



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 »

## SEPTEMBRE 2018

## SOMMAIRE

1. Présentation du groupe ALIZON INDUSTRIE .....	4
2. Notre démarche R.S.E.....	4
2.1 Adhésion au Global Compact .....	4
2.2 Mise en place de notre Système de Management de la Qualité .....	4
2.3 Surveillance de notre Système de Management Intégré (Qualité/Environnement) .....	5
2.4 Notre Système de Management Intégré .....	7
2.5 Confirmer notre engagement R.S.E.....	9
3. L'amélioration des conditions de travail.....	9
4. Lutte contre la corruption.....	10
ANNEXE 1 : Lettre d'adhésion au Global Compact .....	11
ANNEXE 2: Les Dix Principes du Pacte Mondial UN GLOBAL COMPACT .....	12
ANNEXE 3: Certificat ISO 9001/ ISO 14001 délivré par INTERTEK.....	13
ANNEXE 4: Responsabilité Sociétale des Entreprises .....	14
ANNEXE 5 : Implication de la Direction dans la démarche qualité/ environnement en 2010 .....	15
ANNEXE 6 : FICHE DE FONCTION .....	16
ANNEXE 7 : Fiche d'Amélioration continue/ Réclamation client .....	19
(Formulaire informatique à remplir).....	19
ANNEXE 8 : Charte de partenariat Qualité et Développement Durable.....	21
ANNEXE 9 : Cartographie des processus d'ALIZON INDUSTRIE .....	22
ANNEXE 10 : Implication de la Direction dans la démarche qualité/ environnement en 2018 .....	23
ANNEXE 11 : Politique qualité - Environnement 2018 .....	24
ANNEXE 12 : OBJECTIFS ET INDICATEURS QUALITE/ ENVIRONNEMENT 2017 - 2018.....	25
ANNEXE 13: Code de Déontologie ALIZON INDUSTRIE.....	27
ANNEXE 14 : l'Etablissement Français du Sang .....	28
ANNEXE 15 : EVALUATION RSE - ECOVADIS .....	29
ANNEXE 16: SYNTHESE performances RSE ALIZON 2018.....	30

**Le mot de la direction :**

*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 COmmunication sur le Progrès, je confirme et renouvelle l'engagement de ma société et de l'intégralité de mes collaborateurs 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 continué son évolution et son engagement au pacte Global en 2018.

L'année 2017-2018 fut marquée par de nombreuses évolutions et croissances.

- 1) Notre croissance externe avec la création d'une antenne commerciale ALIZON en Allemagne.
- 2) L'acquisition de Pool management (location, gestion et maintenance de conteneurs et bacs) et de la société Filiplast.
- 3) La croissance interne, avec notamment le recrutement de commerciaux afin d'enrichir notre force de vente sur la France et l'Europe.
- 4) Le renforcement du Middle Management de proximité avec un Directeur Achat.
- 5) L'instauration d'un pilotage hebdomadaire de chaque collaborateur via les RDV **A**ccompagnement **P**rofessionnel **I**ndividuel pour des arbitrages et des ajustements régulier et précis.
- 6) Migration de notre système informatique sous une nouvelle version X3-V11, permettant un environnement de travail plus agréable, une meilleure efficacité et gain en productivité.
- 7) La mise en place des entretiens de mi-parcours et des entretiens annuels.
- 8) Projet de Gestion Electronique Documentaire en cours de développement.

Voici le lien pour accéder aux informations de la société : <http://unglobalcompact.org/participant/114-ALIZON-INDUSTRIE>

## **2. Notre démarche R.S.E**

ALIZON INDUSTRIE s'est engagée dans une **démarche de progrès et de certification depuis 2003**. Celle-ci se traduit par l'implication de l'ensemble de nos collaborateurs et de nos parties prenantes, tout cela piloté activement par la direction, le responsable QSE et les pilotes de processus.

Depuis 2015, nous avons confirmé notre engagement à travers l'évaluation RSE de notre Système, par l'EVALUATION ECOVADIS. Vous trouverez en annexe 15 le détail de nos évaluation 2018.

### **2.1 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,
- Veiller à ce que nos clients et fournisseurs luttent contre la corruption, le travail des enfants ainsi qu'ils s'engagent à respecter les droits de l'homme,
- 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 »

### **2.2 Mise en place de notre Système de Management de la Qualité**

Alizon Industrie est certifiée ISO 9001 depuis 2010. En 2016 nous avons franchi un nouveau pas dans l'amélioration de notre système de management de la qualité et de l'environnement en obtenant la double certification ISO 9001 / ISO 14001 version 2015. Audité par INTERTEK Certification (n° certificat 0056515-00).

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, vous trouverez notre engagement 2018 en Annexe 5.
- Notre cartographie des processus a évolué en accord avec notre évolution interne, elle prend comme point de départ les besoins et attentes de nos clients et de nos prospects afin d'aboutir à la satisfaction de nos clients en intégrant désormais la notion de services rendus. Voir cartographie en Annexe 9.
- 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. Un projet d'entreprise est en cours sur 2017-2018 afin de mettre à jour l'ensemble de nos procédures interne, afin qu'elle soit davantage en adéquation avec nos évolutions et notre nouveau logiciel informatique.
- La notion de partage de connaissance est une notion importante avec la mise en place de BACK-UP à chaque poste clés. Cette notion de BACK-UP est en cours de généralisation à l'ensemble des postes de la société, objectif pour 2019.
- Des outils d'amélioration continue sont mis en œuvre :
  - ↳ Revues de Direction ( 2/an)
  - ↳ Réunions Qualité entre les services
  - ↳ 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
  - ↳ Supervisions hebdomadaires de tous les pilotes de processus par la direction via les API.

### 2.3 Surveillance de notre Système de Management Intégré (Qualité/Environnement)

Notre engagement concernant le volet environnement du Global Compact, s'est traduit en 2010 par la **certification ISO 14001 de notre société. 2016 a été marqué par un nouvel élan avec la modernisation et le renouvellement de notre système de management de la qualité ISO 9001 et 14001 sous les référentiels 2015.**

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 existante, 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*).

Les évolutions au sein d'Alizon Industrie, via la croissance externe, l'emménagement dans de nouveaux locaux, ont contribué à l'amélioration de notre système de management qualité.

L'audit de certification dans la nouvelle version qui a eu lieu en novembre 2016, a confirmé la maturité du système de management intégré qualité/environnement.

6 forces sont ressorties lors de notre audit :

- Le leadership et l'engagement de la direction
- Les indicateurs et la maîtrise des risques pertinents dans l'ensemble des processus (SWOT)
- Système de management QSE exhaustif et adapté à entreprise
- Evaluation RSE en progrès et pacte mondial des droits de l'homme et environnement
- Planification et suivi des actions d'amélioration après identification des risques et opportunités pour l'ensemble des processus
- Indicateurs ressources humaines excellent
- Satisfaction clients et satisfaction du personnel
- Participation totale du personnel

### Et 3 Opportunités :

- Amélioration de la maîtrise des risques Processus externalisé (logistique)
- Présentation de l'entreprise par mail à revoir
- Action spécifiques fournisseurs : poursuivre les audits internes et actions de diminution des réclamations

De plus l'audit de surveillance 2017 a confirmé notre implication et n'a pas relevé de faiblesses ni de menaces, mais a mis en avant les opportunités suivantes :

- Confirmer le périmètre de la certification à la suite de la croissance externe,
- Cotation de la maturité des processus et sous processus,
- Audit internes réguliers pour les processus externalisés
- Communication sur les 7 principes de la qualité dans l'ensemble de l'entreprise

### Et les forces :

- Programme de management avec indicateurs et objectifs cibles
- Management des ressources et engagement de la direction
- Analyses SWOT et actions préventives des processus
- Système de management QE adapté à l'entreprise
- Coaching de l'entreprise et des services efficient
- Participation du personnel et implication
- Communication interne et satisfaction des salariés
- Maîtrise des risques et actions d'amélioration

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

Chaque pilote de processus est tenu de faire des relectures annuelles, afin que les mises à jour nécessaires soient faites de façon régulière, restant en phase avec les évolutions de notre système.

Nous avons mis à jour en 2018 notre politique qualité/ environnement en cohérence avec notre projet commun DESTIN 2020. Elle s'articule autour de 6 axes de progrès : Annexe 11

1. Accroître notre Chiffre d'Affaires tout en maîtrisant notre Taux de Remise (Défense de la Valeur), afin d'apporter à ALIZON Industrie la rentabilité nécessaire ; lui permettant ainsi de poursuivre sa politique volontariste d'investissements et de croissances externes.
2. Consolider la satisfaction de nos clients grâce à notre réactivité, la maîtrise de nos fournisseurs, le traitement efficace des réclamations clients et ainsi atteindre une qualité de service optimale.
3. Dynamiser les compétences du personnel d'ALIZON Industrie, en veillant à maintenir un programme de formation fort, en adéquation avec les besoins du personnel tout en optimisant l'intégration des nouveaux collaborateurs et en gardant notre esprit de société de SERVICE
4. Faire évoluer notre système d'informations à la suite de la migration de notre système d'information sur une nouvelle version V11, afin d'accroître notre productivité, de fiabiliser nos processus et de mesurer la performance de chaque collaborateur à travers des indicateurs simples et pertinents.
5. Impliquer et sensibiliser fortement notre personnel et nos parties prenantes afin de réduire les impacts environnementaux liés à nos activités (Diminution de nos déchets et optimisation de leurs traitements, maîtrise de nos consommations d'énergies, préconisation de solutions « vertes »)
6. Promouvoir le « BIB » (Bonheur Intérieur Brut) afin de maintenir une cohésion dans l'entreprise autour de notre projet commun ; tout en permettant l'épanouissement personnel de chacun.

Pour mener à bien cette mission, le Responsable Qualité/ Sécurité/ Environnement d'Alizon Industrie est le garant du système. (Annexe 6 : fiche de fonction)

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 lié 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*).

De plus nous mettons en place sur 2018, L'Indice de **Collaboration Stratégique** qui est un outil permettant de sélectionner et évaluer nos fournisseurs. Cet indice intègre naturellement des critères environnementaux, qualité et social-sociétal. Il est un vrai outil de sélection de nos partenaires.

## 2.4 Notre Système de Management Intégré

Alizon industrie a mis en place un Système de Management intégré basé sur une approche processus conforme aux normes ISO 9001 / ISO 14001 version 2015.

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 2017, 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 :

1. Optimiser autant que possible les flux logistiques : - En « amont » d'ALIZON Industrie, en veillant à regrouper les commandes d'achat, - En « aval » d'ALIZON Industrie, en regroupant les commandes clients...	- Poursuivre la mise en application des procédures PROC05 et PROC06 - Poursuivre la sensibilisation de nos fournisseurs et prestataires (Charte de partenariat)
2. Mesurer le Bilan carbone de nos flux logistiques afin de pouvoir connaître son niveau et agir, informer...	- Mettre en place un outil de mesure dans notre base de données (voir Projet 2011). - Améliorer les flux logistiques en fonction des mesures réalisées.
3. Optimiser les déplacements des commerciaux.	- Poursuivre la mise en application de la procédure PROC09 et Charte interne - Poursuivre la sensibilisation - Utilisation du train, Carte TGV : mesure économie / utilisation de la voiture (en cours)
4. Réduire la consommation de carburant.	- Renouvellement d'une grande partie du parc automobile commercial en 2018 - Formation à l'éco-conduite (reportée sur 2019)
5. Mesurer le Bilan carbone des déplacements commerciaux.	- Poursuivre le suivi des consommations de carburant. - le suivi des émissions de CO <sub>2</sub> - Mesurer les émissions de CO <sub>2</sub> 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. Limiter la consommation de cartouches d'encre	- Poursuivre la mise en application de la Charte interne - Poursuivre la sensibilisation - Retraitement des cartouches vides par une entreprise de retraitement
7. Mettre en place le tri sélectif dans les bureaux.	- Poursuivre la mise en application du tri (poubelles jaunes et bleues...) - Poursuivre la sensibilisation + affichages - Planning de sortie des poubelles du personnel sédentaire réalisé à partir de 2012 et mise à jour chaque année - Audit d'anomalie réalisé annuellement afin de surveiller le respect des exigences environnementales Alizon Industrie. - mise en place du 5S et contrôles aléatoires
8. Pour la plate-forme logistique, améliorer le recyclage des déchets.	- déchets gérés par une entreprise de retraitement
10. Améliorer l'isolation et l'équipement des locaux	- Volets roulants et stores, détecteurs de présence à l'entrée, - Affiche dans chaque bureau sur l'utilisation de la climatisation et du chauffage - 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 - Mise en place de bannette verte pour les brouillons
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 réalisés auprès des nouveaux arrivants et un livret d'accueil comprenant la charte, sera finalisé pour 2018 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 est en cours de finalisation. 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.

Pour finir, en 2018 nous avons intégré dans notre nouveau catalogue produit une page consacrée à nos engagement qualité-environnement. Notre catalogue met en avant les produits plus respectueux de l'environnement avec la mention ECOLABEL.

## 2.5 Confirmer notre engagement R.S.E

Durant l'année 2018, nous avons confirmé notre engagement RSE en mettant à jour notre évaluation ECOVADIS.

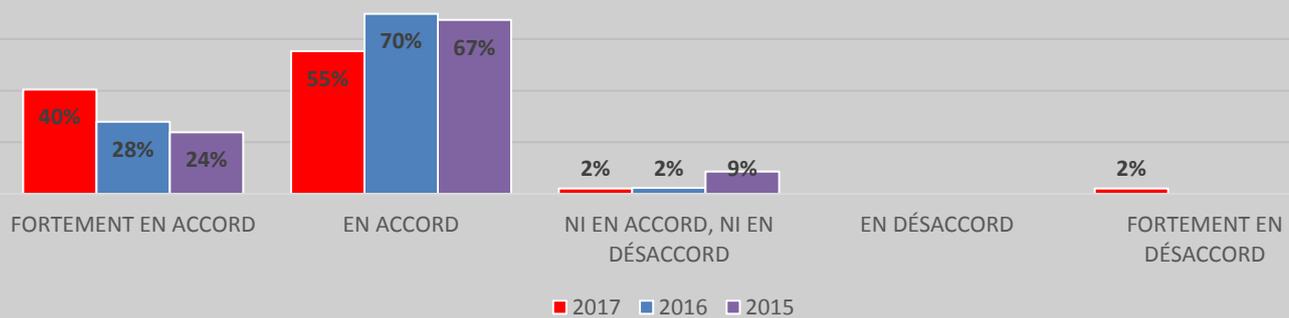
Cette évaluation à pour but d'auditer nos actions et notre performances RSE, mais aussi de promouvoir notre engagement auprès de nos partenaires.

Engagement confirmé par un résultat très satisfaisant, avec un score à **67%** pour une moyenne de 38.4% pour les entreprises évaluées issues de la même catégorie d'activité. Voir le détail de notre évaluation en (ANNEXE 15 et 16).

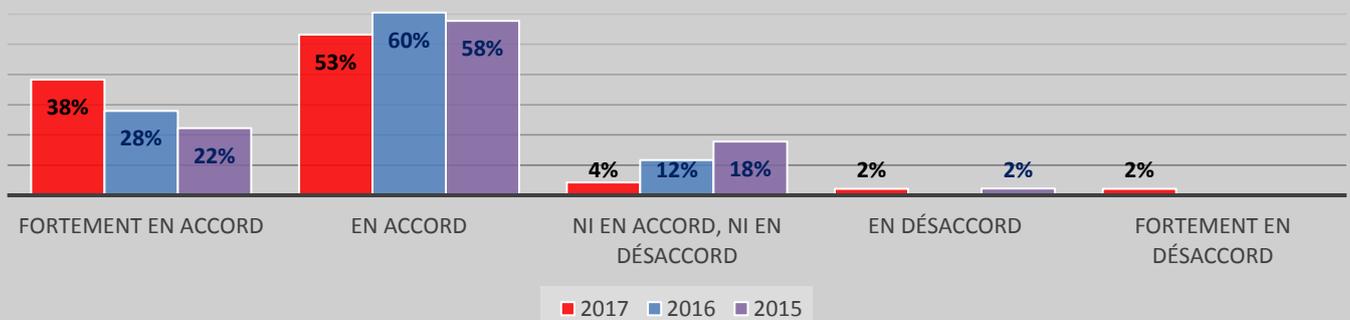
## 3. L'amélioration des conditions de travail

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 2 exemples en comparaison entre 2015, 2016 et 2017

## 1.1 Je suis en accord avec les valeurs d'Alizon Industrie



## 1.2 Je connais la politique et j'adhère aux objectifs d'Alizon Industrie



Les questions de l'enquête ont été revues et améliorées en 2015 et nous avons ajouté un nouveau volet pour l'enquête 2018, nous demandons désormais à nos collaborateurs d'évaluer (point fort et point d'amélioration) chaque service de l'entreprise. Une nouvelle question, concernant les attentes au travail avec 6 choix est proposée : rémunération, ambiance, évolution, responsabilité / autonomie, horaires, reconnaissance

Les résultats sont présentés lors de la Réunion encadrement au mois de décembre. Les managers élaborent un plan d'action. Les résultats et leurs actions sont ensuite communiqués à l'ensemble du personnel.

ALIZON Industrie est également investi dans la vie associative en étant donateur dans l'association « l'établissement du sang Français » ( voir en Annexe 14). Nous participons également aux Vendanges du Cœur au profit du don de Moelle Osseuse.

### 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.

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](mailto:accept@accept.fr) ou par téléphone au +(33) 475 82 01 23.

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

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

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

**accept** 

concentrons nos énergies

www.accept.fr

Déclaration de soutien aux principes du Global Compact

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

Le 8 décembre 2008

Monsieur le Secrétaire-Général,

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

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

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

Meilleures salutations,

Mr Philippe DEYGAS  
Directeur général



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

SAS au capital de 1 321 476 € - TVA FR B5 410 046 194 - NAF 5183A - SIREN 410 646 194



## ANNEXE 2

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

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

Les Dix Principes sont tirés des instruments ci-après:

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

Les principes, catégorie par catégorie, sont les suivants :

#### **1) 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.

#### **2) 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.

#### **3) 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.

#### **4) 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: 44 cours Manuel de Falla, 26905 Valence, France.

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

**ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015**

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, produits spéciaux pour la maintenance industrielle et produits annexes, sous-traitants achats et logistique.*

Numéro de certificat : 0055515-00  
Date de certification initiale : 19 novembre 2010  
Date d'émission du certificat : 07 novembre 2016  
Date d'expiration du certificat : 06 novembre 2019



**cofrac**  
CERTIFICATION DE SYSTEMES DE MANAGEMENT  
ACCREDITATION  
COFRAC 17 44014  
PROFESORAT 05.02  
www.cofrac.fr

*Edouard Kieffer, Directeur Général  
Intertek Certification France - 67, boulevard Bessières / 75017 Paris - FRANCE*

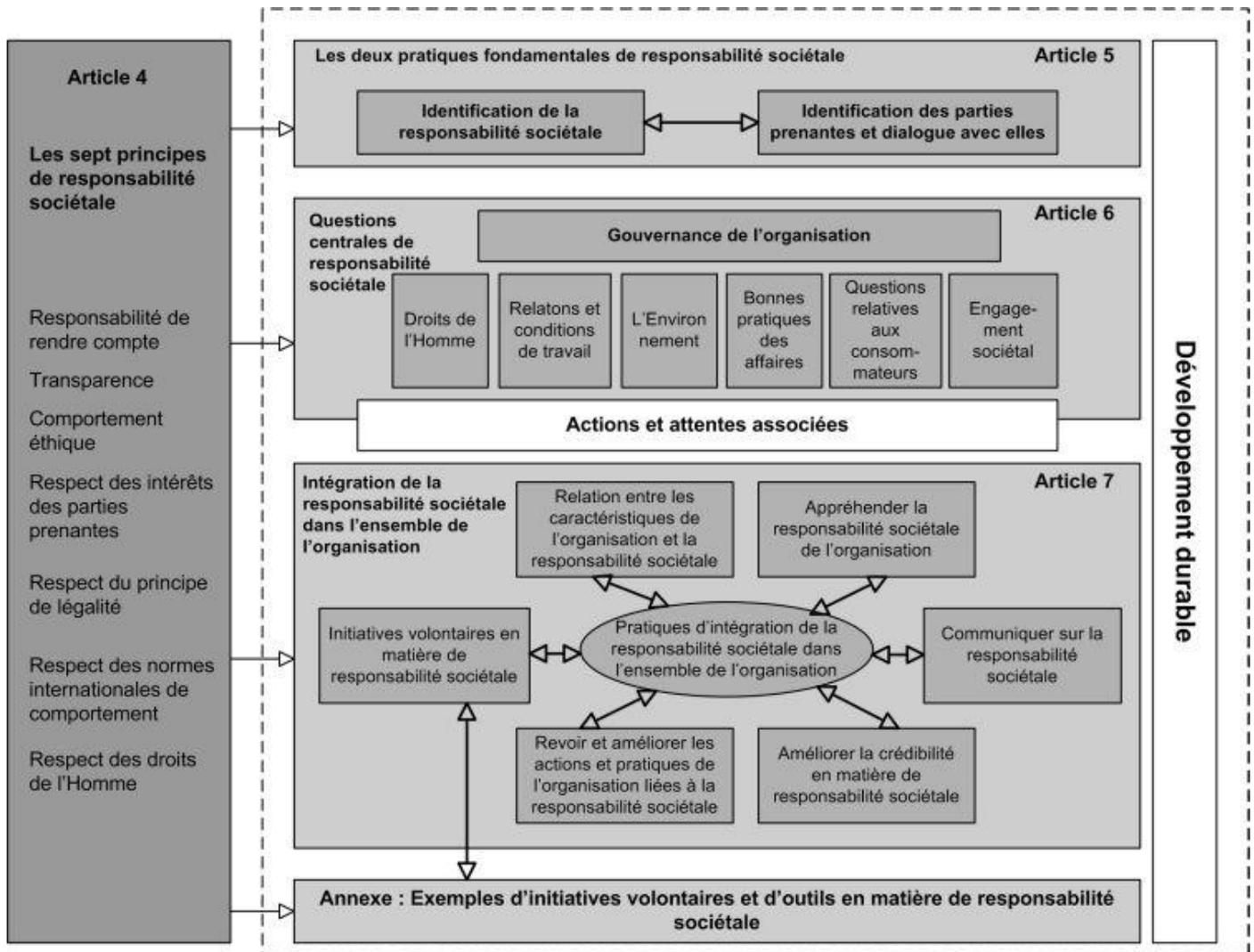
L'Intertek en ce certificat n'assume la responsabilité d'Intertek et n'est responsable autre que la sienne, et uniquement selon les termes définis au présent contrat. La validité du présent certificat est soumise au maintien de la conformité du système de l'organisation par rapport aux règles de certification de systèmes d'Intertek. Sa validité peut être confirmée par email sur demande.

Les certificats et la mention d'Intertek et de certification France ne peuvent être utilisés sans la permission écrite d'Intertek.

Intertek Intertek Intertek Intertek Intertek

## ANNEXE 4

### Responsabilité Sociétale des Entreprises



## ANNEXE 5

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

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

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

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

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

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

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

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

Fait à Portes-lès-Valence

Le 17 avril 2010

Philippe DEYGAS

**ANNEXE 6  
FICHE DE FONCTION**

**Fiche descriptive de fonction**

<b>IDENTIFICATION DU POSTE</b>	
<b>Intitulé du poste</b>	RESPONSABLE QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT
<b>Nature du poste</b>	ADMINISTRATIF
<b>Manager</b>	
<b>COLLABORATEUR</b>	
<b>Nom - Prénom</b>	
<b>Statut</b>	
<b>Coefficient</b>	
<b>ENTREPRISE - ENVIRONNEMENT - MARCHÉ</b>	
<p><u>ALIZON INDUSTRIE :</u></p> <p>Le métier de l'entreprise :</p> <p><i>Nous avons des activités de commerce de gros, dans la distribution conseil multi spécialistes. Nous nous sommes spécialisés dans la représentation de marques mondiales leaders sur leurs marchés avec une certaine notoriété plus qu'avérée. Nous proposons donc des gammes reconnaissables.</i></p> <p>Nos gammes de produits :</p> <p><i>Nous redistribuons des gammes de Rubans adhésifs et colles techniques, des emballages des produits d'entretiens et des produits de maintenance pour l'individu, les machines et les bâtiments.</i></p> <p><i>Les produits achetés sont éventuellement transformés par un réseau de sous-traitants, mais en règle générale les produits sont revendus en optique de massification.</i></p> <p><i>Nous distribuons exclusivement des produits de marques qui sont repérables sur leurs marchés et dont certains occupent des positions de LEADERS : PLA/RAT/PRO/RAE/COL/MAI</i></p> <p>Perspective :</p> <p><i>Force est de constater que nous sommes en croissance constante et que notre offre est attractive pour nos clients, point qui souligne notre volonté à devenir leader sur nos segments de marché et ce à l'horizon 2020. Pour ce faire, notre actionnaire a débuté un processus de croissance externe qui nous oblige à structurer l'existant pour construire une organisation et un mode opératoire réferents que nous voulons duplicables.</i></p>	
<b>RAISON D'ÊTRE DU POSTE</b>	

La Responsable Qualité Sécurité Environnement garantit le maintien de la certification SMQSE pour ALIZON INDUSTRIE et toutes autres normes nécessaires.

### PRESENTATION DU SERVICE

Nom du service	QUALITE
Mission principale du service	GARANTIR LE RESPECT DES REGLES EN MATIERE DE QSE
Effectif du service	1
Effectif encadré	0
Position du salarié dans l'organigramme du service	- Sous la responsabilité du Directeur d'Etablissement

### MISSIONS ET ACTIVITES PRINCIPALES

Mission	Définition, mise en application et surveillance du système du Management de la qualité et de l'environnement (SMQSE).
Activités principales	<p>Gérer le contenu en amont SMQSE pour obtenir et maintenir la certification du système</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire le SMQSE</li> <li>- Rédiger le manuel Qualité, les procédures, les supports d'enregistrement</li> <li>- Garantir le bon fonctionnement le bien fondé de tous les documents du SMQSE.</li> <li>- Mettre en place le planning du SMQSE et le planning d'Audits</li> <li>- Gérer le manuel Qualité/environnement</li> </ul> <p><b>Garantir la mise en application du SMQSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assister et conseiller toutes les fonctions en matière de management Qualité/Environnement</li> <li>- Suivre la planification du SMQSE et des audits</li> <li>- Suivre la réalisation du traitement des réclamations clients, des non conformités, des actions correctives et préventives</li> <li>- Procéder à des audits internes et des audits fournisseurs</li> <li>- Préparer les revues de Direction et rendre compte au Directeur</li> <li>- Faire évoluer le système en fonction des besoins</li> <li>- Etre l'interlocuteur privilégié de l'Auditeur extérieur</li> </ul>

### FINALITES, INTERÊTS ET DIFFICULTES

Raison d'être et finalité du poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir les processus nécessaires au SMQSE</li> <li>- Garantir l'information de la direction sur tous les problèmes SMQSE</li> <li>- Contribuer à l'amélioration du système</li> <li>- Contribuer à la sensibilisation des autres collaborateurs aux exigences clients</li> <li>- Contribuer la satisfaction clients au travers d'un suivi des réclamations et des non conformités</li> </ul>
Intérêts, contraintes et difficultés du poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficultés à sensibiliser les équipes et à obtenir les documents correctement remplis</li> <li>- Dépendance des fournisseurs externes</li> </ul>

## DOCUMENTATIONS ET INDICATEURS

<b>Indicateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintien des certifications et de toutes autres normes</li> <li>- Ratio nombre de FAM / lignes de livraison avec un comparatif N-1</li> <li>- Mise en place et optimisation d'un suivi pédagogique pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à la fonction qualité tant en matière d'implication que de reconnaissance de la fonction qualité dans sa globalité (suivi par sondage auprès des responsables de service)</li> </ul>
<b>Documentation et mises à jour à connaître</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PROC01 : Amélioration continue et réclamations clients</li> <li>- PROC02 : Actions correctives et préventives</li> <li>- PROC03 : Gestion documentaire</li> <li>- PROC07 : Identification des AES et mesure des indicateurs</li> <li>- PROC10 : Communication interne et externe</li> <li>- PROC11 : Audit</li> <li>- PROC12 : Maîtrise des enregistrements</li> <li>- INS02 : Demandes liées à l'informatique</li> <li>- INS04 : Gestion des situations d'urgence</li> <li>- INS05 : Règles de stockage, de sauvegarde et d'archivage informatiques</li> <li>- INS06 : Gestion des anomalies transport</li> <li>- INS10 : Création d'un nouveau contact sous Adonix</li> </ul>

## PROFIL et COMPETENCES REQUISES

<b>Les savoirs Diplômes-Expérience</b>	<b>Bac +2/3 en qualité et expérience en contrôle qualité, sécurité et environnement</b>
<b>Les savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir maîtriser le pack office obligatoire dont la maîtrise d'EXCEL, WORD, et Powerpoint qui sont indispensables dans l'activité de la société et également le logiciel X3</li> <li>- Savoir mettre en place un Système de Management de la Qualité et/ou de l'environnement</li> <li>- Savoir effectuer un audit interne clients et fournisseurs</li> <li>- Savoir connaître les normes ISO 2001 et 14001 et éventuelles évolutions</li> </ul>
<b>Les savoir-faire comportementaux et les savoirs faire-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir communiquer et être pédagogue pour former les autres collaborateurs</li> <li>- Savoir être force de proposition et de conviction pour emporter l'adhésion des autres services au SMQSE</li> <li>- Savoir analyser, synthétiser et être force de proposition pour améliorer le système</li> <li>- Savoir être autonome avec une volonté d'imposer les règles nécessaires à l'application du SMQSE</li> <li>- Savoir établir une relation professionnelle avec les autres services dans l'intérêt global de l'entreprise de manière objective et non pas dans un intérêt purement personnel</li> </ul>

**ANNEXE 7**

**Fiche d'Amélioration continue/ Réclamation client**

(Formulaire informatique à remplir)

A REMPLIR PAR LE DETECTEUR	<b>FICHE D'AMELIORATION CONTINUE/ RECLAMATION CLIENT</b>		<b>N° AM 2018/</b>	
	<b>1. Détection du dysfonctionnement</b>		Nom du détecteur : _____	
			Date : _____ / _____ /2018	
	<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 : Code client : _____ Interlocuteur : _____ <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 commandée : _____ Quantité incriminée : _____	
			Informations sur le fournisseur : Code fournisseur : _____ Interlocuteur : _____ Commande ALIZON Industrie n° _____	
	Description du dysfonctionnement :  Attendus du client :  Réserves émises : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Reprise de la marchandise : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Alerte qualité pour sensibilisation : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Réclamation officielle : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>  Si il s'agit d'un nouveau produit : N° de DEVIS + N° de DA + N°DC : _____			
	Cause probable du dysfonctionnement : _____			
	Délai de traitement attendu : _____		Tâche associée n° : _____	
A REMPLIR PAR LE SERVICE CONCERNE PAR LE TRAITEMENT	<b>2. Analyse des causes du dysfonctionnement</b>		Service(s) interne(s) concerné(s) : <input type="checkbox"/> Commerciaux <input type="checkbox"/> Télévente <input type="checkbox"/> Direction <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Achats <input type="checkbox"/> Compta <input type="checkbox"/> Qualité <input type="checkbox"/> ADV <input type="checkbox"/> <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"/> Mauvaise définition des besoins du client <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Non qualité produit			
	Autre : <input type="checkbox"/> Non respect d'une exigences réglementaire applicable <input type="checkbox"/> Non respect d'une autre exigence			
	Description des causes : _____			
	Ouverture d'une fiche d'action corrective : <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui n° : AC 2018/			
A REMPLIR PAR LE SERVICE CONCERNE PAR LE TRAITEMENT	<b>3. Traitement du dysfonctionnement</b>		<input type="checkbox"/> Acceptation par dérogation client n° DC 2018/ <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

R L	<b>FICHE D'AMELIORATION CONTINUE/ RECLAMATION CLIENT</b>		<b>N° AM 2018/</b>	
	Evaluation du coût de la non-conformité (valeur marchandise + coût préparation + coût transport + coût de traitement interne...): €			
	Détail coût : Avoir client n°			
<b>Impact sur l'environnement :</b>				
Validation		Nom :	Visa :	
Qualité ALIZON	<b>4. Vérification de la mise en œuvre du traitement</b>			
	Commentaires :			
	Nom :	Visa :	Date clôture : / /2018	

## ANNEXE 8

### Charte de partenariat Qualité et Développement Durable



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

A nos côtés, nos partenaires s'engagent à :

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

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

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

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

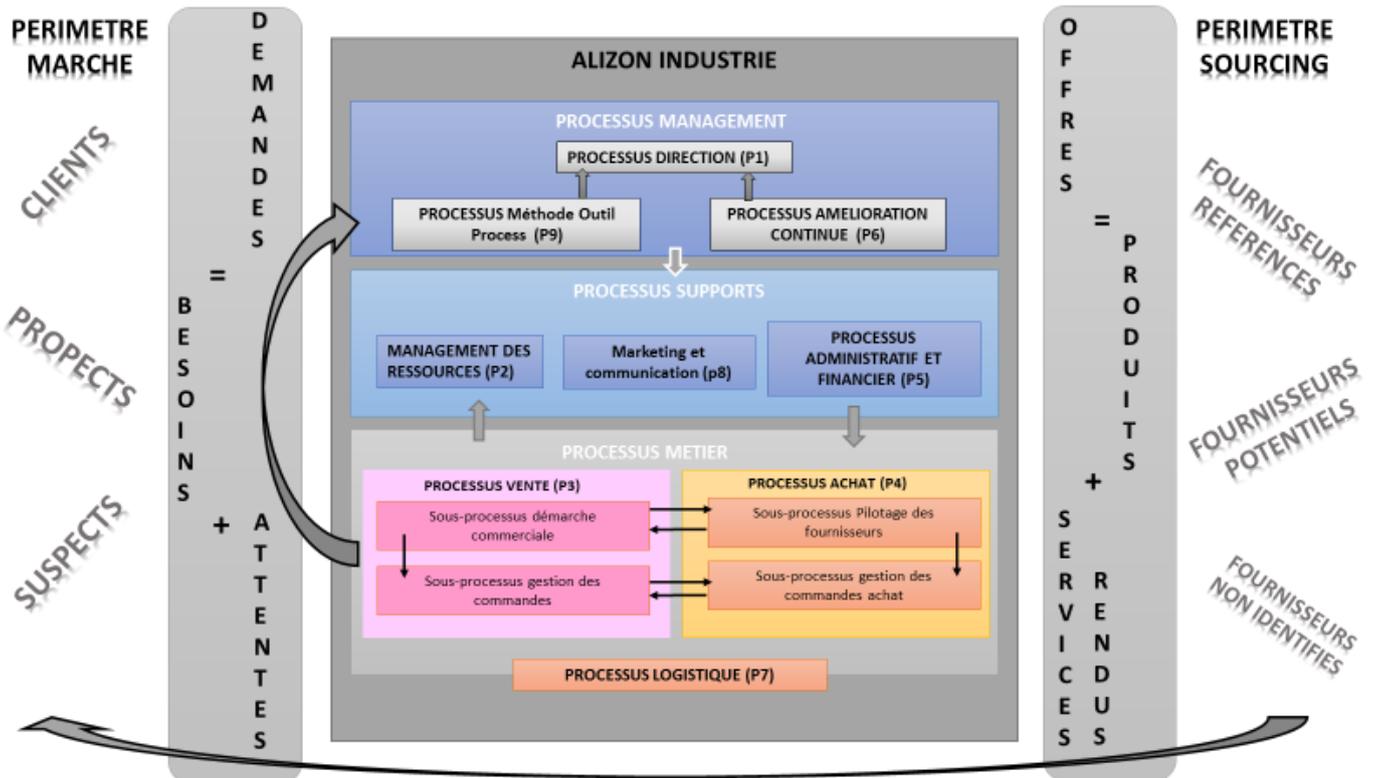
**P**romouvoir les principes de responsabilité sociétale : ALIZON INDUSTRIE adhère depuis février 2009 au Pacte Mondial. Nos partenaires sont invités à respecter eux aussi des principes inspirés de l'ISO 26000 ou de l'UN Global Compact : Droits de l'homme, Droit du travail, abolition de tout travail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

**T**ravailler à conserver une bonne communication : ALIZON INDUSTRIE souhaite que ses relations avec ses fournisseurs et prestataires soient de véritables partenariats et puissent aboutir sur des actions communes de marketing, site internet, etc... Cela passe par une bonne communication de nos partenaires, claire et efficace, en interne et en externe. La transparence des relations est la clé de la confiance et du respect mutuel. Partageons nos valeurs et nous pourrions 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 2018

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, en consolidant chaque année depuis 2008 notre adhésion au **projet « GLOBAL COMPACT »**. Nous travaillons donc depuis longtemps à proposer à nos clients des produits innovants, à faible impact environnemental et nous les aidons entre autres à intégrer les principes du développement durable dans leurs projets (réduction et recyclage des déchets, économie d'énergie, réduction des émissions de CO<sub>2</sub>...), rationaliser leurs références, former les utilisateurs aux « bonnes pratiques »...

Fort de cette démarche depuis 2010 avec notre certification ISO 14001, nous avons dès 2015 intensifié **notre démarche R.S.E**, concrétisée lors de l'évaluation annuelle via ECOVADIS, pour laquelle nous avons obtenu le niveau « Gold ».

2018 est marquée par un nouvel élan avec la **modernisation de notre système d'information sur une nouvelle version V11, la mise à jour de nos indicateurs de suivis afin de consolider et d'évaluer la performance de notre système de management de la qualité ISO 9001 et 14001 sous les référentiels 2015**.

Afin de structurer, documenter et piloter cette démarche, je donne la plus grande légitimité au Responsable QSE et lui assure de mon plein soutien dans la réalisation de sa mission. Conscient de l'aspect stratégique de cette fonction dans le cadre de notre projet DESTIN 2020.

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, gages de pérennité pour notre entreprise. La performance ne compte que dans la durée !

Fait à Valence le 18/06/2018

Philippe DEYGAS

## ANNEXE 11 : Politique qualité – Environnement 2018



QUALITE/ ENVIRONNEMENT

### POLITIQUE QUALITE / ENVIRONNEMENT 2018

Notre réussite à l'audit de surveillance de la certification intégrée Qualité et Environnement ISO 9001 / ISO 14001 selon les nouveaux référentiels 2015, couplée à notre croissance organique sur 2017, valident la pertinence de notre SMQSE.

Dans l'esprit du nouveau référentiel 2015, nous devons consolider notre démarche d'amélioration continue et ceci en cohérence avec notre projet commun Destin 2020.

Cette année 2018 s'inscrira sous les thèmes du QUANTITATIF, de l'AUTONOMIE et de la RESPONSABILITE appliqués à 6 axes majeurs.

- 1-) **Accroître notre Chiffre d'Affaires tout en maîtrisant notre Taux de Remise (Défense de la Valeur), afin d'apporter à ALIZON Industrie la rentabilité nécessaire ; lui permettant ainsi de poursuivre sa politique volontariste d'investissements et de croissances externes.**
- 2-) **Consolider la satisfaction de nos clients grâce à notre réactivité, la maîtrise de nos fournisseurs, le traitement efficace des réclamations clients et ainsi atteindre une qualité de service optimale.**
- 3-) **Dynamiser les compétences du personnel d'ALIZON Industrie, en veillant à maintenir un programme de formation fort, en adéquation avec les besoins du personnel tout en optimisant l'intégration des nouveaux collaborateurs et en gardant notre esprit de société de SERVICE**
- 4-) **Faire évoluer notre système d'informations à la suite de la migration de notre système d'information sur une nouvelle version V11, afin d'accroître notre productivité, de fiabiliser nos processus et de mesurer la performance de chaque collaborateur à travers des indicateurs simples et pertinents.**
- 5-) **Impliquer et sensibiliser fortement notre personnel et nos parties prenantes afin de réduire les impacts environnementaux liés à nos activités (Diminution de nos déchets et optimisation de leurs traitements, maîtrise de nos consommations d'énergies, préconisation de solutions « vertes »)**
- 6-) **Promouvoir le « BIB » (Bonheur Intérieur Brut) afin de maintenir une cohésion dans l'entreprise autour de notre projet commun ; tout en permettant l'épanouissement personnel de chacun.**

Philippe DEYGAS

**ANNEXE 12**  
**OBJECTIFS ET INDICATEURS QUALITE/ ENVIRONNEMENT**  
**ANNEE 2017-2018**

Axe de la politique	Objectif 2016	Indicateur de mesure	Cible
<b>1. Accroître notre Chiffre d’Affaires tout en maîtrisant notre Taux de Remise,</b> afin d’apporter à ALIZON Industrie la rentabilité nécessaire ; lui permettant ainsi de poursuivre sa politique volontariste d’investissements et de croissances externes.	Atteindre un CA de 36.5 M€ avec un Taux de Remise Moyen de 41,5 %	I1.1 Taux de remise	Suivi mensuel
	Fidéliser nos clients.	I1.2 CA mensuel et CA cumulé/trimestre	
		I1.3 Taux de facturation = nb de clients facturés/ nb de clients actifs	> 10%, tous les mois (confirmer n-1)
	Attirer de nouveaux clients.	I1.4 Création de comptes clients	50 comptes créés par mois (voir moyenne)
<b>2. Consolider la satisfaction de nos clients grâce à notre réactivité, la maîtrise de nos fournisseurs, le traitement efficace des réclamations clients et ainsi atteindre une qualité de service optimale.</b>	Mieux maîtriser nos fournisseurs (règle des 80/20) : respect des délais, qualité des produits. Voir np ;	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%
	Diminuer les réclamations clients.	I2.2 Conformité et qualité des produits	Tous les mois, lignes non conformes ≤ 0,5%
		I2.3 Taux d’avoir = nb d’avoirs/ nb de factures	< 2 %, tous les mois : voir moyenne et baisse un peu
	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%
<b>3. Dynamiser les compétences</b> du personnel d’ALIZON Industrie, en veillant à maintenir un programme de formation fort, en optimisant l’intégration des nouveaux collaborateurs tout en gardant notre esprit de société de SERVICE	Réalisation du plan de formation budgété	I3a. Respect du budget formation	Suivi au trimestre
	Objectiver chaque collaborateur en fonction des missions reprises dans sa fiche de poste	13b. indicateur de mesure qualitative : entretien d’évaluation + EIA	Suivi annuel
<b>4. Faire évoluer notre système d’informations,</b> afin d’accroître notre productivité, de fiabiliser nos processus et de mesurer la performance de chaque collaborateur à travers des indicateurs simples et pragmatiques.	Intégration du module « qualité » dans notre ERP X3 ainsi que la mise en place d’un Système de GED.	I4. Fin 2018.	Suivi mensuel
	Mise en conformité des profils de chacun en adéquation avec les fiches de poste	Mise en place des « portails » par profil-fiche de poste reprenant les agendas et indicateurs « mesures » de chacun.	Suivi mensuel
<b>5. Impliquer et sensibiliser fortement notre personnel afin de</b>	Réduire la production de déchets.	I5.1 Amélioration collecte et recyclage des déchets	Validation du système de traitement et de valorisation des déchets via Skipper

Axe de la politique	Objectif 2016	Indicateur de mesure	Cible
<b>réduire les impacts environnementaux liés à nos activités</b> (Diminution de nos déchets et optimisations de leurs traitements, maîtrise de nos consommations d'énergies)	Réduire la consommation de carburant liée aux actions commerciales : déplacements commerciaux	I5.2 Suivi des consommations carburant des commerciaux	Tous les mois
	Réduire le kilométrage lié aux actions commerciales : déplacements commerciaux afin de réduire les émissions de CO2	I5.3 Suivi du kilométrage des commerciaux	Tous les mois, kilométrage moyen (nb km/nb véhicules VS nb de rendez-vous)
	Sensibilisation sous forme de jeu + affiches + 5 S + classement mensuel	Résultats questionnaire	Annuelle
<b>6. Promouvoir le « BIB » (Bonheur Intérieur Brut) afin de maintenir une cohésion dans l'entreprise autour de notre projet commun ; tout en permettant l'épanouissement personnel de chacun.</b>	Améliorer notre communication interne.	I6.1 validation du calendrier interne « type »	Fin 2018
	Définir des objectifs personnalisés qui favorisent l'épanouissement personnel	I6.2 Mesurer à l'occasion des supervisions hebdomadaires, de l'entretien de mi-parcours et entretien individuel annuel	Annuelle ; respect du calendrier et des périodes
	Mettre à jour et renouveler l'enquête de satisfaction du personnel.	I6.3 Réaliser la 9ème enquête en octobre 2018. Résultats/plan d'actions au dernier trimestre	Octobre 2018

\* Indicateur I2.6 : commandes expédiées au + tard à J+1, hors enlèvement client et affrètement, transit pour BLS reçues avant 9h00.

**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 : l'Établissement Français du Sang**



**ASSOCIATION POUR LE DON DE SANG BÉNÉVOLE DES COMMUNAUTÉS  
DE COMMUNES DU PAYS DE L'HERMITAGE ET DU TOURNONAIS**

Sébastien Max  
295 route des Charrets  
26600 Larnage

à

Monsieur Philippe Deygas  
Société ACCEPT

Tél : 06 20 76 50 45

Larnage le 21 mars 2015

Monsieur,

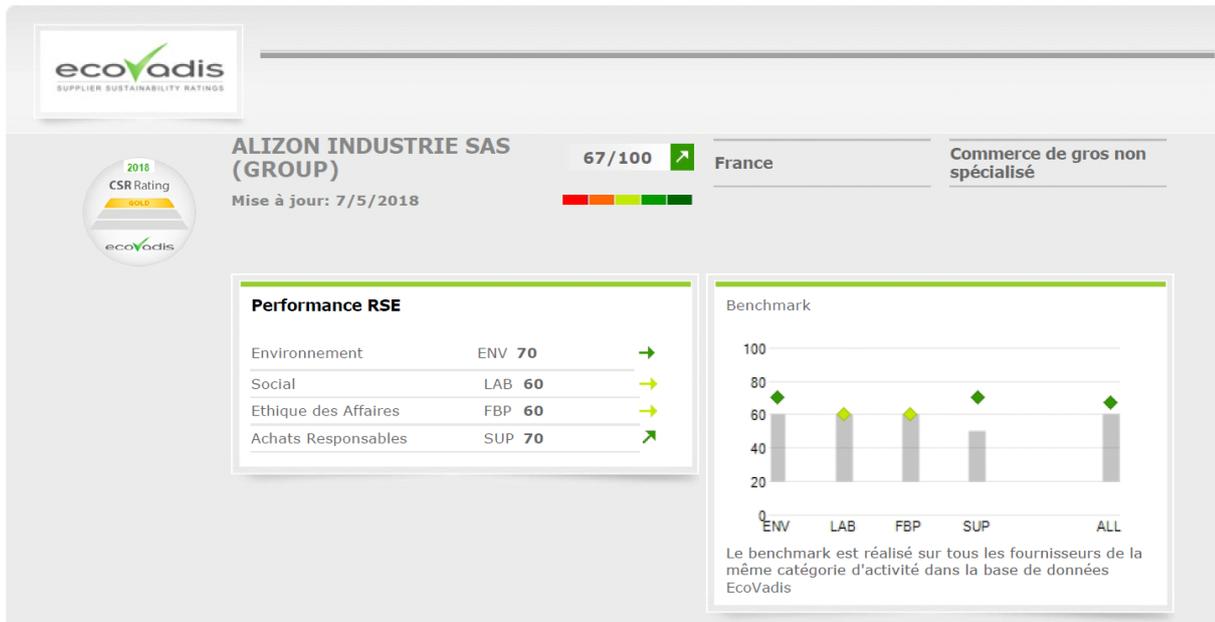
L'Association Pour le Don de Sang Bénévole des Communautés de Communes du Pays de l'Hermitage et du Tournonais vous remercie d'avoir répondu favorablement à sa demande pour l'organisation du Congrès départemental qu'elle a en charge et du soutien que vous accordez au Don du Sang Bénévole.

Je vous prie, Monsieur, de recevoir, nos respectueuses salutations.

Pour le comité d'organisation

Max Sébastien

## ANNEXE 15 : EVALUATION RSE – ECOVADIS



## ANNEXE 16: SYNTHESE performances RSE ALIZON 2018

### ENVIRONNEMENT

#### POLITIQUES



Documentation justificative manquante ou élémentaire sur certains enjeux [ c'est-à-dire santé et sécurité du client ]



Politique environnementale sur certains enjeux [ ie consommation d'énergie et GES, déchets, promotion de la consommation durable ]



Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies

#### ACTIONS



Pas d'information sur le % de sites certifiés ISO 14001



Programme de sensibilisation des clients aux enjeux de santé et de sécurité liés aux produits/services



Certifié ISO 14001 (au moins un site opérationnel)



Suivi des émissions directes et indirectes de CO2



Réalisation d'un bilan carbone



Mesures de gestion des déchets



Programme de sensibilisation spécifique de l'entreprise envers ses clients sur les problématiques environnementales



Exemple de produits dont les impacts sur l'environnement sont réduits c.-à-d. écoproduits



Mesures visant à réduire la consommation de papier



Fiches de Données de Sécurité fournies pour certains produits



Offre de produits écologiques ou éthiques



Mesures pour réduire la consommation d'énergie des bâtiments/ des usines



Produits conçus en vue d'un recyclage aisé



Mesures mises en œuvre pour recycler les cartouches d'encre



Mesures mises en place pour recycler les déchets de papier/ carton



Mesures d'optimisation des transports ou de réduction des émissions de CO2 liées aux transports



Réduction des consommations d'énergie via des programmes de sensibilisation des employés

#### RESULTATS



Reporting élémentaire sur les problématiques environnementales



Suivi de la consommation d'énergie

## SOCIAL

### POLITIQUES



Documentation justificative manquante ou élémentaire sur certains enjeux [ c'est-à-dire la santé et la sécurité des employés, la discrimination et / ou le harcèlement ]



Politique sociale ou de droits de l'Homme sur certains enjeux [ les conditions de travail, la gestion de carrière et la formation ]



Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies

### ACTIONS



Audits internes sur les problématiques de santé & sécurité



Mesures spécifiques en place pour l'intégration des personnes handicapées



Formation des employés concernés sur les risques liés à la santé et la sécurité et sur les bonnes pratiques de travail



Enquête de satisfaction des salariés



Régime de primes lié à la performance de l'entreprise



Couverture des salariés en soins de santé



Mesures visant à promouvoir un environnement inclusif en matière de genre



Évaluation détaillée des risques pour la santé & sécurité des employés



Processus de recrutement transparent communiqué de manière claire et formelle aux candidats



Évaluation régulière (au moins une fois par an) de la performance individuelle



Bilan de santé obligatoire pour tous les employés



Formation visant à développer les compétences

### RESULTATS



Reporting basique sur les problématiques de ressources humaines et de droits de l'Homme



Ne rapporte aucun accident du travail avec arrêt de travail



Reporting du nombre d'heures de formation par employé

## ETHIQUE DES AFFAIRES

### POLITIQUES

- ✓ Politique en matière de sécurité de l'information
- ✓ Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies
- ✓ Signature des politiques d'éthique des affaires par les employés
- ✓ Politique sur les questions d'anti-corruption

### ACTIONS

- Aucune documentation justificative concernant une procédure d'alerte pour signaler des problèmes en matière d'éthique des affaires
- Aucune documentation justificative concernant les audits des procédures de contrôle sur les questions d'éthique des affaires
- ✓ Mesures visant à protéger les données des consommateurs/clients d'un accès ou d'une divulgation non autorisée
- ✓ Procédure d'approbation spécifique pour les transactions sensibles (p. ex. cadeaux d'affaires, invitations)

## ACHATS RESPONSABLES

### POLITIQUES

- ✓ Politique d'achats responsables sur les facteurs environnementaux et sociaux

### ACTIONS

- ✓ Des fournisseurs de premier rang sont tenus de remplir le formulaire de reporting sur les minerais du conflit (CMRT)
- ✓ Évaluation formalisée de l'état d'avancement des fournisseurs par rapport au programme REACH
- ✓ Audits sur site des fournisseurs sur les enjeux environnementaux ou sociaux
- ✓ Évaluation régulière des fournisseurs (p.ex. questionnaires) sur leurs pratiques environnementales et sociales
- ✓ Charte RSE des fournisseurs
- Déclare avoir sélectionné des produits provenant de matières recyclées ou avec des caractéristiques durables mais aucune documentation disponible
- ✓ Intégration de critères environnementaux dans le choix des véhicules (p.ex., émissions de CO2)
- ✓ Choix des partenaires commerciaux en fonction de critères sociaux ou environnementaux
- ✓ Intégration de critères environnementaux et de santé et sécurité lors de l'achat de produits de nettoyage

### RESULTATS

- Aucun reporting sur les questions relatives aux achats responsables (p. ex. pourcentage de fournisseurs évalués) [ à part quelques KPI divulgués dans le questionnaire ]
- Moins de 5% des articles achetés ont un éco-label