engagent aussi 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*).

De même qu'en 2014, la **politique Qualité/ Environnement** a été définie avec les indicateurs associés (voir *annexes 11 et 12*). Ces indicateurs sont mesurés mensuellement et revus. Des revues de processus planifiées permettent d'analyser les indicateurs et de promouvoir les données d'entrées des revues de direction devenues bimensuelles.

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**, créé en 2010 et qui se poursuit sur les années suivantes via sa mise à jour si nécessaire. Ce programme comprend les actions suivantes :

<p>1. Optimiser autant que possible les flux logistique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En « amont » d'ALIZON Industrie, en veillant à regrouper les commandes d'achat, - En « aval » d'ALIZON Industrie, en regroupant les commandes clients... 	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la mise en application des procédures PROC05 et PROC06 - Poursuivre la sensibilisation de nos fournisseurs et prestataires (Charte de partenariat)
<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"> - Mettre en place un outil de mesure dans notre base de données (voir Projet 2011). - Améliorer les flux logistique en fonction des mesures réalisées.
<p>3. Optimiser les déplacements des commerciaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la mise en application de la procédure PROC09 et Charte interne - Poursuivre la sensibilisation
<p>4. Réduire la consommation de carburant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Renouvellement du parc automobile commercial en 2013. - Formation à l'éco-conduite des nouveaux arrivants en 2013 et 2014.

5. Mesurer le Bilan carbone des déplacements commerciaux.	- Poursuivre le suivi des consommations de carburant. - Mettre en place le suivi des émissions de CO ₂ : 2013 - Mesurer les émissions de CO ₂ lors des trajets en train afin d'avoir un comparatif et de pouvoir sensibiliser le personnel à l'importance de l'utilisation des transports en commun.
6. Sensibiliser le personnel.	- Poursuivre la mise en application de la Charte interne - Poursuivre la sensibilisation
7. 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 + affichages - Planning de sortie des poubelles du personnel sédentaire réalisé à partir de 2012 - Audit d'anomalie réalisé annuellement afin de surveiller le respect des exigences environnementales Alizon Industrie.
8. 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 %) : - Poursuivre la revalorisation de la benne cartons Plessis - Mise à disposition de notre partenaire logistique d'une poubelle bleue pour tri des papiers/cartons
10. Améliorer l'isolation et l'équipement des locaux	- Volets roulants et stores, détecteurs de présence à l'entrée, - nouveau dépôt : SAS d'entrée fermé, ouverture possible que par le personnel de la logistique.
11. Mettre en place les « bonnes pratiques » pour économiser l'énergie.	- Poursuivre la mise en application de la Charte interne - Poursuivre la sensibilisation + affichages - Eclairage LED pour diminuer la consommation d'électricité, (dans le nouveau dépôt et nouveaux bureaux) - Gestion éco-responsable du parc informatique
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 + affichages - 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 + affichages - Suivi des consommations effectuées

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.

Un accueil qualité/sécurité/environnement est systématiquement fait avec les nouveaux arrivants, et un livret d'accueil comprenant la charte, sera finalisé pour 2015 afin de poursuivre la sensibilisation et d'améliorer son efficacité.

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 était en cours de finalisation au Service Achats et sera prochainement mis en place. Cette action a vu le jour en complément des éléments de la charte citée précédemment.

Les critères de cet indice sont les suivants :

- 1- Qualité produit
- 2- Qualité de service
- 3- Tarifs dans les prix du marché
- 4- Réactivité aux demandes de prix, aux sollicitations commerciales
- 5- Pérennité et stabilité de la relation commerciale
- 6- Respect de la réglementation en vigueur (base de données techniques à jour par rapport à la réglementation)
- 7- Proximité géographique (liée à la diminution de notre impact environnemental)
- 8- Responsabilité sociétale (certifications ISO, Global Compact...)

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.

Les consommations Co2 des clients sont diffusées afin d'optimiser les flux logistiques et de réduire notre impact commun sur l'environnement.

Pour finir, nous avons pour projet d'intégrer une page « entreprise citoyenne » dans notre catalogue édité à 24 000 exemplaires. Elle comprendrait une présentation de notre engagement auprès du Global Compact ainsi que de l'Etablissement Français du Sang afin d'inciter nos clients et prospects à ces démarches. (ANNEXE 14)

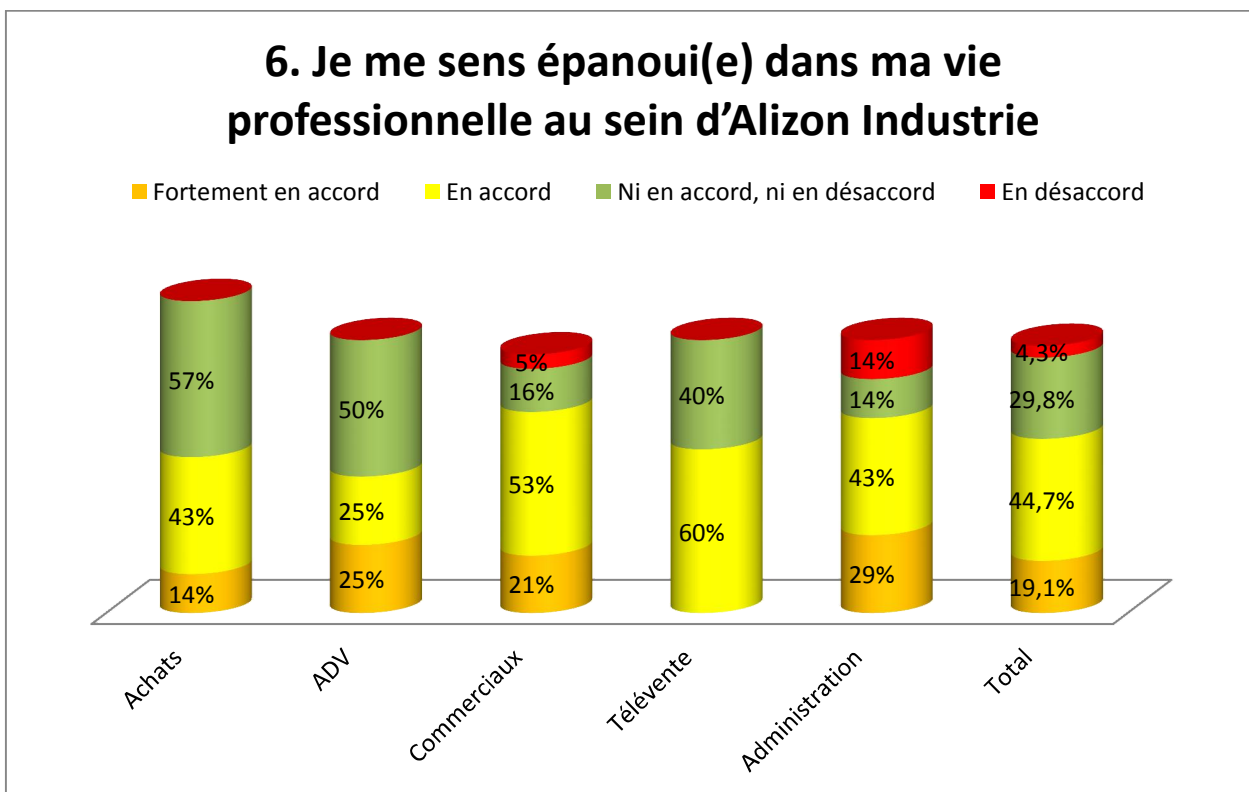
2.5. Confirmer notre engagement R.S.E

Durant l'année 2015, nous avons décidé de confirmer notre engagement RSE, par le biais de l'évaluation ECOVADIS, qui aura lieu courant mars 2015.

Cette évaluation a pour but de nous encourager dans cette démarche avec un plan d'action qui découlera de nos résultats, d'améliorer nos performances RSE, mais aussi de promouvoir notre engagement auprès de nos partenaires.

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 2015 :



Les questions de l'enquête ont été revues et modifiées en 2014. Les résultats ont été présentés lors de la Revue de Direction de janvier 2015. Des plans d'actions ont été mises en œuvre avec chaque chef de service.

L'intégration des nouveaux locaux de la société Alizon Industrie va permettre une restructuration du travail d'équipe, nous attendons de nouveaux et meilleurs résultats sur l'enquête de satisfaction 2015.

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 (dernière signature en septembre 2014).

Espérant vous avoir éclairés 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 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
Tél 04 75 82 01 23 - Fax 04 75 41 69 57

SAS au capital de 1 321 475 € - TVA FR 85 410 646 194 - NAF 5189A - 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 INTERTEK

Certificat d'enregistrement

Intertek

Le Système de Management Intégré Qualité et Environnement de :

ALIZON INDUSTRIE

Site principal : ZA du Margier, Avenue Pierre Brossolette CS 70106
26802 PORTES LES VALENCE, France.

a été audité par Intertek Certification France et approuvé conforme aux normes :

ISO 9001:2008 et ISO 14001:2004

Le Système de Management Intégré Qualité et Environnement est applicable à :

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 de certificat : 200303606
Date de certification initiale : 19 novembre 2010
Date d'émission du certificat : 19 novembre 2013
Date d'expiration du certificat : 18 novembre 2016



Bernard Lesprit, Directeur Général
Intertek Certification France – 67, boulevard Bessières 75017 Paris - FRANCE



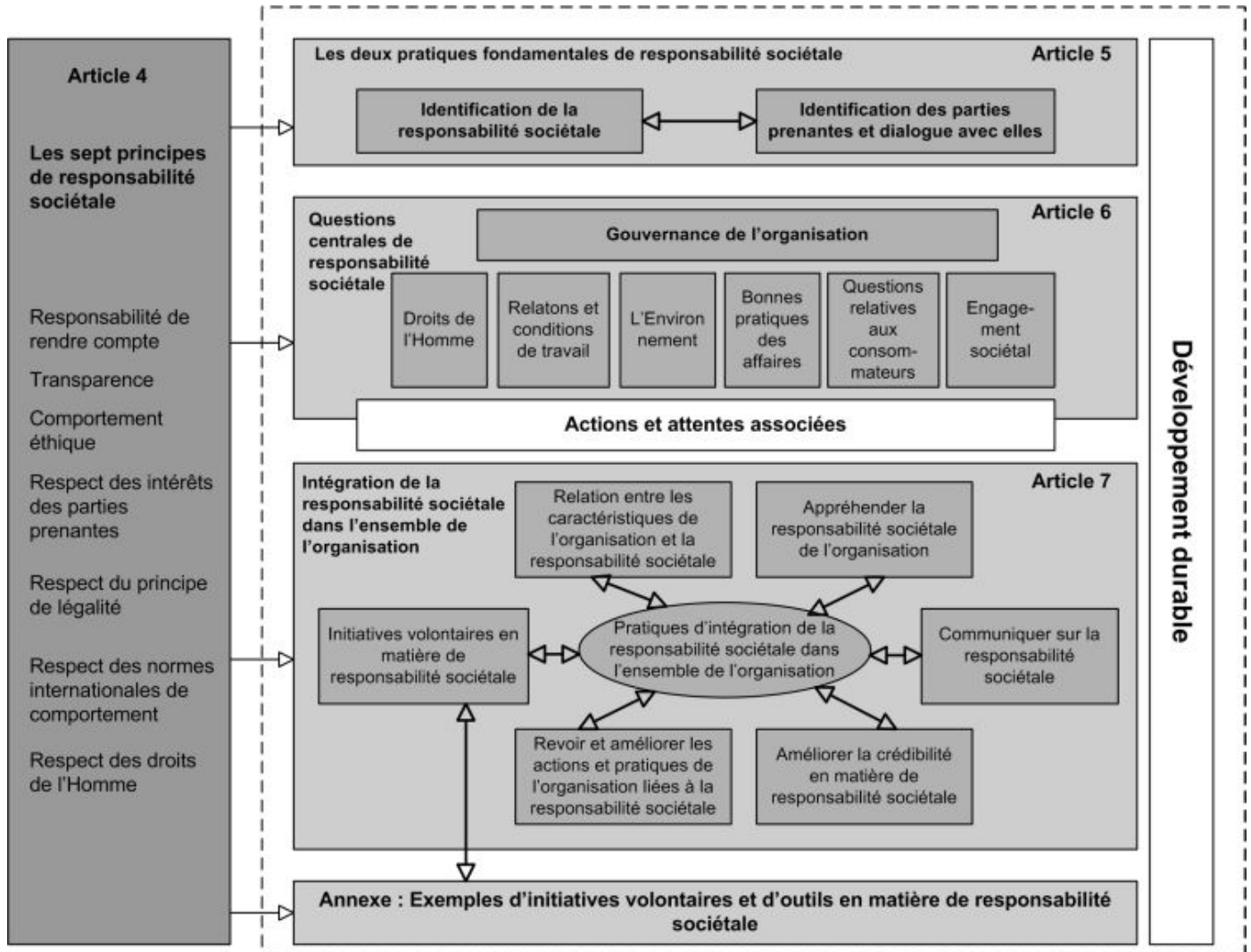
L'émission de ce certificat n'engage la responsabilité d'Intertek envers aucun tiers autre que le client, et uniquement selon les termes définis par le contrat. La validité du présent certificat est soumise au maintien de la conformité du système de l'organisation par rapport aux règles de certification de système d'Intertek. Sa validité peut être confirmée par email sur demande.

Ce certificat est la propriété d'Intertek Certification France, à qui il devra être retourné en cas de demande. Ed. 3 Rév.0

Intertek Intertek Intertek Intertek Intertek

ANNEXE 4

Responsabilité Sociétale des Entreprises : EVALUATION ECOVADIS



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 CO₂...), 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 2015/		
A REMPLIR PAR LE DETECTEUR	1. Détection du dysfonctionnement		Norm du détecteur :	
			Date : / /2015	
	<input type="checkbox"/> QUALITE		<input type="checkbox"/> ENVIRONNEMENT	
	<input type="checkbox"/> Détection « interne »		<input type="checkbox"/> Détection par le client = RECLAMATION CLIENT ou PLAINTe d'une partie intéressée	
	Informations sur le client : Nom client : Interlocuteur : <input type="checkbox"/> Devis ou <input type="checkbox"/> AR commande n° BL ALIZON Industrie n° Facture ALIZON Industrie n°		Informations sur le(s) produit(s) : Nom produit : Code article : N° lot fournisseur : Quantité incriminée :	
		Informations sur le fournisseur : Nom fournisseur : Interlocuteur : Commande ALIZON Industrie 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		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 <input type="checkbox"/> Supervision <input type="checkbox"/> Marketing	
			Acteur externe concerné : <input type="checkbox"/> Logistique <input type="checkbox"/> Transport <input type="checkbox"/> Fournisseur	
	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 2015/				
A REMPLIR PAR LE SERVICE CONCERNE PAR LE TRAITEMENT	3. Traitement du dysfonctionnement		<input type="checkbox"/> Acceptation par dérogation client n° DC 2015/ <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 + coût préparation + coût transport + coût de traitement interne...): €				
Détail coût : Avoir client n°				
Impact sur l'environnement :				
Validation		Visa :		
Nom :				
4. Vérification de la mise en œuvre du traitement				
Commentaires :				
Nom :		Date clôture : / /2015		

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 :

Assurer 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.

Concentrer 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.

Conformer 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.

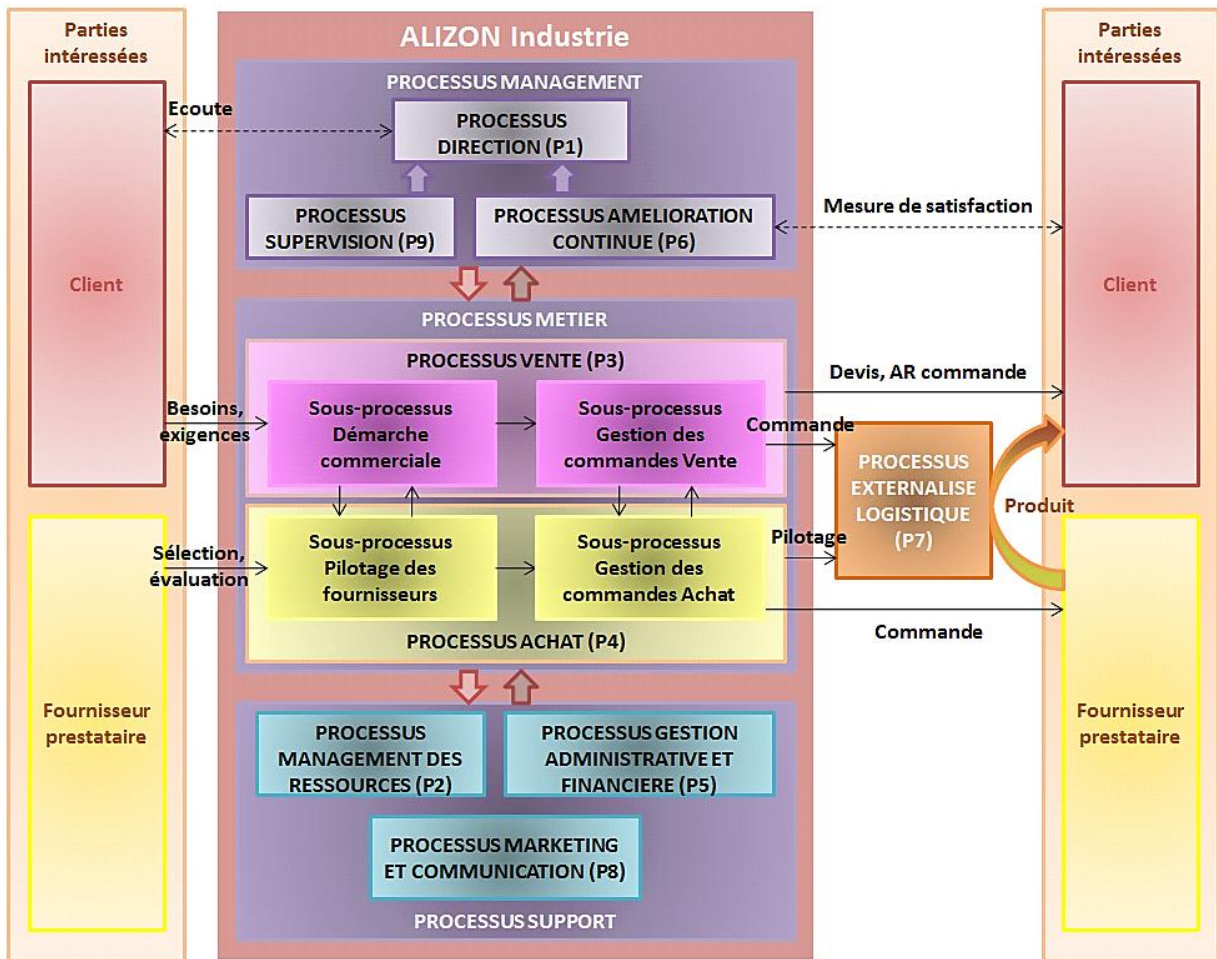
Etre pleinement acteur du respect de l'environnement : afin de concrétiser son engagement à réduire ses impacts sur l'environnement, ALIZON INDUSTRIE incite ses partenaires à la suivre dans sa démarche de progrès environnemental en privilégiant des approvisionnements de proximité, en optimisant les flux 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...

Promouvoir 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.

Travailler 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 CO₂...), 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^{er} septembre 2012

Philippe DEYGAS

ANNEXE 11
Politique Qualité/ Environnement ALIZON INDUSTRIE 2014
POLITIQUE QUALITE / ENVIRONNEMENT 2014

Notre réussite à l'audit de renouvellement de certification combinée ISO 9001 / ISO 14001 nous a confortés dans l'efficiencce de notre système de management de la qualité et de l'environnement. Afin de poursuivre notre démarche d'amélioration continue et dans le cadre de notre projet commun Destin 2020, j'ai défini pour l'année 2014 les 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 d'intégrer de nouvelles structures.
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 qualité de service / produit.
3. **Dynamiser les compétences** du personnel d'ALIZON Industrie, en veillant à maintenir un programme de formation fort et en optimisant l'intégration des nouveaux collaborateurs.
4. **Faire évoluer notre système d'informations**, afin d'accroître notre productivité, de fiabiliser nos processus et de mesurer 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 définissant des objectifs personnalisés qui favorisent l'épanouissement personnel et en renouvelant l'enquête de satisfaction du personnel.

Philippe DEYGAS

ANNEXE 12

Indicateurs Qualité/ Environnement ALIZON INDUSTRIE 2014

Axe de la politique	Objectif 2014	Indicateur de mesure	Cible
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 RIDEC.	Maintenir un niveau de marge de 27.5 % et atteindre un CA de 32 M€ pour l'année 2014.	I1.1 Taux de marge brute	28 %, tous les mois, soit 37 k€/ jour travaillé
		I1.2 CA mensuel et CA cumulé/trimestre	133 k€/ jour travaillé
	Fidéliser nos clients.	I1.3 Taux de facturation = nb de clients facturés/ nb de clients actifs	> 10%, tous les mois
	Attirer de nouveaux clients.	I1.4 Création de comptes clients	50 comptes créés par mois
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.	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	Chaque mois, livraisons à J+2 maxi ≥ 91% et livraisons entre J+2 et J+5 < 9%
		I2.2 Conformité et qualité des produits	Tous les mois, lignes non conformes ≤ 0,5%
	Diminuer les réclamations clients.	I2.3 Taux d'avoir = nb d'avoirs/ nb de factures	< 2%, tous les mois
	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	Synchronisation des stocks ≤ 0,5%
		I2.5 Délai de réception	Livraisons réceptionnées à J ≥ 95,5%
		I2.6 Délai d'expédition	Commandes expédiées* à J ≥ 97%
		I2.7 Taux de service préparation	Taux de service préparation. ≥ 99,5%
3. Monter en compétences 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	Suivi au trimestre
4. Faire évoluer notre système d'informations , afin de dégager du temps et augmenter la performance de chaque collaborateur.	Réalisation des actions définies et validées dans « TMA Flowline »	I4 Suivi des demandes d'évolution	Suivi mensuel

Axe de la politique	Objectif 2014	Indicateur de mesure	Cible
5. Réduire les impacts environnementaux liés à nos activités, notamment la production de déchets et la consommation de carburant liée aux actions commerciales.	Réduire la production de déchets.	I5.1 Amélioration de la collecte et du recyclage des déchets	Fin des contrats
	Réduire la consommation de carburant liée aux actions commerciales : déplacements commerciaux	I5.2 Suivi des consommations de carburant commerciaux	Tous les mois
	Réduire le kilométrage lié aux actions commerciales : déplacements commerciaux	I5.3 Suivi du kilométrage des commerciaux	Tous les mois, kilométrage moyen (nb km/nb véhicules)
	Réduire l'émission de CO2	I5.4 Suivi CO2	Sur autoroute / via TGV
6. Améliorer notre « BIB » (Bonheur Intérieur Brut) en poursuivant la communication interne, en définissant des objectifs personnalisés qui favorisent l'épanouissement personnel et en renouvelant l'enquête de satisfaction du personnel.	Améliorer notre communication interne.	I6.1 Mise en place à partir du 2 ^{ème} semestre	Diffusion des indicateurs sur écran (diffusion mensuelle)
	Définir des objectifs personnalisés qui favorisent l'épanouissement personnel : mise à jour des fiches de fonction.	I6.2 Suivi hebdomadaire ou bimensuel (encadrement)	En cours
	Renouveler l'enquête de satisfaction du personnel.	I6.3 Réaliser la 5 ^{ème} enquête en octobre 2014. Résultats/plan d'actions au dernier trimestre	Octobre 2014

ANNEXE 13
Code de Déontologie ALIZON INDUSTRIE

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.*

ANNEXE 14 : les vendanges du cœur sponsorisée par Alizon sensibilise notre personnel à l'importance du don du sang, et de moelle osseuse.



18, avenue du
Dr. Paul Durand
B.P. 38
26601 Tain Cedex
France

- 6 OCT. 2014

ACCEPT
M. Philippe DEYGAS
Av Pierre Brossolette
26800 PORTES LES VALENCE

A Tain l'Hermitage,
le mardi 30 septembre 2014,

Cher Monsieur DEYGAS,

Partenaire des 20^{ème} « Vendanges du Cœur » au profit du don de moelle osseuse, organisées le dimanche 21 septembre dernier, par l'association M. Chapoutier Vins et Santé, vous avez contribué au bon déroulement de cette manifestation en nous offrant les sacs offerts aux participants. Nous vous en remercions vivement de votre aide et partenariat fidèle depuis le début.

Votre participation démontre votre attachement à défendre la Vie, vous contribuez à redonner espoir aux malades et à leur famille, nous vous en sommes infiniment reconnaissants.

Cette année, les 400 participants ont récolté 44.2 tonnes de raisins, et 41 promesses d'inscriptions dans le fichier des donneurs de moelle osseuse ont été faites suite à cette journée. La sensibilisation à ce geste se poursuit tout au long de l'année.

Vous renouvelant toute notre gratitude pour votre aide, recevez, Cher Monsieur DEYGAS, l'assurance de notre dévouée considération.



Corinne CHAPOUTIER
Emmanuelle TORRE
M CHAPOUTIER Vins & Santé

Tél.: 33 (0)4 75 08 28 65 / Fax: 33 (0)4 75 08 81 70 / Fax export: 33 (0)4 75 08 74 53
www.chapoutier.com

SOCIÉTÉ ANONYME
R.C.S. ROMANS B 435 680 477 00014 / A.P.E. 1102 B