

# Rapport RSE (faisant office de déclaration de performance extra-financière)

1

<b>I.1</b>	<b>Présentation des métiers et du modèle d'affaires</b>	<b>8</b>
I.1.1	Activité Services à l'Environnement	9
I.1.2	Activité Multiservices	21
<b>I.2</b>	<b>Principaux risques RSE</b>	<b>26</b>
I.2.1	Analyse des risques RSE	26
I.2.2	Stratégie RSE	27
<b>I.3</b>	<b>Tableau de bord des principales informations sociales, environnementales et sociétales</b>	<b>28</b>
<b>I.4</b>	<b>Incarner un rôle d'employeur engagé</b>	<b>29</b>
I.4.1	Déployer une politique de prévention des risques pour garantir la sécurité et préserver la santé des collaborateurs	29
I.4.2	Disposer des compétences clés et les développer pour les besoins présents et futurs	30
I.4.3	Favoriser l'emploi et valoriser le capital humain	31
<b>I.5</b>	<b>Réduire l'empreinte environnementale du Groupe</b>	<b>37</b>
I.5.1	Optimiser les outils de travail les plus consommateurs en énergie pour économiser les ressources naturelles	37
I.5.2	Améliorer l'impact local des installations	40
<b>I.6</b>	<b>Être un acteur majeur de l'économie circulaire</b>	<b>41</b>
I.6.1	Améliorer la valorisation des déchets traités sur les installations	42
I.6.2	Améliorer la performance environnementale chez les clients	44
<b>I.7</b>	<b>Consolider les relations de confiance avec les partenaires</b>	<b>45</b>
I.7.1	Identifier, prévenir et gérer les risques environnementaux, sociaux et éthiques	45
I.7.2	Assurer l'excellence dans le service	46
<b>I.8</b>	<b>Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion</b>	<b>48</b>

## I.1 Présentation des métiers et du modèle d'affaires

Le Groupe Derichebourg est un opérateur de référence, au plan international, des Services aux Entreprises et aux Collectivités.

L'offre de Derichebourg couvre la filière du recyclage des déchets, depuis la collecte jusqu'à la valorisation, et un ensemble complet de Services aux Entreprises et aux collectivités tels que la propreté, l'intérim, l'énergie, le support et la logistique aéronautiques, les prestations en milieux sensibles.

Le métier de base des Services à l'Environnement est d'assurer la valorisation de déchets à dominante métallique des produits arrivés en fin de vie, en les valorisant par des traitements appropriés, sous la forme de matières premières secondaires.

Cette activité est devenue un maillon essentiel de la politique de protection de l'environnement à l'échelon international.

Les activités Services à l'Environnement et Multiservices sont soumises à des cycles économiques différents.

L'activité historique du Groupe est l'activité de recyclage de déchets métalliques. Cette activité connaît une certaine cyclicité, liée à celles des secteurs de la sidérurgie et de la métallurgie. Au milieu des années 2000, la volonté d'adjoindre au recyclage une activité plus résiliente s'est traduite par l'acquisition des activités Multiservices.

### Principaux marchés

Chiffre d'affaires par activité	2018		2017		Variation
	en M€	en %	en M€	en %	
Services à l'Environnement	2 116	72 %	1 949	71 %	+ 9 %
Services aux Entreprises	803	28 %	781	29 %	+ 3 %
Holding	1	0 %	1	0 %	0 %
<b>Total</b>	<b>2 920</b>	<b>100 %</b>	<b>2 731</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 7 %</b>

Chiffre d'affaires par zone géographique	2018		2017		Variation
	en M€	en %	en M€	en %	
France	2 300	79 %	2 148	79 %	+ 7 %
Autres pays européens	387	13 %	388	14 %	0 %
Continent américain	181	6 %	167	6 %	+ 9 %
Afrique	50	2 %	28	1 %	+ 80 %
<b>Total</b>	<b>2 920</b>	<b>100 %</b>	<b>2 731</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 7 %</b>

Les données publiées correspondent au pays d'implantation des filiales.

## I.1.1 Activité Services à l'Environnement

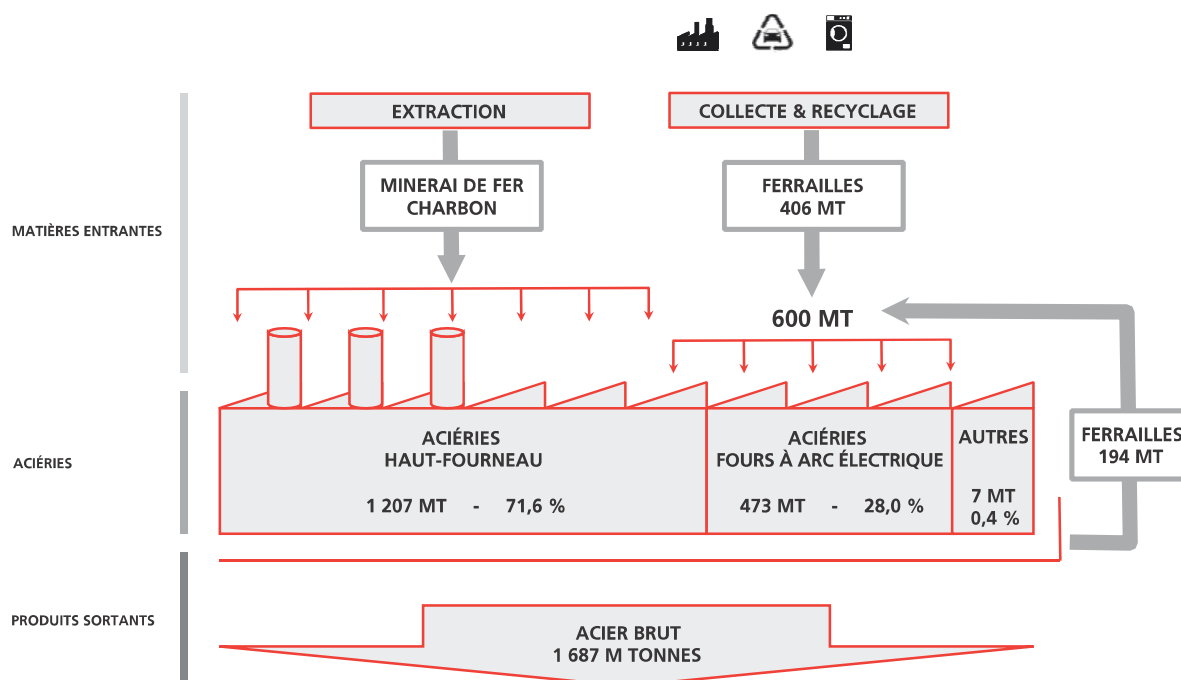
### I.1.1.1 Activité Recyclage

Depuis 1956, le métier de Derichebourg Environnement est d'assurer la collecte, le tri, le recyclage et la valorisation des métaux ferreux et non ferreux contenus dans les biens de consommation arrivés en fin de vie (automobiles, déchets d'équipement électriques et électroniques, etc.), dans les matières de récupération (démolitions industrielles, par exemple) et dans les chutes neuves industrielles du processus de transformation des métaux (chutes de fabrication).

#### I.1.1.1.1 Le marché du recyclage des ferrailles

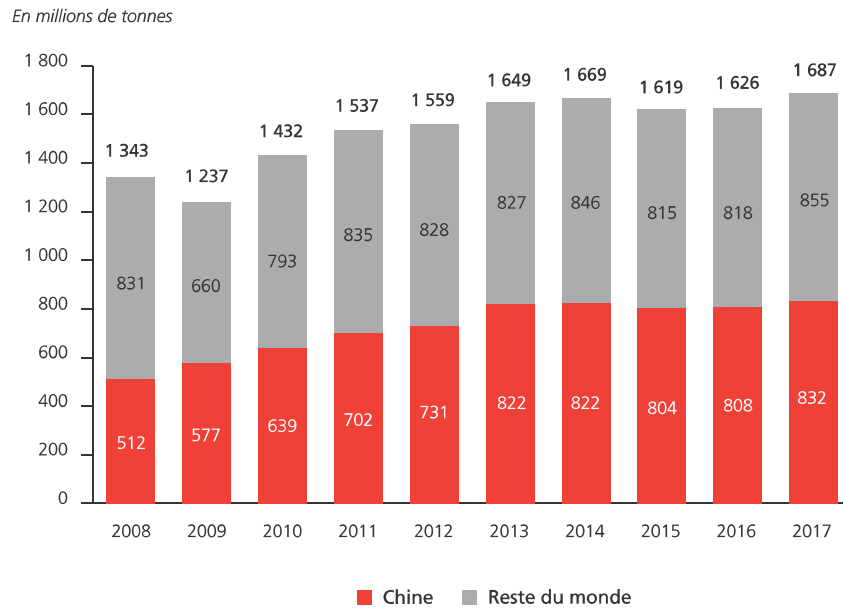
Le marché du recyclage des ferrailles est à l'interface d'un marché amont, constitué par l'offre de déchets et d'un marché aval, constitué par les besoins des aciéries.

Le marché des ferrailles est estimé à environ 600 millions de tonnes par an (source BIR), dont 406 millions sont accessibles aux sociétés de recyclage, le solde étant constitué de chutes sidérurgiques, recyclées en interne.



Les facteurs suivants affectent le marché des ferrailles :

- ▣ La production mondiale d'acier



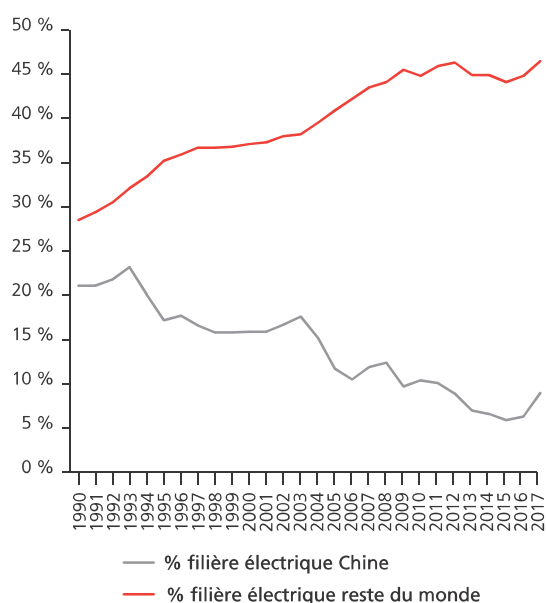
Source : Worldsteel Association.

La production mondiale d'acier a progressé de 1,6 %/an au cours des 5 dernières années. La Chine représente à elle seule 50 % de la production mondiale.

□ La répartition de la production d'acier entre filière haut-fourneau et filière électrique

La filière haut-fourneau consomme du minerai de fer, du coke sidérurgique, et une petite proportion de ferrailles (10-15 %), qui permet de réduire les émissions de gaz à effet de serre. La filière électrique consomme presque exclusivement des ferrailles.

En théorie, les deux filières permettent de produire tous les types d'acier. En pratique, l'acier issu de la filière électrique est utilisé pour produire les aciers longs et les armatures. Les coils (bobines d'acier plat) sont en majorité fabriqués à partir de la filière haut-fourneau.



Source : Worldsteel Association.

On constate dans le graphique précédent qu'à l'exception de la Chine, la part de l'acier issu de la filière électrique a tendance à progresser année après année. Les avantages concurrentiels de l'acier issu de la filière électrique sont les suivants :

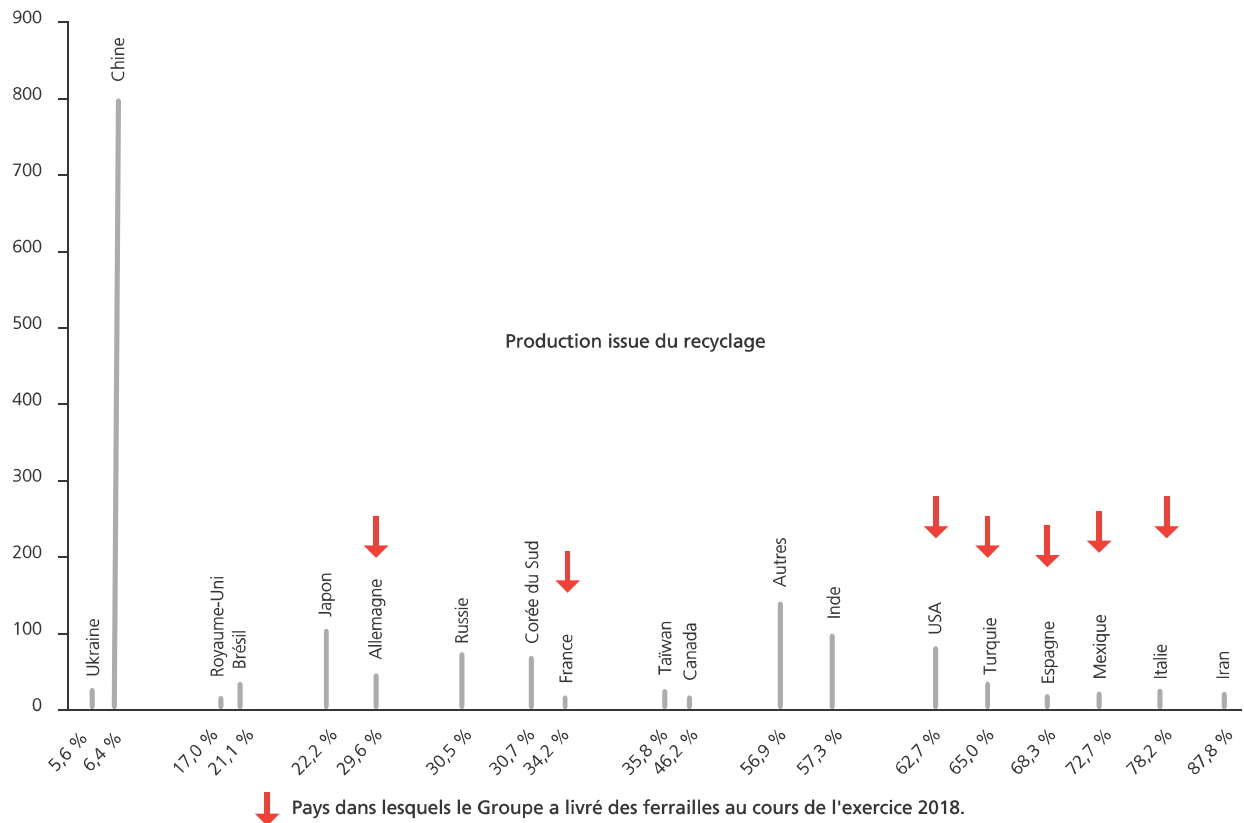
- moindre investissement ;
- souplesse d'utilisation accrue, avec possibilité d'arrêter et redémarrer la production ;
- très net avantage environnemental (moins d'émissions de gaz à effet de serre à la tonne produite) et énergétique (moins d'énergie consommée à la tonne produite) par rapport à la filière haut-fourneau, en particulier dans les pays où la part du nucléaire dans le mix énergétique est élevée ;
- approvisionnement de proximité ;
- facilité d'accès à la production d'acier pour les pays en développement grâce à un investissement moindre.

En contrepartie, la filière haut-fourneau bénéficie en général d'un coût de production à la tonne plus faible.

La Chine produit son acier à 90 % via la filière haut-fourneau. Afin de réduire la pollution, elle a décidé de favoriser dans les prochaines années l'acier issu de la filière électrique, en mettant en place son propre réseau de collecte de ferrailles.

Dans les autres pays, la part de l'acier issu de la filière électrique est détaillée dans le graphique suivant :

En millions de tonnes



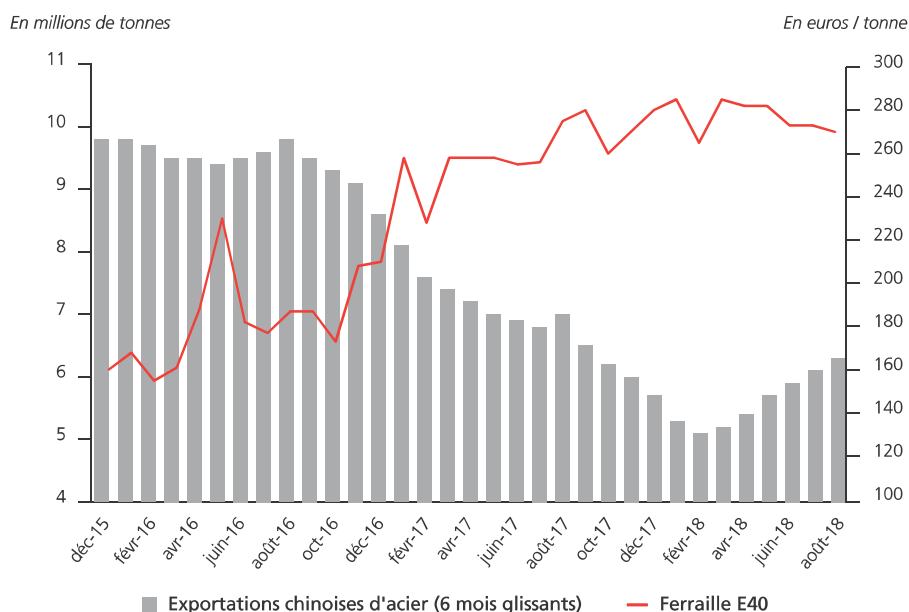
Source : Worldsteel Association.

▣ Les flux commerciaux de l'acier et des ferrailles

Le marché des ferrailles est également sensible aux flux du commerce international de l'acier et des ferrailles.

L'intensité des exportations chinoises d'acier influence significativement le marché de l'acier européen, et par conséquent son besoin en

ferrailles. À compter de mi-2016, la Chine a fortement réduit ses exportations d'acier vers l'Europe, à cause de la force de sa demande intérieure, ce qui a permis aux aciéristes européens et turcs d'améliorer leur production et leurs ventes sur leur marché de proximité. Les ventes du Groupe ont bénéficié de cette situation.



Source : Derichebourg.

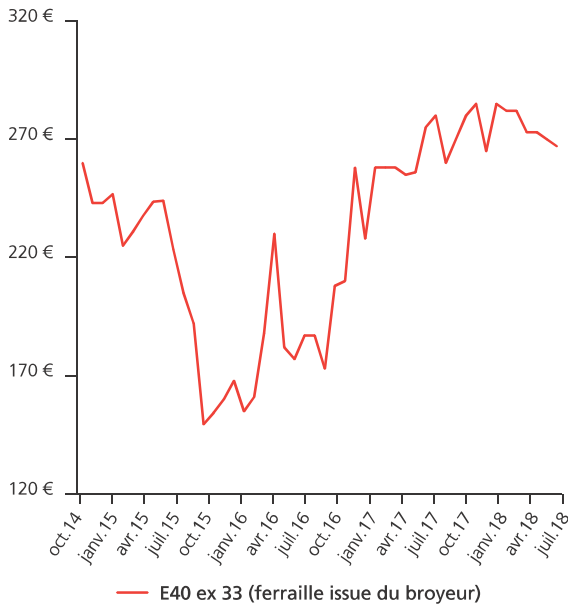
La Turquie constitue le principal importateur mondial de ferrailles (elle produit 35 Mt d'acier, à 65 % d'origine filière électrique, avec un gisement local insuffisant, et importe environ 21 Mt/an, soit 20 % du commerce mondial). À la différence des marchés domestiques, où les négociations de prix avec les aciéries sont mensuelles, le marché turc achète spot des navires (jusqu'à 40 000 t). L'évolution des prix turcs se répercute donc dans les zones d'approvisionnement que sont les États-Unis et l'Europe, qui sont eux excédentaires en ferrailles. La situation économique en Turquie est également un facteur d'influence pour le marché des ferrailles.

Ces dernières décennies, la globalisation et la libéralisation du commerce international s'étaient traduites par une quasi-disparition des

droits de douane. En conséquence, c'est la demande marginale qui influençait les prix mondiaux. Depuis le printemps 2018, la donne a changé, avec l'instauration de droits de douane de la part des États-Unis sur la majorité des importations d'acier.

Le marché du recyclage des ferrailles est perçu comme relativement volatil, dans la mesure où l'évolution des prix et des volumes se combinent souvent : une demande accrue en ferrailles de la part des aciéristes induira une rareté sur les tonnes supplémentaires recherchées, et une pression à la hausse sur les prix. Inversement en cas de diminution.

Le tableau ci-dessous résume l'évolution du prix de la ferraille broyée (E40) au cours des dernières années :

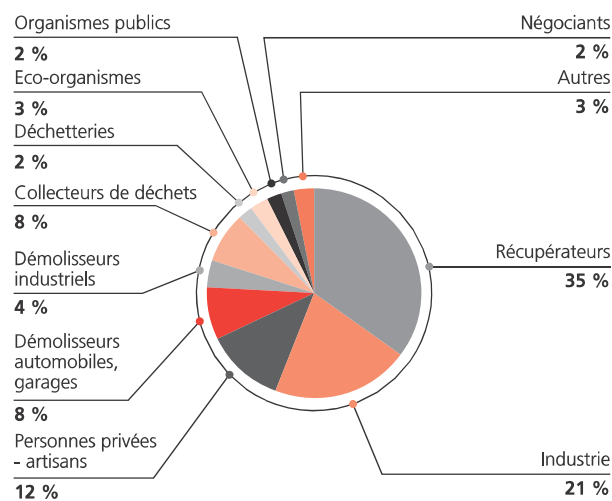


Source : Derichebourg.

□ L'offre de déchets

Les biens de consommation arrivés en fin de vie (80 % environ, y compris les démolitions industrielles) et les chutes de production dans la transformation de l'acier (20 % environ) constituent les approvisionnements des collecteurs de ferrailles. Le niveau de l'activité économique générale influence donc le gisement de ferrailles disponibles.

Pour le Groupe Derichebourg, la répartition des entrées sur les chantiers par type de fournisseur est la suivante :

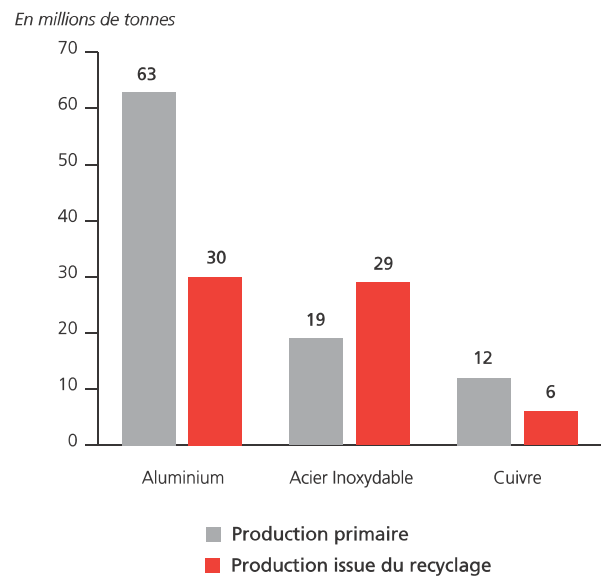


Source : Derichebourg.

1.1.1.1.2 Le marché du recyclage des métaux non ferreux

Les acteurs du recyclage des ferrailles sont souvent les mêmes que ceux des métaux non ferreux. Les volumes de métaux non ferreux traités par les récupérateurs sont beaucoup plus faibles (souvent 1 pour 10) que ceux des ferrailles. Par contre, les prix unitaires sont beaucoup plus élevés, ainsi que les marges unitaires.

Le tableau ci-dessous récapitule la production mondiale des principaux métaux non ferreux, ainsi que la part de la production issue du recyclage.



Source : World Aluminium, Centre d'Expertise sur l'Aluminium, Bureau international du recyclage (rapport Environmental Benefit of Recycling, 2016), International Stainless Steel Forum.

Le tonnage collecté en France par les acteurs de la filière MNF est de 1,79 million de tonnes (chiffres 2016), pour une contre-valeur de 2,91 Md€.

Sur le marché français (82 % des tonnes collectées par le Groupe), la répartition des métaux non ferreux collectés par la profession est la suivante :

- aluminium : 27 % ;
- plomb et batteries : 13 % ;
- inox et alliages : 11 % ;
- cuivres hors câbles et moteurs : 9 % ;
- câbles cuivre : 7 % ;
- laiton alliages : 5 % ;
- zinc : 5 % ;
- autres : 23 %.

Source : Federec, chiffres clés du recyclage, 2016.



Les MNF se trouvent essentiellement dans le bâtiment, les emballages, les automobiles et l'équipement industriel. Les industries consommatrices sont essentiellement la fonderie, l'affinerie et autres industries lourdes.

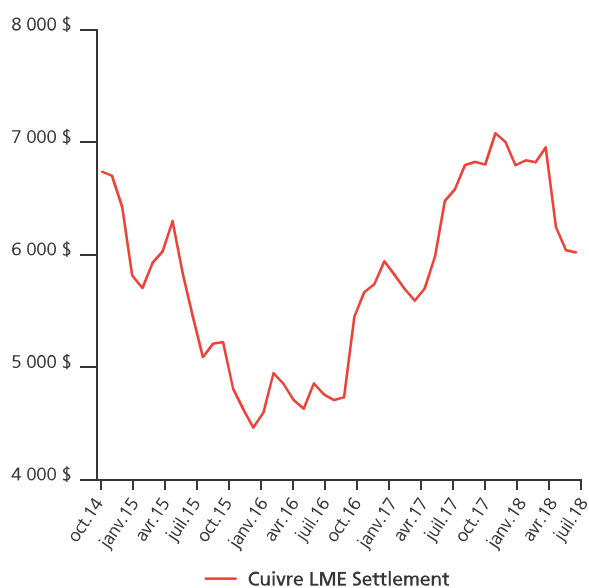
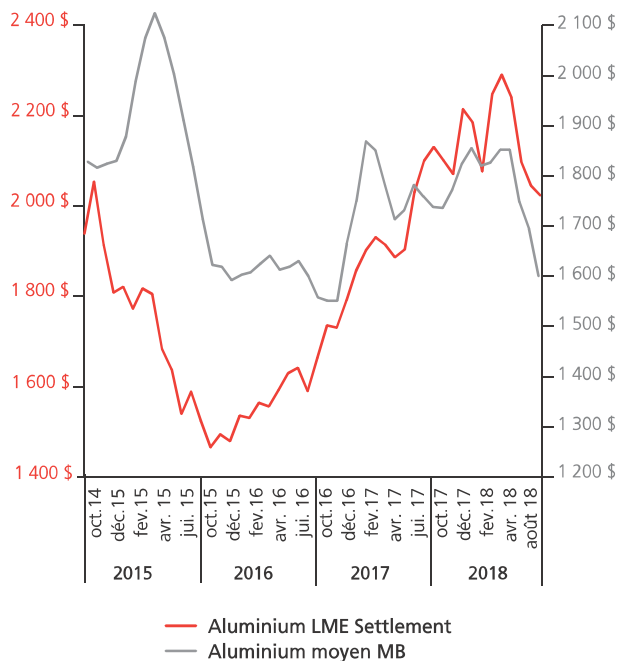
Le recyclage de produits en fin de vie sera de plus en plus incontournable puisqu'il est la seule source de métal non ferreux secondaire, alors que la ressource primaire s'amenuise. Plusieurs autres facteurs favorisent aussi le développement du recyclage des métaux non ferreux. D'une part, la production de minerai primaire est inexistante dans plusieurs régions géographiques. Les produits recyclés sont donc la seule « mine de surface » disponible, et de plus, renouvelable ; dans tous les cas, la réutilisation des produits de récupération permet d'économiser des matières premières.

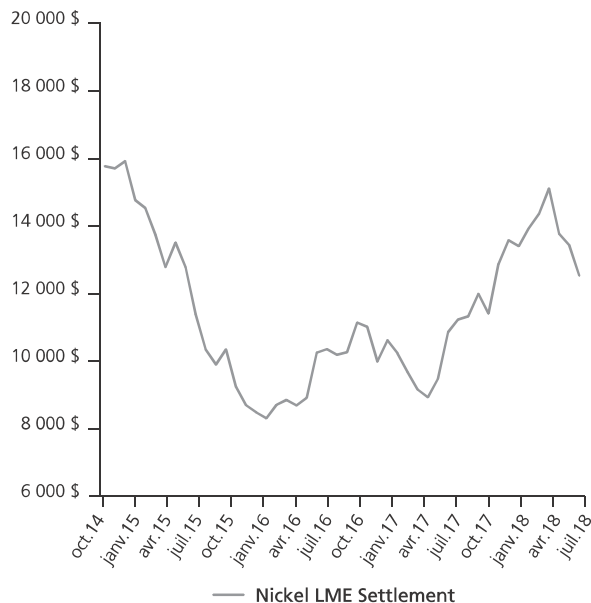
D'autre part, la production de produits secondaires coûte beaucoup moins cher que la fabrication de produits primaires, à partir de minerai. Les investissements nécessaires sont, en moyenne, trois à quatre fois moins élevés que pour le raffinage. L'économie d'énergie par rapport à la production de métal primaire est de l'ordre de 60 à 80 % pour le cuivre, de 90 à 98 % pour l'aluminium, un avantage compétitif certain dans un contexte de prix de l'énergie élevé et de contraintes en termes d'émission de gaz à effet de serre de plus en plus fortes en Europe.

Cependant, les économies sur la production sont compensées partiellement par des coûts de collecte ou des contraintes environnementales pour les pays industrialisés ; ces limites sont moins contraignantes dans les pays émergents qui utilisent de plus en plus ce mode de production et qui importent les produits de récupération.

La seule récupération des produits en fin de vie représente environ 35 % de la production des MNF dans le monde (source Bureau international du recyclage). La demande mondiale de métaux non ferreux est fortement corrélée à l'évolution de l'indice de la production industrielle mondiale.

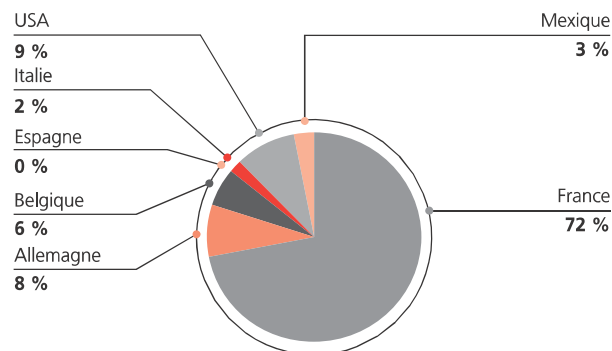
Une inflexion importante s'est produite en 2018, avec la décision de la Chine de publier des cahiers des charges très stricts sur le taux d'impureté contenu dans 19 classes de produits (dont les métaux non ferreux) afin de pouvoir être importés en Chine. Ces taux maximums sont en pratique très difficiles à atteindre, et le volume d'importations chinoises a significativement diminué à partir du printemps 2018. En conséquence, les volumes précédemment consommés par la Chine se sont reportés sur d'autres marchés, entraînant une pression baissière sur les prix des différents métaux non ferreux. Les tableaux ci-dessous récapitulent l'évolution des prix des différents métaux.





#### 1.1.1.1.3 Le portefeuille d'activités

L'activité Recyclage du Groupe est présente dans 7 pays, avec une part prépondérante de son activité réalisée physiquement en France. Le tableau ci-dessous détaille la répartition des achats par pays (ferrailles + métaux non ferreux).



Le Groupe opère sur 200 centres de recyclage, dont 162 en France.

Cette activité emploie environ 2 600 collaborateurs.

Dans cette activité, les éléments qui différencient le Groupe de ses compétiteurs sont les suivants :

- la densité du maillage géographique ;
- l'intégration verticale permise par ce maillage : le vaste maillage du Groupe lui permet d'installer de manière rentable des lignes de traitement secondaires (flottation, affinerie d'aluminium, préparation de mélanges de déchets d'acier inoxydables, préparation d'aluminium première fusion pour les extrudeurs), nourries avec les flux des différents chantiers, sans qu'il soit nécessaire d'acheter significativement à l'extérieur du Groupe ;
- la gestion des opérations dans une perspective de long terme, qui se traduit notamment par une politique de stocks bas : 15 jours d'activité pour les ferrailles, 15 à 25 jours pour les métaux non ferreux. En période d'augmentation des prix, le Groupe profite moins de la reprise que certains de ses concurrents qui ont davantage de stocks. Il traverse en général mieux que ses concurrents les périodes de baisse de prix, ce qui peut le placer en position d'acteur consolidateur en bas de cycle.

#### 1.1.1.1.3.1 La filière ferrailles

Le Groupe a traité 3,75 millions de tonnes au cours de l'exercice, soit un volume en progression de 2,3 % par rapport à celui de l'exercice précédent.

En France, le Groupe dispose du maillage le plus important de la profession (162 sites). Comme le transport représente une part importante du coût des déchets entrant sur site, cette proximité du lieu de production des déchets est stratégique.

Avec ses 29 broyeurs-déchetteurs et 72 presses-cisailles, Derichebourg Environnement prépare les ferrailles pour produire des matières répondant à des normes élevées de qualité : élimination des impuretés, respect des spécifications et calibrage des lots. Les produits ainsi valorisés sont essentiellement destinés aux aciéries électriques, fonderies et convertisseurs dans la filière des produits aciers longs.

En France, le Groupe estime disposer d'une part de marché de 16 à 17 % sur la collecte des ferrailles, et de l'ordre de 23 % (estimation Derichebourg sur la base de données issues de Federec pour le traitement (la différence entre les deux chiffres s'explique notamment par les tonnages achetés à des récupérateurs n'ayant pas d'outil industriel).

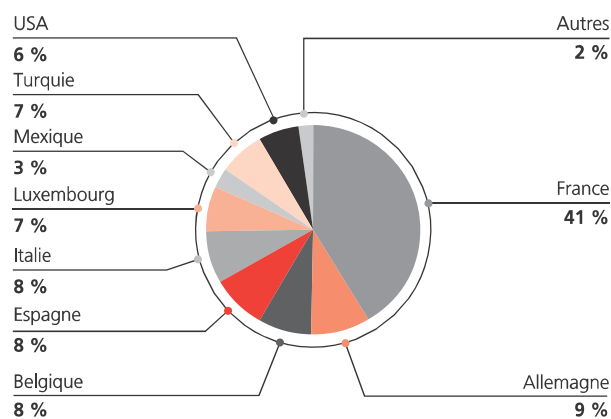
Le deuxième acteur avec une présence nationale est le Groupe Ecore, dont la part de marché dans le traitement des ferrailles est de l'ordre de 15-20 % (source Derichebourg).

La société Boone Comenor (Groupe Suez Environnement) est très active pour les appels d'offres d'enlèvements de chutes dans les usines automobiles.

Dans chaque région, le Groupe est par ailleurs en compétition avec un grand nombre d'acteurs régionaux, qui disposent de quelques sites.

Une fois préparées et triées, les tonnes sont commercialisées auprès d'aciéristes domestiques ou à la grande exportation (10 % des volumes environ) lorsque le Groupe est proche de zones portuaires.

Le tableau ci-dessous présente les principales zones de destination des ferrailles du Groupe.



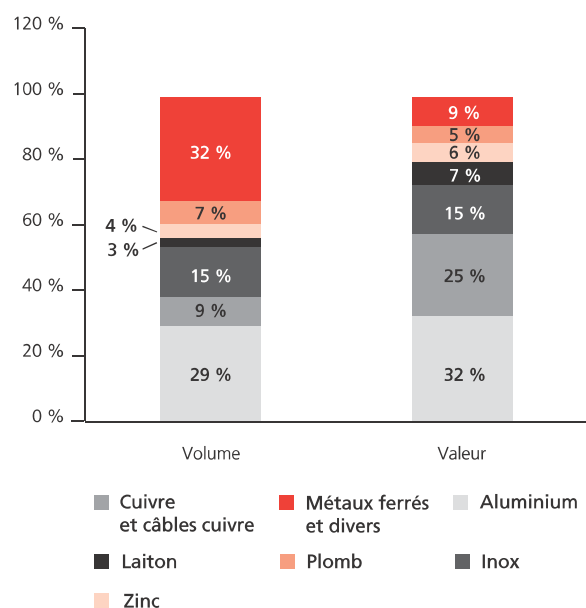
Le Groupe s'efforce de limiter ses stocks (15 jours d'activité environ), afin de ne pas être trop exposé aux variations de prix des ferrailles.

Le Groupe n'exploite pas d'aciérie.

L'activité Broyage du Groupe génère des résidus de broyage (mélange de mousse, plastique, verre, bois...) qui ne peuvent être commercialisés en l'état. Le Groupe mène plusieurs actions de développement afin d'améliorer constamment le taux de valorisation (énergie ou matière) et de limiter les volumes envoyés en centre d'enfouissement, qui se sont élevés à plus de 179 000 tonnes en 2018 (périmètre France).

#### 1.1.1.3.2 La filière métaux non ferreux

La répartition du chiffre d'affaires par métal est la suivante :

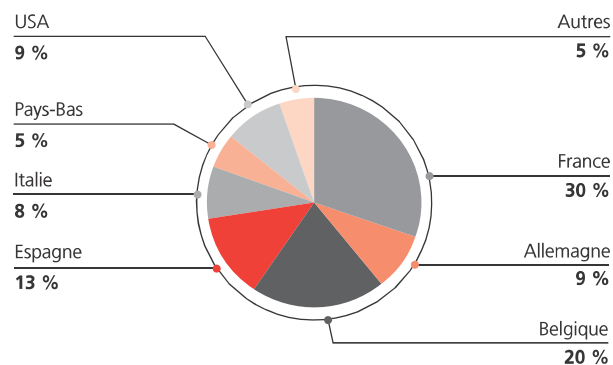


Comparé à ses concurrents, le Groupe traite un volume relatif de métaux non ferreux plus important. Disposer d'une forte part de marché sur les métaux non ferreux est une caractéristique historique du Groupe. Cela s'explique par la diversité des flux traités :

- activité classique d'achat, tri, préparation de tous métaux non ferreux ;
- par ailleurs, Derichebourg Environnement a équipé ses principaux broyeurs de séparateurs par induction et dispose en Europe de deux unités de flottation destinées à séparer l'aluminium des métaux lourds (cuivre, laiton, etc.). L'aluminium dense (carter broyé flotté) est transformé en lingots sur le site lillois de Refinal Industries. Ces lingots (qualité AS9U3) sont majoritairement vendus aux fonderies de pièces automobiles. L'affinerie du Groupe produit 66 000 tonnes de lingots d'aluminium de seconde fusion. Le Groupe a investi dans une deuxième affinerie (four rotatif) à Prémery (Nièvre), qui produira à terme 15 000 tonnes de lingots par an ;
- la filiale Inorec prépare des mélanges des différents métaux entrant dans la composition des aciers inoxydables, conformes aux cahiers des charges des clients, afin que ces derniers puissent être directement enfournés ;
- le Groupe prépare de la grenaille de cuivre à partir de câbles cuivreux (environ 3 000 t/an).

Au cours de l'exercice 2017-2018, le Groupe a traité 540 700 tonnes de métaux non ferreux, en très léger recul par rapport à l'exercice précédent (- 0,7 %).

Le tableau ci-dessous détaille les ventes de métaux non ferreux (y compris déchets d'acier inoxydable) par pays de destination :



La part des volumes de métaux non ferreux exportés vers la Chine est inférieure à 5 %.

#### 1.1.1.1.3.3 Les prestations de services

Le Groupe réalise également des prestations de services (environ 100 M€/an), dans les domaines suivants :

##### 1.1.1.1.3.3.1 Traitement des DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques)

Dans le cadre de la mise en œuvre de la directive relative à la responsabilité élargie des producteurs, la France a choisi de confier la responsabilité de la collecte et du traitement des biens mis sur le marché dans 15 filières à des éco-organismes. Le Groupe Derichebourg s'est positionné depuis la création de ces filières auprès des éco-organismes en charge des DEEE, principalement sur les activités de traitement. Le Groupe traite 176 000 t/an de DEEE sur 11 sites. Le Groupe est présent sur 3 flux de DEEE sur 5 :

- ▣ le GEM HF (gros électroménager hors froid : lave-linge, lave-vaisselle, tables de cuisson) ;
- ▣ le GEM F (gros électroménager froid : réfrigérateurs et congélateurs). Pour le traitement des GEM F, Derichebourg Environnement s'est associée avec l'un des leaders internationaux du traitement écologique d'appareils de production de froid qui contiennent des CFC ou HFC dans les circuits de refroidissement ou les mousses d'isolation. Une filiale détenue à 50 %, dénommée Fricom Recycling, a été créée avec ce partenaire, Oeko-Service AG (connu sous le nom de SEG) ;
- ▣ les PAM (petits appareils en mélange).

Derichebourg accompagne les éco-organismes dans l'atteinte de leurs objectifs de progression des volumes collectés et valorisés.

##### 1.1.1.1.3.3.2 Gestion-distribution des véhicules hors d'usage (collecte, traitement et suivi matière) avec sa filiale ECO-VHU pour le compte des constructeurs automobiles

Le Groupe Derichebourg dispose en France d'un réseau de plus de 300 centres démolisseurs (internes ou correspondants tiers) agréés lui permettant de remplir les prescriptions en matière de maillage territorial, ce qui place le Groupe en position favorable pour signer les contrats-cadres avec les constructeurs et importateurs.

##### 1.1.1.1.3.3.3 Traitement des sous-produits des usines sidérurgiques et des industriels

Le Groupe réalise à façon des prestations de services, du type préparation de ferrailles bouletées utilisées comme chutes refroidissantes, et peut être amené à gérer des parcs à ferrailles d'aciéries.

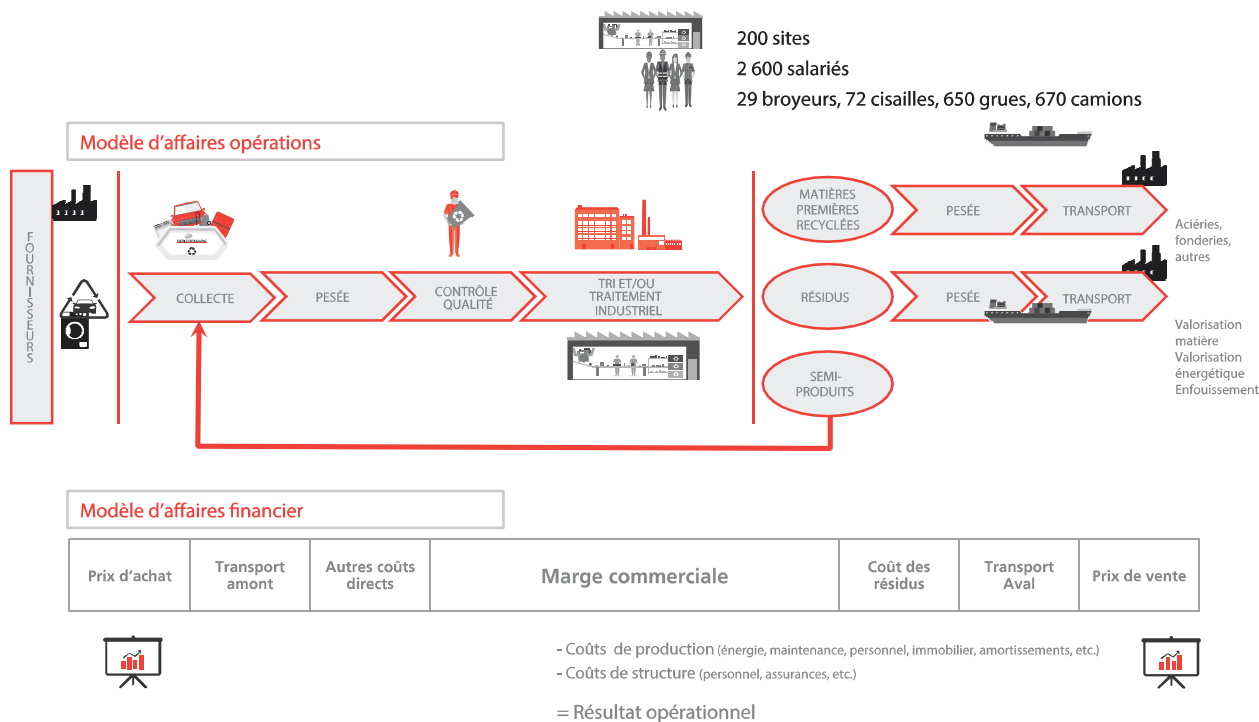
##### 1.1.1.1.3.3.4 Collecte papiers, cartons, DIB

Le Groupe fait bénéficier à ses clients de son maillage territorial pour proposer des activités de collecte et tri de déchets industriels banals, de papiers, cartons. La filiale Revival a inauguré au cours de l'exercice un nouvel établissement à Noisy-le-Sec, en région parisienne, d'une capacité de traitement de 88 000 t/an, avec une insertion soignée dans le paysage urbain.

##### 1.1.1.1.4 Le modèle d'affaires de l'activité Recyclage

À la différence d'autres matières recyclables, les déchets métalliques ont toujours eu une valeur positive, à l'exception de quelques périodes de crise prononcée de la sidérurgie. Le Groupe achète donc tous les métaux ferreux qu'il traite et vend.

Le graphique ci-dessous détaille le modèle d'affaires de l'activité Recyclage.



### 1.1.1.1.5 La stratégie du Groupe dans l'activité Recyclage

Le Groupe est actuellement le 4<sup>e</sup> acteur européen en termes de chiffre d'affaires, derrière les sociétés EMR, TSR, et Chi-Ho Environmental Group (Scholz). Le Groupe a pour ambition de gagner une place d'ici les 5 prochaines années, que ce soit par croissance organique ou externe.

La réussite de cette ambition se traduit par la stratégie suivante :

- consolider la position de fournisseur de premier plan de la sidérurgie et de la métallurgie, en livrant des produits conformes aux cahiers des charges des clients, et en élargissant sa base de clients, en particulier pour les ferrailles ;
- mettre en œuvre les meilleures technologies de tri disponibles, afin de conserver toute la valeur ajoutée des différents produits, et réduire la part de résidus dirigée vers la filière d'enfouissement ;
- disposer d'une équipe de management unie dans la mise en œuvre de la même stratégie dans tout le Groupe, et former les salariés ;
- mettre à jour l'outil informatique du Groupe, sans toucher à ses principales caractéristiques qui font de lui l'un des outils les plus pertinents du marché (connaissance des stocks et de la marge en temps réel sur tous les sites du Groupe) ;
- développer des métiers de niche, sur lesquels il y a moins d'intervenants, tels que la flottation des métaux induits, l'affinage d'aluminium, la préparation à froid de mélanges destinés aux aciéries produisant de l'innox. Le Groupe cherche également à développer des tris complémentaires sur les fractions non ferreuses issues du processus de broyage. À terme, le Groupe ambitionne de réaliser 20-25 % du chiffre d'affaires de l'activité Recyclage sur ces segments ;

- développer le réseau de collecte, en France et à l'Étranger, en étant dans chaque pays de présence soit un leader national, soit un leader régional, et en explorant les possibilités de croissance externe dans une approche de long terme. Le Groupe est ainsi bien placé pour être un consolidateur de marché en bas de cycle.

### 1.1.1.2 Activité Services aux Collectivités

Le Groupe réalise environ 235 M€ de chiffre d'affaires dans cette activité. Il est présent dans les pays suivants : Canada, France, Italie, Maroc.

La maîtrise de la gestion des déchets ménagers et du nettoyage urbain constitue un enjeu majeur pour les collectivités. Elle conditionne l'amélioration du cadre de vie et le respect des obligations économiques, sociales et environnementales qui pèsent de plus en plus lourdement sur elles. Poly-Environnement (France), San Germano (Italie), Derichebourg Maroc (et ses sociétés sœurs), Derichebourg Canada gèrent tous les types de déchets ménagers et leurs modes de collecte : traditionnelle et sélective (verre, journaux et magazines, emballages ménagers, déchets verts, cartons, papiers, etc.), en porte-à-porte et en apport volontaire. Ces filiales assurent également la collecte des déchets de voirie et des objets encombrants, la gestion de plusieurs centres de tri d'ordures ménagères ainsi que le transfert des déchets vers les centres de traitement et de valorisation. Poly-Environnement propose aux collectivités de prendre en charge tous les aspects de leur exploitation et le nettoyage urbain (balayage, nettoyage des sols souillés, corbeilles publiques et conteneurs, dégraissage...).

Poly-Environnement au travers de ses filiales assure la collecte en porte-à-porte des déchets ménagers et assimilés dans quatre des dix arrondissements de la ville de Paris confiés à des opérateurs privés, et la collecte des ordures ménagères dans trois arrondissements de Marseille (2<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup>).

San Germano est présente dans le Piémont, en Lombardie et en Sardaigne. Postérieurement à la clôture, le Groupe a signé un accord avec la société Iren Ambiente en vue de la cession des activités de San Germano et CMT, dans le cadre d'un recentrage sur le cœur de métier du Groupe, de la recherche de l'amélioration de la rentabilité des capitaux employés, et d'une réduction du périmètre des activités du Groupe en Italie.

Derichebourg Maroc assure la collecte des déchets ménagers notamment à Marrakech, Rabat et Casablanca.

Les contrats (marchés publics) sont le plus souvent d'une durée de 5 à 7 ans, il est fréquent que la collectivité demande du matériel neuf lors du renouvellement des marchés.

Le Groupe se positionne sur des appels d'offres qui accordent une part suffisante à la note technique, qui permet de valoriser la qualité du service et les moyens déployés par le soumissionnaire, et pas uniquement le prix le plus bas, afin d'obtenir une rentabilité des capitaux employés.

Par ailleurs, le Groupe exerce une activité de distribution d'eau potable (à la Réunion), et de traitement des eaux usées.

Cette activité emploie environ 4 000 collaborateurs.

### I.1.1.3 Propriétés immobilières, usines, équipements, immobilisations corporelles importantes

L'activité Services à l'Environnement du Groupe est fortement consommatrice de matériels : broyeurs, cisailles, inducteurs, matériels de collecte, de tri, et les infrastructures qui les accompagnent : terrains, dallages béton, raccordements électriques.

La stratégie du Groupe est d'être propriétaire ou bénéficiaire économique de tous les actifs de long terme qu'il utilise fréquemment. Le tableau ci-dessous détaille les principales familles d'actifs et matériels utilisés dans l'activité Recyclage :

Famille	Nombre et commentaires
Terrains	400 hectares en propriété, et exploités
Broyeurs	29 broyeurs en activité
Cisailles	72 cisailles en activité
Grues fixes	64 grues fixes, presque toutes électriques
Pelles hydrauliques	581 pelles hydrauliques de manutention en activité
Camions	670 camions, avec une politique de renouvellement aux dernières normes environnementales

Le tableau ci-dessous détaille la valeur comptable de ces actifs :

En millions d'euros	30-09-18	30-09-17
Valeurs brutes	1 466	1 471
Amortissements cumulés	(1 012)	(1 048)
<b>Valeur nette</b>	<b>453</b>	<b>424</b>

NB : Les chiffres ci-dessus intègrent également la valeur des immobilisations appartenant à des entités affectées à l'activité Holding, propriétaires de terrains exploités par l'activité Services à l'Environnement.

Le Groupe Derichebourg privilégie, lorsque cela est possible, l'acquisition des terrains sur lesquels il réalise les prestations de Services à l'Environnement. Le Groupe est propriétaire, notamment via Derichebourg Immobilier et ses filiales de plus de 4 000 000 m<sup>2</sup> de terrains exploités par l'activité Services à l'Environnement. Compte tenu de l'ancienneté de détention de certains terrains, il peut exister des plus-values sur ces terrains par rapport à leur coût historique. Lors de la transition aux normes IFRS, la valeur de marché des terrains au 1<sup>er</sup> janvier 2004 a été considérée comme coût présumé pour certains terrains. Un écart (net d'impôts différés) de 41 M€ est intégré aux capitaux propres et aux immobilisations corporelles.

Dans l'activité Recyclage, la valeur des actifs déclarée auprès des assurances est d'environ 1 000 M€.

### I.1.1.4 Activité de recherche et développement

L'activité Services à l'Environnement du Groupe poursuit ses efforts afin d'accroître le taux de valorisation des biens et produits de consommation arrivés en fin de vie. Un des objectifs est de parvenir à valoriser, sous forme soit de matière soit d'énergie, tout ou partie des résidus de broyage en poursuivant la séparation pour en extraire les parties métalliques, les plastiques, les verres, etc. L'objectif est de diminuer de 20% au cours des cinq prochaines années les volumes mis en enfouissement (à volume égal traité par les broyeurs).

Des filières pérennes ont été développées sur les pneumatiques usagés, certains types de plastiques, et une fraction des résidus de broyage préparée en combustible de substitution.

D'ores et déjà, Derichebourg Environnement produit 35 000 tonnes par an de combustibles de substitution pour les cimenteries.

## I.1.2 Activité Multiservices

### I.1.2.1 Les marchés du Multiservices

L'activité Multiservices regroupe de nombreux métiers qui ont deux points communs :

- la volonté des clients donneurs d'ordre d'externaliser certaines fonctions afin de se concentrer sur leur cœur de métier ;
- une forte intensité en main-d'œuvre des prestations réalisées.

Dans cette branche, le Groupe est présent en France (91 % du chiffre d'affaires), au Portugal, en Espagne et en Allemagne principalement.

### I.1.2.2 Le portefeuille d'activités

Derichebourg Multiservices est un opérateur de référence des services externalisés aux entreprises industrielles et tertiaires, aux services publics et aux collectivités.

Acteur global de proximité, Derichebourg Multiservices apporte à ses clients **4 solutions** complémentaires :

- tertiaire : offres modulables garantissant le bon fonctionnement des bâtiments et installations, et le bien-être des occupants ;
- industrie : expertises « sur mesure » de sous-traitance globale industrielle au service de la production du client ;
- espace urbain : ensemble de prestations dédiées aux villes et infrastructures urbaines pour un cadre de vie plus qualitatif ;
- sourcing RH et intérim : solutions visant à offrir des ressources au client, pour renforcer ses compétences tout en s'affranchissant des contraintes inhérentes.

Ces solutions sont déployées par 19 filiales réparties dans 9 pays.

### Des métiers, des filiales

Support à l'industrie aéronautique Support aux opérations aériennes	DERICHEBOURG ATIS AÉRONAUTIQUE
Logistique industrielle et services Gestion des déchets et transport	DERICHEBOURG SERVICES INGÉNIERIE NUCLÉAIRE
Propreté & services associés Nettoyage et maintenance industriels Manutention/logistique	DERICHEBOURG PROPRETÉ
Génie électrique et climatique Maintenance multitechnique	DERICHEBOURG ÉNERGIE
Télésecurité	DERICHEBOURG TECHNOLOGIES
Accueil & accueil événementiel Accueil retail & spectacle Courrier	ULTEAM
Manutention/logistique	DERICHEBOURG LOGISTIQUE ET MANUTENTION
Éclairage public Signalisation	DERICHEBOURG ÉNERGIE E.P.
Affichage urbain Installation et maintenance de mobilier urbain	DERICHEBOURG SNG
Espaces verts VRD	DERICHEBOURG ESPACES VERTS
Intérim généraliste Intérim spécialisé	DERICHEBOURG INTÉRIM
Intérim aéronautique Intérim éolien	DERICHEBOURG SOURCING AERO & ENERGY
Recrutement Recrutement aéronautique	DERICHEBOURG INTÉRIM DERICHEBOURG SOURCING AERO & ENERGY
Centre de formation	DERICHEBOURG ÉVOLUTION FORMATION

## Contribution au chiffre d'affaires par solution

SOLUTIONS	Chiffre d'affaires (en millions d'euros)
INDUSTRIE	147
TERTIAIRE	468
ESPACE URBAIN	44
SOURCING RH & INTÉRIM	144

### I.1.2.2.1 Solutions pour le secteur Tertiaire

Ces solutions regroupent l'ensemble des prestations qui garantissent le bon fonctionnement des bâtiments et qui permettent de les pérenniser ; comme les travaux de génie climatique et électrique, les interventions de maintenance multitechnique, la propreté, la télésécurité, la manutention et les espaces verts.

Ces prestations s'adressent également au bien-être des occupants avec l'accueil en entreprise, le service courrier et le factotum.

Les deux métiers les plus importants, par le chiffre d'affaires, dans les solutions pour le Tertiaire sont l'énergie (génie climatique, électrique et maintenance multitechnique) et la propreté.

#### I.1.2.2.1.1 Derichebourg Propreté

Évoluant dans un marché très concurrentiel, la propreté est aujourd'hui un métier stratégique, influant directement sur de nombreux facteurs clés pour les hommes et les organisations : bien-être, performance, confort, santé, image... Ce marché est également en pleine mutation : aux besoins du client « donneur d'ordre » se superposent les attentes du client « final » : l'utilisateur.

Derichebourg Propreté & Services associés est l'un des acteurs de référence français. Parce que les enjeux et les modalités d'intervention diffèrent d'un secteur d'activité à l'autre, la filiale propose des savoir-faire spécifiques « secteur » au profit du secteur privé et des acteurs publics. Derichebourg Propreté propose ainsi une gamme complète de services couvrant les lieux les plus simples aux plus exigeants.

#### Secteurs d'intervention :

- ▣ industrie : nettoyage industriel et maintenance de 1<sup>er</sup> niveau ;
- ▣ agroalimentaire ;
- ▣ santé ;
- ▣ pharmacie/ultra-propreté ;
- ▣ locaux tertiaires et administratifs ;
- ▣ espace de vente ;
- ▣ services habitats, voiries, transports en commun.

Derichebourg Propreté dispose également de compétences lui permettant d'assurer des services de manutention et logistique : logistique amont et aval, gestion des stocks, logistique de production...

#### Chiffres clés 2018 :

- ▣ 18 000 spécialistes ;
- ▣ 100 implantations réparties sur toute la France ;
- ▣ 10 000 clients.

#### I.1.2.2.1.2 Derichebourg Énergie

Un gestionnaire de parc immobilier doit, pour valoriser ses actifs et maximiser son résultat d'exploitation, rechercher en permanence la performance énergétique, tout en veillant à la fiabilité et à la pérennité des bâtiments et leurs installations. Il doit également aux occupants des bâtiments les meilleurs standards de sécurité et de confort.

Derichebourg Énergie réalise, exploite et maintient sur la durée les installations en génie climatique et génie électrique. La filiale intervient au travers d'une gamme de prestations allant des travaux à la maintenance monoteknique et multitechnique en site fixe ou en itinérance.



Son engagement à exécuter une maintenance préventive assure la pérennité des installations.

Travaux en génie climatique	Travaux en génie électrique	Maintenance
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Chauffage, climatisation, ventilation, réfrigération, régulation</li> <li>□ Aéraulique, hydraulique</li> <li>□ Traitement des fluides</li> <li>□ Plomberie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Courants forts</li> <li>□ Courants faibles</li> <li>□ Régulation, automates programmables</li> <li>□ Secours électrique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Climatisation, ventilation, chauffage</li> <li>□ Courants forts, courants faibles</li> <li>□ Plomberie, protection incendie</li> <li>□ Second œuvre</li> <li>□ Gestion déléguée des contrats</li> </ul>

### I.1.2.2 Solutions pour l'Industrie

Ces solutions regroupent l'ensemble des prestations où les métiers interviennent au cœur des process de production des clients, principalement dans le secteur aéronautique et nucléaire.

Dans l'aéronautique, Derichebourg Atis Aéronautique intervient sur l'assemblage des systèmes mécaniques et électriques ainsi qu'au niveau de l'inspection qualité.

Dans le secteur nucléaire, Derichebourg Milieux Sensibles propose des services de logistique industrielle ainsi que des services de gestion des déchets radioactifs.

En termes de chiffre d'affaires, Derichebourg Atis Aéronautique est la filiale la plus importante des Solutions à l'Industrie (~ 117 M€ CA).

Derichebourg Atis Aéronautique intervient comme sous-traitant majeur du secteur aéronautique et propose une gamme complète de prestations clé en main allant du manufacturing engineering à la livraison aux clients.

### Support à l'industrie aéronautique

- Processus industriel
- Assemblage/fabrication
- Assistance à la livraison
- Services d'assistance au sol

### Support aux opérations aériennes

- Gestion de navigabilité
- Représentation client & assistance livraison
- Transitions d'aéronefs
- Formation & transfert de connaissance

### Chiffres clés 2018 :

- présence dans 6 pays : France, Espagne, Allemagne, Royaume-Uni, États-Unis et Chine ;
- 2 100 collaborateurs.

banque/finance/assurance, logistique/transport, vente/retail, BTP et industries.

### Chiffres clés 2018 :

- 5 000 clients en France ;
- Plus de 250 000 missions d'intérim ;
- 27 implantations en France.

### I.1.2.3 Solutions pour Sourcing RH & Intérim

L'intérim est un outil d'ajustement de l'emploi au service des entreprises et des candidats. Les entreprises recherchent de plus en plus de réactivité et de souplesse dans leur organisation du travail et dans la gestion de leur masse salariale. L'intérim est également un tremplin pour les candidats qui accèdent plus facilement à des postes et à des formations qui leur permettent d'évoluer professionnellement.

Ce secteur en pleine mutation se centre sur la création de compétences et s'inscrit comme un levier d'employabilité.

Les solutions Sourcing RH & Intérim regroupent l'intérim généraliste, l'intérim aéronautique, le recrutement et un centre de formation aux métiers de l'aéronautique.

Le chiffre d'affaires réalisé par les métiers Solutions Sourcing RH & Recrutement est de 144 M€.

### I.1.2.3.2 Derichebourg Sourcing Aero & Energy

Derichebourg Sourcing Aero & Energy recrute dans le secteur aéronautique, naval et ferroviaire.

Le réseau d'agences Derichebourg Sourcing Aero & Energy détache son personnel intérimaire pour des missions de courte ou longue durée et réalise également du recrutement en CDI et CDD au travers de son cabinet de conseil en recrutement, Derichebourg Aerosearch.

### Chiffres clés 2018 :

- Plus de 20 000 missions d'intérim ;
- 15 000 intérimaires inscrits ;
- 18 implantations en Europe dont 14 en France.

### I.1.2.3.1 Derichebourg Intérim et Recrutement

Derichebourg Intérim et Recrutement apporte une réponse globale (recrutement en intérim, CDD et CDI) aux problématiques des entreprises qui connaissent aujourd'hui d'importants besoins en recrutement, à la fois pour pouvoir se développer, répondre aux demandes croissantes du marché et absorber des pics d'activité saisonniers.

Derichebourg Intérim et Recrutement délègue des collaborateurs aux entreprises dans de multiples secteurs : tertiaire,

### I.1.2.3.3 Derichebourg Évolution Formation

En 2008, le Groupe a créé sa propre école de formation aux métiers de services dans l'aéronautique.

Derichebourg Évolution Formation, centre de formation situé à Toulouse, dispense un large éventail de sessions de formations :

- certification aéronautique : ajusteur monteur (CQPM), monteur câbleur (CQPM), intégreur cabine avion (CQPM), CAO CATIA, inspection/qualité, facteurs humains et CDCCL, etc. ;

- sécurité et prévention : habilitations électriques, SST, gestes et postures, incendie, ATEX, etc. ;
- Caces : chariots, nacelles, engins, grues, ponts roulants.

**Chiffres clés 2018 :**

- plus de 9 000 personnes formées depuis la création du centre ;
- un taux de retour à l'emploi de plus de 91 % pour les demandeurs d'emploi ayant suivi une formation qualifiante.

**I.1.2.3.4 Solutions pour l'Espace Urbain**

Cette solution regroupe l'ensemble des prestations destinées aux collectivités territoriales pour améliorer le cadre de vie et la performance énergétique des villes.

Aujourd'hui, les villes se doivent de répondre aux attentes grandissantes en matière de services, de mobilité, de préservation de l'environnement et de cohésion sociale. L'aménagement de l'espace urbain est représentatif des enjeux auxquels sont confrontées les villes.

L'éclairage public, l'affichage urbain, l'installation et la maintenance de mobilier urbain et les espaces verts ainsi que les travaux de voirie et réseaux divers sont autant de domaines sur lesquels peut se jouer l'attractivité d'une commune.

Les deux filiales les plus importantes, par le chiffre d'affaires, des solutions à l'espace urbain sont celles en charge de l'éclairage public et de l'affichage urbain.

**I.1.2.3.4.1 Éclairage public : Derichebourg Énergie E.P.**

L'éclairage public participe à dynamiser les villes et assurer leur lisibilité, à renforcer le sentiment de sécurité et à diminuer les nuisances

**Mobilier urbain**

- Installation et travaux
- Maintenance corrective
- Entretien préventif

**Chiffres clés 2018 :**

- 42 implantations réparties sur toute la France ;
- 55 000 dispositifs gérés par an ;
- 1 500 installations de mobilier urbain par an.

**I.1.2.4 Modèle d'affaires****I.1.2.4.1 Les marchés du Multiservices**

À travers ses 19 métiers et filiales qui se positionnent toutes comme des challengers sur des marchés conséquents, porteurs et en forte croissance, Derichebourg Multiservices tire le meilleur parti des synergies qui existent entre ses 4 pôles d'activités, notamment en

lumineuses. Il représente par ailleurs une source importante de réduction de la facture énergétique.

Derichebourg Énergie E.P. propose une offre dédiée en matière d'éclairage public pour concevoir, réaliser et entretenir les installations au travers de 4 activités majeures :

- éclairage urbain et de stades ;
- signalisation tricolore, bus à haut niveau de service ;
- éclairage festif et embellissement ;
- vidéoprojection.

**Chiffres clés 2018 :**

- 300 ingénieurs et techniciens ;
- 1 000 clients.

**I.1.2.3.4.2 Affichage urbain : Derichebourg SNG**

Le mobilier urbain est aujourd'hui un outil d'aménagement stratégique. Il doit s'adapter aux nouvelles formes de mobilité, respecter les normes d'accessibilité, être durable et s'intégrer dans une logique environnementale.

L'affichage urbain, quant à lui, répond à 3 impératifs : respecter le cadre de vie, prévenir les nuisances lumineuses et réduire les consommations énergétiques.

Maîtrisant ces enjeux, Derichebourg SNG propose une offre complète de prestations allant de l'affichage à l'installation et à la maintenance du mobilier urbain.

**Affichage urbain**

- Affichage
- Maintenance
- Gestion de la visibilité

termes d'ingénierie technique, de gestion sociale, de développement commercial, d'innovation, de digital, d'excellence de services.

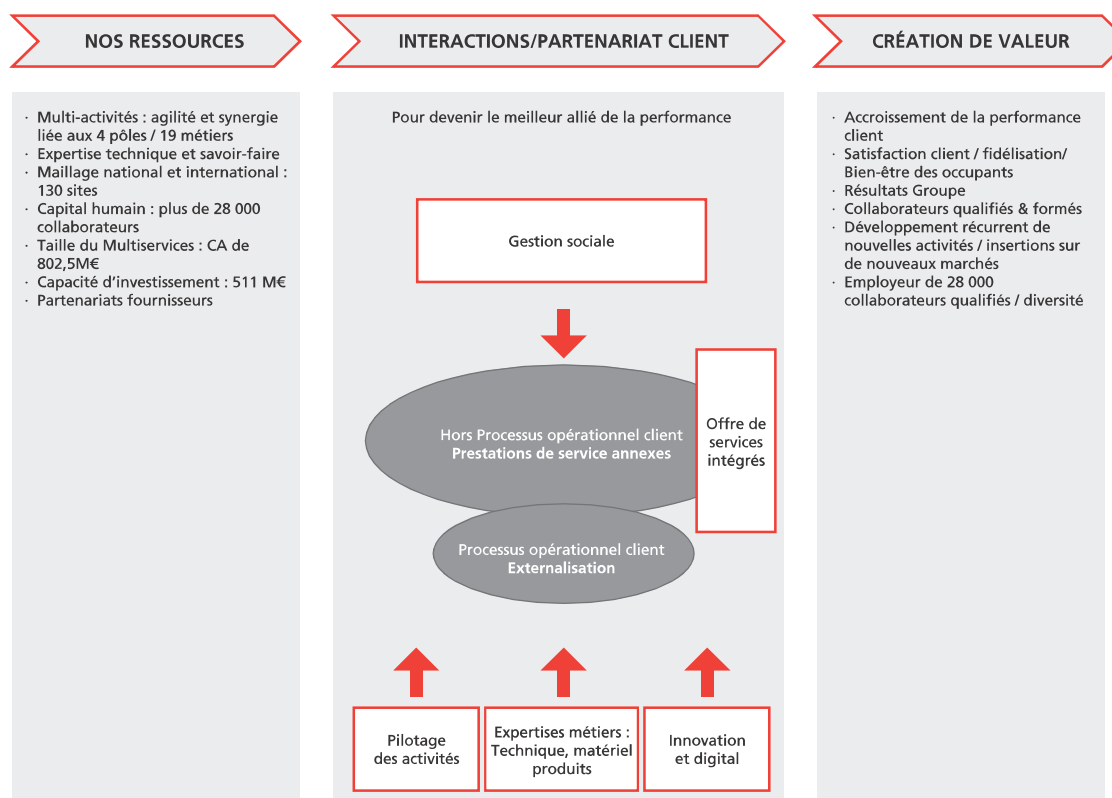
Les filiales du pôle Multiservices ont des positionnements de marché variables :

- leader européen avec 30 % du marché de la sous-traitance sur les chaînes d'assemblage Airbus ;
- leader national au Portugal avec la filiale Safira qui occupe la 3<sup>e</sup> place sur le marché portugais, en termes de chiffre d'affaires ;
- challengers nationaux : Propreté France et SNG ;
- challengers régionaux (Île-de-France) : Énergie ;
- les autres filiales ont une pénétration du marché plus faible : Accueil, Technologie, Intérim, Éclairage Public, Espaces verts...

### I.1.2.4 Le modèle d'affaires des activités de service

Les métiers de Derichebourg Multiservices sont par nature, des activités à forte intensité de main-d'œuvre. La gestion sociale ainsi que le pilotage et l'organisation des services rendus sont au cœur du

processus de prestation du service et de génération de valeur pour tous. L'apport de compétences techniques est également un facteur clé de création de valeur du pôle Services aux Entreprises (notamment pour les Services Aéronautiques, Nucléaire et Énergie).



### I.1.2.5 La stratégie du Groupe dans le Multiservices face aux nouveaux défis

Les marchés sur lesquels opèrent Derichebourg Multiservices évoluent fortement et entament de profondes mues.

- ▣ **Le développement du digital.** Le progrès technologique va permettre le développement de nouveaux outils encore plus performants. Cela est également le cas pour la maintenance des bâtiments, que ce soit dans le préventif ou le curatif. Les outils numériques représentent une opportunité pour monter en gamme en basculant vers une maintenance augmentée des bâtiments. En parallèle, la production de données d'occupation continuera de se développer dans le cadre de la consommation énergétique, mais aussi pour les services aux occupants.
- ▣ **La montée en puissance des exigences environnementales** qui viennent impacter le marché de l'efficacité énergétique en croissance

soutenue depuis plusieurs années tiré par les rénovations suscitées par la lutte contre le réchauffement climatique.

- ▣ **Demande croissante d'externalisation.** Afin de se concentrer sur leur cœur de métier, les sociétés se voient de plus en plus contraintes de confier une part de leur activité opérationnelle afin de bénéficier des compétences, du pilotage et de disposer pour leur structure économique d'une meilleure flexibilité et d'un meilleur contrôle des coûts. Une reprise de la croissance des volumes de livraison des Airbus est également prévue l'année prochaine.
- ▣ **L'émergence de la valeur de bien-être au travail.** Cette tendance fait évoluer le marché du Multiservices et nécessite d'apporter de nouvelles offres sur mesure à nos clients. Il devient nécessaire de passer d'une attitude de prestataire de services à une posture qui intègre l'excellence du service, à la fois pour l'utilisateur final et pour nos clients.

### **Nos orientations pour répondre à ces nouveaux défis**

Les marchés du Multiservices s'ouvrant à de nouveaux types de demandes, les clients s'attendent désormais à ce que le Groupe leur propose des solutions de services innovantes, à forte valeur ajoutée, ciblées utilisateur final et construites pour atteindre et maintenir les niveaux de satisfaction et de rentabilité souhaités.

Pour y répondre, Derichebourg Multiservices déploie :

#### ▣ **Nouvelles offres de services**

L'innovation est un facteur différenciant que Derichebourg Multiservices intègre dans l'élaboration de nouvelles offres de services pour les bâtiments et les occupants. Les départements DOSI (direction de l'organisation des systèmes d'information), marketing et innovation et RSE interviennent en support des activités opérationnelles afin d'identifier et d'accompagner les développements et déploiements de ces nouveaux services qui visent à donner le pouvoir aux occupants du bâtiment.

Ces offres s'orientent vers plus d'efficacité énergétique en visant à contribuer à la performance de nos clients dans ces domaines.

- ▣ **Facility Management** avec la création d'une nouvelle filiale Derichebourg FM. Face à la demande croissante de services multiples par les entreprises et collectivités, la réponse de Derichebourg FM est de leur proposer un seul contrat intégré dont elle confie à ses

propres équipes la gestion et l'exécution de chacun des services attendus.

Elle peut ainsi garantir l'excellence de services et le niveau d'exigence correspondant aux enjeux spécifiques de chacun de ses clients.

- ▣ **Modernisation de la stratégie Ressources Humaines** afin de répondre aux évolutions technologiques et sociétales de façon à accompagner ses collaborateurs, attirer et conserver les talents.

#### ▣ **Développement du maillage national et international.**

- Dans la Propreté, principal métier par le volume de chiffre d'affaires, le Groupe dispose d'une structure présente sur le territoire national, ce qui lui confère un maillage territorial cohérent. Le Groupe cherche à accroître sa part de marché tant de manière organique que par des opérations de croissance externe ciblées, afin de mieux amortir ses coûts de structure.
- La logique est voisine dans les métiers de travail temporaire, où le Groupe est en concurrence avec des concurrents de taille très significative. La densification du maillage territorial et la croissance du chiffre d'affaires sont deux axes de travail pour ces activités.
- L'activité aéronautique se développe sur des marchés porteurs en Chine et aux États-Unis et maintient sa croissance en Europe (Allemagne et Angleterre). Atis poursuit sa diversification sur d'autres marchés : Boeing pour les avions civils et les marchés de la Défense.

## 1.2 Principaux risques RSE

L'année 2018 a été marquée par un nouvel élan donné à la démarche RSE du Groupe élaborée à partir de l'identification des enjeux majeurs.

### 1.2.1 Analyse des risques RSE

L'analyse des risques RSE a été élaborée à partir d'une matrice prenant en considération les domaines social/sociétal, environnemental, droits de l'homme et lutte contre la corruption <sup>(1)</sup>.

Deux matrices d'analyse des risques distinctes ont été élaborées à partir d'une méthodologie unique :

- ▣ une cartographie spécifique pour l'analyse des risques anticorruption (cf. 1.7.1 *Identifier, prévenir et gérer les risques environnementaux, sociaux et éthiques*) ;
- ▣ une cartographie pour l'analyse de l'ensemble des autres risques RSE.

Ces cartographies ont été élaborées à partir de la méthode suivante :

- ▣ identification des risques potentiels (ou inhérents) ;
- ▣ identification des mesures de contrôle interne et des moyens de maîtrise de ces risques ;
- ▣ hiérarchisation et cotation des risques résultant de l'impact et de la probabilité d'occurrence de ces risques. La cotation de ces risques a fait ressortir 4 niveaux de risques potentiels :
  - prioritaire,
  - important,
  - secondaire,
  - faible.

#### **Risques potentiels prioritaires :**

- ▣ Santé et sécurité au travail.
- ▣ Impact environnemental négatif des sites d'exploitation et des activités.
- ▣ Perte du patrimoine clients.

(1) La lutte contre le gaspillage alimentaire, la précarité alimentaire et le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable n'ont pas été identifiés comme étant un enjeu matériel pour le Groupe.

**Risques potentiels importants :**

- Dépendance à l'énergie non renouvelable liée aux consommations d'énergie (électricité, carburant)/émissions de gaz à effet de serre.
- Taux de valorisation des résidus de broyage insuffisant.
- Perte/absence des compétences clés/difficultés de recrutement.
- Éthique/corruption.
- Non-respect des conditions et du droit du travail, précarité.

Ces risques potentiels identifiés comme prioritaires ou importants font l'objet d'actions, de contrôles et de moyens de maîtrise décrits dans la feuille de route RSE du Groupe.

L'évasion fiscale n'a pas été prise en compte dans l'analyse des risques, et ce, suite à la publication tardive de la loi n°2018-898 venant modifier l'article L225-102-1 du code de commerce. L'évasion fiscale sera prise en compte lors de la prochaine analyse des risques RSE

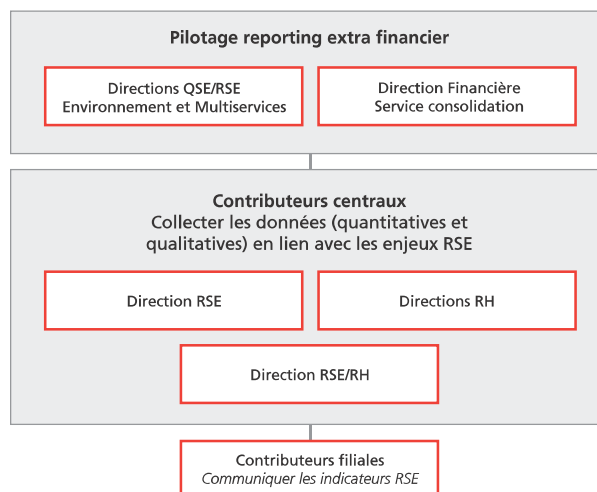
**1.2.2 Stratégie RSE**

La participation des acteurs RH, RSE, financiers, opérationnels à l'analyse de ces risques a permis au Groupe d'identifier les enjeux majeurs en termes de RSE et d'élaborer la stratégie pour les quatre années à venir. En complément de cette analyse des risques, les enjeux majeurs ont été définis selon les étapes suivantes :

- consultation des parties prenantes externes (clients, fournisseurs, fédérations professionnelles, etc) ;
- animation d'ateliers thématiques internes ;
- réalisation de benchmarks sectoriels.

Ces travaux ont abouti au programme « Concrètement responsable » 2018-2022, feuille de route définissant les actions prioritaires ainsi que les indicateurs de performance et les objectifs associés. Les indicateurs présents sur le rapport de cette année font l'objet d'un suivi sur le périmètre France uniquement, sauf précision contraire. Dans la

continuité de ces travaux, le protocole de reporting RSE a fait l'objet d'une refonte complète afin de garantir une cohérence avec la nouvelle stratégie RSE, d'assurer un recentrage sur les indicateurs les plus pertinents face aux enjeux identifiés et de disposer d'indicateurs de suivi fiables. Aussi, les responsabilités associées ont été définies selon l'organisation suivante :



Les contributeurs filiales collectent les indicateurs les concernant et effectuent les contrôles et analyses correspondants. Ils les communiquent ensuite aux contributeurs centraux qui vérifient la cohérence des données et les transmettent au service Consolidation.

Les indicateurs font ensuite l'objet d'un audit par l'organisme tiers indépendant EY (voir le rapport correspondant en fin de chapitre ; partie 1.8).

Le programme 2018-2022 :

**4 Axes stratégiques → 9 Ambitions principales**



### 1.3 Tableau de bord des principales informations sociales, environnementales et sociétales

Cette section a vocation à mettre en lumière les indicateurs qui illustrent le plus l'impact de l'activité du Groupe et de ses actions sur les critères environnementaux, sociaux, et sociétaux. Les chiffres présentés dans cette section sont repris plus en détail dans la suite du rapport.

	Objectifs 2022	2018	2017
Taux de fréquence des accidents du travail	25	31,0	34
Taux de salariés en situation de handicap	7 %	7,1 %	5,99 %
Part des sites certifiés ISO 14001 <sup>(1)</sup>	100 %	35,5 %	Changement de périmètre
Consommation d'énergie des sites à la tonne traitée	Sera défini en 2019	33,4 kWh PCI/t	Non mesuré
Consommation de carburant à la tonne transportée	4 l/t	4,3 l/t	Non mesuré
Part des résidus de broyage mis en filière de valorisation	40 %	25,9 %	29,8 %
Taux de satisfaction des clients Multiservices	80 %	61,3 %	Non consolidé

(1) Calcul par rapport aux sites industriels, sites pour lesquels une exigence client a été exprimée ou sites pour lesquels une certification a été décidée dans le cadre d'une politique d'entreprise.

## I.4 Incarner un rôle d'employeur engagé

### I.4.1 Déployer une politique de prévention des risques pour garantir la sécurité et préserver la santé des collaborateurs

La sécurité est pour le Groupe une priorité. Afin de déployer une politique commune, le Groupe inscrira ses engagements dans une charte applicable à l'ensemble de ses filiales.

En France, les filiales du Groupe se sont dotées de systèmes de management de la sécurité dont près de 30 % sont certifiés OHSAS 18001<sup>(1)</sup>. Des relais sécurité sont chargés de déployer les programmes de prévention des risques. Les démarches de prévention des risques ont pour objectif majeur de réduire le nombre d'accidents du travail et de prévenir les maladies professionnelles. Ces démarches s'appuient également sur l'instance du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ainsi que sur des commissions de sécurité.

L'année 2018 a été consacrée pour l'activité Multiservices à la définition d'un programme d'amélioration de la santé sécurité (PASS) ayant pour objectif de maîtriser les risques majeurs et de renforcer la culture de la prévention. Ce PASS repose sur la mise en œuvre des moyens de prévention mais également sur le renforcement du pilotage afin de développer la culture de sécurité au sein des équipes :

- élaboration d'un kit de gestion des accidents du travail formalisant l'organisation de l'entreprise sur les étapes suivantes :
  - réaction immédiate,
  - déclaration,
  - suivi des formalités,
  - maîtrise des aspects économiques,
  - contestation,
  - capitalisation du retour d'expérience ;

2. la digitalisation des outils :

- Dude : Document Unique Derichebourg digitalisé permettant de maîtriser les risques professionnels au plus près du terrain, de structurer les actions de prévention et d'impliquer un nombre illimité d'acteurs ;
- MIQSE : Management Intégré Qualité – Sécurité – Environnement permettant de structurer et piloter le système de management QSE ;

3. l'adhésion des acteurs par le biais de :

- la structuration du réseau d'acteurs : avec une organisation sécurité centrale, des relais au sein de chaque filiale et des animateurs de la Prévention des Risques qualifiés par l'INRS,
- des formations à différents niveaux :
  - pour les salariés sur sites : un accueil sécurité spécifique et des modules e-learning,
  - pour les managers : le Passeport Derichebourg qui intègre un module de sécurité,
- la formation interne au Document Unique et à la gestion des accidents du travail ;

Nombre d'heures de formation à la sécurité par salarié

90 000 

- des animations terrain par des causeries, des audits internes, des contrôles sécurité et la mise en place de Safety Box (SBox).

	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Objectif 2022	Total	
	2018	2017	2018	2017		2018	2017
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt	28,3	39	32,4	32	25	31,0	34
Taux de gravité des accidents du travail avec arrêt	1,8	~ 2	1,9	~ 2	N/A	1,9	~ 2
Nombre d'heures de formation à la sécurité par salarié	25 483	nd	64 929	nd	N/A	90 412	nd

Les taux de fréquence et taux de gravité de branche (statistiques 2016) des principales activités sont présentés dans le tableau suivant :

Code APE	Taux de fréquence	Taux de gravité
8121Z Nettoyage courant des bâtiments	32,8	3,0
3832Z Récupération de déchets triés	50,0	3,0

(1) La norme ISO 45001 a été publiée en avril 2018. Elle va se substituer progressivement à la norme OHSAS 18001.

Les résultats des deux principales activités (récupération de déchets triés et nettoyage) en matière de taux de fréquence<sup>(1)</sup> et taux de gravité<sup>(2)</sup> sont meilleurs que ceux de leurs branches respectives.

Concernant l'activité Multiservices le taux de fréquence de Derichebourg Propreté (30) est meilleur que celui de la branche; *a contrario* le taux de fréquence de la filiale Safira est élevé (52).

Les accidents du travail pris en compte pour le calcul du taux de fréquence sont ceux ayant fait l'objet d'une notification de l'administration compétente sur la période.

Afin d'assurer la maîtrise des accidents liés à la réalisation de l'activité par des personnes extérieures au Groupe Derichebourg, deux indicateurs supplémentaires ont pour objectif d'être suivis sur l'exercice 2018-2019 :

- ▣ le taux de fréquence des intérimaires hors Groupe ;
- ▣ le taux de formation des personnes en charge de signer les Plans de Prévention.

Le nombre de maladies professionnelles reconnues par la CPAM sur la période allant du 1<sup>er</sup> octobre 2017 au 30 septembre 2018 sur le périmètre Groupe Derichebourg est de 79.

11 % des jours d'absence étaient liées aux accidents du travail et maladies professionnelles.

Malgré toutes les précautions qui sont prises afin de garantir la sécurité des salariés, le risque zéro n'existe pas. En témoigne le décès de deux salariés dans le cadre de leur travail, l'un dans la filiale Derichebourg Umwelt en Allemagne et l'autre dans la filiale Derichebourg Mazagan au Maroc.

#### 1.4.2 Disposer des compétences clés et les développer pour les besoins présents et futurs

##### Gestion des carrières

Dans le cadre de sa politique de gestion prévisionnelle des emplois et de compétences (GPEC), l'activité Services aux Entreprises a mis en place un pôle d'expertise composé d'un responsable GPEC et d'un chargé mobilité et compétences. L'objectif est d'asseoir une politique GPEC agile prenant en compte l'évolution des métiers et la croissance des organisations qui vise à :

- ▣ mettre en adéquation le savoir-faire des équipes et les besoins de l'entreprise ;
- ▣ rendre les organisations plus efficaces ;
- ▣ anticiper les futurs besoins ;
- ▣ orienter la politique formation ;
- ▣ détecter le potentiel d'évolution des collaborateurs.

##### Revue du personnel

Dans cette perspective, l'entreprise met en place des entretiens annuels et des revues du personnel dont l'objectif est de permettre la détection des potentiels, de les accompagner au travers de parcours de formation individuels et de leur proposer des évolutions au regard des opportunités et enjeux.

Sur plus de 700 collaborateurs passés en revue sur l'activité Services aux Entreprises, plus de 200 profils clés ont été détectés (leaders, très prometteurs et professionnels remarquables) et peuvent bénéficier d'un accompagnement particulier.

Les entretiens annuels ainsi que les collaborateurs répondant aux attentes du poste sont suivis depuis cet exercice. Ils concernent actuellement l'activité Services aux Entreprises, mais ont pour objectif d'être suivis sur l'ensemble du Groupe pour l'exercice 2018-2019.

L'ambition est de maintenir et développer l'employabilité des collaborateurs afin de :

- ▣ poursuivre le développement des compétences de l'ensemble des collaborateurs sur site en mobilisant les compétences orientées métier ;
- ▣ développer la performance individuelle et collective, professionnaliser, certifier et fidéliser les salariés à haut potentiel ;
- ▣ renforcer les moyens de prévention pour garantir la sécurité et la santé des collaborateurs ;
- ▣ développer l'accès à la formation des publics prioritaires.

Pour favoriser la mobilité interne, une bourse d'emploi interne a été créée.

Le Groupe et notamment Derichebourg Propreté et Derichebourg Environnement sont particulièrement engagés dans cette démarche de professionnalisation et de certification des collaborateurs. En effet, depuis plusieurs années, Derichebourg Propreté propose à ses salariés de suivre des CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) spécifiques aux métiers de la propreté et du management en vue d'obtenir une certification. Depuis le lancement de cette démarche, plus de 300 salariés ont obtenu leur CQP. Sur l'exercice, plus de 40 salariés ont suivi un CQP.

Plusieurs filiales de l'activité environnement ont mis en place avec la branche du recyclage et Federec un CQP animateur d'équipe (équivalent à un bac + 2) et un autre opérateur de maintenance industrielle.

En effet, ces filiales ont souhaité former l'ensemble de leurs managers dans le but de les professionnaliser.

(1) Le taux de fréquence correspond au nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, divisé par le nombre d'heures travaillées, multiplié par 1 000 000.

(2) Le taux de gravité correspond au nombre de journées perdues pour cause d'accidents du travail, divisé par le nombre d'heures travaillées, multiplié par 1 000.



La démarche est donc la suivante :

- positionnement : un consultant vient évaluer les collaborateurs afin de déterminer un parcours de formation adapté (entre 35 et 70 heures de formation environ) ;
- formation : à chaque fin de module, une évaluation est réalisée afin de valider ou non l'acquisition de la compétence ;
- évaluation : les salariés passent une soutenance de 2 heures devant un jury où ils présentent un projet à dominante managériale ;
- validation : les dossiers sont présentés en commission Federec et validés le cas échéant.

18 personnes ont obtenu le CQP animateur d'équipe, et 3 mécaniciens sont en cours d'obtention du CQP opérateur de maintenance industrielle au sein de la division Services à l'Environnement sur cet exercice.



	2018	2017
Nombre d'heures de formation <sup>(1)</sup>	193 555	nd
Moyenne du nombre d'heures de formation par an par personne <sup>(1)</sup>	4,9	nd

(1) Heures de formation hors formation à la sécurité

## Derichebourg Évolution Formation

Le centre de formation professionnelle créé en 2008 est spécialisé sur les métiers de services dans le secteur de l'aéronautique. Derichebourg Évolution Formation propose des parcours certifiants de niveaux IV et V à tous publics (demandeurs d'emploi, salariés, reconversion professionnelle, intérimaires, travailleurs en situation de handicap).

Le centre de formation est basé à Toulouse et en Île-de-France, mais la plupart des formations peuvent être dispensées chez les clients partout en France et à l'étranger.

L'offre de formation s'étoffe en permanence afin de s'adapter aux besoins du marché et du Groupe ; de nouvelles offres de formations dans les domaines de l'électricité, la conduite de chariots de levage, la prévention, l'hygiène, les formations réglementaires, la bureautique, etc. sont proposées.

### Le recrutement est le premier contact entre l'entreprise et le futur embauché

Le recrutement est également un acte stratégique qui permet à l'entreprise d'assumer son ambition et de progresser grâce à la qualité des hommes et des femmes qui la composent.

Des difficultés de recrutement pouvant être liées à des tensions sur le marché du travail ou spécifiques à des postes à forte technicité liés aux activités du Groupe ont été identifiées.

Le processus de recrutement a été adapté afin qu'il soit plus performant, traçable et objectif. Un site de recrutement commun aux filiales a été déployé. L'outil permet de partager des profils et de gérer un vivier, que les candidatures soient internes ou externes pour une plus grande réactivité. Des partenariats ont été noués avec des écoles, notamment avec l'IGS (institut de gestion sociale), pour la création d'une formation spécifique aux gestionnaires de paie de la division Derichebourg Multiservices.

L'enjeu du recrutement sera piloté par le biais des deux indicateurs suivants qui ont pour objectif d'être suivis sur l'exercice 2018 - 2019 :

- taux de concrétisation des recrutements (cadres et ETAM) ;
- délai moyen de recrutement (cadres et ETAM).

## I.4.3 Favoriser l'emploi et valoriser le capital humain

### I.4.3.1 Garantir les droits des salariés

L'entreprise a à cœur de rétribuer ses collaborateurs à leur juste valeur et de garantir le respect de leurs droits. Le Groupe s'est inscrit dans une démarche d'amélioration continue afin d'assurer une paie de qualité et d'apporter des garanties dans l'élaboration des contrats de travail. La professionnalisation des équipes en est le point central. Une organisation en centre de service partagé (CSP) permet un traitement optimum de la paie par un pôle d'experts. Un comité paie et des conférences téléphoniques sont déployés afin d'animer la filière, d'échanger sur les bonnes pratiques et d'aborder les évolutions. Des projets SIRH sont en cours afin de fluidifier et garantir la sécurisation du processus de gestion administrative; ces projets permettront de renforcer le positionnement d'expertise et de conseil des équipes Paie auprès des opérationnels.

#### Relations sociales

Le Groupe Derichebourg s'efforce de maintenir avec ses partenaires sociaux un dialogue social de qualité puisque c'est un facteur essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise.

79 accords ont été conclus sur les thèmes suivants contre 68 l'année dernière : rémunération, dialogue social, organisation du travail, santé et sécurité, et diversité.

Le 11 octobre 2017, 200 opérateurs de collecte des ordures ménagères ont fait une grève à Marseille (70 salariés ont repris le travail au deuxième jour du mouvement). Ils ont bloqué les centres de transfert de déchets qui traitent plus de 900 tonnes par jour. Les revendications des salariés portaient sur le maintien d'avantages dont ils bénéficiaient chez leurs anciens employeurs, alors même que les dispositions appliquées par le Groupe Derichebourg leur étaient plus favorables en termes de pouvoir d'achat. Un protocole de sortie de conflit a été signé le lundi 23 octobre 2017 entre les représentants de la direction et les salariés. Il a mis fin au plus long conflit social (13 jours) que le Groupe ait connu. Par cet accord, la direction de l'entreprise a réaffirmé son souhait de tout mettre en œuvre pour assurer les meilleures conditions de reprise des personnels issus des entreprises concurrentes.

Fort d'un excellent climat social, le Groupe Derichebourg dans sa branche Propreté a essuyé quelques jours de grève au cours de l'exercice. Ces événements, non significatifs au niveau de l'entité, relevaient de problématiques spécifiques et propres aux sites concernés.

Un échange avec les partenaires sociaux ainsi que les salariés a permis un déblocage rapide de la situation et une reprise du travail dans les meilleures conditions et un climat serein.

Le nombre de jours de grève fait l'objet d'un suivi depuis l'exercice 2017-2018.

	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Holding		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Nombre de jours de grève	46	nd	34	nd	0	nd	80	nd
Nombre d'accords réglementaires	6	nd	12	nd	0	nd	18	nd

Dans le cadre de la qualité de vie au travail et de la démarche de prévention des risques psychosociaux, la direction met en place une procédure de gestion des conflits qui s'adresse à tous les salariés de l'entreprise sans aucune distinction.

Cette procédure est applicable à toute situation dans laquelle un salarié s'estime « victime » d'agissements (discrimination, harcèlement moral,

harcèlement sexuel, agissements sexistes, incivilités, injures, intimidations, menaces) de la part de ses collègues, de sa hiérarchie ou éventuellement de salariés appartenant à une entreprise extérieure avec qui il serait en contact permanent du fait de son poste de travail.

#### 1.4.3.2 Créer de la valeur avec et pour les collaborateurs

L'employabilité, c'est aussi garantir l'équité et le maintien dans l'emploi des collaborateurs quelle que soit leur situation de vie.

##### Organisation du temps de travail

	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Holding		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Taux d'emploi des salariés non-managers	97,6 %	nd	60,0 %	nd	100,0%	nd	70,2 %	nd

Au 30 septembre 2018, le temps de travail moyen Groupe est de 70,2 % d'un temps plein. Ce ratio s'explique par la spécificité de l'activité Propreté qui a fortement recours au travail à temps partiel.

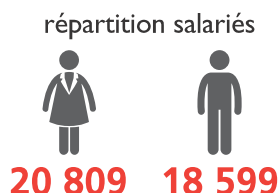
Ce dernier est lié aux exigences clients du métier de la propreté. La nature des prestations à réaliser impliquant dans certains cas la mise à disposition de salariés sur des durées inférieures à un temps plein (surfaces faibles, intervention en dehors des heures de présence des salariés des entreprises clientes...). Pour cette raison, les salariés de la profession ont souvent plusieurs employeurs, ce qui leur permet d'atteindre un temps plein.

Derichebourg Propreté a pour objectif de permettre à ses salariés d'accroître leur temps de travail en fonction des opportunités du marché et des souhaits des salariés. De plus, des initiatives afin de développer les prestations en journée sont menées auprès de clients sensibilisés.

##### Égalité de traitement

Être au plus près des salariés, c'est pour le Groupe un engagement fort avec des actions concrètes déployées dans cinq domaines d'intervention : l'égalité professionnelle, l'emploi des seniors et des jeunes, le handicap et la multiculturalité.

## Œuvrer pour l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes



En matière d'égalité femmes-hommes, les actions s'articulent autour de quatre axes : la promotion professionnelle, la rémunération, la formation professionnelle, l'articulation activité professionnelle/responsabilité familiale.

Les femmes représentent près de 52,8 % des effectifs du Groupe en 2018. Derichebourg Propreté, qui représente 43 % des effectifs du Groupe, emploie 70,4 % de femmes. Cela accentue donc relativement la part des femmes dans l'effectif total. En revanche, on constate, dans les métiers de Services à l'Environnement, que les hommes représentent 79,1 % de l'effectif.

### Services à l'Environnement

En milliers d'euros	France		Europe (hors France)		Afrique		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Salaire moyen annuel femmes managers	60,3	nd	N/A	nd	19,1	nd	55,6	nd
Salaire moyen annuel hommes managers	79,2	nd	82,6	nd	21,9	nd	67,1	nd
Salaire moyen annuel femmes non-managers	24,2	nd	23,4	nd	3,4	nd	14,0	nd
Salaire moyen annuel hommes non-managers	28,3	nd	31,0	nd	4,0	nd	18,3	nd

### Services aux Entreprises

En milliers d'euros	France		Europe (hors France)		Afrique		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Salaire moyen annuel femmes managers	44,7	nd	32,4	nd	N/A	nd	43,7	nd
Salaire moyen annuel hommes managers	50,5	nd	34,2	nd	N/A	nd	49,0	nd
Salaire moyen annuel femmes non-managers	22,3	nd	6,7	nd	N/A	nd	15,7	nd
Salaire moyen annuel hommes non-managers	27,0	nd	16,6	nd	N/A	nd	25,8	nd

Le salaire moyen est égal au rapport entre la rémunération annuelle et la moyenne annuelle des effectifs présents sur les douze mois de l'année.

Le Groupe vise à réduire les écarts de rémunération par la mise en place d'indice positif d'analyse de rémunération.

Des grilles de pesée de postes ont été réalisées par un cabinet extérieur à partir d'un benchmark du marché afin d'objectiver la rémunération par poste.

	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Holding		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Proportion des femmes managers	15,8 %	17,8 %	31,8 %	32,9 %	34,3 %	22,9 %	26,8 %	29,8 %
Proportion des hommes managers	84,2 %	82,2 %	68,2 %	67,1 %	65,7 %	77,1 %	73,2 %	70,2 %

Il convient de relever la spécificité de l'activité Propreté au sein du périmètre France. L'importance de l'activité en termes d'effectif est telle qu'elle a tendance à dissimuler la diversité des réalités propres aux autres secteurs d'activité du Groupe.

Au-delà du caractère structurel de l'organisation à temps partiel de l'activité Propreté, toutes les sociétés françaises se sont positionnées en

faveur de la réduction des inégalités entre les femmes et les hommes, par la négociation avec leurs partenaires sociaux d'accords ou de plans d'action.

L'axe majeur tend à favoriser l'évolution des mentalités et la remise en cause des stéréotypes, préalable nécessaire au succès d'une telle démarche.

Les axes des accords d'égalité professionnelle sur les filiales françaises sont les suivants :

- la rémunération, avec notamment un engagement à limiter les écarts de rémunération et à les faire disparaître à l'embauche ;
- le suivi individualisé permettant de détecter les salariés à potentiel afin de favoriser la promotion professionnelle sur des emplois à temps complet ;
- la meilleure prise en compte des contraintes de la vie personnelle par la programmation des réunions de travail sur des horaires adaptés, la prise en compte lors des entretiens annuels de la thématique de l'articulation entre vie professionnelle et vie privée.

### Répartition des effectifs, emploi des jeunes et des seniors

Dans le cadre de sa politique Seniors, le Groupe offre à ses collaborateurs la possibilité de bénéficier d'un entretien retraite avec Humanis (Derichebourg Propreté) et AG2R (Derichebourg Environnement). Cet entretien a pour but de faire un point sur la carrière professionnelle du collaborateur, de l'accompagner dans ses différentes démarches ou tout simplement lui apporter des informations. Ces entretiens information retraite individuel sont proposés à tous les salariés qui ont 45 ans et plus.

	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Holding		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Part des employés ayant plus de 55 ans	12,7 %	13,3 %	24,7 %	24,3 %	16,9 %	15,7 %	21,4 %	22,2 %

La proportion des 55 ans et plus est stable par rapport à l'exercice précédent.

Au sein du Groupe, un dispositif de transmission des savoirs a été mis en place : chaque alternant qui arrive dans le Groupe a son tuteur. Ce dernier est son référent dans l'entreprise et va le guider tout au long de son cursus. Plusieurs formations au tutorat sont dispensées dans l'année afin de donner aux tuteurs l'ensemble des outils pour accompagner les jeunes.

#### Opération « Jeunes Pousses »

Afin d'assurer le renouvellement de ses cadres opérationnels, la division Derichebourg Environnement lance le recrutement d'une dizaine de jeunes diplômés d'écoles d'ingénieurs et d'écoles de commerce cette année. Cette opération sera l'occasion de faire connaître et valoriser l'ensemble des métiers de la chaîne du recyclage, de communiquer sur le Groupe Derichebourg, de nouer des partenariats avec les écoles, d'intégrer et de former de futurs responsables d'exploitation.

	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Holding		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Part des salariés en contrat d'alternance	2,2 %	4,9 %	0,7 %	0,6 %	2,9 %	1,6 %	1,1 %	1,5 %

### Handicap

Le Groupe Derichebourg décline un plan d'actions concret et ambitieux dont l'objectif est d'engager fortement l'entreprise dans une politique sociale en faveur de l'intégration professionnelle des salariés en situation de handicap.

Les actions se déclinent autour de cinq axes – le recrutement, le maintien dans l'emploi, la collaboration avec le milieu protégé, le suivi personnalisé et la formation/sensibilisation – et ont pour objectif de :

- faire progresser le taux d'emploi des travailleurs handicapés ;
- développer une politique active et volontariste d'intégration des salariés handicapés ;
- déployer les mesures favorisant le maintien dans l'emploi et accompagner le maintien au poste de travail en cas de survenance d'un handicap au cours de la vie professionnelle ;
- permettre aux travailleurs handicapés de bénéficier de parcours professionnels au même titre que l'ensemble des salariés ;
- renforcer les liens et les prestations confiées au secteur protégé - relations avec les entreprises adaptées ;
- poursuivre le déploiement d'une politique active de formation.

Des référents locaux volontaires et formés à cette thématique ont pour missions d'accueillir, d'intégrer et de participer au maintien dans l'entreprise des travailleurs en situation de handicap.

salariés  
en situation  
de handicap  
**7,1 %**



Au 30 septembre 2018, le Groupe atteint un taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap de 7,1 % soit bien au-delà de l'obligation légale fixée à 6%. De plus, la filiale Derichebourg Propreté s'est fixé un objectif supralégal de 7 % et atteint les 8,8 %.

Par ailleurs, plus d'une vingtaine d'adaptations de poste ont été réalisées. Les salariés concernés occupent aussi bien des postes administratifs que des postes sur le terrain.

Le pôle Services aux Entreprises s'est doté d'un dispositif d'accompagnement individualisé, pour faciliter le retour à l'emploi des salariés en situation de reclassement suite à une réorganisation ou à une inaptitude.

Le dispositif se caractérise par un accompagnement d'une durée de 3 mois avec :

- 3 entretiens modulables pour établir un diagnostic professionnel, définir le projet du salarié et appuyer sa mise en œuvre ;
- 1 plateforme interactive et simple d'utilisation permettant d'effectuer ses recherches d'emploi, de préparer son CV et ses entretiens de recrutement.

Pour ce faire, le pôle Services aux Entreprises s'est associé à un partenaire spécialisé dans la reconversion professionnelle : AKSIS.

L'engagement du Groupe en matière de handicap se traduit également par l'élection de la directrice des ressources humaines de Derichebourg Multiservices, le 11 septembre 2018, à la présidence de l'Agefiph (Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées dans le privé) pour une durée de 3 ans.

#### Des partenariats avec des ESAT (établissements et services d'aide par le travail) et des EA (entreprises adaptées)

- Des démarches de co-traitance avec des entreprises adaptées sont en cours de finalisation sur plusieurs activités en lien avec Derichebourg FM. L'entreprise souhaite, au-delà de l'emploi direct des salariés en situation de handicap, nouer des partenariats durables avec le secteur protégé.
- Derichebourg Services Ingénierie Nucléaire a noué des partenariats de sous-traitance d'une partie de ses activités avec des associations d'insertion de travailleurs handicapés. En moyenne, 20 équivalents temps pleins interviennent sur une des installations clients.
- La filiale ULTEAM a signé un contrat de cotraitance avec une entreprise adaptée concernant des activités de gestion du courrier.
- Depuis janvier 2016, la société Refinal Industries sous-traite auprès d'un ESAT la fabrication de ventouse pour 3 robots prélevant les lingots d'aluminium. Près de 200 ventouses sont confectionnées tous les mois.
- Derichebourg Environnement a régulièrement recours à l'entreprise adaptée Handiprint pour réaliser l'impression de ses communications.

#### Répartition par pays et par activité

La répartition par activité et par pays est la suivante :

Effectif	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Holding		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
France	3 407	3 218	22 402	23 119	136	127	25 945	26 464
Autres pays européens	1 447	1 504	6 183	6 209	0	0	7 630	7 713
<b>Europe</b>	<b>4 854</b>	<b>4 722</b>	<b>28 585</b>	<b>29 328</b>	<b>136</b>	<b>127</b>	<b>33 575</b>	<b>34 177</b>
<b>Amérique</b>	<b>347</b>	<b>298</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>347</b>	<b>298</b>
<b>Afrique</b>	<b>5 486</b>	<b>1 974</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5 486</b>	<b>1 974</b>
<b>Total</b>	<b>10 687</b>	<b>6 994</b>	<b>28 585</b>	<b>29 328</b>	<b>136</b>	<b>127</b>	<b>39 408</b>	<b>36 449</b>

Les effectifs du Multiservices (Services aux Entreprises) représentent 73 % de l'effectif du Groupe. En effet, il s'agit d'activités de prestations de services demandant un fort besoin de main-d'œuvre, tandis que l'activité Recyclage des Services à l'Environnement, qui

#### Le sport comme facteur de motivation

Trois ambassadeurs sportifs ont rejoint le pôle Services aux Entreprises pour intervenir auprès des collaborateurs : Arsen Goulamirian (champion du monde de boxe WBA), Thu Kamkasomphou (médaillée paralympique en tennis de table) et Louis Radius (médaillé paralympique en athlétisme). Ces trois athlètes de haut niveau s'impliquent au travers d'ateliers et de partages d'expériences sur le dépassement de soi ou sur le handicap en entreprise par exemple. Ils partagent leur parcours et encouragent les collaborateurs à se dépasser. Ils peuvent aussi être amenés à intervenir sous forme de coaching.

De même, le Groupe soutient depuis plusieurs années les clubs de Brive (rugby) et Poissy (triathlon).

#### 1.4.3.3 Être un acteur du territoire

De par ses activités, le Groupe Derichebourg est un pourvoyeur important d'emploi local et durable.

Les activités de Derichebourg Environnement nécessitent que ses plateformes de recyclage soient situées au plus près des gisements à traiter. Ces activités de proximité génèrent donc de l'emploi non délocalisable.

Les activités de services de Derichebourg Multiservices favorisent l'emploi local afin de fournir des prestations au plus près de ses clients.

salariés

~39 000



Les effectifs de l'activité Multiservices incluent les intérimaires détachés chez les clients des filiales de travail temporaire. Au 30 septembre 2018, les intérimaires représentent 8,6 % de l'effectif des sociétés de Services aux Entreprises.

### Embauches et départs

Il convient de signaler que les activités Collecte d'ordures ménagères/Nettoyement (Services à l'Environnement) et Propreté (Services aux Entreprises) sont sujettes, tant en France qu'à l'étranger, à des réglementations qui peuvent prévoir, selon des modalités spécifiques précises, le transfert au successeur des effectifs affectés à un contrat. Ces collaborateurs exercent essentiellement sous CDI. Les variations d'effectifs sont donc directement liées aux variations d'activité.

### Embauches

Effectif	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Holding		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Tous types de contrats	3 507	2 801	64 201	61 086	35	37	67 743	63 924

Sur l'exercice 2017 - 2018, on constate une hausse de 6% des embauches par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est liée à plusieurs facteurs :

- Les gains de marché suite à des appels d'offre sur l'ensemble du Groupe ;

- Les nouvelles sociétés entrantes dans le périmètre de reporting ;
- Une hausse de 8.5% des embauches pour les sociétés d'intérim du Groupe.

### Départs

Le tableau ci-dessous détaille les départs par activité.

Effectif	Services à l'Environnement		Services aux Entreprises		Holding		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Tous types de contrats	2 292	1 853	65 389	60 422	35	31	67 716	62 306

On constate également une hausse de 8,7 % des sorties par rapport à l'année dernière.

Cette hausse s'explique également par les nouvelles sociétés entrants dans le périmètre de reporting. Par ailleurs, les départs conventionnels représentent 3,7 % des départs.

Le Groupe accompagne le développement économique des territoires où il est implanté en prenant des engagements auprès de ses clients et en mettant en place des actions concrètes d'insertion par l'activité économique (IAE) et de retour à l'emploi. Des actions sont menées par les filiales en faveur de l'insertion :

#### Derichebourg et l'insertion

Dans le cadre de contrats de recyclage de DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques), plusieurs établissements de l'activité Recyclage confient le démontage et le démantèlement de gros électroménager ou de petits appareils en mélange à la fédération d'entreprises d'insertion ENVIE. Un partenariat qui dure désormais depuis plus de 11 ans. Le Groupe Derichebourg dispose en France de 11 plateformes de valorisation des DEEE. Sur 6 d'entre elles, le Groupe est en partenariat avec la fédération ENVIE, et tous les jours, ce sont 80 salariés en insertion qui travaillent avec le Groupe.

Ce partenariat a été salué par la préfecture des Hauts-de-Seine qui a décerné au Groupe le 8 octobre 2018 le diplôme « achats responsables et responsabilité sociale des entreprises Hauts-de-Seine » pour le site de Gennevilliers (30 salariés et plus de 420 000 appareils électroménagers recyclés par an).

#### Multiculturalité

Le Groupe Derichebourg est signataire de la Charte de la diversité au sein de l'Union européenne. Le Groupe témoigne ainsi sa volonté de poursuivre et de renforcer les actions qui sont menées à tous les niveaux de l'entreprise pour favoriser la diversité aussi bien dans le recrutement que dans la gestion des carrières.

Les managers du Groupe animent des équipes composées de salariés issus de plus de 110 nationalités. En cela, Derichebourg est un acteur important d'intégration.

Certaines filiales offrent à leurs salariés la possibilité de suivre des cursus de formations sur les savoirs de base et le français. Ces cursus ont des impacts positifs tant sur le plan professionnel que personnel. En effet, cela améliore l'employabilité des collaborateurs et facilite leur travail puisqu'ils ont, suite à ces formations, une meilleure compréhension des directives. Les salariés s'expriment et

communiquent beaucoup plus facilement et peuvent avoir une plus grande autonomie sur leurs postes de travail. Sur le plan personnel, ces formations facilitent la vie quotidienne des collaborateurs. Les démarches administratives deviennent plus faciles et ils peuvent aider leurs enfants à faire leurs devoirs.

#### Charte Entreprises & Quartiers

Derichebourg Propreté est signataire de la charte Entreprises & Quartiers. Ainsi, la filiale manifeste sa volonté de faire partie d'un réseau de partenariat économique et social en faveur du bien commun dans les territoires fragiles et en difficultés. Entreprises & Quartiers permet aux jeunes éloignés de l'emploi, parfois déscolarisés très tôt, de pouvoir suivre des formations, de réaliser des périodes d'immersion en entreprises et ainsi de retrouver peu à peu une nouvelle vie sociale.

#### L'arrondi sur salaire, Microdon

Depuis plus d'un an, Derichebourg Multiservices a mis en place un dispositif d'arrondi sur salaire.

Chaque mois, les collaborateurs ont la possibilité, s'ils le souhaitent, de soutenir une association en faisant un micro-don sur leur salaire, compris entre 0,5 et 5 €. Derichebourg Multiservices double le montant de chaque don. C'est la co-solidarité employé-employeur.

Ce programme engagé et innovant propose de soutenir trois associations, sélectionnées pour leur sérieux et la qualité de leur projet qui interviennent auprès de jeunes :

- Simplon, qui propose des formations gratuites au codage à des jeunes éloignés de l'emploi ;
- Le Rire Médecin, qui offre des parenthèses enchantées aux enfants hospitalisés en France ;
- Sport dans la Ville, qui est la principale association d'insertion par le sport en France, accompagnant les jeunes du sport à l'emploi.

Ces associations ont été sélectionnées pour le sérieux de leur gestion et la qualité de leur projet à travers la fondation Epic (pour les associations Sport dans la Ville et Simplon). Cette fondation vise à travers un processus de sélection rigoureux à intégrer dans son portefeuille les associations ayant le plus fort impact social et sociétal auprès des jeunes.

En contrepartie, Derichebourg Multiservices aide les enfants de certains de ses collaborateurs au travers des associations :

- Simplon propose d'intégrer aux sélections les enfants des salariés qui souhaiteraient suivre les formations gratuites pour devenir développeurs web ;
- Sport dans la Ville ouvre ses programmes aux enfants des collaborateurs afin de favoriser leur insertion professionnelle.

## 1.5 Réduire l'empreinte environnementale du Groupe

### 1.5.1 Optimiser les outils de travail les plus consommateurs en énergie pour économiser les ressources naturelles

#### 1.5.1.1 Améliorer la performance énergétique des sites d'exploitation

Derichebourg Environnement est engagé dans une démarche volontaire de maîtrise de la consommation d'énergie à travers notamment la certification ISO 50001 dans les deux filiales Refinal Industries et Derichebourg Umwelt GmbH.

Le Groupe Derichebourg a mis en place différentes actions visant à réduire la consommation énergétique de ses unités de production. Les plus significatives sont :

- l'installation sur les lignes de broyage de variateurs de fréquence permettant d'ajuster en temps réel la fourniture d'énergie aux besoins ;
- le remplacement progressif des moteurs des unités de broyage par des moteurs à meilleur rendement énergétique ;

- l'acquisition de 4 nouvelles presses-cisailles équipées de technologies à variateurs de fréquence.

Par ailleurs, une deuxième phase d'audits énergétiques réglementaires va se dérouler en 2019 sur la base de l'exercice 2017-2018 pour l'ensemble des filiales françaises concernées. Pour les activités les plus consommatrices d'énergie (Derichebourg Environnement), ces audits seront réalisés par une société spécialisée forte de 35 années d'expérience dans le domaine de l'efficacité énergétique. Cette société s'engage à répondre aux exigences de la norme européenne NF EN 16247 (1 à 4) et permettra au Groupe d'établir un plan d'actions 2019-2022 en matière d'efficacité énergétique.

La consolidation des pistes d'améliorations au niveau Groupe aura lieu en septembre 2019 et le recul du suivi de l'exercice suivant servira de base pour fixer l'objectif 2022 de réduction.

Le suivi du plan d'actions sera réalisé en parallèle du suivi du nouvel indicateur défini dans la feuille de route RSE, à savoir la consommation d'énergie des sites d'exploitations ramenée à la tonne traitée.

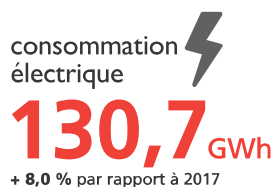
À titre d'information, pour l'exercice 2017-2018, le premier calcul de cet indicateur est repris ci-après.

En kWh PCI par tonne traitée	Services à l'Environnement		
	Objectif 2022	2018	2017
Consommation d'énergie des sites à la tonne traitée	À définir en 2019	33,4	nd

Cet indicateur prend en compte les consommations d'électricité et de GNR des sites. Les consommations de gaz n'étant pas significatives, par souci de simplification, elles ne sont pas prises en compte. La société Refinal Industries ne fait pas partie du périmètre de cet indicateur;

d'une part son activité est très spécifique, et est d'autre part encadrée par la certification ISO 50001.

Par ailleurs, les consommations énergétiques en valeur absolue sur l'ensemble du Groupe (périmètre monde) sont les suivantes :



L'évolution de la consommation d'électricité (+ 8,0 %) et de la consommation de carburant (+ 11,4 %) est portée principalement par l'activité Services à l'Environnement. Ces augmentations sont liées d'une part à la hausse des tonnes traitées par le Groupe (le broyage étant la principale source de consommation d'électricité) et d'autre part à des évolutions au niveau du périmètre de consolidation.

La consommation de gaz du Groupe est portée à 86 % par la société Refinal (utilisation de gaz dans les fours d'affinage). L'évolution de cette consommation (+ 10,0 %) s'explique principalement par l'acquisition, au sein du pôle Services à l'Environnement, d'une deuxième raffinerie d'aluminium en janvier 2018 sur la commune de Prémery dans la Nièvre (58).

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) sont calculées à partir du logiciel Izyeop sur la base des consommations énergétiques opérées par le Groupe. Cela permet de répondre à l'obligation de réalisation du bilan de gaz à effet de serre concernant certaines des filiales du Groupe et d'améliorer le suivi des indicateurs en lien avec ces émissions.

**Chiffre 2017-2018** : 158 114 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>

Les émissions de gaz à effet de serre du Groupe se décomposent en :

- ▣ électricité achetée : 22 793 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> ;
- ▣ consommation de combustibles fossiles liée aux installations : 85 118 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> ;
- ▣ consommation de carburant liée aux déplacements : 50 202 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.

Ces émissions augmentent de 9 % par rapport à l'exercice précédent en valeur absolue.

L'intensité des émissions calculée par rapport au chiffre d'affaires a augmenté de 2 %.

Derichebourg Environnement utilise principalement l'électricité comme source d'énergie pour ses unités de recyclage (à l'exception des deux raffineries d'aluminium, qui utilisent le gaz). Grâce à la forte proportion

d'électricité d'origine nucléaire dans le mix énergétique en France, l'activité de recyclage est faiblement émettrice de gaz à effet de serre.

### 1.5.1.2 Améliorer la performance énergétique du transport

Le Groupe est attentif à limiter sa consommation de carburant liée au transport routier qui constitue le principal poste d'émissions de gaz à effet de serre du Groupe (31,8 % des émissions).

#### Services à l'Environnement

La division Environnement du Groupe a engagé la transformation stratégique de son activité transport.

L'entreprise souhaite doter sa flotte de camions d'outils et de procédures lui permettant de contrôler et d'optimiser sa consommation de carburant.

Le Plan de Transformation Transport s'articule autour de trois principales solutions cumulatives :

- ▣ systématiser les formations des chauffeurs à l'éco-conduite à l'horizon 2022.

L'éco-conduite rassemble les enjeux du développement durable (utilisation efficiente de l'énergie) et de la sécurité routière en apportant aux collaborateurs toutes les solutions à mettre en œuvre au quotidien pour adopter une conduite économique et écologique tout en réduisant le risque routier ;

- ▣ déployer la technologie AlertGasoil™.

AlertGasoil™ est une solution complète de mesure et de contrôle de la consommation de carburant et des émissions de gaz à effet de serre pour faciliter le pilotage et réduire les gaspillages ;

- ▣ renouveler la flotte sur la période 2018-2020 avec le remplacement de 150 véhicules sur les 600 du parc de la division Environnement (hors Poly-Environnement). 75 véhicules ont d'ores et déjà été commandés au cours de l'exercice 2017-2018. Les véhicules répondront tous *a minima* à la norme Euro VI et seront tous équipés du système AdBlue™ et de filtres à particules.

Par ailleurs, la division Environnement est en cours de certification par l'agence indépendante de notation extra-financière TK'BLUE Agency. Cette agence mesure, note et valorise la performance éco-responsable des acteurs de la filière Transport.

Dans le même état d'esprit, Derichebourg Environnement a signé un partenariat en 2016 avec d'une part le Groupe Michelin et d'autre part la société Euromaster pour la gestion de son parc de pneumatiques.



L'année 2017 a été la première année complète pour ce partenariat et les résultats sont notables. Ainsi, le Groupe a choisi de privilégier le prolongement de la vie des pneumatiques en les faisant rechapier et recréuser quand cela est possible, ce qui contribue à réduire la quantité de matière première consommée en comparaison avec la fabrication d'un pneumatique neuf. La mise en place d'un suivi de la pression des pneumatiques permet également de réduire la consommation de carburant.

La baisse d'émission de gaz à effet de serre par rapport à un scénario en l'absence de ces mesures a été de 58,6 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> en 2017 (données Michelin).

Le pilotage de la performance énergétique du transport est assuré par l'indicateur suivant :

En litre par tonne transportée	Services à l'Environnement		
	Objectif 2022	2018	2017
Consommation de carburant à la tonne transportée	4	4,3	nd

Afin de disposer d'une analyse exhaustive des différentes consommations de carburant du Groupe, la consommation de carburant à la tonne collectée (activité de collecte) sera suivie à partir de l'exercice 2018 - 2019.

De plus, s'agissant des transports aval, le Groupe privilégie quand cela est possible la voie d'eau maritime ou fluviale, qui présente le meilleur coût et contribue à la préservation de l'environnement. Les ouvertures de nouveaux sites se font historiquement et dès que possible à proximité de voies d'eau. Les deux dernières lignes de broyage du Groupe n'ont pas failli à cette règle : Gennevilliers (sur le domaine de HAROPA – Ports de Paris) et depuis fin septembre 2018, la nouvelle ligne de broyage de Bassens (située sur le domaine du grand port maritime de Bordeaux).

En 2017, le Groupe a également démarré l'exploitation d'un quai à Marseille pour s'ouvrir sur la Méditerranée. Ce nouveau quai a permis, sur l'exercice 2017-2018, l'expédition de près de 38 000 tonnes de ferrailles (matières premières secondaires) par voie maritime.

En 2018, le site de Grand Quevilly (Grand Port Maritime de Rouen) a affrété ses premiers bateaux à destination du sud de la France, de l'Espagne et du Portugal : 4 bateaux d'environ 3 000 tonnes chacun (soit l'équivalent de 480 semi-remorques).

Le Groupe poursuit également l'utilisation du transport ferroviaire. Ce mode de transport constitue une alternative au transport routier (un wagon pour deux camions). Il est moins développé que le transport par voie d'eau, et ce, davantage pour des raisons structurelles que par une volonté réelle du Groupe.

La part des tonnages transportés par voie fluviale et/ou maritime et par voie ferroviaire au niveau monde est la suivante :



En milliers de tonnes transportées	2018	2017
Matières premières secondaires transportées par voie d'eau	1 126,4	1 109,8
Matières premières secondaires transportées par voie ferroviaire	335,5	339,3

À titre d'information, les modes de transport par voie d'eau ou ferroviaire ont permis d'éviter la circulation d'environ 58 400 poids lourds tout au long de l'exercice 2017-2018 (sur la base de 25 tonnes transportées par un poids lourd).

La filiale Poly-Environnement (collecte des déchets ménagers) a investi plus de 1,5 M€ sur l'exercice en cours dans les véhicules roulant au GNV (gaz naturel pour véhicules).

Par ailleurs, Derichebourg Environnement a mis en service à Puteaux (Hauts-de-Seine) son premier camion équipé de la technologie Active Stop-StartMC de la société québécoise Effenco. Ce système est conçu pour couper le moteur d'un véhicule poids lourd lorsque celui-ci est immobile tout en maintenant opérationnels ses accessoires ainsi que ses équipements, tels que le lève-conteneurs et le système de

compaction de la benne. D'une manière générale, ces arrêts représentent 40 % à 50 % de temps d'utilisation du véhicule et permettent ainsi de réduire de 30 % les émissions de gaz à effet de serre.

La ville de Puteaux est la toute première en France à voir circuler dans ses rues un camion équipé de cette technologie hybride-électrique novatrice.

Un premier partenariat conclu au Québec en 2016 entre Derichebourg Canada et Effenco a permis de réduire significativement la consommation de carburant de toute la flotte dans la province canadienne. Les 100 camions du Groupe équipés de cette technologie réalisent une économie de 30 % de consommation de carburant, soit une économie annuelle de 400 000 litres et une réduction des

émissions de gaz à effet de serre de 1 200 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> (source EFFENCO - système d’acquisition des données à bord).

Derichebourg Environnement a fait le choix de proposer cette technologie sur l’ensemble de son parc matériel dans le cadre de ses futurs marchés.

**Services aux Entreprises**

La cellule achats de Derichebourg Multiservices a référencé trois fournisseurs automobiles qui intègrent des critères environnementaux. La flotte de véhicules comprend 1 670 véhicules dont 96 % de véhicules légers. Au sein de Derichebourg Propreté, des véhicules électriques sont utilisés pour certaines prestations spécifiques, telles que le transport des déchets et les interventions de courte durée, ou sont mis à disposition des salariés pour les petits déplacements. La flotte de Derichebourg Propreté comprend 5 % de véhicules électriques.

Les salariés sont eux-mêmes sensibilisés à l’éco-conduite et au suivi, à fréquence régulière, de leurs consommations de carburant.

La mise en place de systèmes de téléconférence au sein de l’ensemble des activités du Groupe permet également de réduire les déplacements, lorsque cela est possible.

Une étude de la flotte de véhicules du pôle Services aux Entreprises est en cours de réalisation dans le but d’élaborer une car policy commune. Celle-ci permettra de faire rencontrer la réalité des déplacements et des besoins de chaque conducteur ainsi que de répondre aux objectifs fixés :

- assurer la continuité de l’activité : garantir la circulation des véhicules malgré les interdictions réglementaires ;
- réduire l’impact environnemental des déplacements qui constituent plus de 80 % des dépenses en consommations d’énergie du pôle Multiservices ;
- maîtriser le budget dans un contexte d’inflation.

Afin d’améliorer le suivi de la consommation énergétique due au transport, la consommation moyenne de carburant (activité de Services aux Entreprises) sera suivie à partir de l’exercice 2018-2019.

**I.5.2 Améliorer l’impact local des installations**

**I.5.2.1 Maîtriser les risques environnementaux**

Derichebourg Environnement veille, par une gestion rigoureuse des déchets réceptionnés et un entretien au quotidien de ses installations, à la prévention des risques environnementaux et des pollutions sur ses 247 sites industriels.

Les investissements en matière de protection de l’environnement se sont élevés au cours de l’exercice 2017-2018 à plus de 7 M€, auxquels s’ajoutent les dépenses en faveur de l’environnement de 2,4 M€ (analyse des déchets, des rejets dans l’environnement, entretien et maintenance, etc.) et permettent au Groupe de disposer d’un outil industriel en phase avec ses obligations réglementaires.

Le travail sur des zones imperméabilisées (zones bétonnées) et le traitement des eaux de ruissellement sont deux facteurs importants de limitation de la pollution des sols et des cours d’eau. Le Groupe apporte une extrême vigilance à l’entretien de ses infrastructures, et chaque année, reprend et réhabilite les zones bétonnées usées par le passage des engins.

Pour assurer la maîtrise globale des risques environnementaux, les filiales du Groupe ayant des sites industriels ou des exigences clients spécifiques se sont engagées dans des certifications ISO 14001 de leurs systèmes de management environnemental avec pour objectif une certification de 100 % des sites concernés en 2022.

Anticipant cet objectif, la filiale ESKA s’est lancée dans la démarche de triple certification QSE et a d’ores et déjà obtenu en 2018 la certification de ses 22 sites industriels.

	Objectif 2022	2018	2017
Part des sites certifiés ISO 14001	100 %	35,5 %	nd

**Limiter les nuisances dues aux installations – Respect des exigences du BREF<sup>(1)</sup> Broyeur**

Les différentes filiales du Groupe concernées respectent leurs obligations de suivi des rejets dans l’air et dans l’eau. Des plans de surveillance sont établis dans chaque filiale.

Dans le cadre de la directive 2010/75/UE du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 relative aux émissions industrielles, les conclusions sur les meilleures techniques disponibles (MTD) pour le traitement des déchets ont été publiées le 10 août 2018.

Comme le prévoit la réglementation, le Groupe va déposer, sous un an, et pour chacun des sites concernés, les dossiers de réexamen « au regard des meilleures techniques disponibles ».

Un plan d’actions et d’investissements Groupe sera ensuite déployé sur la période 2019-2022 afin de mettre en conformité les différentes installations quand cela sera nécessaire.

**Remise en état des sites – Cessation d’activités en cours**

Une des forces du Groupe Derichebourg réside dans la maîtrise de son foncier. Ainsi, les filiales font l’objet d’une analyse permettant de recenser les sites qui seront amenés à cesser leur activité à plus ou moins long terme.

Les cessations d’activités actées font l’objet de plans de gestion, et le cas échéant de provisions prenant en compte le coût financier global de la remise en état des sites.

(1) Best Available Technology REference.

Les provisions pour risques environnementaux évoluent comme suit :

En millions d'euros	2018	2017
Services à l'Environnement	6,0	7,4

De plus, le Groupe constitue des garanties financières (transport transfrontalier de déchets, mise en sécurité de certaines installations classées pour la protection de l'environnement (décret n° 2012-633 du 3 mai 2012), etc.).

Le montant des garanties financières émises au 30 septembre 2018 s'élève à 6,2 M€ (vs. 5,6 M€ au 30 septembre 2017).

### 1.5.2.2 Relations avec le voisinage

L'activité de Derichebourg Environnement génère une activité importante de transport pour la collecte et la réception des flux ainsi que pour les ventes des produits préparés en gros volumes.

Par ailleurs le bruit, les aspects visuels ou sonores et la sécurisation des sites d'exploitation sont des thèmes qui concernent les riverains.

Ainsi, en cas de plaintes en lien avec les aspects RSE, celles-ci sont gérées par les services QSE en filiales.

Afin d'assurer une gestion irréprochable des plaintes par le Groupe, il a été décidé d'apporter systématiquement une réponse écrite à chaque plainte. Le nombre de plaintes reçues au cours de l'exercice est de 39.

Le suivi de cet engagement sera fait *via* l'indicateur suivant :

	Services à l'Environnement		
	Objectif 2022	2018	2017
Part des plaintes ayant été traitées (réponse écrite apportée)	100 %	87,2 %	nd

Différentes actions sont menées au quotidien sur les sites d'exploitation du Groupe afin de créer du lien avec le voisinage et d'améliorer l'intégration des sites dans le paysage local.

À titre d'exemple, le site de Noisy-le-Sec (Seine-Saint-Denis) a mis en valeur l'environnement local par la réalisation en lien avec la commune

d'un bardage bois et d'un éclairage *ad hoc* (coût de 150 k€) afin de limiter les nuisances visuelles.

Plusieurs sites (Athis-Mons, Bruyères-sur-Oise, Gennevilliers...) organisent régulièrement des visites scolaires autour de la thématique du recyclage.

## 1.6 Être un acteur majeur de l'économie circulaire

### Une activité au service de l'économie circulaire : la valorisation des déchets métalliques

De par la nature de son activité historique, le recyclage de métaux, Derichebourg Environnement contribue à la préservation des ressources naturelles de la planète (minerai de fer, cuivre, bauxite, etc.) tout en diminuant les quantités de déchets éliminés.

Les ferrailles sont tout d'abord triées. Les parties ne nécessitant aucun traitement sont directement regroupées par qualité puis revendues. Les ferrailles nécessitant un processus de préparation industriel avant d'être consommées par les aciéries sont soit cisaillées ou découpées (ferrailles épaisses) soit broyées (ferrailles légères ou mélangées à d'autres matières).

Derichebourg Environnement a traité au cours de cet exercice 3,75 millions de tonnes de ferrailles et environ 540 700 tonnes de métaux non ferreux, qui une fois triés et regroupés par qualité sont revendus.

Dans la continuité de cette activité de traitement de déchets métalliques, Derichebourg dispose également de deux affineries d'aluminium. L'affinerie historique de Lomme a produit 66 000 tonnes de lingots d'aluminium. L'affinerie de Prémery, acquise par le Groupe durant l'exercice, produira à terme 15 000 tonnes de lingots en consommant d'autres variétés d'aluminium que celles consommées à Lomme.

Ainsi, en remettant sur le marché des matières premières secondaires de qualité, le Groupe Derichebourg réduit la consommation globale d'énergie. En effet, le recyclage des métaux économise une grande quantité d'énergie par rapport à la production primaire de ces métaux : jusqu'à 94 % pour l'aluminium et 40 % pour l'acier (source : ADEME/Federec, Évaluation environnementale du recyclage en France selon la méthode de l'ACV<sup>(1)</sup> – mai 2017).

(1) Analyse du Cycle de Vie.

De plus, l'utilisation de matières premières secondaires pour la production d'acier neuf ou de métaux non ferreux permet de réduire considérablement les émissions de gaz à effet de serre par rapport à leur production à partir de matières premières. En effet, la production d'une tonne d'acier issue de matières recyclées permet de réduire de 58 % les émissions de CO<sub>2</sub> et même 93 % pour la production d'une tonne d'aluminium de seconde fusion (source ADEME/Federec,

Évaluation environnementale du recyclage en France selon la méthode de l'ACV – mai 2017).

Le Groupe estime à 6,2 millions de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> le volume d'émissions évitées grâce à son activité, soit la consommation moyenne annuelle de plus de 826 000 habitants en France<sup>(1)</sup>.



volumes d'émissions évitées  
**6,2 millions tonnes de eq. CO<sub>2</sub>**

émissions annuelles de  
**= 826 000 français**

### 1.6.1 Améliorer la valorisation des déchets traités sur les installations

#### 1.6.1.1 Limiter la quantité de résidus de broyage produits

Le Groupe exploite 29 lignes de broyage dans le monde, dont 21 en France. L'avantage de cet outil est de permettre de séparer des fractions métalliques ferreuses des fractions métalliques non ferreuses, un mélange contenant à la fois quelques métaux, des plastiques et des résidus de broyage.

Les « mines de surface » qu'exploite Derichebourg Environnement se complexifient avec les avancées technologiques des produits de grande consommation. Parallèlement les évolutions réglementaires en Europe, et notamment en France, imposent des taux de recyclage et de valorisation (déchets d'équipements électriques et électroniques, véhicules hors d'usage, etc.) de plus en plus élevés, nécessitant de la

part du Groupe des investissements constants en R&D. Les efforts dans ce domaine lui permettent d'optimiser des technologies de séparation et de tri qui font référence dans les métiers du recyclage.

Longtemps, les résidus de broyage, les plastiques, et même quelques résidus métalliques non détectés, ont été mis en centre d'enfouissement. Historiquement, jusqu'à 25 % des tonnes entrantes sur un broyeur étaient ainsi enfouies. Depuis plusieurs années, et notamment depuis l'amélioration des techniques de détection (induction pilotée, détection infrarouge, rayons X, tri optique...), le Groupe s'efforce de réduire la part de résidus expédiés en centre d'enfouissement. Au cours de l'exercice, les lignes de broyage du Groupe ont produit 367 108 tonnes de fractions résiduelles.

Les opérations de dépollution et de démantèlement pré-broyage (pare-chocs, réservoirs, pare-brises sur les VHU, contrepoids en béton sur les GEM HF...) permettent également de faire baisser les quantités de résidus de broyage produits.

#### La filière VHU

Le tableau ci-dessous présente les taux moyens de réutilisation et recyclage et de réutilisation et valorisation atteints par l'ensemble des sites de broyage français du Groupe.

taux moyen de réutilisation et de recyclage des VHU

**87%\***  
\* données 2016



taux moyen de réutilisation et de valorisation des VHU

**96%\***  
\* données 2016

	Objectif réglementaire	2018	2017
Taux moyen de réutilisation et de recyclage des VHU	85 %	87,2 % <sup>(1)</sup>	Entre 87 % et 95 %
Taux moyen de réutilisation et de valorisation des VHU	95 %	96,5 % <sup>(1)</sup>	Entre 94 % et 100 %

(1) Calculs sur la base des données 2016 de l'ADEME.

(1) [www.planetoscope.com](http://www.planetoscope.com)

Le Groupe a engagé pour l'ensemble des broyeurs de VHU agréés français l'évaluation de la performance du processus industriel de séparation des métaux ferreux et des autres matières ainsi que de traitement des résidus de broyage issus de VHU selon le cahier des charges publié par l'ADEME. Ces campagnes seront achevées à fin décembre 2018. Les résultats serviront à mettre à jour le logiciel SYDEREP (système déclaratif des filières REP) géré par l'ADEME et ainsi améliorer le calcul des taux de recyclage.

Le Groupe via sa filiale ECO-VHU a mis en place et anime un réseau de professionnels agréés partenaires (plus de 300 centres VHU en France) permettant de répondre aux demandes de prise en charge des véhicules hors d'usage en assurant la collecte, la traçabilité et le suivi de la valorisation, et ce, sur tout le territoire national.

Depuis 2010, ECO-VHU est partenaire du Groupe PSA (1<sup>er</sup> constructeur automobile en termes de performance RSE) et gère le réseau du constructeur pour toute la partie sud de la France. En 2017-2018 ce sont plus de 40 000 VHU du réseau PSA qui ont ainsi été traités par le Groupe.

Les taux de réutilisation et recyclage (TRR) et de réutilisation et valorisation (TRV) atteints par le réseau ECO-VHU sont respectivement de 89,2 et 97,7 % (données année 2016).

ECO-VHU est également un partenaire privilégié de la direction nationale d'interventions domaniales (DNID).

	2018	2017
Nombre de centres VHU agréés	102	96
Nombre de broyeurs VHU agréés	19	19

La réglementation française fait porter la responsabilité de l'atteinte des taux de recyclage et de valorisation sur le couple centre VHU-broyeur VHU. Chaque broyeur est en relation avec plusieurs centres VHU, chargés d'assurer la dépollution du véhicule avant broyage. Les taux de recyclage présentés ci-dessus ont été déterminés pour chaque broyeur, puis une moyenne pondérée (en regard du nombre de VHU traités) a été calculée pour le Groupe.

Il est rappelé que les chiffres communiqués au titre de l'année 2018 correspondent aux déclarations au titre des destructions réalisées en 2016 compte tenu du délai de certification des déclarations. Le Groupe a à nouveau atteint les taux réglementaires de réutilisation et recyclage (85 %) et réutilisation et valorisation (95 %).

En France, au cours de l'exercice 2018, le Groupe a traité dans ses broyeurs près de 455 000 tonnes de VHU.

#### La filière DEEE

recyclage et valorisation  
gros électroménager froid

97% 

recyclage et valorisation  
gros électroménager hors froid

90% 

recyclage et valorisation  
petits appareils en mélange

78% 

	Taux atteints par le Groupe		Objectif réglementaire
	2018 <sup>(1)</sup>	2017 <sup>(2)</sup>	2017-2018
<b>Filière DEEE</b>			
Taux de recyclage et valorisation gros électroménager froid	97 %	93 %	85 %
Taux de recyclage et valorisation gros électroménager hors froid	90 %	89 %	85 %
Taux de recyclage et valorisation petits appareils en mélange	78 %	82 %	78 %

(1) Résultats des campagnes de caractérisation de 2018.

(2) Résultats des campagnes de caractérisation de 2017.

En France, les DEEE font l'objet d'un traitement distinct. Pour cette filière, les taux de recyclage des flux confiés sont au minimum conformes à ceux figurant dans les cahiers des charges des éco-organismes.

L'amélioration des taux de recyclage et valorisation du gros électroménager froid est notamment due à la meilleure valorisation des mousses polyuréthane. La baisse de valorisation des petits appareils en

mélange est due à la baisse des matériaux ferreux et à la destruction des plastiques contenant des retardateurs de flamme bromés (RFB).

Le Groupe est également un des précurseurs de la réintégration des DEEE dans le circuit de collecte officiel.

Ainsi, en partenariat avec l'éco-organisme ESR (Écosystèmes et Recylum), le Groupe a mis en place sur la majeure partie de ses différents sites d'exploitation (124 sites récupérateurs et 17 sites

broyeurs) des opérations de retrait des DEEE des lots de ferrailles à broyer.

Ces DEEE dits « égarés » (car hors filière éco-organisme) sont réintégrés dans la filière officielle afin d'y être traités en bonne et due forme dans le respect de la réglementation en vigueur.

Sur l'exercice 2017-2018, le Groupe a ainsi contribué à la réintégration dans la filière officielle de traitement de plus de 31 500 tonnes de DEEE, en augmentation de 15 % par rapport à l'exercice précédent.

### 1.6.1.2 Augmenter les efforts de recherche de traitement des résidus de broyage

Les actions menées à ce titre sont :

En milliers de tonnes	Objectif 2022	2018	2017
Résidus de broyage générés	-	241,6	nd
Résidus de broyage mis en filière de valorisation	-	62,5	nd
Part de résidus de broyage mis en filière de valorisation	40 %	25,9 %	29,8 %

Les tonnes mises en filière de valorisation incluent à la fois les tonnages envoyés dans des filières de valorisation énergétique et les tonnages envoyés dans des filières de valorisation matière, pour leur tonnage brut. Ces tonnes font l'objet de toutes les réflexions visant à améliorer leur valorisation.

La baisse observée en regard de l'exercice précédent est liée à la baisse de capacité de traitement simultanée de différentes unités de valorisation énergétique (UVE). A titre d'exemple, le Groupe a dû faire face à la fermeture pour arrêt technique de l'incinérateur de Strasbourg, et à différents blocages administratifs notamment dans le centre de la France.

Le Groupe travaille d'ores et déjà à une solution interne pour la valorisation des résidus de broyage.

## 1.6.2 Améliorer la performance environnementale chez les clients

### 1.6.2.1 Offrir aux clients des services à faible impact environnemental

De par ses activités, Derichebourg Multiservices consomme peu de matières premières. Néanmoins, ses offres de service intègrent la mise en œuvre de solutions permettant de réduire l'impact environnemental de ses prestations.

Derichebourg Propreté intègre à ses process d'intervention des matériels disposant de technologies économes en eau et en énergie. L'utilisation de produits hyperconcentrés et de systèmes de dosages adaptés permet d'obtenir une réduction des déchets à la source. Enfin, Derichebourg Propreté veille à favoriser l'utilisation de produits chimiques à label écologique : produits enzymatiques, éco-labellisés ou issus de solutions d'hydrolyse et d'ionisation de l'eau. 19,3 % des produits et matériels utilisés sur la période font partie de la gamme éco-responsable. Depuis cet exercice, au-delà des produits, le Groupe comptabilise également le matériel (autolaveuses) utilisé.

Dans ses activités liées à l'entretien des espaces verts, les activités Derichebourg Propreté et Derichebourg Espaces Verts veillent à

- extraire les fractions plastiques qui peuvent être recyclées ;
- valoriser les dernières fractions métalliques ;
- séparer les fractions fines pouvant servir de sous-couche lors de la construction de routes ;
- préparer des mélanges de déchets suffisamment homogènes et conformes à des cahiers des charges leur permettant d'être acceptés sous forme de combustible soit par des cimenteries, soit par des incinérateurs.

Le tableau ci-dessous détaille la répartition des résidus de broyage en fonction de leur destination.

proposer des solutions alternatives permettant de réduire la quantité de produits phytopharmaceutiques utilisés.

### 1.6.2.2 Offrir aux clients des services leur permettant d'améliorer leur performance environnementale

Derichebourg Énergie se positionne comme un partenaire de la performance énergétique de ses clients. Cette filiale accompagne ses clients dans la mise en œuvre de leur démarche HQE (haute qualité environnementale) et leur propose des contrats de performance énergétique. Les rapports de maintenance multitechnique intègrent le suivi des « économies d'énergie ».

Derichebourg Énergie développe des prestations forfaitaires d'intéressement avec un engagement énergétique à réaliser grâce à la mise en place de capteurs thermiques. Cette filiale aide également ses clients dans la diminution des émissions de gaz à effet de serre en leur apportant des conseils sur l'élimination de gaz à fort potentiel de réchauffement et le remplacement des groupes frigorifiques fonctionnant avec ce type de gaz.

Derichebourg Énergie E.P. (Éclairage Public) est une des premières entreprises du marché en Île-de-France dans la rénovation de l'éclairage public des communes à déployer la technologie LED. Cette solution permet de réduire très rapidement la facture énergétique, le coût des abonnements auprès des fournisseurs d'énergie mais également de façon considérable le coût de la maintenance.

Le service proposé par Derichebourg Énergie E.P. répond au besoin des collectivités de diminuer leur budget de fonctionnement et leur impact environnemental.

Les activités Derichebourg Énergie et Derichebourg Énergie E.P. permettent d'atteindre une amélioration des consommations globales d'énergie chez leurs clients de 60 %. Ces activités réalisent 11,4 % de leur chiffre d'affaires sur des offres intégrant l'amélioration des performances environnementales.

La société LSL a développé des LED innovantes, conçues sur mesure pour l'usage du client final grâce à l'analyse en amont de son environnement et de ses objectifs économiques et RSE. LSL sélectionne

ses composants de façon à atteindre les niveaux de la norme LM90-B10, proposant des standards en matière de durée d'éclairage et de rendement lumineux.

Une technologie innovante de pilotage de parc a été développée avec pour objectif d'ajuster la luminosité aux besoins réels des utilisateurs et ainsi réduire les consommations d'énergie, tout en apportant plus de services aux usagers.

LSL a adhéré au Cluster Lumière, le réseau de compétences de la filière éclairage afin de pouvoir bénéficier de la richesse de son écosystème.

Derichebourg Propreté a élargi son offre en accompagnant ses clients dans la mise en œuvre de solutions de tri des différents types de déchets.

## 1.7 Consolider les relations de confiance avec les partenaires

### 1.7.1 Identifier, prévenir et gérer les risques environnementaux, sociaux et éthiques

Deux filiales du pôle Services aux Entreprises (Propreté et Intérim Généraliste) ont été évaluées par ECOVADIS. La note moyenne pondérée par rapport au chiffre d'affaires et de 64 % ce qui correspond à un niveau avancé « Gold ». Ecovadis est la première plate-forme collaborative permettant aux entreprises de suivre la performance développement durable de leurs fournisseurs dans 150 secteurs et 110 pays.

#### Devoir de vigilance

Une analyse des risques RSE a été effectuée comme présenté au chapitre *Principaux risques RSE*. Les risques liés aux achats ne sont pas significatifs. Néanmoins, au sein de Derichebourg Multiservices, la cellule achats de la filiale Derichebourg Propreté a élaboré un questionnaire RSE à l'attention des entreprises candidates au référencement de fournisseurs et sous-traitants. Les critères de RSE représentent 20 % de la note globale attribuée aux dossiers de candidatures des appels d'offres. Le questionnaire aborde différents thèmes : certifications, mise en place d'indicateurs RSE, présence d'un rapport RSE, mise en place de mesures de réduction des impacts environnementaux, utilisation de produits écologiques ou éco-conçus, procédures de recyclage des déchets, innovation... Il est demandé aux fournisseurs et sous-traitants de mettre à jour annuellement les réponses à ce questionnaire. Cette démarche nous permet de proposer une offre éco-responsable intégrant les solutions les plus innovantes.

Concernant les achats de ferraille, une analyse des risques de corruption a été effectuée. Le volume d'achats hors ferraille n'est pas significatif sur le pôle Derichebourg Environnement.

#### Loyauté des pratiques

Le Groupe détaille dans la rubrique Facteurs de risques et incertitudes les risques liés à l'achat de métaux au livre de police (achats au détail) : risque de recel de marchandises volées, notamment.

Le Groupe a agi *via* sa fédération professionnelle auprès des pouvoirs publics, pour interdire les paiements en espèces d'achats au livre de police en France. Depuis le 1<sup>er</sup> août 2011, le paiement des achats au détail de métaux doit être effectué par chèque barré, virement bancaire ou postal. Ceci a permis de réduire les risques de vol de fonds de caisse, et d'instaurer une traçabilité des flux monétaires relatifs aux achats au détail de métaux.

Le Groupe a initié, avec l'aide d'un prestataire, un audit pour établir une cartographie de ses risques en matière de corruption dans le cadre de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dite « loi Sapin 2 ».

19 entretiens avec différents responsables d'activités clés ont été menés.

24 risques théoriques de corruption ont été identifiés et ont fait l'objet d'une cotation qui s'est effectuée en deux étapes :

- une cotation de l'impact et de la fréquence afin d'obtenir une cartographie des risques inhérents. Les types d'impact retenus sont d'ordre réputationnel, commercial, juridique et financier et la gravité est évaluée de faible à critique. La fréquence se définit par des intervalles de temps allant de possible (tous les 3 à 10 ans) à presque certain (plusieurs fois par trimestre) ;
- une cotation du niveau de maîtrise des risques inhérents qui a permis d'établir la cartographie de risques résiduels. Le niveau de maîtrise des risques représente le niveau de maturité du contrôle interne au regard d'un risque. Il est évalué comme étant exemplaire lorsque le risque est couvert par un dispositif de maîtrise adapté, formalisé et supervisé.

Sur cette base opérationnelle, un code de conduite anti-corruption a été rédigé. Il s'ouvre tout d'abord sur une introduction de son Président-directeur général qui confirme l'engagement du Groupe en matière de lutte contre la corruption et définit le code comme un guide pour tous les collaborateurs dans l'exercice quotidien de leur activité. Il rappelle sa valeur juridique contraignante pour toutes les parties prenantes : salariés, mandataires sociaux, actionnaires, partenaires commerciaux.

Le code de conduite anti-corruption expose les différentes formes de corruption active et passive. Il reprend les définitions du trafic d'influence actif et passif, et illustre les comportements à proscrire par des exemples concrets.

Il arrête la politique du Groupe notamment en matière de cadeaux reçus ou offerts, de marques d'hospitalité, de contrats conclus avec les intermédiaires, de paiements de facilitation, de mécénat et sponsoring.

Il alerte sur la responsabilité de tous les collaborateurs et responsables hiérarchiques en rappelant les sanctions disciplinaires, civiles ou pénales associées au non-respect du dispositif.

Il conclut sur la procédure d'alerte mise à disposition des personnels et de tout tiers témoin d'acte ou de tentative de corruption. Les signalements sont recueillis dans le cadre de la confidentialité sous le statut protecteur de lanceur d'alerte avec l'assurance que le signalement sera instruit. Le secrétaire général est désigné comme le référent conformité du Groupe habilité à recevoir ces alertes via une adresse mail [ethique@derichebourg.com](mailto:ethique@derichebourg.com) créée spécifiquement à cet effet ou par courrier.

Un dispositif de formation clair et adapté est en cours de déploiement pour les personnels concernés, notamment membres du comité de direction, directeurs d'activités, responsables commerce, développement, achats. Ces formations seront renouvelées de façon récurrente sur les années futures.

Afin qu'il soit accessible à tous, le code de conduite anti-corruption sera publié sur les sites intranet et Internet du Groupe. Une version papier sera également affichée au sein des entités. Il sera intégré au règlement intérieur des entreprises pour une opposabilité aux salariés.

Afin de communiquer sur ses valeurs, le Groupe a également rédigé une charte éthique à destination de ses collaborateurs et parties prenantes (clients, fournisseurs, intermédiaires, etc.). Elle décrit les principes du Groupe notamment en matière de conformité à la

législation, de respect de la concurrence loyale, proscrit les conflits d'intérêt et les délits d'initiés, réaffirme la protection de l'environnement, la santé et sécurité au travail, la sincérité de l'information comptable et financière et lutte contre toute forme de discrimination et harcèlement.

Tout comme le code de conduite anti-corruption, ce corpus a force obligatoire et toute violation pourra être signalée auprès du référent conformité. Des sanctions disciplinaires, civiles ou pénales pourront s'appliquer à tout contrevenant. En outre, il pourra être mis fin à des relations commerciales non respectueuses de ces valeurs. Pour ce faire, des clauses contractuelles ont été intégrées dans les contrats, bons de commandes et conditions générales du Groupe.

## 1.7.2 Assurer l'excellence dans le service

### 1.7.2.1 Structurer la démarche d'excellence opérationnelle

Une organisation au service du client a été structurée. Celle-ci passe par la mise en place de systèmes de management de la qualité certifiés ISO 9001 garantissant le respect des exigences des référentiels.

Groupe	Pourcentage de site/agence	
	2018	2017
ISO 9001	69,7 %	nd

Derichebourg Multiservices a initié un programme d'entreprise relatif à l'« Excellence de service ». L'objectif de ce programme est de ne plus envisager la relation clients en termes de prestation de service mais de définir les contours, le contenu d'une nouvelle approche basée sur la délivrance d'un service. Ainsi, cette démarche intègre des attitudes de service, un « savoir-être » conformes aux exigences des interactions relationnelles avec les prospects et les clients.

Ce programme d'entreprise prévoit un dispositif de formation pour l'ensemble des collaborateurs. *In fine*, ce programme vise à ce que chacun s'approprie les codes d'un service personnalisé et développe ainsi des compétences clés pour exercer sa mission de service et d'accueil.

### 1.7.2.2 Co-construire d'innovantes propositions de valeur

Afin de mieux répondre à la transformation des marchés qui amènent tous les écosystèmes vers l'ère du multiservices ultra-personnalisé, Derichebourg Multiservices a réinventé son approche de l'innovation et l'a rebaptisée : « *Innova[ç]tion* ».

*Au cœur des préoccupations : la satisfaction des besoins de l'utilisateur final.*

La cellule d'open innovation de Derichebourg Multiservices réinvente de nouveaux concepts qui vise à développer les avancées des métiers du Multiservices.

Dans le secteur tertiaire, Derichebourg Expérience a co-conçu une gamme de services activables à la demande, allant du multiservices au multitechnique via DOD (Derichebourg On Demand).

DOD est une gamme de services qui donne le contrôle aux utilisateurs des espaces de travail et leur en permet le pilotage grâce à l'Internet des objets.

### 1.7.2.3 Mettre en place des systèmes d'information et l'organisation au service du client

Derichebourg Multiservices s'appuie sur les compétences de la DSI du Groupe Derichebourg pour mettre en œuvre des systèmes d'information à façon répondant aux besoins et aux spécificités des clients de Derichebourg Multiservices, tout en garantissant le respect des règles de l'art en matière de sécurité (physique, logique, organisationnelle...), d'intégrité, de disponibilité, de réversibilité, de contrôle et de supervision.

Plusieurs systèmes d'information à destination des clients sont développés. Notamment pour les activités SNG et FM (Facility Management).

À titre d'exemple, dans le cadre de services de Facility Management, un nouveau portail de suivi des demandes clients a été mis en place : MyDBox. Cet outil permet, à travers le portail du catalogue de services, de suivre les demandes, en termes de réalisation. Il est donc possible de visualiser en temps réel dans son environnement si la demande est en cours, réalisée ou clôturée et de visualiser via des indicateurs le respect des SLA « Service Level Agreements » (niveau d'engagement de service).

La déclaration de la demande peut être effectuée à travers le portail, une application mobile, via des QR codes ou bien des capteurs (Programme DOD) en fonction de l'organisation du dossier client et des modules proposés.



La donnée collectée peut également être mise à disposition dans les outils du client, sur des plateformes BIM (Building Information Modeling) ou des logiciels de GMAO (gestion de la maintenance assistée par ordinateur) pour la maintenance multitechnique.

Le système d'information développé pour l'activité SNG, Dclic, permet un suivi en temps réel de la réalisation des prestations.

#### **I.7.2.4 Repenser les indicateurs et les moyens de mesure de la perception des services délivrés aux clients**

Un référentiel d'engagement de service appelé « L'Empreinte » a été mis en place au sein de Derichebourg Propreté. Il définit des engagements concrets que Derichebourg Propreté prend pour les 7 étapes du parcours client.

Les niveaux d'engagement de service mis en place permettent de mesurer le niveau de service offert. Une enquête réalisée annuellement

par le service QSE permet de recueillir le taux de satisfaction des clients. Sont considérés comme clients satisfaits ou très satisfaits ceux dont le niveau de satisfaction est supérieur ou égal à 7 sur 10 (qui ont donc un positionnement « neutre » ou « promoteurs » selon la méthode NPS (Net Promoter Score)). Sur plus de 3 000 clients interrogés pour les activités Derichebourg Atis Aéronautique, Derichebourg Propreté, Derichebourg Énergie et Derichebourg Intérim avec 20,6 % de réponse, c'est plus de 6 clients sur 10 qui se déclarent être satisfaits ou très satisfaits.

Dans le cadre de la démarche d'excellence dans le service, la mesure de la perception client évolue. À compter du nouvel exercice, un dispositif d'évaluation semestriel est déployé avec pour objectif d'évaluer le niveau de satisfaction général des clients mais également de recueillir leurs aspirations selon une méthode unique déployée dans l'ensemble des filiales.

## 1.8 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

---

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la société Derichebourg, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 30 septembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

### Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et sur demande au siège de la Société.

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

### Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- ▣ la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- ▣ la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- ▣ le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- ▣ la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- ▣ Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- ▣ Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- ▣ Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- ▣ Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :
  - Des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : ESKA (activité Environnement) et Derichebourg Propreté (activité Multiservices) qui couvrent entre 12% et 45% des données sélectionnées pour ces tests (45% des effectifs, 12% des consommations d'électricité et de carburant, 15% des résidus de broyage);
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre juillet et décembre 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ dix semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions QSE - RSE, ressources humaines, finances et le secrétariat général.

### Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

**Rapport RSE (faisant office de déclaration de performance extra-financière)**

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

**Commentaires**

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du Code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- compte tenu de la définition en 2018 de la nouvelle feuille de route RSE, une partie importante des actions ou indicateurs clés de performance (en particulier en matière de santé sécurité, de recrutement ou de consommations de carburants) reste à mettre en œuvre sur l'exercice 2018/2019 ;
- le processus de reporting des informations environnementales et sociales des filiales internationales, représentant 21% de l'activité, reste à renforcer.

Paris-La Défense, le 4 décembre 2018

L'Organisme Tiers Indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

Philippe Aubain  
Directeur Associé développement durable

Jean-François Belorgey  
Associé

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

**Informations sociales**

<i>Informations quantitatives (dont les indicateurs clés de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Taux de fréquence des AT employés (Nb / million d'heures travaillées)	La santé et la sécurité (actions de prévention)
Taux d'emploi moyen (%)	Les initiatives mises en place pour apporter de la valeur aux salariés (au-delà du salaire)

**Informations environnementales**

<i>Informations quantitatives (dont les indicateurs clés de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Consommation de carburant à la tonne transportée (l/t)	Les mesures d'amélioration de la performance énergétique (transport, sites) Les mesures de gestion des plaintes des riverains Les mesures pour limiter la quantité de résidus de broyage Les offres proposées pour l'amélioration de la performance environnementale des clients
Consommation d'énergie des chantiers à la tonne produite (Kwh/t)	
Part des sites industriels certifiés ISO 14001 (%)	
Part des plaintes des riverains traitées (%)	
Part des résidus de broyage envoyés dans les filières autres que l'enfouissement (%)	
Taux d'utilisation de matériels, véhicules et produits à faible impact environnemental (%)	

**Informations sociétales**

<i>Informations quantitatives (dont les indicateurs clés de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Taux de satisfaction des clients (%)	Les actions engagées pour améliorer la satisfaction client Les actions engagées pour prévenir la corruption