

REFERENCE : 13

ALTERBURO

Entreprise : Alterburo

10 rue du Lamineur

44806 SAINT HERBLAIN

Tél. : 02 40 92 15 78

Fax : 02 40 92 14 61

Email : nantes@alterburo.fr

Effectif : 218 salariés

Activité : Distribution de fournitures de bureau et consommables informatiques



ACTIONS MENEES :

- Economie d'énergie (carburant utilisé dans le transport de marchandises)
- Sensibilisation des parties prenantes à la démarche qualité de l'entreprise
- Gestion des déchets

Enjeux de la démarche :

- Modification des comportements des parties prenantes (personnel, clients et fournisseurs)
- financier
- environnemental

CONTACT :

Mme JOUIN Isabelle

Fonction : Responsable qualité

Email : isajouin@alterburo.fr

Tél. : 02 40 92 97 91

Fax : 02 40 92 14 61

DESCRIPTION TECHNIQUE DES ACTIONS ENGAGEES :

- Sensibilisation : prise en compte de l'épuisement des ressources, vérification des modes de production des produits (labels, charte éco-concept), utilisation de papiers recyclés ou avec labels, sélection de produits éco-conçus)
- Économie d'énergie : livrer 100% des commandes en une seule fois, privilégier réunions téléphoniques ou la visio
- Gestion des déchets : contrat entre le prestataire Geodis Valenda et les clients pour la gestion des DEEE, récupération des cartouches par container avec Tonerfill (filiale du groupe), compacteur de déchets sur le site

GAINS OU BENEFICES

DEGAGES :

- Confiance dans l'entreprise de la part des parties prenantes
- Augmentation du nombre de livraisons de commandes complètes
- Diminution du nombre de retour des commandes

❖ Actions menées :

Alterburo est une société du groupe OBE. Elle possède une couverture nationale et des agences commerciales.

Son siège social ainsi que la plateforme logistique sur Nantes sont deux sites certifiés ISO 9001 v2000.

Cette entreprise possède donc une certification obtenue en octobre 2007. La volonté de l'entreprise d'avoir cette certification s'explique par la volonté d'accroître leur efficacité et d'améliorer la qualité de leurs prestations auprès de leurs clients.

Ensuite, Alterburo s'engage et contribue aux principes du respect de l'environnement, de la solidarité et du développement sociétal en adhérant à une démarche de Développement Durable.

Enfin, l'entreprise s'appuie sur les dix principes énoncés par le Pacte Mondial pour intégrer dans sa stratégie ses engagements dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail et de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Elle met en œuvre les moyens nécessaires afin de s'assurer du respect des principes énoncés et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

❖ Enjeux de cette démarche :

- Répondre aux attentes des clients par rapport au plan environnemental et sanitaire
- Gagner en éco-efficacité à travers un engagement sur les modes de transport, l'instauration d'un dialogue avec les fournisseurs sur les conditions de fabrication et la gestion des déchets vendus ou consommés
- Poursuivre ce développement en associant les parties prenantes interne et externe concernées par la démarche du groupe, à des comportements exemplaires grâce à la sensibilisation et la formation

❖ Description technique des actions engagées :

1- Les actions engagées en interne

- la formation Développement Durable réalisée en 2008 sur tout le personnel de l'entreprise
- une économie de carburant pour le transport des marchandises : une livraison de 100% des commandes en une seule fois et une proposition aux clients, qui ne sont pas satisfaits de leur commande, des produits de substitution ou de reporter leur prochaine commande à la prochaine livraison effectuée par l'entreprise pour limiter les frais de transport

- la mise en place d'une formation à l'éco conduite pour les chauffeurs livreurs : il y a 30 chauffeurs en individuel à former pour un total de 12000€ + un livret de 5€
- la mise en place de caisses PAPOPTIM afin d'utiliser le papier sur les 2 faces lors des impressions
- la mise en place de sacs de récupération des films plastiques sur les sites
- la mise en place de bennes de récupération des papiers : c'est Véolia qui est chargé de venir chercher les déchets
- la récupération des cartouches vides par container avec une filiale du groupe (Tonerfill) et réutilisation dans un cycle de fabrication de produits remanufacturés (sur le site de Renaze)
 - 25% des cartouches sont remanufacturées
 - 25% sont mises sur le marché
 - 50% sont donnés à des organismes de recyclage

NB : l'entreprise essaie de démanteler ces 50% pour les valoriser au lieu de les voir partir en incinération ou en enfouissement

- la collecte et valorisation des palettes bois
- gestion des modes d'impression optimisée : l'impression par système de badge permet une diminution de 30% de la consommation papier et de cartouches
- limitation des déplacements par des réunions téléphoniques ou en visio

2- Les actions engagées en externe

- Mise à disposition auprès des clients d'un Guide vert mettant en avant des produits éco-responsables (la sélection de produits est réalisée en collaboration avec une centrale de référencement ACHATS CONCEPT ECO)

- Mise à disposition auprès des clients d'affiches de sensibilisation aux économies d'énergies, à la réduction des déchets et aux pratiques permettant de limiter l'impact environnemental

- Mise à disposition gratuite de container d'enlèvement des cartouches vides chez les clients

- Mise en place, depuis Octobre 2008, d'une procédure d'enlèvements des déchets chez les clients (DEEE, Cartouches, piles) avec le prestataire Geodis Valenda
- Sélection des fournisseurs de l'entreprise au travers d'un questionnaire comportant un volet sur le DD
- redistribution de produits obsolètes et d'aliments à Médecins du Monde et aux Restos du cœur

❖ **Initiateur des démarches :**

C'est Mr SERAFINI Bernard qui est le directeur du développement durable.

❖ **Responsable du suivi :**

C'est Mme JOUIN Isabelle qui est responsable du suivi.

❖ **Durée de mise en place :**

Les actions ont été mises en place en 2008 pour la négociation au niveau du groupe concernant la collecte et valorisation des déchets.

Sinon, pour la mise en place d'indicateurs DD comme le pourcentage de produits verts au catalogue et le tonnage déchets de papiers, cartons, cartouches et piles, c'est à compter de Janvier 2009. Donc la durée de mise en place est rapide.

❖ **Indicateurs de suivi :**

1- **Les indicateurs 2008**

- les achats : → le nombre de commandes complètes/total de commandes fournisseurs par mois
→ le taux de reliquats clients
- les livraisons : en % des commandes complètes (suivi mensuel du nombre de livraisons fournisseurs complètes/ nb commandes fournisseurs)
- le service après-vente : le taux de retour (nombre de lignes retournées/nombre de lignes commandées)

- le contrôle de gestion : → la valeur des produits obsolètes donnés à Médecins du Monde
→ la valeur des produits alimentaires donnés aux Restos du cœur

2- Les indicateurs 2009

- la réception : volume de film plastiques collectés (en tonne)
- l'expédition : → le tonnage de carton d'expédition/chiffre d'affaires
→ le nombre de palettes de bois collectées
- les livraisons : le volume de piles collecté (en kilo)
- le contrôle de gestion : → le volume de carburant/kms parcourus de la part des livreurs
→ la consommation d'électricité/gaz/m² (global et par agence)
- les infrastructures : → le tonnage de carton collecté
→ le tonnage de papier collecté

NB : La moyenne mensuelle pour la collecte du carton et du papier est de 6 tonnes (2008)

❖ Reproductibilité de l'action :

Ces actions sont tout à fait reproductibles, et cela est d'ailleurs notamment déjà fait sur les différentes agences de l'entreprise au travers de réunions de référents, correspondants régionaux.

En effet, un référent est un collaborateur de l'entreprise dont la mission est de s'assurer de la mise en place et du suivi des actions sur le DD. Par exemple, la collecte des papiers, des piles, des cartouches, des DEEE et des films plastiques ou encore la mise en place d'affichage sur chaque site afin de sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques. Il a un rôle pédagogique, d'exemplarité.

❖ Résultats techniques :

Les résultats techniques concernent différents thèmes :

- la négociation centralisée du contrat « gestion des déchets » en cours avec GEODIS VALENTA afin d'harmoniser les modalités de collecte et de tri
- le tonnage de récupération palettes bois : moyenne mensuelle de 499 palettes (2008)

- le tonnage de films plastiques : moyenne mensuelle de 700 kg (depuis septembre 2008)

- la redistribution de produits obsolètes ou de produits alimentaires à Médecins du Monde et aux Restos du cœur (66K€ de produits donnés sur 2008)

- les livraisons : en % des commandes complètes (suivi mensuel du nombre de livraisons fournisseurs complètes/ nb commandes fournisseurs)

NB : cumul annuel 2007 : 62,34% et cumul annuel 2008 : 72,63%, donc en 2008, il y a eu plus de livraisons de commandes complètes qu'en 2007.

- le service après-vente : le taux de retour (nombre de lignes retournées/nombre de lignes commandées)

NB : taux de retour 2006 : 1,66% taux 2007 : 1,12% taux 2008 : 1,06%, donc en 2008, il y a eu moins de retour de commandes que les années précédentes.

❖ Résultats financiers

- le temps de formation Développement Durable sur la totalité de l'entreprise : 1H30 par personne pour 147 personnes

- le coût de la prestation de formation : 5000€

- la mise à disposition des contenants piles : mise à disposition gratuite par notre prestataire COREPILE

- le coût d'achat des sacs de récupération : 63 € TTC les 100 sacs et 118 € TTC le porte sacs avec support métallique

- la mise en place des caisses PAPOPTIM : 5,00 € les 5 et 100 sont installées sur les 2 sites

- le coût d'achat des containers de récupération des cartouches : 0,88 €

- le coût d'achat des containers de récupération des piles : 0,28 €

→ En ce qui concerne le retour sur investissement :

- Limitation du nombre de retours : -9% de lignes de retours saisies en 2008 (calcul fait sur l'année 2007/2008)

- Limitation du nombre de reliquats : taux de reliquats de 1,83 % à la fin décembre pour un objectif à 1,5%

- Nombre de commandes complètes/total commandes fournisseurs : 73,75 % à la fin décembre pour un objectif à 75%

NB : le ratio était de 51% sur le 1er semestre 2007.

❖ Résultats comportementaux

Ces résultats se traduisent dans les indicateurs de suivi de 2008 :

- Les fournisseurs ont vu leur nombre de commandes complètes/total des commandes augmenté, ce qui signifie qu'ils se sont engagés à livrer en étant chargé au maximum
- Le taux de reliquats et le pourcentage de commandes complètes montrent que les clients sont plus attentifs à ne pas retourner immédiatement leur commande, mais plutôt à la prochaine livraison de prévue
- Le taux de retour avec la sensibilisation de nos clients à conserver les marchandises ou à relivrer un produit manquant lors d'une prochaine commande

❖ Avantages de la mise en place de ces actions :

L'entreprise a su acquérir une certaine notoriété et une confiance de tous les instants de la part des parties prenantes (personnel, clients, fournisseurs).

De plus, la mise en place de ces actions sensibilise les clients au changement d'habitudes de consommation.