



Lyreco : Solution sur mesure pour l'environnement de travail



Entretien avec **Florence Pagano**,
Directrice Suisse Romande au sein
de Lyreco

Actif dans 44 pays répartis sur les 5 continents, le groupe Lyreco figure parmi les fournisseurs leaders mondiaux de fournitures de bureau. Grâce à son expérience internationale, Lyreco est aussi conscient des spécificités des marchés locaux.

Ses 125 années d'expérience du marché suisse font également de Lyreco l'acteur suisse leader en fournitures de bureau. Le savoir-faire qu'elle a acquis tout au long de ces années permet à l'entreprise de proposer en permanence de nouvelles solutions personnalisées à ses clients suisses (delete). Ses 500 collaborateurs engagés mettent tout en œuvre pour rendre le travail quotidien de leurs clients le plus agréable possible. La gamme de services proposés s'étend de la simple recommandation de produits aux solutions intégrales en matière d'E-Procurement, de Single Sourcing et d'Outsourcing.

L'assortiment composé de quelque 7000 articles ainsi que la grande disponibilité des stocks permettent de répondre à tous les souhaits. L'offre va bien plus loin que celle du commerce classique de fournitures de bureau: Lyreco propose à ses clients tous les produits de petite restauration (en-cas, boissons, etc.), mais aussi des articles publicitaires personnalisables, ou encore des imprimés commerciaux. Chaque client de Lyreco bénéficie d'une solution complète et unique. Le travail fourni par les collaborateurs de Lyreco s'est toujours caractérisé par des valeurs telles que l'excellence, la passion, le professionnalisme et le respect. Ces principes sont ancrés dans la philosophie de l'entreprise, car ils constituent pour Lyreco la base nécessaire à une collaboration et à un partenariat marqués par l'efficacité et la pérennité.

Le groupe Lyreco s'est fixé pour objectif d'être l'interlocuteur unique de ses clients en termes de solutions pour l'environnement de travail. Chaque entreprise profite ainsi de ce que peuvent leur offrir l'expérience, les idées et le savoir-faire d'un réseau international aspirant à un seul et même but: simplifier le travail quotidien de ses clients.



Le groupe Lyreco ...

Florence Pagano : Lyreco est un groupe qui a plus de 80 ans d'existence comprenant 10000 collaborateurs et présent dans 44 pays à travers le monde. Nos métiers sont basés sur la satisfaction de nos clients en terme d'approvisionnement de fournitures de bureau, consommables informatiques et papier. Nous avons un véritable savoir-faire en la matière puisque nous livrons l'ensemble des références de notre catalogue général en 24 heures. Sur le marché suisse, même s'il nous faut rester humbles et attentifs à la concurrence, au-delà de notre leadership économique nous avons un leadership avéré en matière de politique environnementale. En terme de stratégie, notre offre va au-delà de la fourniture de bureau.

Quelles solutions proposez-vous aux établissements de santé ?

F.P : Notre vocation est de transcender la relation fournisseur/client pour devenir un partenaire à part entière. À ce titre, nous mettons en place des solutions individuelles, totalement personnalisées en fonction de chacun de nos clients. Nous les encourageons et les soutenons dans leur politique de rationalisation du nombre de fournisseurs. C'est la raison pour laquelle nous sommes aujourd'hui capables de livrer bien plus que de simples outils de bureaux, en proposant des consommables informatiques, des articles d'hygiène ou encore de sécurité. Nous voulons proposer un point de commande, une facturation et un interlocuteur uniques.

Quelle est la particularité du secteur hospitalier?

F.P : Sans hésitation, le rapport qualité de service prix. Mais c'est aussi un secteur attaché à la question environnementale. Il est donc évident que notre offre doit prendre en compte cette démarche environnementale, outre les aspects coût et produit.

Quelle est la politique de Lyreco en termes de développement durable ?

F.P : La «vertitude» des produits est importante pour nous. En 2012, Lyreco a lancé sa stratégie «Eco Future» qui se décline en trois axes majeurs: la préservation de l'environnement, la responsabilité sociale et le succès économique. Ces principes directeurs se traduisent par plusieurs engagements, valorisés par des objectifs concrets comme la réduction d'émission de gaz à effet de serre ou encore le pourcentage de ventes de «produits verts». Pour notre catalogue 2013, nous avons mis en place une méthode d'évaluation relative à nos produits «éco-compatibles». Cette méthode qui s'appuie sur la norme ISO 14020 et supervisée par SGS garantit à nos clients la qualité, la sécurité et la durabilité des produits réputés écologiques.

Quel partenariat entretenez-vous avec les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) ?

F.P : Notre collaboration a débuté lorsque les HUG ont souhaité trouver un partenaire capable de répondre à leurs besoins en termes d'approvisionnement de fournitures administratives, avec une dimension de dématérialisation des processus allant de la commande à la livraison. Nous avons alors mis en place un projet complet, afin de leur proposer une solution en flux tendu, avec un catalogue et des échanges entièrement informatisés.

Quelles sont les spécificités du marché suisse ?

F.P : Au-delà de notre engagement environnemental, nous avons décidé en 2013 de proposer à nos partenaires suisses une gamme de fontaines d'eau raccordées au réseau, avec un système de double filtration qui garantit la pureté de l'eau. Ce produit correspond donc parfaitement aux attentes des établissements de santé, très exigeants en la matière.

Quelles sont les perspectives de développement pour Lyreco dans les années à venir ?

F.P : Nous avons l'ambition de devenir la référence en terme de solutions durables pour l'environnement de travail, à travers la prise en compte des différents éléments liés au développement durable, de manière permanente, à tous les niveaux et dans toutes nos décisions. Nous souhaitons également accompagner nos clients dans leurs démarches de rationalisation du nombre de fournisseurs dans une logique partenariale à travers la prise en compte de leurs besoins conduisant à la mise en place de solutions personnalisées. L'ensemble de nos efforts en faveur de l'environnement ont d'ailleurs été récompensés par un prix. Lyreco a reçu pour la 2ème année consécutive le trophée RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises), au cours d'une cérémonie organisée par OPI durant le Paperworld de Francfort (salon international de la papeterie et des fournitures de bureau qui compte plus de 1800 exposants et plus de 50000 visiteurs).



Contact Lyreco Switzerland SA

Route de Saint-Julien 277
CH-1258 Perly Genève

Téléphone : 0800 484 484

Fax : 0800 485 485