

# ATALIAN. Pour de meilleures performances

## RAPPORT ANNUEL 2016



**ATALIAN**  
GLOBAL SERVICES



---

## 2016, une année transformante

Par Franck JULIEN,  
Président ATALIAN Holding

5

### 1 Le modèle ATALIAN

- > Excellence 6
- > Performance 8
- > Gouvernance 9
- > Territoires & Implantations 10
- > Bilan stratégique 11
- > Bilan financier 12

### 2 ATALIAN en France

- > Expertises Métiers 14
- > Facility Management 16
- > Propreté & Services associés 17
- > Sécurité & Sûreté 18
- > Multitechnique 19
- > Energy Management 20
- > Bâtiment & Second Œuvre 21
- > Accueil 21
- > Espaces Verts 22

### 3 ATALIAN dans le monde

- > Déploiement à l'international 24
- > Europe 26
- > USA 28
- > Asie 30
- > Afrique 32

### 4 Trois engagements au service de l'excellence

- > Le capital humain 36
- > L'innovation 38
- > La politique QHSE 39



## Message du Président

# 2016, UNE ANNÉE TRANSFORMANTE



Nous entrons dans une ère de mutation majeure. Depuis sa création, ATALIAN a acquis et intégré plus de 250 entreprises dans le monde : notre PME de nettoyage s'est métamorphosée en un groupe international de services aux entreprises et aux collectivités. À l'heure où une nouvelle transformation s'amorce, j'aimerais souligner cette force du modèle ATALIAN, qui fait son succès depuis 20 ans : l'échange intermétiers et le foisonnement des activités (propreté, multitechnique, sécurité et surveillance, espaces verts, gestion de l'énergie, accueil, assistance aéroportuaire...). Quelle que soit l'ampleur des changements à venir, ATALIAN reste et restera une entreprise à taille humaine, familiale et indépendante, animée par une culture d'entrepreneurs. J'entends par là une combinaison efficace de motivation, volonté et pugnacité, d'agilité et audace.

Étape majeure de notre développement dans le monde, l'acquisition en 2016 de Temco-Euroclean, très belle entreprise familiale de 92 ans, nous fait entrer aux États-Unis par la grande porte, avec l'accès à un marché gigantesque, estimé à 53 Mds\$. Se doter d'une filiale américaine nous rapproche des centres de décisions des grands groupes américains, très présents en Asie du Sud-Est, une zone géographique où ATALIAN se développe également fortement. Cela nous a permis également de devenir un des leaders du secteur en Belgique et au Luxembourg.

Notre changement de dimension se traduit également dans nos axes stratégiques : nous avons désormais la capacité d'accompagner nos clients dans la plupart des pays où ils s'implantent. C'est ce qui forgera la proximité et un meilleur service. Notre ambition a été et reste d'ouvrir trois nouveaux pays par an dans le monde et de réaliser d'ici 24 mois 50 % du chiffre d'affaires à l'international. Nous comptons également intégrer à notre offre tous les services que nos clients souhaitent externaliser afin de leur en faciliter l'accès via un « guichet unique ».

Et nous allons continuer sans relâche à imaginer des solutions performantes pour faire progresser nos métiers et répondre aux aspirations de nos marchés. L'innovation fait partie de notre ADN et constitue un pilier de notre stratégie. Je crois beaucoup aux objets connectés, à l'intelligence artificielle et à la robotique. D'ici deux décennies, des techniques comme les clôtures intelligentes ou les robots de nettoyage auront révolutionné nos pratiques. Notre cellule innovation consacre aujourd'hui toute son énergie à l'exploitation des données disponibles pour mettre en place une maintenance prédictive et optimiser l'organisation du travail. Notre programme Innovation by ATALIAN, quant à lui, vise à identifier les start-up et les nouveaux appareils ou applications les plus utiles à nos clients.

Notre performance financière et la confiance des investisseurs en notre modèle nous donnent les moyens de nos ambitions et de nos développements futurs. Cela s'est traduit notamment par le succès de notre émission obligataire souscrite trois fois son montant initial en un temps record.

Confirmés dans notre stratégie par la qualité de nos résultats, nous allons poursuivre notre déploiement sur tous les continents avec pour moteurs la mobilisation de nos 95 000 collaborateurs et la confiance de nos clients. La voie est tracée par nos engagements : faire du Groupe un employeur exemplaire, innover sans cesse, assurer un service toujours plus performant, plus proche de nos clients et délivré avec excellence.

**Franck JULIEN,**  
Président ATALIAN Holding

A handwritten signature in black ink that reads "Julien Franck". The signature is written in a cursive, flowing style.



Groupe français, indépendant et familial, ATALIAN s'affirme depuis plus de 70 ans parmi les acteurs de référence du service global aux entreprises et collectivités. Son expertise multimétier déployée au travers d'un réseau multipays et multicontinents font du Groupe l'un des rares opérateurs à couvrir en propre la majorité des besoins d'externalisation des clients.

Pour accompagner ses 25 000 clients, ATALIAN s'appuie sur la mobilisation de 95 000 collaborateurs soudés par une culture entrepreneuriale. Fort de sa dimension mondiale, ATALIAN se positionne parmi le top 3 des opérateurs dans la plupart de ses 28 pays d'implantation.



# 1 / Le modèle ATALIAN

- > Excellence 8
- > Performance 9
- > Gouvernance 10
- > Territoires & Implantations 11
- > Bilan stratégique 12
- > Bilan financier 13

# EXCELLENCE

## Pour une qualité globale

Ancrée dans l'ADN d'ATALIAN, l'exigence d'excellence guide ses choix stratégiques, irrigue ses méthodes de management ainsi que la gestion au quotidien des prestations. Elle conduit le Groupe à intégrer l'ensemble des métiers du service et à les exercer avec les mêmes standards de qualité partout dans le monde.

### 5 VALEURS FONDATRICES

L'esprit  
entrepreneurial

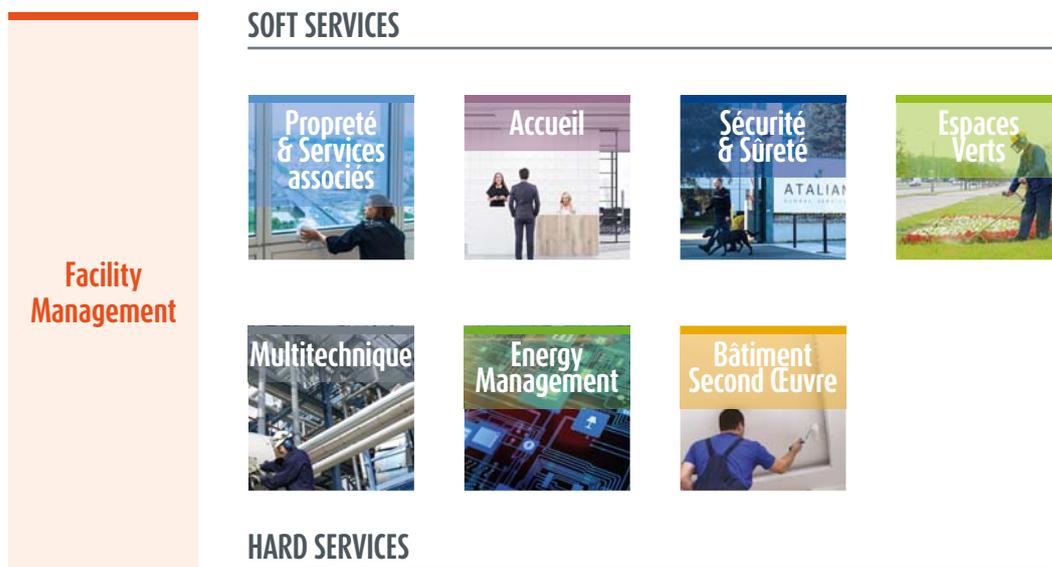
L'intégrité

La responsabilité

L'agilité

La simplicité

## DES MÉTIERS INTÉGRÉS POUR UNE OFFRE SUR MESURE



## PLUS DE 70 ANS D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

- 2016** Succès de la 2<sup>e</sup> émission obligataire. Première implantation aux États-Unis avec l'acquisition de la société Temco-Euroclean. Accélération des ouvertures en Asie et renforcement du maillage français et européen.
- 2015** Implantations en Malaisie, Philippines, Bosnie, Serbie, Russie et Côte d'Ivoire.
- 2014** Ouverture de l'Asie : Thaïlande et Indonésie. Prise de participation majoritaire au capital d'Ergelis (GTC et performance énergétique).
- 2013** Cotation au marché obligataire. Implantation en Turquie.
- 2010-2011** Accélération du développement à l'international (Slovaquie, République Tchèque, Belgique, Croatie, Maroc).
- 2009** Acquisition de VEOLIA Propreté Nettoyage et Multiservices. Achat d'EUROGEM. TFN devient ATALIAN GLOBAL SERVICES.
- 2007** Partenariat exclusif avec le Groupe City One (accueil). Lancement de l'activité Espaces Verts avec l'achat de Pinson Paysage.
- 2003** Lancement de l'activité Multitechnique avec la création de MTO.
- 2000** Lancement de l'activité Sécurité & Sûreté. Ouverture à l'international (premières implantations en Europe Centrale : Hongrie, Pologne).
- 1999** Création du Groupe TFN. Franck JULIEN nommé Président du Directoire.
- 1944** Création de TFN. Son métier d'origine : la Propreté.

# PERFORMANCE

## Des indicateurs en hausse

Dans un contexte économique complexe, ATALIAN poursuit sa progression et récolte les fruits d'une stratégie offensive de développement. Tous les métiers contribuent à la croissance et à la création de valeur durable.

### ACTIVITÉ UNE ENVERGURE MONDIALE

Chiffres clés

**95 000**  
collaborateurs

dont

**50 000**  
en France

et **45 000**  
à l'international

**25 000**  
clients

**1,6 MD€**  
de chiffre d'affaires

**1,1 MD€**  
de chiffre d'affaires  
en France

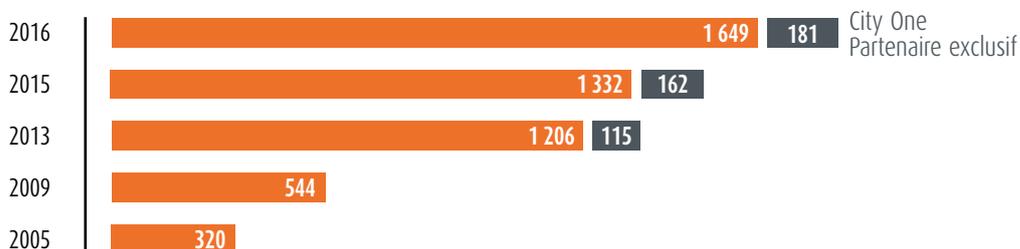
**531 M€**  
de chiffre d'affaires  
à l'international

**28**  
pays dans le monde

### CHIFFRE D'AFFAIRES : ENGAGÉS DANS UNE CROISSANCE DURABLE

Évolution du chiffre d'affaires 2005-2016

En millions d'euros



**+24 %** de croissance (hors City One) par rapport à 2015.

### MÉTIERS : UN SERVICE GLOBAL AUX ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS

Répartition du chiffre d'affaires par activité (hors City One)

• En France :

Propreté & Services associés  
**42,9 %**

Energy Management  
**0,1 %**

Bâtiment Second Œuvre  
**0,6 %**

Sécurité & Sûreté  
**9,6 %**

Multitechnique  
**10,7 %**

Espaces Verts  
**3,9 %**

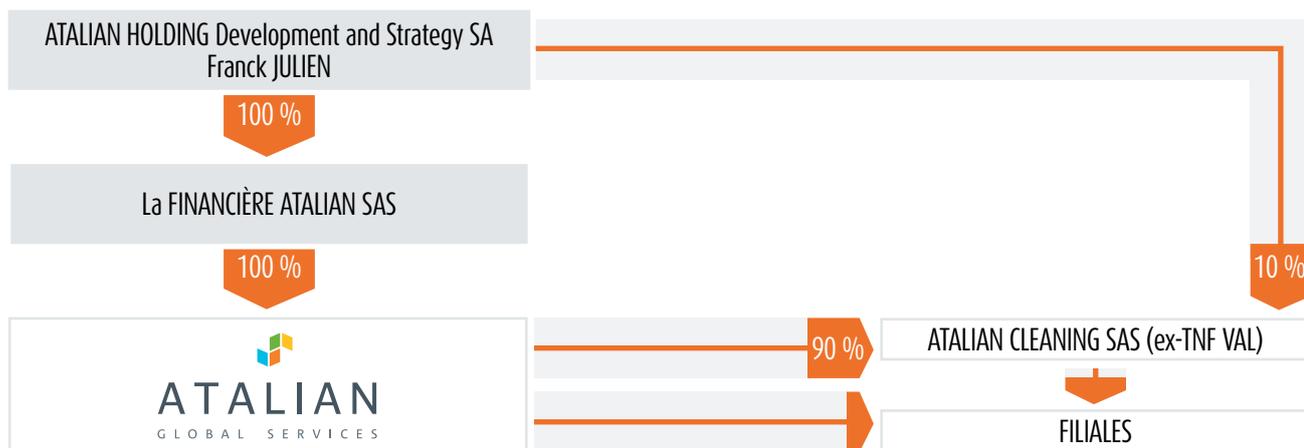
• et **32,2 %** réalisés à l'International.

# GOUVERNANCE

## Une équipe soudée par une vision ambitieuse

Groupe indépendant, ATALIAN est piloté par une gouvernance solide et resserrée. Son actionnariat familial stable lui donne les moyens de conjuguer vision à long terme et capacité d'adaptation, culture d'excellence et développement agile.

### STRUCTURE CORPORATE



### ATALIAN HOLDING Development and Strategy (AHD&S)

#### Conseil d'administration :

Franck JULIEN  
Président ATALIAN Holding  
Sophie PÉCRIAUX-JULIEN  
Jean-Pierre JULIEN

Loïc Évrard  
John PENNING  
Quentin VERCAUTEREN DRUBBEL

### LA FINANCIÈRE ATALIAN

La Financière ATALIAN est une « Société par Actions Simplifiée », détenue à 100 % par la famille JULIEN et au sein de laquelle 3 comités dédiés sont créés pour son animation.

#### Président

Jean-Claude SALTIEL

#### Comité des investissements

Jean-Claude SALTIEL  
Loïc ÉVRARD  
Matthieu de BAYNAST de SEPTFONTAINES  
Antoine TERZIKHAN  
Pierre VACHERON  
Richard TRANCHÉ

#### Comité de la clôture des comptes

AHD&S représentée par Franck JULIEN  
Jean-Claude SALTIEL  
Loïc ÉVRARD

#### Comité des rémunérations

AHD&S représentée par Franck JULIEN  
Jean-Claude SALTIEL  
Loïc ÉVRARD



Franck JULIEN



Sophie PÉCRIAUX-JULIEN



Loïc ÉVRARD



Jean-Claude SALTIEL



Antoine TERZIKHAN



Pierre VACHERON



Richard TRANCHÉ



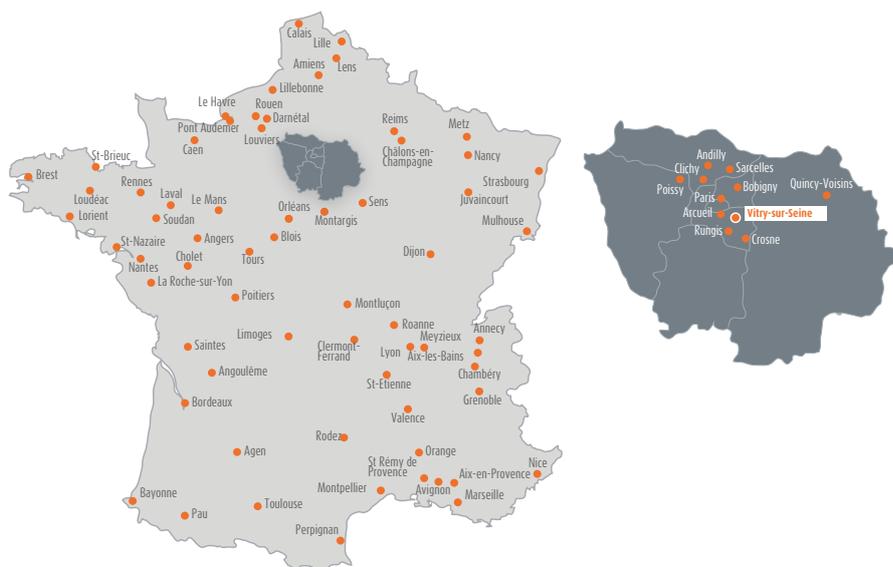
Matthieu de BAYNAST

# TERRITOIRES & IMPLANTATIONS

## Une stratégie de proximité servie par un maillage dense

Depuis 2001, ATALIAN étend son réseau d'implantations par acquisitions et consolidation de son maillage. Implanté sur quatre continents, le Groupe se distingue par sa bonne compréhension des enjeux locaux et sa capacité à y adapter son management et ses prestations, sans jamais transiger sur l'excellence.

**FRANCE**  
plus de **100**  
implantations



**INTERNATIONAL**  
**52**  
implantations  
dans **27** pays  
(hors France)



### EUROPE

Belgique  
Bosnie  
Bulgarie  
Croatie  
Hongrie  
Luxembourg  
Pays-Bas  
Pologne  
République Tchèque  
Roumanie  
Royaume-Uni (joint-venture)  
Russie  
Serbie  
Slovaquie  
Turquie

### ASIE

Cambodge  
Indonésie  
Malaisie  
Myanmar  
Philippines  
Thaïlande  
Vietnam

### AFRIQUE

Côte d'Ivoire  
île Maurice  
Liban  
Maroc

### AMÉRIQUE

États-Unis

# BILAN STRATÉGIQUE

## Une transformation structurante pour ATALIAN

ATALIAN a franchi en 2016 une nouvelle étape de sa stratégie de croissance rapide et rentable. Adossé à un modèle et des valeurs solides, ce changement de dimension met le Groupe en ordre de marche pour se développer, se structurer et parvenir à une croissance rentable. Ses moteurs : une excellente connaissance de ses marchés, l'innovation et une croissance pérenne.



### RENCONTRE avec Jean-Claude SALTIEL, Président de la Financière ATALIAN

En un an, le chiffre d'affaires du Groupe a augmenté de près de 25 % et l'effectif est passé de 65 000 à 95 000. ATALIAN est-il en train de tourner une nouvelle page de son histoire ?

En 70 ans d'existence, ATALIAN a maintes fois démontré sa capacité à saisir le vent de la croissance au bon moment, à valoriser ses investissements et à gérer les transitions. Nous l'avons prouvé encore cette année, avec l'acquisition de Temco-Euroclean. Cette opération a propulsé notre Groupe dans le club des acteurs « globaux », interlocuteurs de référence des multinationales. Qui dit nouvelle taille, dit nouvelle organisation et nouveaux enjeux. Et tout particulièrement, faire en sorte que dans tous les pays, quelle que soit leur maturité, toutes nos unités s'orientent dans la même direction et, en même temps, enrichissent l'ensemble du Groupe de leurs bonnes pratiques. Grandir ensemble : c'est un challenge formidable, qui va tous nous mobiliser.



Une page se tourne, certes, mais sans remettre en cause nos fondamentaux, facteurs clés de nos succès depuis trois décennies : la stabilité de l'actionariat, la capacité financière, les circuits de décision rapide, l'implication du management, notre culture entrepreneuriale. Pour les préserver, nous avons formalisé un cadre de référence en cours de déploiement mondial : nous allons passer des pratiques partagées aux méthodes partagées, une étape très structurante pour le Groupe.

#### Quels sont les enjeux d'ATALIAN aujourd'hui ?

Nous allons intensifier nos développements en capitalisant sur notre nouvelle dimension. 2016 a été marquée par un effort sans précédent d'adaptation de l'organisation à la nouvelle taille du Groupe. Nous avons structuré la Direction Stratégique Corporate pour mieux accompagner nos Grands Comptes, mis en place une Direction Organisation et Méthodes, renforcé la Direction Innovation et créé une Direction Internationale des Systèmes d'Information pour uniformiser nos outils digitaux. Par ailleurs, nous avons investi significativement dans une politique commerciale offensive, afin de gagner des parts de marché sur chacun de nos métiers.

#### Comment envisagez-vous ATALIAN dans dix ans ?

Notre ambition est de devenir un acteur de référence mondial, capable de donner une vision, créer et faire évoluer ses marchés. Une structure solide, dotée d'outils puissants et centralisés pour soutenir son développement : plateformes digitales, systèmes d'information, méthodes, référentiels, etc. Un groupe centré sur ses métiers stratégiques, focalisé sur la croissance organique rentable en jouant des différents leviers qu'il maîtrise : les synergies entre les activités, la proximité, la puissance commerciale. Un groupe équilibré dans ses implantations comme dans son portefeuille clients, associant marchés matures et relais de croissance. Et toujours fidèle à son ADN, c'est-à-dire mù par une culture entrepreneuriale forte, intégrée, agile et centrée sur ses clients.

Notre nouvelle taille change la donne : de prestataire, nous devenons partenaire auprès de nos clients mondiaux.

### ZOOM SUR

#### La Direction Organisation & Méthodes

Créée en Mars 2016, cette nouvelle direction est chargée de définir et déployer le cadre de référence mondial du Groupe, et d'en contrôler son application.

Le référentiel adresse tous les domaines d'activité du Groupe pour l'ensemble de nos métiers. Plus d'une centaine de missions sont détaillées et outillées afin d'harmoniser nos pratiques et ainsi gagner en agilité et performance. Sa mise en œuvre s'adapte en fonction de la maturité de nos filiales et des spécificités locales.

### CE QU'IL FAUT RETENIR

- > L'acquisition de Temco-Euroclean fait d'ATALIAN un groupe mondial, bien équilibré sur ses différents marchés.
- > Nouvelle organisation, nouveaux pays, nouveaux investissements : ATALIAN se donne les moyens de tirer tout le potentiel de sa taille critique.
- > Le Groupe reste fidèle à son modèle entrepreneurial, qui favorise l'intégration rapide des acquisitions et génère une croissance organique forte.
- > **Objectif 2017** : déployer le cadre de référence ATALIAN dans toutes les filiales et poursuivre la conquête de parts de marché par une stratégie différenciée en fonction de la maturité des zones et segments ciblés.

# BILAN FINANCIER

## Un modèle de croissance rentable

Dans un contexte difficile en France, son principal marché, ATALIAN a tenu l'ensemble de ses objectifs et réduit son endettement. Les investisseurs ont réitéré leur confiance dans la stratégie de croissance rentable et maîtrisée du Groupe.

**En 2017, ATALIAN aura multiplié par 2 son EBITDA depuis sa première émission obligataire en 2013.**



### ÉTAT DES LIEUX par Loïc EVRARD, Directeur Général Finances

#### Quel bilan dressez-vous de l'année écoulée ?

L'exercice 2016 apparaît exceptionnel à tous les égards puisque, nous avons enregistré une progression de 24 % du chiffre d'affaires et de 15 % de notre EBITDA. Nous avons prouvé la capacité du Groupe à générer, partout dans le monde, de la croissance tout en menant de front des transformations internes majeures. En France, le Groupe a résisté à l'érosion de marges en misant sur l'innovation et la valorisation des synergies intermétiers. À l'international, l'acquisition ciblée de sociétés immédiatement relatives a multiplié par 2,2 la part du chiffre d'affaires réalisé hors marché domestique.

#### L'émission obligataire de début d'année est un beau succès pour ATALIAN. Envisagez-vous de renouveler des opérations similaires dans un avenir proche ?

La réussite de l'opération démontre que notre modèle sécurise les investisseurs : ATALIAN est perçu comme une valeur solide, qui tient ses engagements financiers dans le temps. La maîtrise de l'endettement est un enjeu important de la stratégie financière : nous travaillons avec succès à le réduire année après année.

Aujourd'hui, l'objectif d'ATALIAN est de se concentrer sur la croissance organique, mais nous n'excluons pas de procéder à une nouvelle émission si une opportunité de croissance majeure se présentait à nouveau.

### ZOOM SUR

#### Une émission obligataire pour financer l'expansion

En janvier 2016, trois ans après un premier appel à souscription, ATALIAN lance une nouvelle émission obligataire additionnelle de 150 M€ à échéance 2020 (coupons attachés). L'émission a été souscrite trois fois. Son produit permettra à ATALIAN de financer la future croissance du Groupe en France et à l'international.



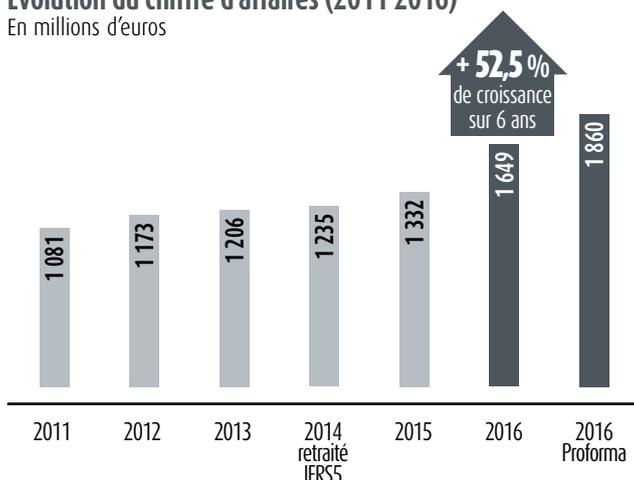
#### Quel est l'impact de la croissance internationale sur la stratégie financière du Groupe ?

Notre grand enjeu de 2016 était de réussir les acquisitions et d'en assurer l'intégration rapide, de façon à disposer d'un maillage cohérent immédiatement opérationnel : c'est aujourd'hui chose faite, avec un EBITDA porté à 103 M€ (120 M€ Proforma). Cette taille critique devrait produire en 2017 un effet démultiplicateur sur le chiffre d'affaires et l'EBITDA issu de la croissance organique et externe. Véritable enjeu, la diversification géographique devrait mener le chiffre d'affaires de l'international à dépasser celui de la France. ATALIAN a aujourd'hui la capacité d'autofinancer sa croissance externe : nous allons concentrer nos investissements sur les segments où notre expertise nous permet de générer des marges élevées (à savoir l'international) et restons opportunistes en France.

## CE QU'IL FAUT RETENIR

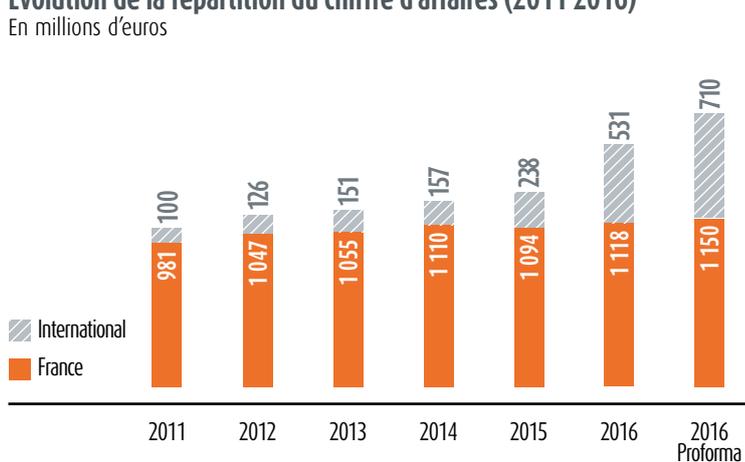
### Évolution du chiffre d'affaires (2011-2016)

En millions d'euros



### Évolution de la répartition du chiffre d'affaires (2011-2016)

En millions d'euros





Parmi les opérateurs majeurs français, ATALIAN poursuit sa progression sur son marché domestique grâce à la croissance externe et la consolidation de son portefeuille clients. Le Groupe capitalise sur ses avantages différenciants : un maillage national de 100 implantations, son offre multimétier et son expertise multisectorielle.

En 2017, ATALIAN se donne les moyens de maintenir sa croissance rentable en s'appuyant sur trois leviers : l'excellence du service, le renforcement des forces de vente, et si l'opportunité se présente, des acquisitions ciblées dans les régions ou secteurs à fort potentiel.



# / 2 ATALIAN en France

> Expertises Métiers	16
> Facility Management	17
> Propreté & Services associés	18
> Sécurité & Sûreté	19
> Multitechnique	20
> Energy Management	21
> Bâtiment & Second Œuvre	21
> Accueil	22
> Espaces Verts	23

# EXPERTISES

## Métiers

Intégrer tous les métiers du service et de la technique et les ajuster à la mesure exacte des besoins : c'est l'un des savoir-faire uniques d'ATALIAN, développé depuis 70 ans au contact du tissu économique français.

Dans chacun des huit métiers du Groupe, une équipe d'experts et référents veille à l'adéquation de l'offre avec les enjeux des marchés visés. Évolutions réglementaires, normes de sécurité, certifications, référentiels, impacts environnementaux, climat social, prérequis techniques ou comportementaux : parfaitement maîtrisées, les problématiques sont intégrées dans toutes les solutions proposées. Ainsi sensibilisées aux spécificités du secteur, les équipes opérationnelles peuvent dimensionner en fonction leurs interventions sur site, dès le démarrage du contrat.

### AÉROPORTUAIRE



AÉROPORT NICE CÔTE D'AZUR •  
PARIS AÉROPORT • AIR FRANCE

### AGROALIMENTAIRE



AGROMOUSQUETAIRES • LABEYRIE •  
SOCOPA • WILLIAM SAURIN

### CENTRES COMMERCIAUX



ATRIUM • KLEPIERRE •  
UNIBAIL-RODAMCO

### COSMÉTIQUE / PHARMACEUTIQUE



APTAR PHARMA • DIOR PARFUMS /  
LVMH CENTRE DE RECHERCHE •  
GALDERMA • L'ORÉAL

### GRANDE DISTRIBUTION



AUCHAN • CARREFOUR •  
CONFORAMA • LE PRINTEMPS •  
METRO • MONOPRIX

### HAUTE TECHNOLOGIE



AIRBUS • ST MICROELECTRONICS

### INDUSTRIE



AIRBUS • ARCELORMITTAL • BOSCH •  
LAFARGEHOLCIM • MICHELIN •  
SAFRAN • ST GOBAIN

### LUXE



BERLUTI • CARTIER • DIOR PARFUMS •  
LVMH • MUMM PERRIER-JOUËT

### NUCLÉAIRE



AREVA • EDF

### PUBLIC



L'ÉLYSÉE • MINISTÈRE DES AFFAIRES  
ÉTRANGÈRES • MUSÉE DU LOUVRE •  
OCDE • UGAP

### SANTÉ



AREPA • ASSISTANCE PUBLIQUE  
HÔPITAUX DE PARIS •  
INSTITUT CURIE • INSTITUT PASTEUR •  
INSTITUT GUSTAVE ROUSSY

### RÉSEAUX DE TRANSPORTS



AIR FRANCE • RATP • SNCF

### RETAIL



SEPHORA • SOCIÉTÉ GÉNÉRALE •  
ZARA

### TERTIAIRE



AXA • BNP PARIBAS • EY •  
ICADE • ORANGE • PERNOD RICARD •  
PUBLICIS

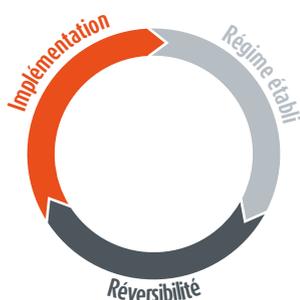
# FACILITY Management

Adossé à 8 pôles d'expertise intégrés, ATALIAN développe pour ses clients des solutions de pilotage partiel ou global de leurs services externalisés. Ses enjeux : optimiser la performance et la bonne fluidité entre les différentes étapes de la chaîne d'externalisation de ces services.

## ZOOM SUR

### Cycle de vie d'un contrat FM

Le succès du contrat passe par la préparation minutieuse de chacune de ces étapes.



## UNE RÉPONSE MULTIMÉTIER AUX ENJEUX DE PERFORMANCE

Par Philippe LÉONARD,  
Directeur Général de la Stratégie Corporate

Le marché du Facility Management (FM) progresse, soutenu par le besoin croissant des organisations de gagner en productivité et d'exploiter des niches de création de valeur.

Un autre enjeu, tout aussi important pour nos clients, est de répondre aux nouvelles demandes des occupants en termes de technologies, de gestion énergétique, de qualité de vie. Dans ce contexte, nous avons consolidé notre position d'acteur majeur sur ce secteur. Cela s'est traduit, entre autres, par la conquête de contrats significatifs tels que celui d'AREVA La Hague pour un montant de 30 M€ sur 5 ans. La force d'ATALIAN réside dans l'intégration de 8 expertises complémentaires, évoluant en synergie et couvrant l'ensemble des besoins des entreprises. Les échanges intermétiers et le foisonnement des activités font partie de notre ADN : nous avons ainsi développé au fil du temps une expertise sans équivalent dans le pilotage de projets complexes, dont nous faisons bénéficier nos clients.

En 2016, ce modèle a confirmé sa pertinence : nous sommes en capacité de proposer des combinaisons de Facility Management intégrées et adaptées à toutes les demandes de nos clients. Notre dimension mondiale représente également un avantage concurrentiel majeur pour nos Grands Comptes, qui nous sollicitent dans le cadre de leur déploiement international.

La concurrence est féroce dans ce secteur, et rester proactif constitue notre principal défi. Ne jamais nous laisser dépasser : c'est tout l'enjeu des années à venir, que nous préparons déjà, en relation étroite avec nos Directions Innovation et Grands Comptes.

L'évolution de technologies est une formidable opportunité pour adapter et combiner de façon toujours plus fine nos interventions.

## FAITS MARQUANTS

### Intervention en Full FM sur le site nucléaire AREVA La Hague

Partenaire d'AREVA, l'un des leaders mondiaux du nucléaire, ATALIAN assure depuis décembre 2015 le pilotage du site de La Hague, dédié au recyclage du combustible. Sa première mission : opérer les services aux occupants, la maintenance et les travaux immobiliers.

En juillet 2016, le Groupe a élargi son périmètre d'intervention en remportant un contrat majeur de mise en propreté des bâtiments nucléaires. Au total, 70 collaborateurs sont mobilisés sur l'ensemble du site, soit 620 000 m<sup>2</sup> et 80 000 m<sup>2</sup> de terrasses.

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Le seul acteur du marché à combiner en propre la gamme complète des métiers du Facility Management : Soft FM, Hard FM, Integrated FM.
- > Une année marquée par la conquête de contrats majeurs et la reconnaissance du modèle intégré d'ATALIAN par les grands donneurs d'ordre.
- > Une stratégie centrée sur l'innovation et l'accompagnement à l'international des clients stratégiques.
- > **Objectif 2017** : poursuivre le déploiement de solutions technologiques et robotiques innovantes et créatrices de valeur pour les clients.

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

AIRBUS • AIR FRANCE • AREVA •  
EDF • ELECTROLUX • EXXONMOBIL •  
LAFARGEHOLCIM • ORANGE •  
SAFRAN • STANLEY BLACK & DECKER



# PROPRETÉ & Services associés

Deuxième opérateur français du secteur, le pôle Propreté & Services associés poursuit sa conquête de parts de marché, en s'appuyant sur trois grands leviers : la croissance interne, la croissance externe et la satisfaction client.

**716 M€**  
de chiffre d'affaires en 2016

**2ème**  
opérateur en France

**> 21 000**  
collaborateurs ETP

**+ 2,3 %**  
de croissance

**70**  
agences de proximité

## FAITS MARQUANTS

**Norme CEFRI :**  
extension de la norme CEFRI (norme de radioprotection en milieu nucléaire) à l'ensemble du périmètre national.

**EcoVadis :**  
médaillon d'or pour le Groupe ATALIAN et sa filiale EPPSI, distinguée par l'agence de notation EcoVadis pour son engagement RSE. Spécialisée dans la propreté des réseaux de transport, EPPSI intervient en particulier auprès de la SNCF et de la RATP.



**L'OFFENSIVE COMMERCIALE A PORTÉ SES FRUITS**  
Par Pierre VACHERON,  
Président du pôle Propreté & Services associés

Malgré un environnement très concurrentiel, nous avons réussi à renforcer nos positions sur le marché français et développer nos parts de marché. Nous avons poursuivi notre stratégie d'acquisitions ciblées avec le rachat de Net'Express en Saône-et Loire, et HEI, leader en Rhône-Alpes, une région stratégique pour le Groupe. Parallèlement, nous avons étoffé notre force de vente par la création de postes de commerciaux complémentaires, et mis en œuvre une nouvelle organisation commerciale, plus flexible et motivante pour les managers. Cette impulsion donnée à la croissance organique a porté ses fruits : nos objectifs budgétaires sont tous atteints ou dépassés et le taux de renouvellement de nos clients excède les 96 %.

Cette performance confirme le bien-fondé de notre stratégie qualitative, qui s'appuie sur une relation de proximité et de partenariat que nous avons su nouer partout en France avec nos donneurs d'ordre. Pour mieux accompagner ces derniers, nous avons élargi en 2016 les attributions de notre Direction Grands Comptes chargée de consolider et fidéliser nos clients clés.

Nous avons également développé des outils innovants de suivi et de traçabilité qualité. Nous pouvons ainsi mesurer nos niveaux de performances, analyser très finement nos axes d'amélioration et intervenir en force de proposition auprès de nos clients.

Les résultats sont au rendez-vous : nous avons augmenté de 20 M€ notre chiffre d'affaires en moins d'un an et comptons intensifier cette dynamique. L'objectif est de proposer à nos clients toujours plus de proximité, de qualité et de flexibilité afin de nous positionner le plus en amont possible dans leurs processus de décision.

**Nous avons développé notre agilité opérationnelle en allégeant les structures régionales et les processus de management.**

## ZOOM SUR

**Des positions confortées sur le marché français**

L'acquisition des sociétés de nettoyage HEI (région Rhône-Alpes Auvergne) et NET'EXPRESS (région Bourgogne) renforce les positions d'ATALIAN en régions. Au total, ces opérations contribuent pour 20 M€ (35 M€ en année pleine) au chiffre d'affaires en 2016. En ligne avec la politique QHSE\* du Groupe, l'acquisition de l'entreprise d'insertion économique DPS témoigne de la volonté du pôle d'associer développement et engagement social.

\* Qualité, Hygiène Sécurité, Environnement.

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

AGROMOUSQUETAIRES • AIRBUS • AIR FRANCE • AUCHAN • BNP PARIBAS • CARREFOUR • COVEA • DIOR • EY • FRANCE TÉLÉVISIONS • GROUPE BIGARD • GUSTAVE ROUSSY • INSTITUT CURIE • KINGFISHER • LAFARGEHOLCIM • L'ORÉAL • LVMH • MUSÉE DU LOUVRE • NESTLÉ • PARIS AÉROPORT • RATP • RICHEMONT • SAFRAN • SOCOPA • SNCF •

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Un accompagnement de bout en bout grâce à l'intégration de savoir-faire complémentaires : nettoyage, gestion des espaces communs, gestion sur site des déchets, hygiène de l'air, gestion des stocks et approvisionnement...
- > Une stratégie axée sur la satisfaction client, articulant souplesse d'organisation et adaptabilité des prestations.
- > **Objectif 2017** : intensifier la croissance organique, par le renforcement du dispositif commercial et la fidélisation, tout en restant ouvert aux opportunités de croissance externe ciblées.

# SÉCURITÉ & Sûreté

Cinquième opérateur français dans le domaine de la surveillance, le pôle Sécurité & Sûreté poursuit sa conquête de parts de marché en enrichissant son offre et en renforçant sa force de vente. Son objectif : afficher une croissance à deux chiffres d'ici fin 2017.

**161 M€**

de chiffre d'affaires  
en 2016

**5<sup>ème</sup>**

opérateur en France

**4 600**

collaborateurs

**14**

agences

**+ 13%**

de croissance

## FAITS MARQUANTS

### Détection :

lancement d'ATALIAN Canin Solutions, concept inédit importé des États-Unis : mise à disposition de chiens dressés pour détecter les armes à feu et explosifs sur les personnes en mouvement.

### Surveillance :

création d'un concept d'unités mobiles vidéo afin de sécuriser les zones publiques lors d'événements et manifestations



**TOUJOURS PLUS  
DE SERVICES  
POUR RELEVER LES  
NOUVEAUX ENJEUX**

**Par Richard TRANCHÉ,  
Président du pôle Sécurité & Sûreté**

L'érosion des marges est une tendance forte du marché de la surveillance, qui oblige ses acteurs à imaginer de nouvelles façons de générer de la valeur. C'est ce que nous avons réalisé en 2016, en travaillant les synergies commerciales de nos activités, en élargissant notre périmètre d'intervention et en optimisant nos processus. Au total, notre chiffre d'affaires a progressé de 15 % et l'EBITDA a augmenté de 10,3 % par rapport à 2015. Je retiendrai de ce bilan très satisfaisant la conquête de contrats majeurs comme SNCF Thalys et l'Institut Catholique de Lille, ainsi que le succès de nos nouvelles prestations.

De fait, les audits de risque proposés par ATALIAN Sécurité Technologique (AST) sont particulièrement appréciés par nos clients confrontés à un environnement sécuritaire en perpétuel mouvement. Pour développer ses services, nous avons recruté de nouveaux profils ingénieurs. L'ambition de l'unité : réaliser un chiffre d'affaires de 20 M€ dans les trois ans.

Nous avons également étoffé notre offre avec la mise à disposition de chiens dressés pour la recherche d'explosifs et d'armes à feu sur personnes en mouvement, et le lancement d'un concept d'unité mobile de surveillance vidéo. Dans les années qui viennent, nous visons une croissance à deux chiffres : nous comptons tripler nos effectifs commerciaux d'ici 2018, avec l'ambition de doubler le chiffre d'affaires dans les 5 ans. La rentabilité devrait aussi être au rendez-vous : c'est l'objet du nouveau processus automatisé de gestion des services, qui sera opérationnel dès le début 2017. Ainsi dégagés des tâches administratives, nos exploitants pourront se concentrer sur la conquête de nouveaux clients et être encore plus réactifs à leurs demandes.

## ZOOM SUR

### ATALIAN chargé de sécuriser l'accès au Thalys

En 2016, le pôle Sécurité & Sûreté a remporté le contrat de sécurisation de l'accès au Thalys à la Gare du Nord (Paris). Convaincue par l'offre associant les expertises de Lancry et d'APFS, la SNCF a missionné le pôle pour installer des portiques et contrôler les bagages des passagers.

**Nous comptons  
tripler nos effectifs  
commerciaux d'ici 2018,  
avec l'ambition de  
doubler le chiffre  
d'affaires dans  
les 5 ans.**

## CE QU'IL FAUT REtenir

- > 4 filiales pour une palette complète de prestations : surveillance, sûreté, sécurité en entreprise (Lancry), sécurité aéroportuaire (APFS), capacité cynophile de détection (ACS), solutions de sécurité technologiques (AST).
- > Stratégie : capitaliser sur la qualité de la relation clients et développer des outils digitaux afin d'optimiser les interventions.
- > **Objectif 2017** : intensifier la conquête pour doubler le chiffre d'affaires d'ici cinq ans.

## ILS NOUS FONT CONFiance

ACCOR PULLMAN LA DÉFENSE •  
AIR FRANCE • AREVA • BANQUE PALATINE •  
BOSCH • CARREFOUR • CRÉDIT AGRICOLE •  
CITADIUM • EDF • LE PRINTEMPS •  
MONOPRIX • NATIXIS • ORANGE •  
SAFRAN • SCHLUMBERGER • SNCF •  
SOLVAY • UGAP • UNIBAIL-RODAMCO



# MULTITECHNIQUE & Ingénierie des services

Le pôle Multitechnique est chargé d'articuler l'ensemble des savoir-faire techniques liés à l'exploitation des bâtiments pour répondre aux différents besoins des exploitants. En 2016, le pôle a renforcé sa présence commerciale et remporté des contrats phares auprès d'opérateurs industriels majeurs.

**174 M€**

de chiffre d'affaires en 2016

**6<sup>ème</sup>**

opérateur en France

**1 200**

collaborateurs



## LA RÉPONSE AUX ENJEUX ÉNERGÉTIQUES, UNE VOIE DE CROISSANCE PRIORITAIRE

Par Antoine TERZIKHAN,  
Président du pôle Multitechnique

Cette année, nous avons poursuivi notre progression malgré un marché difficile, marqué par deux tendances fortes prévalant chez nos donneurs d'ordre : le regroupement des contrats et l'externalisation. Tout l'enjeu du pôle est de s'inscrire en partenaire de cette démarche d'optimisation des coûts. Tel est l'axe de notre réussite en 2016. Grâce à l'expertise de notre service d'ingénierie thermique et aux synergies développées avec Ergelis, nous sommes devenus référents sur le segment porteur de l'optimisation énergétique. Notre présence nationale nous a permis de capter des contrats majeurs d'intervention auprès d'Orange et d'AREVA. À ces nouveaux marchés s'ajoute le renouvellement de contrats existants, soit près de 90 % de notre portefeuille. Nous avons en particulier reconduit nos interventions auprès des centres commerciaux et de Grands Comptes comme Cofinoga, Safran et le Palais de l'Élysée.

En 2017, l'organisation commerciale et la consolidation de notre présence en régions devraient donner un nouvel élan à l'activité. Nous allons également accélérer nos développements sur le marché du chauffage, principalement par acquisitions. Notre ambition d'ici 5 ans est d'atteindre 350 M€ de chiffre d'affaires, en conjuguant croissance organique et croissance externe.

Focalisée sur la performance énergétique, l'innovation constitue un axe essentiel dans notre activité.

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Nous avons pris la décision de mettre en place une Direction Commerciale dont le rôle est d'animer les 11 commerciaux basés en régions. Cette force commerciale permettra au pôle d'accroître le chiffre d'affaires sur les 5 ans à venir.
- > Une prise en charge complète de l'exploitation des bâtiments : pilotage global, climatisation, chauffage, plomberie, ventilation, éclairage, télésurveillance des réseaux, etc.

## ZOOM SUR

### Partenaire de la démarche RSE de nos clients

Dans le cadre des contrats d'exploitation qui nous sont confiés, nous accompagnons les clients dans leur recherche d'efficacité énergétique et de développement durable. À ce titre, les responsables de sites sont formés à l'exploitation environnementale des bâtiments. Lorsque les démarches environnementales sont engagées (HQE exploitation, ISO 14 001, BREEAM in use), notre service QHSE intervient auprès de nos clients et utilisateurs pour plus de sensibilisation.

## FAITS MARQUANTS

**Proximité** : l'opérateur Orange a choisi le pôle pour intervenir en multitechnique dans la région du Sud-Ouest et en Alsace.

**Qualité** : Certification ISO 9001 version 2015 attribuée sur le périmètre national, qui démontre l'implication de l'entreprise dans une démarche d'amélioration continue et prouve sa capacité à intégrer les changements de réglementation, de normes et de référentiels. MTO-EUROGEM est également certifiée MASE version 2014 (Manuel d'Amélioration de la Sécurité en Entreprise)

**Notation** : création d'un poste de référent CHE (Carnet Hygiène et Environnement) dédié pour certains de nos clients. Le pôle a obtenu la note A sur tous les sites concernés.

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

AIRBUS • AIR FRANCE • AREVA • AXA • BNP PARIBAS • BPCE • CCIP • CENTRE HOSPITALIER NATIONAL OPHTHALMOLOGIQUE DES QUINZE-VINGTS • CENTRES HOSPITALIERS LABORIT, LAVAL, SAINT-NAZAIRE, PONTOISE • COFINOGA • CONSEIL GÉNÉRAL DES BOUCHES-DU-RHÔNE • DANISCO • DASSAULT • HÔTEL HILTON • ICADÉ • LA POSTE • L'ÉLYSÉE • MBDA • MERCK • MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES • OCDE • ORANGE • SAFRAN • UGAP • UNIBAIL-RODAMCO



# ENERGY Management

# BÂTIMENT Second Œuvre

Spécialisé dans la performance énergétique des bâtiments, le pôle Energy Management déploie auprès des entreprises des solutions innovantes pour optimiser l'exploitation et la performance énergétique de leur(s) site(s).

Parmi les 10 premières entreprises de finition d'Île-de-France, le pôle Bâtiment Second Œuvre se positionne comme un véritable ensemblier, intégrant une large palette de métiers : peinture, parquets, revêtements de sols et murs, carrelages, agencement, menuiserie, dépannage, entretien.

**2,2 M€**  
de chiffre d'affaires en 2016

**22**  
collaborateurs

Près de **150**  
bâtiments actuellement  
gérés en France et en Europe

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

ACCENTURE • AEW EUROPE •  
AIR FRANCE • ATRIUM • DEKA •  
DIZ • GOODMAN • ICADE •  
IMMOFINANZ • METRO •  
PROLOGIS • TECHNIP •  
TOYS'R'US • UNIBAIL-RODAMCO

## FAITS MARQUANTS

Deux immeubles de bureaux équipés de la solution de gestion énergétique ATALIAN ont été **récompensés** lors du concours **CUBE 2020** organisé par l'IFPEB (Institut Français pour la Performance du Bâtiment). Ces prix récompensent les meilleures progressions en termes d'économies d'énergie.



## VERS DES BÂTIMENTS GÉNÉRATEURS DE VALEUR



Par **Florence TANTOT**,  
Présidente du  
pôle Energy  
Management

Le marché de l'*energy management* a le vent en poupe : pour preuve, la plupart des consultations de maintenance comportent aujourd'hui un volet d'amélioration énergétique. Les donneurs d'ordre attendent des solutions pragmatiques et innovantes, ainsi qu'un retour sur investissement rapide. Nous avons fait nôtres ces enjeux en systématisant une approche sur mesure et proactive. Le bilan est tout à fait satisfaisant, puisque nous avons renouvelé la majorité de nos budgets et remporté des contrats significatifs auprès d'acteurs majeurs de l'immobilier, de centres commerciaux et de grands immeubles de bureaux, en France et à l'étranger.

Cette performance, nous la devons à notre expertise technique et à notre avance technologique (solutions de commande à distance, applications dédiées, reporting web...), qui font d'ATALIAN un acteur de référence en matière de bâtiments connectés.

Dans les années qui viennent, nous voulons développer davantage de synergies avec les métiers de maintenance : les données techniques et énergétiques captées par nos serveurs permettront d'optimiser le travail des techniciens et de développer des services innovants pour nos clients.

Nous évoluons dans un contexte favorable aux initiatives de développement responsable, aussi notre objectif de croissance est-il ambitieux : nous visons 3 M€ de chiffre d'affaires en 2017.

**10,5 M€**  
de chiffre d'affaires en 2016

**10<sup>ème</sup>**  
opérateur en Île-de-France

**60**  
collaborateurs

## UNE BASE CLIENTS RENFORCÉE POUR ACCÉLÉRER DÈS 2017



Par **Serge VIVIER**,  
Président  
du pôle  
Bâtiment  
Second Œuvre

En 2016, la dynamique retrouvée du secteur de la construction n'a pas encore atteint le secteur du second œuvre, qui en bénéficiera dès 2017. Dans un contexte encore difficile, le pôle a compensé le fléchissement de la demande par un engagement commercial accru.

Nous avons également bénéficié de la satisfaction de clients majeurs, qui ont renouvelé leur confiance en nous confiant de nouveaux contrats : au total, nous affichons un taux de renouvellement de 80 %. Les efforts commerciaux pour élargir notre portefeuille ont également payé ; les nouveaux clients nous permettront dès 2017, avec la reprise, de bénéficier d'un essor plus important que la moyenne du marché. Notre ambition : augmenter notre chiffre d'affaires de 10 % par an minimum sur les cinq prochaines années !

« **Connues et reconnues, nos enseignes se démarquent par leur longévité dans le secteur.** »

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

BNP PARIBAS IMMOBILIER •  
BOUYGUES BÂTIMENT •  
EIFFAGE CONSTRUCTION • ICADE •  
KAUFFMAN & BROAD • NEXITY •  
PARIS HABITAT • SEFRI CIME • SEPIMO •  
SNCF RÉSEAU • SOGEPROM •  
VINCI CONSTRUCTION •  
VINCI IMMOBILIER

# ACCUEIL

## Entreprises & événementiel

Partenaire exclusif d'ATALIAN pour la gestion des prestations « Accueil », City One s'est portée au deuxième rang du secteur grâce à une stratégie axée sur l'alliance de l'excellence et du service. En 2016, City One a amorcé une transformation digitale d'envergure et consolidé ses positions auprès de ses Grands Comptes.

# 181 M€

de chiffre d'affaires en 2016

# 2<sup>ème</sup>

opérateur en France

# 4 800

collaborateurs

# + 11,7 %

de croissance

## FAITS MARQUANTS

**Personnel accompagnant :** renouvellement de plusieurs contrats auprès de la SNCF. City One est chargé de mobiliser, gérer et coordonner les « Gilets Rouges » et les accompagnants du service Junior & Cie.

**Événements :** City One s'affirme comme partenaire de référence pour des événements d'envergure comme la coupe de l'UEFA.

**Salon d'accueil :** Qatar Airways retient Sheltair, co-entreprise associant City One et Servair, 3<sup>ème</sup> acteur mondial de la restauration aérienne, pour la gestion et l'exploitation de son salon à CDG 1.

**Partenariat :** grâce à la signature d'une joint-venture entre John Paul et Chabé Limousines, City One remporte le budget « Conciergerie » de Paris Aéroport.



## UNE CROISSANCE ORGANIQUE À DEUX CHIFFRES PORTÉE PAR L'EXCELLENCE DU SERVICE ET L'INNOVATION

Par **Sophie PÉCRIAUX-JULIEN**,  
Présidente de City One

Notre pôle accompagne des marchés en pleine transformation, très demandeurs d'innovation et de qualité du service rendu. Plus qu'une simple présence physique, nos clients attendent une prise en charge complète de la dimension relationnelle de leur activité, avec des exigences fortes en matière d'incarnation de leur marque, de digitalisation et de service global. Cette tendance, nous l'avons anticipée et les résultats sont au rendez-vous : un chiffre d'affaires en croissance de 11,7 % en 2016, la montée en puissance de l'international, des perspectives enthousiasmantes liées au renouvellement et à la conquête de très beaux budgets.

La spécificité de City One est de se concentrer sur son cœur de métier : lorsque la demande de nos clients va au-delà, nous mettons en place des partenariats pérennes avec des acteurs reconnus pour leur expertise. C'est ainsi que nous avons remporté en 2016 des contrats majeurs : la Conciergerie de Paris Aéroport et la gestion du Toit de la Grande Arche de La Défense. Nous sommes donc en quelque sorte intégrateurs de croissance.

En 2017, nous comptons intensifier cette dynamique en mettant l'accent sur l'innovation et les actions internes de formation des collaborateurs. L'objectif est d'atteindre une croissance à l'international de 8 % par an.

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Gestion d'espace, conciergerie : l'intégration de nouveaux métiers et savoir-faire s'effectue par joint-venture et formation intense des collaborateurs.
- > **Objectifs 2017 :** transformer en succès le contrat d'exploitation du Toit de la Grande Arche, développer la part de l'international au sein du chiffre d'affaires, poursuivre nos investissements dans une digitalisation au service de la relation clients.

## INNOVATION

### Repenser la relation clients à la lumière de la technologie

En lien avec la Direction Innovation d'ATALIAN, City One développe des applications permettant de libérer du temps au profit de la qualité relationnelle : pour exemple, le logiciel « En train », qui facilite l'affectation des équipes de navigants sur City Junior. Une autre application, développée spécifiquement pour la coupe de l'UEFA, permet d'affecter, identifier et situer chacun des agents City One mobilisés pour l'événement et de faire remonter leurs feedbacks terrain en temps réel.

## ZOOM SUR

### De l'accueil à la valorisation : la gestion du Toit de la Grande Arche de La Défense

En partenariat avec l'entreprise Eiffage, City One a remporté le contrat d'exploitation du Toit de la Grande Arche de La Défense à Paris pour une durée de 9 ans. Sur les 11 000 m<sup>2</sup> concédés, City One et ses partenaires comptent associer à une vue imprenable sur Paris une offre d'animations attractives : restaurants, exposition de photos, boutiques, location de salles de conférences, organisation d'événements privés.

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

AIR FRANCE • BANQUE LAZARD • DASSAULT • L'ORÉAL • LE MONDE • MICROSOFT • NOKIA • NRJ • PARIS AÉROPORT • PERNOD RICARD • PHILARMONIE DE PARIS • ROLAND GARROS • SERVAIR • SNCF • STADE DE FRANCE



# ESPACES Verts

Le développement du pôle Espaces Verts s'appuie sur deux piliers : la création-aménagement d'espaces et l'entretien-maintenance. Le décollage de cette dernière activité a permis au pôle de maintenir sa croissance.

**67 M€**  
de chiffre d'affaires  
en 2016

**2<sup>ème</sup>**  
opérateur en France

**700**  
collaborateurs

**+ 2 %**  
de croissance

Travaux :  
**48 %**

Entretien :  
**52 %**



## UNE CROISSANCE DURABLE PORTÉE PAR L'ACTIVITÉ ENTRETIEN-MAINTENANCE

Par **Thierry BREMENT**,  
Président du pôle Espaces Verts

Malgré un environnement économique et concurrentiel difficile, le pôle Espaces Verts a tenu ses objectifs de résultats et affiche une croissance de 2 %. La progression de l'activité Entretien (+ 6 %) a compensé la moindre performance de l'activité Création et aménagement d'espaces, affectée par la baisse des commandes publiques. Dans ce contexte, notre plus belle réussite est d'avoir renouvelé 97 % de nos contrats d'entretien et d'avoir porté le chiffre d'affaires de l'activité Maintenance Espaces Verts à 36 M€, soit une hausse de 4 M€. Notre prochain objectif est de consolider cette croissance en captant de nouvelles parts de marché sur le segment Entretien. Nous travaillons aussi à accroître la rentabilité en sensibilisant l'ensemble de nos collaborateurs à cette priorité.

Un autre axe important est de développer notre activité de terrains de grands jeux, qui a remporté plusieurs contrats cette année.

Notre ambition est de porter en 2020 la part de l'Entretien dans l'activité à 60 %, à la fois par la croissance organique et des acquisitions de fonds de commerce.

Notre plus belle réussite est d'avoir renouvelé **97 %** de nos contrats d'entretien.

## ZOOM SUR

### Vers la suppression de l'usage des produits phytosanitaires

Vigilante quant aux évolutions réglementaires, la filiale Pinson Paysage France privilégie depuis plusieurs années des techniques de désherbage par des solutions alternatives évitant l'utilisation de produits chimiques, permettant des effets plus durables, comme la transformation des zones désherbées en zones fauchées ou la destruction des adventices par des moyens mécaniques.

## FAITS MARQUANTS

Un savoir-faire reconnu en intervention sur les terrains de sport : terrains de foot de Liévin, Lens et Sartrouville.

Conquête de contrats majeurs d'aménagement : centre de recherche de Saclay, LGV de Bretagne Pays de Loire.

Le pôle s'affirme le premier opérateur en France pour la maintenance des espaces verts en réalisant plus de 50 % de son chiffre d'affaires sur ce segment.

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Acteur de référence du secteur du paysage, le pôle couvre l'ensemble des besoins de marchés diversifiés, publics et privés : taille et soins des arbres, élagage, fertilisation raisonnée, haubanage, désherbage thermique, écopâturage, reforestation, protection et réhabilitation de sites naturels.
- > Stratégie : fort d'un taux de fidélité exceptionnel, développer le pôle entretien-maintenance en valorisant une approche respectueuse de l'environnement.
- > **Objectif 2017** : systématiser la formation des agents à la maîtrise des coûts directs et poursuivre la conquête des segments porteurs de la maintenance et des terrains de jeux.

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

AIRBUS • ASSEMBLÉE NATIONALE • CHÂTEAU DE VERSAILLES • DISNEYLAND PARIS • EXXON • ICADE • PDC HABITAT • PIERRE ET VACANCES • SNCF • UNESCO • PARIS AÉROPORT • VILLEPINTE



Entre 2013 et 2016, la part du chiffre d'affaires réalisé par le Groupe à l'international est passée de 12,5 % à 32,2 %. Pour soutenir ce déploiement, ATALIAN s'est fixé pour objectif de consolider son maillage dans ses pays d'implantation, tout en se développant au rythme de trois nouveaux pays par an. Toutes les zones sont concernées, avec pour chacune, une stratégie ciblée et adaptée à la maturité des marchés.

Parallèlement, le déploiement du réseau outre-Atlantique est une priorité sur laquelle sera concentrée une grande partie des investissements 2017.



# 3 ATALIAN dans le monde

- > Déploiement à l'international 26
- > Europe 28
- > USA 30
- > Asie 32
- > Afrique 34

# DÉPLOIEMENT À L'INTERNATIONAL

## Nouvelle structure, nouvelles donnes

Avec 10 nouveaux pays ouverts dont une implantation majeure aux États-Unis, l'année 2016 confirme ATALIAN dans son rôle d'acteur mondial. Doté d'une taille critique sur chacune de ses zones, le Groupe est désormais à même de proposer un accompagnement global à ses grands clients.

**531 M€**  
de chiffre d'affaires

soit **32 %**  
du chiffre d'affaires  
du Groupe

**+ 123 %**  
croissance vs 2015

**45 000**  
collaborateurs  
à l'international

**27**  
pays d'implantations  
(hors France)



### RENCONTRE avec Matthieu de BAYNAST, Président d'ATALIAN International

**Quel bilan faites-vous de l'année écoulée ? En 2015, vous attendiez un chiffre d'affaires à l'international de 350 M€, or vous avez largement dépassé cet objectif...**

2016 fut une année que je caractériserais de « transformante » avec un modèle ATALIAN qui aujourd'hui s'internationalise : record pour le nombre de pays ouverts et pour notre chiffre d'affaires qui a doublé, acquisition aux États-Unis qui nous ouvre un marché de plus de 50 Mds\$ et consolidation de notre présence en Europe. Aujourd'hui, 32 % de notre chiffre d'affaires provient de l'activité internationale, ce qui représente une progression de 123 % par rapport à l'an dernier. Nous sommes donc en avance sur notre ambition de réaliser d'ici deux ans la moitié de notre activité hors de France. Le bilan est d'autant plus positif que le réseau international devient un contributeur majeur de la croissance organique du Groupe, en affichant une progression de 8 % à périmètre constant.

### Zones matures ou pays en croissance ? Acquisitions ou croissance organique ? Quelles sont aujourd'hui les orientations stratégiques du Groupe ?

Nous visons, pour chacune de nos acquisitions, la croissance rentable. L'objectif est de consolider et étendre le maillage, et surtout de croître vite en capitalisant sur l'effet de taille. La croissance externe est un levier nécessaire que nous avons appris à maîtriser. Nous avons développé un réel savoir-faire pour acheter des entreprises à un prix compétitif, puis en augmenter la rentabilité : en moins d'un an, notre plan d'actions a par exemple permis de plus que doubler l'EBITDA de Temco-Euroclean. Pour construire notre réseau, nous intégrons des sociétés dirigées par des entrepreneurs, et augmentons leur EBITDA en créant des synergies. Nous mettons également en place des partenariats stratégiques, comme celui noué en Pologne avec le groupe Aspen, acteur majeur sur le marché de la propreté, du catering et de la sécurité. Avec SERVEST, le leader du Facility Management au Royaume-Uni, nous avons également créé une joint-venture, ATALIAN SERVEST Ltd, qui proposera des solutions conjointes à l'ensemble de l'Europe.

### En quoi cette accélération internationale est-elle transformante ?

En moins de cinq ans, le pôle International est passé de 10 000 à 45 000 collaborateurs. Notre taille critique nous permet désormais d'accélérer nos développements sur nos marchés partout dans le monde et en particulier, de répondre aux exigences des Grands Comptes là où ils se trouvent. Les enjeux internationaux sont en train d'irriguer de façon transversale l'entreprise, nécessitant de se doter de fonctions support adaptées à cette mutation : sécurité informatique, gestion, RH. Notre principal enjeu est de capitaliser sur nos atouts, à savoir la qualité des prestations, le sur-mesure et la performance de nos processus. Il est donc impératif de démultiplier nos facteurs de succès et d'en réussir le déploiement dans toutes les filiales. C'est un chantier d'envergure, qui est en train de transformer radicalement notre organisation.

Notre nouvelle dimension transforme également le regard de nos clients internationaux ; ATALIAN est considéré comme un partenaire de taille, capable de leur proposer des solutions à la mesure de leurs enjeux globaux.

**Le marché américain  
va nous propulser  
dans une autre  
dimension.**

## ZOOM SUR

### CHIFFRE D'AFFAIRES 2016 ET CROISSANCE (2015-2016)

En millions d'euros



## OBJECTIFS USA

Temco et ses implantations locales constituent le point d'entrée d'ATALIAN sur un marché très dynamique.

La stratégie du Groupe consiste à densifier le maillage sur la côte Est et dans le Sud, et d'implanter l'offre Propreté dans les secteurs à fort potentiel : l'éducation (universités, écoles), l'industrie et le commerce.

## OBJECTIFS EUROPE

Sur les marchés matures d'Europe de l'Ouest, ATALIAN met l'accent sur la croissance organique, générée par les investissements dans la force commerciale et l'innovation. Les prestations d'optimisation énergétique et la digitalisation de l'exploitation constituent un véritable vecteur de différenciation, apprécié des donneurs d'ordre en quête de sources d'optimisation budgétaire.

Dans une Europe de l'Est à fort potentiel, l'objectif est de consolider l'offre de services en s'appuyant sur le Facility Management et la Propreté, et d'étendre, par alliances et croissance externe, le réseau jusqu'en Russie.

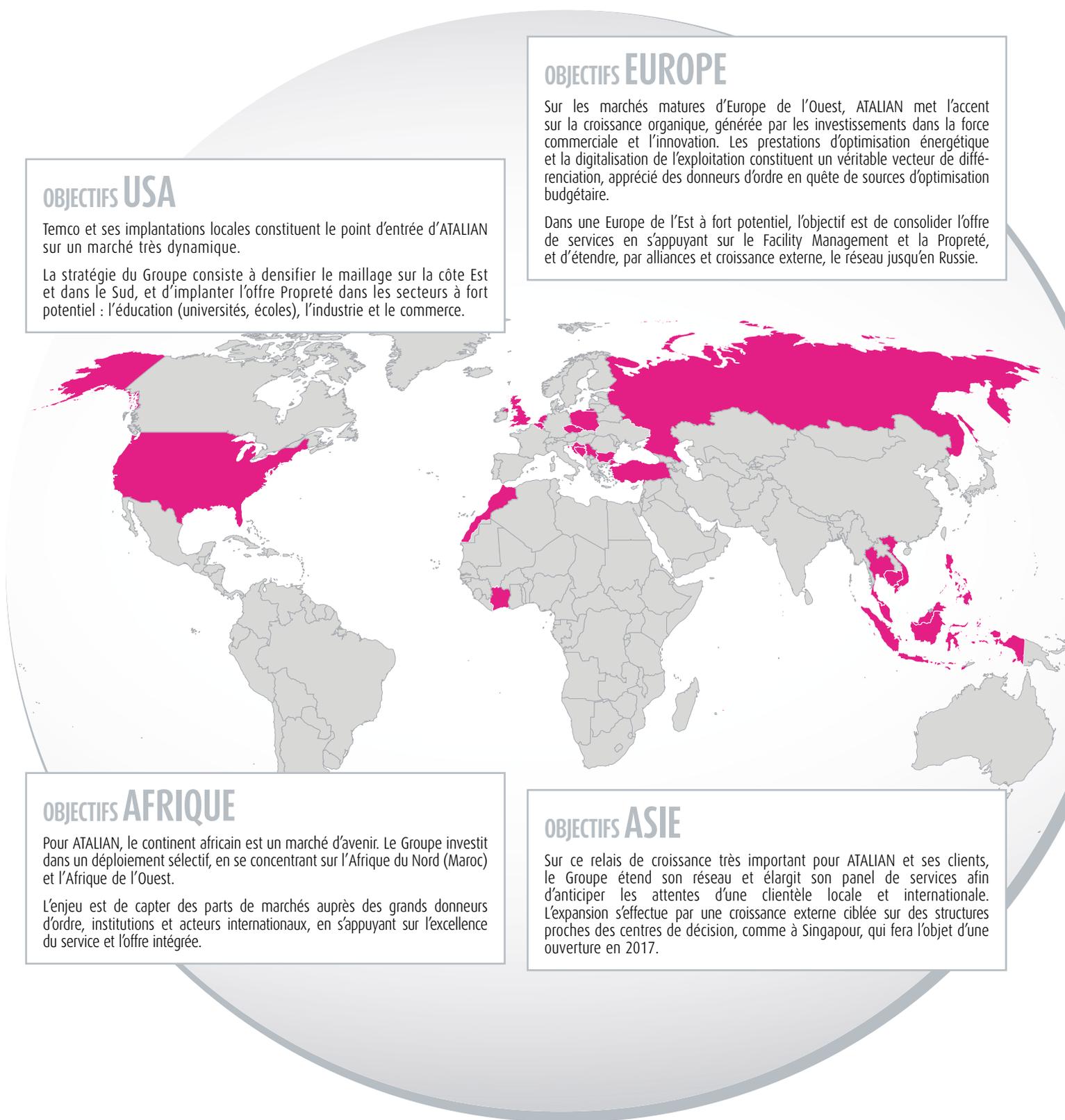
## OBJECTIFS AFRIQUE

Pour ATALIAN, le continent africain est un marché d'avenir. Le Groupe investit dans un déploiement sélectif, en se concentrant sur l'Afrique du Nord (Maroc) et l'Afrique de l'Ouest.

L'enjeu est de capter des parts de marchés auprès des grands donneurs d'ordre, institutions et acteurs internationaux, en s'appuyant sur l'excellence du service et l'offre intégrée.

## OBJECTIFS ASIE

Sur ce relais de croissance très important pour ATALIAN et ses clients, le Groupe étend son réseau et élargit son panel de services afin d'anticiper les attentes d'une clientèle locale et internationale. L'expansion s'effectue par une croissance externe ciblée sur des structures proches des centres de décision, comme à Singapour, qui fera l'objet d'une ouverture en 2017.



# ZOOM EUROPE

Implanté dans quinze pays d'Europe, ATALIAN consolide son maillage en se focalisant sur des acquisitions rapidement relatives. Le Facility Management, la Sécurité et la Maintenance sont les relais de croissance dans la zone, où l'activité Propreté est bien implantée.

**320 M€**  
de chiffre d'affaires en 2016

**60 %**  
du chiffre d'affaires  
ATALIAN International

**15**  
pays

**20 000**  
collaborateurs



## UNE STRATÉGIE DE CONSOLIDATION PAR UN RENFORCEMENT DE NOS POSITIONS

Par **Frédéric PATRIER**,  
Adjoint du Président de ATALIAN International

Le bilan 2016 est très satisfaisant : nous affichons un chiffre d'affaires en progression de 67 %, une réelle performance compte tenu de la maturité avancée d'une grande partie de nos marchés. Notre stratégie est identique quel que soit le pays : résister à la pression sur les prix en adaptant constamment notre modèle et en proposant des services différenciés et novateurs. Dans ce contexte, notre réactivité et notre capacité à démultiplier les savoir-faire du Groupe auprès des filiales constituent des atouts appréciés.

En Europe de l'Ouest comme en Europe de l'Est, toutes les filiales sont montées en puissance. À l'Est, nous sommes aujourd'hui leader sur les Balkans, avec une solide tête de pont en Croatie où nous avons presque doublé de taille cette année (23 M€ de chiffre d'affaires). La Hongrie a délivré 2,5 fois l'objectif fixé avec 350 K€ mensuels de nouveaux contrats signés. En Turquie, nous poursuivons la consolidation de notre réseau sur un marché très dynamique, où nous avons enregistré une croissance organique de près de 12 %. Notre assise s'est également renforcée au Benelux avec l'intégration en moins de trois mois de Temco-Euroclean. Cette opération nous a incités à mettre en place une organisation structurée pour accueillir de nouveaux métiers et nous rapprocher de nos clients. Résultat : nous avons multiplié par 3,5 notre activité et rejoignons le top 5 des acteurs majeurs du secteur.

En 2017, nous poursuivons dans cette voie avec un objectif de chiffre d'affaires dans la zone de 401 M€. L'enjeu sera de valoriser notre expertise en Facility Management (FM). À cet égard, notre modèle flexible, notre capacité à opérer sur tout le spectre du FM et notre réseau nous positionnent auprès des Grands Comptes comme un partenaire sur qui compter. Parallèlement, nous avons engagé la transformation numérique de nos métiers.

D'ici 5 ans, l'ambition est d'intégrer dans l'ensemble de nos filiales européennes les métiers socles du FM : nettoyage, maintenance technique et sécurité. Nous allons également étendre notre réseau à l'Est. Des ouvertures sont planifiées en Autriche et en cours d'études dans les pays de la Communauté des États Indépendants (CIS), notamment en Russie.

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Implanté dans 15 pays d'Europe (hors France), ATALIAN s'y développe par croissance externe et partenariats.
- > Stratégie : consolidation en Europe de l'Ouest grâce à l'acquisition de Temco-Euroclean, très présent au Benelux. Forte progression en Europe de l'Est, une région stratégique qui mobilise une part importante des investissements.
- > **Objectifs 2017** : rejoindre le top 3 des opérateurs de FM de chaque pays. Continuer à enrichir l'offre de services et intégrer au réseau de nouvelles entités. S'implanter en Autriche, à proximité des centres de décision.

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

AHOLD • ATRIUM • CARREFOUR •  
ELECTROLUX • EXXON • FLEXTRONICS •  
GROUPE PSA • INA • KLÉPIERRE •  
METRO • MIGROS • RENAULT •  
STAD GENT • TESCO • TURKCELL

## PODIUM

### TOP 3 PAYS ATALIAN EN EUROPE

- 1. Belgique** (Propreté)
- 2. Turquie** (Propreté, Multitechnique, Sécurité)
- 3. République Tchèque** (Propreté, Multitechnique, Sécurité)

## FAITS MARQUANTS 2016

Intégration des filiales  
du groupe américain  
Temco-Euroclean  
en Belgique, Luxembourg  
et Pays-Bas.

Cohésion renforcée grâce  
au déploiement de la  
nouvelle charte graphique  
ATALIAN dans toutes  
les filiales.



**Acquisitions de renforcement dans des pays existants en 2016 :**

- > Belgique
- > Bosnie
- > Croatie
- > Hongrie
- > Luxembourg
- > Pologne
- > République Tchèque
- > Roumanie
- > Russie
- > Slovaquie
- > Turquie



**Acquisitions d'implantation dans de nouveaux pays en 2016 :**

- > Bulgarie
- > Pays-Bas
- > Royaume-Uni (joint-venture)
- > Serbie

L'une de nos forces majeures repose sur notre réactivité et notre capacité à diffuser les savoir-faire du Groupe. Les experts métiers d'ATALIAN interviennent ainsi régulièrement en Europe pour apporter des *inputs* différenciants auprès de nos clients stratégiques.

**SUCCÈS COMMERCIAUX**

**Renouvellement de contrats existants :**

- > PSA - Slovaquie
- > Klepierre - Hongrie
- > Atrium - Europe Centrale
- > Ismer Mobile services et Oyak Renault - Turquie
- > Metro Cash & Carry - Russie

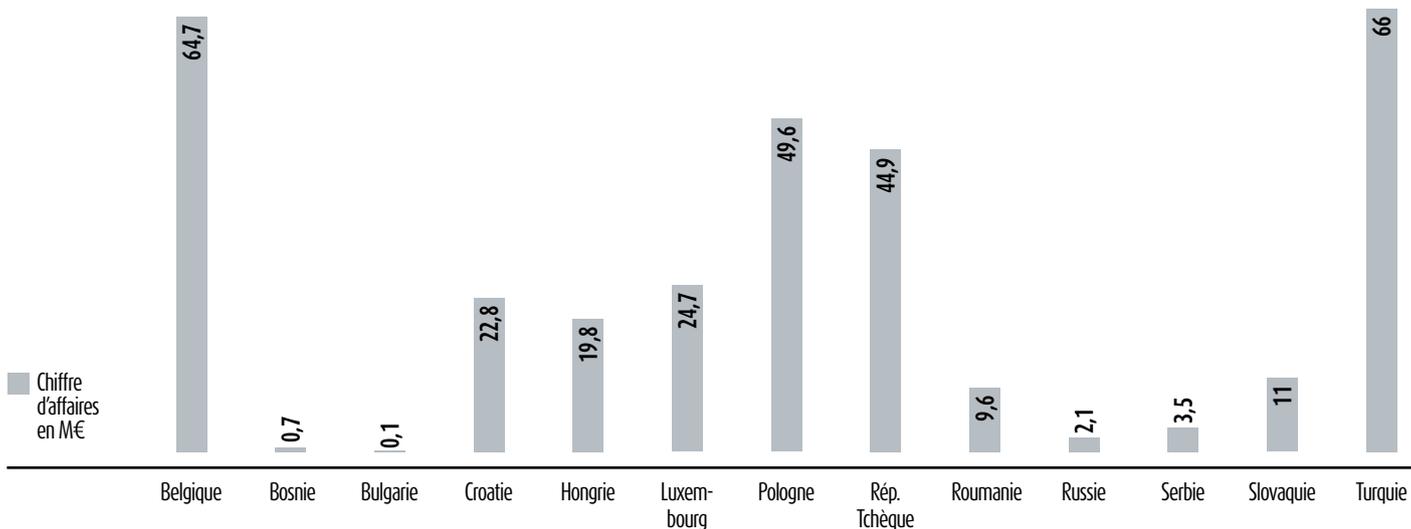
**Acquisitions :**

- > Groupe Temco-Eurodean - Luxembourg, Belgique et Pays-Bas
- > Luxor - Croatie
- > MT&T - Roumanie
- > Idetek - Turquie

**ZOOM SUR**

**La joint-venture ATALIAN SERVEST Ltd, fournisseur de solutions FM intégrées**

En mai 2016, ATALIAN et SERVEST (un des leaders du service FM au Royaume-Uni), annoncent la création d'une joint-venture, détenue à parts égales. « ATALIAN SERVEST Ltd » répondra aux attentes des entreprises en recherche de solutions unifiées et intégrées à l'échelle européenne. Présent dans 15 pays, ce nouvel ensemble s'appuie sur les 40 000 collaborateurs européens des deux groupes.





## ZOOM USA

Les États-Unis constituent un marché stratégique pour ATALIAN, tant par la taille que par sa concentration forte en centres de décision. En s'adossant à une société bien implantée auprès de son cœur de cible, le Groupe a pris rapidement ses marques et s'est donné les moyens de conquérir un nouveau continent.

**134 M€**  
de chiffre d'affaires en 2016  
(1<sup>er</sup> janvier au 31 août 2016)

**25 %**  
du chiffre d'affaires  
ATALIAN International

**13**  
États

**3 500**  
collaborateurs



### UN NOUVEAU CONTINENT S'OUVRE À ATALIAN

Par **Chris HUGHES**,  
Président US

Depuis l'acquisition de Temco-Euroclean en janvier 2016, nous avons identifié nos principaux marchés et finalisé notre stratégie. L'intégration rapide de la filiale nous a permis de nous concentrer dès le second semestre sur l'expansion du réseau. La priorité est de renforcer notre couverture géographique actuelle, par croissance externe, afin de développer notre offre propreté. Dans un deuxième temps, nous comptons l'élargir avec des services complémentaires tels que la sécurité, la maintenance, l'energy management et les espaces verts, autant de prestations qui répondent aux besoins de notre portefeuille clients. Nous concentrons nos investissements sur la côte Est (Maine, Floride) et les marchés identifiés comme « verticaux », c'est-à-dire offrant de belles perspectives en *Integrated Facility Management* (offre de services intégrés) : campus universitaires, sites industriels, etc. Auprès de ces clients vigilants quant aux coûts, nous nous démarquons par notre avance technologique qui favorise l'optimisation et le suivi des prestations. Autre point fort, nous sommes l'un des rares acteurs à disposer de la certification CIMS (*Cleaning Industry Management Standard*).

Nous visons dans les 5 ans qui viennent un chiffre d'affaires de 1 Md\$, réalisé en conjuguant croissance organique et acquisitions. Nous y parviendrons en renforçant notre offre de services dans la propreté, la sécurité, et en déployant nos services de Facility Management auprès de nos Grands Comptes. Et bien entendu, par la conquête de nouveaux marchés, comme la santé, le sport et les loisirs.

### PODIUM

#### TOP 3 DES OPPORTUNITÉS COMMERCIALES

1. New York
2. New Jersey
3. Caroline du Nord





### Acquisitions d'implantation en 2016 :

- > Arkansas
- > Caroline du Nord
- > Connecticut
- > Géorgie
- > Kentucky
- > Massachusetts
- > Minnesota
- > Missouri
- > New Jersey
- > New York
- > Ohio
- > Pennsylvanie
- > Texas

## FAITS MARQUANTS

**Implantation** : acquisition du groupe Temco-Euroclean.

**Certification** : renouvellement du CIMS (*Cleaning Industry Management Standard*) attribué par l'ISSA, organisme professionnel mondial des métiers de la propreté.

**Sécurité du personnel** : le programme « Zéro Accident », mis en place par la Direction de la sécurité, a permis de baisser le taux d'accident du travail à 0,71 – l'un des plus bas du secteur.

**Forte de 201 M€ de chiffre d'affaires annuel, la filiale américaine a contribué pour plus de 25 % au chiffre d'affaires du pôle International.**

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Une stratégie d'acquisitions ciblées, visant à installer et développer l'offre Propreté et Facility Management dans des zones et secteurs à fort potentiel.
- > Deux avantages concurrentiels : l'avance technologique et la certification CIMS.
- > **Objectifs 2017** : augmenter le chiffre d'affaires réalisé par croissance organique et déployer les procédures certifiées CIMS sur l'ensemble des opérations.

## ZOOM SUR

### Temco, tête de pont d'ATALIAN aux USA

Fondée en 1917 et spécialisée en facility services (propreté, services associés et sécurité), Temco-Euroclean a contribué en 2016 pour 134 M€ au chiffre d'affaires du Groupe.

Société d'envergure mondiale basée à New York, la nouvelle acquisition intervient dans treize états aux États-Unis. Temco-Euroclean est également présente en Europe au travers de filiales situées au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Belgique et au Luxembourg. Au total, elle emploie plus de 10 000 salariés à temps plein dans le monde, qui interviennent auprès de secteurs de clientèle variés : tertiaire, industrie, immobilier et éducation.

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

ANHEUSER-BUSCH • CARNEGIE HALL • CBRE • IBM • JLL (GRAND CENTRAL TERMINAL) • NEW YORK CITY DEPARTMENT OF EDUCATION • OHIO STATE UNIVERSITY • PARAMOUNT GROUP • SETON HALL UNIVERSITY • TISHMAN SPEYER • UTICA COLLEGE



# ZOOM ASIE

Les efforts d'ATALIAN pour densifier son maillage en Asie ont porté leurs fruits : le Groupe est aujourd'hui l'opérateur le plus présent en Asie du Sud-Est, et dispose d'une base solide pour sa croissance rentable et rapide.

**61 M€**  
de chiffre d'affaires en 2016

**11,5 %**  
du chiffre d'affaires  
ATALIAN International

**7**  
pays

**18 500**  
collaborateurs



## ÉTENDRE LE PÉRIMÈTRE DES SERVICES ET ACCROÎTRE LE MAILLAGE

Par **Rory MALLON**,  
Président Asie

En Asie du Sud-Est, la demande locale élevée, la démographie et l'expansion de la classe moyenne ont protégé la plupart des pays des effets de la crise mondiale et du ralentissement de l'économie chinoise. De nombreux états investissent dans les infrastructures afin de renforcer leur attractivité auprès des investisseurs et industriels internationaux. Ce contexte est favorable au déploiement de nos métiers. Nos clients, locaux et mondiaux, sont sensibles à un Facility Management (FM) intégré, piloté par une base unique et suivant des standards de qualité élevés et homogènes. C'est la spécificité d'ATALIAN dans cette région : nous l'avons valorisée dans tous les pays, avec à la clé la conquête de contrats importants en Indonésie, en Malaisie, aux Philippines et au Vietnam.

Parallèlement, nous avons élargi notre offre de services et consolidé notre dispositif de *back office* avec la création d'une équipe de soutien régionale. La collaboration transfrontalière des filiales a permis d'homogénéiser les procédés et systèmes informatiques des fonctions support : comptabilité, achats et développement commercial.

Dans le même temps, nous avons intensifié la constitution de notre maillage en procédant à dix acquisitions, dont trois dans de nouveaux pays. En 2017, nous finaliserons des opérations de croissance externe à Singapour, ce qui nous permettra d'élargir et diversifier notre portefeuille clients.

Nous visons une croissance du chiffre d'affaires de 100 % pour l'an prochain, avec à terme, l'ambition d'intégrer le top 3 de chaque pays et développer une offre de Full FM sur tous nos marchés. L'aspect RH est important : nous visons les 100 000 collaborateurs dans la zone d'ici 5 ans. Le recrutement de managers et la formation sont donc aujourd'hui des priorités.

### ILS NOUS FONT CONFIANCE

ACCOR HÔTELS • AEON MALL • ASIAN DEVELOPMENT BANK •  
BUREAU VERITAS • CHEVRON • DEUTSCHE BANK • ERICSSON •  
GIANT • HATARI • HÔPITAL DE BANGKOK • SHANGRI-LA •  
THAI AIRWAYS • TOTAL INDONÉSIE

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Présence dans 7 pays avec plus de 18 500 salariés. Le Groupe est implanté en Indonésie, en Malaisie, aux Philippines, en Thaïlande, et depuis 2016 au Vietnam, au Cambodge et au Myanmar.
- > Réalisations 2016 : élargissement de l'offre de services et centralisation des systèmes centraux de gestion et de suivi.
- > Stratégie : s'adapter à la maturité des différents marchés, élargir le portefeuille de services, développer les prestations multiservices et accroître la notoriété de la marque ATALIAN.
- > Objectifs 2017 : développer la présence géographique, élargir l'offre en s'appuyant sur la croissance externe et les partenariats, et mettre en place une politique de recrutement de hauts potentiels.

## PODIUM

### TOP 3 PAYS ATALIAN EN ASIE DU SUD-EST

1. Malaisie
2. Indonésie
3. Thaïlande



### Acquisitions de renforcement dans des pays existants en 2016 :

- > Indoservice, Rafindo - Indonésie
- > Northcom, Able - Philippines
- > Phuket Guard Services, The Guard - Thaïlande



### Acquisitions d'implantation dans de nouveaux pays en 2016 :

- > Unicare Vietnam - Vietnam
- > Kleen Eleven - Cambodge
- > Scipio, Myanmar Assurance - Myanmar

## FAITS MARQUANTS

### Ouverture de 3 nouveaux pays

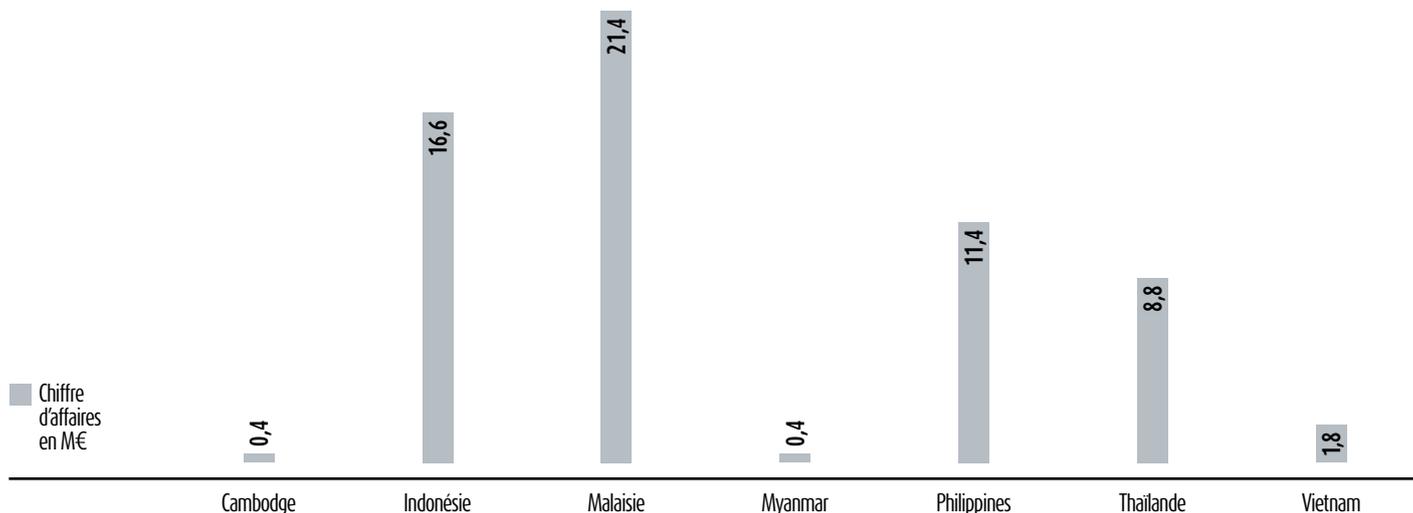
- > **Vietnam** : acquisition d'Unicare, société basée à Hô-Chi-Minh-Ville, comptant 850 salariés. Unicare propose des prestations de mise en propreté, espaces verts et 3D, auprès d'une clientèle nationale et multinationale variée (hôtellerie, industrie, retail, immobilier...).
- > **Cambodge** : acquisition de Kleen Eleven, société basée à Phnom Penh, spécialisée dans les prestations de propreté, espaces verts et 3D. Kleen Eleven intervient dans le secteur du retail et de l'enseignement secondaire et emploie 200 salariés.
- > **Myanmar** : acquisition de Scipio, spécialisée dans le facility management et la sécurité. Cette société de 700 personnes apporte des solutions aux secteurs des télécommunications, énergie, immobilier et tertiaire.

Dans cette vaste région, ATALIAN est reconnue comme une marque de référence, synonyme de valeurs et de qualité.

## ZOOM SUR

### Une couverture solide en Asie du Sud-Est

Avec ses 20 filiales, dont 8 acquises en 2016, ATALIAN est l'entreprise internationale la plus présente dans la région. Grâce à ses positions solides, renforcées année après année par des acquisitions ciblées, le Groupe est bien placé pour relever les challenges des clients internationaux. Sa valeur ajoutée : une offre et des procédés homogènes d'un pays à l'autre, animés par des collaborateurs dédiés et hautement qualifiés.



# ZOOM AFRIQUE

**ATALIAN mène un développement rapide en Afrique du Nord et de l'Ouest, au travers de filiales maîtrisant parfaitement les enjeux locaux sur ces marchés. En 2016, le Groupe a capitalisé sur son offre globale et s'est positionné comme l'interlocuteur de référence des Grands Comptes internationaux en matière de Facility Management.**

**16 M€**  
de chiffre d'affaires en 2016

**3 %**  
du chiffre d'affaires  
ATALIAN International

**3**  
pays  
(hors Liban)

**3 000**  
collaborateurs

## QHSE

### Des engagements récompensés

Le déploiement de la politique QHSE permet d'offrir la même qualité de service partout dans le monde aux clients internationaux. En 2016, cette démarche s'est concrétisée par le recrutement d'un responsable QHSE chez Cleanco au Maroc et le renouvellement de la certification ISO 9001 de cette filiale. ATALIAN Interactive, sur l'île Maurice, a également obtenu cette certification.



## ACCOMPAGNER LES CLIENTS INTERNATIONAUX DANS LEUR EXPANSION

**Par Patrick ARNAUD,  
Directeur Général Afrique de l'Ouest**

Nous souhaitons nous développer rapidement sur le continent, afin de nous positionner à terme comme un leader des prestations multi-techniques, multisites et multipays. Le Facility Management (FM) est un secteur encore émergent en Afrique. Ce concept s'installe progressivement sur l'impulsion des grands groupes internationaux désireux de rationaliser leurs coûts et globaliser leurs contrats de service. Relativement développé au Maroc, ce marché en est encore à ses balbutiements en Afrique de l'Ouest. Il est porté par la demande des entreprises du secteur pétrolier et minier cherchant à externaliser la gestion au quotidien de leur base d'exploitation. Les contrats sous-crits couvrent essentiellement des prestations multiservices intégrant le nettoyage, l'hygiène-3D, les espaces verts et l'intérim.

Au Maroc, nous avons intensifié notre présence à Casablanca avec l'ouverture d'un bureau de représentation et gagné de nouvelles parts de marché dans les villes de Marrakech, Rabat et Kenitra. En Côte d'Ivoire, nous avons rassemblé nos deux nouvelles filiales Quick Net' Services et IVNET en un seul et même lieu, et augmenté ainsi les synergies. Sur l'île Maurice, notre filiale a déployé sa nouvelle marque ATALIAN Interactive et implanté un centre de la relation clients en Hongrie.

Notre démarche de précurseur, très engagée dans la RSE, suscite de plus en plus l'intérêt de clients tertiaires et industriels. Nous avons été approchés en 2016 par des sociétés comme BNP Paribas via leurs filiales pays, qui s'intéressent à l'évolution de ce marché au Maroc et en Afrique de l'Ouest. Delphi et Sanofi nous ont consulté pour la mise en place d'un contrat FM sur tous les sites industriels.

Notre ambition d'ici 5 ans : ouvrir deux pays par an et devenir le 1<sup>er</sup> acteur majeur du FM en Afrique du Nord et de l'Ouest dans les trois prochaines années, en offrant la couverture géographique la plus importante de la région. Nous comptons également nous positionner en Afrique de l'Est.

## PODIUM

### TOP 3 PAYS ATALIAN EN AFRIQUE

1. Maroc
2. Côte d'Ivoire
3. Île Maurice

## CE QU'IL FAUT REtenir

- > Un acteur bien implanté et reconnu, aux premiers rangs des prestataires en multiservice au Maroc (top 5) et en Côte d'Ivoire (top 3).
- > Une démarche de partenaire global : signature de contrats cadres avec les maisons-mères et leurs représentations régionales au Maroc et en Côte d'Ivoire.
- > **Objectifs 2017** : réaliser 21 M€ hors croissance organique, soit 23 % de croissance de chiffre d'affaires, par une croissance externe sur deux pays déjà ciblés : le Sénégal et le Ghana. Accentuer les synergies au Maroc et y développer une offre de « Total Facility Management ».



**L'Afrique est un continent plein d'opportunités. Nous devons être les premiers à les saisir.**

## FAITS MARQUANTS

- > **Maroc** : ATALIAN poursuit sa stratégie de maillage par l'acquisition de nouveaux contrats : le Palais des Congrès de Marrakech, le nouveau centre commercial de Tanger City Mall et le projet de la ville verte de l'OCP (Office Chérifien des Phosphates). Le Groupe a su également renouveler des contrats historiques dans le secteur automobile, tels que Delphi, Yazaki et Lear Corporation, signe de la confiance de ses clients.
- > **Côte d'Ivoire** : nouveau contrat de nettoyage et d'entretien des espaces verts pour l'ONU CI (Opération des Nations Unies en Côte d'Ivoire), institution internationale présente dans toutes les grandes villes de la région. Signature d'un nouveau contrat multisites avec la Banque Atlantique de Côte d'Ivoire.
- > **Service support** : renouvellement pour trois ans de la collaboration d'ATALIAN Interactive avec VWR, leader mondial de la distribution de matériels et équipements pour les laboratoires.
- > **Salons** : participation au premier salon Rencontres Africa 2016 organisé à Paris et au salon ISSA InterClean à Chicago, le plus grand salon professionnel de l'industrie du nettoyage.

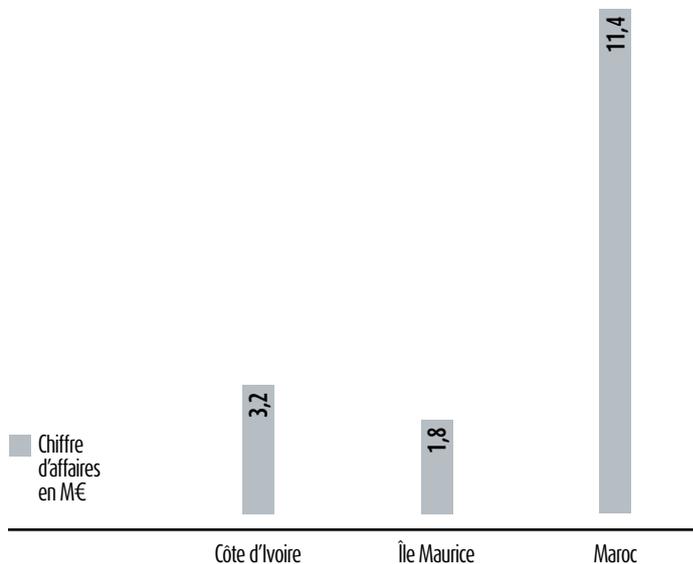
## ZOOM SUR

### Le Port de Tanger sécurisé par Cleanco

Au Maroc, la filiale Cleanco a signé avec le Port de Tanger-Ville un contrat de trois ans pour la sécurisation du nouveau port de plaisance et de croisière situé dans la ville, à l'entrée du détroit de Gibraltar. Cleanco est chargée des services de gardiennage, de surveillance et de patrouille. Au total, 90 agents de sécurité seront déployés sur un site de 84 hectares qui a accueilli en 2016 environ 300 000 croisiéristes.

## ILS NOUS FONT CONFIANCE

ACIMA • ANFA PLAS • APM TERMINALS • BAD • BANQUE ATLANTIQUE • CARGILL • CEMOI • CIMAF • COFIPA • DELPHI • DHL • ECOBANK • ETAM • EUROGATE • FUJIKORA • GOLDEN TULIP • HÔPITAL CHEIKH KHALIFA • HÔTEL MICHLIFEN • KITEA • LEAR CORPORATION POLYDESIGN • MARJANNE • MTN • ONUCI • SACO • SDV • SOCIÉTÉ GÉNÉRALE • SOCIÉTÉ IVOIRIENNE DE RAFFINAGE • TANGER CITY MALL • TANGER FREE ZONE • TANGER MED • TMSA • TOTAL • VERSUS BANK • VWR • YAZAKI





Satisfaire nos clients, tous les jours, partout dans le monde : cette ambition exige du management et de l'ensemble des collaborateurs une implication forte doublée d'une réelle volonté d'amélioration continue. Leur recherche d'excellence et de performance est guidée par trois engagements : engagement de qualité et conformité des prestations, engagement à innover pour progresser, engagement social et sociétal.



# 4

## Trois engagements au service de l'excellence

- > Le capital humain 38
- > L'innovation 39
- > La politique QHSE 40

# LE CAPITAL Humain

La réussite d'ATALIAN repose sur l'implication de talents multiples, motivés pour véhiculer les valeurs et l'image d'excellence du Groupe. Les accompagner et les faire progresser est une priorité pour la Direction des Ressources Humaines, qui s'est dotée en 2016 d'un dispositif solide pour relever ces défis.

155

nationalités représentées

381

contrats en alternance

9,8%

de travailleurs handicapés

Plus de

20 000

entretiens professionnels

8 000

salariés formés

## FAITS MARQUANTS

**Compétences :** lancement du projet GPEC, testé au sein du pôle Propreté.

**Formation :** formation de 15 formateurs internes par région.

**Carrières :** création de la Direction de la Mobilité et de la Gestion des Carrières, responsable de la mobilité internationale des cadres, du suivi opérationnel des carrières, du recrutement des futurs talents via les partenariats grandes écoles/universités.

**Insertion :** acquisition de la société DPS (entreprise de réinsertion par l'activité économique).



## ATTIRER LES TALENTS ET LES CULTIVER

Par Carol RAMBON,  
Directrice des Ressources Humaines

ATALIAN souhaite nouer avec ses collaborateurs une relation durable et accorde une importance particulière à la fidélisation et à la formation. Intégrer les hommes et les femmes, favoriser dans la durée leur développement professionnel, ajuster leurs compétences aux besoins présents et futurs de nos marchés et de nos clients. En 2016, les Ressources Humaines ont mené de front plusieurs projets primordiaux pour l'avenir du Groupe.

Le chantier majeur cette année repose sur la mise en place de la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences), un projet de pilotage permettant d'identifier les besoins en formation des salariés et de construire des parcours professionnels durables. Nous avons ainsi construit un référentiel de compétences et des outils d'évaluation, et procédé à des tests sur une région pilote du pôle Propreté. Le déploiement de ce projet débutera en 2017 sur sites et en agences.

Nous avons parallèlement accru nos ressources en formation en appuyant sur les 20 000 entretiens d'évaluation réalisés entre 2015 et 2016. Nous allons recruter des « Référénts Formations » régionaux chargés d'animer des formations en interne grâce à des outils d'e-learning dédiés. Enfin, pour enrichir notre vivier de cadres à fort potentiel et développer la mobilité internationale, nous avons créé une Direction de la Mobilité et de la Gestion des Carrières.

Nous poursuivons par ailleurs nos actions en faveur de l'insertion et de l'égalité des chances, et sommes en passe de dépasser le seuil de 10 % de travailleurs handicapés au sein du Groupe.

Aujourd'hui, l'équipe RH se mobilise pour ouvrir un nouveau grand chantier : le passage à la digitalisation. En systématisant l'utilisation des technologies mobiles et collaboratives, nous pourrions renforcer l'autonomie des exploitants et optimiser la relation clients.



Une démarche RH opérationnelle, au service des exploitants et à la recherche permanente de la performance.

## ZOOM SUR

### Un partenariat avec l'Université Paris-Dauphine pour attirer les jeunes talents

En septembre 2016, ATALIAN s'engage auprès de l'Université Paris-Dauphine à favoriser la formation et l'insertion professionnelle de ses jeunes diplômés. Dans ce cadre, le Groupe leur proposera des stages, contrats en alternance, emplois en CDD et CDI. L'objectif est de transmettre aux étudiants sa culture, ses valeurs, les former à ses métiers, les intégrer et leur offrir des parcours valorisants, y compris à l'International. Le Groupe apportera également son soutien financier aux dispositifs « Bourses de mobilité internationale », « Égalité des chances » et « Logements étudiants ».

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > L'enjeu n°1 : la fidélisation des salariés, via une intégration durable et des parcours professionnels motivants.
- > Outils : la GPEC, la formation continue, une politique « hauts potentiels ».
- > Objectifs 2017 : accélérer la digitalisation des processus RH afin de libérer les énergies nécessaires aux activités à plus forte valeur ajoutée.

# L'INNOVATION

## By ATALIAN

Créé en 2015, le pôle Innovation a pour vocation d'identifier, tester, valider et déployer les innovations les plus utiles à nos clients. En 2016, ses équipes ont développé de nouvelles applications permettant aux métiers d'adapter leurs offres aux enjeux économiques et environnementaux de leurs marchés.

L'équipe du pôle Innovation est soutenue par de nombreux acteurs « innovateurs » issus de métiers différents. Cette pluridisciplinarité assure la rapidité et la justesse dans le développement de nouveaux services à forte valeur ajoutée.



## TRANSFORMER L'ORGANISATION DE NOS MÉTIERS

Par Tanguy DESAILLOUD,  
Responsable du pôle Innovation

Immeubles intelligents, connectique, robotique... Les mutations technologiques sont en train de révolutionner le monde du bâtiment et par conséquent nos métiers. Dans un futur proche, la gestion quasi prédictive des bâtiments permettra une meilleure maîtrise des investissements et de l'exploitation au quotidien. Dans ce contexte, l'un des grands enjeux d'ATALIAN est de se doter d'expertises et d'outils de pointe pour préserver l'avance de ses systèmes de pilotage. Le pôle Innovation s'est ainsi vu confier une double mission : d'une part, imaginer des applications utiles à nos clients, et d'autre part mettre en place des projets d'innovation organisationnelle afin d'adapter nos pratiques et notre fonctionnement à cette nouvelle donne. Ces développements, nous les assurons en menant des réflexions et des groupes de travail internes, en sollicitant fournisseurs et start-up et en co-innovant avec nos partenaires et clients.

Le premier bilan confirme la pertinence de cette initiative. La grande majorité des dossiers sur lesquels l'équipe Innovation a été mobilisée ont été retenus par les clients, comme France Télévisions, Kingfisher, ou l'Institut Gustave Roussy. Par ailleurs, les premiers tests réalisés sur les objets connectés - notamment la télérelève de compteurs d'énergie sur le parc Icade d'Aubervilliers - ont démontré l'intérêt de telles solutions pour libérer nos équipes de tâches chronophages au bénéfice d'interventions à forte technicité.

Notre ambition à trois ans est de créer et développer un centre multi-métiers d'innovation. Son équipe orchestrerait l'intégralité des services et prestations chez le client et ce, à distance. Les frontières entre Sécurité, Maintenance, Propreté et Accueil seraient alors abolies au profit d'une organisation centralisée, plus fluide et plus rentable.

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Une stratégie d'innovation conduite par la présidence du Groupe et le pôle Innovation. Ses équipes transverses regroupent plus de 50 experts issus de fonctions « support » et opérationnelles.
- > Axes de recherche : la *smart building* (détection des besoins et des anomalies des bâtiments), la gestion à distance en temps réel (objets connectés), les outils mobiles (reporting live, pointage agents, géolocalisation).
- > **Objectif 2017** : développer des outils et une organisation permettant de rendre les prestations de service prédictives, tout en continuant à adapter la robotique aux métiers.



## ZOOM SUR

### SmartConfort, l'application de suivi des zones stratégiques

Parfait exemple d'innovation collaborative, l'application smartphone développée conjointement avec Air France permet de suivre le confort de zones stratégiques (hall d'accueil, espaces de restauration, bureaux de direction...) et la fiabilité de certains équipements critiques. La compagnie aérienne s'est impliquée tout au long du processus, participant à des ateliers de prototypage rapide et des mises en situation.

## FAITS MARQUANTS

Parmi les applications développées par ATALIAN cette année : capteurs autonomes, GTB sur Smartphone, GMAO mobile, ATALIAN Energy box, gestion de parc machines, chariots connectés.



# LA POLITIQUE

## Qualité Hygiène Sécurité Environnement

Transversale et internationale, la politique QHSE constitue une démarche structurante pour l'ensemble du Groupe ATALIAN. Ses enjeux : renforcer la performance des processus internes, servir la cohésion de l'activité et harmoniser les pratiques à tous les niveaux de l'entreprise.

**30-35 %**  
de produits écologiques  
utilisés pour les activités  
propreté

**100 %**  
de réussite aux audits  
de certifications



### ENGAGÉS POUR UN PROGRÈS CONTINU ET MONDIAL

Par **Tayeb BELDJOUDI**,  
Directeur Qualité, Hygiène,  
Sécurité, Environnement (QHSE)

Notre démarche QHSE répond à trois objectifs complémentaires : nous assurer de la satisfaction et la fidélisation des clients, favoriser la sécurité et la santé des collaborateurs et maîtriser nos impacts sur l'environnement. Déployée partout dans le monde et à tous les niveaux de l'entreprise, elle s'appuie sur des méthodes et systèmes de management rigoureux et maîtrisés, qui font l'objet d'améliorations continues.

En 2016, nous avons continué à professionnaliser et industrialiser nos processus métiers : nous avons ainsi réussi tous nos audits de certifications, qu'ils portent sur la qualité, la sécurité et l'environnement. Nous avons engagé la mise en place de la nouvelle version ISO 9001 2015 : le pôle Multitechnique fonctionne déjà suivant ce référentiel. En termes de sécurité, grâce à nos systèmes de management OHSAS 18001, désormais mûres, nos collaborateurs sont conscients qu'ils ont eux aussi un rôle à jouer en matière de santé et de sécurité au travail, et en particulier pour la prévention des risques d'accidents. Ces outils nous procurent une base d'analyse intéressante pour faire évoluer les méthodes de travail et les comportements.

Aujourd'hui, notre ambition est de développer des outils de suivi QHSE connectés et innovants permettant d'accroître notre réactivité sur sites. De façon plus globale, une étape supplémentaire a été franchie en 2016 avec la rédaction d'une nouvelle charte RSE engageant le Groupe auprès de ses parties prenantes : clients, collaborateurs, fournisseurs, environnement. Cet outil a ainsi servi de cadre à la Direction Organisation et Méthodes pour établir le référentiel de bonnes pratiques QHSE qui sera déployé à partir de 2017 dans tous nos pays d'implantation.

Les prochaines étapes seront marquées par la création d'un Comité Stratégique RSE chargé d'acter les grandes orientations sociétales, économiques et environnementales du Groupe. Nous allons bien évidemment poursuivre le déploiement de notre stratégie RSE Groupe avec pour challenge d'ici cinq ans le niveau de performance « Exceptionnel » certifié EcoVadis. Cet investissement fort et concret pour le développement durable contribue à nous rapprocher de nos clients, et notamment de Grands Comptes eux aussi confrontés aux enjeux de la RSE.

« La RSE fait partie intégrante de notre ADN et nous la considérons comme un véritable vecteur de performance. Performance pour le Groupe, car elle nous incite à mettre en œuvre un processus d'amélioration continue, mais aussi et surtout performance pour nos clients. »

### ZOOM SUR

#### Un engagement récompensé

En 2016, la stratégie RSE du Groupe est récompensée par la médaille d'or EcoVadis sur l'ensemble de son périmètre. Cette récompense, remise à seulement 5 % des entreprises les mieux évaluées par EcoVadis, démontre l'engagement et la maturité de la démarche d'ATALIAN. Une médaille d'or a également été attribuée à la filiale EPPSI (propreté des réseaux de transports).

### CE QU'IL FAUT RETENIR

- > Des systèmes de management au service de l'excellence, inscrits dans une dynamique de progrès continu.
- > Une démarche de certifications soutenue, impliquant tous les métiers du Groupe.
- > Une stratégie de consolidation par enrichissement progressif des indicateurs.
- > **Objectifs 2017** : déployer mondialement les standards métiers et ancrer les normes QHSE dans le processus de fidélisation des clients.

## LES 4 PRINCIPES DE LA CHARTE QHSE

1

ATALIAN veille au bon respect des lois, règlements et autres exigences qui lui sont applicables et les complète, au besoin, par des exigences spécifiques.

2

ATALIAN fait partager par l'ensemble de ses collaborateurs une culture d'entreprise dont les points clés sont la gestion des compétences, la pratique du retour d'expérience, l'information et la concertation. Cette volonté s'appuie sur l'implication et l'exemplarité de l'encadrement.

3

ATALIAN met en place dans l'ensemble de ses pôles métiers des politiques adaptées d'évaluation et de maîtrise des risques.

4

ATALIAN adopte une attitude constructive de transparence et de dialogue avec les clients et institutionnels, et se veut force de proposition pour le développement de partenariats responsables.



## UNE POSTURE SOCIÉTALE RESPONSABLE



### FAITS MARQUANTS 2016

#### Les filiales certifiées à l'international

- ISO 9001 (Qualité) : Belgique, Croatie, République Tchèque, Hongrie et Roumanie.
- ISO 14001 (Environnement) : Roumanie, République Tchèque, Hongrie et Croatie.
- OHSAS 18001 (Sécurité) : République Tchèque, Croatie et Luxembourg.

**Politique** : formalisation à l'échelle du Groupe de la nouvelle charte RSE, de la politique QHSE et des engagements clients.

**Mesure** : première Analyse du Cycle de Vie (ACV) d'une prestation proprety ; ATALIAN se dote d'un outil de mesure de son impact environnemental.

**Activité sur site nucléaire** : mise en place d'un réseau de Personnes Compétentes en Radioprotection (PCR) dans le cadre de la certification CEFRI-E.

### ZOOM SUR

#### Les certifications ATALIAN

##### PROPRETY & SERVICES ASSOCIÉS

- ISO 9001
- OHSAS 18001
- MASE
- ISO 14001
- CEFRI-E
- CERTIPHYTO
- ACTIVITÉS 3D
- ECOVADIS

##### ACCUEIL

- NF SERVICE
- ECOVADIS

##### NUCLÉAIRE

- CEFRI-E
- UTO 85-114

##### TECHNIQUE & BÂTIMENT

- ISO 9001
- MASE
- QUALIBAT
- QUALIFELEC
- EXPLOITATION DE BÂTIMENTS HQ

##### ESPACES VERTS

- ISO 9001
- MASE
- QUALIPAYSAGE
- QUALISPORT
- QUALIGOLF
- CERTIPHYTO
- ISO 26000

##### SÉCURITÉ

- ISO 9001
- OHSAS 18001
- MASE



Crédit photos : ATALIAN - Shutterstock.  
Conception et réalisation : Momentys Corporate.  
© ATALIAN GLOBAL SERVICES

Siège administratif :  
111-113 quai Jules Guesde - 94400 Vitry-sur-Seine  
Tél. 01 55 53 03 00  
[www.atalian.com](http://www.atalian.com)



[www.atalian.com](http://www.atalian.com)



**ATALIAN**  
GLOBAL SERVICES