

RAPPORT RSE

2014

RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE DES
ENTREPRISES



PIZZORNO
ENVIRONNEMENT

www.pizzorno.com

RAPPORT RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

1. Notre approche de la RSE..... p.4

- 1. Notre approche de la RSE
 - 1.1 Performance économique
 - 1.2 Nos enjeux prioritaires
 - 1.3 Adapter la gouvernance
 - 1.3.1 Gouvernance de la RSE
 - 1.3.2 Certification des sites et des processus
 - 1.4 Organiser le reporting
 - 1.4.1 Contexte et objectifs du rapport
 - 1.4.2 Périmètre et règles d'intégration
 - 1.4.3 Procédures et mesures de calcul
 - 1.4.4 Vérification des informations extra-financières

2. Des enjeux environnementaux intégrés à nos activités.....p.6

- 2.1 Tableau de bord des indicateurs
- 2.2 Réduire les impacts sur l'environnement
 - 2.2.1 Gestion des déchets
 - 2.2.2 Prévention des pollutions
 - 2.2.3 Réduction des émissions atmosphériques
- 2.3 Gérer durablement les ressources
 - 2.3.1 Valorisation matière
 - 2.3.2 Consommation d'énergie et valorisation énergétique
 - 2.3.3 Consommation d'eau
 - 2.3.4 L'utilisation des sols

3. Nos engagements pour les collaborateurs.....p.18

- 3.1 Tableau de bord des indicateurs
- 3.2 L'emploi au sein de PIZZORNO Environnement
- 3.3 Améliorer l'organisation et les conditions de travail
 - 3.3.1 Organisation du temps de travail
 - 3.3.2 Dialogue social
 - 3.3.3 Santé, sécurité et bien-être des salariés
- 3.4 Garantir l'égalité de traitement
 - 3.4.1 Promotion de la parité
 - 3.4.2 Prise en compte du handicap
 - 3.4.3 Lutte contre les discriminations
 - 3.4.4 Insertion des personnes en difficulté
- 3.5 Développer la formation
 - 3.5.1 Politique de formation
 - 3.5.2 EPAME
 - 3.5.3 Sensibilisation et formation à l'environnement

4. Nos engagements pour la société.....p.28

- 4.1 Quelles sont nos parties prenantes ?
- 4.2 Améliorer la relation client
- 4.3 Coopérer avec les fournisseurs
 - 4.3.1 Gestion de la relation avec les sous-traitants et les fournisseurs
 - 4.3.2 Intégration de la RSE dans la politique d'achat
- 4.4 Optimiser nos impacts sur le territoire
 - 4.4.1 Relations avec les riverains et les populations locales
 - 4.4.2 Dialogue avec les pouvoirs publics
- 4.5 Soutenir le secteur éducatif et associatif
 - 4.5.1 Partenariats universitaires
 - 4.5.2 Sponsoring et mécénat
- 4.6 Promouvoir la loyauté des pratiques
 - 4.6.1 Application des réglementations et conventions
 - 4.6.2 Formalisation des engagements

5. Annexes..... p.34

PIZZORNO Environnement a fêté ses quarante ans d'existence en 2014. Cet anniversaire est l'occasion de regarder avec fierté le chemin parcouru, mais aussi d'être attentif à l'évolution de nos métiers, de nos technologies et des attentes de nos clients. A chaque étape de notre développement, nous avons démontré notre capacité d'adaptation au service des collectivités et des industriels ainsi que des habitants et des consommateurs. En effet, nous avons su prendre en compte les particularités de chaque situation, tout en anticipant les grandes évolutions sectorielles, sociales et écologiques. C'est ainsi que nous avons gagné et consolidé la confiance de nos clients.

En liaison permanente avec nos territoires d'implantation, nous échangeons de façon régulière avec les collectivités locales, ainsi qu'avec les habitants, afin de répondre au mieux à leurs préoccupations. A cet effet, nous avons mis en place des enquêtes et consultations publiques qui nous permettent de mesurer l'impact de nos activités, et de proposer les solutions adéquates.

Tout au long de ces années, la dimension écologique de nos activités a été naturellement, pour nous, une priorité, compte tenu des liens étroits entre nos métiers et le respect de l'environnement. Cet engagement, nous le remplissons grâce à notre maîtrise de l'ensemble des métiers de la chaîne des déchets et une volonté d'innover en permanence. Celle-ci est pensée sur le long terme et intègre pleinement les externalités de nos métiers pour favoriser une croissance socialement, économiquement et écologiquement responsable en accord avec la promotion de l'économie circulaire. Nos centres de tri et de valorisation ont été optimisés pour que l'enfouissement des déchets reste la dernière des solutions ; plusieurs de nos sites ont accueilli des Unités de Valorisation Energétique à Hautes Performances exploitant les déchets afin de produire de l'électricité et de la chaleur ; des véhicules de collecte entièrement électriques ont été déployés au sein de notre flotte, notamment à Paris.

L'ensemble de ces évolutions n'aurait pas pu voir le jour sans l'implication quotidienne de notre atout le plus précieux : nos salariés. Quel que soit leur métier au sein du groupe, ils ont pu bénéficier du pacte social que nous avons initié en 2014 ainsi que la politique de bien-être au travail que nous déployons actuellement. Comme nos salariés historiques comptent autant que les nouveaux venus, nous avons également mis en place une politique d'insertion centrée sur la transmission des savoirs et l'emploi local. Les contrats de générations et l'intérim se sont révélés des outils efficaces au service de cette politique.

Ces réalisations, très concrètes, ont été permises par une nouvelle organisation juridique de l'entreprise pour mieux refléter sa réalité opérationnelle. Nous sommes aujourd'hui structurés en trois pôles – Services, Industrie, et International – qui nous permettent de coordonner efficacement l'ensemble de nos activités et ainsi de répondre au succès de notre politique de diversification. Cette nouvelle organisation permet également une plus grande lisibilité, une transparence accrue et donc une plus grande efficacité dans nos activités. A cet égard, nous avons fait appel à des expertises externes afin de contrôler et de continuer à améliorer nos pratiques notamment par la tenue d'audits réguliers.

Cette nouvelle organisation accompagne également un redéploiement stratégique. Nous avons choisi de concentrer notre développement sur le territoire national et sur des marchés de pointe. Notre présence à l'étranger a donc été fortement réduite afin de mobiliser plus de moyens en France et cela s'est rapidement traduit par la conquête de nouveaux marchés, qu'il s'agisse de propreté, de collecte, de tri ou encore de valorisation des déchets.

Mais, l'année 2014 a surtout été consacrée à la préparation des années futures. De nombreux changements structurels et stratégiques ont fait rentrer l'entreprise dans une nouvelle phase de développement avec pour objectif de renforcer notre rôle dans l'économie circulaire. Grâce à la performance de nos salariés et à une politique d'innovation renouvelée, nous sommes à même d'élaborer avec nos clients des solutions toujours plus adaptées aux réalités locales tout en tenant compte des enjeux économiques et écologiques nationaux. Cette considération de l'ensemble de nos parties prenantes est désormais au cœur de notre réussite future.

Francis Pizzorno
Président-directeur-général du Groupe

1. NOTRE APPROCHE DE LA RSE

1.1. Performance économique

Le secteur de l'environnement est en pleine mutation : d'un métier manuel, il devient progressivement un métier de haute technologie. Tout en suivant de près ces évolutions technologiques, PIZZORNO Environnement a développé une stratégie de diversification et couvre désormais tout un spectre d'activités liées à l'environnement : la propreté urbaine, la collecte des déchets ménagers, le transport, le tri des emballages recyclables, la valorisation matière et énergétique et le traitement des déchets ménagers. C'est cette adaptabilité et ce dynamisme qui font que le Groupe est aujourd'hui le 5ème opérateur dans le domaine de l'environnement en France.

PIZZORNO Environnement poursuit sa stratégie de développement sur le marché national. L'année 2014 a été caractérisée par le renouvellement de nombreux contrats de propreté urbaine sur l'ensemble du territoire français, ainsi que par le gain de nouveaux marchés. Par exemple, à Paris, nous nous sommes vus confier en juin 2014, la collecte des déchets ménagers du 10ème et du 18ème arrondissement, ce qui fait du Groupe le principal opérateur privé pour la collecte des déchets de la capitale. PIZZORNO Environnement a également remporté les contrats de collecte des déchets de Saint Tropez et de sept communes de Grenoble Alpes Métropole. Dans le pôle Industrie, le Groupe a continué d'investir dans la rénovation et la modernisation de ses sites, en particulier l'Usine de Valorisation Énergétique (UVE) de sa filiale Zéphire et ses centres de tri et de valorisation du Muy et d'Athnor.

À l'international, des évolutions ont sensiblement impacté l'activité ainsi que les effectifs de l'entreprise. Au Maroc, PIZZORNO Environnement a décidé de ne pas répondre à l'appel d'offres de la Communauté Urbaine de Casablanca pour le renouvellement du contrat de collecte des déchets ménagers et assimilés qui prenait fin en février 2014. Le Groupe a en effet estimé que les nouvelles exigences du cahier des charges n'étaient pas en adéquation avec sa stratégie de développement au Maroc. En revanche, il s'est vu renouveler en juin 2014 un des lots du marché de Marrakech pour le nettoyage, la collecte et le transfert des déchets, pour une durée de 6 ans. En Mauritanie, suite à d'importants retards de paiement de la part de la Communauté Urbaine de Nouakchott, PIZZORNO Environnement a été contraint d'interrompre son activité en mai 2014. La Communauté Urbaine de Nouakchott a ensuite unilatéralement mis fin au contrat qui la liait au Groupe. Enfin, en Tunisie, le Groupe PIZZORNO n'a pas renouvelé le contrat de traitement des déchets de la ville de Tunis.

1.2. Nos enjeux prioritaires

Les deux activités principales de PIZZORNO Environnement sont la propreté (la collecte des déchets, le nettoyage, l'assainissement et les déchetteries) et les activités de traitement (activités industrielles regroupant le traitement et la valorisation des déchets). Chacun de ces pôles d'activités est confronté à des enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux particuliers :

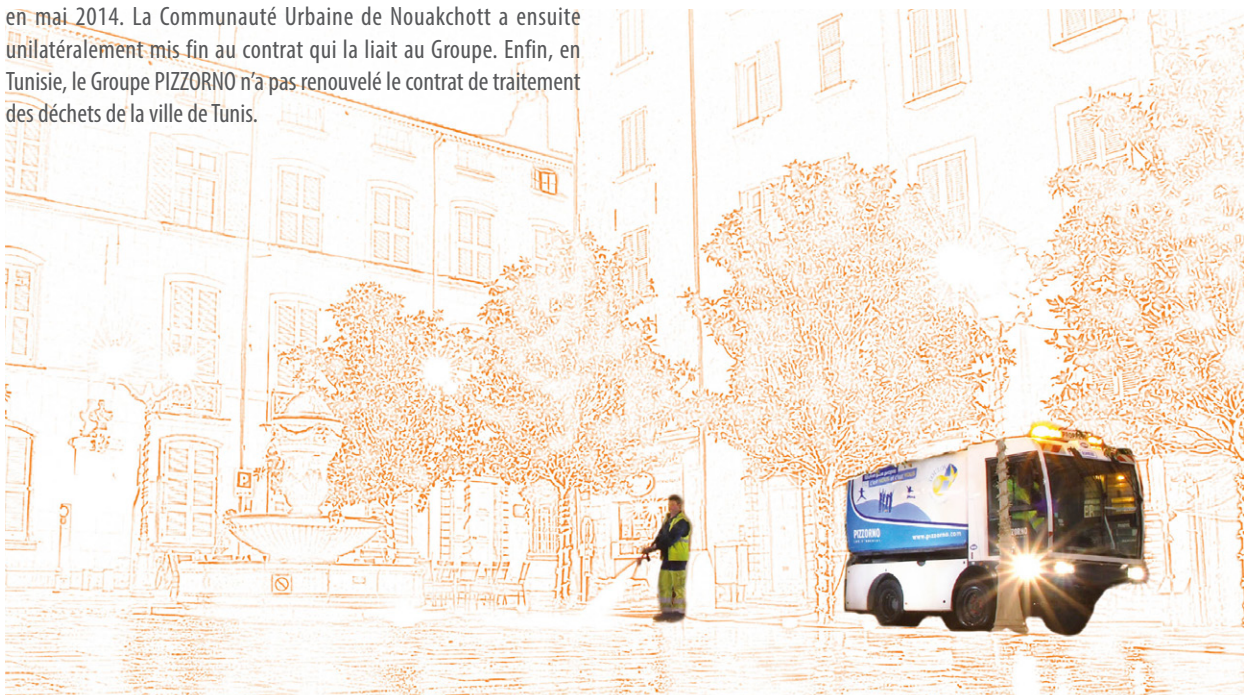
- Les principaux enjeux de l'activité propreté (Pôle Services) sont la prévention des nuisances sonores, la réduction des émissions atmosphériques des véhicules de propreté, l'amélioration des conditions de santé et de sécurité des collaborateurs et la prise en compte du cadre de vie des habitants.

- Les principaux enjeux de l'activité traitement (Pôle Industrie) incluent l'amélioration continue des processus du tri et de la valorisation des déchets, la promotion de l'économie circulaire, la réduction des impacts environnementaux des ISDND (Installations de Stockage de Déchets Non Dangereux) et la sensibilisation des populations et collectivités locales aux gestes éco-citoyens. L'intégration de l'UVE de Zéphire en 2013 met également l'accent sur la valorisation énergétique des déchets et la prévention des pollutions atmosphériques de l'incinérateur.

De manière transversale à ces deux activités, les métiers du Groupe appellent à une responsabilité accrue en matière de protection environnementale et à un fort engagement envers la formation et l'insertion professionnelle. Enfin, les impacts des activités de PIZZORNO Environnement sur les collectivités et les citoyens font également de l'ancrage territorial un axe prioritaire de la politique RSE du Groupe.

1.3. Adapter la gouvernance

PIZZORNO Environnement veille à un niveau d'exigence élevé en matière de gouvernance en se référant aux réglementations en vigueur dans les pays où il est implanté et en mettant en place des processus et un cadre de fonctionnement adaptés à ses ambitions et aux enjeux sociétaux qui lui sont essentiels et prioritaires.



1.3.1. Gouvernance de la RSE

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) PIZZORNO Environnement est directement rattachée à la Directrice Financière du Groupe. Le pilotage de la RSE est assuré par la Responsable Audit Interne & RSE.

Investi dans une démarche d'amélioration continue, le Groupe implique un nombre important de parties prenantes mobilisées autour de sa Responsabilité d'Entreprise. Une organisation matricielle est mise en œuvre pour structurer son reporting extra-financier, mesurer sa performance RSE et assurer une cohérence de la démarche engagée.

Des correspondants spécifiques sont en charge des informations extra-financières qui les concernent, et des responsables de piliers consolident les informations sur les thématiques qui leur sont attribuées :

- La Directrice des Ressources Humaines, pour la partie sociale,
- La Responsable Environnement, pour la partie environnementale,
- Le Chargé de mission RSE, pour la partie sociétale.

1.3.2 Certification des sites et des processus

PIZZORNO Environnement dispose d'une Charte SQE (Sécurité, Qualité et Environnement) Groupe depuis 2006 dont les engagements représentent un des vecteurs de la démarche RSE au sein de l'entreprise. Les principaux engagements de cette charte sont :

- Le respect des engagements contractuels et la satisfaction des clients
- L'offre de prestations complémentaires pour répondre aux besoins spécifiques des clients en matière de gestion des déchets
- La conformité avec les exigences légales applicables
- L'amélioration de la sécurité et de la qualité du travail des salariés
- La mise en place d'objectifs de performance afin d'assurer une meilleure maîtrise des risques SQE

La charte SQE Groupe est déclinée en politique SQE propre à chaque exploitation certifiée. Des coordinateurs SQE présents dans tout le territoire français assurent la mise en œuvre opérationnelle des engagements du Groupe.

Dans le cadre de cette politique, PIZZORNO Environnement s'est engagé dans la mise en place d'un processus de certification de ses sites. Au total, 23 agences sont certifiées ISO 14001, OHSAS 18001, MASE ou ISO 9001 exclusivement, ou bénéficient d'une double ou triple certification.



1.3.3 Vers une démarche participative au travers d'un diagnostic ISO 26 000

Afin d'affirmer notre volonté d'agir, nous avons entrepris en fin d'année 2014 un diagnostic ISO 26 000 sur une agence pilote. Cette démarche vise à sensibiliser l'ensemble des acteurs sur les enjeux de l'organisation vis-à-vis de toutes les thématiques de la RSE, du local vers le global, et de répondre aux attentes de nos parties prenantes.

Notre objectif de 2015 est de poursuivre notre initiative en identifiant les voies de progrès, ainsi que les opportunités de développement et de maîtrise des risques potentiels.

1.4 Organiser le reporting

1.4.1 Contexte et objectifs du rapport

Ce rapport constitue le troisième rapport RSE de PIZZORNO Environnement. Il vise à présenter les engagements, les actions et les résultats du Groupe en matière de protection de l'environnement, de gestion des ressources humaines et de prise en compte des intérêts des parties prenantes. Le rapport a également pour objectif de répondre aux attentes du décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle 2 relatif à la transparence des entreprises en matière sociale et environnementale.

1.4.2 Périmètre et règles d'intégration

Les données publiées dans ce rapport portent sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2014. L'ensemble des activités du Groupe, ainsi que toutes les filiales dont le Groupe a le contrôle opérationnel, sont couvertes dans ce rapport. La filiale Zéphire, détenue à 51% par PIZZORNO Environnement et mise en équivalence dans le reporting financier, est intégrée et consolidée globalement dans son reporting extra-financier.

La majorité des indicateurs sociaux et sociétaux couvrent les effectifs et les activités du Groupe en France et au Maroc. Néanmoins, pour des raisons pratiques de collecte et de disponibilité des données, les indicateurs quantitatifs environnementaux ne prennent en compte que les sites du territoire français.

Les filiales en Mauritanie et en Tunisie sont exclues du périmètre sur l'exercice 2014, du fait de l'arrêt de nos activités durant cette période.

1.4.3 Procédures et mesures de calcul

Les éléments méthodologiques relatifs à l'élaboration de ce rapport, ainsi que les procédures de collecte, de contrôle, de calcul et de consolidation des données extra-financières, sont précisés dans un Protocole de Reporting. Ce document a été diffusé aux différents responsables du reporting extra-financier du Groupe. Il recense également tous les indicateurs sociaux, environnementaux et sociétaux que PIZZORNO Environnement souhaite piloter et communiquer en interne ou en externe. Il est actualisé chaque année.

Les indicateurs quantitatifs environnementaux ont été collectés à travers d'un outil tableur envoyé à l'ensemble des agences françaises du Groupe. Les indicateurs sociaux ont été contrôlés et consolidés directement par la Direction des Ressources Humaines de PIZZORNO Environnement. Les informations de nature qualitative ont fait l'objet d'une remontée d'informations et de documentations par les divers départements concernés par le reporting extra-financier.

1.4.4 Vérification des informations extra-financières

En amont de l'élaboration de ce troisième rapport RSE, PIZZORNO Environnement a réalisé fin 2014 un audit à blanc de son processus de reporting extra-financier. L'objectif était d'analyser le protocole et les procédures mises en place par le Groupe en vue de préparer la première mission de vérification par un Organisme Tiers Indépendant des informations extra-financières exigée par l'article 225 de la loi Grenelle 2.

La mission de vérification, menée par le cabinet Deloitte, a permis :

- d'attester que les informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du Code de commerce ;
- d'exprimer un avis motivé sur la sincérité des informations RSE publiées dans le rapport.

Le rapport d'assurance relatif à la vérification des informations extra-financières est présenté en annexe du rapport annuel.

Pour plus d'informations sur la méthodologie utilisée pour la réalisation de ce rapport, merci de contacter :

Mme Maria Carrozza, Directrice Financière, PIZZORNO Environnement
Email : m.carrozza@PIZZORNO.com

2. DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX INTÉGRÉS À NOS ACTIVITÉS

Parce que la protection de l'environnement est un élément central de son activité, PIZZORNO Environnement vise à intégrer les enjeux environnementaux à tous les niveaux de l'entreprise et dans toutes les étapes de ses opérations de propreté et de traitement et de valorisation des déchets. La politique environnementale du Groupe est basée sur quatre engagements fondamentaux :

- La conformité aux prescriptions réglementaires en matière d'environnement
- L'excellence au travers de l'organisation du système de management environnemental
- L'amélioration de la prévention des pollutions par des solutions innovantes afin de limiter les impacts des activités sur l'environnement
- L'amélioration continue des performances environnementales à travers des objectifs pertinents et révisables

La mise en place du processus de certification ISO 14 001 traduit notre engagement environnemental. 16 de nos sites sont couverts par une certification ISO 14 001 représentant 61 % de notre chiffre d'affaires (soit une évolution de plus de plus de 20 % depuis 2013). Toutes nos installations de stockage du Groupe en France, ainsi que l'UVE de Zéphire, sont certifiées.

La politique environnementale de PIZZORNO Environnement est déployée sur chaque site certifié ISO 14 001. Un plan de progrès est défini spécifiquement et est adapté à chaque site. Il comprend des objectifs personnalisés et la performance environnementale du site est régulièrement mesurée via un Programme de Management piloté au niveau du siège.

De manière générale, plusieurs indicateurs environnementaux qualitatifs et quantitatifs sont intégrés dans ces Programmes de Management, tels que :

- des indicateurs relatifs à la maîtrise des impacts sur l'environnement : émissions de poussières, impact visuel, qualité de l'air
- des indicateurs relatifs à la maîtrise des consommations : eau, électricité, carburant
- un indicateur sur le taux de conformité réglementaire, et un indicateur sur la communication externe

Afin d'impliquer les collaborateurs du Groupe dans la réalisation de ces objectifs, la performance environnementale est revue au travers de réunions d'exploitation régulièrement organisées. La Direction du Groupe est également impliquée et est informée chaque année de la performance du système de management SQE mis en place au cours de revues de direction.

2.1 Tableau de bord des indicateurs environnementaux

Indicateurs	Sous-indicateurs	Unité	Résultats 2014	Résultats 2013 ¹	Evolution 2013-2014
Politique environnementale					
Nombre de sites certifiés ISO 14001		nb	16	13	+23%
Part du chiffre d'affaires total ² du Groupe couvert par une certification ISO 14001		%	60,7	50,6*	+20%
Montant des provisions et des garanties pour risque environnemental ³		k€	12 248	5 538*	+121%
Pollutions et gestion des déchets					
Sites de stockage des déchets non dangereux					
Taux de rendement épuratoire moyen des stations d'épuration		%	98,9	96,7*	+2%
Couverture végétale moyenne de sites de stockage		%	75,7	65,6	+15%

Indicateurs	Sous-indicateurs	Unité	Résultats 2014	Résultats 2013	Evolution 2013-2014
Pollutions et gestion des déchets (suite)					
Centres de tri et de valorisation					
Tonnage des matières valorisées	Métaux ferreux et non ferreux	t	5 181	3 678	+41%
	Cartons & papiers	t	35 855	35 088	+2%
	Verre	t	7 742	11 136	-30%
	Plastiques	t	3 502	3 625	-3%
	Mâchefers	t	2 036	15 265	-87%
	Bois et déchets verts	t	20 116	17 888	+12%
	Déchets inertes	t	3 940	5 440	-28%
	Boues	t	258	337	-23%
	Autres	t	1 023	658	+56%
	Total	t	79 653	93 114	-14%
Taux de valorisation matière moyen (pour l'ensemble des sites de traitement des déchets)					
		%	10,6	13,1	-19%
dont les sites de tri et de valorisation des déchets ménagers et des collectes sélectives :					
	Centre de tri du Muy	%	89	82	+9%
	Centre de tri d'Athador	%	18	18	0%
Incinération					
	Déchets ménagers incinérés	t	179 694	241 839	-26%
	Mâchefers et REFIOM ⁴ issus de l'incinération	t	51 362	71 969	-29%
	Taux de traitement	%	28,6	29,8	-4%
Utilisation durable des ressources					
Consommation d'eau ⁶		m ³	214 759	161 080*	+33%
Consommation d'énergie ⁷	Electricité	kWh	10 874 260	8 825 888*	+23%
	Gaz naturel	kWh PCI	7 275 311	6 524 940*	+12%
	Butane	kWh PCI	19 978	16 162*	+24%
	Total	kWh	18 169 549	15 366 990	+18%
Consommation de carburant	Gaz naturel pour véhicules (GNV)	kg	697 742	498 208	+40%
	Gasoil non routier (GNR)	l	1 607 464	1 521 173	+6%
	Gasoil	l	6 487 987	6 223 401*	+4%
	Essence	l	40 229	40 499	-1%
	Total⁸	l	8 938 083	8 358 012	+7%

Indicateurs	Sous-indicateurs	Unité	Résultats 2014	Résultats 2013	Evolution 2013-2014
Utilisation durable des ressources (suite)					
Valorisation énergétique des déchets par incinération	Production électrique totale	MWh	68 308	97 975	-30%
	Production électrique nette (moins autoconsommation)	MWh	55 498	80 799	-31%
	Production thermique totale	MWh	73 378	95 247*	-23%
	Production thermique nette (moins autoconsommation)	MWh	14 288	14 327	0%
Changement climatique					
Emissions de GES directes et indirectes		kg CO2 eq	107 539 838	126 278 118*	-15%
Emissions de GES évitées	par la valorisation énergétique des déchets par incinération (hors auto-consommation)	kg CO2 eq	7 982 117	9 814 698*	-19%
	par la valorisation énergétique du méthane sur les sites de stockage	kg CO2 eq	8 326 917	4 573 534*	+82%
Protection de la biodiversité					
Surface totale occupée par l'ensemble de nos sites de stockage		ha	111	141	-21%
Ratio entre la superficie des zones protégées écologiquement sensibles (Natura 2000, réserves naturelles, arrêté de biotope) et l'emprise des ISDND		%	40,7	55,5*	-27%

(1) Suite à l'audit des procédures de reporting réalisé en 2014, les méthodes et procédures de calcul ont été affinées. Dans ce cadre, les données 2013 ont été révisées, elles sont indiquées par un « * ». Les modifications les plus significatives (supérieures à 20%) concernent 3 indicateurs : la consommation de gaz naturel, le méthane brûlé, les émissions de GES évitées par la valorisation énergétique du biogaz...

(2) Le montant du chiffre d'affaires inclut le CA consolidé du Groupe et le CA total de la société Zéphire.

(3) Ce montant correspondant à la consolidation au niveau Groupe des provisions de réhabilitation et de suivi trentenaire des sites de stockage. Les provisions pour réhabilitation de site et suivi trentenaire comprennent les provisions relatives à l'obligation légale, réglementaire ou contractuelle de remise en état des ISDND. Ce poste intègre en outre les provisions relatives aux obligations de suivi à long terme de ces sites. Ces provisions sont calculées site par site et sont constituées pendant toute la durée de leur exploitation. Suite à un nouvel arrêté préfectoral, le montant des provisions pour coût de réhabilitation des sites et suivi trentenaire a fait l'objet d'une revalorisation en 2014.

(4) Résidus d'Épuration des Fumées d'Incinération des Ordures Ménagères

Suite à l'audit des procédures de reporting réalisé en 2014, les méthodes et procédures de calcul ont été affinées. Dans ce cadre, les données 2013 ont été révisées, elles sont indiquées par un « * ». Les modifications les plus significatives (supérieures à 20%) concernent 3 indicateurs : la consommation de gaz naturel, le méthane brûlé, les émissions de GES évitées par la valorisation énergétique du biogaz.

(6) Hors consommation d'eau des bornes municipales comptabilisées par la collectivité

(7) Hors auto-consommation de l'UVE

(8) Pour le calcul du montant total de carburant, nous avons utilisé la conversion suivante : 1 kg de gaz naturel = 1,15 litres de gasoil

2.2 Réduire les impacts sur l'environnement

En cohérence avec notre volonté d'intégrer pleinement la protection de l'environnement à l'ensemble de nos métiers, nous nous attachons tout d'abord à réduire les impacts de nos activités sur l'environnement.

Engagement n°1 : améliorer la performance de nos services de propreté et de traitement des déchets

Engagement n°2 : prévenir tous types de pollutions liées à nos activités

Engagement n°3 : maîtriser nos émissions atmosphériques et lutter contre le réchauffement climatique

2.2.1 Performance des services de propreté et de traitement des déchets

Pôle Service (activité de propreté urbaine)

Pour accroître la qualité de nos services de propreté, nous devons à la fois sensibiliser les populations locales, collaborer avec les collectivités et constamment investir dans des solutions techniques innovantes. Un des exemples de ces solutions est la mise à disposition, dans le cadre de certains contrats de collecte des déchets ménagers et de collectes sélectives, de bornes de collecte « nouvelle génération ».

Ces bornes enterrées, ayant une plus grande capacité, ont plusieurs bénéfices : elles permettent une certaine élasticité des collectes en fonction des saisons, elles optimisent le temps de ramassage et elles sont aussi plus esthétiques que les containers.

Un autre exemple est la généralisation des technologies de l'informatique et du numérique afin d'optimiser la qualité de nos services : en effet, la plupart de nos véhicules de propreté sont dotés de GPS aux fonctions avancées, permettant notamment de signaler des anomalies (bacs cassés, déchets non conformes, dépôts sauvages, etc.). Une pesée embarquée sur les camions permet aussi de savoir comment la benne se remplit au cours de la tournée, d'analyser la tournée et de proposer des améliorations pour optimiser les collectes.

Pôle Industrie (activité de traitement des déchets)

Depuis le 1er janvier 2013, PIZZORNO Environnement exploite l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de sa filiale Zéphire, co-détenue avec la société IDEX Environnement.

Le contrat d'exploitation prévoit des investissements conséquents pour rénover l'usine. Le Groupe a investi 80 millions d'euros entre 2013 et 2015 pour moderniser ces installations, ainsi que 10 millions d'euros pour créer un nouveau réseau de chaleur. Durant toute la période des travaux, dont la durée estimée est de 3 ans, seules deux lignes d'incinération sur trois fonctionnent dans l'usine. En 2014, l'UVE a incinéré 179 694 tonnes de déchets ménagers. Lorsque les travaux seront finalisés en 2016, sa capacité totale de traitement-valorisation des déchets devrait être d'environ 285 000 tonnes par an, conformément à l'arrêté préfectoral. Nous pourrions alors optimiser la valorisation énergétique d'un volume maximal de déchets et ainsi éviter leur enfouissement dans des installations de stockage.

2.2.2 Prévention des pollutions des eaux et des sols

Pôle Service

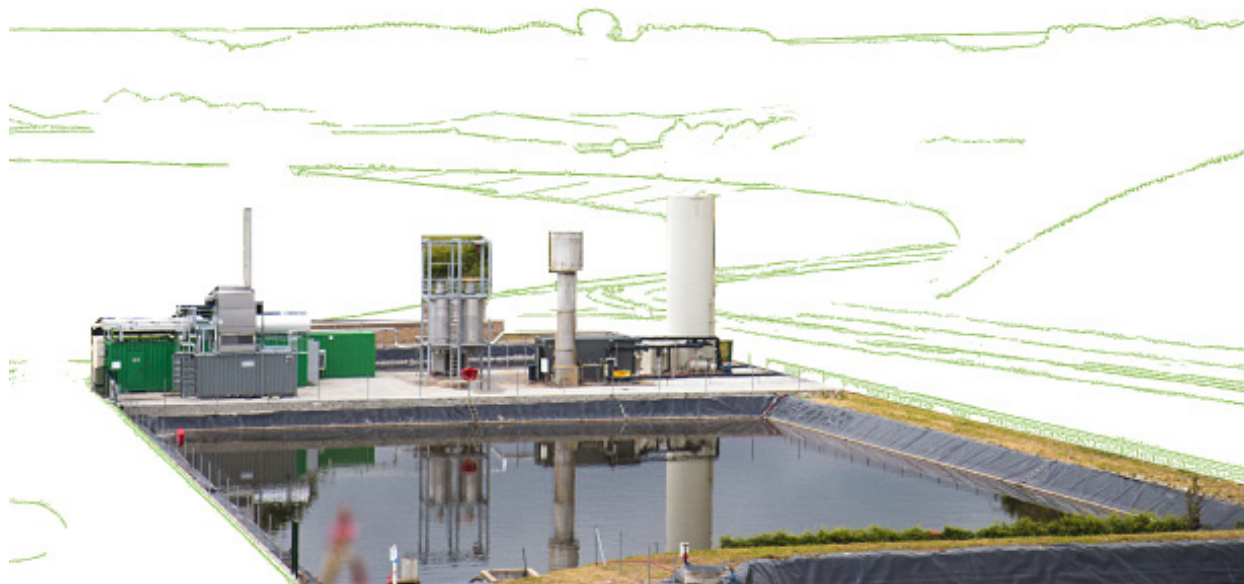
Soucieux de la propreté de nos véhicules, chacune de nos exploitations est équipée d'une aire de lavage et régulièrement entretenues. Des analyses sont périodiquement réalisées afin de s'assurer de la conformité des rejets aqueux. Les produits de lavage utilisés sont respectueux de l'environnement ; ils sont biodégradables à plus de 90%, ils ne contiennent pas de phosphate, ni de potasse.

De plus, depuis le début de l'année 2014, nous avons mis en place un outil de suivi et d'analyse des rejets aqueux au sein des différentes installations de propreté urbaine du Groupe. Cet outil a pour but d'analyser la conformité des rejets des installations par rapport à la réglementation applicable, à savoir a minima l'arrêté préfectoral d'autorisation d'exploiter, ainsi que l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des ICPE (Installation Classée Pour l'Environnement) soumises à autorisation. Il permettra aux exploitations de suivre et d'interpréter les évolutions des différents paramètres analysés, et également d'assurer une surveillance de la performance des installations de traitement des eaux de lavage.

Pôle Industrie

La prévention des pollutions est un des principaux défis de l'activité de traitement des déchets et c'est pour cela que nous y portons une attention toute particulière.

Les Installations de Stockage de Déchets Non Dangereux (ISDND) du Groupe ont toutes recours à des casiers étanches pour le stockage des déchets, ainsi qu'à des procédés technologiques pour la collecte et le traitement des lixiviats⁽⁹⁾, afin d'éviter tout risque de pollution des nappes d'eaux souterraines. Nous effectuons depuis 1997, et sur l'ensemble de nos ISDND en France et à l'international, le traitement des lixiviats par osmose inverse. Cette technologie garantit une excellente qualité d'eau en sortie de station : le perméat obtenu, épuré à 98,9% en moyenne en 2014, peut être recyclé sur le site ou rejeté dans le milieu naturel après autorisation. Par exemple, sur le site du Roumagayrol, les perméats sont réutilisés pour l'arrosage des pistes, l'arrosage des talus et plantations dans le cadre de l'intégration paysagère de l'ISDND, le lavage des camions et l'humidification des mâchefers dans le processus de traitement. Ils constituent également un réservoir d'eau pour la lutte contre les incendies, accessibles aux hélicoptères bombardiers d'eau.



(9) Le lixiviat est le liquide résiduel engendré par la percolation de l'eau à travers des déchets.

Par ailleurs, la mise en conformité des activités des ISDND du Groupe avec les exigences réglementaires et légales est régulièrement revue, analysée et vérifiée. Cependant, malgré toutes les précautions prises par le Groupe, une pollution a été observée en novembre 2014 sur l'ISDND du Balançon. En effet, suite à de fortes précipitations sur le secteur, un écoulement s'est formé depuis l'ISDND vers un affluent de l'Aille, dans le Var. Des mesures ont rapidement été mises en place pour faire face à l'incident : une opération de pompage a été organisée, suivie de la construction d'une digue de confinement. Nous avons ensuite procédé à des prélèvements du liquide et les premières analyses ont montré que la qualité des eaux en sortie de site était conforme aux seuils réglementaires autorisés dans le cadre d'un rejet en milieu naturel d'eaux pluviales. Une enquête judiciaire a été ouverte et des analyses supplémentaires de la substance devraient prochainement être effectuées.

Enfin, la procédure judiciaire dans laquelle le Groupe se voyait reproché des dépôts de mâchefers sur l'ISDND de Bagnols en Forêt a pris fin en octobre 2014. La Cour de cassation a confirmé la relaxe en appel du Groupe et de ses filiales concernant le délit de pollution. La Cour de cassation a cependant confirmé des peines d'amendes à la filiale SMA du Groupe PIZZORNO Environnement portant sur l'application de l'arrêté préfectoral du site.

2.2.3 Réduction des pollutions sonores, olfactives et visuelles

Pôle Service

Nous sommes continuellement à la recherche de solutions innovantes et efficaces pour réduire les nuisances sonores générées par nos véhicules de nettoyage et de collecte des déchets lors de leurs interventions.

Les dernières solutions déployées par le Groupe incluent l'acquisition de camions neufs dont le niveau sonore est inférieur à celui des véhicules plus anciens, et l'investissement dans des véhicules et des aspirateurs de déchets urbains électriques silencieux. Nous avons également amélioré l'équipement de notre parc de véhicules existant grâce à la mise en place de « bips » de marche arrière moins bruyants, de pompes hydrauliques basse pression, de boîtes automatiques favorisant la souplesse de conduite et de nouveaux dispositifs d'insonorisation.

Pour minimiser les odeurs, les véhicules sont quotidiennement lavés dans les installations de propreté urbaine du Groupe.

Pôle Industrie

Bien que les Installations de Stockage des Déchets Non Dangereux génèrent par leur nature même certaines nuisances, le Groupe met en œuvre de nombreuses actions pour y remédier :

Des mesures préventives : Pour réduire les nuisances olfactives, les déchets sont quotidiennement recouverts dans des alvéoles dont la taille est optimisée et dans lesquelles le biogaz est capté. Des pulvérisateurs de produit masquant couplés à une station météo peuvent être installés en périphérie des sites. Des études olfactométriques sont également réalisées de manière ponctuelle. Pour réduire les émissions de poussières, les pistes sont fréquemment arrosées avec le perméat (l'eau épurée issue du traitement des lixiviats). Enfin, des contrôles de la qualité de l'air sont régulièrement effectués sur l'ensemble des ISDND

afin d'assurer la conformité réglementaire des installations.

Des mesures correctives : lors de chaque signalement d'odeur, une équipe se rend sur les lieux afin d'en analyser les causes et la provenance. Le Groupe procède ensuite au suivi et à l'analyse de l'ensemble des plaintes afin de mettre en place des mesures correctives. Enfin, PIZZORNO Environnement invite les riverains à venir visiter les ISDND et à dialoguer avec le personnel d'encadrement du site.

Outre les pollutions olfactives, et malgré leur éloignement géographique des lieux d'activités humaines, les ISDND ont également un impact visuel de par la taille et la nature des installations. Pour cela, le Groupe a inscrit la revégétalisation des sites dans les objectifs de son programme de management. En 2013, PIZZORNO Environnement a entrepris la revégétalisation de deux talus de 3600 m² et 1950 m² respectivement sur l'ISDND de Roumagayrol. La moyenne du couvert végétal visible depuis l'extérieur de l'ensemble des ISDND du Groupe a augmenté, passant de 65.6% en 2013 à 75.7 % en 2014.

Quant à l'Usine de Valorisation Énergétique (UVE), les travaux en cours prévoient de renforcer l'étanchéité du hall de déchargement pour réduire la dispersion des odeurs. Des mesures doivent également être prises pour limiter l'impact sonore de l'installation (aérocondenseur et suppression des micro-explosions sur les chaudières). Enfin, des travaux importants de génie civil et de capotage de l'UVE doivent permettre d'améliorer l'intégration paysagère et esthétique du site avec la création de jardins méditerranéens, et d'un parcours de visite pédagogique. La finalisation de ces dispositifs est prévue en 2015.

2.2.4 Maîtrise des émissions atmosphériques et lutte contre le réchauffement climatique

Les émissions atmosphériques de la flotte de véhicules

Avec les trajets quotidiens qu'effectuent nos véhicules dans le cadre de leurs activités de propreté et de collecte des déchets, la réduction des rejets atmosphériques liés à la consommation de carburant est un réel enjeu pour le Groupe.

La majorité de notre parc poids lourds respecte la norme Euro 5⁽¹⁰⁾, ce qui permet entre autres de diminuer les rejets d'oxyde d'azote, de monoxyde de carbone et de particules dans l'atmosphère.

Un autre levier d'action consiste à améliorer l'organisation et le fonctionnement des collectes des déchets. Pour cela, nous optimisons les tournées afin de limiter le nombre de kilomètres parcourus. Nous proposons également des formations à l'éco-conduite à nos chauffeurs et réalisons un suivi de la consommation de tous les types de carburant utilisés au sein du Groupe.

FOCUS ENJEU

limiter les émissions atmosphériques de nos véhicules

Nos solutions :

- adopter les normes les plus exigeantes
- optimiser l'organisation des tournées de collecte de déchets
- innover par l'utilisation de véhicules et de machines électriques

(10) La norme Euro 5 fait partie des normes d'émission Euro qui fixent les limites maximales de rejets polluants, hors CO₂, pour les voitures et autres véhicules. La norme d'émission Euro 5 est entrée en vigueur en septembre 2009.

Enfin, une des actions phare de PIZZORNO Environnement en matière de réduction des émissions dans l'air est l'utilisation de véhicules et d'équipements électriques. Ainsi, dès 2013, le Groupe a mis en service une flotte majoritairement électrique pour assurer la propreté des Champs Elysées à Paris. A Saint Tropez, la priorité a également été donnée au développement durable : pour réduire les émissions atmosphériques et les nuisances sonores, 50% du matériel utilisé dans le cadre du marché de nettoyage de la ville (par exemple : balayuses, tricycles et aspirateurs) est électrique.



Pour le contrat de collecte des déchets des 10^{ème}, 15^{ème} et 18^{ème} arrondissements de Paris, signé en 2014, nous avons été le seul prestataire à proposer des camions-bennes totalement électriques. Cette proposition était à la fois en adéquation avec le plan anti-pollution mené par la Ville de Paris et avec les propres engagements du Groupe, consistant à apporter des réponses innovantes face aux enjeux environnementaux.

PIZZORNO Environnement a donc investi dans quatre véhicules « propres » d'une capacité de 20 m³ chacun, mis en service en 2015, d'une autonomie de 7 heures (soit le temps nécessaire pour effectuer deux tours) grâce à l'utilisation de batteries lithium-ion. Ils bénéficient des dernières technologies, telles que la récupération d'énergie à la décélération et au freinage. Leur exploitation permet de diminuer de plus de 95% les émissions de CO₂ de la collecte des déchets par rapport à un véhicule classique. Le reste de la flotte de véhicules fonctionne au Gaz Naturel de Ville (GNV) qui, de son côté, génère en moyenne 25% d'émissions de CO₂ de moins que les véhicules fonctionnant au gasoil.

Les émissions atmosphériques de l'UVE

La société Zéphire exploite l'Unité de Valorisation Energétique de l'aire toulonnaise. L'activité d'incinération des déchets est fortement encadrée par la réglementation, et en particulier par l'arrêté du 20 septembre 2002 relatif aux installations d'incinération et de co-incinération des déchets non dangereux, transcrit de la directive européenne du 4 décembre 2000 relative à l'incinération des déchets.

La réglementation impose des mesures strictes en matière de traitement des fumées et fixe des valeurs limites pour les émissions des principaux polluants issus de l'incinération (dioxines, métaux, oxydes de soufre et d'azote, poussières, etc.). Conformément à l'article 3.3.26 de l'arrêté préfectoral du 18 janvier 2005, le Syndicat Intercommunal pour le Transport et le Traitement des Ordures Ménagères au sein de l'Aire Toulonnaise (SITOMAT) et l'exploitant ont mis en place un programme de surveillance de l'impact de l'installation sur l'environnement. Ce programme prévoit notamment la mesure des concentrations en dioxines et en métaux lourds dans l'environnement, à une fréquence annuelle. Dans le cadre de ce suivi, des campagnes de contrôle sont régulièrement réalisées et transmises à la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL).

Sur l'année 2014, aucun dépassement significatif des valeurs limites n'a été observé.

Des travaux de rénovation étant encore en cours au sein de l'UVE, le Groupe a décidé de ne communiquer dans le présent rapport des données relatives aux émissions atmosphériques de l'UVE qu'à partir de l'exercice 2015.

Cette année, Zéphire a entrepris et finalisé le remplacement et la modernisation des systèmes de traitement des fumées et des NO_x. Dans une démarche volontariste de réduction des pollutions, le groupement PIZZORNO Environnement - IDEX Environnement s'est engagé à ce que les rejets d'oxyde d'azote de l'usine soient 50% inférieurs aux normes en vigueur (seuil journalier à 80mg/Nm³ contre 200 mg/Nm³ dans l'arrêté préfectoral) et devançant ainsi les futures évolutions de la réglementation.

La lutte contre le réchauffement climatique

Il s'agit d'un des défis majeurs de notre époque. PIZZORNO Environnement s'engage à contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique en actionnant deux leviers : la réduction et l'évitement d'émissions de Gaz à Effet de Serre (GES).

La réduction d'émissions de gaz à effet de serre

Dans le Pôle Industrie, les sources principales d'émissions de GES sont les consommations d'électricité et de gaz, mais aussi la combustion du méthane capté sur les sites de stockage. Le processus de fermentation des déchets génère du biogaz, dont une partie significative est composée de méthane.

PIZZORNO Environnement réduit les émissions de GES potentielles des ISDND en brûlant le biogaz capté – lorsqu'il ne peut pas être valorisé énergétiquement –, ce qui transforme le méthane contenu en CO₂. Le pouvoir de réchauffement climatique de ce dernier est 21 fois inférieur au méthane sur une période de 100 ans.

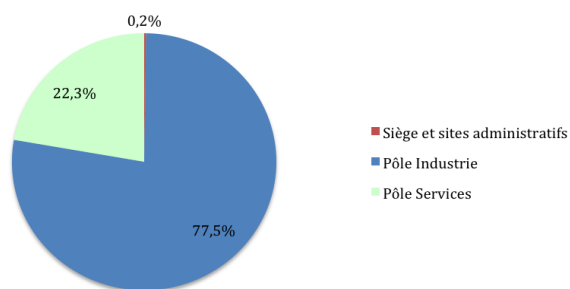
Au Maroc, nous avons démarré en 2014 des travaux sur le Centre d'Enfouissement Technique (CET) Moulay Abdallah pour établir des puits de forage du biogaz et installer un système de captage et de torchage du biogaz. Des travaux similaires devraient également être menés sur le CET Oum Azza début 2015.

Quant au Pôle Service, les émissions de GES proviennent majoritairement de la consommation de carburant des flottes de véhicules assurant la propreté et la collecte des déchets du Groupe. Comme évoqué ci-dessus (partie « émissions atmosphériques de la flotte de véhicules »), nous répondons à ce défi en privilégiant l'utilisation de véhicules électriques et les carburants moins polluants comme le GNV.

En 2014, les émissions de gaz à effet de serre de PIZZORNO Environnement étaient de 107 540 tonnes d'équivalent CO₂, soit une réduction de 15% par rapport à 2013 (126 278 tonnes). Cet indicateur comprend les émissions liées à la combustion de gaz naturel, de butane et de divers carburants (GNV, GNR, gasoil, essence), à l'achat d'électricité, à l'incinération des déchets de l'UVE et au brûlage du méthane capté sur les ISDND.

La répartition par activité des émissions de GES (cf. graphique ci-dessous) montre que le Pôle Industrie est le plus contributeur au sein du Groupe et représente environ 77,5% des émissions de GES totales.

Répartition des émissions de GES par activité en 2014



- L'évitement d'émissions de gaz à effet de serre

Conséquence de sa stratégie de développement des systèmes de valorisation des ressources, PIZZORNO Environnement parvient à éviter la production d'émissions de gaz à effet de serre supplémentaires, à travers :

- la production et la distribution d'électricité et de chaleur issus de l'incinération des déchets de l'UVE
- la combustion du biogaz capté pour alimenter les équipements des ISDND (séchateurs, stations d'épuration)
- la valorisation matière de ses centres de tri et de valorisation

Grâce à l'électricité et à la chaleur générées par le processus d'incinération des déchets, Zéphire permet en effet d'éviter des émissions de GES qui auraient eu lieu pour la production d'une quantité équivalente d'énergie. L'autoconsommation d'énergie électrique et thermique exclue, les émissions de GES nettes évitées par Zéphire étaient d'environ 7 982 tonnes d'équivalent CO₂ en 2014. La baisse observée par rapport à 2013, où environ 9815 tonnes d'équivalent CO₂ avaient pu être évitées, est due à l'arrêt technique d'une partie des installations de l'UVE pendant les travaux, qui ont réduit la production électrique et thermique de l'usine.

La valorisation du biogaz sur les sites de stockage du Balançon, de Roumagayrol et d'Aboncourt a, quant à elle, permis d'éviter 8 327 tonnes d'équivalent CO₂. Cela représente une augmentation de 82% par rapport à 2013 (4574 tonnes évitées) : cette évolution positive s'explique, d'une part, par l'amélioration du taux de fonctionnement de sécheur de boues du Balançon et, d'autre part, par la mise en service d'un évaporateur de perméat sur le site de Roumagayrol en 2014. Ces deux éléments ont effectivement permis au méthane capté de disposer d'un débouché et d'être valorisé sur place, au lieu d'être brûlé.

Par l'optimisation de la valorisation matière dans nos centres de tri et l'amélioration continue de nos processus de valorisation énergétique, nous espérons poursuivre et augmenter dans les années à venir cet impact positif de nos activités.

- L'adaptation aux conséquences du changement climatique

PIZZORNO Environnement est sensibilisé et conscient des risques associés au changement climatique. En effet, certaines conséquences du changement climatique, telles que les inondations ou les sécheresses, peuvent avoir un impact significatif sur les différentes activités du Groupe. Une réflexion est en cours pour les identifier et élaborer des procédures de prévention et de réduction de ces risques.

2.3 Gérer durablement les ressources

Face à l'épuisement des énergies fossiles, la rareté grandissante des matières premières et la dégradation de notre capital naturel, nous veillons à appliquer une politique de gestion responsable des ressources.

Engagement n°1 : optimiser les performances de la valorisation matières

Engagement n°2 : réduire la consommation d'énergie et promouvoir les sources alternatives

Engagement n°3 : préserver les ressources en eau

2.3.1 Optimisation de la valorisation des matières

La valorisation des matières issues du tri sélectif est une priorité stratégique pour PIZZORNO Environnement. A travers l'innovation et le développement des filières de valorisation, le Groupe participe à l'économie circulaire et œuvre envers la réduction globale des déchets dans ses territoires d'implantation.

Valorisation des déchets ménagers recyclables

Dans le pôle Industrie, notre objectif est d'améliorer la qualité et la quantité des matières recyclées dans nos centres de tri et de valorisation. Pour cela, nous avons respectivement investi 1,6 et 6 millions d'euros dans la modernisation des lignes de tri de nos deux centres, Le Muy et Athanor. Par ailleurs, nous avons développé une véritable politique d'expérimentation au centre de tri du Muy, plaçant ce dernier parmi les centres les plus performants en France pour le tri et le recyclage des déchets :

Pour l'aluminium et l'acier : depuis 2011, en partenariat avec l'ADEME, Nespresso, Eco-Emballages et le Celaa (Club de recyclage de l'emballage léger en aluminium et en acier), PIZZORNO Environnement valorise les petits emballages en aluminium et en acier de taille inférieure à 7 cm grâce à un nouveau processus technologique intégré dans la chaîne de tri. L'aluminium ainsi récupéré est envoyé à l'usine de recyclage de l'aluminium Alunova. En 2014, cette technologie a permis de valoriser un volume total de 14 tonnes d'aluminium et d'acier, qui étaient jusqu'alors traités dans les installations de stockage.

Pour le plastique : en partenariat avec l'ADEME et Eco-Emballages, PIZZORNO Environnement a étendu en 2012 les consignes de tri pour collecter tous les types de plastiques dans trois collectivités pilotes, soit 70 000 habitants. En trois ans, le rendement sur les opérations de tri des plastiques a augmenté de 30%. Par ailleurs, le Groupe a lancé un projet intitulé « Recyfilms », toujours en collaboration avec l'ADEME et Eco-Emballages mais aussi avec Valorplast et des industriels spécialisés dans la fabrication de machines de tri. L'objectif de ce projet était de parvenir à extraire les films plastiques dans les collectes sélectives. Au final, l'expérimentation a permis de valoriser cette nouvelle matière et simultanément d'améliorer les performances du centre de tri. Le centre du Muy est aujourd'hui l'un des tout premiers centres à disposer d'un démonstrateur industriel de tri intégré qui permet de trier les films plastiques de la collecte sélective des ménages.

FOCUS ENJEU

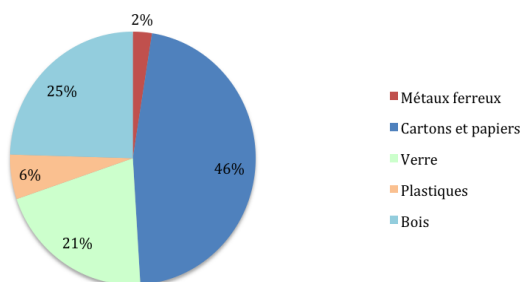
augmenter le taux de valorisation des déchets ménagers

Nos solutions :

- moderniser nos centres de tri
- investir dans des équipements plus performants
- collaborer avec nos parties prenantes pour établir des partenariats innovants
- expérimenter des nouvelles techniques

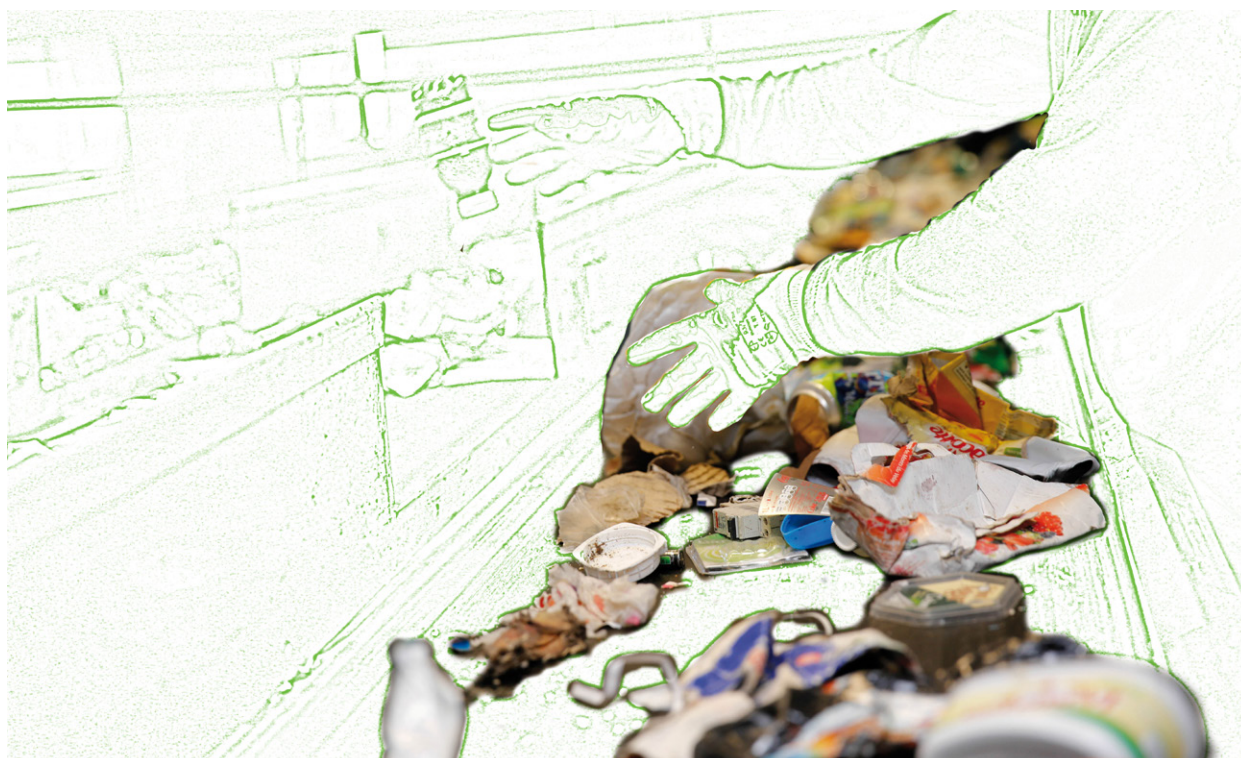
En 2014, le centre de tri du Muy a atteint un taux de valorisation matière d'environ 89%, soit une légère amélioration par rapport à 2013 où ce taux était de 82%. Une fois conditionnées, les matières sont expédiées vers les différentes filières de valorisation.

Répartition des matières valorisées au centre de tri du Muy en 2014



Quant au centre de tri d'Athador, il a réceptionné en 2014 plus de 120 000 tonnes de déchets ménagers et de déchets issus des collectes sélectives. Cela représente une augmentation d'environ 18% par rapport à 2013, où il avait reçu environ 102 000 tonnes.

Suite aux investissements réalisés en 2013, la nouvelle ligne de tri des collectes sélectives permet de maximiser l'extraction des matières valorisables par des trieurs optiques et de s'adapter à l'élargissement des consignes de tri. Grâce à ces améliorations, le taux de refus des collectes sélectives du centre est passé de 52% lors de la prise du marché par le Groupe fin 2012, à environ 36% aujourd'hui. L'objectif, à terme, est d'atteindre un taux de 25%.



Valorisation des autres types de déchets

La valorisation matière ne se limite pas aux seuls emballages ménagers recyclables. PIZZORNO Environnement s'attache à exploiter le potentiel de l'ensemble de ses sites afin de capter, recycler puis valoriser d'autres types de déchets :

Les Déchets Industriels Valorisables (DIV) : le centre du Muy a mis en place en octobre 2012 un service de valorisation des DIV à destination des entreprises. Les DIV comprennent les papiers, cartons, bois, ferrailles, gravats et certains types de plastiques. Après deux ans de fonctionnement du service, le centre a établi un bilan plutôt positif de cette initiative : le taux de valorisation des DIV réceptionnés est d'environ 70%. Le service met également en valeur les synergies entre les différents sites du Groupe : une fois les matériaux recyclables conditionnés par le centre de tri du Muy, les bois et gravats restants sont envoyés à l'écopôle de Cabasse (cf. paragraphe sur les déchets inertes et les déchets verts ci-dessous) et la fraction résiduelle non valorisable des déchets est transférée à l'ISDND du Balançon.

Les mâchefers⁽¹¹⁾ : la plateforme de Roumagayrol accueille les mâchefers issus de l'UVE de Zéphire. Le criblage des mâchefers permet d'en extraire les parties métalliques et d'en éliminer les refus. Les matières extraites sont orientées vers les filières de recyclage, principalement dans des aciéries et des fonderies, tandis que les mâchefers recyclables sont généralement réemployés en sous-couche routière. En 2014, l'amélioration du procédé d'extraction des parties métalliques a permis d'augmenter le taux de valorisation des métaux ferreux et non ferreux de 23 % par rapport à l'année 2013. En revanche, la difficulté de trouver des exutoires pour la réutilisation des mâchefers recyclables a engendré une forte baisse du tonnage de mâchefers valorisés, passant de 15 265 tonnes en 2013 à 2 036 tonnes en 2014.

(11) Les mâchefers sont les résidus de l'incinération des ordures ménagères et sont principalement constitués des matériaux incombustibles des déchets.

Les boues issues des stations d'épuration : PIZZORNO Environnement exploite deux unités de séchage permettant la transformation des boues en granulés secs. Les granulés produits par le sécheur de Trans en Provence bénéficient d'une homologation de l'ANSES⁽¹²⁾ et sont valorisés soit en amendement agricole, en étant mélangés à du compost ou à de la terre végétale, soit valorisés énergétiquement.

Les déchets inertes et déchets verts : le Groupe exploite une plateforme de valorisation de gravats à Manjastre. De plus, l'écopole de Cabasse est doté d'une plateforme de compostage, d'une Installation de Stockage des Déchets Inertes (ISDI), d'une plateforme de préparation du bois énergie et d'une activité de fabrication d'amendements destinés à l'agriculture. Après concassage et criblage, Cabasse valorise les déchets inertes en les transformant en granulats. Quant au bois et aux déchets verts, le site les valorise sous forme de compost, de paillage ou de biomasse combustible. Le système de management de la qualité du site de Cabasse a été certifié ISO 9001 en juillet 2013 pour son traitement des déchets verts, inertes et bois.

2.3.2 Consommations d'énergies

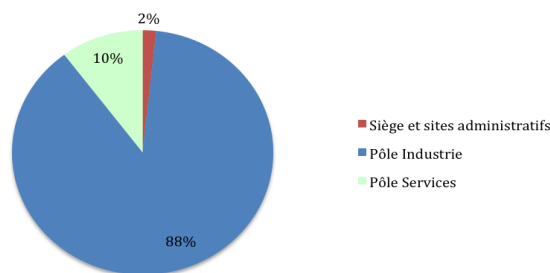
La gestion de l'énergie, et en particulier des ressources fossiles, est un enjeu clé du développement durable et de la préservation de la planète pour les générations futures. Nous avons donc orienté nos efforts sur trois aspects : la réduction de la consommation d'énergie et de carburant, le recours aux énergies renouvelables et l'augmentation de la valorisation énergétique.

Consommation d'énergie et de carburant

En 2014, la consommation totale d'énergie (électricité, gaz naturel et butane) de PIZZORNO Environnement a été de 18 169 548 kWh. L'augmentation de 18% par rapport à 2013 s'explique principalement par deux éléments : d'une part, les travaux réalisés dans l'UVE de Zéphire et d'autre part, sur le site du Balançan, l'ajout d'une station osmose et un meilleur taux de fonctionnement du sécheur de boues.

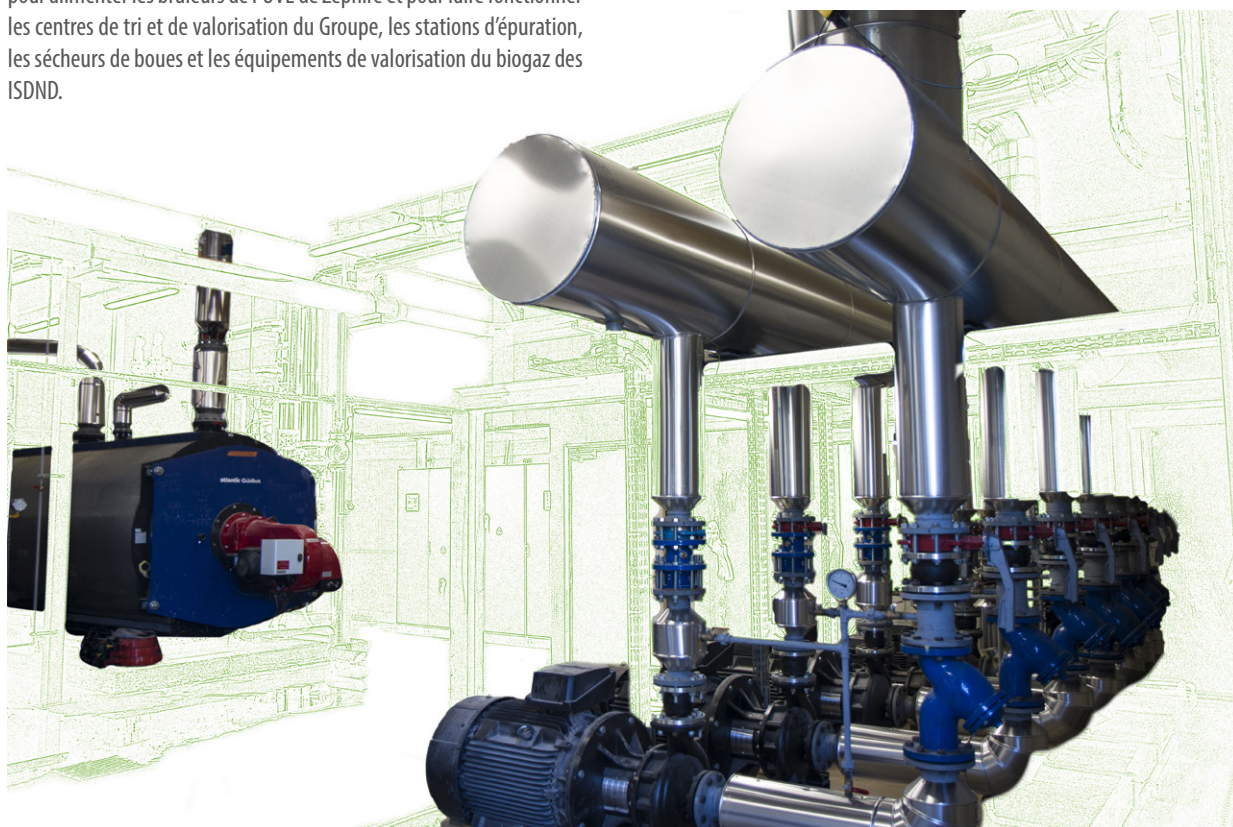
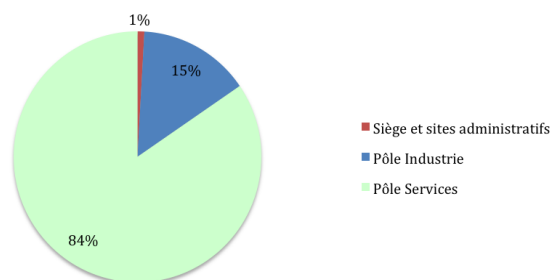
Environ 88% de cette énergie est utilisée par le pôle Industrie, à la fois pour alimenter les brûleurs de l'UVE de Zéphire et pour faire fonctionner les centres de tri et de valorisation du Groupe, les stations d'épuration, les sécheurs de boues et les équipements de valorisation du biogaz des ISDND.

Répartition de la consommation d'énergie par activité en 2014



A l'inverse, sur les 8 938 083 litres de carburant consommés par le Groupe en 2014, une majeure partie (84%) est utilisée par le Pôle Service dans le cadre de ses prestations de nettoyage, de collecte des déchets ménagers ou encore de transport des déchets. Pour réduire la consommation de carburant, des efforts sont entrepris pour optimiser les parcours de collecte et pour sensibiliser les chauffeurs à l'éco-conduite. Surtout, comme mentionné ci-dessus (partie « les émissions atmosphériques de la flotte de véhicules »), le Groupe a commencé à tester et à déployer des camions électriques dans le cadre de certains contrats de collecte et espère poursuivre cette démarche dans les années à venir.

Répartition de la consommation de carburant par activité en 2014



(12) Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail

Energies renouvelables

Les énergies renouvelables représentent une véritable opportunité pour répondre au double enjeu de l'épuisement des ressources fossiles et du réchauffement climatique. Sur l'écopôle de Cabasse, PIZZORNO Environnement a permis l'aménagement début 2014 d'un parc photovoltaïque de 23 hectares en association avec l'entreprise Delta Solar et la commune de Cabasse. Les panneaux photovoltaïques installés produisent une puissance totale de 12 MW, soit l'équivalent de la consommation énergétique d'une ville de 4 500 habitants.

De même, au Maroc, le Centre d'Enfouissement Technique Moulay Abdellah a finalisé cette année un projet d'évaporation forcée des lixiviats et des concentrats grâce à l'énergie solaire.

Valorisation énergétique

De même que pour la valorisation matière, qui donne une seconde vie aux produits, la récupération et la valorisation de l'énergie produite par les ISDND et par l'UVE de Zéphire constituent une réelle solution pour mieux gérer les ressources et limiter les impacts environnementaux de ces activités.

PIZZORNO Environnement dispose d'unités de valorisation énergétique du biogaz dans trois de ses ISDND, les sites du Balançon, de Roumagayrol et d'Aboncourt. Le biogaz, partiellement composé de méthane, est capté au cœur des déchets par un maillage de puits. Lorsqu'il est valorisé comme énergie, le biogaz est utilisé soit pour évaporer le perméat, soit pour contribuer au séchage des boues d'épuration.

En 2014, le Groupe a conclu une convention tripartite avec la CCAM (Communauté de Communes d'Arc Mosselan) et la société GASEO pour la mise en place et l'exploitation d'un procédé de cogénération sur le site d'Aboncourt. Les installations ont été livrées au cours de l'année 2014. A terme, ce procédé devrait permettre de générer 1.2 MW électriques en valorisant le biogaz produit par les déchets, soit l'équivalent de la consommation de plus de 1300 logements. De la chaleur découlera de cette production et sera utilisée pour l'évaporation des perméats résultant du traitement des lixiviats. Le démarrage de cet équipement est prévu en 2015.

Les efforts de valorisation du biogaz du Groupe ont cependant déjà porté leurs fruits : grâce à un meilleur fonctionnement du sécheur du Balançon et l'installation d'un nouvel évaporateur de perméat sur le site de Roumagayrol, la production d'énergie de l'ensemble des sites a augmenté de 82% entre 2013 et 2014, passant d'une production totale de 16 393 à 29 846 MWh. Au total, les sites auront permis de valoriser 56,8% des 3 791 tonnes de méthane capté, une réelle amélioration par rapport à 2013, où le taux de valorisation du méthane était de 36,4%.

PIZZORNO Environnement valorise également la chaleur générée par la combustion des déchets ménagers dans l'UVE de Zéphire. En 2014, la production totale d'électricité de l'UVE était d'environ 68 308 MWh et sa production de chaleur d'environ 73 378 MWh, contre respectivement 97 975 MWh et 95 247 MWh en 2013. La baisse d'environ 28% de la production d'énergie s'explique principalement par l'arrêt ponctuel d'une partie des installations de l'UVE pendant les travaux. Une part importante de la production d'énergie de l'UVE est autoconsommée par l'usine (51% en 2014). Le surplus est distribué dans les réseaux d'électricité et la production de chaleur est renvoyée dans le réseau de chaleur urbain.

Les travaux de modernisation de l'UVE, qui se sont traduits depuis 2013 par des investissements conséquents de 80 millions d'euros, ont permis entre autres de remplacer un turboalternateur de 7 MW par un nouveau de 12 MW et de mettre en service l'extension du réseau de chaleur le 1er novembre 2014 dans les quartiers de la Beaucaire et de Berthe et de nombreux bâtiments publics (écoles, services municipaux, stades) à la Seyne sur Mer.

Aujourd'hui, PIZZORNO Environnement, grâce à l'UVE de Zéphire, est le premier producteur indépendant d'énergie renouvelable du Var et assure le chauffage de l'équivalent d'environ 4 500 logements.

2.3.3 Consommation d'eau

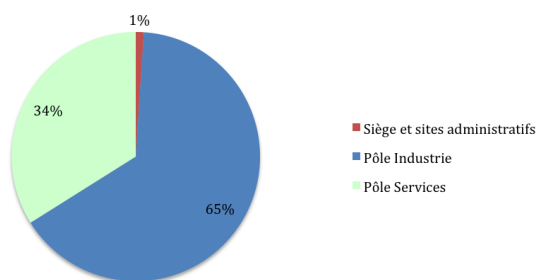
PIZZORNO Environnement consomme de grands volumes d'eau dans le cadre de ses activités. La préservation de cette ressource essentielle est un important défi pour le Groupe.

Plusieurs types d'actions sont mises en place pour limiter autant que possible la consommation d'eau utilisée pour réaliser les opérations, dont la majorité provient des réseaux municipaux. Dans les ISDND, le Groupe réutilise les perméats issus des stations d'épuration pour l'arrosage des pistes et des talus. Dans l'activité de propreté, les exploitations ajustent autant que possible l'utilisation de l'eau aux besoins du terrain. Par exemple, pour l'un de ses contrats de propreté à Lyon, le Groupe s'est équipé de volucompteurs pour mesurer sa consommation d'eau et identifier d'éventuels dépassements non nécessaires afin d'économiser cette ressource. Les équipes adaptent également leur utilisation d'eau lors de périodes de sécheresse.



En 2014, le Groupe a utilisé un volume total de 214 759 m³ d'eau, dont la répartition est illustrée par le graphique suivant :

Répartition de la consommation d'eau par activité en 2014



2.4 Préserver la biodiversité

Au fil des ans, PIZZORNO Environnement a développé une véritable politique de protection de la biodiversité sur ses ISDND, focalisée sur deux axes prioritaires :

Engagement n°1 : participer de façon active à la préservation des zones sensibles

Engagement n°2 : développer une très forte biodiversité à travers la structuration des habitats et l'enrichissement des sites en espèces protégées

Les sites du Groupe ayant le plus d'impacts en matière d'utilisation des sols sont les installations de stockage des déchets non dangereux. PIZZORNO Environnement applique un strict respect de la réglementation et des arrêtés préfectoraux concernant les superficies exploitées par les ISDND. En 2014, la surface totale occupée par l'ensemble des ISDND en gestion en France était de 111 hectares. La différence de 30 hectares par rapport à 2013 s'explique par l'exclusion du site de Bagnols en Forêt, qui n'est plus sous la gestion du Groupe.

Pour concrétiser ses engagements envers la biodiversité, le Groupe collabore avec des experts, des bureaux d'études spécialisés en biodiversité, des associations et des collectivités.

Nous effectuons régulièrement un suivi des espèces présentes dans l'environnement immédiat de nos installations, afin de nous assurer que notre impact sur l'environnement est nul, voire positif. Nous veillons également à la protection des zones sensibles implantées à l'intérieur ou à proximité de nos ISDND. Le site d'Aboncourt en Moselle, par exemple, comprend une zone Natura 2000 et une ZNIEFF (Zone Naturelle d'Intérêt Ecologique, Faunistique et Floristique). Le Groupe a également détenu pendant plusieurs années le Domaine du Roux Badelune (cf. encart).

FOCUS ENJEU

augmenter le taux de valorisation des déchets ménagers

Nos solutions :

- moderniser nos centres de tri
- investir dans des équipements plus performants
- collaborer avec nos parties prenantes pour établir des partenariats innovants
- expérimenter des nouvelles techniques

A ce jour, de nombreuses espèces protégées vivent dans les alentours des ISDND, à la fois en termes de faune (tortue d'Hermann, tortue Cistude d'Europe, Murin de Capaccini . . .) et de flore (Glaieul Douteux, Canche de Provence, Sérapias Négligé . . .). La diversité des espèces est notamment favorisée par la variété des milieux présents sur les sites du Groupe, tels que des mares artificielles, des zones humides, des pelouses, des maquis ou encore des forêts de chênes.

Ces dernières années, PIZZORNO Environnement a déployé de nombreuses actions pour structurer les habitats des espèces protégées et ainsi les préserver :

- Pour la végétalisation des sites, le Groupe suit et améliore l'évolution de la surface végétalisée de ses ISDND. Par exemple, sur le site de Roumagayrol, le Groupe a lancé une opération de plantation de plus de 2 000 arbres et arbustes, assisté par un bureau d'études et en partenariat avec la commune de Pierrefeu du Var. Une société paysagère locale intervient également sur le site. De manière générale, lors de la fermeture d'alvéoles, le Groupe procède à leur recouvrement par des surfaces engazonnées.
- Pour la protection des tortues, sur l'ISDND du Balançon au Cannet des Maures, PIZZORNO Environnement s'est attaché à préserver la tortue d'Hermann. Le Groupe a renforcé l'étanchéité des installations, construit un exclos à tortue, mis en place un « passage canadien » à l'entrée du site (pour permettre aux tortues de traverser la route sans danger) et posé une dalle en béton sous les portails de maintenance (pour éviter leur intrusion par ce biais). Nous avons également, dans le cadre de mesures compensatoires, financé à hauteur de 100 000 euros le plan national de restauration de la tortue d'Hermann.
- Pour la gestion piscicole, avec l'appui d'une association de pêche locale, nous avons introduit plus de 115 kg de poissons dans les bassins d'eaux traités de l'ISDND de Roumagayrol. Une réserve d'eau dans les bassins d'eaux pluviales est par ailleurs laissée à disposition des services de lutte contre l'incendie.
- Pour les oiseaux et les chiroptères, PIZZORNO Environnement entretient régulièrement les mares et les pelouses, qui favorisent le développement de nombreux insectes nécessaires au régime alimentaire de ces espèces. Une mare a été créée sur le site du Balançon ; des galeries de mines où les chiroptères hibernent sont préservées sur le site d'Aboncourt. Le Groupe aménage également des corridors constitués de haies et d'arbustes afin de faciliter le déplacement des espèces entre les divers écosystèmes.
- Pour la flore, en 2014, PIZZORNO Environnement a autorisé l'installation temporaire de ruchers sur ses sites de l'écopôle de Cabasse.



3. NOS ENGAGEMENTS POUR LES COLLABORATEURS

Les nouvelles technologies et les performances améliorées des équipements transforment progressivement les activités et les métiers de l'environnement, en particulier dans le traitement et la valorisation des déchets. PIZZORNO Environnement affirme sa volonté de maintenir l'homme au centre de ses activités et d'accompagner celui-ci dans les évolutions auxquelles est soumis le secteur de l'environnement.

Les engagements prioritaires du Groupe envers ses collaborateurs sont de :

- Recruter des personnes issues de tous horizons, aux profils diversifiés
- Développer une politique de formation ambitieuse afin de développer les compétences des collaborateurs

- Maintenir une politique de rémunération attractive
- Accompagner l'évolution professionnelle à travers notamment des entretiens professionnels et RH
- Favoriser un bon climat social à travers un dialogue constructif et régulier avec les représentants du personnel
- Renforcer la culture de santé, de sécurité et de bien-être au travail.

Les pages suivantes décrivent nos politiques et nos actions mises en place pour répondre positivement à ces engagements et aux attentes de nos collaborateurs.

3.1 Tableau de bord des indicateurs

Les données sociales de PIZZORNO Environnement sont présentées dans le tableau récapitulatif ci-dessous. Les résultats de 2014 excluent la Mauritanie et la Tunisie, du fait de l'arrêt de nos activités dans ces deux pays au cours de l'année.

Indicateurs sociaux	Périmètre	Résultats 2014	Résultats 2013	Evolution 2013-2014
Emploi				
Effectifs et répartition				
Effectif total ¹³	Groupe	3 817	5 461	-30%
Répartition de l'effectif par zone géographique				
	Groupe			
	France	2 202	1 987	+11%
	Mauritanie	-	1 209	-
	Tunisie	-	80	-
	Maroc	1 615	2 185	-26%
Répartition de l'effectif par tranche d'âge				
	France UES ¹⁴	2 082	1 804	+15%
	< ou égal à 25 ans	142	147	-3%
	26 à 29 ans	168	198	-15%
	30 à 39 ans	522	402	+30%
	40 à 49 ans	696	620	+12%
	50 à 54 ans	300	198	+52%
	> ou égal à 55 ans	254	239	+6%
Répartition de l'effectif par sexe				
	Groupe			
	Hommes	3 547 (92,9%)	4 939 (90,4%)	-28%
	Femmes	270 (7,1%)	522 (9,6%)	-48%
Embauches et licenciements				
Nombre d'embauches par type de contrat				
	Groupe			
	CDI	780	413	+89%
	CDD	1 415	1 377	+3%
Nombre d'embauches par zone géographique				
	Groupe			
	France	1 594	1 454	+10%
	Mauritanie	-	53	-
	Tunisie	-	2	-
	Maroc	601	281	+114%

Indicateurs sociaux	Périmètre	Résultats 2014	Résultats 2013	Evolution 2013-2014
Embauches et licenciements (suite)				
Nombre d'embauches par type de contrat	Groupe			
CDI		780	413	+89%
CDD		1 415	1 377	+3%
Nombre d'embauches par zone géographique	Groupe			
France		1 594	1 454	+10%
Mauritanie		-	53	-
Tunisie		-	2	-
Maroc		601	281	+114%
Nombre total de départs par type de motif	Groupe			
Démission		46	59	-22%
Licenciement		771	191	+304%
Départ en cours de période d'essai	12	11	+9%	
Turnover	Groupe			
(nombre de départs pour démission, licenciement ou en cours de période d'essai sur l'effectif total)		21,7%	4,8%	+354%
Rémunérations				
Masse salariale brute totale par zone géographique	Groupe	66 128 455 €	64 495 220 €	+3%
(hors intérimaires)				
France		59 365 971 €	53 567 004 €	+11%
Mauritanie		-	2 598 642 €	-
Tunisie		-	297 110 €	-
Maroc		6 762 484 €	8 032 465 €	-16%
Rémunération moyenne mensuelle par zone géographique	Groupe			
France		2 301 €	2 246 €	+2%
Mauritanie		-	178 €	-
Tunisie		-	314 €	-
Maroc		314 €	303 €	+4%
Organisation du travail				
Taux d'absentéisme ¹⁵	Groupe	3,1%	2,5%	+23%
Santé et sécurité¹⁶				
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	Groupe	296	267	+11%
Nombre de jours perdus	Groupe	15 443	13 235	+17%
Taux de fréquence	France ¹⁷	51,4	47,5	+8%
Taux de gravité	France ¹⁸	3,8	3,5	+9%
Heures d'absence pour maladie professionnelle	France	4 305	4830	-11%

Indicateurs sociaux	Périmètre	Résultats 2014	Résultats 2013	Evolution 2013-2014
Rémunérations				
Formation				
Nombre total d'heures de formation	Groupe	24 807	25 651	-3%
Egalité de traitement				
Part des femmes dans les effectifs par CSP	Groupe			
	Cadres	29,3%	26,1%	+13%
	Assimilés-cadres, TAM	22,9%	20,1%	14%
	Ouvriers et employés	5,2%	8,6%	-40%
Part des femmes dans les effectifs par zone géographique	Groupe			
	France	9,4%	10,2%	-7%
	Mauritanie	-	22,2%	-
	Tunisie	-	5,0%	-
	Maroc	3,8%	2,2%	+78%

(13) Nombre de personnes physiques, titulaires d'un contrat et inscrites au 31/12 de l'année

(14) Il s'agit du périmètre France UES pour la donnée 2013, et du périmètre France UES, Zéphire et Proval pour la donnée 2014

(15) Le taux d'absentéisme regroupe les absences dues aux maladies, aux accidents de travail et aux maladies professionnelles.

(16) Les données sur le nombre de jours perdus et le taux de gravité comprennent les maladies professionnelles.

(17 & 18) Le Groupe étend le périmètre de cette donnée au fur et à mesure de la maturité de son reporting. Alors qu'en 2013, la donnée ne concernait que le périmètre France UES, cette année, elle couvre toute la France. Notre objectif pour 2015 est d'élargir le périmètre à l'international.

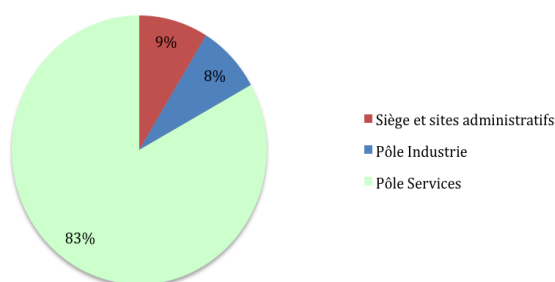
3.2 L'emploi au sein de PIZZORNO Environnement

3.2.1 Les effectifs du Groupe

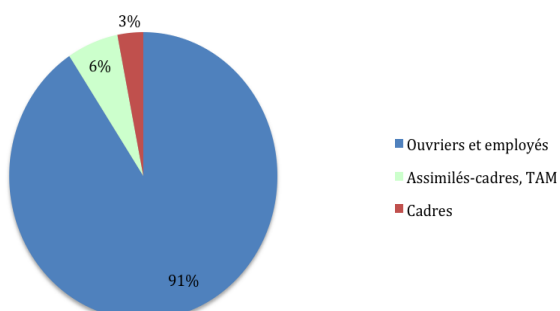
En 2014, l'effectif total du Groupe PIZZORNO Environnement était de 3 817 personnes, dont 2 202 (57,69%) en France et 1 615 (42,31%) au Maroc.

Le Pôle Service est de loin le plus grand employeur : 83% de l'effectif du Groupe y travaille, contre seulement 8% et 9% respectivement dans le Pôle Industrie et les sièges et sites administratifs.

Répartition de l'effectif par activité en 2014



Répartition de l'effectif moyen par CSP



La baisse des effectifs de 30% par rapport à 2013 (5 461 personnes) s'explique principalement par le non-renouvellement du contrat de propreté et de collecte des déchets à Casablanca (Maroc) et du contrat de traitement des déchets à Tunis (Tunisie), ainsi que par la résiliation du contrat en 2014 de la Communauté Urbaine de Nouakchott (Mauritanie).

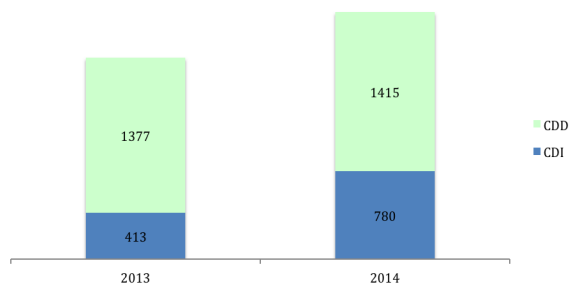
Au Maroc, au 1er mars 2014, 992 des 998 salariés (dont les attachés communaux) affectés sur le marché de Casablanca ont été transférés au nouveau prestataire, tandis que les 6 restants ont été conservés et réaffectés sur d'autres exploitations marocaines du Groupe. En Tunisie, la totalité des salariés affectés au marché, soit environ 80 personnes, ont été transférés au nouvel exploitant le 1er septembre 2014 avec le maintien de leurs éléments de rémunération. Enfin, en Mauritanie, suite à la décision des autorités mauritaniennes de mettre un terme au contrat qui les liait à PIZZORNO Environnement, le Groupe leur a communiqué la liste de ses salariés afin que ceux-ci soient transférés auprès du nouveau prestataire. En raison de la cessation définitive de son activité dans le pays, le Groupe a été contraint de se séparer de ses collaborateurs à partir de décembre 2014.

Ces mouvements expliquent en grande partie la forte hausse du nombre de licenciements, passant de 191 licenciements en 2013 à 771 en 2014, ce qui a également eu des répercussions sur le turnover du Groupe (4,8% en 2013 puis 21,7% en 2014).

En ligne avec la stratégie du Groupe de recentrer son développement sur le territoire français, les effectifs en France ont en revanche progressé de 11% par rapport à 2013, atteignant un total de 2 202 personnes en 2014.

Globalement, bien que l'effectif total ait baissé par rapport à 2013 à cause des événements susmentionnés, PIZZORNO Environnement n'a pas cessé de recruter et a au contraire accéléré ses embauches : le Groupe a signé 2 195 nouveaux contrats en 2014 contre 1 790 en 2013. Parmi eux, 35,5% étaient des Contrats à Durée Indéterminée (CDI).

Evolution du nombre d'embauches par type de contrat



3.2.2 Politique de rémunération

Le Groupe est conscient que la rémunération fait partie des principaux critères de satisfaction des salariés dans les entreprises et souhaite par conséquent se positionner de manière favorable dans ce domaine.

Ainsi, PIZZORNO Environnement a mis en place une politique de rémunération attrayante avec des taux horaires supérieurs aux minimaux légaux et conventionnels. En moyenne, dans la catégorie ouvrier, tous postes confondus, les salaires de base sont supérieurs de 14% au SMIC. Ils le sont de 12% pour la catégorie employé.

De plus, le personnel d'exploitation dispose de divers avantages en complément de leur salaire de base. Tous les salariés au sein de l'UES, sous condition d'ancienneté et selon les résultats du Groupe, bénéficient d'une prime d'intéressement, d'une participation aux bénéfices, d'un 13ème mois. Ils bénéficient également d'une mutuelle avantageuse.

Enfin, tous les collaborateurs ont accès aux œuvres sociales du Comité d'Entreprise, comprenant notamment des chèques vacances et des chèques cadeaux au moment des fêtes de Noël.

3.3 Améliorer l'organisation et les conditions de travail

Le Groupe vise à préserver et à renforcer la qualité des relations qu'il a avec ceux qui constituent le cœur de sa performance : les collaborateurs. Un axe de sa politique RH consiste à améliorer l'ensemble des conditions de travail de ses salariés.

Engagement n°1 : respecter les dispositions légales en matière de temps de travail

Engagement n°2 : favoriser un bon climat social en encourageant un dialogue régulier et constructif

Engagement n°3 : promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être au travail

3.3.1 Organisation du temps de travail

La politique du temps de travail de PIZZORNO Environnement en France s'inscrit dans le respect des dispositions légales et conventionnelles (Convention Collective Nationale des Activités du Déchet). La durée légale du travail de 35h par semaine est répartie entre 4 à 6 journées de travail par semaine, dans la plupart des cas sur 5 jours. Le temps de travail est maîtrisé avec une planification anticipative du travail de chaque collaborateur.

Dans les activités de nettoyage et de collecte des déchets, les collaborateurs peuvent avoir de manière alternée leurs matinées ou leurs après-midi de libres.

Par ailleurs, avec la signature de l'accord collectif sur les contrats de génération (cf. partie « lutte contre les discriminations »), des aménagements du temps de travail sont prévus pour les fins de carrière et les programmes de tutorat entre séniors et jeunes.

Au Maroc, l'organisation du temps de travail est faite conformément à l'article 184 du Code du Travail Marocain, à raison de 44 heures de travail par semaine.

En 2014, le taux d'absentéisme de PIZZORNO Environnement était de 3,1%, soit une légère augmentation par rapport à 2013 (2,5%). Cela s'explique principalement par l'arrêt des activités du Groupe en Tunisie et en Mauritanie : en effet, nous avons observé que les taux d'absentéisme étaient globalement inférieurs à l'international. A titre d'exemple, en 2014, le taux d'absentéisme de la France était de 5,1% tandis qu'il n'était que de 1,2% au Maroc.

3.3.2 Dialogue social

Conscient de l'importance que revêtent le dialogue et la co-construction avec nos collaborateurs, nous portons une attention particulière à la qualité des relations sociales au sein de nos différentes filiales.

En 2014, cinq accords collectifs ont été signés par le Groupe :

- L'accord collectif « Négociations Salariales Annuelles Obligatoires » (NAO)
- Un accord Prime sur Dividendes
- Un accord relatif à l'égalité professionnelle Hommes/Femmes
- Un accord portant Intéressement
- Un avenant à l'accord d'implantation des IRP du 31 janvier 2014 venant ajouter un CHSCT sur le périmètre national afin de lui permettre d'aborder les thèmes relevant de sa compétence dans sa zone géographique.

Preuve de notre engagement dans le dialogue social, des Instances Représentatives du Personnel (IRP) sont établies en France et au Maroc, bien que ce dernier n'ait pas ratifié la convention 87 de l'OIT portant sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical.

Le tableau ci-dessous précise le type d'IRP de chaque pays ainsi que le nombre de réunions organisées par elles au cours de l'année 2014 :

Pays	IRP	Nombre de réunions
France	Délégués du Personnel	109
	Comités d'Entreprise*	24
	CHSCT	45
Maroc	Délégués Syndicaux	18

* Sont comptabilisées les réunions des comités d'établissement (CE) et du comité central d'entreprise (CCE).

Depuis 2013, une formation de 2 jours sur la gestion des relations sociales est insérée dans le programme de formation des chefs d'équipes du Groupe. L'objectif est de les informer des modalités et du fonctionnement du dialogue social, mais aussi de mieux les préparer aux réunions avec les IRP et de les aider à prévenir et à gérer d'éventuels conflits sociaux.

La zone UES de PIZZORNO Environnement comprend deux établissements dans lesquels siègent depuis 2005 deux comités d'établissement et un comité central d'entreprise. Dans le respect du cadre légal, les réunions avec les partenaires sociaux sont assurées chaque mois ou chaque trimestre sur chacun des périmètres géographiques concernés.

De façon régulière, le comité d'établissement est informé des thèmes qui sont négociés avec les délégués syndicaux, tels que l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ou l'emploi des seniors. Il est également consulté sur des sujets tels que la formation professionnelle et les NAO.

Les commissions obligatoires du comité d'entreprise (la commission économique, la commission logement, la commission formation, la commission de l'égalité professionnelle et la commission des œuvres sociales) permettent d'approfondir les questions spécifiques dont elles sont responsables.

Enfin, PIZZORNO Environnement dépend de la convention collective du Syndicat National des Activités du Déchet (SNAD). A ce titre, le Groupe participe aux commissions paritaires de négociation de branche tenues environ dix fois par an. Les principaux sujets abordés incluent notamment l'amélioration de la couverture sociale des salariés, l'adaptation de la convention à l'évolution législative, la négociation d'accords de branche sur des sujets légaux tels que la réduction de la pénibilité et l'égalité hommes-femmes ou bien encore l'établissement de l'inventaire des formations éligibles au Compte Personnel de Formation (CPF) dans le cadre de la réforme pour la formation professionnelle.

3.3.3 Santé, sécurité et bien-être des salariés

Assurer la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs est de toute évidence une de nos responsabilités les plus primordiales. Parce que ces enjeux s'intègrent et se transmettent par le biais de la culture d'entreprise, nous avons choisi d'aborder ces sujets au travers de 4 leviers d'action : les politiques au niveau du Groupe, le dispositif d'accueil des nouveaux arrivants, la prévention des risques et la formation des collaborateurs.

Politique de santé, sécurité et bien-être

Notre politique de santé et sécurité a pour objectifs de :
Maîtriser les risques professionnels par des actions de prévention appropriées
Renforcer la communication sur les problématiques de santé et sécurité auprès des collaborateurs
Assurer la sécurité des salariés du Groupe mais également celle des acteurs externes à l'entreprise opérant sur ses zones d'intervention

L'engagement de PIZZORNO Environnement envers la santé et la sécurité de ses salariés est formalisé dans la Charte SQE (Sécurité, Qualité, Environnement) du Groupe, ainsi que dans les politiques SQE de chacun de ses sites.

En 2014, 5 nouveaux sites certifiés se sont ajoutés aux 12 sites du Groupe déjà certifiés OHSAS 18001 ou MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises). Au total, 57% du chiffre d'affaires de l'année 2014 du Groupe était couvert par une certification OHSAS 18001 ou MASE, contre 44% en 2013.

En France, le Groupe respecte la Convention d'Objectifs signée entre la CNAMTS (Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés), la FNSA (Fédération Nationale des Syndicats de l'Assainissement) et la FNADE (Fédération Nationale des Activités de la Dépollution et de l'Environnement) en septembre 2009. A travers cet engagement, le Groupe encourage l'application de la recommandation R437 du CNAMTS, qui rassemble un ensemble de mesures destinées à assurer la sécurité des opérateurs lors de la collecte des déchets. PIZZORNO Environnement a également pris l'initiative d'informer ses clients de cette recommandation à travers les réponses aux appels d'offres et les enquêtes de satisfaction client annuelles.

Conscient de sa responsabilité envers toutes les personnes qui travaillent pour le Groupe, PIZZORNO Environnement veille également à la sécurité de ses intérimaires : en 2008, une charte d'engagement RSE comportant des engagements sur la sécurité des intérimaires a été signée avec Adecco. En 2009, une convention cadre intégrant des points sur la sécurité a également été signée avec Proman. Ces deux engagements sont encore en application aujourd'hui au sein du Groupe.

Enfin, les enjeux de santé et de sécurité au travail sont gérés en partenariat avec les IRPs. Durant les réunions CHSCT, le Groupe échange avec ses parties prenantes externes (inspecteur du travail, médecin du travail, préventionniste CARSAT¹⁹) afin d'œuvrer pour le bien-être au travail et la sécurité de ses salariés. Les incidents, presqu'accidents²⁰ et accidents sont systématiquement traités et leurs causes analysées.

Intégration des nouveaux arrivants

Il est important pour le bien-être au travail de tous que les nouveaux arrivants soient informés des politiques du Groupe et qu'ils soient également bien intégrés dans les équipes.

En 2014, nous avons mis en place un kit d'accueil à destination des nouveaux arrivants, comprenant une plaquette institutionnelle ainsi que 9 fiches pratiques dont la finalité est de permettre à nos collaborateurs de comprendre le fonctionnement de l'entreprise, de disposer des informations clés et d'identifier les repères incontournables pour s'insérer pleinement dans leur nouveau parcours professionnel. Ces fiches se décomposent de la manière suivante :

Les Ressources Humaines :
Le cadre de travail
Les représentants du personnel dans l'entreprise
Les informations diverses (mutuelle, congés, etc.)
La formation professionnelle
Le Logement
La Santé et Sécurité :
Les équipements de protection individuelle
Le travail sur écran
L'alcool et la drogue
Le risque routier

Pour les cadres, un parcours d'intégration spécifique a également été établi. Celui-ci permet au nouvel entrant de mieux connaître son environnement de travail, le Groupe et son secteur d'activité, et permet aussi aux autres salariés de faire connaissance avec lui.

(19) Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

(20) Un presqu'accident est un événement inattendu et soudain mais qui n'entraîne aucun dommage (source : INRS).

Mesures de prévention des risques professionnels

La prévention des risques est la clé de voûte de tout projet de réduction des accidents et d'amélioration de la santé et sécurité au travail.

En France, PIZZORNO Environnement a mis en œuvre selon la réglementation en vigueur un Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER) avec une auto-évaluation du niveau de maîtrise du risque et du niveau de conformité avec la réglementation. Plusieurs indicateurs relatifs à la sécurité sont intégrés dans le Programme de Management des exploitations : les taux de fréquence, taux de gravité et taux d'absentéisme sont suivis mensuellement, tandis que l'avancement des actions du DUER est suivi annuellement.

FOCUS ENJEU : prévenir les risques professionnels de santé et sécurité

Nos solutions :

- mener des actions innovantes
- élaborer des partenariats avec des acteurs reconnus de la santé et sécurité
- identifier les points de blocage et les lever (par ex. par la polyvalence, les formations)
- investir dans des équipements et des solutions techniques nouvelles
- sensibiliser de façon permanente les collaborateurs

L'accord sur les contrats de génération signé en 2013 (cf. partie « lutte contre les discriminations ») inclut plusieurs mesures sur la réduction de la pénibilité au travail : adaptation des postes de travail, aménagement du temps de travail, diminution de l'exposition individuelle aux facteurs de pénibilité, etc. Ces dispositions visent à maintenir dans l'emploi les salariés de plus de 50 ans.

Outre ces mesures appliquées dans l'ensemble du Groupe, des actions sont régulièrement menées pour réduire les risques spécifiques des différentes activités de l'entreprise :

Pôle Service

En partenariat avec la CARSAT Sud-Est et le SIVOM du Haut Var, PIZZORNO Environnement a lancé une action pilote de 2013 à 2014 pour améliorer la sécurité des opérateurs lors des collectes sélectives. L'objectif était de mieux maîtriser et/ou de supprimer les risques majeurs et de travailler sur différents thèmes, tels que les accès dangereux, les accès interdits aux poids lourds, la présence de lignes électriques ou l'emplacement des colonnes de collecte. Un groupe de travail s'est déplacé en septembre 2013 sur les différents points de collecte identifiés comme étant prioritaires au regard des risques répertoriés. Des pistes d'améliorations ont ensuite été proposées, dont certaines ont déjà été mises en place.

Pôle Industrie

Au centre de tri du Muy, en collaboration avec la CARSAT Sud-Est, PIZZORNO Environnement a signé un contrat d'une durée de 3 ans (de 2012 à 2015) pour le déploiement d'un plan d'amélioration du niveau de sécurité du site. Une quinzaine d'objectifs techniques ont été renforcés, concernant la détection de personnes dans certaines zones, les accès en hauteur, l'insonorisation des machines, la réduction de la pénibilité, les barrières de protection... Le bilan est positif : en trois ans, l'accidentologie en France a baissé de 19% par an. Entre 2014 et 2015, l'absentéisme s'est également réduit de 10%.

De manière générale, tous les travaux et investissements dans les centres de tri ont pour objectif parallèle d'améliorer les conditions de travail des différents opérateurs impliqués. Par exemple, l'installation de nouvelles machines de tri optique pour le recyclage des plastiques a simultanément réduit la charge émotionnelle du travail des opérateurs, car le tri des plastiques souillés était particulièrement éprouvant.

Au centre de tri d'Athador, les nouveaux équipements ont augmenté le confort et réduit les risques de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) des agents de tri en diminuant le nombre de gestes quotidiens. Toujours pour prévenir les TMS, le centre de tri du Muy a instauré une pause de dix minutes obligatoires toutes les deux heures : les opérateurs quittent leur cabine de tri, font une pause, puis changent de poste de travail. En effet, la réduction des TMS passe inévitablement par l'augmentation de la polyvalence. Dans cette optique, la Direction a incité le personnel féminin à passer le Caces²¹ pour apprendre à manier les engins de chantier du centre, poste principalement occupé aujourd'hui par des hommes.

Sensibilisation et formation des collaborateurs

Notre démarche globale de prévention des risques professionnels comprend des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs. Tout nouvel embauché bénéficie d'une formation initiale obligatoire comprenant des modules sur la sécurité. Ce dispositif est complété par des formations spécifiques en fonction de l'activité et de la fonction du personnel, telles que le module « risque routier » et le module « risque chimique ». Ces formations donnent lieu à des sessions d'actualisation régulières, tous les 3 à 5 ans selon les modules, et sont accompagnées chaque année d'actions spécifiques complémentaires. En 2014, 10 852 heures de formation ont été dispensées sur la sécurité en France UES, soit environ 51% des heures de formation totales de cette zone.

Les collaborateurs sont également sensibilisés à l'entretien régulier de leur outil de travail, ce qui favorise le maintien de bonnes conditions de travail. Les coordinateurs SQE sont présents dans les agences pour rappeler aux salariés les bons gestes professionnels. Le Groupe organise également depuis 5 ans un suivi régulier des tournées de collecte sur le terrain avec des contrôleurs sécurité, afin d'identifier les mauvaises pratiques et de corriger les gestes des opérateurs qui pourraient leur être dangereux.

Enfin, nous menons chaque année une campagne de sensibilisation à la sécurité routière, car cela représente un réel enjeu pour les chauffeurs des véhicules et camions assurant la propreté urbaine, la collecte et le transport des déchets.

Pour renforcer sa politique de prévention du risque routier et dans un esprit pionnier, le Comité de Direction a constitué en 2014 l'Observatoire de la Sécurité Routière (OSR) impliquant les services supports experts et les partenaires. Dès lors, l'OSR a organisée 8 sessions de sensibilisation bénéficiant à un total de 98 collaborateurs. Ces actions ont été animées par la Maison de la Sécurité Routière (MSR) du Var en partenariat avec l'association Vivr'handi. L'objectif est de sensibiliser les salariés à travers un atelier intitulé « survivre à la route », dans lequel des accidentés de la route en situation de handicap témoignent de leur expérience et de leur vie quotidienne.

(21) Le Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité permet de valider la conduite d'engins de chantier et de manutention.

3.4 Garantir l'égalité de traitement

Nous sommes convaincus que la diversité des collaborateurs enrichit notre expérience au sein du Groupe et contribue positivement à sa performance. Nous pensons également qu'il est de notre responsabilité de promouvoir l'accès à l'emploi à des publics défavorisés.

Engagement n°1 : promouvoir la parité
Engagement n°2 : intégrer et maintenir dans l'emploi les personnes en situation de handicap
Engagement n°3 : lutter contre toutes formes de discriminations
Engagement n°4 : réinsérer par l'emploi les personnes en difficulté

3.4.1 Promotion de la parité

Souhaitant affirmer sa volonté de promouvoir l'égalité professionnelle homme/femme dans ses activités, PIZZORNO Environnement a signé en décembre 2011 un accord triennal 2012-2014 visant à assurer l'égalité de traitement entre hommes et femmes dans le recrutement et l'accès à l'emploi, la rémunération, la formation et le respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale. L'accord collectif couvre l'ensemble des filiales de la zone UES, hors site de Toulon.

Comme pour de nombreux acteurs de l'environnement, la parité est un véritable enjeu pour PIZZORNO Environnement. Avec seulement 7% de notre effectif qui est composé de femmes, nous sommes conscients que nous devons travailler sur le long terme pour changer les représentations liées à notre activité, inciter les femmes à candidater aux divers métiers de l'entreprise et, bien sûr, leur garantir une égalité de traitement une fois intégrées au Groupe.



Un nouvel accord triennal portant sur le même thème a été signé en décembre 2014, venant ainsi réaffirmer l'engagement du Groupe envers l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes. Plus précisément, l'accord prévoit les mesures suivantes :

- En matière de procédure de recrutement et d'accès à l'emploi : la Direction des Ressources Humaines s'engage à ne prendre en considération que les compétences professionnelles comme critère de recrutement, à l'exclusion de tout autre critère. Des fiches de fonctions et de compétences continuent d'être établies pour l'ensemble des métiers du Groupe afin de favoriser une conduite des recrutements basée uniquement sur les compétences, expériences et aptitudes professionnelles des candidats. Le Groupe s'engage en outre à élaborer un code de bonne conduite afin de permettre notamment d'apporter des conseils sur tout le processus de recrutement.

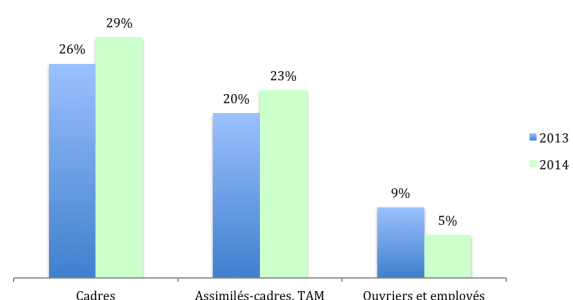
De manière générale, PIZZORNO Environnement souhaite apporter une attention particulière aux postes fortement masculinisés (par exemple, les conducteurs) ou féminisés (par exemple, les emplois administratifs) et augmenter progressivement le taux de féminisation ou de masculinisation respectifs de ces postes. Afin d'agir dans ce sens, le Groupe a récemment prévu, dans le cadre de l'accord collectif sur les contrats de génération, de mener diverses actions de sensibilisation (journées portes ouvertes, partenariats avec des associations d'aide aux femmes, participation à des forums de l'emploi, interventions dans des écoles) et d'aménagement des postes de travail dits « masculins » pour promouvoir la mixité et en particulier favoriser les candidatures féminines auprès du Groupe.

- En matière de rémunérations : PIZZORNO Environnement garantit un niveau de classification et un niveau de salaire identiques entre les hommes et les femmes à travers l'application d'une grille de rémunération et de classification, ceci pour un même niveau de formation, de responsabilité et d'expérience.

- En matière de formations : PIZZORNO Environnement veille à ce que les hommes et les femmes aient un droit d'accès identique à la formation et qu'ils participent indifféremment aux mêmes formations, tant pour le développement des compétences que pour l'adaptation professionnelle aux évolutions de l'entreprise.

- En matière de vie professionnelle et vie familiale : le Groupe s'engage à réintégrer les salariés de retour d'un congé maternité ou d'un congé parental par le biais d'un entretien de « retour à l'activité professionnelle ». Pendant cet entretien, le salarié et son responsable hiérarchique échangent par exemple sur des éventuels changements survenus pendant son absence, des actions de formation à envisager, des modifications des tournées de collecte, etc. Des entretiens sont également prévus dans le cas d'une demande de passage à temps partiel de la part du collaborateur. Dans son nouvel accord triennal de 2014, le Groupe a prévu un entretien de parentalité afin de préparer le départ du(e) (la) salarié(e) concerné qui devra être organisé avant le départ en congé de maternité ou le congé parental. Enfin, le Groupe a mis en place une journée de congé rémunéré pour enfant malade permettant de mieux concilier vie professionnelle et vie privée.

Part des femmes dans les effectifs, par CSP



3.4.2 Prise en compte du handicap

Depuis plusieurs années, PIZZORNO Environnement renforce son engagement envers les personnes handicapées, en particulier dans les domaines suivants :

- l'embauche de personnes handicapées en milieu ordinaire et en coopération avec le secteur protégé
- l'insertion et la formation professionnelle
- l'adaptation aux mutations technologiques
- le maintien dans l'emploi, notamment par l'anticipation des besoins liés au traitement du handicap.

Au sein du Groupe, une collaboration régulière avec le secteur protégé (par exemple, avec les Services d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés ou SAMETH) permet aux travailleurs en situation de handicap de bénéficier de solutions telles que des propositions de réaménagement ou d'adaptation à leurs postes de travail, de subventions par l'AGEFIPH pour des équipements ou des appareils adaptés ou de reclassement à un autre poste.

En outre, PIZZORNO Environnement a tissé des liens avec des ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail) avec lesquels sont conclues des conventions de prestations pour employer des travailleurs handicapés dans des travaux de débroussaillage ou de ramassage de papiers sur les ISDND du Groupe.

Enfin, PIZZORNO Environnement s'approvisionne régulièrement pour la fourniture de certains articles de papeterie auprès de différentes entreprises adaptées, notamment Les Ateliers de la Ruche et Antilope, qui favorisent l'emploi durable et la réinsertion de travailleurs handicapés.

En 2014, le Groupe a engagé une réflexion sur la question de la place des travailleurs en situation de handicap au sein de l'entreprise. La Direction a sollicité un diagnostic conseil approfondi auprès d'un cabinet conseil portant la politique et les pratiques de l'entreprise en matière de handicap. L'étude a été menée auprès de 24 collaborateurs issus de 8 sites différents, toutes sociétés et CSP confondues.

Les constats faits à la suite de ce diagnostic permettront à la Direction des Ressources Humaines avec l'appui de chaque exploitation de mettre en place un plan d'actions portant notamment sur le recrutement, l'intégration, la communication et la sensibilisation mais aussi sur l'accompagnement sur le terrain des opérationnels.

3.4.3 Lutte contre les discriminations

En cohérence avec ses valeurs et ses engagements, PIZZORNO Environnement est signataire depuis 2008 de la Charte Diversité et de la Charte FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion).

Dans le cadre de sa politique de lutte contre les discriminations, le Groupe a décidé d'inclure une journée de sensibilisation dans les parcours de professionnalisation des managers opérationnels et du personnel d'encadrement intermédiaire. Un module sur le respect des différences est également inclus dans le parcours de formation PROS (Propreté, Respect, Organisation, Sécurité) des agents d'exploitation.

PIZZORNO Environnement a signé en 2013 un accord sur les contrats de génération d'une durée de trois ans. L'accord couvre les entités de l'UES. Les objectifs fixés par le Groupe sont de :

- Promouvoir l'emploi des jeunes de moins de 30 ans en CDI de manière à ce qu'ils représentent 35% de l'effectif total en CDI. 25% des embauches en moyenne doivent être consacrées aux contrats de génération d'ici fin 2016.
- Assurer et mettre en œuvre la transmission des savoirs entre les jeunes et les séniors par le recours au tutorat et à la mise en place d'outils d'évaluation des aptitudes et des compétences, ainsi que des mesures d'accueil, d'accompagnement et de formation.
- Proposer 40 contrats en alternance et 60 stages à des jeunes d'ici fin 2016.
- Maintenir un taux moyen annuel d'embauches de salariés de plus de 50 ans à 7% des embauches totales et maintenir un taux d'emploi des plus de 55 ans entre 8% et 11% de l'effectif total.
- Recruter plus de femmes pour qu'elles représentent 15% des nouvelles embauches en CDI sur site de 2013 à 2016.

En ce qui concerne l'emploi des séniors, l'accord sur les contrats de génération prévoit des mesures supplémentaires pour l'amélioration des conditions de travail et la prévention de la pénibilité. Deux des enjeux majeurs identifiés sont la lutte contre les inaptitudes aux postes de travail et le maintien de la motivation pour réduire l'absentéisme.

Pour lutter contre les inaptitudes aux postes de travail, le Groupe encourage les responsables de sites à échanger avec les salariés concernés sur leur poste de travail afin d'anticiper les difficultés et de trouver des solutions adéquates de maintien dans l'emploi. Ils sont également incités à réaliser des diagnostics de maintien dans l'emploi par le SAMETH lorsqu'une inaptitude au poste de travail est constatée, et à analyser chaque situation individuelle en collaboration avec la médecine du travail pour trouver des solutions de reclassement ou d'adaptation des postes de travail. PIZZORNO Environnement s'engage à maintenir un taux de reclassement des salariés de plus de 55 ans à 25%.



Quant à la lutte contre l'absentéisme, le Groupe insiste sur la généralisation des entretiens de retour suite à un accident de travail ou à un long arrêt maladie, en vue d'apporter des mesures correctives ou d'envisager des aménagements de postes. Le Groupe réalise aussi un rappel des formations initiales lors de la reprise du poste de travail à l'issue d'un accident de travail.

Enfin, l'accord sur les contrats de génération présente les modalités d'organisation, de formation et de développement du tutorat entre les « binômes » sénior – junior. Le tutorat fait partie des dispositifs phares des contrats de génération et vise simultanément à valoriser le savoir-faire du sénior et à favoriser la montée en compétences du junior.

3.4.4 Insertion des personnes en difficulté

PIZZORNO Environnement est attaché aux questions de l'insertion professionnelle et mène une politique d'insertion active sur l'ensemble de ses agences. Au-delà de la sphère professionnelle, le Groupe peut jouer un rôle important dans l'accompagnement et l'intégration sociale des salariés en les assistant dans leurs démarches administratives liées à leur vie personnelle ou dans leur recherche de logement.

FOCUS ENJEU : Insérer dans l'emploi des personnes en difficulté

Nos solutions :

- utiliser les divers dispositifs contractuels existants pour favoriser le recrutement de publics défavorisés
- établir des partenariats avec des parties prenantes locales spécialisées dans l'insertion
- promouvoir le maintien dans l'emploi grâce à la formation professionnelle
- aller au delà de notre mission d'employeur et jouer un rôle d'accompagnateur et d'intégrateur social

Les principaux partenaires de notre politique d'insertion sont les missions locales, les associations de réinsertion locales et nationales et les entreprises de travail temporaire. Pour favoriser le recrutement de personnes défavorisées ou en difficulté, PIZZORNO Environnement utilise plusieurs dispositifs, tels que les emplois d'avenir, les contrats d'apprentissage, les contrats de professionnalisation, les contrats de génération, les stages, les contrats uniques d'insertion et les contrats d'insertion professionnelle intérimaire (CIPI).

Les contrats CIPI visent à réinsérer un public sans emploi ou en situation précaire via l'intérim. Ils proposent une alternance entre des périodes de formation, de stage pratique et de mission intérim, et ont ensuite pour but de déboucher sur une embauche à temps plein sur des postes d'agents d'exploitation. Le public éligible comprend entre autres les jeunes de moins de 26 ans sans expérience, les demandeurs d'emploi, les personnes âgées de plus de 45 ans, les bénéficiaires du RSA et les personnes au chômage de longue durée. En 2014, le Groupe a formé 53 personnes au travers des contrats CIPI. Plusieurs d'entre eux ont été insérés avec succès et ont été embauchés en CDI par le Groupe.

Le Centre de Tri du Muy est particulièrement engagé dans cette démarche et a pour objectif de maintenir un taux d'environ 30% de personnes en insertion au sein de ses effectifs. Le centre collabore notamment avec la Mission Locale de Fréjus, qui lui adresse régulièrement des CV de jeunes en recherche d'emploi. En 2014, le centre a recruté 5 emplois d'avenir dont 3 contrats de génération, 9 CIPI, 2 contrats d'apprentissage et 1 contrat de professionnalisation.

PIZZORNO Environnement établit également des conventions de partenariat avec des structures spécialisées dans l'emploi et/ou l'insertion. Par exemple, en 2014, le Groupe a signé sur une agence pilote un partenariat avec Adecco dans le cadre du projet d'emploi de l'agence, intitulé « La Chaîne du Oui ». Les objectifs de ce projet sont de réinsérer 40 000 personnes fragilisées dans le monde du travail, d'intégrer 100 000 jeunes de moins de 26 ans et de permettre à 130 000 personnes d'accéder à un emploi durable ou à une formation qualifiante. VALEOR, filiale de PIZZORNO Environnement, a décidé de contribuer à l'atteinte de ces objectifs et s'est engagé auprès d'Adecco à recruter par le biais des CIPI des agents d'exploitation et des agents de tri, et à être proactif sur la mise en situation professionnelle des jeunes et des personnes fragilisées.



Depuis 2012, le Groupe collabore également avec les associations Corail et Clarisse Environnement. L'objectif de ces partenariats pluriannuels est de faire intervenir des personnes en insertion via des Contrats Uniques d'Insertion (CUI) sur des postes de collecte, de propreté urbaine, de nettoyage ou d'entretien de parcs et de jardins. Par cette collaboration, PIZZORNO Environnement permet à des personnes éloignées de l'emploi de découvrir les métiers du Groupe, d'acquérir des compétences et une expérience en entreprise, et de reconstruire leur projet professionnel.

Enfin, en 2014, PIZZORNO Environnement a signé un nouveau partenariat avec l'agence de travail temporaire d'insertion Atti Sud Med pour mettre en place un parcours d'insertion professionnelle dans le Var. 14 intérimaires ont ainsi été recrutés pour travailler au service de la collecte et du nettoyage du département.

3.5 Développer la formation

PIZZORNO Environnement promeut la formation professionnelle pour le développement des compétences et l'épanouissement professionnel de ses salariés. La formation continue des collaborateurs fait partie des priorités du Groupe en matière de ressources humaines.

3.5.1 Politique de formation

Les programmes de formation du Groupe sont composés de trois types de formations :

- Les formations réglementaires, par exemple : sauveteur secouriste au travail, gestes et postures, habilitations électriques et manipulation d'extincteurs
- Les parcours de professionnalisation correspondant aux métiers du Groupe, par exemple : agents d'exploitation, conducteurs et chefs d'équipe
- Les formations complémentaires individuelles : informatique, bureautique et autres formations répondant à des besoins spécifiques des salariés ou des sites

Un total de 24 807 heures de formation, soit environ 6,7 heures par collaborateur, ont été dispensées au sein du Groupe, en France et au Maroc. Cette année, les formations ont porté sur une multitude de domaines incluant plusieurs thématiques de la RSE, telles que la gestion du carburant, la certification ISO 9001, l'éco-conduite, la sécurité, le code du travail et les principes du management.

En parallèle, pour répondre à l'enjeu de gestion des carrières des collaborateurs, PIZZORNO Environnement a revu ses programmes de formation et a travaillé à l'unification des procédures de manière à ce que les entretiens professionnels soient harmonisés et les demandes de formations mieux prises en compte dans l'ensemble de ses agences. L'objectif des entretiens est d'accompagner et de favoriser l'évolution professionnelle des salariés. La dimension multi-sociétés et multi-activités du Groupe offre effectivement de nombreuses opportunités aux collaborateurs, à la fois en termes de carrière et de mobilité interne.

3.5.2 L'EPAME



PIZZORNO Environnement a créé une école de formation externe, sous statut Loi 1901, dite Ecole Préparatoire aux Métiers de l'Environnement (EPAME).

L'EPAME a trois objectifs principaux :

- Enrichir les parcours professionnels des collaborateurs
- Apporter une culture du développement durable et des comportements éco-citoyens
- Echanger les pratiques et les savoir-faire

Cette école dispense des formations aux salariés du Groupe mais est aussi ouverte aux personnes extérieures à l'entreprise, issues des collectivités, d'organismes publics ou d'autres entreprises.

3.5.3 Sensibilisation et formation à l'environnement

En tant qu'acteur du secteur de l'environnement, il nous paraît indispensable de sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux et aux défis du développement durable qui façonnent nos objectifs et nos activités au quotidien.

A chaque nouvelle embauche, et quel que soit le type de contrat, PIZZORNO Environnement dispense une formation initiale avant la prise effective de poste. Bien que cette formation soit une exigence légale, le Groupe a décidé d'aller au-delà de la réglementation et a pour cela construit un module de sensibilisation à la SQE (Sécurité, Qualité, Environnement). Cette formation est renouvelée tous les trois à cinq ans.

Par ailleurs, au cours de son parcours au sein du Groupe, chaque salarié est régulièrement sensibilisé à la notion d'environnement et de développement durable. D'une part, un module sur le développement durable a été intégré dans les formations métiers dispensées par le Groupe. D'autre part, différents moyens de communication sont utilisés au quotidien pour sensibiliser les collaborateurs :

- l'affichage des résultats du suivi des indicateurs environnementaux afin d'informer et d'impliquer les salariés dans la démarche environnementale du Groupe
- l'affichage et la mise à jour régulière de consignes incitant aux gestes éco-citoyens
- la mise à disposition d'un outil interne qui permet à chacune des exploitations d'accéder à l'ensemble de la documentation environnementale du Groupe

En dehors des formations métiers et des modules généraux sur le développement durable, nous avons mis en place des formations sur des thèmes spécifiques relatifs à la protection de l'environnement. Par exemple, l'EPAME propose aux conducteurs exerçant dans les métiers de l'environnement une formation sur la conduite responsable.

4. UN ACTEUR ENGAGÉ AUPRES DE SES PARTIES PRENANTES

De par la nature de nos activités, nous sommes un acteur majeur de nos territoires d'implantation et notre rôle auprès de nos parties prenantes peut prendre plusieurs facettes. Notre engagement sociétal se focalise notamment sur :

- nos clients : nous visons l'excellence dans la réalisation de nos services et dans la qualité de nos relations commerciales
- nos fournisseurs : outre l'impact positif de nos achats sur le tissu économique, nous souhaitons sensibiliser nos fournisseurs aux enjeux de RSE

- la société civile et les communautés locales : nous allons bien au-delà de notre mission de propreté et de gestion des déchets en contribuant à l'emploi local et en sensibilisant les différents acteurs de la société civile à améliorer leur cadre de vie et la protection de l'environnement
- le monde éducatif, sportif et culturel, à travers des actions de partenariat et de mécénat
- et la loyauté des pratiques : il est primordial que nous respections nos engagements nationaux et internationaux, notamment en matière d'éthique.

4.1 Le dialogue avec nos parties prenantes

En tant que groupe engagé sur ses territoires d'implantation, nous sommes fiers de maintenir des relations de proximité avec nos parties prenantes. Le tableau ci-dessous résume en quelques points clés les enjeux ainsi que les moyens de dialogue que nous utilisons avec elles.

Parties prenantes	Enjeux	Supports du dialogue
Clients	Satisfaction clients, innovation	Réunions, enquêtes de satisfaction, veille réglementaire et technologique
Fournisseurs	Développement d'une relation de partenariat et promotion des pratiques de développement durable tout au long de la chaîne d'approvisionnement	Charte « Engagement Fournisseur »
Riverains	Réduction des nuisances et des pollutions liées aux activités du Groupe, sensibilisation des communautés locales aux gestes éco-citoyens	Réunions publiques, ouverture des sites aux visites du public, événements collectifs
Pouvoirs publics et collectivités locales	Renforcement de la crédibilité et de la réputation, anticipation réglementaire et intégration sur le territoire	Réunions publiques, projets collaboratifs, bénévolat
Secteur éducatif et associatif	Formation, développement des compétences et épanouissement de la jeunesse	Partenariats, mécénat

4.2 Améliorer la relation client

L'amélioration continue de la qualité du service rendu et de la satisfaction des clients font partie des principaux objectifs du Groupe et constituent un socle commun à l'ensemble des sites et des activités de l'entreprise.

Engagement n°1 : améliorer de façon continue la qualité de nos services
Engagement n°2 : garantir la satisfaction client

Dans cette perspective, le Groupe a développé une politique qualité volontariste et a mis en place plusieurs actions :

- Premièrement, PIZZORNO Environnement vise à étendre la démarche de certification ISO 9001 de ses systèmes de management de la qualité. PIZZORNO Environnement a, cette année encore, augmenté le nombre de ses sites certifiés : en 2014, environ 60% du chiffre d'affaires global du Groupe était couvert par une certification ISO 9001, contre 47% en 2013. Le Groupe a déjà été récompensé pour sa démarche en 2013

en recevant le prix VISA Qualité et Performance, catégorie grandes entreprises, de l'Association France Qualité Performance de la région PACA.

- Deuxièmement, PIZZORNO Environnement s'est attaché à faciliter le suivi et les échanges avec les clients. Depuis l'année 2013, un nouveau logiciel de gestion informatisée du suivi des prestations de nettoyage et de gestion des anomalies est mis en place. Les objectifs sont d'améliorer la qualité des prestations réalisées, d'augmenter la réactivité du service face aux événements prévus et imprévus, de créer un système d'échange d'informations efficace et d'assurer la traçabilité de tous ces flux en fournissant aux collectivités clientes un accès aux données transmises. Le logiciel permet ainsi de connecter entre eux les opérateurs (relevés, suivis qualité, messagerie...), les équipements (collecte, encombrants, voirie...) et les clients (suivis en ligne du déroulement des prestations, messagerie, géo-traçabilité...). En outre, il permet au Groupe d'effectuer un reporting détaillé auprès des clients, incluant par exemple des tableaux de bord avec des éléments financiers mais aussi environnementaux.
- Troisièmement, nous avons, depuis plusieurs années, déployé un système annuel d'enquêtes de satisfaction auprès de nos clients. Le questionnaire porte sur quatre domaines : la relation client, la

qualité des prestations, le support administratif et l'amélioration de la performance. Le Groupe s'engage à intégrer les résultats de ces évaluations dans ses actions d'amélioration. En 2014, 84 questionnaires de satisfaction ont été envoyés, dont 53 ont été complétés par les clients, ce qui représente un taux de réponse de 63%. En 2013, un nombre plus élevé de questionnaires – 107 au total - avait été envoyé car nous avons entrepris une opération ponctuelle d'enquête auprès de commerçants, en supplément des collectivités locales clientes. Le taux de réponse avait été de 62%.

De manière générale, PIZZORNO Environnement entretient un dialogue continu avec ses clients au travers des réunions de suivi d'exploitation ou lors d'événements tels que le salon Pollutec, le Congrès des Maires ou les Journées d'Echanges sur l'Agenda 21.

4.3 Coopérer avec nos fournisseurs

Notre responsabilité s'étend au-delà des portes de notre entreprise : nous pouvons par nos achats influencer sur la prise en compte des enjeux du développement durable par les acteurs de notre chaîne d'approvisionnement, à la fois au niveau de leurs offres de produits et services et au niveau de leurs pratiques et processus.

Engagement n°1 : inclure la RSE dans nos relations avec les fournisseurs et sous-traitants

Engagement n°2 : mettre en œuvre une politique d'achats responsables

4.3.1 Les relations avec nos fournisseurs et sous-traitants

Afin de sensibiliser nos fournisseurs et les encourager à agir en faveur d'un développement durable, nous avons élaboré en 2012 une charte « Engagement Fournisseur ». Cette charte inclut des engagements concernant :

- Le respect de la procédure achats du Groupe
- Le respect des normes européennes et des règles liées au droit du travail
- Le respect de la réglementation relative à la protection de l'environnement

Chaque année, un courrier est adressé aux fournisseurs majeurs afin qu'ils renouvellent leurs engagements. En 2014, 393 fournisseurs ont signé la charte « Engagement Fournisseur », soit 79% du nombre total de fournisseurs à qui le document a été envoyé. Cela représente une légère amélioration, le taux de signature étant de 77% en 2013.

De plus, dans le cadre de la certification ISO 14001, les exploitations de PIZZORNO Environnement procèdent à une sensibilisation à la sécurité et à l'environnement des fournisseurs et des sous-traitants, ainsi qu'à l'évaluation annuelle de leurs performances. Ceux-ci sont informés en amont des politiques SQE du Groupe. Selon la nature des interventions des prestataires, le Groupe établit les documents nécessaires, tels que les plans de prévention, les protocoles de sécurité ou les permis de feu. Des audits peuvent être menés dans le cas où des dérives ou des manquements sont identifiés.

Le groupe PIZZORNO Environnement a recours de façon ponctuelle à la sous-traitance et porte sur des activités spécifiques, telles que les travaux d'aménagement des installations.

4.3.2 Intégration de la RSE dans notre politique d'achat

PIZZORNO Environnement intègre des critères sociaux ou environnementaux dans plusieurs de ses achats de produits et services. Les catégories d'achats concernés incluent par exemple :

- La flotte de véhicules (camions bennes) : nous privilégions des véhicules innovants, performants et respectant l'environnement, afin de répondre notamment aux attentes de nos clients en matière de RSE. Cette année, nous avons acheté plusieurs camions bennes électriques pour réduire l'utilisation de carburants fossiles et pour limiter les émissions atmosphériques de nos activités de propreté.

- Les produits d'entretien pour les activités de nettoyage : le Groupe choisit des produits plus écologiques si les conditions de satisfaction et de qualité du produit sont réunies. Les produits neutralisant les odeurs sont également privilégiés afin de diminuer les nuisances pour les riverains et les salariés.

De manière générale, le Groupe privilégie les fournisseurs français ou de proximité pour limiter les impacts générés par les transports et donc les émissions de gaz à effet de serre. Par ailleurs, les fournisseurs et les produits achetés font tous l'objet d'une analyse approfondie avant d'être référencés par le Groupe. Des fiches de données sécurité et des fiches techniques sont systématiquement demandées pour connaître les impacts sur l'environnement et la santé que les produits sont susceptibles de générer. Les fournisseurs peuvent également être appelés à dispenser des formations aux équipes, de manière à garantir une bonne utilisation des produits.

4.4 Optimiser nos impacts sur le territoire

Nous avons pour ambition d'être un acteur à part entière des territoires où nous opérons. En tant qu'entreprise de la propreté et de la gestion des déchets, nous devons être transparents vis-à-vis des riverains et des pouvoirs publics concernant les impacts de nos activités, mais aussi agir positivement pour collaborer avec eux et contribuer ensemble à l'amélioration de notre environnement.

Engagement n°1 : co-construire avec les riverains et les populations locales un environnement meilleur

Engagement n°2 : collaborer avec les pouvoirs publics pour mieux répondre aux enjeux de propreté et de gestion des déchets de nos sociétés

4.4.1 Relations avec les riverains et les populations locales

PIZZORNO Environnement déploie de nombreux moyens pour nourrir le dialogue avec les populations riveraines, que ce soit en France ou à l'international. Ce dialogue peut passer par des réunions publiques avec les populations locales mais aussi par des actions de bénévolat ou des campagnes de sensibilisation aux gestes éco-citoyens.

FOCUS ENJEU : développer une relation de proximité et de confiance avec les habitants

Nos solutions :

- collaborer avec les acteurs publics, les associations locales et les médias pour sensibiliser aux gestes éco-citoyens
- valoriser nos impacts positifs sur l'emploi et les communautés locales
- améliorer leur qualité de vie

Consultations publiques

Nous opérons dans un secteur à forts impacts sociaux et environnementaux : il est donc impératif que nous échangions régulièrement avec les parties prenantes concernées pour les informer, les consulter et prendre en compte leurs attentes.

Nous participons à des consultations publiques avec les riverains afin de discuter de différentes thématiques relatives aux activités de l'entreprise. Pour l'UVE de la filiale Zéphire, par exemple, un comité consultatif incluant le comité d'intérêt local du quartier se réunit une fois par an ; le préfet du Var a également créé une commission de suivi de l'UVE rassemblant des habitants, des associations et des collectivités locales. De la même manière, chaque Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux dispose d'une commission de suivi de site (C.S.S.) qui se réunit à minima annuellement. Pour les contrats de propreté et de nettoyage, PIZZORNO Environnement participe régulièrement aux réunions publiques et aux comités de quartier organisés dans les communes dans lesquelles il opère.

En 2014, deux enquêtes publiques ont été menées et se sont déroulées avec succès :

La première, réalisée de juin à juillet 2014, concernait la demande du Groupe de créer une plateforme de pré-tri et d'aménager une nouvelle alvéole de stockage sur l'ISDND de Roumagayrol. Une réunion publique a été organisée par le commissaire enquêteur chargé du dossier : le directeur de l'exploitation, accompagné d'un autre représentant du Groupe, ont présenté le site et répondu aux questions des personnes présentes. Suite aux résultats positifs de l'enquête, en décembre 2014, un arrêté préfectoral a autorisé le Groupe à procéder aux aménagements demandés.

La deuxième concernait la demande d'extension du casier n°4 de stockage des déchets non dangereux de l'ISDND du Balançon. Suite aux réactions suscitées par cette demande au sein du public, le Groupe a fourni des explications détaillées sur le déroulement et les objectifs du projet. PIZZORNO Environnement a également insisté sur son engagement envers les alternatives à l'enfouissement, telles que le tri et la valorisation des déchets : il y a 40 ans, quasiment 100% des déchets non dangereux dans le Var étaient enfouis, tandis qu'aujourd'hui ce taux est désormais à 40%. En août 2014, un arrêté ICPE a autorisé le Groupe à exploiter le casier n°4 et à opérer le sécheur de boues du site pour une durée de 6 ans.

Sensibilisation aux gestes éco-citoyens

Etant désormais positionné sur une large palette de métiers liés à la propreté et à la gestion des déchets, PIZZORNO Environnement dispose des infrastructures et des compétences nécessaires pour sensibiliser les populations locales aux gestes éco-citoyens et à la préservation de l'environnement.

Le Groupe organise chaque année des ateliers pédagogiques, des journées portes ouvertes et des visites de sites à la demande des collectivités locales, des établissements scolaires ou encore des associations. En 2014, PIZZORNO Environnement a organisé des visites ouvertes au public au centre de tri du Muy lors de la semaine de l'Industrie, et à l'ISDND d'Aboncourt lors de la semaine nationale du Développement Durable.

Parce que l'éducation à l'environnement est particulièrement efficace auprès des jeunes, nous coopérons également avec des établissements scolaires. Le centre de tri du Muy, par exemple, accueille environ 2 000 élèves par an. En 2014, nous avons signé un contrat de partenariat avec l'ADEE (Association pour le Développement de l'Education à l'Environnement) permettant à cette dernière d'organiser des visites de certains sites du Groupe dans le but d'éduquer des jeunes à l'environnement. Le contrat concerne le centre de tri du Muy, l'ISDND du Balançon et l'ISDND de Roumagayrol, et prévoit aussi des animations d'ateliers pédagogiques dans les classes avec des membres du personnel du Groupe. Nous sommes heureux de cette forme de collaboration, qui valorise nos métiers et notre savoir-faire tout en ayant un impact positif sur les jeunes.

De manière générale, PIZZORNO Environnement informe les citoyens des moyens mis à leur disposition pour trier et recycler les déchets. En 2014, le Groupe a ainsi diffusé des plaquettes d'informations auprès de la Communauté de Communes du Golfe de Saint Tropez, rappelant l'emplacement des déchetteries dans la zone, les coordonnées des ambassadeurs de tri et les consignes de tri des déchets.

Opération « Nettoyage des espaces naturels de la Région »

Du 27 avril au 1er juin 2014, PIZZORNO Environnement a participé à une opération de nettoyage lancée par le groupe Nice Matin – Var Matin dans les Alpes Maritimes et le Var.

Cet événement fédérateur et écologique avait pour objectif de sensibiliser aux gestes éco-citoyens. Des cadeaux, des jeux et des stands de sensibilisation ont animé les matinées de nettoyage, qui se sont déroulées notamment à Sainte Maxime, à La Londe des Maures, au Muy et sur le littoral de Roquebrune sur Argens.

Une page Facebook « Nettoyons la nature avec Nice Matin » et des articles de presse ont permis de communiquer sur l'événement auprès du grand public. PIZZORNO Environnement a fourni les sacs, gants et outils nécessaires à l'opération.

Enfin, chaque année, afin de valoriser nos métiers et renforcer notre rôle positif dans la société, nous participons à des opérations de nettoyage et mettons à disposition du public des équipements et du matériel de traitement des déchets. Au printemps 2014, le Groupe a contribué une grande opération de nettoyage des sites naturels, organisée par le Groupe Nice Matin (cf. encart). PIZZORNO Environnement a également gratuitement mis à disposition des bennes pour la collecte d'encombrants et d'autres polluants lors de la « journée verte » organisée par la Société Communale de Chasse de Cabasse. Le Groupe a notamment offert le transport des déchets collectés vers les centres de traitement appropriés.

Impact socio-économique local

Parce que PIZZORNO Environnement est une entreprise de proximité, fortement ancrée sur ses territoires d'implantation, nous recrutons une large partie de nos collaborateurs localement.

En France, le Groupe maintient depuis plusieurs années une politique active de réinsertion de personnes vulnérables ou éloignées de l'emploi (cf. la partie « insertion des personnes en difficulté »), ce qui influe positivement sur le développement économique et social local.

Un autre exemple phare de notre impact sur le tissu économique et social concerne l'ISDND d'Oum Azza à Rabat, au Maroc. Créée en 2010, cette ISDND s'est substituée à une ancienne décharge à ciel ouvert qui faisait vivre des centaines de trieurs informels à travers la vente de matériaux valorisables trouvés parmi les déchets. Conscient des impacts négatifs que pouvait avoir l'ouverture de l'ISDND sur cette communauté, nous avons investi et réalisé un centre de tri unique au Maroc pour intégrer ces populations défavorisées au fonctionnement du nouveau centre de traitement. Les ex-chiffonniers devenus trieurs ont formé une coopérative à laquelle la filiale du Groupe au Maroc apporte une aide matérielle et administrative. En recevant une assurance, une protection sociale et un salaire mensuel fixe, ces 140 anciens trieurs informels sont désormais réintégrés dans la société et bénéficient d'une réelle stabilité sociale.

Nous avons également accompagné six trieurs déscolarisés n'ayant pas encore atteint l'âge minimum du travail, en les réinsérant dans un cycle de formation professionnel. Deux d'entre eux sont devenus des techniciens et ont été recrutés par la coopérative pour le suivi des travaux d'entretien du centre de tri. En 2014, PIZZORNO Environnement a signé un nouveau contrat de maintenance préventive avec la coopérative ; les membres de cette dernière sont désormais également engagés à prendre en charge les travaux d'entretien préventifs du site à une fréquence hebdomadaire.

Amélioration du cadre de vie

Par nos activités, nous influons sur le cadre de vie des communautés pour lesquelles nous opérons. Nous mettons tout en œuvre pour optimiser nos impacts positifs mais aussi pour limiter les désagréments occasionnés par nos services.

Par exemple, nous veillons à prendre en compte les nuisances sonores générées par les camions de nettoyage lors de leurs activités. Les tournées de nettoyage du matin débutent sur les voies circulantes et les zones d'activités et terminent sur les zones résidentielles afin d'éviter de gêner les habitants à des heures trop matinales. De même, les tournées sont organisées de manière à éviter des passages inutiles dans des zones sensibles telles que les écoles, hôpitaux et résidences à des heures critiques. En outre, les équipes sont particulièrement sensibilisées à réaliser leur travail le plus silencieusement possible. Des formations sur la prévention des nuisances sonores ont été dispensées aux ripeurs et aux chauffeurs, notamment pour aider ces derniers à effectuer des manœuvres de freinage, démarrage et d'accélération plus silencieusement. Des véhicules moins bruyants sont également choisis dans ce but.

Par ailleurs, dans la mesure du possible, nous cherchons à utiliser des produits de nettoyage plus respectueux pour la santé et l'environnement. A Antibes, par exemple, pour nettoyer une place recouverte d'algues glissantes, le Groupe a préféré utiliser de l'eau chaude à haute pression plutôt que d'avoir recours à des produits anti-algues chimiques.

4.4.2 Dialogue avec les pouvoirs publics

L'amélioration de la propreté et de la gestion des déchets ne peut que se faire en collaboration avec les pouvoirs publics. En effet, pour réellement adresser ces enjeux environnementaux, plusieurs défis doivent être relevés, nécessitant une coopération forte avec des partenaires externes : des défis techniques et technologiques (investissements dans de nouveaux équipements par exemple), sociétaux (pour améliorer les comportements citoyens), et réglementaires (notamment pour inciter au tri et au recyclage).

PIZZORNO Environnement organise donc de nombreuses actions de sensibilisation à destination des collectivités locales. En particulier, les centres de tri du Groupe sont ouverts aux élus, aux associations de défense de l'environnement, aux enseignants et aux scolaires. PIZZORNO Environnement dispose également d'un service dédié à l'élaboration de supports de communication pour sensibiliser les administrés des collectivités aux comportements éco-citoyens. Enfin, le Groupe participe à des événements et des réunions publics pour aider les collectivités à améliorer la gestion des déchets au sein de leurs territoires. En juillet 2014, par exemple, PIZZORNO Environnement a organisé une demi-journée d'information à destination des élus du Var sur le tri des emballages ménagers. L'objectif de cette réunion était d'échanger et de trouver des solutions concernant les nécessaires évolutions du service public de gestion des déchets d'emballages ménagers au cours de leur mandat 2014-2020.

Au niveau national, le Groupe a été partenaire de la conférence parlementaire sur la politique des déchets, organisée en avril 2014. Les débats, auxquels a participé le Directeur Traitement et Valorisation du Groupe, ont porté sur l'économie circulaire et plus particulièrement sur la transformation des déchets en ressources (valorisation matière) et la valorisation énergétique des déchets. Nous avons ainsi pu, aux côtés d'autres partenaires comme la FNADE, Eco-Emballages et Eco-Mobilier, partager les résultats de nos actions en matière d'économie circulaire et de nos expérimentations dans les centres de tri du Muy et d'Athanor. Nous espérons par cette intervention avoir contribué à l'approfondissement des connaissances sur l'économie circulaire et sensibilisé le public à une plus forte intégration de cette approche dans nos politiques et pratiques de gestion.

4.5 Soutenir le secteur éducatif et associatif

L'ancrage territorial passe non seulement par des facteurs socio-économiques, mais aussi par la culture, l'éducation et le lien social de manière plus générale.

Engagement n°1 : élaborer des partenariats avec des établissements d'enseignement

Engagement n°2 : soutenir les secteurs culturels et sportifs à travers une politique de sponsoring et de mécénat

4.5.1 Partenariats universitaires

PIZZORNO Environnement souhaite participer à la formation et à l'insertion professionnelle des étudiants au-delà de ses obligations légales. Plusieurs partenariats ont été signés avec des établissements d'enseignement de tous niveaux d'études : Centres de Formations d'Apprentis (CFA), lycées professionnels et écoles supérieures de commerce (Kedge Business School). Ces partenariats renforcent les liens entre le Groupe et les étudiants, et permettent à ces derniers de compléter leur cursus en effectuant des stages ou des contrats d'apprentissage au sein de l'entreprise.

En 2013, le Groupe a également remis le « Prix du Groupe PIZZORNO Environnement » au major de la promotion du master 2ème année, mention Carrières publiques, spécialité Environnement et gestion du territoire, de l'Université de Toulon.

4.5.2 Sponsoring et mécénat

Depuis 40 ans, PIZZORNO Environnement met en œuvre une politique globale de soutien aux secteurs sportifs et culturels via des actions de sponsoring et de mécénat.

Le sport est une source constante d'inspiration et de vitalité, ainsi qu'un puissant facteur d'intégration et de notoriété. C'est pour cela, et pour les valeurs qui lui sont adossées, que nous souhaitons nous impliquer dans la vie sportive locale des communes dans lesquelles nous opérons. Ce sont ces mêmes valeurs que nous appliquons au quotidien dans nos activités, auprès des collectivités territoriales et des populations locales.

PIZZORNO Environnement est partenaire du Rugby Club Toulonnais (RCT) depuis plus de 10 ans et est fier d'avoir accompagné ses victoires ainsi que celles d'autres clubs comme l'OGC de Nice. Pour célébrer ses 40 ans d'existence et d'engagement sociétal, le Groupe a publié avec le journal L'Equipe un livre en édition limitée qui retrace les dix ans de partenariats avec le RCT. Cet ouvrage met également en lumière l'implication du Groupe aux côtés des associations sportives et culturelles, amateurs et professionnelles.

Au-delà du soutien d'équipes d'envergure nationale, nous sommes surtout présents auprès de la jeunesse et des petites structures amateurs implantées dans les territoires où nous opérons. En effet, le sponsoring est vital pour assurer la pérennité de ces organisations locales, qui permettent le développement de la pratique sportive et la transmission de ses valeurs.

Convaincus que le sport et la culture enrichissent les territoires et contribuent à l'intérêt général, notre politique de sponsoring et de mécénat est notre manière de remercier les habitants et les collectivités locales qui nous font confiance.

4.6 Promouvoir la loyauté des pratiques

Notre volonté d'être une entreprise responsable se traduit par deux engagements fondamentaux, qui sont le respect des réglementations et des lois en vigueur, et la participation à des initiatives reconnues pour leur promotion de l'éthique et de la RSE.

Engagement n°1 : respecter les réglementations et conventions nationales et internationales*

Engagement n°2 : contribuer à des initiatives volontaires en veillant notamment au respect de l'éthique des affaires

4.6.1 Application des réglementations et conventions

PIZZORNO Environnement respecte la législation française et les normes internationales, telles que les conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail), sur l'élimination du travail forcé ou obligatoire, l'abolition du travail des enfants, l'élimination de toutes formes de discrimination dans le travail, et le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective.

Les filiales du Groupe à l'international ne recrutent pas de personnes âgées de moins de 16 ans. Toutes les personnes travaillant pour le Groupe sont couvertes par un contrat de travail garantissant l'application du droit du travail du pays, de la convention collective et des accords d'entreprise du Groupe. Toute pratique illégale en matière de droit du travail est strictement interdite.

Concernant les contentieux judiciaires dans lesquels PIZZORNO Environnement est impliqué dans le cadre de ses activités et qui ont eu un impact significatif, ceux-ci sont traités dans la partie 1.1.4 du rapport de gestion.

4.6.2 Participation à des initiatives volontaires de promotion de l'éthique et de la RSE

En décembre 2008, PIZZORNO Environnement a signé la charte du Pacte Mondial (Global Compact) des Nations Unies. Cette signature formalise l'engagement du Groupe envers le respect des droits de l'homme, le respect du droit du travail, la protection de l'environnement et la prévention de la corruption. Chaque année, en conformité avec les règles du Pacte Mondial, le Groupe communique sur les progrès réalisés concernant les dix principes de la charte.

Comme toute entreprise attributaire de marchés publics, PIZZORNO Environnement est naturellement sensibilisé à la question de la corruption. Par la signature du Pacte Mondial, le Groupe s'engage à lutter activement contre toute forme de corruption au sein de ses opérations.

Souhaitant renforcer ses actions menées en matière de lutte anti-corruption, le Groupe a organisé en février 2015 un séminaire d'une demi-journée sur le thème de la prévention des conflits d'intérêts dans les relations clients-fournisseurs, à destination des dirigeants du Groupe. 77 % des membres appartenant au Comité de Direction et à la Direction Exécutive ont assisté au séminaire. Les objectifs étaient de sensibiliser les participants à l'importance de la loyauté des pratiques et de l'éthique des affaires, d'introduire des recommandations sur les comportements et règles à adopter, et de réfléchir aux problématiques auxquelles sont confrontés les collaborateurs du Groupe et les actions à mettre en place.



5. ANNEXES

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX	Référence DDR	
Politique générale	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	1.3
	Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	3.5.3
	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	2.2
	Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	2.1
Pollution et gestion des déchets	Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	2.2
	Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	2.2.1, 2.3.1
	La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	2.2.3
Utilisation durable des ressources	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	2.1, 2.3.3
	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	2.1, 2.3.1
	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	2.1, 2.3.2
	L'utilisation des sols	2.1, 2.4
Changement climatique	Les rejets de gaz à effet de serre	2.1, 2.2.4
	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	2.2.4
Protection de la biodiversité	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	2.4

INDICATEURS SOCIAUX	Référence DDR	
Emploi	L'effectif total et répartition de l'effectif par sexe, par âge et par zone géographique	3.1, 3.2.1
	Les embauches et les licenciements	3.1, 3.2.1
	Les rémunérations et leur évolution	3.1, 3.2.2
Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	3.3.1
	L'absentéisme	3.3.1
Relations sociales	L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	3.3.2
	Le bilan des accords collectifs	3.3.2
Santé et sécurité	Les conditions de santé et de sécurité au travail	3.3.3
	Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	3.3.2, 3.3.3
	Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	3.1, 3.3.3
Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	3.5
	Le nombre total d'heures de formation	3.1, 3.5
Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	3.1, 3.4.1
	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	3.4.2
	La politique de lutte contre les discriminations	3.4.3, 3.4.4
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives	Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	4.6.1, 3.3.2
	A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	4.6.1, 4.6.2
	A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	4.6.1, 4.6.2
	A l'abolition effective du travail des enfants	4.6.1, 4.6.2
INDICATEURS SOCIETAUX	Référence DDR	
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	En matière d'emploi et de développement régional	3.4.4, 4.4
	Sur les populations riveraines ou locales	4.4.1
Relations avec les parties prenantes	Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	4.1
	Les actions de partenariat ou de mécénat	4.5
Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	4.3.2
	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	4.3.1
Loyauté des pratiques	Les actions engagées pour prévenir la corruption	4.6
	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Non applicable ²²
	Les autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	4.6.2

Principes du Pacte Mondial	Exemples d'actions menées	Référence DDR
Droits de l'homme		
Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans la sphère d'influence du Groupe	Intégration de clauses sur le respect des droits de l'homme dans la Charte « Engagement Fournisseur »	4.3.1, 4.6.1
Veiller à ce que les sociétés du Groupe ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.	Financement de formations professionnelles pour des travailleurs déscolarisés et n'ayant pas atteint l'âge minimum légal du travail au Maroc	4.4.1, 4.6.1
Droits du travail		
Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective	Dialogue avec les Institutions Représentatives du Personnel, y compris au Maroc, qui n'a pas ratifié la convention 87 de l'OIT portant sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical.	3.3.2
Eliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	Intégration de clauses sur le respect du droit du travail dans la Charte « Engagement Fournisseur »	4.3.1, 4.6.1
Assurer l'abolition effective du travail des enfants	Stricte interdiction de recruter des personnes âgées de moins de 16 ans, en France et à l'international	4.4.1, 4.6.1
Eliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession	Dispositifs mis en place pour promouvoir l'égalité hommes/femmes, insérer des personnes en difficulté et/ou éloignées de l'emploi, embaucher des personnes en situation de handicap	3.4
Environnement		
Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	Politique SQE et démarche de triple certification ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 9001 et mise en œuvre de programmes de management pour réduire les risques de pollution	1.3.2, 2.2
Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	Expérimentations menées dans le centre de tri du Muy pour améliorer la valorisation matière des collectes sélectives. Campagnes de sensibilisation aux gestes éco-citoyens.	2.3.1, 4.4.1
Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	Utilisation de camions bennes 100% électriques pour la collecte des déchets à Paris et dans les alentours de Draguignan. Valorisation énergétique du biogaz sur les ISDND.	2.2.4, 2.3.2
Lutte contre la corruption		
Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	Organisation d'un séminaire d'une demi-journée sur le thème de la prévention des conflits d'intérêts dans les relations clients-fournisseurs	4.6.2

www.pizzorno.com