



# Recueil de bonnes pratiques 2023

## alterburo distribution sas

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site [www.produitenbretagne.bzh](http://www.produitenbretagne.bzh)

### Gouvernance responsable

#### Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

Notre démarche RSE est engagée depuis plusieurs années et fait l'objet d'un rapport annuel, dans lequel nous réaffirmons notre engagement et notre approche responsable de l'activité, que ce soit dans les questions sociales, sociétales et environnementales.

#### Informations des parties prenantes

Notre démarche RSE est communiquée à nos parties prenantes : salariés, clients, fournisseurs, et autres partenaires.

#### Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Nous sommes adhérents à Produit en Bretagne depuis Mars 2021 ; nous avons organisé une visite de notre plateforme aux adhérents 44 en Juin 2021.

Chaque année, nous participons au Championnat TRUG et chaque mois de Septembre, nos équipes de Rennes et Brest participent aux trophées Produit en Bretagne.

Notre Directeur Commercial s'associe à l'ensemble des réunions PEB44 et aux Assemblées générales, il a par ailleurs participé et travaillé à l'organisation de l'AG nationale sur Nantes en 2022.

Dans le cadre de notre engagement Produit en Bretagne, nous avons développé des partenariats avec 3 nouveaux fournisseurs : ACE (cartonnage), TOUZAZIMUT (communication), IMMINENCE (Marketing) et Save the Date (événementiel).

### Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

#### Sensibilisation / communication

ALTERBURO emploie 58% de femmes et 42% d'hommes, son comité de direction est en parfaite parité.

Nous nous engageons à promouvoir l'égalité des chances entre les femmes et les hommes ; un plan d'actions sur l'égalité professionnelle est publié chaque année, avec la réalisation d'un diagnostic à l'appui, comprenant des indicateurs d'embauche, de formation, de rémunération, mais également d'équilibre vie professionnelle-vie personnelle, etc.

Nous communiquons également, au travers de notre page LinkedIn et Instagram, nos engagements RSE, nos savoir-faire, nous faisons découvrir nos clients et fournisseurs locaux, ...

#### Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Nous développons également des partenariats locaux pour l'insertion de personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi, ou encore des personnes en formation initiale ou en reconversion professionnelle, pour des visites d'entreprise, des stages ou tout simplement pour des embauches ; nos partenariats sont divers : l'ESATCO d'Orvault, l'institut public médico-spécialisé OCENS, le Conseil général 44, les lycées et organismes de formation du secteur, etc

#### Parité professionnelle homme / femme

Au 31/12/2023, ALTERBURO emploie 58% de femmes et 42% d'hommes. Le comité de Direction et le CSE ont une parfaite parité.

## **Emploi des jeunes / emploi des séniors**

ALTERBURO s'engage contre toute forme de discrimination et ce, tout au long du parcours professionnel du collaborateur. Pour favoriser l'emploi des jeunes, nous collaborons avec des lycées locaux, pour des périodes de stage, des découvertes d'entreprise/services, ... Nous participons également à des job dating. Parallèlement à cela, nous travaillons avec des organismes de formation et le conseil général 44, dans le cadre d'accompagnement en reconversion professionnelle.

En 2023, l'âge moyen des salariés ABD = 47 ans, 38% ont plus de 55 ans.  
Sur cette année, sur 11 recrutements, 4 avaient moins de 25 ans et 3 plus de 55 ans.

## **Respect de la vie privée**

Nous avons établi une charte sur le droit à la déconnexion et respectons la réglementation de la cadre de la RGPD.

## **Conditions et relations de travail**

### **Qualité de vie au travail**

ALTERBURO s'est engagé depuis de nombreuses années en faveur d'une politique de santé/sécurité au travail, afin que l'ensemble des équipes travaille dans de bonnes conditions, en sécurité, tout en favorisant un équilibre vie personnelle-professionnelle. Nous avons initié un projet QVT/Santé-Sécurité dès 2017, intégrant différents acteurs de l'entreprise (comité de pilotage, salariés, CSE, managers, médecine du travail) ; de cette enquête, menée par un cabinet indépendant local sur notre siège social et plateforme logistique, et du projet de prévention des TMS (avec la désignation d'une personne Ressource du projet de prévention TMS et de référents sécurité) est né un plan de progrès formalisé, multifactoriel, intégrant les réflexions et actions sur les contraintes organisationnelles, physiques, matérielles, mais également des réflexions à mener quant aux métiers, au management visuel, dans un objectif de santé/sécurité et bien-être au travail.

Afin de favoriser également l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle, nous échangeons en amont de l'intégration du nouveau salarié, afin de connaître ses contraintes personnelles : les horaires sont aménageables, avec une possibilité également de travailler sur 4.5 jours ou 5 jours au choix pour 80% de notre personnel.

Nous avons mis en place une charte sur le droit à la déconnexion dès 2017 et une charte sur le télétravail d'une journée par semaine pour ceux qui le souhaitent en 2022 (et pour qui le poste est éligible).

### **Santé et sécurité au travail**

Outre le projet QVT/Santé-Sécurité initié dès 2017, et défini préalablement, nous avons travaillé sur un projet Mapping, sur notre chaîne de préparation : un travail important est mené sur l'organisation des placements de produits, en fonction poids/taille/rotation, pour limiter les prises hautes/basses et la gestion des pas de nos salariés.

Des investissements ont également été réalisés, afin d'équiper les magasiniers d'outils d'aide à la manutention et de limiter le port de charges.

### **Formation des salariés**

ALTERBURO s'engage depuis de nombreuses années en faveur de la formation, afin de permettre à ses collaborateurs d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires à la réalisation de leurs missions au sein du groupe, mais également pour leur employabilité future ; la formation est donc un axe central de notre politique des Ressources Humaines, afin de favoriser le développement personnel de chacun et permettre la réalisation de nos objectifs stratégiques pour assurer notre croissance.

Nous avons également développé un parcours de formation interne pour accompagner nos commerciaux dans la relation clients, l'utilisation des outils et pour faire face aux changements de notre secteur d'activité.

Sur l'année 2023, 22 formations ont été dispensées et 38% des salariés ont été formés.

L'ensemble des formations internes ou externes sont évaluées ; chaque année le taux de satisfaction des salariés se situe entre 85 et 88%.

### **Développement du capital humain / employabilité**

La formation est un axe central de notre politique RH, dans un objectif d'acquisition et de développement de savoirs, savoir-faire et savoir-être mais aussi pour le l'employabilité future de chaque collaborateur.

Des programmes internes de formation sont construits, des évaluations à chaud et à froid sont réalisées, et échangées avec le manager lors des entretiens annuels.

La mobilité est facilitée lorsque des postes sont ouverts, afin de permettre aux salariés d'évoluer au sein de l'entreprise, soit au niveau des postes de travail, soit dans un autre service.

### **Lutte contre le travail précaire sur le territoire**

ALTERBURO favorise les embauches en CDI et à temps complets ; en 2023, 96% de nos salariés étaient en CDI, 2% de CDD et 2% d'alternants.

Aucun temps partiel n'est imposé au sein de l'entreprise, ce ne sont que des temps partiels choisis par les salariés dans le cadre de leurs convenances personnelles.

### **Information du personnel / entretiens annuels**

Chaque année les entretiens annuels sont renouvelés, et tous les 2 ans les entretiens professionnels.

Dans le cadre des entretiens annuels, un bilan général est réalisé, un point sur les satisfactions/insatisfactions du salarié, sur les difficultés qu'il a pu rencontrer, ... l'objectif étant de créer un moment d'échanges entre le collaborateur et son manager, sur l'année passée.

Un point quotidien est réalisé sur la plateforme logistique, afin d'échanger sur la journée à venir, et d'organiser le temps et les missions. Des réunions sont également faites dans chaque service, en plus des points réguliers en fonction des besoins et, la visio-conférence est également utilisée régulièrement, afin de faciliter les échanges entre les salariés ou équipes éloignées.

### **Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs**

Un parcours d'intégration est défini pour chaque nouveau collaborateur intégrant la société, avec notamment une présentation de la société, une visite des services.

## **Préservation de l'environnement**

### **Gestion et optimisation des énergies**

Nous avons établi un plan de réduction dans le cadre de la gestion de nos énergies, aussi bien dans les espaces de bureau que sur notre plateforme logistique : les principales actions établies concernent le chauffage, la climatisation, l'éclairage et la gestion informatique, avec la mise en place d'extincteurs automatiques, des investissements sur des matériels moins énergivores... Une communication/sensibilisation a été faite auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Sur l'année 2023, nous avons une baisse cumulée du gaz et électricité de 7.9% par rapport à l'année précédente.

### **Gestion et optimisation de l'eau**

Un suivi des consommations d'eau est mis en place mensuellement et une communication a été faite aux salariés.

### **Gestion et optimisation des matières premières**

Nous n'avons pas d'ateliers de fabrication donc pas d'utilisation de matières premières ; toutefois, les déchets liés à notre activité logistique, à savoir principalement le carton et le plastique, font l'objet d'un tri quotidien.

### **Réduction, tri et recyclage des déchets**

Dans le cadre de notre activité

- Logistique : nous avons développés des partenariats avec des sociétés de recyclage, en fonction de la spécificité de nos déchets : VEOLIA, les Papiers de l'Espoir, Ecologic, VALDELIA, COREPIL, Solution recyclage, ...

- Commerciale : nous proposons également à nos clients des solutions pour optimiser leurs déchets, au travers de la collecte des cartouches usagées, la proposition de partenariats agréés pour la collecte des DEEE, en distribuant des contenants pour la collecte des piles et en proposant des solutions de recyclage de papier avec CITEO.

De plus, depuis le démarrage de notre plateforme, nous travaillons également sur le gabarissage de nos produits ; cet outil permet d'identifier le produit, de déterminer son poids/volume et, donc :

> d'optimiser nos espaces de stockage sur la partie réception,

> d'optimiser le remplissage des cartons expédiés chez nos clients : en fonction des produits, un emballage adapté est sélectionné automatiquement, et le contenant est adapté à la taille du produit à expédier (contenants en carton ou enveloppes de différentes tailles)

Nous avons également supprimé de l'ensemble de nos expéditions, le film plastique qui était positionné à l'intérieur du carton.

### **Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)**

Dans le cadre de notre démarche globale et la réglementation des ICPE, nous nous engageons en faveur de la prévention de la pollution (réduction, tri et recyclage des déchets, gestion des énergies, gestion des eaux usées, ...).

## Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Sujet incontournable de notre métier, les transports représentent un sujet essentiel à plusieurs titres : économique, tenue des délais clients et impact sur l'environnement. Il est donc traité avec une grande attention par un service qui lui est exclusivement dédié. De la même manière, avec 40% du personnel disposant d'un véhicule professionnel (camions de livraison, véhicules commerciaux), le sujet des déplacements professionnels est au centre de nos réflexions.

Nous menons des actions diverses afin de réduire notre impact :

- ▣ Choix des prestataires sur la base du dernier kilomètre, zones de stockage à proximité,
- ▣ Capacité à factoriser les déplacements,
- ▣ Actions vers les clients en privilégiant les commandes groupées et préventives,
- ▣ Évaluation semestrielle des prestataires transport sur indicateurs de performance,
- ▣ Formation de nos commerciaux à la visioconférence, permettant de mixer les rendez-vous (présentiel et distanciel),
- ▣ Plans de tournées pour nos commerciaux, afin de structurer les déplacements sur une journée de travail,
- ▣ Mise en place de transports collectifs lors de nos rencontres annuelles,
- ▣ Massification des chargements pour réduire le nombre de kms parcourus,
- ▣ Contrat de location des véhicules (voitures et fourgons) sur un délai moyen de 4 ans, véhicules récents et bénéficiant des nouvelles normes en termes de motorisation et de réduction des impacts environnementaux,
- ▣ Option Start and Stop sur les voitures + fourgons équipés de boîte de vitesse manuelle 6 vitesses, permettant de réduire la consommation de carburant et les émissions de CO2

La démarche entreprise sur l'optimisation de nos commandes comprend plusieurs axes :

- > La fréquence de passation des commandes,
- > Le regroupement des commandes,
- > La typologie des livraisons,
- > le recours à notre site de commandes en ligne : près de 55% de nos clients à fin 2022,
- > L'envoi de commandes complètes afin d'éviter les relivraisons.

## Optimisation du fret matières premières / produits finis

Dans le cadre de notre politique Achats, nous :

- développons des partenariats avec des fournisseurs locaux ; ils représentent à fin 2023, 20% de nos fournisseurs
- anticipons le volume de stock, afin d'optimiser le nombre de livraisons fournisseurs 44j de stocks

Nous travaillons également sur l'optimisation de nos commandes, afin d'éviter des relivraisons auprès de nos clients : limitation de notre taux de sur-BL (combien de livraisons sont nécessaires pour livrer une seule et même commande), indicateur suivi mensuellement.

## Intérêts des clients et consommateurs

### Politique qualité / écoute clients

Certifiés ISO 9001 depuis 2007, nous nous engageons chaque jour dans un processus d'amélioration continue, en réel partenaire avec nos parties prenantes, dans :

- > le respect des intérêts de nos clients,
- > la mise en place de relations durables avec nos fournisseurs,
- > pour contribuer au développement économique et social de notre territoire

ALTERBURO s'engage à assurer un service de qualité à l'ensemble de ses clients, sans distinction de taille, en proposant :

- > Un binôme dédié, un(e) conseiller(e) de proximité ainsi qu'un(e) assistant(e) en back-office pour garantir la réactivité,
- > Une large gamme de produits, répondant à des exigences environnementales, d'ergonomie et de qualité de vie au travail, > Une logistique performante,
- > Un service dédié qualité clients, qui gère quotidiennement les remontées et identifie les solutions les plus appropriées.

Mais également en interrogeant ses clients une fois par an, pour connaître leur niveau de satisfaction et besoins futurs, au travers de ses enquêtes de satisfaction (taux de satisfaction clients : 94.7%).

### Sécurité, santé des clients et consommateurs

Nos produits respectent les normes NF/CE.

Un service relations qualité clients est mis en place et traite l'ensemble des réclamations.

## Savoir faire / Certifications

### Certifications qualité / environnementales

nous sommes certifiés ISO 9001 depuis 2007.