

DOSSIER DE CANDIDATURE
TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2019
Catégorie « Entreprises de plus de 500 salariés »

LYRECO France (59)

Dossier suivi par Camille Muller et Pauline Paquier, Réseau Alliances

I/ PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION CANDIDATE

1. INFORMATIONS GENERALES

Raison sociale : Lyreco France

Statut : SA

Date de création : 1926

Domaine d'activité : Distribution de produits et services aux entreprises

Territoires d'action : National et international

Effectif : 2 100

Adresse complète : rue du 19 mars 1962 - 59770 Marly

Contact :

Aimée CHEVALIER, Responsable qualité, sécurité et développement durable

aimée.chevalier@lyreco.com / 03 27 23 64 00 / 06 32 54 64 92

Site Internet : lyreco.fr ; rseenjeux.com

Compte twitter : @Lyrecorecrute

Prix et nominations :

- R Awards 2018 :
 - o Prix du potentiel initiative communication
 - o Prix coup de cœur du jury initiative énergie
- Trophée de l'économie responsable 2010 de Réseau Alliances

Certifications :

- ISO 9001 (1992)
- ISO 14001 (1992)
- ISO 50001 (2017)

2. CONTEXTE & ACTIVITE

1) Racontez-nous l'histoire de votre structure ?

En 1926, Georges-Gaston Gaspard ouvre les Papeteries Gaspard à Valenciennes (Nord). Peu à peu, la petite papeterie prend de l'ampleur pour, au-delà de la vente au détail, passer aux services d'impression et à la production de sa propre gamme de papeterie.

En 1936, Georges-Gaston Gaspard fait construire un grand entrepôt dans les faubourgs de Valenciennes, qui devient rapidement la base d'opérations du service de livraison. Il constate alors que le fait de livrer directement des produits aux clients est à la fois innovant et plus pratique, pour la marque comme pour ses clients. Quelques années après son ouverture, l'activité de l'entrepôt a déjà dépassée celle de la papeterie.

La Seconde Guerre Mondiale touche durement les Papeteries Gaspard, détruites par un raid aérien. Cet événement conduit Georges-Gaston Gaspard à repenser l'entreprise, il décide, en accord avec son fils Etienne, de ne pas poursuivre l'activité de vente au détail mais de se concentrer entièrement sur la reliure, l'impression et la livraison aux entreprises.

En 1956, Etienne Gaspard reprend la direction de l'entreprise. **Son cap est clair : la compréhension du comportement des entreprises demeure et restera au centre de sa politique.** Etienne et son père décident de limiter leur activité à la vente à distance et à la distribution, ils revendent les branches d'impression et de reliure Gaspard.

En 1969, le président actuel du Groupe Lyreco, Georges Gaspard, fils d'Etienne, rejoint l'entreprise en tant que représentant commercial. Après avoir occupé plusieurs postes au niveau de la direction, il est promu Directeur Général en 1979. Une série de fusions et acquisitions dessine ensuite le Groupe Lyreco tel que nous le connaissons aujourd'hui. 92 années se sont écoulées depuis que Georges-Gaston Gaspard a ouvert sa papeterie. Trois générations plus tard, le Groupe Lyreco est actif sur les quatre continents, réalise un chiffre d'affaires annuel mondial de plus de 2 milliards d'euros et reste fidèle aux valeurs initialement insufflées par la famille Gaspard : « **apporter une totale satisfaction à nos clients en livrant à temps le bon produit au bon prix.** »

Lyreco France est une filiale du Groupe Lyreco, leader européen et 3^{ème} acteur mondial dans la distribution de produits et de services pour les entreprises. Avec un chiffre d'affaires de 500 millions d'euros, Lyreco France est leader sur son territoire. Sa performance s'explique par la proximité avec ses clients (plus de 800 commerciaux), un service logistique efficace et une ambition commune aux 2 000 collaborateurs : « Toujours à vos côtés pour vous simplifier la vie au travail. »

Lyreco répond aux besoins des entreprises en leur proposant une sélection de 12 000 produits répartis en 4 gammes (Fournitures de bureau, Tech & Print, Life@Work, Environnement industriel). Lyreco propose des produits de marques leader et 1 300 références en marque propre (Lyreco Premium, Lyreco et Lyreco Budget), devenant ainsi l'unique fournisseur pour tout l'environnement de travail.

- Fournitures de bureau : le cœur de métier de Lyreco, qui confirme sa volonté de fournir une gamme complète de solutions permettant de répondre aux besoins de ses clients.
- Tech & Print : un ensemble de matériels, accessoires et services afin d'accompagner les entreprises dans leurs mutations technologiques.
- Life@Work : accompagnement de ses clients dans une démarche engagée de bien-être et santé au travail, une démarche de responsabilité sociétale.
- Environnement industriel : couvre tous les besoins en fournitures industrielles : EPI (Équipement de protection individuelle) et protection à usage unique ; premiers secours, produits de prévention et de sécurité notamment la signalétique ; installations de stockage et mobilier industriel ; produits d'emballage et d'expédition et petit outillage.

2) Pour quelles raisons avez-vous initié une démarche RSE ?

Engagés depuis 1992, à travers la certification ISO 9002, la satisfaction de nos clients fait partie de notre ADN. Notre activité génère des impacts conséquents sur l'environnement, tout en ayant des répercussions sociales et économiques. La prise en compte de ces impacts dans notre activité quotidienne et nos décisions fait partie de nos valeurs et devait répondre également à une attente de nos parties prenantes. La RSE fait donc partie intégrante de la stratégie de Lyreco. Les valeurs de Lyreco intègrent l'ensemble des piliers de la RSE selon l'ISO 26000. Pour Lyreco, intégrer une démarche RSE est simplement normal dans son activité quotidienne et dans les relations avec ses parties prenantes.

Notre ambition RSE grandit et nos actions s'accroissent d'année en année. Nous sommes désormais certifiés ISO 9001 pour la qualité, 14001 pour l'environnement et 50001 pour l'énergie. Nous nous sommes engagés depuis 2012 dans un projet ambitieux de réduction de nos émissions de CO₂ à travers différentes actions : rénovation de nos bâtiments, flotte de véhicules au GNV, Plan de Mobilité, récupération de chaleur de nos serveurs informatiques. Toutes nos actions sont régulièrement challengées à travers des concours RSE où dernièrement nous avons reçu deux trophées aux *R Awards 2018* (prix énergie et communication).

3) Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Depuis de nombreuses années, Lyreco s'engage avec l'ensemble de ses partenaires dans des actions qui ne sont pas assez mises en avant. En effet, sur l'ensemble de notre *supply chain*, avec nos partenaires fournisseurs et clients et nos collaborateurs, nous réalisons de nombreux événements, actions, projets en faveur du développement durable. L'objectif est donc de partager avec le plus grand nombre car le partage fait également partie de nos valeurs.

En 2010, Lyreco France avait reçu un Trophée de l'Economie Responsable remis par Réseau Alliances. Cette nouvelle candidature nous permet d'aller encore plus loin, de nous challenger à nouveau et de valoriser les progrès réalisés depuis 2010.

Participer à ce nouveau Trophée permettrait de présenter l'ensemble des actions menées par Lyreco et de les partager avec d'autres acteurs du territoire.

3. PARTIES PRENANTES

4) Quelles sont les parties prenantes prises en compte dans le déploiement de votre démarche RSE ?

- Collaborateurs
- Clients
- Fournisseurs
- Société Civile
- Collectivités
- Associations
- Ecoles, universités
- La Planète (environnement)

II/ VOTRE DÉMARCHE RSE

1. GOUVERNANCE

1.1. MISSION & VALEURS

5) Quelle est la mission de votre structure / sa contribution à la Société ?

Notre mission est d'**offrir à nos clients des produits et services pour leur simplifier la vie au travail** et répondre à l'ensemble de leurs demandes et besoins professionnels.

6) Quelles sont vos valeurs ?

Lyreco se fonde sur quatre grandes valeurs partagées en interne et par l'ensemble des parties prenantes :



- **Passion** : nos clients et nos collaborateurs sont au cœur de nos décisions ;
- **Agilité** : nous anticipons, nous innovons, nous osons ;
- **Respect** : nous croyons au respect et au comportement éthique ;
- **Excellence** : nous recherchons la perfection dans tout ce que nous entreprenons.

1.2. ENJEUX & OBJECTIFS RSE

7) Quels sont les enjeux RSE liés à votre activité ?

Nos principaux enjeux RSE se définissent en trois grandes thématiques :

- Offrir à nos clients des **produits sûrs et sains pour la santé et l'environnement** ;
- **Accompagner nos parties prenantes** (clients, fournisseurs, collaborateurs, acteurs du territoire) sur l'évolution des pratiques (consommation, mobilité, production...) ;
- **Être exemplaires** sur notre démarche RSE pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous revoyons régulièrement nos enjeux en fonction de l'évolution des attentes de nos parties prenantes afin de toujours leur apporter des réponses et une entière satisfaction.

8) En fonction de ces enjeux, quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

⇒ **Economiques :**

Répondre et anticiper les besoins et attentes de nos clients et partenaires :

- Proposer à nos clients et fournisseurs de travailler sur les **nouveaux modèles économiques** : économie circulaire, économie de la fonctionnalité.
- Proposer toujours plus de produits éco-labellisés à nos clients et les accompagner dans leur transition d'achats responsables.
- Répondre aux besoins grandissants des clients sur leur impact environnemental.
- Devenir un partenaire RSE pour nos clients et fournisseurs.

⇒ **Sociaux :**

- Mettre les collaborateurs au cœur de nos décisions et choix stratégiques par le **management collaboratif**.
- Développer la **qualité de vie au travail** pour nos collaborateurs.

⇒ **Environnementaux :**

- Poursuivre nos actions en matière de protection de l'environnement.
- **Avoir des produits plus sains pour l'environnement.**
- Développer une politique biodiversité d'entreprise.
- Maintenir une réduction d'émission de CO₂ de -3% par an.

⇒ **Sociétaux :**

- Poursuivre notre **engagement à travers notre fondation Lyreco For Education** (LFE) s'impliquant dans la scolarisation et le développement des communautés dans les pays défavorisés.
- Donner nos invendus et retours produits de nos entrepôts logistiques à des associations via l'entreprise Phenix.
- Continuer à travailler avec des **partenaires locaux** pour l'organisation de nos événements, réaliser les travaux de nos bâtiments et partager des projets communs en matière de RSE et de développement durable.

1.3. MANAGER SON ORGANISATION AVEC TRANSPARENCE

9) Comment votre structure implique-t-elle les collaborateurs et/ou d'autres parties prenantes dans la stratégie de l'entreprise ?

Chaque collaborateur est libre de proposer, créer et participer à la stratégie de l'entreprise. Lyreco est engagé dans un **projet de transformation depuis un an favorisant l'ouverture et la libéralisation du management**. L'écoute des clients et partenaires est au cœur de notre stratégie d'entreprise afin de répondre à leurs attentes et à leurs besoins. L'objectif est de **co-construire notre offre de demain avec nos équipes**.

10) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes aux enjeux RSE liés à votre activité ? Précisez vers quelle partie prenante

En 2018, nous avons créé le site www.rseenjeux.com pour sensibiliser et vulgariser la RSE pour tous les publics. Soit en s'amusant, vous découvrirez la RSE à travers différents jeux sur les principes de l'ISO 26000. Soit plus sérieux, vous pouvez découvrir toutes nos actions dans notre bibliothèque. Cette initiative a été promue lors des *R Awards 2018* organisés par le Club Génération Responsable.

Chaque année, nous réalisons également notre rapport RSE (démarche volontaire) où nous présentons l'ensemble de nos actions et nos avancées par rapport aux années précédentes mais également nos indicateurs et les objectifs à court et moyen termes.

Et chaque année, nous organisons des trophées Développement Durable à la fois pour nos clients et pour nos fournisseurs, afin de partager les pratiques RSE de nos partenaires.

2. DROITS DE L'HOMME

2.1. DIVERSITE, EGALITE DES CHANCES & LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

11) Comment votre structure favorise-t-elle la Diversité & l'égalité des chances ? (Lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, seniors, insertion...)

La **politique de Lyreco relative à la « diversité » et à la « non-discrimination » en matière d'emploi est volontariste.**

Lyreco agit sur plusieurs axes, et notamment :

- La non-discrimination sur des critères liés à l'âge, au sexe, au handicap etc. ;
- Le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et l'incitation à l'embauche de travailleurs handicapés.

Le taux d'emploi des travailleurs handicapés a atteint depuis 2015 les 6%. **Nos actions portent sur l'évolution professionnelle, la conciliation vie privée et professionnelle ainsi que sur des actions de sensibilisation afin de lutter contre les préjugés (H/F, handicap, senior, jeune) et faire prendre conscience de l'intérêt de la mixité.**

L'égalité professionnelle Hommes/Femmes

Nous nous engageons à :

- Mener des actions en faveur de la conciliation vie privée et professionnelle,
- Proposer des actions de communication et de sensibilisation afin de lutter contre les préjugés,
- Sensibiliser le top management aux enjeux de la diversité,
- Veiller aux principes de non-discrimination dans le cadre des plans de succession.

En 2018 :

- ➔ **Moyenne d'âge des hommes : 43 ans vs 40 ans pour les femmes**
- ➔ **Note Lyreco France de l'index de l'égalité femmes-hommes : 72/100**

Un nouvel accord sera négocié avec les partenaires sociaux courant 2019.

L'emploi de travailleurs handicapés

En 2018 :

- ➔ **Taux d'emploi de personnes en situation de handicap = 6%**
- ➔ **Partenariats avec 16 ESAT**
- ➔ **65 collaborateurs reconnus travailleurs handicapés**

Un nouvel accord sera négocié avec les partenaires sociaux courant 2019.

Les publics éloignés de l'emploi

Convaincu que la diversité est source de performance et de richesses, Lyreco favorise l'intégration de tous les talents et lutte contre toute forme de discrimination. Lyreco inscrit les actions en faveur de l'insertion des jeunes et des publics éloignés de l'emploi comme un enjeu majeur.

C'est dans cette logique que nous avons concrétisé des partenariats avec des écoles et des missions locales. Notre volonté est de développer notre politique en matière de stages et d'apprentissage.

Nous sommes par exemple partenaire de l'école de formation *PopSchool* à Valenciennes. *POP School* est une entreprise à impact social qui propose des formations aux métiers du numérique, 100 % gratuites pour les jeunes, les demandeurs d'emploi et les personnes en reconversion.

La gestion des seniors dans l'entreprise

Notre ambition : valoriser la diversité des âges, favoriser et maintenir l'employabilité des seniors.

La politique en faveur des seniors revêt deux volets : le maintien dans l'emploi et le recrutement.

Dans le cadre de notre politique sociale, Lyreco poursuit ses actions afin de réduire la pénibilité au travail (diagnostic pénibilité, formation gestes et postures).

2.2. DROITS DE L'HOMME & PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'OIT

12) Comment votre structure s'engage-t-elle au respect fondamental des Droits de l'Homme et quels moyens met-elle en œuvre (y compris dans sa politique Achats) ?

En 2004, nous avons signé le pacte mondial de l'ONU (Global Compact) prouvant notre engagement dans le respect des Droits de l'Homme. Lyreco affirme donc sa position en tant qu'**entreprise responsable des hommes et femmes qu'elle emploie et du respect de ces principes dans toute sa chaîne de valeur**. Tous les collaborateurs de Lyreco et tous nos fournisseurs signent également un **code éthique** où chacun s'engage à respecter ces Droits fondamentaux.

Nos codes éthiques sont consultables en téléchargement : <http://france-corp.lyreco.com/fra/a-propos-de-lyreco,461/codes-ethiques,3020.html>

Chaque collaborateur signe également une **charte de déconnexion** dans laquelle il s'engage à ne plus travailler en dehors des heures de travail et pendant les suspensions de son contrat de travail (congés, maladie, absences autorisées).

3. RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL

13) Comment organisez-vous le recrutement, l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ?

Notre processus de recrutement comporte différentes phases : identification du besoin auprès des managers, cahier des charges, puis lancement des annonces, chasse et approche directe pour trouver les meilleurs candidats.

Les candidats ont tout d'abord un échange téléphonique puis sont reçus en entretien RH et N+1 voire N+2 avant une éventuelle proposition d'embauche. Nous avons également intégré des outils digitaux tels que les entretiens par vidéo live ou différée. Les candidats ne correspondant pas à nos attentes ont toujours un retour et leur candidature est conservée en vivier pour de futurs besoins.



Dès lors qu'un collaborateur intègre Lyreco, il participe à deux jours de « *Welc'home Lyreco* », avec une présentation de chaque département de l'entreprise et se voit remettre un « *Welcome Pack* » (photo ci-contre).

Chaque manager construit ensuite un **planning d'intégration** pour son nouveau collaborateur avec la visite de ou des sites et la découverte de certains départements/métiers en fonction du poste occupé.

14) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

La santé sécurité de nos collaborateurs fait partie de notre politique QSE. Pour cela, à travers le document unique et les **équipes terrain** comprenant un responsable sécurité Lyreco France, un responsable sécurité logistique et 2 ingénieurs sécurité, nous mettons en œuvre des actions quotidiennes de prévention pour diminuer voire supprimer les risques professionnels. Nos préventeurs sont quotidiennement sur le terrain pour rappeler à nos collaborateurs les règles de sécurité (port des EPI, gestes et postures au poste de travail, port de charges, conduite d'engins motorisés...). Des **animations internes de prévention**, type challenge, nous permettent également de sensibiliser les collaborateurs aux risques de leur métier. Notre politique QVT favorise également nos actions de prévention en matière de risques professionnels.

Les actions de prévention santé-sécurité sont partagées avec les instances représentatives du personnel dont le CHSCT. Ces derniers remontent les informations terrain et participent à l'élaboration des actions et de formation des collaborateurs.

Enfin, chaque nouveau collaborateur travaillant en milieu logistique est systématiquement formé aux gestes et postures, à la manipulation des outils et des colis ainsi qu'aux différents risques dans l'entreprise (routier, chimique...).

15) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

La formation professionnelle est un axe prioritaire et stratégique. C'est à l'occasion de l'entretien professionnel que les collaborateurs émettent leurs souhaits de formation et d'évolution. Afin de permettre à tous les collaborateurs d'accéder facilement aux formations, ces dernières mêlent plusieurs modalités pédagogiques (présentiel, digital, Mooc, webinar). Lyreco a reçu en 2016 le trophée du meilleur module de formation « *Digital learning* » par Talentsoft, et le prix « Coup de cœur » du jury du Cercle SIRH en 2017.

- ➔ 80% de nos formations sont internalisées
- ➔ Une **plateforme e-learning** Lyreco également internalisée (*LinkedIn Learning*)
- ➔ **Taux d'accès à la formation supérieur à 75%**

Lyreco s'attache également à promouvoir la mobilité interne. Grâce aux **comités carrières**, Lyreco s'assure d'avoir les meilleurs talents sur les postes clés mais aussi de garantir le meilleur parcours possible en fonction des envies de mobilité interne et du potentiel de chacun.

Lyreco a été la première entreprise de France à signer un accord avec les instances représentatives du personnel concernant le Compte Personnel de Formation. La transformation de Lyreco représente une opportunité formidable pour toutes les équipes. L'entreprise évolue, les hommes, les métiers, les compétences et les comportements aussi.

- **Programme d'intégration sur 12 mois pour ses attachés commerciaux**, avec plus de 292 heures de formation en salle et en digital, animé par des professionnels du marketing, du commerce et des spécialistes produits.
- **Programme de professionnalisation** de ses équipes du service clients, avec plus de 76 heures de formation. A l'issue, une certification CQP « Relations commerciales à distance » peut être obtenue.
- **Catalogue de formation** à disposition de tous les collaborateurs afin de les accompagner dans le développement des compétences.

16) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?

Le volet « Qualité de Vie au Travail » Lyreco se situe au cœur de notre politique RH. Lyreco est à l'écoute de ses collaborateurs. Nous pratiquons des **enquêtes d'opinion interne** tous les 2 ans auprès des collaborateurs et co-construisons des plans d'actions déclinés par département.

Notre dernière enquête d'opinion interne effectuée fin 2016 par un cabinet indépendant, nous garantit d'intervenir sur les thématiques tenant à cœur à nos collaborateurs et de mettre en place les plans d'actions adéquats.

Nous portons une attention particulière à l'**ergonomie des conditions de travail**, la refonte des espaces de travail, de pause et de restauration ou encore pour les chauffeurs-livreurs, à l'aménagement des quais pour faciliter le chargement/déchargement des colis.



La qualité de vie au travail chez Lyreco passe par un **management de qualité, fondé sur des valeurs, une éthique d'entreprise et une organisation du travail efficace et solidaire**. Cette réalité place aujourd'hui la société, pour la huitième année consécutive, parmi les 40 entreprises à être labellisées Top Employer par le CRF Institute.

Zoom sur 4 projets phares favorisant l'équilibre vie privée et professionnelle :

La crèche Lyreco Kids : créée en 2009, la crèche d'entreprise Lyreco Kids est entièrement dédiée aux enfants des collaborateurs et peut accueillir plus de 30 berceaux. Cette crèche constitue une avancée majeure pour l'équilibre vie professionnelle/vie privée des salariés bénéficiaires.

La conciergerie Lyreco : en partenariat avec la Minut'Rit de Valenciennes, Lyreco propose à ses collaborateurs du siège une plateforme en ligne et une permanence deux fois par semaine, afin d'alléger leur quotidien en proposant un panel de services utiles et accessibles.

Le plan de mobilité : il s'applique sur les trajets domicile-travail mais aussi sur les déplacements professionnels et a pour objectif de trouver des solutions alternatives à la voiture individuelle. Une plateforme de covoiturage a vu le jour afin de mutualiser les déplacements entre les collaborateurs. En partenariat avec IDVROOM, cette solution permet désormais de faciliter les trajets domicile-travail, de réduire les frais de transport et de préserver l'environnement.

Une **expérimentation de télétravail** est actuellement en cours, avec la possibilité donnée aux collaborateurs éligibles du siège de travailler depuis leur domicile 1 journée par semaine.

17) En quoi les ressources humaines améliorent-elles l'attractivité de votre structure ?

Lyreco instaure un **dialogue social permanent et constructif avec les Instances Représentatives du Personnel** sur différentes thématiques : formation professionnelle, rémunération, mutuelle et prévoyance, conditions de travail... Par ce biais, Lyreco s'attache à proposer aux collaborateurs de nombreux avantages afin d'attirer au mieux les futurs talents.

Lyreco est doté d'un comité d'entreprise apportant divers avantages : chèques vacances, réduction à des nuitées vacances ou des places de cinémas. L'ensemble de ces avantages est proposé par un partenariat avec l'entreprise Meyclub, à tous les collaborateurs dès 3 mois d'ancienneté.

Enfin, l'**attention portée au bien-être des collaborateurs** est également un facteur d'attractivité important.

4. ENVIRONNEMENT

18) Quelles sont les ressources nécessaires à votre activité ? (Matières premières, eau, énergies)

Pour notre activité, en plus de nos Hommes, nous avons besoin :

- D'électricité pour éclairer, faire fonctionner le matériel informatique et les machines en logistique ;
- De gaz, notamment pour chauffer les bâtiments et pour alimenter nos restaurants d'entreprise ;
- De carburant (gasoil, GNV, essence, électricité) pour alimenter nos 1 200 véhicules ;
- De l'eau pour alimenter les sanitaires de nos bâtiments, pour cuisiner dans nos restaurants et pour alimenter notre réseau de *sprinklage*.

Nous ne fabriquons pas de produits donc n'avons pas de matières premières pour nos produits. Toutefois, nous avons des cartons pour nos colis, de trois tailles différentes afin d'optimiser les volumes et réduire le vide.

Également, nous avons l'ensemble de la fourniture de bureau ainsi que les matériaux utilisés pour les travaux de nos bâtiments. Pour ces derniers, la gestion est faite directement par nos partenaires sous-traitants.

19) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ? Quels moyens mettez-vous en œuvre pour limiter ces impacts ?

Chaque consommation de fluides (eau, électricité, gaz, gasoil, GNV, essence, gaz réfrigérant...) ainsi que nos déchets sont **suivis au minimum mensuellement**. Nous avons engagé depuis 2011 un bilan carbone et suivons annuellement l'atteinte de nos objectifs. Le transport et les déplacements sont le pôle d'activité le plus impactant. Nous nous étions engagés à réduire de 20% nos émissions de CO₂ entre 2012 et 2017, ce qui a été atteint. Depuis, **nous nous sommes engagés à continuer de réduire nos émissions de 3% par an**. Pour cela nous avons mis de nombreuses actions en place :

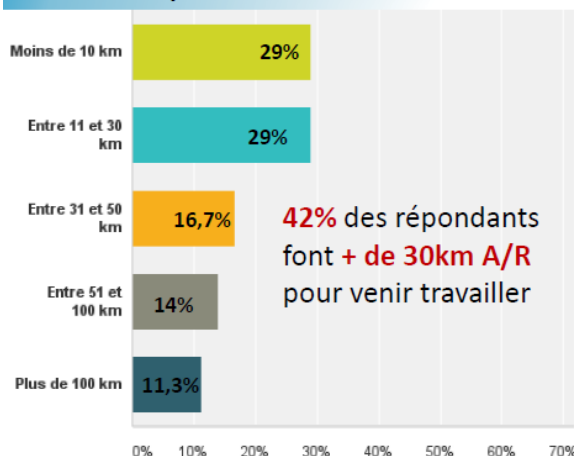
Réduire la consommation de carburant :

- Optimiser les chargements de nos véhicules de livraison : mieux remplir nos colis et nos camions pour éviter de transporter du vide. Chaque colis est coupé ou plié à hauteur du volume de la commande et un logiciel de transport (Masternaut) permet de maximiser le remplissage des camions (en contrôlant la charge utile de ce dernier) et optimise le trajet de chaque tournée pour réduire le nombre de kilomètres.
- Avoir une flotte de véhicules récente : consommation des véhicules passant de 5,67 L/100km (véhicule léger) à 5,09 L/100 km et une consommation se stabilisant à 10,7 L/100km pour les véhicules utilitaires et poids lourds alors que le tonnage transporté a augmenté de 28%.
- Sensibiliser à l'éco-conduite : l'ensemble de nos chauffeurs livreurs sont formés à l'éco-conduite et sont challengés annuellement (prime).
- Mise en place du télétravail : test depuis octobre 2018 du télétravail sur 150 collaborateurs volontaires. Une enquête de déplacement domicile-travail sera renouvelée début 2020 pour en vérifier l'efficacité.
- L'ensemble de nos actions liées des déplacements domicile-travail et professionnels des collaborateurs est issu d'une enquête réalisée en 2017 dans le cadre de notre Plan de Mobilité ; en voici ci-dessous les principaux résultats :

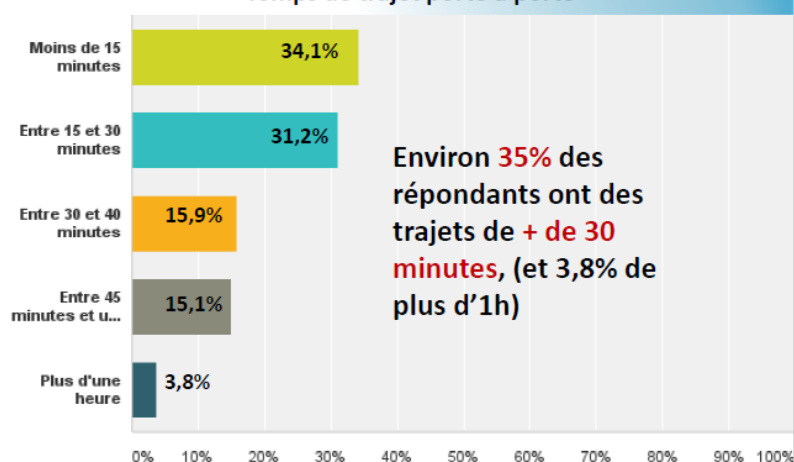
Les déplacements domicile-travail aujourd'hui

La voiture est le mode de transport largement privilégié (88%)

Distance moyenne aller-retour domicile travail

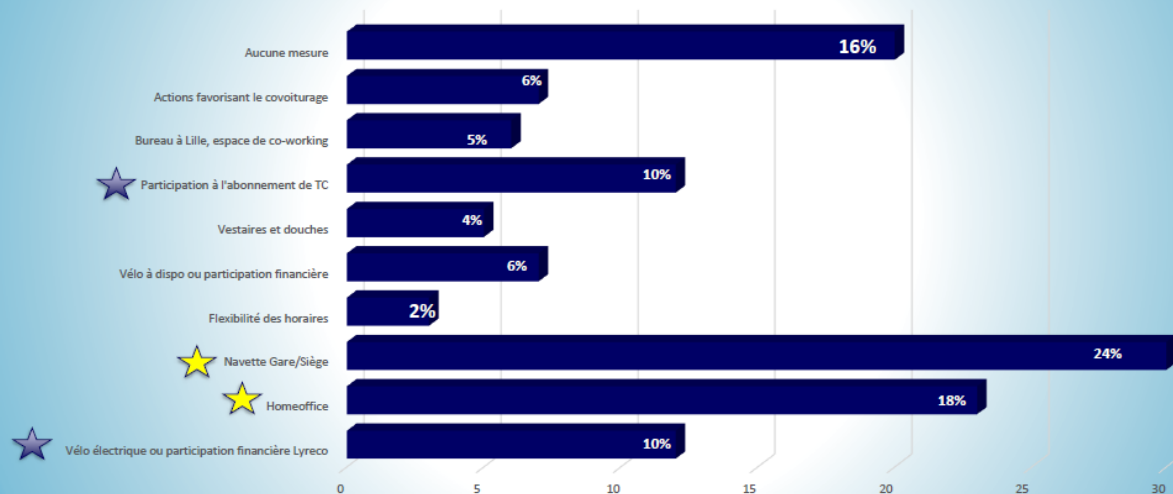


Temps de trajet porte à porte



Les mesures que pourraient prendre votre entreprise et qui vous encourageraient à utiliser plus souvent les transports en communs ou le vélo ou qui limiteraient les déplacements professionnels

Autres mesures



Réduire les consommations d'énergie sur nos sites :

- Rénovation thermique de notre siège social (changement des ouvrants, rénovation et isolation de la toiture) : -15% de consommation de gaz entre 2016 et 2017 (en attente du reste des consommations de gaz 2018 – dispo en avril).
- Récupération de chaleur depuis nos serveurs informatiques pour chauffer une partie de notre siège social : -15% de consommation de gaz entre 2016 et 2017 (en attente du reste des consommations de gaz 2018 – dispo en avril).

- Relamping de l'ensemble de nos sites et contrôle des consommations par logiciel pour travailler sur la consommation de nos machines : -13% de consommation électrique du siège/m² (iso périmètre) et -20% sur nos 2 centres logistiques.
- Mise en place de panneaux photovoltaïques sur nos centres de distribution : 10 000 m² posés sur nos parkings en ombrière d'ici 2021.

Nous avons beaucoup d'autres **suivis d'indicateurs nous permettant de piloter nos deux systèmes de management environnemental et énergétique**. L'ensemble de ces indicateurs sont à votre disposition sur simple demande.

Favoriser la biodiversité

Afin de réduire l'impact de nos activités quotidiennes sur la biodiversité, nous avons supprimé les pesticides dans l'entretien de nos espaces verts. Deux toitures de notre siège social sont pourvues de toitures végétalisées afin à la fois d'agir sur la performance thermique du bâtiment mais aussi de développer la biodiversité. Enfin, nous travaillons avec un apiculteur, élevant l'abeille noire du Nord, pour à la fois polliniser notre écosystème local et également protéger cette espèce endémique.

La biodiversité est le fil rouge de l'année 2019. Pour cela de nombreuses animations (découverte nature, études de la biodiversité) seront proposées à nos collaborateurs en partenariat avec le Parc Naturel Régional Scarpe Escaut tout au long de l'année. Le but de cette opération est également de **sensibiliser l'ensemble des salariés de Lyreco à la préservation de l'environnement et des richesses faunistiques et floristiques locales**.

5. BONNES PRATIQUES D'AFFAIRES

20) Comment intégrez-vous la RSE dans votre démarche d'achats et dans la relation avec vos fournisseurs ?

La sélection de nos fournisseurs se fait selon une **grille de critères incluant des critères RSE** : certifications ISO, rapport RSE, actions en faveur de la RSE, évolution par rapport aux années précédentes. Une série de contrôles financiers est également effectuée. Chaque fournisseur doit répondre à un questionnaire sur lequel il prouvera ses engagements RSE à travers des certificats type ISO. Il doit également signer la **charte éthique fournisseurs**. A la suite de ces différents contrôles, le fournisseur aura la possibilité de nous proposer ses produits.

Chaque année, **les fournisseurs sont évalués selon différents critères de notation dont 25% correspondent à sa démarche RSE**. Le reste de l'évaluation mise sur sa performance marketing (respect des conditions de vente par exemple) et logistique (respect des horaires de livraison ou de palettisation...). **Un trophée est remis chaque année au fournisseur ayant eu la meilleure note et prouvant ses engagements RSE au quotidien**.

Pour notre activité interne, le cahier des charges intègre également des critères RSE et inclut si nécessaire la performance énergétique. Nous privilégions des **acteurs locaux et ayant des valeurs fortes en réduction d'impacts environnementaux**. Par exemple, les travaux liés à l'amélioration de nos bâtiments (toitures, fenêtres, peintures etc.) sont effectués par des entreprises de la région des Hauts-de-France.

21) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Lyreco n'a pas établi de règles éthiques strictes vis-à-vis de la concurrence. Nous attendons de chaque collaborateur un **respect et un professionnalisme** face à nos concurrents.

De plus, nous travaillons régulièrement avec nos clients sur des ateliers RSE où se trouvent quelques concurrents pour faire évoluer les pratiques de consommation de nos clients communs.

Nous sommes également adhérents à la fédération de l'UFIPA (association des acteurs de la filière papetière) où **nous rencontrons et travaillons avec nos concurrents sur l'évolution du marché.**

6. CLIENTS ET CONSOMMATEURS

22) Proposez-vous une offre responsable à vos clients/consommateurs ? Si oui, laquelle ? Si non, pourquoi ?

Chaque année, nous évaluons certains de nos produits dits éco-responsables (Produits Arbre Vert) selon une grille de critères en fonction de la catégorie dans laquelle se trouve celui-ci. Cette grille a été réalisée selon la norme ISO 14021 et validée par l'organisme de certification SGS. La grille évolue chaque année en fonction des nouvelles technologies et des tendances en termes de durabilité des produits. **Nous travaillons aujourd'hui sur une labellisation de nos produits qui inclut à la fois des critères sur l'environnement mais également sur la santé de l'utilisateur.**

Nous travaillons également sur la composition de nos produits à marque Lyreco. En effet, la composition de certains produits courants, utilisés quotidiennement dans le milieu professionnel (marqueurs, stylos, fluides correcteurs, etc.), peuvent parfois être dangereux pour la santé. Nous souhaitons donc volontairement interdire la présence de substances cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques de nos produits et réduire la dangerosité des autres substances. Nous souhaitons aller au-delà des exigences légales concernant nos produits en proposant des produits sains et sûrs pour la santé de nos clients.

23) Comment sensibilisez-vous vos clients/consommateurs à la consommation responsable ?

Nous communiquons à travers nos différents médias (plateforme e-commerce, catalogue, commerciaux et service clients) sur les produits éco-responsables. Nous accompagnons également nos clients dans leur démarche d'achats responsables à travers des **accompagnements sur leur stratégie RSE** (stratégie zéro plastique, achats responsables...) par des interventions de la responsable RSE. Nous avons lancé depuis 3 ans un **trophée Développement Durable clients** qui nous permet de **partager les bonnes pratiques RSE** et de créer un contact particulier avec nos clients.

Enfin, en 2019, nous travaillons sur **l'étiquetage environnemental de notre gamme hygiène** pour être toujours plus transparents avec les consommateurs.

24) Comment intégrez-vous la RSE dans la relation clients/consommateurs (accessibilité, relation court terme et long terme, satisfaction...) ?

La satisfaction de nos clients est ce qui nous nourrit. Nous offrons à nos clients de la **proximité** en ayant un commercial qui leur est proprement rattaché, un service client pas téléphone et par tchat en journée et une équipe de chauffeurs/livreurs propre à Lyreco. Depuis fin 2017, une **équipe « expérience client »** a été créée pour accompagner nos clients en cas de litige ou de problème qu'ils auraient rencontrés. Notre engagement est de leur trouver une solution qui les satisfasse et de mettre en place des actions pour que cela ne se reproduise plus.

Enfin, nous créons à travers des réseaux professionnels, des liens particuliers avec nos clients pour travailler sur des projets en commun (travail sur les nouvelles économies : circulaire, de la fonctionnalité).

7. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

25) Expliquez vos actions sociétales et précisez pour chacune l'implication de vos collaborateurs et les liens avec vos parties prenantes

Depuis 2008, nous avons lancé le **programme « Lyreco For Education »** qui collecte des fonds dans les 16 filiales du Groupe pour donner aux enfants défavorisés un meilleur accès à l'éducation. Consacrer du temps à LFE fait partie de la culture de l'entreprise et tous les collaborateurs s'investissent pour collecter des fonds par des :

- Opérations Marketing auxquelles nos clients et fournisseurs participent, telles que : X produits achetés = 1€ collecté pour LFE !
- Événements internes : vente de produits d'occasion, petits déjeuners, marchés de Noël... Chaque filiale organise et participe à des actions LFE.
- Dons libres : dons d'argent du personnel et Lyreco double ensuite les sommes.

Pour chaque projet, nous sélectionnons une **ONG internationale qui a pour mission l'éducation des enfants** et nous définissons un plan d'actions spécifique s'articulant sur des objectifs adaptés au contexte local. L'objectif final de chaque projet est d'**inscrire nos actions sur le long terme**. Pour cela, un comité local de gestion (avec enseignants, chef de village et parents) est créé dans chaque village pour leur permettre de devenir autonomes et de mener leur propre projet pédagogique.

En 2018, s'est terminé le programme de Madagascar ; les résultats de ce programme sont très encourageants :

- 32 écoles soutenues
- 17 000 enfants soutenus

Le plan d'actions s'est articulé autour de 3 objectifs :

- Améliorer la qualité de l'éducation en formant des enseignants et en équipant les écoles ;
- Développer la prise de conscience des parents sur l'importance de l'école et les impliquer dans les projets éducatifs ;
- Mettre l'accent sur les mesures de prévention en cas de cyclones.

A partir de 2019, un nouveau programme est engagé au Cambodge avec 4 principaux objectifs :

- La construction d'un internat ;
- La technologie des communications ;
- L'intégration de l'éthique ;
- La protection des enfants (santé et hygiène).

Nous avons également des actions sociales et sociétales au niveau de la filiale France. **Nous travaillons avec l'entreprise Phenix pour redistribuer nos invendus et nos retours de nos entrepôts logistiques à des associations locales.** Nous accompagnons également chaque année une équipe au *4L Trophy* pour distribuer des fournitures à des enfants au Maroc.

III/ FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

26) Qu'est-ce-qui permet la réussite de votre démarche RSE (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

Lyreco est engagé depuis de très nombreuses années dans le développement durable et la RSE. Chaque filiale, dont la France, a un responsable Qualité, Sécurité et Développement Durable pour mettre en œuvre la stratégie RSE initiée par le Groupe Lyreco. Nos clients et les attentes des consommateurs tendent de plus en plus vers une consommation durable et responsable favorisant la mise en place d'actions au sein de Lyreco. De plus, depuis septembre 2018, à travers la nouvelle identité de Lyreco, **la RSE est venue comme pilier de la stratégie de l'entreprise**. Ceci facilite également l'élaboration de projets internes et externes en matière de RSE.

Depuis 2016, Lyreco France intensifie ses actions RSE et QVT grâce à **l'implication notamment de la responsable QSDD, de la chargée de projets RH et des chargés de communication qui mènent de nombreuses actions en interne pour impliquer le maximum de collaborateurs** : semaine du Développement Durable, semaine du goût, semaine de la QVT, journée de la santé, sécurité au travail, etc.

La seule difficulté rencontrée est le temps. En effet, nous aimerions mener plus rapidement des actions et en mener beaucoup plus. Nous sommes 4 personnes, dont 2 spécifiquement pour la RSE pour mener de très nombreux projets.

27) En quoi votre démarche RSE contribue-t-elle aux performances de votre structure ?

Pour alimenter et agir sur la stratégie RSE, Lyreco possède 2 équivalents temps plein. Le travail quotidien de ces 2 personnes permet de **donner confiance** à :

- nos clients, à travers des produits écoresponsables, sûrs et sains pour la santé, des projets et partenariats réalisés qui créent un partage de valeur ;
- nos collaborateurs, qui se reconnaissent dans les valeurs mises en avant et partagées par l'entreprise ; un bien-être ressenti par nos collaborateurs, accompagnés durant tout leur parcours professionnel chez Lyreco ;
- nos fournisseurs avec qui nous partageons une éthique de travail et une solidarité pour innover et répondre aux besoins de nos clients ;
- l'ensemble de nos parties prenantes qui voit Lyreco comme une entreprise familiale respectant et promulguant ses valeurs.

Pour l'ensemble de ces points, la RSE apporte une vraie performance à Lyreco se distinguant entre autres de la concurrence.