

# / Rapport Développement Durable 2015



<b>Préambule</b>	<b>3</b>
Repères et chiffres clés	4
Les temps forts de l'année	6
<b>Économie</b>	<b>9</b>
Être un modèle économique puissant	11
Améliorer sans cesse la satisfaction client	12
Innover pour anticiper l'avenir de nos métiers	14
Harmoniser les bonnes pratiques	15
<b>Social/Sociétal</b>	<b>16</b>
Promouvoir la diversité	18
Agir pour la formation, premier pas vers le bien-être au travail	22
Être et devenir solidaire	23
Générer un lien social entre nos collaborateurs	24
Sensibiliser et acter pour la santé et la sécurité au travail	25
Certifications sécurité	27
<b>Environnement</b>	<b>28</b>
Respecter l'environnement avant tout	29
Analyser le cycle de vie de nos prestations	30
Aider nos clients à réduire de 20% leur consommation énergétique	32
Une 1ère étoile gagnée pour le label «Entreprise Ecodynamique» à Bruxelles	33
Un premier pas réussi vers l'ISO 26000	34
<b>Global Reporting Initiative</b>	<b>38</b>
<b>Glossaire</b>	<b>40</b>

## Le mot du Président

### QUELLE EST AUJOURD'HUI LA PLACE DE LA RSE AU SEIN DU GROUPE ?

La RSE fait partie intégrante de notre ADN et nous la considérons comme un véritable moteur 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 ! Notre offre d'Energy Management en est le parfait exemple, alliant responsabilité environnementale, performance énergétique et réduction des coûts.

### LE GROUPE ATALIAN NE CESSE DE CROITRE DANS UN ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE POURTANT TOUJOURS TENDU. COMMENT EXPLIQUEZ-VOUS CELA ?

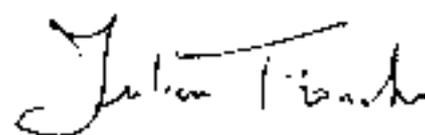
ATALIAN puise sa force dans sa culture viscéralement entrepreneuriale, qui véhicule des valeurs fortes : l'agilité, l'écoute, la proactivité, l'audace, la proximité... Être entrepreneur, c'est aller au bout des choses et voir plus loin. C'est créer de la valeur. C'est trouver de nouvelles solutions, c'est innover.

Les objets connectés et la robotique vont transformer les modèles et les réponses des métiers de service. Nous avons choisi d'anticiper ces révolutions pour développer une offre nouvelle de services à forte valeur ajoutée. Le programme « Innovation by ATALIAN » lancé cette année a par exemple permis d'identifier, tester, valider et déployer les innovations les plus utiles à nos clients.

### QUELLES SONT VOS AMBITIONS POUR 2016 ?

Cette année encore, nos résultats prouvent que notre stratégie est pertinente. Nous continuerons de nous appuyer sur la solidité du Groupe et sur l'engagement des équipes pour poursuivre notre ambition. Voir plus loin, chercher en permanence à atteindre l'excellence, proposer de nouvelles solutions et réinventer nos métiers. C'est ainsi que nous créerons de la valeur et pérenniserons notre croissance.

**Franck JULIEN,**  
Président ATALIAN Holding



# Repères et chiffres clés

1,8 MD€  
(PRÉVISIONNEL 2016)

90 000  
COLLABORATEURS

25 000  
CLIENTS

25  
PAYS DANS LE MONDE



8%  
JUNIORS

36%  
SENIORS

## FACILITY MANAGEMENT

ATALIAN SAS coordonne les différents pôles métiers du Groupe, en France et à l'international.

### PROPRETÉ

**700** M€ de CA

2<sup>ème</sup> opérateur français

38 900 collaborateurs

### ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

**90** M€ de CA ventilés sur  
les activités Accueil, Propreté  
et Espaces verts du Groupe

### ESPACES VERTS

**64** M€ de CA

3<sup>ème</sup> opérateur français

700 collaborateurs

### MULTITECHNIQUE

**186** M€ de CA

6<sup>ème</sup> opérateur français

1 300 collaborateurs

### ENERGY MANAGEMENT

**2,3** M€ de CA

2,2 M de m<sup>2</sup> de parc installé

### INTERNATIONAL

**650** M€ de CA

40 000 collaborateurs

### SÉCURITÉ

**138** M€ de CA

5<sup>ème</sup> opérateur français

4 500 collaborateurs

### ACCUEIL

CITY ONE PARTENAIRE EXCLUSIF

**162** M€ de CA

2<sup>ème</sup> opérateur français

4 500 collaborateurs

### BÂTIMENT

**17** M€ de CA

100 collaborateurs

# Les temps forts de l'année

## ÉCONOMIQUES



### LA CRÉATION D'UNE CELLULE INNOVATION

Le Groupe ATALIAN a créé cette année une équipe 100% dédiée à l'innovation dont la mission est d'identifier, tester, valider et déployer les innovations les plus utiles à nos clients. Plusieurs solutions innovantes sont déjà présentes sur les sites de nos clients, notamment en performance énergétique, robotique, suivi / pilotage à distance de l'activité.



### CAP VERS LES USA

ATALIAN poursuit son développement à l'international avec l'acquisition de la société TEMCO-Euroclean, un des leaders du facility services sur le marché nord-américain. Cette acquisition majeure vient renforcer la politique de développement du Groupe à l'international, initiée en 2000 par Franck JULIEN dont la stratégie est de s'installer dans 3 pays supplémentaires par an.



### LA MÉDAILLE D'ARGENT ECOVADIS POUR LA SECONDE ANNÉE CONSÉCUTIVE

En 2015, ATALIAN a renouvelé sa performance et affiche désormais depuis deux années consécutives la médaille d'argent, gage de son sérieux et de son engagement responsable.



## SOCIÉTAUX



### L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL, UN ATOUT TANT POUR L'ENTREPRISE QUE POUR LES SALARIÉS

En 2015, ATALIAN a formé plus de 500 encadrants afin de mener les entretiens professionnels de l'ensemble de ses collaborateurs. Ces entretiens permettent d'une part à l'entreprise de mieux connaître ses salariés, et d'autre part aux salariés de bâtir leurs projets et perspectives professionnelles avec une plus grande sérénité.



### ATALINK, UN OUTIL FÉDÉRATEUR

La Direction Marketing et Communication du Groupe a créé fin 2015 un outil collaboratif, en français et en anglais, afin que tous les collaborateurs d'ATALIAN puissent communiquer, échanger ensemble, partout dans le monde.

## ENVIRONNEMENTAUX



### LA SIGNATURE DU CARING FOR CLIMATE

Persuadés que la lutte contre le changement climatique ne pourra s'opérer sans la participation des grands groupes privés, ATALIAN souhaite s'investir et partager ses bonnes pratiques en la matière. C'est pourquoi le Groupe a signé la déclaration Caring for Climate en décembre dernier faisant ainsi désormais partie des 400 signataires dans le monde et 32 en France.



### L'ISO 26000 NIVEAU AVERTI POUR LA FILIALE ESPACES VERTS EN ÎLE-DE-FRANCE

Dans la poursuite de son engagement environnemental, Pinson Paysage IDF, filiale Espaces Verts du Groupe, a été classée Niveau 2 « averti » ISO 26000. La filiale a même réalisé un bilan carbone.

## Rencontre avec Tayeb BELDJOUDI

Directeur Qualité, Hygiène, Sécurité,  
Environnement Groupe



### QUELLE EST VOTRE VISION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE AUJOURD'HUI ?

À mon sens, le Développement Durable fait partie intégrante de l'image de marque d'un Groupe. Il y a quelques années encore, nous n'en étions qu'aux balbutiements. Nous en avons une vision très lointaine, et peu opérationnelle. Désormais je vois le Développement Durable comme un véritable pilier d'évolution à l'international, d'autant plus pour un Groupe comme le nôtre qui devient peu à peu un acteur mondial. Nous avons encore des progrès à faire bien entendu, sur certaines thématiques liées à nos métiers notamment, mais nous nous structurons et réfléchissons davantage pour voir encore plus loin et construire ainsi une démarche pérenne.

### QUELS SONT VOS ENJEUX POUR 2016 ?

Depuis de nombreuses années et jusqu'à aujourd'hui, beaucoup d'actions ont été menées en matière de RSE au sein du Groupe. Ces actions, concrètes et structurantes, nous ont permis d'identifier de grandes lignes directrices prenant en compte les projets à réaliser pour toujours s'améliorer. Ce sont les fondamentaux, la base saine, qui désormais vont nous permettre de définir une véritable stratégie et de nous poser les bonnes questions. Qui plus est avec le développement à l'international du Groupe, le Développement Durable prend de plus en plus de sens et de valeur. C'est en ce sens que nous allons en 2016 créer un comité RSE, rassemblant la Direction ATALIAN et des parties prenantes, afin que les décisions soient cohérentes et s'inscrivent pleinement dans une stratégie durable.

# Économie



## Rencontre avec Matthieu DE BAYNAST

Président d'ATALIAN International



### COMMENT ACCOMPAGNONS-NOUS NOS CLIENTS DANS LEUR DÉMARCHE RSE ?

ATALIAN à l'international met l'accent sur le développement continu de la qualité. Les entités du Groupe ont chacune une équipe dédiée au suivi de la qualité et au renouvellement des certifications QSE. Concernant la RSE, les pays avec lesquels nous travaillons ont des politiques sociales différentes. Partout où nous sommes implantés, nous initiions des discussions avec nos clients pour prendre en compte cette question et en particulier préserver ensemble les intérêts de nos salariés. Les législations locales évoluent, et nous sommes attentifs à ajuster avec nos clients notre modèle pour calquer aux exigences du marché. Ce que nous remarquons, c'est qu'il existe à travers le monde une véritable tendance de fond positive vers une meilleure protection des salariés.

### COMMENT EST PERÇUE LA RSE À L'INTERNATIONAL ?

Le Groupe travaille de plus en plus avec des grands comptes internationaux particulièrement sensibles à cet enjeu. L'essor de la RSE fait partie des bienfaits de la mondialisation et nous nous dotons des moyens humains pour répondre à nos responsabilités dans ce domaine.

### QUELS SONT VOS ENGAGEMENTS POUR 2016 ?

ATALIAN a inscrit dans son ADN l'innovation. Nous appliquons ce principe novateur à la RSE et mettons un point d'honneur en la matière à être moteur sur ce sujet vis-à-vis de nos clients. Nous veillons avec eux à travailler encore plus étroitement sur ce sujet.

# Être un modèle économique puissant

ATALIAN possède une forte politique de développement à l'international, initiée en 2000 par Franck JULIEN dont la stratégie est autant de poursuivre la massification en France et dans les pays déjà implantés, que de s'installer dans 3 pays supplémentaires par an.

“ Notre expertise multimétiers déployée au travers d'un réseau multi-pays et multi-continentaux nous permet de conforter la croissance durable du Groupe. ”

Franck JULIEN, Président d'ATALIAN Holding

## Implantation aux États-Unis et renforcement européen

Le Groupe a poursuivi cette année son développement à l'international avec l'acquisition de la société TEMCO-Euroclean, un des leaders du facility services sur le marché nord-américain.

Fondée en 1917, cette société a généré un chiffre d'affaires de 375,5 millions de dollars pour son exercice clos au 30 septembre 2015 et emploie plus de 10 000 salariés à temps plein dans le monde. Implantée aux États-Unis, avec son siège social à New York City, TEMCO-Euroclean intervient dans douze états aux États-Unis : Connecticut, Géorgie, Maryland, Massachusetts, Minnesota, New Jersey, New York, Caroline du Nord, Ohio, Pennsylvanie, Tennessee et Texas.

TEMCO-Euroclean est également présente en Europe par le biais de filiales situées en Angleterre, aux Pays-Bas, en Belgique et au Luxembourg. Outre l'implantation aux États-Unis, cette acquisition positionne le Groupe ATALIAN comme un leader en Belgique et au Luxembourg.



## POLOGNE : CHRONIQUE D'UN DÉPLOIEMENT RÉUSSI

Implanté en Pologne depuis 2001, ATALIAN n'a cessé depuis de renforcer ses positions dans ce pays. Salué par le titre de Gazelle du Business en 2014, ATALIAN Pologne a élargi cette année son offre de services (nettoyage, catering, sécurité et energy management) en acquérant le Groupe Aspen et certaines filiales de Metro.

Avec 52 M€ de chiffre d'affaires prévisionnel sur 2016 et plus de 3 500 collaborateurs, le Groupe intègre ainsi le Top 3 des acteurs du Facility Management du pays.



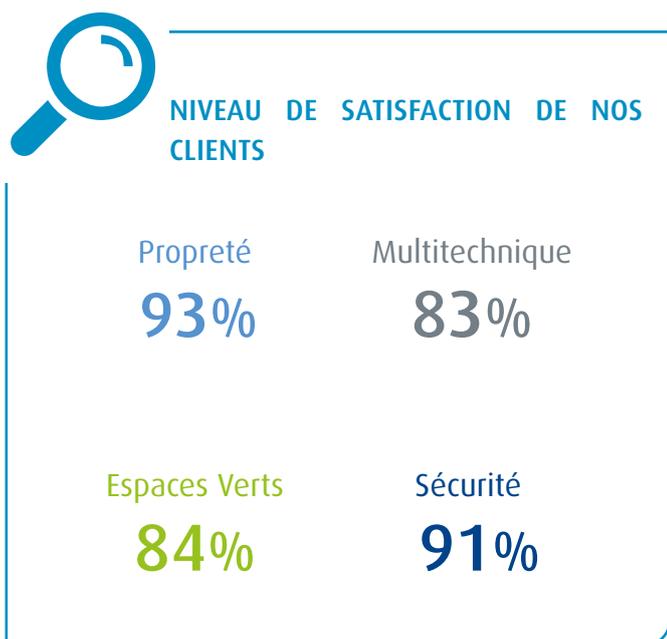
# Améliorer sans cesse la satisfaction client

## Le maintien du niveau de satisfaction

Un niveau de satisfaction maintenu et ce malgré la constante évolution du nombre de clients évalués. Par exemple sur la Propreté, 25% de clients supplémentaires ont été évalués depuis 3 ans (2300 / trimestre en 2012, + de 3000 en 2015). Une véritable victoire pour nos équipes sur le terrain qui sont au plus près de nos clients au quotidien.

“ À l'international, nous avons une personne qui, tous les mois, suit l'ensemble des FAC de nos clients européens. En découle l'élaboration de plans d'actions tant préventifs que correctifs, dans le but d'améliorer sans cesse notre performance et la satisfaction de nos clients. ”

Alain CASTAY, International commercial and engineering director



## Des audits qualité méthode

ATALIAN propose à ses clients des audits qualité méthode effectués par ses équipes QHSE sur le terrain. Le but étant d'analyser l'existant in situ, de recenser les problématiques client et de mesurer les aspects sécurité, qualité, coûts, délais de réalisation et ressources humaines, pour apporter de la valeur et de réels axes de progrès.

## Chez ATALIAN, la satisfaction des micro-clients compte aussi

Une cellule spécialisée micro-clients a été créée en 2015 afin d'en suivre spécifiquement la satisfaction. La Fiche d'Appréciation Client (FAC) utilisée depuis plusieurs années par notre service Grands Comptes a été adaptée à cette relation spécifique et ce sont aujourd'hui 2 personnes qui travaillent à temps plein sur ces enquêtes de satisfaction, l'analyse des indicateurs récoltés et la mise en œuvre d'actions correctives au besoin.

“ La RSE nous a permis de ne plus être exclusivement dans des contrats de moyens ou de résultats, mais aussi de performance. Aujourd'hui, ce qui compte pour nos clients, c'est le service perçu. Ce qui est valorisant c'est d'être capable d'avoir deux écosystèmes qui communiquent, par exemple avec des co-ateliers en matière d'innovation. ”

Miguel DE SOUSA, Directeur Général Pôle Propreté

## Une évaluation en toute transparence

L'aspect financier n'est plus l'unique facteur dans la négociation et la décision d'achat de services, la plupart de nos clients sont demandeurs de transparence et de résultats en matière de pratiques responsables de la part de leurs prestataires et fournisseurs.

Aujourd'hui, ce sont 91% des entreprises qui prennent en considération des critères RSE dans leur décision d'achat.

C'est pourquoi, depuis son adhésion à la plateforme EcoVadis en 2013, ATALIAN évalue chaque année ses pratiques RSE et peut ainsi communiquer en toute transparence à ses clients et à toutes les parties prenantes ses résultats.

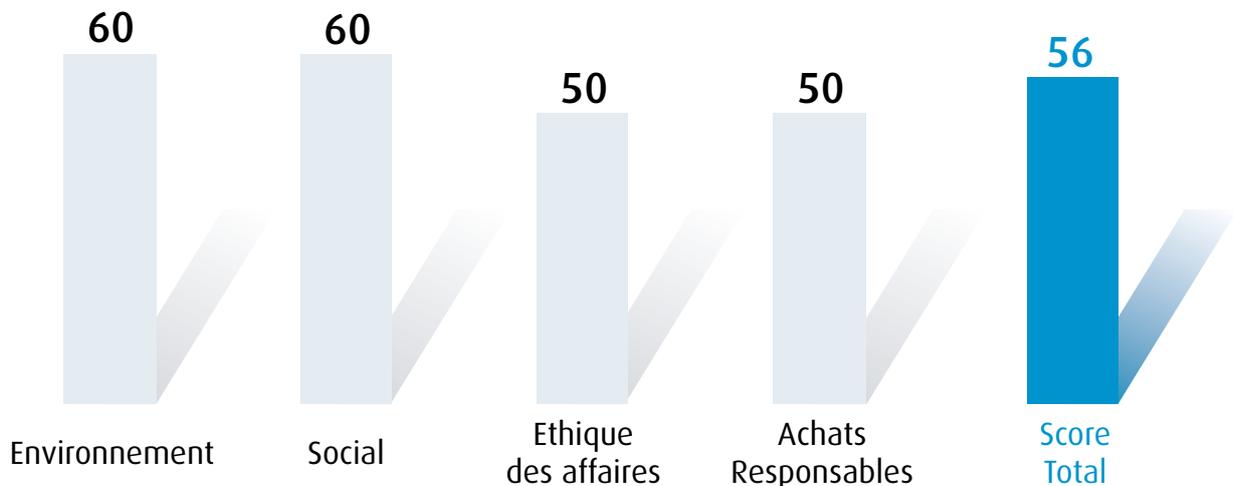
Par ailleurs, cette évaluation permet au Groupe d'axer sa stratégie RSE pour mener des actions concrètes et pérennes en la matière.

“ La note attribuée au Développement Durable dans les Appels d'Offres ne cesse de croître. Cela prouve l'importance grandissante pour nos clients d'avoir à leurs côtés un prestataire qui s'inscrit dans une réelle démarche en la matière. La nôtre est mature désormais et nous obtenons régulièrement tous les points sur cette thématique dans nos réponses aux Appels d'Offres. Car au-delà des certifications et des grandes phrases, notre approche est plus concrète, plus opérationnelle. Véritablement intégrée dans l'exploitation, nous proposons par exemple systématiquement à nos clients la mise en place de produits écolabellisés et des machines à économie d'eau. ”

Manuel COLLADO, Directeur Commercial France Pôle Propreté



### BENCHMARK ECOVADIS DU GROUPE



# Innover pour anticiper l'avenir de nos métiers



L'innovation, notamment technologique, va avoir un impact grandissant sur nos métiers. Les possibilités offertes par les objets connectés, les outils de mobilité, les technologies robotiques vont transformer en profondeur les pratiques, les modèles économiques et les offres.

Les bâtiments vont être toujours plus connectés et intelligents. Dans quelques années, ils seront les « nœuds » d'un réseau digital global, nous permettant de développer des services prédictifs et résolument tournés vers la personne.

Notre rapport avec les robots va aussi se simplifier. Cette collaboration entre l'Homme et la machine permettra de développer des services plus adaptés et à plus forte valeur ajoutée.

Ces évolutions, plutôt que de les subir, nous avons décidé de les anticiper, de les utiliser pour développer une offre nouvelle de services à forte valeur ajoutée. Ces développements nous les assurons en menant des réflexions et des groupes de travail internes, en sollicitant fournisseurs et start-ups et en co-innovant avec nos partenaires et clients.

Nous avons donc créé une équipe 100% dédiée à l'innovation dont la mission est d'identifier, tester, valider et déployer les innovations les plus utiles à nos clients.

## Vision de la cellule Innovation

### COMMENT CONCEVEZ-VOUS L'INNOVATION DURABLE ?

Tout d'abord, notons que l'innovation requiert de remettre sans cesse en question les statu-quo. Pour construire une vision durable, nous devons avoir une approche globale de nos métiers. Nous devons apporter des solutions qui améliorent le bien-être des usagers, valorisent le travail de nos agents, minimisent les impacts environnementaux et s'inscrivent dans une logique économique pérenne.

Pour détecter ces solutions, nous devons être constamment en veille sur les tendances technologiques, économiques et sociétales. Nous devons également rester en lien étroit avec notre éco-système : clients, fournisseurs, groupements professionnels influents,... Nous devons aussi et surtout travailler avec nos équipes internes, pour comprendre les besoins et insuffler une culture de l'innovation et de l'amélioration continue. Notons qu'ATALINK fournit un très bon moyen pour échanger autour de l'innovation.

Outre un catalogue de produits innovants, il permet de nous communiquer toute information, tout besoin, toute idée... C'est en travaillant ensemble que nous donnerons du sens à l'innovation.

### QUELS SONT VOS ENGAGEMENTS POUR 2016 ?

Avant de parler de 2016, faisons un bilan de 2015. Au cours de l'année 2015, le service s'est structuré : nous avons mis en place notre équipe, défini nos process, installé nos outils,... Nous intervenons de plus en plus en soutien opérationnel et commercial. Nous proposons des solutions qui valorisent nos interventions : des solutions performantes, ergonomiques et à faible impact environnemental. Nous allons continuer sur cet élan et consolider notre collaboration avec les différents services du Groupe. Cette année, transformons l'essai. Nous devons démontrer que l'innovation peut avoir un impact majeur sur nos différents métiers.

# Harmoniser les bonnes pratiques

## Une Politique Achats Responsables

Créée en juin 2013, la Direction des Achats Groupe est pleinement impliquée dans les engagements RSE d'ATALIAN.

Avec son organisation et son système de management de la performance « Excellence Achats », la Fonction Achats vise l'excellence de la qualité de service rendu, la transparence et l'esprit partenarial vis-à-vis de nos clients internes, fournisseurs et sous-traitants.

Dans cet objectif, le Directeur des Achats Groupe, a formalisé une véritable Politique Achats Responsables en 2015.

“ À ce jour, ce sont plus de 50 Politiques Achats Responsables qui ont été signées par nos fournisseurs. ”

Didier SALLE, Directeur des Achats Groupe

Ce document, à visée interne comme externe, comprend notamment une Charte des Achats durables à l'attention des prestataires et fournisseurs, pour signature, ainsi qu'une Charte de déontologie Achats destinée aux collaborateurs d'ATALIAN. Communiqué à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, en France comme à l'international, cet outil est devenu notre support pour harmoniser notre stratégie, nos valeurs et nos bonnes pratiques en termes d'achats.

Par ailleurs, la Direction des Achats Groupe anime un réseau de 40 correspondants, 29 affectés à l'Hexagone et 11 à l'international chargés de faire connaître et appliquer notre stratégie achats durables.

## Un système de management certifié

En 2015, ATALIAN maintient ses certifications et poursuit sa politique d'audits internes sur l'ensemble de son périmètre afin de s'assurer de la pertinence de ses systèmes de management, qu'il s'agisse des filiales françaises ou internationales.



### DÉFINIR ET IMPLÉMENTER UN CADRE DE RÉFÉRENCE

ATALIAN a pour perspective en 2016 de mettre en place une direction organisation et méthodes afin de dupliquer et déployer les process et les bonnes pratiques sur l'ensemble des entités et des pays.

# Social / Sociétal



## Rencontre avec Carol RAMBON

Directrice des Ressources Humaines Groupe



### QUELLES ONT ÉTÉ VOS ACTIONS EN 2015 ?

En 2015, le taux d'emploi des travailleurs handicapés s'est élevé à 9,40%. Ce résultat est le fruit des actions menées par notre Cellule handicap qui s'est fixée des objectifs clairs : recruter et intégrer, aménager les postes et les environnements de travail, informer les managers, faciliter l'accès des travailleurs handicapés aux formations et promouvoir la cotraitance avec les entreprises adaptées auprès de nos clients stratégiques. Nous avons également formé nos managers aux enjeux de la formation et des entretiens professionnels. Dans le même élan, nous avons mis en place un outil, HCM (Human Capital Management) qui nous permettra entre autres d'identifier et faire croître les talents présents dans le Groupe et d'anticiper les successions pour assurer un développement en continu.

### QUELS SONT VOS ENJEUX POUR 2016 ?

Nous poursuivons notre démarche d'accompagnement de nos collaborateurs qui permet de nous inscrire dans des pratiques opérationnelles proactives et transparentes au bénéfice de nos salariés et de nos clients.

L'objectif en terme d'emploi est de diminuer le recours aux contrats précaires, de privilégier les contrats à durée indéterminée et augmenter les horaires de travail contractuels de nos propres salariés souvent dans une situation précaire dans nos métiers. Ces actions favorisent l'intégration durable de nos personnels et garantissent une qualité de services pour nos clients. La fidélisation passe également par la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ; nous avons construit en 2015 les référentiels de compétences et les parcours de formations débuteront en 2016. Nous engageons de nouvelles actions de partenariat avec de grandes écoles de commerce, pour former nos futurs managers en France et à l'International.

Nous mettrons également l'accent sur un engagement accéléré en faveur de l'alternance. L'objectif fixé pour 2016 est d'atteindre 1% d'alternants au sein de toutes les entités du Groupe.

# Promouvoir la diversité

Au-delà de notre adhésion au Global Compact et dans le cadre de nos engagements RSE, la richesse de notre Groupe tient à ses salariés.

## Un panel de nationalités qui fait notre force

Signataire depuis 2014 de la Charte de la Diversité, le Groupe est fier de compter à ce jour dans ses effectifs 30% de salariés étrangers, un atout pour une plus grande richesse culturelle.

“ Nous considérons comme une chance d'intégrer dans nos équipes des collaborateurs d'horizons différents et de participer activement à l'égalité des chances. ”

Carol RAMBON, DRH Groupe



## Rencontre avec Rita DOS ANJOS

Directrice adjointe du site Musée du Louvre

Dans le secteur de la propreté, nous sommes confrontés à des populations d'horizons complètement différents et la barrière de la langue pourrait vite devenir un obstacle. Actuellement sur mon site, il y a 147 salariés et une dizaine de nationalités différentes : des Comoriens, des Portugais, des Français, des Algériens, Marocains, Maliens, Sri Lankais,...). Nous passons 80% de notre temps sur le terrain avec les équipes, alors il faut s'adapter pour faciliter le travail de tous. J'ai appris plusieurs langues au fur et à mesure en les écoutant, notant, répétant... Je suis aujourd'hui capable de m'exprimer en français, en portugais, en arabe et en anglais. Mais c'est aussi le cas de nombreux chargés de clientèle.

Dans notre métier, les initiatives ne manquent pas pour communiquer et faire passer les messages à nos salariés. Nous nous appuyons sur des documents très imagés tels que le livret d'accueil des consignes QSE, mais aussi par une relation de proximité au quotidien. J'ai eu un chef d'équipe qui, de lui-même, avait décidé de mener une action d'alphabétisation. Depuis plusieurs mois, il consacre tous les jours environ 1/4h à ses équipes « étrangères » volontaires pour leur apprendre les rudiments de la langue française.



# 136

NATIONALITÉS DANS  
LE GROUPE EN 2015

## Entre séniors et juniors : la transmission du savoir-faire

Nous avons mis en place un parcours d'intégration pour les jeunes et favorisé l'accès des séniors et des jeunes à la formation professionnelle, encouragé les bilans de compétences pour les séniors et mis en place une valorisation des compétences avec un système de parrainage.



### Les juniors (-26 ans)

27%

TAUX D'EMBAUCHE  
2015



8%

TAUX D'EMPLOI  
2015



### Les séniors (+55 ans)

20%

TAUX D'EMBAUCHE  
2015



36%

TAUX D'EMPLOI  
2015



## ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Pour les femmes également, nous avons mis en place des actions de communication dédiées sur certains métiers de l'entreprise, amélioré les parts de formation destinées aux femmes et aménagé des postes de travail.



### Les femmes

62%

TAUX D'EMBAUCHE  
2015



55%

TAUX D'EMPLOI  
2015



### Les hommes

38%

TAUX D'EMBAUCHE  
2015



45%

TAUX D'EMPLOI  
2015



## TRAVAILLEURS HANDICAPÉS : PÉRENNISER LES EMPLOIS

Afin de promouvoir une politique d'insertion, sont recrutés prioritairement en contrats de professionnalisation des salariés en situation de handicap inscrits au Pôle Emploi. Les personnes recrutées le sont sur des contrats en CDD d'un an de 104 h par mois pour leur majorité. Selon les besoins de l'exploitation, certains d'entre eux sont embauchés à temps plein et bénéficient de ce fait d'un parcours de formation plus important.



### Les travailleurs handicapés

*données du Pôle Propreté*

1 217

TH  
EN 2015



9,4%

TAUX D'EMPLOI  
2015



## SENSIBILISATION DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

Nous avons également mené une campagne de sensibilisation, en envoyant notamment des courriers de recensement à nos salariés qui peut-être n'osent pas ou ne savent pas comment se faire reconnaître travailleurs handicapés.

26 800

LETTRES DE RECENSEMENT ONT ÉTÉ ENVOYÉES  
À NOS SALARIÉS DU PÔLE PROPRETÉ



Au cours de l'année 2015, TFN PROPRETÉ IDF a pérennisé l'emploi de 10 salariés issus de ces contrats de professionnalisation.



Philippe HACQUIN,  
Responsable Cellule Travailleurs Handicapés

# Agir pour la formation, premier pas vers le bien-être au travail

Essentielle dans nos métiers, la formation concerne l'ensemble du personnel de l'entreprise, des ouvriers à la maîtrise et l'encadrement.

“ **La politique de formation s'inscrit dans le modèle social de l'entreprise : faire grandir les salariés avec le développement de l'entreprise.** ”

Carol RAMBON, DRH Groupe

## La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)

La GPEC est un outil qui permet à nos collaborateurs d'avoir une vision plus claire sur leur avenir à trois ou cinq ans. Ils peuvent ainsi développer les compétences requises pour l'exercice de leurs missions et identifier celles qu'il leur faut perfectionner pour évoluer dans l'entreprise.

Des plans de développement personnalisés sont établis à la faveur de points réguliers : bilans de positionnement, entretiens annuels et professionnels... L'objectif est d'assurer la conformité des compétences de chacun avec les postes et fonctions définis dans notre référentiel métier.

Un logiciel dédié à la gestion des carrières et des compétences permet d'obtenir une cartographie précise des savoir-faire de l'entreprise et des formations nécessaires ou demandées.

“ **C'est en attirant, en intégrant et en fidélisant les talents que nous préparons demain.** ”

Carol RAMBON, DRH Groupe

## Contrats d'apprentissage et de professionnalisation

ATALIAN a une politique active de recrutement en contrats d'apprentissage et de professionnalisation. Le recrutement en contrat d'apprentissage a pour objectif de permettre aux jeunes d'acquérir une véritable expérience de terrain, tout en préparant un diplôme. Le contrat de professionnalisation permet de recruter de nombreuses personnes éloignées de l'emploi. Ce contrat leur permet d'acquérir une qualification professionnelle et favorise leur insertion, ou réinsertion sur le marché du travail.

455

CONTRATS  
EN ALTERNANCE

16 500

COLLABORATEURS  
FORMÉS



## L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL, POUR MIEUX CONNAÎTRE SES SALARIÉS

Chez ATALIAN, ce sont plus de 500 encadrants qui ont été formés aux enjeux de la formation, afin de mener les entretiens de l'ensemble de nos collaborateurs et de bâtir avec eux leur projet professionnel. Une première étape qui s'achèvera fin mars 2016 et qui nous permettra de construire un référentiel de compétences pour certains postes, de détecter plus facilement les potentiels présents dans le Groupe et de leur offrir des possibilités d'évolution en interne.

En 2015, plus de 15 000 entretiens ont été réalisés.

# Être et devenir solidaire

## FMAS ATALIAN fait un don pour l'éducation

FM Advance Service Co, filiale d'ATALIAN en Thaïlande a fait un don pour le centre d'éducation du village international de Bangkok. Le don les aidera à acheter du nouveau matériel de terrain de jeux et ouvrir un café pour les étudiants.

## ATALIAN au plus haut du sport français

Boris NEVEU, sportif français de haut niveau en canoë-kayak est sponsorisé par le pôle Sécurité d'ATALIAN depuis avril 2015 et pour une durée de 24 mois. En effet, de nombreux sportifs de haut niveau se trouvent dans une situation de précarité financière et sociale. C'est pourquoi ATALIAN a répondu présent à l'appel du Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports visant à faire s'associer ces sportifs à des entreprises afin qu'ils puissent se préparer dans les meilleures conditions aux plus grandes compétitions mais aussi anticiper sur leur avenir post-carrière. ATALIAN est très fier de s'associer à ce champion français et lui souhaite bon courage dans son entraînement !

## ATALIAN apporte son soutien à l'association GLOBAL HEART WATCH

Dans la continuité de sa démarche RSE, ATALIAN, a signé en mars dernier un contrat de mécénat sur une durée de 3 ans avec l'association GLOBAL HEART WATCH, première association internationale pour la prévention de la mort subite de l'adulte.

GHW s'engage dans la sensibilisation et la recherche scientifique et aide les entreprises dans la sensibilisation de leur personnel aux gestes qui sauvent. L'association aide également la recherche en collectant des fonds et en les reversant au Centre d'Expertise Mort Subite (CEMS).



# Générer un lien social entre nos collaborateurs

## ATALINK, notre réseau social

Notre Groupe a évolué très vite ces dernières années. En 6 ans nous sommes passés de 500 millions d'euros à près de 1,8 milliard.

ATALIAN, présent dans 25 pays, a pris une dimension mondiale.

Il est paru indispensable que nous puissions communiquer, échanger, s'entraider, facilement et constamment.

C'est pourquoi nous avons décidé de créer un outil accessible à tous, collaboratif, décliné en français et en anglais, convivial et interactif.

L'Atalink est un réseau social interne et autonome. Ce n'est pas un outil de travail, mais un réseau d'informations, de convivialité, d'échange et de participation.

Nous avons intégré des espaces de discussion et forums afin que chacun, quelle que soit sa fonction, son métier et sa localisation géographique, puisse échanger et interagir avec qui il le souhaite.

Un espace ressources humaines est également présent afin de favoriser la mobilité interne et la montée en compétence des collaborateurs au sein du Groupe.

C'est ce réseau qui relie désormais la communauté des collaborateurs d'ATALIAN, partout dans le monde.



# Sensibiliser et acter pour la santé et la sécurité au travail

## Une sensibilisation aux gestes qui sauvent

L'arrêt cardiaque cause 40 000 décès par an et seules 4% des victimes survivent faute d'intervention précoce, 30 % de ces arrêts cardiaques se produisent sur le lieu de travail.

Chaque minute gagnée, c'est 10% de chance de survie en plus.

Grâce au contrat de mécénat signé avec Global Heart Watch (cf. page 23), 50 collaborateurs du Groupe ont été sensibilisés en juin 2015 à reconnaître les signes d'un malaise cardiaque, à prodiguer les premiers gestes qui sauvent et à utiliser un défibrillateur.



### L'ARRÊT CARDIAQUE EN QUELQUES CHIFFRES

30%

DES ARRÊTS CARDIAQUES  
SE PRODUISENT  
SUR LE LIEU DE TRAVAIL

50

COLLABORATEURS  
DU GROUPE FORMÉS  
EN 2015



De gauche à droite : Pierre VACHERON (Président Pôle Propreté ATALIAN), Gilbert BLAISE (Président fondateur de GHW), Tina BLAISE (Déléguée Générale et du développement international de GHW), Arnaud GOLDFARB et Miguel DE SOUSA (Directeurs Généraux Pôle Propreté ATALIAN)

## Prévention des TMS : vers une dimension nationale

Le pôle Propreté avait initié en 2014 une démarche de prévention des TMS en se lançant dans un dispositif de formation accrédité par l'INRS en partenariat avec l'INHI et le FARE. (cf. Rapport DD 2014).

Désormais 20 APTMS (Animateurs de la Prévention des TMS) sont répartis sur le territoire national.

Fort des connaissances acquises et des expériences réussies menées sur le terrain, le projet se poursuit avec la mise en place d'un module de formation à destination des encadrants d'exploitation de proximité (chefs d'équipe, chargés de clientèle, responsables d'exploitation). Cette formation aura pour but de leur transmettre les clés d'identification des risques de TMS et de leur mettre à disposition solutions et/ou pistes de réflexion.

## L'OHSAS 18001 pour le pôle Sécurité

Engagée depuis plusieurs années au travers du référentiel MASE dans une démarche de Management de la Santé et de la Sécurité au travail, le pôle Sécurité du Groupe a obtenu à l'échelle nationale la certification OHSAS 18001 pour l'ensemble de ses prestations de sécurité des personnes et des biens, confortant ainsi sa culture de prévention de la Santé et de la Sécurité au Travail pour l'ensemble de ses collaborateurs par la mise en œuvre d'un système de management intégré sur l'ensemble de ses entités.



Synthèse et évolution des TF<sup>1</sup> / TG<sup>2</sup> par pôle

		TF				TG			
		2013	2014	2015	Profession	2013	2014	2015	Profession
ATALIAN	Groupe	35,12	29,42	34,17	-	2,01	1,94	1,63	-
PROPRETÉ	Pôle	36,50	35,21	37,93	35,4	2,20	1,98	1,55	2,90
SÉCURITÉ	Pôle	17,23	21,53	19,50	21,4	1,32	1,62	1,92	2,10
ESPACES VERTS	Pôle	69,11	70,50	60,99	68,2	1,78	2,00	1,90	3,21
MULTITECHNIQUE	Pôle	38,85	23,95	19,17	41,20	1,28	0,78	0,62	2,70
INTERNATIONAL		-	8,68	7,66	-	-	0,43	0,54	-

<sup>1</sup> Taux de Fréquence

<sup>2</sup> Taux de Gravité

# Certifications sécurité

## ATALIAN dans l'activité nucléaire

Depuis quelques années ATALIAN s'est engagé dans le secteur d'activité nucléaire. Pour réussir ce pari, le Groupe a dû, sans obligation au départ, mais seulement pour montrer son professionnalisme, se lancer dans la démarche de certification CEFRI E.

Depuis le 23 novembre 2013, un arrêté oblige désormais tout prestataire entrant en « zone » pour y réaliser des activités, d'avoir au préalable ce certificat. Cet arrêté, applicable au 1er juillet 2015, a été mis en application au sein d'ATALIAN pour les 8 sites client concernés. TNEX, société spécialisée dans le nettoyage des espaces radioactifs, certifiée depuis plus de 7 ans, a donc été rejointe par TFN Propreté pour les centres autres que les CNPE d'EDF : AREVA et le CEA.

“ Cette certification vise à s'assurer que tout est mis en œuvre pour réduire les impacts de la radioactivité sur les personnels, conformément au principe ALARA (As Low As Reasonably Achievable) «aussi bas que raisonnablement possible».

Loïc MEAUZÉ, RQSE et PCRG ”

Cette certification est basée sur un tronc commun semblable aux standards ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ce qui facilite sa mise en place, le pôle Propreté ayant déjà des systèmes de management conformes à ces référentiels.

Ce qui la différencie des autres certifications, c'est son approche concernant la radioprotection. Les données spécifiques aux salariés (relevés dosimétriques, formations obligatoires, ...) sont partagées sur des logiciels accessibles à la fois aux donneurs d'ordre et leurs prestataires. Cela permet

plus de réactivité et de suivi factuels des besoins en matière de radioprotection.

## Le Challenge Sécurité prestataire EDF gagné par l'agence de Lillebonne / Caen

L'équipe TFN Propreté sur le site EDF Le Havre, qui dépend de l'agence de Lillebonne-Caen a été récompensée au premier trimestre pour son exemplarité en matière de sécurité par son client EDF. Elle a ainsi remporté le challenge sécurité des prestataires au 1er trimestre 2015.



### NOS AGENCES RÉCOMPENSÉES

Cette année encore, plusieurs de nos équipes du pôle Propreté se sont distinguées chez nos clients pour leur engagement et exemplarité en matière de sécurité :

- Agence de Lillebonne Caen : l'équipe sur le site EDF Le Havre remporte le challenge sécurité prestataire EDF ;
- Agence de Guernsey : l'équipe du site THYSSENKRUPP Isbergues remporte le trophée du challenge santé sécurité environnement ;
- Agence de Marolles : l'équipe du site SAINT GOBAIN PAM Foug remporte le 2ème prix du challenge sécurité.

# Environnement



# Respecter l'environnement avant tout

## La signature du Caring for Climate

En 2012, ATALIAN a établi pour chacune de ses sociétés concernées les Bilans GES, afin d'apprécier l'impact carbone de ses activités. Dans une démarche volontaire et responsable, nous avons été plus loin en réalisant le Bilan Carbone du pôle d'activité de mise en propreté, TFN Propreté.

Un plan d'actions de réduction de 10% de son impact a été mis en place avec des actions concrètes. La mise en place de ces pratiques et l'analyse du retour d'expérience nous permettent aujourd'hui d'apprécier plus finement notre impact à l'échelle du Groupe mais aussi des sites clients chez lesquels nous intervenons.

La mise en œuvre sur site de notre calculatrice carbone, l'établissement d'un passeport RSE avec plan d'actions et l'analyse du cycle de vie de nos prestations en témoignent.

“ C'est donc dans le cadre d'une démarche responsable et structurée que nous souhaitons désormais mettre en valeur nos solutions, notre stratégie d'entreprise et partager nos bonnes pratiques en faveur du changement climatique. A ces fins, ATALIAN a signé le 9 décembre 2015 la déclaration Caring for Climate. ”

Tayeb BELDJOUDI, Directeur QHSE Groupe.



## LA COP21 EN EXEMPLE :

La COP21 a permis d'aboutir à un accord historique engageant l'ensemble des pays participants à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Cet accord a pour objectif de stabiliser le réchauffement climatique dû aux activités humaines à la surface de la Terre « nettement en dessous » de 2°C d'ici à 2100 et de poursuivre les efforts pour limiter ce réchauffement à 1,5°C.



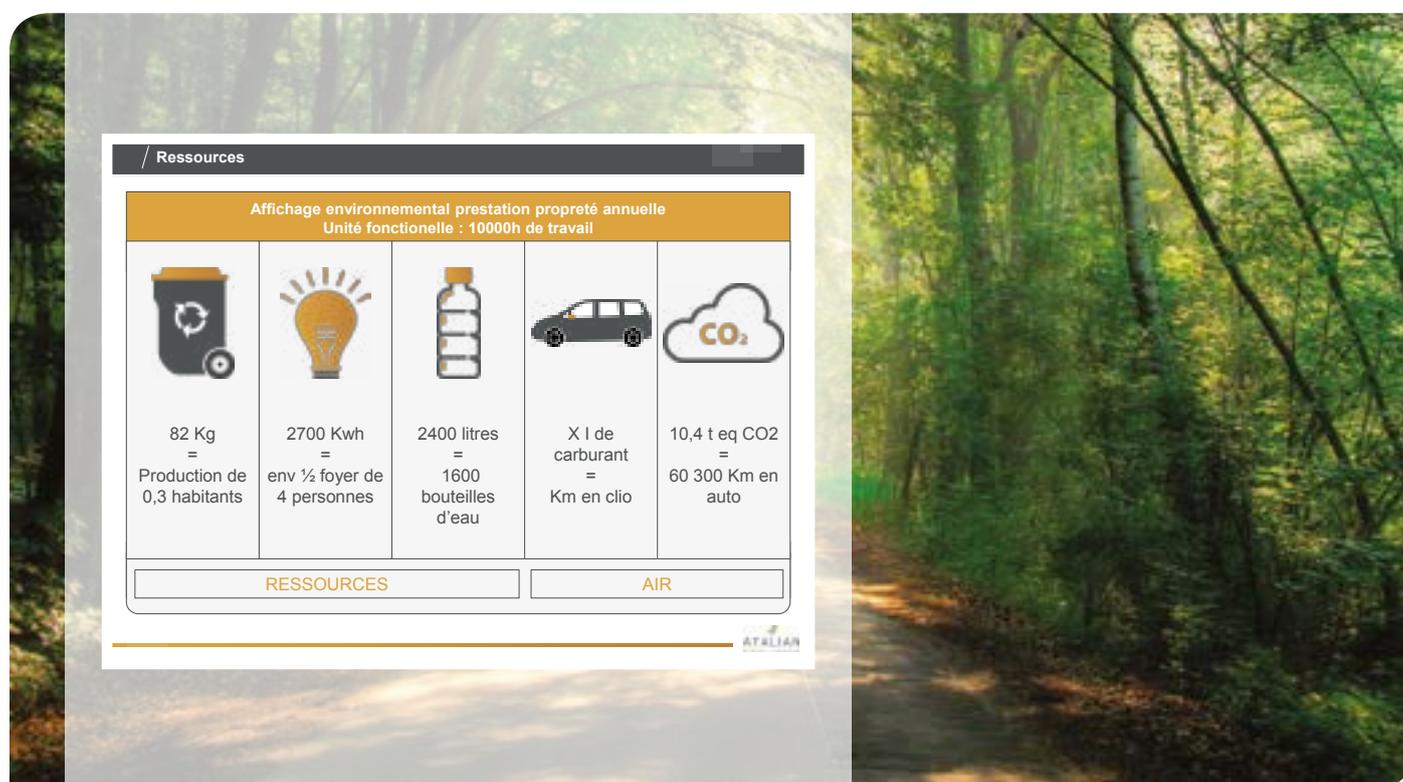
# Analyser le cycle de vie de nos prestations

Le pôle Propreté a développé un outil permettant d'établir l'analyse de cycle de vie des prestations. Mis au point en étroite collaboration avec un cabinet spécialisé, ce nouvel outil a pour objectif d'établir un bilan du cycle de vie de l'activité de mise en propreté à différents moments de la vie du contrat. Cette collaboration a permis au service QHSE du pôle Propreté de mettre au point un outil spécifique « ACV ».

Ce dernier va tout d'abord analyser de façon simplifiée un certain nombre de critères rigoureusement sélectionnés et identifiés pour ensuite générer une étiquette environnementale de la prestation de service.

Pour garantir un processus d'amélioration continue, ce bilan sera réalisé dès l'ouverture puis chaque année jusqu'au terme de trois années d'exploitation.

Avec ce nouvel outil, ATALIAN démontre une fois de plus sa préoccupation sur les questions de l'environnement. Ce projet s'inscrit non seulement dans le cadre de l'évolution de la certification environnementale ISO 14001 version 2015, mais en plus elle permet de répondre aux préoccupations de plus en plus fortes des clients en matière d'environnement. En effet, cet affichage va permettre à nos clients une représentation plus « environnementale » de la prestation de propreté et faciliter l'intégration de nos prestations dans l'évolution de leur SME.



## Le projet Eco50

Depuis quelques mois, La Direction des Achats, en lien avec la Direction QHSE du Groupe, a lancé la démarche Eco50 : atteindre 50% de la volumétrie de nos achats en produits respectueux de l'environnement d'ici 2018. Ce pari osé est désormais lancé ! Pour atteindre cet objectif ambitieux, plusieurs actions ont été mises en œuvre. Avant tout, il a été demandé à l'ensemble de nos fournisseurs de valider ce projet d'une part (au travers de courrier type) et de remonter trimestriellement à la Direction des Achats du Groupe, d'autre part, leurs progressions en matière de production de produits respectueux de l'environnement. Ce reporting divise en 3 catégories la typologie de produits fabriqués dans les usines : produits dangereux, produits standards (faibles risques), produits écologiques.

À cela il faut ajouter les audits fournisseurs, déclenchés pour confronter les résultats trimestriels à la réalité de la production terrain desdits fournisseurs. Ces éléments permettent de suivre la cohérence des démarches respectives des fournisseurs et d'avoir une approche factuelle de leur progression. Il reste encore plus de 2 ans pour atteindre cet objectif.



## L'ISO 14001 : un périmètre étendu

Lors de son audit de renouvellement en mai 2015, le pôle Propreté a étendu avec succès son périmètre de certification ISO 14001 et est ainsi passé de 3 à 6 sites clients.

“ Aujourd’hui la certification 14001 de nos prestations effectuées sur site est un véritable partenariat gagnant-gagnant client/fournisseur. Nos bonnes pratiques sont ainsi mises en œuvre chez nos clients et reconnues par des organismes agréés.

Loïc MEAUZÉ, RQSE et PCRG

Au travers des exigences et des besoins de ses clients, le pôle Propreté saisit l'opportunité d'étendre son système de management environnemental sur un périmètre national. C'est dans cet élan que 10 sites clients devraient être présentés lors du prochain audit de suivi en 2016.

# Aider nos clients à réduire de 20% leur consommation énergétique

Au travers d'ATALIAN Energy Solutions, une solution de gestion innovante développée en partenariat avec Ergelis, nous proposons à nos clients de réduire de 20 % leur consommation énergétique. Grâce à un boîtier intelligent connecté au système de gestion technique du bâtiment, cette solution permet de calculer en temps réel la configuration optimale des équipements. Outre une économie significative sur la facture énergétique, ce service présente l'avantage de réduire l'impact environnemental des bâtiments.



## GRÂCE À ERGELIS, AMERICA HOUSE RÉDUIT SON EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

America House est un vaste centre d'affaires situé au cœur de Bucarest en Roumanie. L'empreinte écologique de ce bâtiment de 27 000 m<sup>2</sup> sera bientôt améliorée grâce à l'installation du nouveau système d'Energy Management d'ATALIAN, Ergelis Inside.

L'objectif sera de réduire progressivement la consommation énergétique du bâtiment de 10 à 15%.

Pour ce faire, America House sera connecté à la tour de contrôle ATALIAN Ergelis où des Managers en Energy pourront surveiller la performance énergétique, aider les équipes sur place à améliorer l'efficacité énergétique du bâtiment et ainsi réduire les coûts.

“ Pour les clients internationaux, la politique QHSE du Groupe est déterminante pour avoir une chance d'être référencé. De plus, quand ils sont intéressés par notre offre d'Energy Management, notre premier contact avec eux est souvent le Directeur Développement Durable. Pour répondre aux mieux à leurs attentes, nous pouvons nous appuyer sur les démarches et les outils corporate. ”

Alain CASTAY, International commercial and engineering director



# Une première étoile gagnée pour le label « Entreprise Ecodynamique » à Bruxelles

Ce label est progressif : les entreprises peuvent avancer à leur rythme et recevoir une, deux ou trois étoiles. ATALIAN Belgique a reçu cette année sa première étoile, récompensant ses efforts en matière de bonnes pratiques RSE, telles que :

## Les économies d'énergie

- Régulation automatique du système de chauffage et de la climatisation en fonction des horaires de travail des employés
- Extinction automatique du système d'éclairage des parties communes en dehors des horaires de travail
- Présence de détecteurs de mouvement dans les parties communes, au sous-sol du bâtiment et dans le parking
- Remplacement du matériel informatique obsolète par du matériel plus performant et moins énergivore
- Choix de véhicules de fonction avec l'option « Start & Stop ».

## Les bonnes pratiques et les bons gestes

- Proposition d'une gamme de produits plus respectueux de l'environnement aux clients
- Utilisation de produits plus concentrés pour limiter la quantité d'emballages et de produits utilisés
- Optimisation des déplacements professionnels par l'encouragement au télétravail pour les employés
- Réduction des déchets par la mise à disposition de tasses réutilisables et par la suppression des boissons en canette pour les employés et les visiteurs.

## La créativité

- Mise en place d'une procédure de récupération des bidons et des flacons de produits par les fournisseurs en vue de leur recyclage
- Utilisation d'eau osmosée comme alternative aux détergents pour le nettoyage des vitres.



# Un premier pas réussi vers l'ISO 26000

## Pinson Paysage IDF évalué ISO 26000 (norme sur la Responsabilité sociétale de l'Entreprise)

C'est au travers de l'évaluation ISO 26000 de Pinson Paysage IDF, filiale parisienne du pôle Espaces Verts que le Groupe met en avant ses valeurs et assume sa responsabilité sociétale.

La Direction, assistée de son service QHSE du pôle Espaces Verts, s'est appuyée sur le guide AFAQ ISO 26000 de l'UNEP (Union Nationale des Entreprises Paysagistes), les données du GRI (Global Reporting Initiative) et le retour d'expérience de ses parties prenantes (fournisseurs, clients, organismes sociaux...) pour mener à bien ce projet qui s'est étendu sur une année entière. La stratégie de l'entreprise est repensée autour des 7 principes de l'ISO 26000 : la politique générale intègre désormais des aspects RSE et QSE, 4 chartes (Santé-Sécurité, Achats Éco-responsables, Environnementale et Éthique) ont vu le jour et reflètent l'état d'esprit et les pratiques de Pinson Paysage IDF. Un bilan carbone a même été établi en plus du bilan GES réglementaire.

L'évaluation finale par l'organisme SGS réalisée au mois d'avril 2015 a classé Pinson Paysage IDF au niveau 2 « averti », à la limite du niveau 3 « mature ».

**CHARTRE ENVIRONNEMENTALE** 2014

« Il n'y a pas de petits gestes quand on est 60 millions à les faire » Ademe

Diminuer les consommations  
Diminuer les consommations  
Préserver la biodiversité  
Réduire et optimiser les déchets

Notre planète s'essouffle et nous en sommes conscients...  
**donnons le meilleur de nous-mêmes pour la préserver!**

« Aujourd'hui, et aujourd'hui plus que jamais, nous nous devons constamment porté sur les impacts de nos activités sur l'environnement ... qu'il s'agisse de notre propre avenir ou de celui de nos générations futures! »

Eric BOUCHET, Président Pinson Paysage

Pinson Paysage s'engage sur 5 gestes responsables en matière d'environnement.





## Rencontre avec Eric BOUICHET

Président de Pinson Paysage IDF

### QU'EST-CE QUI VOUS A ATTIRÉ DANS LA NORME ISO 26000 ?

Notre cœur de métier est étroitement lié à la protection de l'environnement. De plus, notre activité du fait de son contexte et sa saisonnalité, nous amène à faire appel à une main d'œuvre d'origine très variée : en complément de nos équipes en place, nous intégrons très régulièrement du personnel issu de l'insertion, du handicap, du monde de l'apprentissage,... Aussi le concept de Responsabilité Sociétale des Entreprises, porté par la norme ISO 26000, fait partie intégrante du mode de fonctionnement de Pinson Paysage IDF et se faire évaluer nous a semblé une évidence.

L'étude approfondie de la norme ISO 26000 nous a amené à voir plus loin que toutes les actions locales que nous menions déjà de façon diffuse ; c'est un fabuleux outil qui nous a poussé à intégrer réellement et concrètement la RSE et le DD dans la stratégie et la politique de l'entreprise.

Nous avons par exemple redéfini notre politique «véhicules»

et avons décidé d'équiper nos marchés de Paris intra-muros de véhicules électriques, revu notre stratégie d'achats pour augmenter considérablement la part d'approvisionnement en végétaux d'origine France. Au-delà des actions à portée « externe », nous avons travaillé également sur la thématique du bien-être au travail en mettant au point une enquête interne sur le sujet. Les résultats de cette enquête, très enrichissants, nous ont permis de mener plusieurs actions pour améliorer les conditions de travail de nos salariés.

### QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR LE RÉSULTAT DE VOTRE ÉVALUATION ?

Pinson Paysage IDF a obtenu le niveau « averti » lors de sa première évaluation. Une belle récompense pour l'ensemble des équipes puisqu'il s'agit du niveau à partir duquel on peut communiquer en externe.

Mais ce n'est pas une fin en soi, il nous reste encore plusieurs niveaux à franchir : nous sommes rentrés dans une démarche évolutive et d'amélioration continue. Nous envisageons notre prochaine évaluation d'ici 2 ans environ et entendons bien avoir progressé d'ici là.

## Parole de Client



### QUELLE EST LA POLITIQUE APTAR PHARMA EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

Afin de contribuer plus efficacement à la protection de notre environnement, une équipe Développement Durable a été constituée sur les sites Aptar pharma Le Vaudreuil et Aptar pharma Val-de-Reuil depuis deux ans. Elle a pour missions de :

- Déterminer les opportunités de réduction des déchets, de consommation d'énergie, de consommation de carburant et des coûts associés ;
- Promouvoir une culture respectueuse de l'environnement ;
- Recueillir et encourager les initiatives des salariés permettant la protection de l'environnement et contribuant à la réduction des impacts environnementaux des activités du site ;
- Participer à des activités qui profitent à la communauté et à l'environnement local.

Les sites Aptar pharma Le Vaudreuil et Aptar pharma Val-de-Reuil veillent particulièrement au dynamisme de ses prestataires en faveur du Développement Durable. Aussi l'année dernière, nous les avons conviés au travers de notre première participation à la « Semaine de la Terre » (du 20 au 24/04/2015) à présenter leur démarche et actions sur ces aspects.

Grâce à cet évènement, les salariés Aptar pharma Le Vaudreuil et Aptar pharma Val-de-Reuil ont pu se rendre compte des actions et bonnes pratiques mises en place par TFN Propreté sur leur site mais également sur d'autres sites.



### QUELLES ONT ÉTÉ LES ACTIONS LES PLUS MARQUANTES D'ATALIAN EN MATIÈRE DE DD SUR LES SITES D'APTAR PHARMA LE VAUDREUIL & VAL DE REUIL ?

Sur ces dernières années, l'action la plus conséquente de TFN Propreté sur le volet environnemental a conduit à la dématérialisation totale des données papiers (traçabilité de l'exécution des prestations, traçabilité des contrôles, des formations, des échanges...) et permis la réduction significative de la consommation de papier et des déchets associés. Pour aboutir à ces pratiques plus respectueuses de l'environnement, il a fallu adapter la plupart de ces outils participant à la dématérialisation aux exigences et contraintes de notre activité pharmaceutique.

Stimulé par notre demande permanente de veille et d'innovation, TFN Propreté nous a proposé la mise en place d'un nouveau système automatique de distribution de produits nettoyants qui a été mis en fonctionnement sur les sites Le Vaudreuil & Val de Reuil. « Orbio » produit une solution nettoyante alcaline et une solution désinfectante acide. Cette technologie présente de nombreux avantages : faible consommation énergétique, produits entièrement biodégradables, suppression du transport lié à l'achat de produits et d'emballage à recycler, efficacité identique que les produits standards et suppression de la gestion des stocks. Cette nouvelle technologie permet de réduire l'exposition de salariés de TFN Propreté au risque chimique et a permis de réduire l'utilisation de produits chimiques de plus de 70%.

### PEUT-ON PARLER DE PARTENARIAT EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

Oui et ces 2 exemples en sont la démonstration. Un partenariat s'est installé entre Aptar pharma Le Vaudreuil & Val de Reuil et TFN Propreté, permettant désormais de réfléchir à des projets à plus ou moins long terme toujours plus innovants, plus respectueux de l'environnement ou en faveur du Développement Durable.

*Propos recueillis auprès de M. Benjamin OZANNE, Leader Moyens Généraux du site Aptar pharma Le Vaudreuil & Val de Reuil et Leader Développement Durable pour les sites pharmaceutiques Aptar en Europe.*

# GRI



362; 5%

423; 5%

345; 4%

199; 3%

253; 3%

1236; 16%

1 June 2008

1 July 2008

1 September 2008

1 October 2008

1 November 2008

1 December 2008

1 January 2009

1 February 2009

1 March 2009

1 April 2009

1 May 2009

1 June 2009

1 July 2009

1 August 2009

1 September 2009

1 October 2009

1 November 2009

1 December 2009

11

10

# Global Reporting Initiative

Thème RSE	Indicateurs suivis	2012	2013	2014	2015
Gouvernance	Nombre de projets RSE / DD	3	4	4	5
	Nombre d'engagements code d'éthique signé	<i>Non suivi</i>	46%	52%	57%
	Nombre d'écarts au code d'éthique	<i>Non suivi</i>	0	0	0
Economie	Chiffre d'affaires ( <i>Millions d'Euros</i> )	1 174	1 274	1 300	1 750
	Chiffres d'affaires à l'international ( <i>Millions d'Euros</i> )	126	155	157	650
Qualité	Indice de Satisfaction client	86%	89%	89%	92%
	Taux de réponse aux questionnaires de satisfaction	85%	86%	89%	95%
	Nombre d'audits QSE internes	75	91	89	123
	Nombre d'audits QSE externes	65	70	70	76
	Proportion de Pôles Métiers ATALIAN certifiés ISO 9001 V2008	100%	100%	100%	100%
	Nombre / % d'établissements certifiés OHSAS 18001 sur 90	1 <1%	1 <1%	60 67%	80 89%
	Nombre / % d'établissements certifiés MASE	25 28%	30 33%	28 31%	25 28%
Taux de conformité aux audits ( <i>non conf. Audits externes</i> )	100%	100%	100%	100%	
Sociétal	Taux d'embauche jeunes de -26 ans	24%	26%	27%	27%
	Taux d'emploi jeunes de -26 ans	8%	9%	9%	8%
	Taux d'embauche seniors +55 ans	18%	15%	16%	20%
	Taux d'emploi seniors +55 ans	36%	33%	35%	36%
	Contrat en alternance ( <i>en nombre</i> )	<i>Non communiqué</i>	364	313	455
	Contrat d'apprentissage ( <i>en nombre</i> )	<i>Non communiqué</i>	34	191	227
	Répartition homme / femme (%)	44% / 56%	44% / 56%	43% / 57%	45% / 55%
	Taux d'emploi Travailleurs Handicapés (Propreté)	7,3%	7,2%	7,9%	9,4%
	Taux d'emploi de Nationalités étrangères	39%	37%	36%	36%
	Nombre de nationalités	<i>Non suivi</i>	131	136	136
	Salariés formés ( <i>en nombre</i> )	11 951	16 453	11 828	16 500
Santé / Sécurité	Taux de Fréquence (TF1) ATALIAN	31,20	35,12	29,42	34,17
	Taux de Gravité (TG) ATALIAN	1,76	2,01	1,94	1,63
	Taux de Fréquence (TF1) Propreté	32,76	36,45	35,42	37,93
	Taux de Gravité (TG) Propreté	2,03	2,18	1,98	1,55
	Taux de Fréquence (TF1) Sécurité	15,04	17,23	21,96	19,50
	Taux de Gravité (TG) Sécurité	1,05	1,32	1,63	1,92
	Taux de Fréquence (TF1) Multitechnique	25,33	38,85	23,95	19,17
	Taux de Gravité (TG) Multitechnique	0,65	1,28	0,78	0,62
	Taux de Fréquence (TF1) International	<i>Non suivi</i>		8,68	7,66
	Taux de Gravité (TG) International	<i>Non suivi</i>		0,43	0,54
	Nombre d'audits sites clients internes	<i>Non suivi</i>	520	876	786
Animateur Préventeur Trouble Musculo Squelettique	<i>Non suivi</i>		10	20	
Achat	Nombre d'établissements ayant retournés l'évaluation des fournisseurs	86%	93%	85%	90%
	Taux de conformité des fournisseurs évalués par les agences	86,7%	64,7%	68,1%	70,5%
	Nombre des fournisseurs 20/80 (CA) évalués en RSE	<i>Non suivi</i>		15/50	12/50
	Taux de retour des évaluations RSE des fournisseurs 20/80	<i>Non suivi</i>		100%	100%
Environnemental	Pourcentage des véhicules en EURO 5 (%)	81,0%	81,5%	81,8%	83,8%
	Pourcentage des véhicules en EURO 6 (%)	<i>Non concerné</i>			6,9%
	Nombre de sites profils carbone réalisés	<i>Non concerné</i>		35	40
	Pourcentage d'achats écologiques (%)	32%	32%	33%	33%
	Nombre de centres de collectes de cartouches d'encre (CONIBI)	<i>Non suivi</i>	16	19	21
	Partenariat clients semaine développement durable	6	8	11	20
	Nombre de sinistres environnementaux	0	0	0	0
Nombre d'audits énergétiques concernés par la réglementation	<i>Non concerné</i>			15/15	

# Glossaire



**A1**

Diplôme d’alphabétisation, reconnu par le Ministère de l’Education Nationale, niveau 1.

**A1.2**

Diplôme d’alphabétisation, reconnu par le Ministère de l’Education Nationale, niveau 2.

**AT**

Accident de Travail

**Bilan carbone**

Le bilan carbone consiste à mesurer l’ensemble des émissions de gaz à effet de serre devant tenir compte de l’énergie primaire et de l’énergie finale des produits et services que peut générer une activité ou un site. Ce poids carbone mesuré en tonnes d’équivalent CO<sub>2</sub> (dioxyde de carbone) est réparti en plusieurs postes et permet ainsi un plan d’actions spécifique, orienté et prioritaire en fonction des résultats obtenus.

**DD - Développement Durable**

Il s’agit d’un « développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », citation qui date de 1987. Appliqué à l’économie, il intègre trois dimensions : un développement économiquement efficace (efficacité, rentabilité), socialement équitable (responsabilité sociale) et écologiquement soutenable (impact sur l’environnement).

**DEEE**

Déchets d’Equipements Electriques et Electroniques

**Empreinte écologique**

Outil de mesure de la pression qu’exerce l’homme sur la nature, qui évalue la surface productive nécessaire à une population pour répondre à sa consommation de ressources et à ses besoins d’absorption de déchets. (Source : WWF)

**GES - Gaz à Effet de Serre**

Les Gaz à Effet de Serre sont les gaz qui absorbent une partie des rayons solaires en les redistribuant sous la forme de

radiations qui rencontrent d’autres molécules de gaz, répétant ainsi le processus et créant l’effet de serre, avec augmentation de la température. L’augmentation de la concentration des gaz à effet de serre dans notre atmosphère terrestre est en effet l’un des principaux facteurs à l’origine du réchauffement climatique. Les Gaz à Effet de Serre ont pour origine première les activités humaines et les combustibles fossiles.

Parmi les GES les plus répandus : dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), le méthane (CH<sub>4</sub>), le protoxyde d’azote (N<sub>2</sub>O), l’ozone (O<sub>3</sub>)... les activités humaines et les combustibles fossiles.

**Global Compact**

Le Pacte mondial, ou Global Compact en anglais, est une initiative des Nations unies lancée en 2000 visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s’engageant à intégrer et à promouvoir plusieurs principes relatifs aux Droits de l’Homme, aux conditions de travail, et à la lutte contre la corruption. Bien que ciblant essentiellement le monde de l’entreprise, le Pacte mondial encourage également la participation de la société civile, des organisations professionnelles, des gouvernements, des organismes des Nations Unies, des universités et de toute autre organisation.

La signature du Pacte Mondial est une démarche volontaire de la part de l’entreprise. Les entreprises adhérentes s’engagent à progresser chaque année dans chacun des 4 thèmes du Pacte mondial et doivent remettre un rapport annuel appelé Communication sur le Progrès (COP) expliquant les progrès qu’elles ont réalisés.

**Gouvernance d’entreprise**

Ensemble de relations entre la direction d’une entreprise, son conseil d’administration, ses actionnaires et les autres parties prenantes. La gouvernance d’entreprise fournit également le cadre au sein duquel sont d’une part fixés les objectifs de l’entreprise et d’autre part définis les moyens de les atteindre et de surveiller les performances.

**HQE - Haute Qualité Environnementale**

Cette démarche initiée en 1996, vise à limiter les impacts environnementaux d’une opération de construction ou de

réhabilitation : consommation de ressources naturelles, gestion des déchets, nuisances sonores.... Quatorze exigences environnementales définissent cette démarche. Elles portent sur le respect et la protection de l'environnement extérieur, la création d'un environnement intérieur satisfaisant.

### **INHNI**

Institut Nationale de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel

### **INRS : Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents de travail et des maladies professionnelles.**

Association loi de 1901, créée en 1947, l'INRS apporte son concours à la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAMTS), aux Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT), aux Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) et à tout organisme s'occupant de prévention des risques professionnels et ponctuellement aux services de l'État.

L'Institut met à profit ses ressources pluridisciplinaires pour diffuser le plus largement possible une culture de prévention et proposer des outils méthodologiques et pratiques.

### **Partie prenante**

Personne, communauté ou organisation influant sur les activités d'une entreprise ou concernée par celles-ci. Les parties prenantes peuvent être internes (salariés) ou externes (clients, fournisseurs, actionnaires, financiers).

### **PCRG**

Personne Compétente en Radioprotection Groupe

### **Rapport de Développement Durable**

La demande croissante d'informations crédibles et comparables sur la performance environnementale et non plus seulement boursière des entreprises, et sur sa responsabilité sociétale a progressivement amené les grandes entreprises notamment, à mettre en place un rapport de Développement Durable. À la fois outil de pilotage stratégique, de communication interne et externe, le rapport de Développement Durable définit le champ de responsabilité de l'entreprise, le système de management mis en place, les relations avec tous les acteurs

(collaborateurs, actionnaires, prestataires, etc) avec lequel l'entreprise œuvre.

En France, la loi Nouvelles Régulations Économiques votée le 15 mai 2001 oblige les entreprises cotées à réaliser un rapport environnemental et un rapport social. Ceci a donc contribué à la croissance du nombre de publications de rapports Développement Durable.

### **RQSE**

Responsable Qualité Sécurité Environnement

### **RSE – Responsabilité Sociétale d'Entreprise**

La responsabilité sociétale des entreprises, aussi appelée responsabilité sociale des entreprises, est un « concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire ».

### **SST**

Santé et Sécurité au Travail

### **TF - Taux de Fréquence**

Nombre d'accidents de travail avec arrêt pour 1 million d'heures travaillées.

### **TG – Taux de Gravité**

Nombre de jours indemnisés pour mille heures de travail.

### **TMS**

Troubles Musculo-Squelettiques

### **VSO**

Visite Sécurité Opérateur

Ce document est édité par ATALIAN GLOBAL SERVICES.

Crédits photos : ATALIAN, Fotolia, iStock.

Conception-réalisation-rédaction : ATALIAN GLOBAL SERVICES.

Imprimé sur du papier FSC recyclé avec des encres végétales.



# ATALIAN

GLOBAL SERVICES

ATALIAN GLOBAL SERVICES  
Siège administratif  
111-113 quai Jules Guesde  
94400 Vitry-sur-Seine  
T. +33 1 55 53 03 00

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