

## « Les préoccupations environnementales sont intégrées à notre processus de production »



Isabelle Lascombe, directrice Marketing  
Marc Darraillan, responsable du Management Qualité  
Le 9 février 2011

Produire 58 millions d'annuaires par an nécessite la consommation de papier, d'encre et d'énergies, et le Pôle Annuaire Imprimés du groupe PagesJaunes mène depuis plusieurs années une réflexion pour réduire son impact environnemental. Son approche vient d'être saluée par une certification ISO 14001, qui complète sa certification ISO 9001. Isabelle Lascombe, directrice Marketing, et Marc Darraillan, responsable du Management Qualité, témoignent sur ces avancées.

*La certification  
ISO 14001  
porte sur nos  
processus de  
conception, de  
production et  
de distribution.  
Toute la  
chaîne est  
concernée...*

### Quel a été le point de départ de votre démarche ISO 14001 ?

**Isabelle Lascombe** : Depuis 2000, la pratique de la norme ISO 9001 est maîtrisée par les 100 salariés du Pôle Annuaire Imprimés. C'est un point essentiel, puisque les PagesJaunes s'inscrivent dans un processus industriel. Mais nous souhaitons aussi démontrer nos efforts et notre approche responsable des questions environnementales, ainsi que leur intégration dans nos processus de production. L'ISO 14001 propose un cadre méthodologique pour cela. La norme permet d'évaluer nos impacts et de construire des plans d'actions. Elle permet en outre de sensibiliser en interne et de valoriser notre action à l'extérieur.

**Marc Darraillan** : La norme ISO 14001 répond davantage à nos préoccupations que d'autres labels, moins lisibles vis-à-vis de l'extérieur. Elle s'inscrit dans une logique qui consiste à prouver que PagesJaunes est consciente de son impact, et s'efforce de le réduire.

### Comment se traduit votre démarche environnementale ?

**Isabelle Lascombe** : Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires, imprimeurs et papetiers, pour la plupart certifiés ISO 14001 ou engagés dans des démarches de gestion durable de la forêt. Nos imprimeurs nous ont par exemple signalé qu'il était possible d'économiser du papier en changeant le format des annuaires. Depuis l'application de cette mesure en 2007, nous avons réduit notre consommation de papier de 20%. La baisse de 40% de la densité du jaune des fonds de page a aussi permis de diminuer de 20% la quantité d'encre utilisée en impression, ce qui facilite le recyclage.

Pour la distribution, nous appliquons depuis des années à Paris la méthode « dépôt-reprise » : le distributeur dépose les annuaires dans les immeubles et repasse quelques jours après pour récupérer le reliquat, qu'il déposera ensuite ailleurs et ainsi de suite. Cela nous permet d'imprimer moins d'annuaires que le nombre d'ayants droits inscrits dans notre base de distribution. Cette action, déployée dans plusieurs villes en 2010, touchera 19 grandes métropoles supplémentaires en 2011. Pour la production, une nouvelle modification de format est prévue pour l'édition 2012 : 5 mm gagnés en hauteur permettront d'économiser quelques centaines de tonnes de papier. Enfin, au niveau de la conception, toujours pour l'édition 2012, une nouvelle mise en page va optimiser la place occupée par les informations, ce qui contribuera à diminuer le nombre de pages et à économiser du papier.

### Quels sont les apports de cette double certification ?

**Marc Darraillan** : La culture qualité du Pôle Annuaire Imprimés a été un facteur déterminant de réussite de la certification ISO 14001. Ces deux normes sont très complémentaires, et l'ISO 14001 a permis naturellement d'intégrer les composantes environnementales dans les processus de production. Cette norme permet par ailleurs une meilleure communication entre les différents services, une compréhension accrue des métiers des uns et des autres et la valorisation des actions de chaque service. Elle améliore également la mobilisation des collaborateurs, l'environnement étant un thème fédérateur. Si les salariés contribuaient déjà à la pratique de l'ISO 9001, l'ISO 14001 les rend force de propositions.

#### Repères

##### Groupe Pages Jaunes :

- Trois métiers : édition de contenu et services, média et régie publicitaire.
- Chiffre d'affaires : 1,2 milliards en 2009, dont 500 millions sur Internet
- 770 000 annonceurs
- Implantation dans 4 pays avec 9 filiales
- Effectif : 4 700 collaborateurs

##### Pôle Annuaire Imprimés (éditeur des annuaires PagesJaunes et PagesBlanches) :

- 58 millions d'annuaires imprimés chaque année
- 4 millions de professionnels regroupés par zones géographiques, classés par activités dans 1700 rubriques dans les annuaires PagesJaunes
- 100 salariés, répartis pour moitié à Sèvres (Hauts-de-Seine) et à Eysines (Gironde).

