

**DOSSIER DE CANDIDATURE
AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE
2016**

I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : DURISOTTI

Statut : SAS

Date de création: 1956

Activité : **Constructeur Carrossier :** Spécialiste Européen de la Conception et la réalisation de Carrosseries, de la Transformation et l'Aménagement des Véhicules Utilitaires de – 3.5 T (VUL) Minibus, minicar, véhicules de police, du BTP, du transport de fret, d'ambulances, pour handicapés...
Sous-traitant et Equipementier des Constructeurs et Sous-traitance pour l'Industrie.

Territoires d'action : Europe et Maghreb principalement

Filiales : 3 unités de production performantes et stratégiquement implantées : Sallaumines (62), Agen (47) et Metz (57 -à côté de l'usine de fabrication des Fourgons Renault, Nissan, Opel)

Effectif : 240 salariés

Adresse : Avenue Fosse 13 - BP4
62430 SALLAUMINES (Usine et siège social)

Téléphone : 03.21.69.24.24

Site Internet : www.durisotti.com.fr

Contacts :

Jean-François DURISOTTI, Président du Groupe, jfdurisotti@durisotti.com, 06.09.60.12.82

Steve BOUTIN, Directeur Industriel, sboutin@durisotti.com, 03.21.69.03.65

Jean Marc BERTOT, Responsable QHSE, jmbertot@durisotti.com, 03.21.69.24.18



Bilan carbone : oui réalisé en 2009

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non concerné par la réglementation

*Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Prix et nominations :

- Prix au Salon Solutrans 2015 pour une Carrosserie entièrement recyclable
- Prix au Salon Solutrans 2005 pour un concept universel pour l'aménagement des véhicules pour le transport collectif des personnes handicapées
- Prix du mouvement français pour la qualité 2000

Certifications :

- Certification ISO 9001 depuis 2001
- Certification ISO 14001 depuis 2008
- Certification opérateur qualifié (Conformité de production)

Contexte et activité

Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?

Durisotti est un groupe familial fondé en 1956 par deux frères, Bruno et Louis Durisotti. Spécialisés dans la réparation de cars, ils abandonnent l'activité en 1968 au profit de la transformation de véhicules utilitaires. Allongements, rehaussements, aménagements, véhicules publicitaires, magasins itinérants, minibus... les premiers travaux de sous-traitance directe pour les constructeurs viennent rapidement récompenser le savoir-faire et la qualité des transformations.

Aujourd'hui, Durisotti est un spécialiste européen des transformations complexes sur utilitaires légers, sous-traitant de rang 1 pour les constructeurs (modifications de carrosseries avant peinture) correspondant à des besoins spécifiques (aménagement de fourgons grand volume, véhicules de livraison, véhicules de secours, véhicules de transport de personnes à mobilité réduite...).

La recherche de diversification est un axe majeur pour le développement ; La préparation de toutes les coques des véhicules de rallyes pour Peugeot Sport et Citroën Sport fait aujourd'hui référence dans le milieu très fermé du sport automobile. D'autres constructeurs sont déjà fortement demandeurs.

Toujours centré sur son cœur de métier, l'automobile, Durisotti utilise aujourd'hui ses savoir-faire en créant un département sous-traitance : peinture, poudrage époxy et surtout composites offrent des marchés significatifs pour des clients sensibles à la recyclabilité de leurs produits (éoliennes de toits, véhicule de surveillance, bacs à fleurs pour Burger King en sont des exemples).

Durisotti transforme 20 000 véhicules par an dont 400 à destination de personnes à mobilité réduite.

ISO 9001 en 2001, ISO 14001 depuis 2007, Durisotti s'engage à réduire son impact environnemental et met en place des moyens concrets pour préserver les ressources naturelles, réduire les consommations et recycler ses déchets.

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

A travers un savoir-faire spécifique, Durisotti est devenu un groupe industriel d'envergure internationale, sous-traitant des grands Constructeurs d'Automobiles et de Véhicules Utilitaires Légers en apportant des solutions sur-mesure à leurs besoins spécifiques. Fidèle à sa vocation première, Durisotti accompagne également les artisans, PME & PMI, associations et collectivités.

2) Quelles sont vos valeurs ?

QUALITE - CREATIVITE – REACTIVITE :

Dès 1968, les dirigeants et l'entreprise ont basé toute leur stratégie et toute leur énergie sur ces trois maîtres mots qui expliquent le développement de Durisotti à un rythme remarquable.

Parties prenantes

Actionnaires : 100% familial (2 personnes)

Salariés : Groupe : 245 (travaux de tôlerie, peinture, plasturgie, sellerie, électricité, électronique, logistique, aménagement, montage, bureau d'étude, commerciaux, finance, RH, qualité...)

Clients : Constructeurs Automobiles (sous-traitance rang 1 & fourniture d'équipements), Grands Comptes Privés (JC Decaux, Fraikin, Vinci, ...) et Publics (UGAP (*Centrale d'achat des Collectivités*) Police, Gendarmerie, Justice, Défense...) et les PME/PMI Européennes.

Fournisseurs : Métaux, plasturgie, lin, visserie, matériel électrique, caoutchouc, sièges... en direct et via distributeurs spécialisés.

Sous-traitants :

- Fortement intégrée, l'entreprise est autonome. La sous-traitance est utilisée pour la fabrication en grande série de modules développés par Durisotti.
- Pour des questions de sécurité des personnes et des biens, la maintenance lourde, sécuritaire, réglementaire est assurée par des opérateurs certifiés.

Services administratifs : ADEME et agence de l'eau, DREAL.

Voisinage : Un lotissement jouxte l'entreprise ; La notion de bruit (en semaine & le weekend) est une composante de notre démarche 14001.

Syndicats : CFTC, CGT, UNSA.

L'Environnement : Engagement à réduire son impact via la certification ISO 14001

Autres : Les Banques (Crédit du Nord, Crédit Agricole), l'ARIA (Association Régionale de l'Industrie Automobile), la Région, le Département, la Communauté d'agglomération Lens-Liévin, la Mairie de Sallaumines, CCI, la Fédération Française de la Carrosserie (Membre du CoDir de la FFC), les Lycées Professionnels de Sallaumines, Lens, Liévin, Hénin-Beaumont.

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

1. Economiques

Assurer une croissance économique :

- Pour le client : qualité de la réponse, du produit et du service avec entreprise responsable.
- Pour l'entreprise : par l'originalité technique et le style des produits, par l'Innovation et l'Implication de collaborateurs à tous les niveaux.
- Pour l'économique : Par l'amélioration permanente avec un suivi des temps rigoureux, des économies d'énergies et la valorisation des déchets.

2. Sociaux

- Faire en sorte que cette croissance économique profite à tous et soit moteur de progrès social

3. Environnementaux

Durisotti agit pour réduire son impact environnemental :

- par l'analyse de tous les aspects de son activité, de la conception au produit fini.
- par la mise en place des moyens avec les ressources nécessaires pour maîtriser et diminuer son impact sur l'environnement... et rentabiliser l'investissement induit.
- en préservant les ressources naturelles, en réduisant les consommations, en réutilisant et recyclant les matériaux.
- en proposant et promouvant les transformations 100% recyclables dans les 36 mois à venir.

II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

1) Comment votre entreprise intègre la RSE dans sa stratégie ?

Les objectifs de la société sont déployés selon 5 axes :

- **Axe Financier** : pour obtenir de bons résultats financiers.
- **Axe Client** : avoir des clients satisfaits, fidèles.
- **Axe Activité/Organisation** : une organisation efficiente et des systèmes d'informations fiables et performants.
- **Axe Humain** : un personnel motivé et compétent.
- **Axe Environnement** : pour traduire notre volonté de développer de manière responsable notre site et notre production.

2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

- A partir des objectifs annuels, les décisions stratégiques se prennent au niveau du **Comité de direction** composé des principaux cadres.

- Les décisions et actions sont communiquées et déployées au travers des **réunions industrielles hebdomadaires** avec les Chefs d'Ateliers avec chaque équipe.
- Un **point rencontre trimestriel** avec la Direction et l'ensemble du personnel.
- L'entretien individuel annuel, pendant lequel chaque collaborateur est évalué sur son activité et écouté sur ses souhaits, contribue à faire grandir sa mission au sein de l'entreprise.

3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?

- Un point intermédiaire semestriel permet de mesurer les objectifs (finance, clients, activités à valeur, humain et environnement).
- Le commentaire du bilan social annuel est l'occasion d'échanger sur la situation et les évolutions du climat de l'entreprise.

4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquez-vous (ex. publication des résultats, CA...)? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ?

En interne :

La situation économique de l'entreprise, ses réalisations et projets sont abordés mensuellement lors des réunions du Comité d'Entreprise, des délégués du Personnel et du CHSCT.
Les comptes rendus sont affichés sur les 9 tableaux réservés à l'information.

En externe :

Un journaliste nous accompagne pour entretenir la présence du groupe dans les médias.
Les nouveautés produits, processus de fabrications et les gros contrats sont les informations principales relayées.

5) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ? Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?

Le respect des règles et principes de la norme 14001 est intégré logiquement dans l'évaluation annuelle.
Distribution de 30% des résultats de l'entreprise : Accord de Participation depuis 1988 & Intéressement.

Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	Oui
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13^{ème} mois, ..) ?	Oui
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	Non
Proposez-vous un actionnariat salarié ?	Non

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

1) Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

Signature en 2009 d'un accord Egalité Hommes-Femmes.

○ Répartition Homme-Femme

	Femmes			Hommes			Total		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Effectif salarié au 31 décembre	11	11	11	211	215	217	222	226	228
Dont CDI	11	11	11	211	215	217	222	226	228
Dont CDD	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Dont intérimaires	0	0	0	0	3	0	0	3	0
Dont contrats en alternance/stage/contrat pro	0	0	0	0	1	3	0	1	3
Direction	1	1	1	5	5	5	6	6	6
Cadres & A.M.	1	1	1	37	37	37	38	38	37
Employé(e)s	8	8	8	21	21	21	29	29	30
Ouvrier(e)s	1	1	1	148	148	149	149	149	150

○ Emploi de personnes en situation de handicap

	2013	2014	2015
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés	7.9 %	8.2 %	8.2 %

Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

Tous les handicaps sont recensés.

Adaptation de postes de travail : mi-temps thérapeutiques, postes adaptés avec des sections de tâches telles que le montage de sous-ensemble (feux)...

Nous faisons également appel aux ESAT pour l'entretien des espaces verts depuis de longues années.

○ Emploi des jeunes et des seniors

	2013	2014	2015
Moyenne d'âge des collaborateurs	47	47	47
Effectif des CDI de moins de 25 ans	0	2	3
Effectif des CDI de plus de 50 ans	103	101	100

Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.

1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...) ?

Après une **formation de 3h** effectuée par un membre du CHSCT, un **livret** est remis à tous nos nouveaux collaborateurs comprenant l'extrait du règlement intérieur, les consignes de sécurité, de prévention à l'environnement, les gestes et postures et les "basiques" qualité.

Le nouvel entrant bénéficie ensuite d'un **parcours d'intégration** d'une durée moyenne de 1 à 2 semaines.

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

Le Président valide le plan de formation en veillant à sa cohérence avec les orientations de développement de l'entreprise.

L'entreprise forme de façon permanente ses collaborateurs en lien avec ses projets :

- Formation aux **habilitations et certifications** indispensables à assurer la sécurité des biens, des personnes et des véhicules.
- Formation aux **nouveaux outils ou technologies pour maintenir l'employabilité**: Informatique (ERP), CATIA logiciel de conception 3D pour le Bureau d'Etudes, Lean pour l'organisation, gestion des stocks, qualification des soudeurs, perfectionnements aux machines numériques, électronique...
- Formation de l'**encadrement au management** et à la **conduite de projet**.

	2013	2014	2015
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	0.98	1.14	1.09

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

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

Nos axes 2015-2017 sont prioritairement orientés sur les risques psychosociaux, les TMS (Troubles Musculo-Squelettique) et la maîtrise du risque chimique.

Assistée par la Médecine du Travail, une ergothérapeute et la CARSAT, la mission est de mieux répondre aux problèmes auxquels sont confrontés les salariés dans les ateliers.

Formations et fournitures d'EPI (Equipement de Protection Individuelle), fourniture de tenues spécifiques par métier, chaussures de sécurité et accompagnement du CHSCT sont les principales actions internes.

4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

	2013	2014	2015
Taux de fréquence *	59.45	60.16	53.62
Taux de gravité**	1.86	2.14	1.01***

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000 (taux moyen national de la profession 28.1)

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000 (taux moyen national de la profession 1.1)

*** Arrivée de la nouvelle Infirmière de l'Entreprise.

5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

Par les comptes rendus des réunions mensuelles de CE, DP et CHSCT.

o Représentation du personnel

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?***	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***	X	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ? Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

- Parking intérieur sécurisé, réfectoire et vestiaires neufs, spacieux entièrement équipés (frigos, micro-ondes, télé, douches)
- **Ateliers isolés (35 000 m²) équipés de rampes rayonnantes au gaz.**
➔ Amélioration sensible du confort autant que de l'efficacité pour les collages.
- **Horaires continus** mis en place en 2011 à la demande des équipes pour éviter les allers-retours coûteux pour déjeuner
➔ **Gains de productivité et économies d'énergie pour l'Entreprise :**
 - **Moins de consommation de gaz pour chauffer les ateliers (-1h15/jour)**
 - **Allègement du bilan carbone de l'Entreprise : 180 trajets A/R de moins le midi**
- **Aménagement des horaires en été** pour éviter de travailler dans les ateliers lorsqu'il fait trop chaud (les collaborateurs débutent leurs journées à 6h du matin pour terminer à 13h00).
- L'entreprise organise des **rotations** pour les personnes affectées aux tâches manuelles répétitives et **aménage les postes de travail** pour éviter les TMS :
Exemple : suppression de postes de permanents au Blacksonnage (protection des châssis) ou au lavage par des opérateurs tournants.

7) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?

Nous n'avons pas de démarche formalisée pour mesurer la satisfaction de nos employés.

	2013	2014	2015
Turn Over*	2.5 %	2.5%	3 %
Taux d'absentéisme	6.79	6.55	6.21

* (Départs année N + Arrivées année N)/2)/effectif moyen N-1) x100

8) Quelle est votre politique de rémunération ? et Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En-dessous	Egale	Au-dessus
Cadres			X
Maîtrise			X
Employés / Ouvriers			X

4) Environnement : Préserver la Planète.

1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)

- Electricité, Gaz, Eau.
- Métaux : acier, aluminium, inox.
- Résines composites, fibre de verre, lin, carbone, kevlar, peinture, poudre époxy.
- ABS, Polypropylène, polycarbonate (blindage), verre, caoutchouc.

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

Durisotti agit pour réduire son impact environnemental :

- en réduisant ses consommations d'énergie par gestion quotidienne de la température informatisée de toutes les zones des ateliers et bureaux,
- en réduisant ses consommations d'eau :
 - sélection des produits chimiques respectueux de l'environnement (respect des normes REACH),
 - grâce notamment à une étude et la mise en place d'un système de récupération de l'eau de la chaîne de poudrage.
- en isolant ses bâtiments (changement des toitures)
- en changeant les horaires de travail (moins de chauffage).

- en diminuant le volume de ses déchets : augmentation de leur valorisation et analyse de tous les aspects de l'activité, de la conception au produit fini.

- **Tri et valorisation de nos déchets :**

Revente :

- des pare-brise et vitrages (cas du remplacement total des vitrages par du polycarbonate incassable pour les CRS) à une entreprise Belge (seule capable de séparer la colle du verre) ;
- des déchets plastiques d'emballages, des cartons ;
- du bois, de l'acier, l'alu, l'inox, le cuivre...

➔ **Les 36 000 euros récupérés en 2015 couvrent les frais de traitement des déchets non recyclables et d'entretien des espaces verts.**

- **Ecoconception :**

Dans la zone plasturgie, Durisotti déploie depuis peu une **nouvelle activité composite dédiée à la fibre de lin**, qui est appelée **à intégrer la totalité des carrosseries à l'horizon 36 mois**.

L'**écoconception**, est en première ligne de nos projets dès la naissance de nos transformations à l'exemple du véhicule récemment présenté à Lyon :

Réalisation d'un camion à la carrosserie intégralement recyclable en fibre de lin :

Outre la carrosserie, les éléments en acier sont désormais en aluminium (donc sans traitements anti corrosion assemblés de façon mécanique).

➔ Résultats :

-140 kg (20%) soit autant de charge utile en plus.

Le gain de poids impacte directement la consommation de carburant et les émissions de CO₂.

L'assemblage a été entièrement « réinventé » pour être **rapidement démontable** pour isoler chaque pièce et l'affecter dans sa filière de recyclage.

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

❖ **GESTION DES DÉCHETS**

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2013		2014		2015	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Déchets bancaux et spécifiques	OUI	163	100% Valorisation	193	100% Valorisation	177	100% Valorisation *
Emballage	Palette/plastique /carton	OUI	120.8	100%	54.7	100%	82.7	100%
Produits	Metaux /ABS/bombe aerosol/verre	OUI	311.3	100%	201	100%	196	100%
Services généraux	Neon/produit informatique/	OUI	-	-	0.2	100%	-	-

*Traitement avec récupération de Biogaz & traitement avec valorisation énergétique en cimenterie

❖ RESSOURCES NATURELLES

	Oui / Non	Mesures* Oui/Non	2013	2014	2015
Consommation d'eau					
Eau potable	OUI	M ³	5097	4090	2340**
Eau pluie	NON	Tonnes	0	0	0
Consommation d'énergie					
Electricité	OUI	KWH	1426812	1523800	1290291
Gaz	OUI	Tonnes	558	358	456**
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles :					
METAUX		Tonne	500	515	530
RESINE POLYESTER		Tonne	74	96	130 ***
PEINTURE LIQUIDE		Litres	10 200****	6 000	7 650
PEINTURE POUDRE		Tonne	8	9	8

*précisez les unités

** Intervention d'une société spécialisée sur l'optimisation de la chaîne de poudrage : plus de production (plus de gaz) et moins de consommation par recyclage de l'eau.

*** Développement de la sous-traitance

**** Commande exceptionnelle pour un client (+810 fourgons)

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ?

Peu de personnes utilisent les transports en commun, peu pratiques pour accéder à l'entreprise. Durisotti a favorisé les changements d'horaires par la mise à disposition de salles de restauration équipées à différents endroits de l'usine. La mise en place de ces nouveaux horaires s'est étalée sur 8 mois pour permettre à chacun de s'organiser (garde d'enfants...)

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

1) Qui sont vos fournisseurs ?

➤ Fournisseurs nationaux et internationaux :

- Pour les matières premières : Acier, Alu, verre, bois, résines et fibres, peinture & poudre époxy...
- Grossistes de Pièces pour l'Automobile (charnières, fermetures, visserie,...) et fabricants de composants (rampes lumineuses, matériel électrique et électronique, colles, joints...)
- Pour les ensembles ou sous-ensembles sous traités par et pour DURISOTTI, l'Entreprise s'adresse principalement à des entreprises Portugaises ou Turques et en Pologne pour

la fourniture de sièges. Ces achats importants sont essentiels pour la compétitivité de l'Entreprise (et absence de fabricants hexagonaux)

2) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?

- Par la conformité à la norme REACH et aux exigences des constructeurs
- Par notre cahier des charges dans le développement des produits recyclables.
- Sélection des fournisseurs parmi les certifiés 9001 – 14001
- Signature d'une attestation sur le respect de la législation, du non-travail dissimulé, de la lutte contre le travail des enfants et de la mise en place de plans de progrès et d'améliorations concernant les innovations, l'environnement et la réduction des déchets.

3) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

L'équipe Achats réalise une évaluation annuelle des fournisseurs réguliers (taux de service, délais, qualité) et audite les sous-traitants qui produisent les produits et sous-ensembles pour Durisotti à une fréquence adaptée : de 2 / an à 1 / 5 ans.

	2013	2014	2015
Quel est le pourcentage de fournisseurs audités ?	Env. 25 %	Env.25 %	Env.25 %

(Les 100 plus gros fournisseurs)

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

Le respect est de règle dans la profession. Beaucoup se connaissent et se retrouvent sur les salons et à la Chambre Syndicale (FFC). Le dénigrement est une posture très peu appréciée par nos clients.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Qui sont vos clients ?

- Les Concessionnaires automobiles
- Les Constructeurs automobiles
- L'Etat et toutes les collectivités à travers l'UGAP (Centrale d'Achat des Collectivités)
- Les Artisans, Associations, PME-PMI, Grandes Entreprises Transporteurs, Loueurs...

2) Comment fidélisez-vous vos clients ? Et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?

- Une **enquête annuelle** réalisée dans le cadre de la démarche qualité du service commercial : Les assistantes contactent chacune 5 clients/mois ce qui permet d'établir une étude sur plus de 200 clients « Individuels » de + de 3 mois (après livraison)
 ➔ En moyenne **80% de nos clients sont pleinement satisfaits.**

- Le taux de fidélisation de nos clients est très difficile à appréhender pour les clients qui s'adressent à leur concessionnaire. La moyenne de commande d'un point de vente est très faible et un client peut changer de marque.

Nous suivons le **nombre de commandes** et le **taux de réalisation des devis**.

- Pour le reste, nous suivons les **réponses aux Appels d'Offres** : le taux de fidélité est plutôt un taux de réussite à emporter ceux-ci. La fidélité que nous constatons de la part des Constructeurs, Ministères et Collectivités est une marque de confiance et de satisfaction envers notre société.

3) Comment prenez- vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

En tant que professionnel, Durisotti intègre dans la conception de ses produits, la démarche **d'analyse de risques**, de prise en compte de la **sécurité générale du produit** et à un rôle de **conseil** auprès de ses Clients

Le retour d'expérience, le savoir-faire et la maîtrise de la réglementation sont un gage de qualité et de conformité de ses transformations.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres) ? Et Quelles actions sociétales sont mises en place ?

- 1^{ère} entreprise de la ville de Sallaumines (sur 2 grandes entreprises!), Durisotti est naturellement engagée pour la préservation de l'emploi local. Installée depuis 60 ans, de nombreux enfants et membres des familles de salariés travaillent dans l'entreprise.
- Contact permanent avec les écoles et lycées techniques des environs :
 - visite de l'entreprise des jeunes lycéens locaux et des jeunes en formation professionnelle pour faire découvrir nos métiers et anticiper sur nos recrutements à venir (nombreux départs en retraite dans quelques années)
 - rencontre et accueil des « professeurs - formateurs » dans l'entreprise pour les informer sur les nouveaux procédés. Objectifs : renforcer la proximité entre entreprise et écoles/apprentis afin de corréliser les cas pratiques avec la théorie.
- Prêts d'équipements à la Mairie (et vice versa) et aux salariés (déménagements...).
- Présentation à la population des produits nouveaux ou primés avec l'aide de la Mairie.

III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

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

- Fierté et esprit d'appartenance à l'entreprise... « *C'est moi qui l'ai fait* »
- Priorité à l'innovation : carrosserie recyclable en fibre de lin, le plancher composite collé (Brevet Durisotti 2011), le capitonnage chauffant (Brevet 2015)...
- Expertise des collaborateurs : Formation continue pour être le plus proche des dernières technologies utiles à l'entreprise.
- « Coller et Anticiper » aux besoins des clients : écoute et intégration du « retour d'expérience ».
- La conviction et le souci partagés d'un travail de qualité, indispensable pour maintenir la pérennité de l'entreprise.
- Des investissements réguliers : Les machines, la mesure de l'efficacité (ERP), la sécurité, des bâtiments entretenus, des parkings adaptés et protégés : un environnement de qualité qui incite à une production de qualité.