

Raison sociale : **FLAMME ASSAINISSEMENT**

Statut : S.A.

Secteur d'activité : Nettoyage industriel, Maintenance industrielle, Assainissement, Dépose de bennes, Collecte et transport de déchets industriels spéciaux pour collectivités, industriels (ex : métallurgie, aciérie, agro-alimentaire, automobile, etc.) et particuliers

Filiales : Les filiales sont des entreprises indépendantes appartenant à la famille Flamme : Assaini-services, Detre Assainissement, Picavet Assainissement, Asseo, Assainissement Decottignies

C.A. : 7 621 325 €

Effectifs : 49 personnes

Coordonnées : 12 Rue J. Messenger St Rémy du Nord
CS 80149 HAUTMONT
59618 MAUBEUGE Cedex

Téléphone : 03.27.63.66.00

Site Internet : www.flamme-assainissement.fr

Date création de l'entreprise : SA depuis le 20/08/1992 - Société familiale de 4ème génération créée en 1900

Rapport RSE : Non

Chartes et engagements :

Politique Qualité Hygiène Sécurité Environnement signé et renouvelé chaque année par le Responsable d'Exploitation et le Directeur : cf annexe

Certifications reconnues :

- MASE obtenue en 2008 (UIC), renouvelée en 2009 et 2011
- QUALITASS

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non

* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Personnes interviewées :

Florence FLAMME, Responsable Administratif et Financier, 03 27 63 66 07,
fflamme@flamme.fr

Daniel FLAMME, PDG

Pierre LEBLANC, Responsable Environnement et Recherche & Développement,
03 27 63 66 15, pleblanc@flamme.fr

Partenaires :

- SNEA (Syndicat National des Entreprises de services d'hygiène et d'Assainissement), syndicat affilié à la FNSA (Fédération nationale des Syndicats de l'Assainissement et de la maintenance industrielle) ; Daniel FLAMME, dirigeant de Flamme Assainissement est le Président France de la SNEA, et membre du comité de direction de la FNSA.

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Créée en 1900, l'entreprise Flamme Assainissement s'est développée autour des métiers de l'assainissement, de la gestion des déchets et de la maintenance industrielle. Elle est la société mère d'un ensemble d'entreprises autonomes, basées dans le Nord de la France.

La vocation de l'entreprise énoncée est 'le nettoyage dans le respect de la sécurité et de la réglementation, avec le soucis constant de répondre aux exigences de ses clients.'

Totalement indépendante et familiale (depuis 4 générations), la direction de l'entreprise a su recréer au quotidien un esprit de famille au sein de la société dans laquelle aucune différence n'est faite entre les salariés quelque soit leur niveau de responsabilité. L'entreprise est marquée par le paternalisme de son dirigeant, Daniel Flamme, qui connaît tous ces salariés par leur nom, prénom et leur famille.

Flamme Assainissement base son extension sur sa capacité constante à innover dans les processus, les équipements (flotte de 40 véhicules spécifiques pour chaque métier) et les services selon les contraintes d'une réglementation qui évolue sans cesse. La qualité de service rendue aux clients passe par la volonté de répondre pleinement à leurs attentes voire même au-delà.

Le pilotage de la RSE est fortement lié à la politique QHSE (Qualité Hygiène Sécurité Environnement) déclinée dans chaque filiale. Flamme Assainissement met particulièrement l'accent sur la sécurité du collaborateur (matériels sécurisés, équipements de protection, formations) ; ses métiers chez les industriels étant particulièrement dangereux.

Compétents et expérimentés, les collaborateurs se retrouvent autour de valeurs formalisées depuis 1990 dans le livret d'accueil et vécues en interne :

- Respect des individus
- Respect de l'environnement
- Respect de ses engagements
- Exemplarité
- Ponctualité
- Respect des procédures
- Motivation des collaborateurs
- Autonomie des collaborateurs

Parties Prenantes :

- **Actionnaire** : la famille Flamme
- **Salariés** : majoritairement des hommes - ouvriers et techniciens
- **Clients** : Collectivités, Clients industriels, particuliers
- **Fournisseurs** : agence intérim, carrossiers, maintenance de poids lourds, fournisseurs d'équipements de protection individuel

II – ENJEUX ET/OU OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

La politique QHSE est un document signé chaque année par le responsable d'exploitation et le directeur qui reprend les principaux axes de travail et les moyens mis en œuvre avec pour objectif de porter les valeurs d'une Entreprise Socialement Responsable.

Qualité : garantir le développement des activités de manière durable et efficace, en veillant à la satisfaction des clients, à la gestion adéquate du matériel et au savoir-faire des équipes intervenantes

Hygiène / Santé : préserver la Santé des salariés, en offrant des conditions de travail satisfaisantes et en intégrant la lutte contre la consommation d'alcool et de drogues

Sécurité : Améliorer en permanence la Sécurité des collaborateurs, par le biais de l'identification des dangers, l'évaluation des risques d'accidents, la gestion des situations dangereuses et la mise en œuvre de mesures de prévention appropriées

Environnement : Préserver l'Environnement pour assurer aux générations futures une qualité de vie acceptable, en luttant contre toute forme de pollution et de gaspillage

4 objectifs pour chaque domaine de la Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement ont été fixés :



III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise réalisé à partir du Référentiel Bonnes Pratiques RSE Réseau Alliances-World Forum Lille.

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence**11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise**

Flammes Assainissement est une entreprise **familiale, indépendante**, plus que **centenaire**. L'équipe dirigeante n'a pas de pression de la part des actionnaires.

Le **comité de direction** rassemble 3 personnes : Daniel Flamme (PDG), Florence Flamme (DAF), Jean-Didier Lecocq (Responsable commercial) qui se rassemblent chaque lundi après-midi pour **définir la stratégie de l'entreprise**. Le comité est particulièrement attentif à ce que les personnes travaillent dans de bonnes conditions. **Le dirigeant vie réellement son métier et est né dedans.**

La politique RSE passe par la **démarche HSE (Hygiène Sécurité Environnement)** menée par un comité de pilotage composé du comité de direction et de responsables de domaine : Raphaël Duveaux (responsable d'exploitation), Pierre Leblanc (Responsable Environnement et R&D), Mohamed Ouadouri (responsable technique) et Maïté Delabre (Responsable Qualité Hygiène Sécurité).

Ce comité se rassemble **2 à 3 fois par an** pour définir les **orientations long terme**, assurer une prise de décision sur les projets en cours et établir un **tableau d'objectifs annuels**. Un **rendez-vous QHSE** est également **prévu chaque semaine** afin de régler les problèmes du moment.

11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local

Le métier sur le terrain nécessite une **main d'œuvre locale** proche des zones d'intervention et capable d'assurer les astreintes.

11.03 Concevoir des outils de mesure des performances RSE

Mise en place et suivi d'un **Plan d'Amélioration des Performances (PAP) depuis près de 10 ans** : ce plan d'actions est accès uniquement sur du concret pour la sécurité des agents d'exploitation. Ce plan se décline suivant les 4 objectifs : Qualité = "0" plainte clients, Santé / Hygiène = "0" maladie professionnelle, Sécurité = "0" accident avec arrêt, Environnement = "0" pollution et en sous-objectifs comme par exemple : optimiser la sécurité en espace confiné, assurer la propreté du site d'intervention, ...

En collaboration avec un cabinet de contrôle de gestion, de nouveaux indicateurs sont mesurés comme la **mesure de la consommation en gasoil, les tonnes transportées, le taux d'engagement des camions (temps d'utilisation des camions sur une année), les heures pour arrêt de travail**, etc.

11.04 Définir et diffuser des engagements RSE

La **politique QHSE est affichée** dans l'entreprise.

Les **valeurs** de l'entreprise sont expliquées dans le **livret d'accueil**.

11.05 Mettre en place un management participatif

Les remontées d'informations s'organisent via :

1. Des **fiches de suivi d'intervention** que chaque opérateur doit compléter à chaque intervention. Une rubrique 'Remarques' y est présente et est suivie par la responsable QHS.
2. Des '**causeries**' sont organisées dans le cadre de la certification MASE : ce sont des mini-réunions d'un quart d'heure dans lesquelles les opérateurs s'expriment sur un thème identifié.
3. Des **flashes infos** sont réalisés mensuellement pour les améliorations du mois. **La présentation de ceux-ci est un moment d'échange et de remontée d'information.**

Le dirigeant reste très à l'écoute de ses collaborateurs, sa porte est toujours ouverte. Il voit chaque responsable de site une fois par semaine.

12.01 Opter pour une communication responsable

Communication des objectifs et exigences QHSE aux collaborateurs et partenaires économiques (personnel d'appoint, sous-traitants,..) et suivi de leur implication lors des accueils sécurité.

13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur

Pour le moment, l'**actionnariat** est toujours **familial** (famille Flamme : le père & ses 10 enfants)

Un **Plan d'Épargne en Entreprise** est proposé avec de l'**intéressement** depuis 4 ans. Le salarié peut choisir d'investir sa participation dans un **fond commun de placement d'entreprise (FCPE) solidaire** (Amundi Label équilibre solidaire).

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

22.01 Mettre en place une politique de la diversité au sein de l'entreprise

22.02 Lutter contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche

→ Bonne Pratique

Le recrutement correspond aux pics d'activité de l'entreprise : 2 semaines de décembre et durant le mois d'août.

Tous les vendredis, le dirigeant reçoit environ 6 demandeurs d'emploi venant de tous les horizons et leur consacre 15 minutes chacun. Les ressources humaines sont assurées par le dirigeant lui-même épaulé par une assistante RH.

Le recrutement commence dès la montée de l'escalier. Le dirigeant a quelques fois l'impression de 'faire le papa en secouant et en faisant la morale' à ses demandeurs d'emploi en difficulté qu'il veut aider à 'remettre en selle'. Il considère l'entreprise comme une **école de vie** et **laisse toujours une chance à chacun** dans lequel il souhaite révéler le plein potentiel.

Plus de 80% des personnes embauchées sont des **personnes au chômage qui sont passés par l'entreprise** lors des 'travaux de CP (Congés Payés)' au mois de juillet et d'août, forte période d'activité pour l'entreprise qui s'occupe du nettoyage des sites industriels fermés pendant la période de vacances d'été.

L'entreprise ne débauche pas le personnel d'autres entreprises.

22.03 Favoriser l'égalité des chances femmes hommes (métier, salaire, poste à responsabilité...)

Le métier physique est à dominance masculine mais c'est la compétence qui prime toujours pour le recrutement. Parmi les agents d'exploitation, des femmes ont tenté à 3 reprises d'effectuer les travaux affectés à ce poste mais ont dû arrêter très rapidement.

22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

Des personnes reconnues COTOREP ont été embauchées : le **taux d'emploi de travailleurs handicapés est de 10,32% en 2012.**

22.05 Favoriser l'emploi des seniors

La moyenne d'âge est de 38 ans. **5 salariés (10%) ont plus de 50 ans.**

22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté

L'entreprise a eu l'occasion par 2 fois de **sortir des jeunes de l'emprise de la drogue**. Ce sont les pères de ces 2 jeunes qui ont sollicité la bienveillance de Daniel Flamme pour recevoir ces jeunes en rupture avec leur famille et les écouter. Ces 2 jeunes ont été embauchés dans la société et y travaillent depuis de nombreuses années.

L'équipe dirigeante considère la famille comme un des piliers de la vie (après la santé et avant le travail) et a permis à ces jeunes de sortir de leur grande difficulté.

Recrutement pendant 3 semaines en août de 6 personnes en difficultés via une association de Maubeuge qui aide les femmes battues et les hommes désœuvrés.

Au cours du mois d'août, Daniel Flamme prend toujours une personne en grande difficulté afin de lui laisser sa chance.

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

31.01 Accompagner des salariés à la reconversion et au reclassement

Quand le cas d'un licenciement se présente, l'entreprise attend au moins 1 an - 1 an ½ avant de procéder au licenciement afin d'éviter la perte définitive d'un salarié généralement bien formé par l'entreprise : 'c'est comme une équipe de foot'.

Exemple d'un chef d'équipe en arrêt de travail depuis 2 ans auquel **l'entreprise a payé une formation** de permis bus et FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) avant son licenciement car l'ANPE ne garantissait pas une formation rapide.

31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration

Un **livret d'accueil interne** à destination des personnes travaillant dans les bureaux a été édité. Mme. Flamme prend une demi-journée pour accueillir les nouveaux arrivants.

Accueil sécurité : Sensibilisation QHSE de chacun des intervenants sur le terrain, incluant l'importance des échanges d'informations avec l'appui d'un livret dédié (durée 6h) avec

le responsable QHSE et agent de maîtrise.

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

L'entreprise propose à ses salariés une **large liste de qualifications**, notamment relatives au **transport** et à la **sécurité** (permis camions, engins, cariste et nacelle CACES, certificats de sécurité, formations électrique, au transport de matières dangereuses...). Tous les salariés sont formés : SST (Sauveteur Secouriste du Travail), gestes et postures, risques chimiques et sensibilisation électrique. Ces formations peuvent utiles également dans leur vie privée.

La formation représente 5,28% de la masse salariale sur les 3 dernières années.

32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques

→ **Bonne Pratique**

Les salariés sur le terrain sont confrontés à des situations **potentiellement dangereuses** : transport de matière dangereuses, travail en hauteur, risque chimique, risque de coupure, passage d'engins de manutentions, atmosphère explosive, risque électrique, travail dans des enceintes confinées et dangereuses (explosives).

A chaque intervention, **l'entreprise fournit les outillages et EPI (Equipements de Protection Individuels)** nécessaires aux salariés et les informe des risques contre lesquels ses équipements les protègent.

Chaque salarié se voit remettre **individuellement** son « **paquetage** » qui contient :

- 10 tenues entretenues par une société spécialisée (1/Jour)
- Casque et casquette coquée
- Chaussures et bottes de sécurité
- Un détecteur de gaz
- Harnais de sécurité, longe, mousqueton
- Pharmacie adaptée
- Bouchons d'oreilles
- Lunettes de sécurité
- Baudrier
- Des protections respiratoires (masque papier, masque panoramique avec cartouches filtrantes, masque à adduction d'air).
- Tenue de pluie
- Gants
- Veste chaude et bottes fourrées pour l'hiver

Un **plan de prévention des risques est écrit et signé par l'entreprise et le client** sur lequel se trouvent les risques occasionnés par l'activité, les mesures de prévention (consignes) et l'organisation des secours. Les opérateurs doivent signer une **fiche de suivi d'intervention** sur laquelle sont rappelés une **check-list des mesures de sécurité** à prendre ('Minute Papillon') et le relevé des expositions et des protections.

Le **DU (document unique d'évaluation des risques)** est très étoffé et amélioré régulièrement à chaque nouveau risque détecté.

Des **flashes infos de sensibilisation sur la sécurité** suite au constat de manquement ou à l'évolution des règles de sécurité sont régulièrement **lus et expliqués aux salariés (environ 3 fois /mois)**.

Le **livret d'accueil QHSE** reprend tous les risques potentiels, des consignes de sécurité, les

démarches d'appel des secours et le droit de retrait.

La **responsable QHS est à plein temps** pour anticiper les problèmes de sécurité. Il est rare de trouver un tel niveau d'encadrement dans la filière.

2 challenges sécurité organisés **en 2005 et 2006** par la responsable QHSE.

Certification MASE obtenue en 2008 :

Le MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) est un référentiel commun MASE (secteur de la pétrochimie) et UIC (secteur de la chimie). C'est un **système de management de la santé et de la sécurité au travail** inscrit dans une démarche d'amélioration continue des performances Sécurité Santé et Environnement des entreprises. Il repose sur cinq grands points : l'engagement de la direction, la compétence et la qualification professionnelle du personnel, la préparation et l'organisation du travail, le contrôle et l'amélioration continue. Son but est de mettre en place un système préventif des accidents afin d'éviter et de prévenir l'apparition de situations dangereuses.

La certification est quasi obligatoire pour travailler sur un site industriel.

Certification Qualitass :

Cette certification est une **qualification professionnelle spécifique aux métiers de l'assainissement et de la maintenance industrielle**. Elle certifie des garanties en matière de qualité des prestations, de sécurité des opérateurs et de maîtrise des impacts sur l'environnement. Le certificat est délivré par la Fédération Nationale des Syndicats de l'Assainissement (FNSA) et un expert tierce partie de la qualification professionnelle des entreprises d'assainissement.

Planification des équipes de manière à adapter l'utilisation de personnel d'appoint par rapport aux capacités d'encadrement, notamment sur les interventions identifiées à risques.

32.02 Adapter les postes de travail

Les **camions sont choisis et adaptés** avec les constructeurs pour faciliter le travail des opérateurs. Les utilisateurs sont associés au cahier des charges.

Exemple : Camion avec mise en big-bag directe (conditionnement automatique des déchets)

Sur des sites industriels en partenariat avec le client, des colonnes fixes (tuyau vertical) ont été installées pour faciliter le travail permettant des gains de productivité et de meilleures conditions de travail.

Des trappes sont installées pour faciliter les secours en cas d'urgence.

33.01 Favoriser le dialogue social

Catherine Flamme, l'assistante RH, est au **service et à l'écoute des salariés**. Lors de la **distribution individualisée des fiches de paies**, l'assistante prend du temps directement avec chaque salarié afin de présenter les flashes infos : cela lui permet de récolter les avis de chacun et remonter à la direction les informations importantes.

Proximité du dirigeant : **écoute active** et **disponibilité** ; le **tutoiement** est privilégié ;

convivialité et simplicité des échanges ; **réactivité** sur les améliorations à apporter ; aide et assistance sur les problèmes rencontrés.

33.03 Favoriser le bien-être au travail

Il n'y a pas de mise en concurrence des salariés entre eux, ni de différence entre les salariés et les responsabilités : chaque personne est **individualisée** : « le salarié n'est pas un numéro ».

L'environnement de travail est propre et agréable. Les gens ont le sourire ; il se dégage une atmosphère particulière, résultat du travail de 4 générations.

4) Environnement : Préserver la Planète

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets

Production minime de déchets : atelier mécanique (matériel souillé, ferrailles, pots de peinture, aérosol) et équipements sales (gants, vêtements salis). Les **déchets** sont **systématiquement triés**.

Les déchets collectés ainsi que ceux produits sont traités en grande majorité (95%) par les sociétés sœurs (ARF et Flamme Environnement) sur des **filiales de valorisation adaptées**. Les ordures ménagères sont traitées sur un centre de tri permettant d'en extraire la partie valorisable. Les clients sont informés de la **traçabilité de leurs déchets**.

Les quantités de déchets mis en ISDND (centre d'enfouissement de classe 2) sont limitées. L'entreprise propose systématiquement à ses clients la **valorisation des déchets collectés**.

41.02 Eliminer ou réduire l'impact des déchets à haut risque

Les **déchets dangereux** (selon la norme européenne = solvants, peintures, eaux hydrocarburés, pack de fosse de trempe) sont **valorisés énergétiquement**.

43.03 Sensibiliser les parties prenantes pour réduire les consommations d'énergie

Sensibilisation au réchauffement climatique de 80 personnes : les commerciaux de Flamme Assainissement (et Assaini-Services) ainsi que 100% du personnel de Detre Assainissement par la diffusion du film d'Al Gore – Une vérité qui dérange et par la diffusion d'un questionnaire « mon empreinte carbone, ma consommation d'eau et d'électricité ».

Sensibilisation systématique à la bonne pratique environnementale d'économies d'électricité. Extrait du livret d'accueil administratif : « Eteindre les lumières lorsque vous quittez une pièce en fin de journée. Eteindre votre ordinateur, votre écran et votre imprimante en fin de journée. »

43.05 Privilégier l'utilisation d'énergies renouvelables

Les **résidus organiques** sont **valorisés** en priorité par le **procédé de méthanisation** plus que par le procédé de compostage.

44.03 Gérer durablement l'eau

L'entreprise a investi dans un **véhicule recycleur d'eau** pour le nettoyage de réseaux

d'assainissement (égouts). L'eau utilisée pour le nettoyage via une tête haute pression est pompée par un tuyau relié au réservoir de boue du camion puis filtrée à 3 microns dans les cuves où sont stockés les résidus boueux. L'eau circule ainsi dans une **boucle fermée** et **la réutilisation d'eau permet de faire des économies en eau potable**.

Le **véhicule** appelé **SPANC** (Service Public d'Assainissement Non Collectif) a été créé dans le but d'assurer l'entretien régulier des fosses septiques et des bacs à graisse dans les zones non raccordables au tout à l'égout. Il remplace les camions haute pression traditionnellement utilisés pour l'entretien des fosses. Le camion comprend un système de traitement de l'eau embarqué avec flocculant (permettant d'accélérer la sédimentation des particules flottantes). Les liquides passent successivement dans des filtres afin que l'eau devienne claire. **Une fois traitée, l'eau peut être remise dans les fosses des clients** qui n'ont pas besoin de remplir à nouveau leurs fosses (exemple de gain de 3000 litres d'eau pour une fosse septique = **économie** d'environ 15€ pour le client).

Mise en place d'une **cuve géante de récupération d'eau de pluie : Eaux de toiture & eau de ruissèlement sur le parking**. L'eau est utilisée pour la station de lavage des sables de curage permettant de séparer les déchets collectés dans les réseaux d'assainissement ou de balayage de voirie. L'eau de pluie ne peut pas être utilisée dans les camions car le coût de traitement des résidus (sables, hydrocarbure) nocifs pour les pompes, est trop important.

46.01 Optimiser la logistique

L'utilisation du camion recycleur d'eau en boucle fermée pour l'assainissement permet de rester toute la journée sur le lieu d'intervention sans avoir besoin d'un réapprovisionnement d'eau : **moins de déplacements sont effectués**.

Le véhicule SPANC permet d'effectuer 4 jours de vidange sans vider le camion : le flocculant permet de compacter 9 m³ de matière en 3 m³ : **moins de trajets sont effectués** pour aller vider les résidus en station.

Le traitement des déchets se fait exclusivement par des **sociétés locales** (moins de 5 km) permettant de réduire l'empreinte « carbone » sur les transports de déchets.

Les véhicules sont adaptés à la demande du client. Les schémas logistiques pour les tournées sont étudiés pour en favoriser l'optimisation.

46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs (PDE)

Co-voiturage organisé naturellement entre les salariés.

Action ponctuelle : mise à disposition de camionnettes pour le transport des salariés.

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

51.02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats

Les principaux critères de sélection des véhicules sont :

- La capacité technique du véhicule,
- Le **facteur sécurité** : débit d'eau, **normes ADR** (réglementation pour le transport sur route de matières dangereuses) et **ATEX** (norme anti-explosion), ergonomie au travail
- Le prix
- **Eco-conception**, impact environnemental et dimensionnement adapté

L'entreprise a développé avec un constructeur un prototype de véhicule spécifique avec un haut niveau de filtration il y a 5 ans.

53.01 Respecter les règles éthiques avec ses concurrents

Il n'y a pas d'entente commerciale entre les concurrents au détriment du client.

53.02 Créer des synergies avec ses concurrents

Entraide avec des concurrents lointains (Maubeuge par rapport à Soisson et Saint Quentin) : appel en renfort en cas de besoin.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation clients et consommateurs

L'entreprise est disponible **7 jours sur 7 et 24h00 sur 24h00** pour recevoir les appels et intervenir chez ses clients. Les salariés ont 5 semaines d'astreinte par an.

Le dirigeant a lui même été d'astreinte jusqu'en 2010.

Dans le contrat de travail, une close indique que le salarié peut être amené à réaliser 'tous travaux quels qu'ils soient' : les opérateurs peuvent donc être souples et s'adapter aux demandes spécifiques des clients même si ce n'est pas le métier premier de l'entreprise (ex : pompage de fuel) ; la vision est de toujours trouver une solution en s'adaptant.

L'entreprise est amenée à déneiger les routes l'hiver : c'est une activité non rentable mais qui permet d'éviter le chômage technique et de répondre à un besoin public.

L'entreprise cherche à faire des économies pour le client par des équipements sophistiqués et performants (ex : véhicule hydrocureur, recycleur d'eau, véhicule SPANC – cf. 44.03 Gérer durablement l'eau, installation d'une colonne fixe – cf. 32.02 Adapter les postes de travail)

La collaboration avec de grandes entreprises (Vallourec, Schneider, ...) a permis à l'entreprise de s'inspirer de leur démarche en avance pour appliquer en interne les **bonnes pratiques professionnelles** permettant **une superformance au-delà de la réglementation en amélioration continue.**

Les clients sont **fidèles** et sont les premiers promoteurs de l'entreprise qui la font connaître par le bouche à oreille.

Pour chaque commande d'industriel, le commercial de Flamme Assainissement se rend sur place pour évaluer la situation et recueillir des informations (prise d'échantillons, capacité de la cuve, ...) transmises sur le logiciel interne Yaka qui permet la **traçabilité** et **la conformité du service**. L'équipe peut directement se rendre sur place dans les bonnes conditions (**camion adapté, personnel qualifié et habilité**).

Le prix un peu plus élevé des prestations **garantit une qualité de service complète** ("On ne sera pas les moins chers, mais les plus complets.") avec la 'volonté d'aller jusqu'au bout' de la demande client : 'ce qui peut être moins rentable à court terme mais bénéfique à la dizaine d'années'.

62.01 Améliorer la santé et le bien être par ses produits ou services

Flamme Assainissement est **surperformante** par rapport aux demandes clients (ex : borne épuratrice d'air médical, Détecteur de gaz individuel (ce qui n'est pas le cas chez les concurrents)).

Les activités d'assainissement de l'entreprise contribuent au quotidien à la préservation de la santé publique et de l'environnement.

La société met en œuvre sur ses chantiers des techniques et méthodes qui dépassent les exigences clients.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté**71.01 Dynamiser un bassin d'emploi (proximité, insertion dans l'économie locale, création d'emplois locaux indirects, ...)**

La société **Flamme est reconnue dans son bassin d'emploi comme une entreprise d'accueil.**

La direction a à cœur de faire travailler des gens issus d'une zone sinistrée à l'emploi.

71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

L'entreprise s'implique dans le domaine **sportif** : cela lui permet d'être en contact avec des personnes en local susceptibles d'être embauchés.

L'entreprise fait du **mécénat** (pour apporter plus d'argent que le sponsoring via la déduction fiscale) pour les clubs de football de Saint-Remy-du-Nord et d'Aulnoye-Aymeries et le club de handball de Maubeuge garçon/filles dont le dirigeant Daniel Flamme est le président.

72.01 Sensibiliser les jeunes à la RSE**72.02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles**

L'entreprise prend régulièrement **1 à 2 apprentis par an en contrats d'apprentissage de BTS en alternance**

72.03 Participer à la revalorisation d'un métier

L'entreprise est toujours ouverte aux opportunités pour faire découvrir ses métiers ; des **présentations dans des écoles** sont organisées.

Le **dirigeant de l'entreprise est très impliqué dans le syndicat de la profession : SNEA** (Syndicat National des Entreprises de services d'hygiène et d'Assainissement). Le responsable environnement et R&D s'implique dans plusieurs commissions techniques pour mettre à disposition le savoir-faire technique de l'entreprise au niveau de la fédération et donner des avis sur les textes de loi (au sénat, assemblée nationale, à la CNATP : Chambre Nationale des Artisans des Travaux publics et du Paysage).

Des fiches sur les métiers de l'assainissement, de la gestion des déchets et de la maintenance industrielle ont été rédigées et diffusées en collaboration avec la FNSA.

73.01 Contribuer à des projets de développement

Don de 3 anciens camions à une communauté de communes au Mali.

73.02 Apporter ses savoirs faire à la communauté

Lors de catastrophes naturelles type inondations ou marée noire, l'entreprise mobilise ses ressources : par exemple lors du **nauffrage du pétrolier Amoco Cadiz** au large des côtes bretonnes en 1978 pour le pompage du pétrole ou lors **des inondations de Vaison-la-Romaine** en 1992, où l'entreprise mobilise 2 camions pour aider au pompage des eaux.

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE**Humains :**

- **1 cadre dédié à la QHS** (Qualité Sécurité Environnement) pour anticiper les problèmes de sécurité. Il est rare de trouver un tel niveau d'encadrement dans la filière
- **1 cadre dédié à l'environnement**
- Le dirigeant est lui-même responsable RH avec l'aide d'une assistante

Matériels :

- **Investissement dans du matériel sophistiqué** : Véhicule ATEX, Véhicule avec mise en big-bag automatique, banc de contrôle des masques, équipements de protection individuels de qualité, ...
- Mise en place d'une **cuve géante de récupération d'eau de pluie**
- **Flashes infos de sensibilisation sur la sécurité (environ 3 fois /mois)**
- **Livret d'accueil QHSE**

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- Forte implication et proximité du dirigeant et de la famille Flamme avec ses salariés
- Ecoute active et disponibilité de la direction
- Formation permanente du personnel à la qualité et sécurité
- Une entreprise centenaire bien ancrée dans son territoire
- Un réseau d'entreprises indépendantes développant des expertises spécifiques
- Travail au contact de grandes entreprises

VI – PRINCIPAUX BENEFICES POUR LES PARTIES PRENANTES

Partie prenante	Description synthétique du (des) bénéfice(s) obtenu(s)
Actionnaires	Prise de valeur sur le long terme
Salariés	Sécurité, fidélité, épanouissement
Fournisseurs	Respect mutuel, amélioration continue, développement
Clients	Partenariat, fiabilité, développement, productivité, amélioration continue, fidélité
Environnement	Préservé au quotidien par ses prestations
Cité	Travail d'utilité publique, rôle socio-économique, une entreprise qui « donne de la vie dans la Cité »
Autres	Partage de l'expérience, échanges enrichissants

VII – CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE○ **Indicateurs économiques**

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2012	7 621 324 €
Chiffre d'affaires HT	2011	7 581 880 €
Chiffre d'affaires HT	2010	6 857 578 €
Résultat net avant impôt	2012	564 595 €
Résultat net avant impôt	2011	415 187 €
Résultat net avant impôt	2010	417 015 €

○ **Satisfaction client**

- Avez-vous réalisé une enquête satisfaction auprès de vos clients ? **NON, clientèle très fidèle**

Quel retour auprès des salariés ?

Des salariés sont mis à l'honneur par certains clients : primes exceptionnelles et cadeaux remis (par exemple chez EDF CHOOZ, TOYOTA, PPG)

VIII – INDICATEURS DE PERFORMANCE SOCIALES**→ RESSOURCES HUMAINES**○ **REPARTITION FEMME / HOMME***

	Femmes			Hommes			Total		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Effectif salarié au 31 décembre	4	3	3	45	43	47	49	46	50
Dont CDI	3	2	2	36	37	41	39	39	43
Dont CDD	0	1	1	4	2	0	4	3	1
Dont intérimaires	0	0	0	4	2	3	4	2	3
Dont contrats en alternance	1	0	0	1	2	3	2	2	3
Direction (non inclus dans les effectifs)	1	1	1	1	1	1	2	2	2
Cadre	1	1	1	6	8	7	7	9	8
Employé	3	2	2	1	1	1	4	3	3
Ouvrier / chef d'équipe / agent de maîtrise	0	0	0	38	34	39	38	34	39
Répartition par tranche d'âge (sans les intérimaires) :									
- moins de 35 ans	3	2	2	18	16	17	21	18	19
- entre 35 et 50 ans	1	1	1	22	23	25	23	24	26
- plus de 50 ans	0	0	0	5	4	5	5	4	6

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

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

○ EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2010	2011	2012
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	7,14%	12,89%	10,32%
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	0 €	0 €	0 €

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

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2010	2011	2012
Moyenne d'âge des collaborateurs	38 ans	38 ans	39 ans
Effectif des CDI de moins de 25 ans	7	10	8
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	5	4	5

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

○ FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2010	2011	2012
Turn Over* :			
- En nombre de salariés	5	2	1
- En %	10,20%	4,35%	2%
- Par sexe	5 hommes	1 homme + 1 femme	1 homme
Taux de fréquence des accidents du travail	0	34,59	59,18
Taux de gravité des accidents du travail	0	0,55	1,08
Taux d'absentéisme maladie	3%	6%	6%

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION

	2010	2011	2012
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	4,15%	7,17%	5,41%
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	91,84%	93,48%	94%
% de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évolution de carrière et d'évaluation	0	0	0
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	NC	8%	5%
Nombre moyen d'heures de formation/salarié/ catégorie :			
- Direction	41	11	7
- Cadres	10	9	4
- Employé	0	0	7
- Ouvrier	33	55	39

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

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

o **REMUNERATION**

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
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?		7	

o **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

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

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

o **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?		X
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ? sur la mutuelle	X	
Si oui, quel est le taux de participation ?	100%	

o **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?** PV de carence		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

IX – INDICATEURS DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALESo **GESTION DES DECHETS**

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/ non	2010		2011		2012	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Eau + hydrocarbures	Oui	9.18 18.26	100	5.2 8.18	100	1.62	100
	Déchets diffus	Oui	0		0.182	100	1.32 1.49	100
	Matériaux souillés	Oui	0		2.393	100	1.3	100
	Ferrailles	Oui	10.78	100	18.68	100		
Emballage								
Produits								
Services généraux	Carton/papier	Oui	2.15	100	3.7	100	2.84	100
	Déchets verts	Oui	4.34	100	8.84	100	12.8 6	100
	Ordures ménagères	Non						

o **RESSOURCES NATURELLES**

	Oui / Non	Mesures Oui/Non	2010	2011	2012
Consommation d'eau					
Eau potable	Oui	m ³	2853	3152	2296
Eau pluie	oui	Non			
Consommation d'énergie					
Electricité	Oui	kvA	62011	67384	56495
Gaz	Non				
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles :					
Fioul		Litres	6500	8247	14793
Gasoil		Litres	192000	192000	155000
GNR		Litres	100754	100484	113714
AD BLUE		Litres	Pas d'information	3000	3615

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

Propos recueillis par **Marie-Madeleine CARPENTIER, Charlotte CALONNE & Chris DELEPIERRE**, Pôle Bonnes Pratiques

FLAMME ASSAINISSEMENT

Politique Qualité Hygiène Sécurité Environnement 2012

Professionnels en Assainissement et en Nettoyage Industriel, nous souhaitons garantir la qualité de nos prestations par des investissements continus et une exigence permanente de Qualité, d'Hygiène, de Sécurité et de respect de l'Environnement (QHSE).

Pour atteindre et maintenir ce niveau de Qualité, nous avons développé une démarche d'amélioration continue des performances QHSE, basée sur les référentiels QUALITASS et MASE, avec pour objectif de porter les valeurs d'une Entreprise Socialement Responsable.

Nos principaux axes de travail sont les suivants :

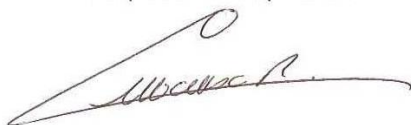
- ✦ **Qualité : Garantir le développement de nos activités de manière durable et efficace**, en veillant à la satisfaction de nos clients, à la gestion adéquate de notre matériel et au savoir-faire de nos équipes intervenantes,
- ✦ **Hygiène / Santé : Préserver la Santé de nos salariés**, en offrant des conditions de travail satisfaisantes à nos salariés et en intégrant la lutte contre la consommation d'alcool et de drogues,
- ✦ **Sécurité : Améliorer en permanence la Sécurité de nos collaborateurs**, par le biais de l'identification des dangers, l'évaluation des risques d'accidents, la gestion des situations dangereuses et la mise en œuvre de mesures de prévention appropriées,
- ✦ **Environnement : Préserver l'Environnement** pour assurer aux générations futures une qualité de vie acceptable, en luttant contre toute forme de pollution et de gaspillage.

La réussite de cette démarche passe impérativement par la mise en œuvre des moyens suivants :

- Conformité aux exigences légales et autres exigences Hygiène Sécurité Environnement applicables à nos activités,
- Sensibilisation QHSE de chacun de nos intervenants, incluant l'importance des échanges d'informations et les modalités de mise en œuvre du droit de retrait,
- Planification des équipes de manière à adapter l'utilisation de personnel d'appoint à nos capacités d'encadrement, notamment sur les interventions identifiées à risques,
- Communication de nos objectifs et exigences QHSE à nos collaborateurs et partenaires économiques (personnel d'appoint, sous-traitants....) et suivi de leur implication,
- Elaboration et suivi d'un Plan d'Amélioration des Performances (P.A.P),
- Contrôle régulier du respect des règles QHSE en vigueur au sein de l'entreprise.

Je m'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'atteinte de ces objectifs dont le degré de réalisation sera évalué annuellement au cours d'une Revue de Direction.

Raphaël DUVAUX
Responsable D'Exploitation



Saint Rémy Du Nord, le 04/04/2012



Daniel FLAMME,
Directeur

