

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE

I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : **CARTONNERIES DE GONDARDENNES**

Statut : SA

Date de création de l'entreprise : 1897

Activité : Fabrication de carton ondulé et fabrication de papier pour ondulé (ppo)

Territoires d'action : France, UK, Belgique, Pays-Bas, Italie, Finlande

Filiales :

- Cartonneries de l'Ondaine (42)
- SCB – Société de Conditionnement Bourguesan (07)

Effectif : 406 salariés (hors filiales)

Adresse : 2 rue Pottier 62120 Wardrecques

Téléphone : 03.21.95.44.66

Site Internet : www.cartonnerie-gondardennes.com

Contacts :

Bertrand Helle , Directeur Général, 03 21 95 44 60, direction.usine@gondardennes.fr

Pierre Courtecuise, Responsable Administratif et Comptable, 03 21 95 44 66,
administratif@gondardennes.fr

Bilan carbone : oui réalisé en 2009

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 :

- Prix de la recherche pour le projet DECARTE (2009)
- European RFID AWARDS (2012)
- Master de l'entreprise (2013)

Certifications :

- ISO9001 en cours
- Certification FSC

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 ?**

Fondée en 1897, la S.A. Cartonneries de Gondardennes (CGW¹), à l'actionnariat 100% familial, est spécialiste de la plaque de carton ondulé. CGW est aujourd'hui dans son activité l'une des plus grandes usines d'Europe, le premier fournisseur en France. Elle livre tous les jours une clientèle de transformateurs d'emballages de transport, d'emballages consommateurs et de PLV (Publicité sur les Lieux de Vente).

CGW propose une gamme très large de plaques de carton ondulé, couvrant des utilisations comme la fabrication de caisses américaines, de découpes, de calages, de supports PLV ou encore de l'emballage consommateur.

Entreprise ancrée sur son territoire, CGW est le deuxième employeur de la région après la cristallerie d'Arques. Les collaborateurs sont « attachés » à leur usine car des générations entières y travaillent.

CGW a été précurseur dans les années 90 pour réduire son impact sur l'environnement et est aujourd'hui pleinement investi dans la Troisième Révolution Industrielle. Avec l'arrivée de Bertrand Helle en 2007 comme Directeur d'usine puis en tant que Directeur général depuis 2011, l'entreprise développe progressivement une politique sociale favorisant le développement des compétences de ses salariés.

¹ CGW : Cartonneries de Gondardennes à Wardrecques

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

- ✓ Cartonneries de Gondardennes est une entreprise familiale historiquement respectueuse de son environnement avec une vision industrielle du développement durable où la place de l'Homme est importante. CGW valorise et pérennise le recyclage des vieux papiers locaux, dans le Nord-Pas de Calais pour les transformer en cartonnage.

2) Quelles sont vos valeurs ?

Les valeurs sont issues de l'histoire de l'usine et sont basées sur :

- ✓ La confiance.
- ✓ Le respect.
- ✓ L'autonomie.
- ✓ Le droit à l'erreur mais pas à la « médiocrité ».

Parties prenantes

- **Actionnariat** 100% familial : familles Leroux et Masson ; 150 personnes, pas d'actionnaire majoritaire.
- **Salariés** : ouvriers, cadres, chefs de services, stagiaires, apprentis, etc.
- **Syndicats** : CFDT, CGT, FO, CFE CGC.
- **Clients** en France et dans l'Union Européenne (UK, Belgique, Pays-Bas, Italie, Finlande).
- **Fournisseurs** locaux : matières premières et machines.
- **Sous-traitants** locaux : maintenance industrielle.
- **Compagnies de transport** locales.
- **Membres de la grappe d'entreprises** « Nord Package ».
- **Le pôle de compétitivité MATIKEM.**
- **Centre de Formation d'Apprentis et Ecole de la 2^e Chance** de Saint Omer.
- **Environnement.**

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

- ⇒ **Economiques**
 - Développer l'entreprise en investissant dans un outil de production innovant.
- ⇒ **Sociaux**
 - Favoriser la montée en compétences des salariés et avoir une démarche d'amélioration continue.
 - Accompagner les jeunes dans une formation diplômante.

⇒ **Environnementaux**

- Privilégier les circuits courts et innover pour réduire le plus possible son empreinte environnementale.

⇒ **Sociétaux**

- Développer l'activité locale des « vieux papiers ».

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 ?

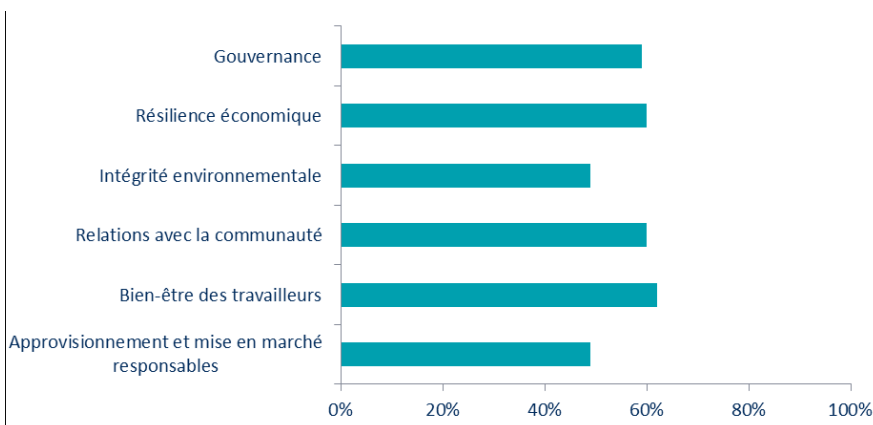
L'ancrage résolument territorial et la protection de l'environnement font partie de l'histoire de l'entreprise : ils en sont son ADN, bien avant que le mot RSE ne soit inventé.

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

- Un Comité stratégique composé de 8 membres du Conseil d'Administration, du Directeur Général et du Directeur Administratif et Financier se réunit 4 fois par an pour définir la stratégie de l'entreprise.
- Le Comité de Direction ne prend pas part aux décisions stratégiques. Il a un rôle opérationnel de déclinaison de la stratégie.

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

- Lors de l'Analyse de Cycle de Vie réalisée par la grappe d'entreprises NORD PACKAGE présidée par Cartonneries de Gondardennes, un bilan du degré de Responsabilité Sociétale des Entreprises de la grappe a été dressé par les parties prenantes. Il présente en pourcentage le degré d'adhésion aux enjeux de la RSE. La performance de CGW peut donc se lire comme suit en 2014 :



- Afin d'augmenter sa performance dans la dimension « Intégrité Environnementale », Cartonneries de Gondardennes doit réduire son impact sur les émissions atmosphériques. L'objectif à court terme est de recycler sous forme de combustible de substitution ses déchets de trituration qui sont, à ce jour, stockés dans des centres d'enfouissement et de créer un réseau de chaleur entre le Centre de Valorisation Energétique Flamoval et son usine de Wardrecques. Ainsi 20% de l'énergie fossile utilisée aujourd'hui sera substituée par une énergie renouvelable et l'entreprise tendra vers son objectif industriel du « 0 » rejet.

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

- La communication interne a été améliorée de façon significative depuis l'arrivée de Bertrand HELLE en 2007. En effet, le top management communiquait très peu et les résultats de l'entreprise n'étaient pas transmis aux collaborateurs.
- Les résultats de l'entreprise sont aujourd'hui exposés aux cadres et aux chefs de services chaque mois à travers des réunions formelles. Ces réunions permettent d'avoir une meilleure communication et favorisent la transparence au sein de l'entreprise.
- Un journal mensuel interne permet de partager toutes les informations relatives à la vie de l'usine. Ce journal interne est distribué en mains propres à tous les collaborateurs.
- La majeure partie des clients de CGW partage les mêmes valeurs et la RSE fait partie intégrante de leurs stratégies d'entreprises. Certains clients font aussi partie de la grappe d'entreprises Nord Package ce qui assure leur engagement RSE. Cartonneries de Gondardennes communique ses valeurs lors de rencontres avec les clients ou les fournisseurs à l'occasion de la présentation de l'entreprise.

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

- La rémunération mensuelle intègre d'une part une prime basée sur la **qualité** et la **productivité** pouvant atteindre 13% du salaire et d'autre part une prime de **présentéisme** pouvant atteindre 35€ par mois.
- En sus de la participation légale, un contrat d'**intéressement** annuel est mis en place : le résultat de celui-ci est directement lié au montant de l'excédent brut d'exploitation sur lequel les salariés ont une influence directe : il est ainsi déconnecté de la politique financière de l'entreprise du ressort de ses dirigeants. Le montant de cet intéressement peut atteindre un mois de salaire.

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...)

○ **Répartition Homme-Femme**

- La politique d'embauche vise à avoir une répartition homme-femme équitable et supprimer les discriminations lors de l'embauche.
- La volonté existe de renforcer l'encadrement féminin chez les dirigeants. Depuis 2011, il y a eu 4 embauches de cadre féminin pour 2 embauches de cadre masculin.

- On observe une baisse de l'effectif CDI / CDD de 5% et une poussée de l'intérim : celui-ci est sollicité pour répondre à des commandes ponctuelles en pointe d'activité.

	Femmes			Hommes			Total		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Effectif salarié au 31 décembre	62	59	58	363	361	348	425	420	406
Dont CDI	60	57	56	350	341	325	410	398	381
Dont CDD	1	1	0	0	1	0	1	2	0
Dont intérimaires	0	0	0	1	9	15	1	9	15
Dont contrats en alternance/stage/contrat pro	1	1	2	12	10	8	13	11	10
Direction	1	1	1	3	3	3	4	4	4
Cadre	6	6	6	24	23	22	30	29	28
Employé	12	13	13	4	4	4	16	17	17
Ouvrier	38	35	35	297	287	267	335	322	302

⇒ *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**

Le taux de personnes en situation de handicap est au-delà de l'obligation légale. L'entreprise a aménagé des postes comme l'accueil et le nettoyage des locaux sociaux pour maintenir leur emploi. Des places de parking ont été créées pour les personnes en situation de handicap.

	2012	2013	2014
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés	6%	6,89%	8,64%

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

○ **Emploi des jeunes et des seniors**

- Six « seniors » ont déjà été embauchés, notamment dans les métiers de la maintenance depuis 2011.
- CGW travaille en partenariat avec l'Ecole de la 2^e Chance de Saint-Omer pour favoriser l'embauche et l'employabilité de jeunes issus de milieux défavorisés.

➔ **2 jeunes sont aujourd'hui en apprentissage.**

	2012	2013	2014
Moyenne d'âge des collaborateurs	41,87	42,47	43,22
Effectif des CDI de moins de 25 ans	12	10	8
Effectif des CDI de plus de 50 ans	100	103	115

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

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

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

L'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur sont l'objet d'une procédure précise :

- Outre la visite médicale obligatoire et une formation sécurité dispensée par le service Qualité Sécurité Environnement (2 personnes), une visite complète de l'usine ainsi qu'une rencontre dans chaque service permettent de familiariser le salarié avec sa nouvelle entreprise.
- Un livret d'accueil reprend les points suivants :
 - o Présentation de l'entreprise et organigramme,
 - o Plans d'accès et plans de l'usine,
 - o Informations sur les process de fabrication,
 - o Les risques professionnels et la politique qualité/sécurité.

→ Bonne Pratique

- Depuis 10 ans, les cartonneries de Gondardennes ont développé un partenariat avec le CFA et l'école de la 2^{ème} chance de St-Omer. Ces partenariats permettent de favoriser l'insertion professionnelle de jeunes en bac pro et BTS mais aussi de jeunes issus de milieux défavorisés.
- Ainsi **une quinzaine de stagiaires et apprentis** sont embauchés et suivis chaque année dans l'entreprise). Les tuteurs qui suivent un stagiaire ou un apprenti, ont été formés au préalable afin d'avoir les compétences nécessaires pour la formation de jeunes. Le taux de réussite aux diplômes préparés par les stagiaires et apprentis de CGW est de 100% chaque année.

➔ **Résultats** : une quinzaine d'apprentis chaque année. Ces jeunes sont priorisés lors d'une embauche (cf. 7. Engagement Sociétal). De 2010 à 2014, **60 apprentis ont été formés. 7 ont été embauchés**. En 2015 CGW formera 14 nouveaux apprentis avec 2 nouvelles embauches.

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

- Toutes les formations apportant de la plus-value sont proposées aux collaborateurs.

Par exemple :

- o Tous les conducteurs d'engins sont formés pour obtenir le **CACES** (Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité), ce qui n'est pas obligatoire.
- o Les collaborateurs, qui sont tuteurs d'un apprenti ou d'un stagiaire, ont suivi des formations de « formateur ».
- o Des formations d'**anglais** ont été données aux personnes travaillant à l'accueil de l'usine.
- Les 400 collaborateurs ont été sensibilisés à l'**amélioration continue** en partenariat avec l'ICAM (séance de 4 heures). Cette formation a fait l'objet de création de groupes de travail (utilisation de l'outil Ishikawa de résolution de problème) regroupant des collaborateurs issus des différents services de l'entreprise. Ceci permet de renforcer la cohésion au sein l'usine. C'est dans le cadre de l'approfondissement de cette démarche qualité qu'a été lancé le chantier en cours de la certification ISO 9001.
- Des entretiens professionnels mis en place, depuis mars 2014 : 15 collaborateurs ont bénéficié de ces entretiens menés par les managers N+1, formés à cet effet.

	2012	2013	2014
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	2,3%	2,3%	2,5%

* *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 ?

- Une **visite sécurité**, avec le CHSCT et les chefs de services, est faite mensuellement et alternativement dans une des quatre différentes zones identifiées de l'usine afin de déceler des situations dangereuses et les sources d'accidents. Un **plan d'action correctif** est produit à chaque audit et est suivi par le service Qualité Sécurité Environnement.
- Une **formation « geste et posture »** pour prévenir les TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) suivie par tous les collaborateurs de l'entreprise.
- Malgré la forte implication de la direction dans la prévention des risques (fournitures d'équipement, analyse des postures à risque), l'accidentologie reste à un niveau élevé (voir tableau ci-dessous); la direction envisage de recourir à d'éventuelles mesures disciplinaires dans le cas du non port des EPI.

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

	2012	2013	2014
Taux de fréquence *	40,58	40,52	37,95
Taux de gravité**	1,89	3,07	3,33

*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 ?

Le dialogue social est apaisé, les organisations syndicales, malgré leur nombre (4) qui pourrait conduire à la surenchère, privilégient la prospérité de l'outil de production : la qualité de ce climat peut être illustrée par la signature effective d'un accord salarial à 0% en 2014 dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO).

○ 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 ?

- L'usine fonctionne 24h/24 et 7j/7. Des changements d'organisation ont eu lieu en octobre 2014 au sein de l'usine pour permettre une meilleure utilisation des machines et une plus grande productivité.
- Mise en place d'une polyvalence sur les machines et suppression d'une pause non payée qui ont permis des horaires plus favorables aux collaborateurs. Ces derniers travaillent dorénavant sous le régime 31h/39h, ce qui leur fait bénéficier d'un weekend de trois jours toutes les deux semaines. Ce changement d'organisation a demandé un an de préparation afin de prendre en compte les obligations personnelles de chacun. Des aménagements d'horaires restent possibles pour les contraintes personnelles.

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

Presque chaque matin, le dirigeant fait le tour de l'usine pour un point production/maintenance et saluer les collaborateurs présents. Il prend le temps (1 heure environ) d'échanger avec chacun et d'avoir ainsi un retour sur les différentes difficultés rencontrées. Néanmoins, dans cette démarche managériale, il prend soin de ne pas « court-circuiter » l'encadrement intermédiaire.

	2012	2013	2014
Turn Over*	5,88	4,72	5,05
Taux d'absentéisme	3,55	5,80	7,86

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

L'accroissement de l'absentéisme est dû notamment à une recrudescence de la longue maladie et aux accidents du travail.

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

Actuellement, le rapport d'échelle des rémunérations annuelles brutes est de 1 à 8.

4) Environnement : Préserver la Planète

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

- L'eau
- Les énergies telles que, la chaleur, la vapeur, l'électricité
- Les « vieux papiers »
- L'amidon

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

➔ **Bonne Pratique**

- La fabrication du carton se fait uniquement à partir de « **vieux papiers** » **recyclés récupérés dans un rayon de 200 km** autour de l'usine. La colle utilisée est produite à partir d'amidon fourni par l'entreprise Roquette.
- CGW est l'un des seuls papetiers à avoir une politique de « **zéro rejet** » :
 - **L'eau** : parmi les premiers en Europe il y a 20 ans, CGW a fermé son circuit d'eau en papeterie, ce qui permet une consommation réduite au strict nécessaire dans la fabrication du papier, et aucun rejet de fluide n'est fait vers l'extérieur.
 - **L'énergie** :
 - Du **biogaz** est produit à partir du traitement de l'eau dans sa propre station d'épuration. Ce biogaz est valorisé dans la production de vapeur utile au process. Des audits de performance énergétique sont effectués sur la centrale de production de vapeur, cela permet d'obtenir un rendement optimum de 90%.
 - CGW est l'un des précurseurs dans le domaine des **cogénérations** : depuis 1981, l'usine est équipée d'une turbine qui permet de créer de la chaleur ainsi que de l'électricité. La chaleur est valorisée dans la production de vapeur et l'électricité est utilisée pour les besoins de l'usine.
 - **En projet** : une étude est en cours avec d'autres entreprises du territoire pour créer un **réseau de chaleur** avec le Centre de Valorisation Énergétique de Flamoval, ce qui permettrait de récupérer de la chaleur qui n'est pas valorisée actuellement et de réduire à zéro les rejets de trituration des vieux papiers qui partent actuellement en enfouissement.
 - **Les transports** : avec l'aide de ses prestataires de transport locaux, CGW a réussi en 10 ans à passer sa flotte en remorques « méga grand volume ».
- ➔ Grâce à ces différents procédés, CGW diminue au maximum son empreinte environnementale.
- La grappe d'entreprise « Nord Package », dont CGW a été un des éléments fondateurs, a aussi mis en place une **analyse environnementale, sociale et conséquentielle du cycle de vie d'une tonne de « vieux papiers »** avec l'aide de consultants spécialisés (cabinet QUANTIS, groupe AGEKO, AVNIR et Ernst Young). Cette analyse a permis d'étudier les impacts environnementaux, sociaux et économiques de la filière des « vieux papiers » et a montré que la filière Nord-Package (en Nord-Pas de Calais) présente des impacts 2,5 fois plus faibles que la filière Chinoise car elle permet des distances de transports limités et un recours à un mix électrique générant moins d'impacts. (Lien internet : <http://www.avnir.org/documentation/presentation/hamon.pdf>)

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

- La consommation d'eau était de 20 m³ par tonne de papier dans les années 70 avant la fermeture du circuit, et est aujourd'hui de **1 m³ par tonne de papier**.
- **7%** de la vapeur utilisée produite avec le biogaz récupéré.
- **50%** des besoins en électricité de l'usine est couvert par la cogénération.
- **Réduction de 30%** en 10 ans du nombre de camions utilisés.

- Un **bilan carbone non obligatoire a été réalisé en 2009**. Il montre une empreinte carbone de 150 000 tonnes d'équivalent CO₂. Des investissements dans des technologies moins énergivores ont permis de **réduire de 3,5% les émissions de CO₂ depuis 2007**. Une réduction de 5% supplémentaire devrait être observée en 2015 avec la mise en service de la récupération du biogaz produit par le méthaniseur de la station d'épuration. Depuis 2007 également, la **consommation matière a diminué de 2,6%** et le **poids moyen des produits proposés de 10%**.

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

1) Qui sont vos fournisseurs ?

Des fournisseurs locaux de matières premières et machines.

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

- L'**Union pour le Développement du Recyclage du Papier (UDREP)** est une structure d'achat créée en 1964 par plusieurs papetiers du Nord de la France. Quatre papeteries/cartonneries constituent aujourd'hui le noyau des adhérents actifs dont Les Cartonneries de Gondardennes qui représentent 70 à 80% des achats. L'UDREP a pour objet de réunir différents papetiers et cartonners locaux afin de **développer**, **d'optimiser** et de **renforcer** l'approvisionnement local en vieux papiers-cartons pour ses différentes usines membres. L'UDREP agit pour le compte de ses membres en négociant leurs achats en matière première vieux papiers cartons auprès de **fournisseurs locaux**.
- Les papiers que CGW ne fabrique pas et qui sont nécessaires à la production des plaques de carton ondulé (environ 10% des besoins) sont achetés avec le label **FSC ou Controlled Wood**. *Ce label garantit que les papiers achetés sont issus de forêts gérées durablement et répondant aux besoins sociaux, économiques et écologiques.*
- Les Cartonneries de Gondardennes ont la volonté de travailler **exclusivement avec les fournisseurs et sous-traitants locaux**, tous ses fournisseurs se trouvent dans un rayon de 200km autour de l'usine et l'objectif est de réduire de plus en plus cette distance. Par exemple, les fournisseurs de matières premières se situent à Blendecques, Audruicq, les compagnies de transports se situent à Saint-Omer, etc.

Le fait de travailler avec des fournisseurs locaux peut parfois entrainer des coûts plus élevés pour l'entreprise (certaines matières premières issues de l'Europe de l'Est sont moins chères par exemple) mais d'autres bénéfices sont tirés de ces partenariats locaux : coûts liés aux transports moins élevés, les émissions de CO₂ liées aux transports réduites, emploi local préservé, délais de livraisons plus facilement respectés car la proximité des fournisseurs crée une très grande réactivité, relations de proximités sont entretenues.

- Les machines utilisées dans le process de recyclage des vieux papiers sont à 100% d'origine françaises, cependant les machines utilisées pour la production cartonnerie proviennent des USA, UE, Japon car aucune entreprise française ne propose ce genre de machine.

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

Les fournisseurs de vieux papiers sont audités directement par l'UDREP. Cette structure d'achats a pour mission d'auditer cinq fournisseurs par an sur un total de 30.

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

- En tant que membre de la grappe d'entreprise Nord Package, Les cartonneries de Gondardennes travaillent avec tous les acteurs de la filière carton et notamment les concurrents pour :
 - Pérenniser les approvisionnements en vieux papiers locaux,
 - Rechercher des appuis,
 - Valoriser la filière et ses produits,
 - Faciliter les synergies entre membres,
 - Mesurer les impacts environnementaux.
- L'adhésion à l'UDREP permet aussi d'obtenir le même prix d'achat de vieux papier que les concurrents, ce qui évite une « course aux enchères ».

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Qui sont vos clients ?

Tous les transformateurs de plaques cartonnées. L'entreprise a plus de 400 clients et 40 d'entre eux représentent 75% du chiffre d'affaires. Ces quarante entreprises sont majoritairement des entreprises familiales qui partagent les mêmes valeurs que les Cartonneries de Gondardennes.

2) Comment fidélisez-vous vos clients ?

- Des moyens sont mis en œuvre pour livrer les clients avec les objectifs suivants :
 - Une qualité produit de haut niveau.
 - Un délai de livraison le plus court possible (à partir de 24h).
 - Un service fiable, toute l'année.
- CGW met toute l'année ses forces au service de ses clients, pour leur assurer des livraisons avec un haut niveau de service et de qualité produit. L'écoute est l'un des points clés pour la relation avec les clients, la proximité avec un service commercial décentralisé à Paris, Nancy et Londres est disponible et à l'écoute des clients. Un interlocuteur unique pour les négociations, prise de commandes, qualité, logistique est dédié à chaque client.
- Les CGW ont de très bonnes relations avec la « Fédération Française de Cartonnage ». CGW est reconnue comme une entreprise innovante, ce qui permet de répondre aux besoins spécifiques du client. Parmi les nombreux développements de produits la nano cannelure et la mise au point du procédé DECARTE (DEveloppement d'une CARTon Electronique) au sein du pôle de compétitivité MATIKEM peuvent être cités.
- CGW reçoit un ou deux clients une fois par mois sur son site de production.

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

- Des fiches techniques pour chaque produit sont créées à destination du client.
- Les produits vendus sont tous agréés « contact alimentaire sec et non gras ». Des test et vérifications sont faits fréquemment sur les produits.

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) ?

2) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

Emploi local :

- Fondamentalement, la volonté de travailler exclusivement avec des fournisseurs et sous-traitants locaux permet de préserver l'emploi local et de pérenniser l'activité de CGW et de la filière carton (représentée par la grappe d'entreprise Nord Package) dans le Nord-Pas de Calais.
- Les Cartonneries de Gondardennes ont développé des partenariats locaux permettant de favoriser l'insertion professionnelle. (cf : 2. Droits de l'Homme)
- Une formation appelée « OPACA 62 » a été créée, à l'initiative de CGW, en partenariat avec le centre de formation Flandre, Audomarois, Côte d'Opale, pour former de futurs « opérateurs papiers-cartons » mais aussi pour diplômer des opérateurs confirmés sans diplôme. Cette formation concerne **7 à 8 personnes par an**.
- L'entreprise participe aussi à des forums pour l'emploi. Le responsable RH accompagne des jeunes en formation dans leurs recherches d'emploi, des simulations d'entretien d'embauche sont faites afin de les aider à s'améliorer et trouver plus facilement un emploi en sortie de formation.

Événements locaux :

- Tous les ans, CGW organise deux événements locaux : la « fête du carton » et la journée porte ouverte de l'usine, animée et gérée par ses retraités.
 - La « **fête du carton** » est destinée aux écoles et associations locales, qui viennent s'approvisionner en cartons et vieux papiers pour leurs activités manuelles.
 - Dans le cadre du « mois de l'Europe », la **journée porte** ouverte (réservée aux personnes âgées de 14 ans et plus pour des raisons de sécurité) permet de faire découvrir l'entreprise aux personnes extérieures pendant une visite de 2 heures et de valoriser l'activité au niveau local. Chaque année, environ 150 personnes visitent l'entreprise.
- Le CE des Cartonneries de Gondardennes organise tous les ans l'action « des tulipes contre le cancer ». Les collaborateurs sont sollicités pour faire des dons pour lutter contre le cancer.
- L'entreprise s'implique dans les associations sportives locales. Une équipe de collaborateurs de l'usine participe à un tournoi de football local à Baudringhem, tournoi sponsorisé par l'entreprise.

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).

- L'implication des dirigeants de l'usine et la stabilité des actionnaires (toujours les mêmes depuis la création) permettent de continuer à préserver l'emploi, même en temps de crises financières. De plus, l'actionnariat reste raisonnable sur les dividendes et privilégie l'investissement.
- Les impacts environnementaux ont été pris en compte depuis longtemps. Travailler avec des matières récupérées (vieux papiers) et investir dans des technologies permettant d'améliorer l'efficacité énergétique de l'usine (circuit d'eau fermé, valorisation des énergies fatales) permet d'avoir une usine respectueuse de l'environnement.
- L'innovation est un point clé pour garder des relations durables avec les clients.

❖ **Difficultés rencontrées :**

La réalité économique (lors de baisses d'activités) et le cadre réglementaire avec les fournisseurs de vieux papiers (collectivités locales) peuvent être des freins à la réussite de la démarche.

Propos recueillis auprès de
Bertrand HELLE, Directeur Général et
Pierre COURTECUISSÉ, Responsable
Administratif et Comptable

Par **Hervé LANCO** et **Michel BUISSON**,
Conseillers Bonnes Pratiques, **Luderik PATTIN**
et **Gaétan DESURMONT**, étudiants ICAM
Accompagnés de **Charlotte CALONNE**, Pôle
Partenariats, Trophées et Bonnes Pratiques.