

## DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE

### I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

**Raison sociale :** BILLARDS TOULET

**Statut :** SARL

**Date de création de l'entreprise :** 1857 (rachat en 2008)

**Activité :** Fabrication et rénovation de billards

**Territoires d'action :** Basé géographiquement dans le Nord- Pas de Calais, un magasin à Enghien-les-Bains et un bureau à Paris sur les Champs Elysées. Les ventes se font dans le monde entier.

**Filiales :**

- Debuchy by Toulet SAS, fabrication et rénovation de baby-foot

**Effectif :** 32 salariés

**Adresse :** 600 Avenue du Général de Gaulle, 59 910 BONDUES

**Téléphone :** 03.20.46.25.54

**Site Internet :** [www.billard-toulet.com](http://www.billard-toulet.com)

**Contact :**

**Marc-Alain DELEDALLE**, Gérant, 06.81.08.82.99, [m.deledalle@billard-toulet.com](mailto:m.deledalle@billard-toulet.com)

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2012	2.57 millions€
Chiffre d'affaires HT	2013	2.890 millions €
Chiffre d'affaires HT	2014	3.12 millions €
Résultat net	2012	15000 €
Résultat net	2013	275 000 €
Résultat net	2014	Estimé à 300 000 €

**Bilan carbone :** non

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

\*Obligatoire pour les entreprises >500 salariés

**Rapport RSE :** non – non concerné par la réglementation

**Prix et nominations :**

- Observer du design 2011.
- Trophée de l'accompagnement 2014 décerné par la CCI Nord, catégorie Mutations Economiques.
- Nominé aux Trophées RMC Bougeons-Nous 2014 catégorie PME, PMI.

**Certifications :**

- Label EPV (Entreprises du Patrimoine Vivant) depuis 2010.

### Contexte et activité

**1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle (contexte légal, pratiques habituelles du secteur, du territoire, ...) ?**

**2) Quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise a initié cette démarche ?**

L'histoire de Billards Toulet remonte à 1857. A l'époque c'est une usine de meubles dirigée par Louis Toulet. L'entreprise prospèrera jusque dans les années 2000 grâce à l'exportation.

En 2008, l'entreprise fait face à une crise : le marché du billard est en baisse. Un salarié de l'entreprise, Marc-Alain Deledalle, joueur de billard depuis son enfance, décide de racheter l'entreprise pour relancer l'activité. Afin de pénétrer de nouveaux marchés, il modernise sa gamme de produits avec la participation de l'Institut Supérieur de Design de Valenciennes permettant aux billards de devenir des objets de décoration. Le succès est immédiat et l'entreprise voit son chiffre d'affaires augmenter de 63%, et l'export se développe également passant de 2% à 37%.

Depuis 6 mois, Billards Toulet s'est associé à Mathieu Debuchy, joueur de football international français, pour créer la filiale indépendante *Debuchy By Toulet*, qui est spécialisée dans les baby-foot. Appliquant le même principe de modernisation que pour les billards, l'entreprise vend actuellement 1 baby-foot par jour.

Billards Toulet s'est aussi diversifié et propose entre autres des juke-boxes, de la décoration et des flippers (poker, tarot, bridge, etc...). L'entreprise propose aussi la rénovation de billards anciens. Grâce à ses innovations l'entreprise propose des billards plus performants, de fabrication 100% française et propose des billards classiques, contemporains, de salon ou encore de compétition. Entreprise familiale et partie prenante des Entreprises Centenaires, Billards Toulet est proche de ses 32 salariés. Consciente de son impact sur l'environnement, l'entreprise fait le choix de mettre en place des actions.

## Mission et valeurs

### 1) Quelle est votre mission ?

- ✓ Fabriquer et vendre des produits de qualité en restant dans une politique de créativité et d'innovation.

### 2) Quelles sont vos valeurs ?

- ✓ Fabrication française, de manière traditionnelle avec intégration de matériaux nouveaux et de nouvelles technologies.

## Parties prenantes

- **Actionnaires** : Billards Toulet, 70% détenu par Marc-Allain Deledalle et 30% par la Holding Deledalle.
  - Debuchy By Toulet, 50% Mathieu Debuchy et 50% Marc Alain Deledalle.
- **Salariés** : 32 collaborateurs au total (Billards Toulet (25) et Debuchy by Toulet (7) 2/3 en usine (production), 1/3 en administratif commerce et dans le bureau d'études.
- **Clients** : travaille principalement en B to C via ses magasins. L'export représente 35% du Chiffre d'Affaires.  
Travaille aussi en B to B, (hôtels, clubs) et fournit des billards pour la compétition.  
En France les particuliers représentent 70% des affaires et 30% pour les professionnels. A l'export : 70% de professionnels et 30% de particuliers. La clientèle s'étend des Emirats Arabes, aux Etats-Unis en passant par la Russie.
- **Partenaire** : Institut supérieur de Design de Valenciennes. (ISD)
- **Fournisseurs** : Bois en France et en Afrique (pour les bois exotiques). Les ardoises proviennent d'Italie et du Brésil, les petits accessoires de Chine, les tapis proviennent de Belgique.
- **Transporteurs** : Billards Toulet possède une flotte de 5 véhicules qui sont renouvelés tous les 2 ans et demie. Les livraisons à l'international se font par bateau ou par avion.
- **Environnement**.

## Enjeux et objectifs de la démarche RSE

### Enjeux :

- Adapter les produits aux attentes et demandes des clients.
- Respecter les dispositions, lois et règlements concernant les produits utilisés durant la fabrication.
- Offrir la meilleure qualité de produits aux clients.

### Objectifs :

- ⇒ **Economiques**
  - Pérenniser l'activité en proposant des produits traditionnels mais aussi plus modernes pour s'adapter aux demandes des clients et intégrer le jeu dans un univers de Déco.
  - Etendre la gamme de produits pour pouvoir séduire une nouvelle clientèle et fidéliser l'ancienne.
  - Etre toujours à la recherche d'innovation pour être en avance par rapport à la concurrence.

⇒ **Sociaux**

- Maintenir la présence de l'entreprise dans la région et en particulier dans la région lilloise (Bondues).
- Préserver le savoir-faire français dans la fabrication des billards en garantissant une fabrication 100% française et en centralisant la fabrication dans l'usine de Bondues (soudure, ébénisterie, vernissage, drapage, finition, assemblage, emballage, livraison et installation finale).
- Respecter les normes de sécurité et offrir de bonnes conditions de travail aux salariés

⇒ **Environnementaux**

- Réduire son impact environnemental en se tournant vers l'innovation.
- S'approvisionner en matières premières auprès de fournisseurs respectueux de l'environnement dans une proximité géographique de l'entreprise.

⇒ **Sociétaux**

- Garantir la fabrication et la qualité françaises.
- Investir dans la recherche et le développement.
- Répondre aux exigences des parties prenantes comme la CARSAT.

## **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 billards sont fabriqués dans l'atelier situé à Bondues. Depuis 2010, l'entreprise est labélisée « Entreprise du Patrimoine Vivant », marque de reconnaissance de l'Etat qui distingue les entreprises françaises aux savoir-faire artisanaux et industriels d'excellence.
- Jeune entrepreneur M.A. Deledalle a, dès la reprise, créé un Comité des sages, regroupant une dizaine de retraités non impliqués financièrement, tous anciens chefs d'entreprise avec différentes compétences : expert-comptable, industriel..... Le comité s'est réuni pendant 3 ans tous les 2 mois pour aider à la résolution de différentes problématiques de l'entreprise. Ce projet a été arrêté pour les Billards Toulet puis il a de nouveau été mis en place lors du lancement de la société Debuchy by Toulet. Le dirigeant a fait aussi appel à des personnes extérieures pour certains problèmes nécessitant des compétences plus spécifiques.
- Le but de l'entreprise est de développer l'export tout en maintenant le Chiffre d'Affaires de France en continuant d'intégrer l'innovation.
- La démarche RSE se traduit par des actions concrètes et innovantes dans l'ensemble de l'activité de l'entreprise. Billards Toulet est une entreprise familiale et indépendante, le management de proximité y est favorisé (cf : Partie 3). Billards Toulet fait de l'innovation un levier de croissance et lance en 2013 son premier billard éco-conçu (cf : Partie 4).

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

- Lors du lancement du billard éco-conçu, le projet a été expliqué aux collaborateurs. Face à l'engouement que ce projet a engendré, de nombreuses réunions ont été organisées. Les collaborateurs ont exprimé un intérêt encore plus fort qui a engendré une belle cohésion d'équipe.

Les salariés sont beaucoup plus attentifs lors de la réception des matériaux destinés à la fabrication de ces billards.

- Depuis 2 ans, des réunions plus régulières sont organisées, de plus les différents pôles de la société sont segmentés : administration, atelier, bois...). Chaque pôle dispose d'un responsable qui apporte son savoir-faire et ses envies.
- Suite à ces implications pour les billards les collaborateurs se sont plus impliqués. Ils ont échangé sur le problème des camionnettes vieillissantes de l'entreprise, ils ont monté le dossier et l'ont présenté à la direction.

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

L'entreprise n'a pas encore mis en place d'indicateurs de mesure mais porte une attention particulière à ses impacts.

**4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe ? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ?**

**En externe :**

- Site internet
- Catalogue imprimé par des imprimeurs locaux BFI situé à Marquette, l'Imprimerie Deschamps à Neuville en Ferrain , ou encore Calingaert à Fâches-Thumesnil labélisée PEFC et imprim' vert.
- Des visites type « aspect découverte » sont organisées avec démonstration par le contrôleur qualité Christophe Lambert, champion du monde de billard.
- Des soirées animées par des exhibitions d'un champion du monde de billard de la région.
- Enquête de satisfaction clients.
- Communication sur le site internet et dans le show-room.
- Exigences de certaines certifications auprès des fournisseurs (FSC et du PEFC).

**En interne :**

- Une fois par semaine des réunions avec les Chefs de secteurs sont organisées, une réunion avec tout le personnel se déroule une fois par trimestre.
- L'entreprise mise sur la transparence et communique donc sur tous les sujets avec ses employés et ses parties prenantes. De manière à ce que les informations soient transmises par l'entreprise directement.
- Implication des salariés dans le lancement des billards éco-conçus (cf : partie 1).

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

- 13<sup>e</sup> mois pour tous.
- 14<sup>e</sup> mois pour les salariés s'il n'y a pas de Service Après-Vente afin de sensibiliser les collaborateurs à la qualité des produits.
- Pour la société Debuchy by Toulet, à la demande de Mathieu Debuchy, 0.5% du résultat est payé aux salariés sous forme de prime pour tous les salariés dès la première année.

**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...)**

- Le métier des Billards Toulet est plutôt masculin, en particulier dans l'atelier, mais il y a une véritable volonté de féminiser l'équipe et dans les bureaux la parité 50/50 est mise en place.
- Favoriser la diversité se fait naturellement au sein de l'entreprise, aucune charte n'a été signée pour le formaliser.

○ **Répartition Homme-Femme**

	Femmes			Hommes			Total		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Effectif salarié au 31 décembre</b>	4	3	4	21	21	23	25	24	27
<b>Dont CDI</b>	4	3	4	21	21	21	0	24	26
<b>Dont CDD</b>	0	0	0	0	0	2	0	0	1
<b>Cadre</b>	0	0	0	2	2	3	2	2	3
<b>Employé</b>	4	3	3	2	3	3	6	6	6
<b>Ouvrier</b>	0	0	1	16	16	17	17	16	18

⇒ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

⇒ Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **Emploi de personnes en situation de handicap**

L'entreprise vise à favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap et des seniors.

- 2 salariés sont en situation de handicap : tous les deux en production. Leurs postes sont aménagés en fonction de leur handicap de manière à ce que leur travail ne soit pas trop pénible.

	2012	2013	2014
<b>Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés</b>	3	3	3

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

○ **Emploi des jeunes et des seniors**

- ➔ Les deux dernières embauches concernent des personnes de plus de 55 ans
- ➔ Beaucoup de jeunes sont pris en stage pendant l'été (4 dans les bureaux administratifs et 4 dans le bureau d'étude).
- ➔ De nombreux salariés de l'entreprise sont issus de l'alternance.

	2012	2013	2014
<b>Moyenne d'âge des collaborateurs</b>	-	-	35 à 40 ans
<b>Effectif des CDI de moins de 25 ans</b>	-	-	2
<b>Effectif des CDI de plus de 50 ans</b>	-	-	3

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...) ?**

- Un Guide d'accueil est distribué aux nouveaux salariés, il contient :
    - o Le lien de la convention collective,
    - o L'organigramme de la société,
    - o Des explications sur le fonctionnement de l'entreprise.
  - Ils profitent d'une visite de l'entreprise leur permettant de découvrir les lieux et de connaître leurs collègues.
  - Un parrainage est organisé, chaque nouveau salarié est accompagné pendant 3 mois par un salarié plus ancien.
  - Chaque salarié potentiel est obligé de suivre une formation AFPR par Pôle Emploi d'une durée de 3 mois. Cela permet à l'entreprise de mesurer la motivation des potentiels salariés.
- ➔ Tous les salariés ayant suivi cette formation AFPR ont ensuite été embauchés en CDI.

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

Billards Toulet favorise la montée en compétence de ses collaborateurs ainsi que leur promotion.

- En 2008, un soudeur de métier a été nommé responsable qualité de la société, mission qu'il effectue en parallèle aux soudures des armatures métalliques des billards.
- Un assistant commercial en contrat de professionnalisation en alternance entré dans l'entreprise en 2003, a été nommé responsable commercial France.
- Un aide comptable est devenu assistant marketing puis responsable administratif.

	2012	2013	2014
<b>% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*</b>	5	5	5

\* 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 ?**

- Dans le cadre d'un accompagnement de la CARSAT, Billards Toulet a investi dans un système qui réduit le taux de poussière dans l'usine. (cf : partie 4)
- Depuis les 3 dernières années le taux de poussière a donc été divisé par deux, et l'objectif est de le diviser par 4.
- Achat de bois de meilleure qualité sans émission de substances toxiques pour les salariés.
- Utilisation de peintures à l'eau qui sont moins toxiques pour les salariés.
- Billards Toulet commence à intégrer le 5S<sup>1</sup> et industrialise petit à petit tout en ayant des postes les plus agréables possibles pour les hommes.

<sup>1</sup> Technique de management visant à l'amélioration continue des tâches effectuées dans les entreprises.

- Une formation sur la sécurité est faite automatiquement à l'arrivée d'un nouveau collaborateur.
- Les responsables de secteurs veillent à ce que les normes de sécurité soient respectées au maximum. Ils effectuent des contrôles régulièrement.
- Un classeur de sécurité est à la disposition des employés, ils doivent aussi en prendre connaissance.

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

Le taux de fréquence est de 1 ou 2 accidents par an.

	2012	2013	2014
Taux de fréquence *	1à2	1à2	1à2
Taux de gravité**	NC	NC	NC

\*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

\*\*Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

**5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?**

- Chaque responsable de secteur réunit ses salariés une fois par semaine. Ensuite une réunion avec la direction permet de transmettre les informations. Des objectifs sont ensuite fixés en fonction des thèmes abordés.
- Une réunion avec le délégué du personnel est faite tous les mois, il rencontre fréquemment chaque salarié individuellement.

○ **Représentation du personnel**

Non concerné par la réglementation

	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 ?**

- L'entreprise est ouverte du lundi au samedi soir. Le samedi, seuls les vendeurs sont présents et 3 personnes travaillent en télétravail.
- **Une sortie par an est organisée (foot en salle, bowling...). Tous les collaborateurs sont invités à participer avec leurs conjoints. La sortie se termine par un barbecue.**
- Un goûter de Noël est organisé durant lequel un débriefing sur l'année est fait et les résultats annoncés. Les primes de Noël, en supplément du 13<sup>e</sup> mois, sont remises à cette occasion, sous forme de chèques cadeaux.



- Rien n'est formalisé pour les parents, mais des facilités sont accordées au cas-par-cas (par exemple télétravail si les enfants sont malades au-delà du nombre de « jours enfant malade » légal)
- **Les salariés ont accès au billards et baby-foot durant leurs pauses. Ils ont aussi la possibilité de jouer avec Christophe Lambert qui est présent 2 fois par semaine dans l'entreprise.**
- Télétravail pour les commerciaux qui ne sont pas sur place, un commercial France travaille de chez lui une fois par semaine.

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

Une réunion est organisée tous les 2 mois avec l'ensemble des salariés et une réunion en individuel une fois par an.

	2012	2013	2014
Turn Over*	0	0	0
Taux d'absentéisme	NC	NC	NC

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

#### 8) Quelle est votre politique de rémunération ?

Les personnes sont rémunérées selon leurs qualifications. (Cf : partie 1).

#### 9) Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

- Le personnel de bureau touche une rémunération entre 1500 et 2500 euros.
- Les cadres entre 4000 et 5000 euros.
- les commerciaux ont un fixe de 1700 euros plus les commissions sur ventes.

### 4) Environnement : Préserver la Planète.

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

##### Matières premières :

- Bois français ou exotique acheté auprès de fournisseurs français.
- Ardoises.
- Cuir acheté en France.
- Tapis en lin non teinté.
- Utilisation de colle à base de poissons.
- Eau utilisée pour traiter les ardoises.
- Électricité.

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

##### ➔ Fiche BP

- En 2011, Billards Toulet décide **d'installer une chaudière à bois** dans son usine. Celle-ci est alimentée à 70% par des briquettes issues du recyclage des déchets de bois directement aspirés au découpage puis tassés grâce à une presse à briquette. Les 30% restant se composent de chutes de bois et de morceaux de palettes. La chaudière chauffe le grand show-room d'une surface de 600m<sup>2</sup>.

- ➔ **Résultats** : une économie de 15 000€ par rapport aux factures de chauffage au gaz, et une réduction de 15% sur la prime d'assurance. Réduction de l'encombrement des déchets.
- Dans le cadre d'une subvention CARSAT pour l'achat d'une machine numérique en 2014, la CARSAT a demandé à l'entreprise de **diminuer son taux de poussière**. Une rodeuse à eau équipée d'un diamant permet de rectifier les ardoises. Cette machine consomme de l'eau pour refroidir le diamant et génère beaucoup de poussière. Billards Toulet a donc décidé de réduire l'utilisation de cette rodeuse, et d'utiliser l'eau est en circuit fermé. Le système d'aspiration a aussi été rénové
- ➔ Le taux de poussière a été divisé par 2 dans l'entreprise, et l'objectif est de le diviser par 4.
- Conscient de l'impact écologique que l'utilisation massive et non contrôlée de certains bois peut engendrer, l'entreprise a décidé **d'utiliser uniquement des matières premières certifiées FSC et PEFC**.
  - Le « Forest Steward Council »(FSC) impose plusieurs contraintes : respect des populations autochtones, préservation de la biodiversité, régénération des forêts et le contrôle de l'activité des forestiers.
  - Quant au *Program for Endorsement of Forest Certification Scheme* (PEFC) il s'agit d'une certification née de 6 pays européens basée sur des critères de gestion durable.

#### ➔ **Fiche BP**

- En 2013 Billards Toulet a lancé la fabrication d'un **billard éco-conçu** avec un châssis réalisé en métal recyclé et du bois d'origine française non traité et non peint. L'ardoise est rectifiée à l'eau grâce à un système de circuit fermé, de plus les poussières sont réutilisées par les fleuristes pour l'entretien des orchidées bleues. Le caoutchouc des amortisseurs de poches est le plus fin possible et le cuir qui les recouvre provient des abattoirs. Le tapis est non teinté, naturel et recyclé et la colle naturelle à base d'eau. Pour finir, la signature sur le billard est appliquée au fer plutôt qu'à l'encre. Le même système sera aussi appliqué sur un modèle de baby-foot prochainement.
- Grâce à tous les progrès réalisés l'entreprise, Billards Toulet travaille sur un nouveau projet: la réalisation d'un billard 100% bois recyclé.
- Achat de **nouvelles camionnettes** afin d'améliorer le confort des collaborateurs, mais aussi de diminuer les coûts de maintenance. Les camionnettes plus performantes consomment aussi moins de carburants et émettent moins de CO<sub>2</sub>.
- ➔ Les camionnettes sont en leasing<sup>2</sup> pour un coût de 420€ par mois et peu d'entretien. Elles sont changées tous les trois ans après rachat pour 1€ par l'entreprise qui les revend entre 5000 et 6000€ chacune. Le matériel est de ce fait toujours récent.
- Pour sensibiliser le personnel à la réduction des déchets, une poubelle pour le tri est placée sur chaque poste de travail et une personne en est responsable. Un autre bac destiné aux liquides souillés est aussi à disposition, il est enlevé toutes les 4 semaines par la société Esterra.
- D'autre part, il existe un **covoiturage informel** organisé entre les salariés. Pour tout lancement à l'extérieur, d'une nouvelle gamme de produits, les frais de déplacement sont remboursés par l'entreprise sous condition de covoiturage.

---

<sup>2</sup> Location avec option d'achat.

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

Il n'y a pas d'indicateurs formalisés. L'entreprise se réfère à ses factures d'énergie.

**Gestion des déchets**

- Emballage et carton : 30m<sup>2</sup> tous les 2 mois.
- Liquides souillés : 3 x 250L par an, soit 320€ par an pour l'enlèvement.
- 5000€ annuel pour l'ensemble des déchets, hors liquides souillés.
- Gain de 500€ par an avec l'installation de la chaudière à bois.

**Ressources naturelles**

- Consommation :
  - o Eau potable : 50€ par mois.
  - o Electricité : 1500€ par mois.
  - o Gaz : 28000€ (2012, avant l'installation de la chaudière à bois), en 2013 : 20 358€, en 2014 : 19 481€.
- Principales matières premières consommées :
  - o Bois : 50m<sup>3</sup>.
  - o Ardoises : 100 m<sup>3</sup>.

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

**1) Qui sont vos fournisseurs ?**

- Bois : fournisseurs Français ou Africains selon le type de bois.
- Tapis : fournisseurs Belges.
- Ardoises : fournisseurs Italiens ou Brésiliens.
- Accessoires : fournisseurs Chinois.

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

- L'import de certains matériaux est nécessaire quand les matières premières ne sont pas disponibles en France (par exemple les ardoises d'une certaine épaisseur).
- Le nombre de sous-traitants a été réduit afin de limiter l'impact des importations de pièces.  
➔ **Résultat** : il n'y a plus de sous-traitants pour la production du billard.
- Exigence des certifications PEFC et FSC pour les fournisseurs de bois. Bois ne provoquant pas de déforestation et non toxique pour les salariés.
- L'essence de bois est choisie selon des caractères précis, une meilleure qualité permettant d'assurer une bonne tenue des produits finis. Les billards sont garantis 100% bois massifs (Kotibé, noyer, chêne, teck), selon les demandes du client. Les bois type chêne ou noyer proviennent uniquement de France. Les autres types de bois proviennent de l'étranger mais sont vendus par des négociants français.

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

- Des Partenaires installateurs sont établis partout dans le monde afin de pouvoir assurer un suivi et la maintenance suite à la vente d'un billard. Ils viennent en formation à Bondues ou une formation se déroule sur place afin de garantir la qualité.
- Il n'y a pas d'audit mis en place auprès des fournisseurs.

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

- Aucune règle n'a été formalisée. Les rapports sont cordiaux entre les différents fabricants qui se rencontrent lors de salons.
- Parfois Billards Toulet collabore avec des plus petites entreprises pour certains achats et pour le traitement des ardoises.

**6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts**

**1) Qui sont vos clients ?**

- Clients particuliers : Français ou internationaux : Angleterre, Suisse, Emirats Arabes, Asie, Pays Scandinaves.
- Clients professionnels : hôtels, clubs, designers, cabinets d'architectes ou de décoration d'intérieur.

**2) Comment fidélisez-vous vos clients ?**

- Garantie à vie des produits.
  - Vente de produits sur-mesure répondant aux attentes de chaque client.
  - Livraison et service-après-vente à domicile que ce soit en France ou à l'étranger.
  - Boîte de chocolats et questionnaire de satisfaction remis à la livraison du produit. Pour les questionnaires 1 retour sur 3 avec proposition de bon d'achat.
  - Les billards sont modulables selon l'usage désiré soit en billards soit en tables de salon. Il est aussi possible de couvrir le billard avec une table de ping-pong ou de poker.
  - Installateurs partenaires partout dans le monde (cf : Partie 5).
  - Investissement dans la recherche et le développement afin de permettre une plus longue durée de vie des produits.
- ➔ Résultat : 10% du CA investit par an.
- Une enquête de satisfaction est faite auprès des clients et un rappel est fait 15 jours après la vente pour s'assurer du bon fonctionnement du produit vendu.

**3) Comment vous assurez-vous de l'accessibilité de vos produits et services à tous ?**

L'accessibilité se fait par le biais d'internet et l'envoi de catalogues.

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

- Utilisation de matières premières de bonne qualité.
- Toutes les étapes de la fabrication des billards respectent un processus particulier qui est assuré par les techniciens de l'entreprise, le responsable de production puis par le responsable qualité de manière à garantir la finition des billards.

<p><b>7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté</b></p>
---

**1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres) ?**

- Reprise de l'entreprise en 2008 et relance de l'activité : 32 emplois maintenus.
- Partie prenante de Lille Design, une association comprenant 10 entreprises actives se réunissant tous les 2 à 3 mois. Certaines réunions ont pour but de démontrer l'importance du Design.
- Partie prenante des Entreprises Centenaires. 3 réunions par an à leur date anniversaire avec l'action du grand livre des sociétés centenaires.
- Partie prenante de la chambre de Commerce et d'Industrie de Lille.
- Visite de l'entreprise avec des écoles ou des associations, participation du champion du monde de billard Christophe Lambert.
- Diverses démonstrations de billard à la mairie de Bondues.
- L'entreprise est partie prenante de l'Association des Artisans et Commerçants de Bondues, qui vise à maintenir le dynamisme de ces entreprises, intégrer les nouveaux arrivants et à créer des liens entre eux.
- Les foulées de Bondues, course caritative organisée à Bondues, et parrainée par Mathieu Debuchy.

**2) Quelles actions sociétales sont mises en place ?**

En mars 2015, une opération commerciale mise en place avec la fondation Arthritis. Vente aux enchères de Baby-foot spécifiques pour récolter des fonds pour la recherche contre les rhumatismes des sportifs avec le concours de la Fédération Française de Foot, avec une majorité de partenaire du Nord.

**3) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?**

Au niveau des bureaux des réunions sont organisées 1 fois par semaine pour retenir les idées en les impliquant personnellement dans les projets.

### 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).

- La volonté du dirigeant.
- Chaque année 10% du CA est réinvesti dans l'innovation ce qui représente 150 000€.
- Dans le bureau d'étude : 1 ingénieur et 2 designers sont dédiés au développement des nouveaux produits.
- ❖ **Difficultés rencontrées :**
- En 2009 l'entreprise a vu son chiffre d'affaires augmenter de 63% suite à la reprise par le nouveau dirigeant. La croissance a dû être revue à la baisse volontairement afin de pérenniser l'activité et de pouvoir répondre aux commandes des clients.

#### Résultats :

- ➔ 10% du CA investi dans la Recherche et le développement.
- ➔ Chaque année 150000€ sont investis dans les machines.
- ➔ Economies réalisées sur l'évacuation des poussières en recyclant les copeaux en buchettes pour le chauffage du bâtiment.
- ➔ Sur la chaudière briquette : une économie de 15 000€ par rapport aux factures de chauffage au gaz, et une réduction de 15% sur la prime d'assurance.

Propos recueillis auprès de  
**Marc-Alain DELEDALLE**, gérant.

Par **Gérard DE TOURMIGNIES** Conseiller  
Bonnes Pratiques,  
Accompagné de **Charlotte CALONNE** et  
**Chloé CRIGNIER**, Pôle Partenariats,  
Trophées et Bonnes Pratiques.