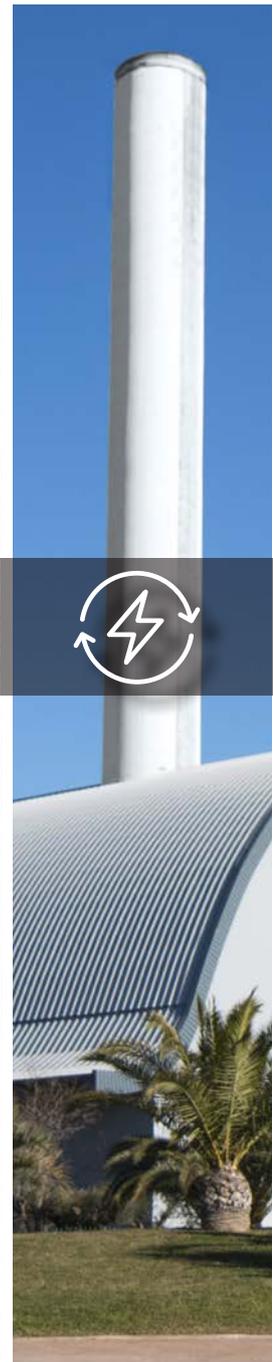


RAPPORT RSE

2015

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES



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 Organisation et stratégie RSE
 - 1.3.1 Gouvernance de la RSE
 - 1.3.2 Vers la structuration d'une politique RSE Groupe
 - 1.3.3 Un engagement international : le Pacte Mondial de l'ONU
 - 1.3.4 Certification des sites et des processus
 - 1.4 Processus de 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.8

- 2.1 Tableau de bord des indicateurs environnementaux
- 2.2 Réduire les impacts sur l'environnement
 - 2.2.1 Amélioration la performance de nos services de propreté et de traitement des déchets
 - 2.2.2 Prévention des pollutions des eaux et des sols
 - 2.2.3 Réduction des émissions sonores, olfactives et visuelles
 - 2.2.4 Maîtrise des émissions atmosphériques et lutte contre le réchauffement climatique
- 2.3 Gérer durablement les ressources
 - 2.3.1 Valorisation matière
 - 2.3.2 L'énergie
- 2.4 Préservation de la biodiversité

3. Nos engagements pour les collaborateurs.....p.20

- 3.1 Tableau de bord des indicateurs sociaux
 - 3.2 L'emploi au sein de PIZZORNO Environnement
 - 3.2.1 Les effectifs du Groupe
 - 3.2.2 Politique de rémunération
 - 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 Le contrat de génération
 - 3.4.2 L'égalité et la mixité hommes / femmes
 - 3.4.3 Insertion des personnes en difficulté
 - 3.4.4 Prise en compte du handicap
 - 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. Un acteur engagé auprès de ses parties prenantes.....p.30

- 4.1 Le dialogue avec nos parties prenantes
 - 4.2 Améliorer la relation client
 - 4.3 Coopérer avec les fournisseurs
 - 4.3.1 Les relations avec nos fournisseurs et sous-traitants
 - 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 Participation à des initiatives volontaire de promotion de l'éthique et de la RSE

5. Annexes..... p.36

- 5.1 Traitement des indicateurs Grenelle II
- 5.2 Table de correspondance avec le Pacte Mondial de l'ONU

Le développement de PIZZORNO Environnement a toujours été guidé par des décisions innovantes et souvent audacieuses. 2015 est l'année de la consolidation de ces choix stratégiques offrant une meilleure visibilité à nos salariés, partenaires et clients. Ils ont été rendus nécessaires par l'évolution de notre secteur d'activité et concernent l'ensemble de nos métiers.

C'est ce que nous avons anticipé, il y a maintenant 2 ans, en mettant en place une nouvelle organisation juridique. Cette évolution structurelle s'est faite en préservant les valeurs humaines de notre Groupe qui font sa force depuis sa création. PIZZORNO Environnement est avant tout une entreprise familiale, sa transmission patrimoniale réalisée en 2015 garantit son indépendance et sa pérennité.

L'année qui vient de s'écouler, a été ponctuée de belles réussites qui témoignent des choix stratégiques engagés.

Tout d'abord, nos centres de tri, et l'ensemble de leurs clients, ont été retenus par l'appel à projets lancé par Eco-Emballages pour l'extension des consignes de tri. Cette reconnaissance, souligne à elle seule, la capacité d'innovation et d'accompagnement de l'entreprise.

Notre implication dans la valorisation énergétique a pris toute sa dimension avec l'achèvement des travaux de modernisation de l'unité de valorisation énergétique de Toulon mais aussi avec la mise en service sur nos ISDND du Cannet-des-Maures et d'Aboncourt d'unités de valorisation énergétique fonctionnant au biogaz.

Ces défis humains et techniques sont au croisement de ce que doit être une entreprise responsable : être en capacité d'apporter des solutions innovantes aux meilleurs coûts, créatrices d'opportunités sociales, tout en limitant les impacts environnementaux.

PIZZORNO Environnement est une entreprise multi-locale, ce positionnement original et singulier s'appuie sur une approche personnalisée de nos territoires d'implantation. La compréhension des enjeux économiques, sociétaux et environnementaux nous permettent de proposer des services les plus justes, loin des solutions standardisées.

Les attentes de la société en général et des citoyens en particulier sont de plus en plus fortes. Nous répondons à ces exigences en proposant des matériels roulants électriques plus silencieux pour les riverains, des services interconnectés permettant une optimisation des tournées pour les collectivités. Nous formons nos salariés aux risques routiers et à la sécurité pour un meilleur partage de la route.

La dimension écologique de nos métiers fait partie de nos préoccupations majeures, nous nous devons d'apporter les réponses appropriées aux situations les plus diverses. Nous organisons nos activités pour en limiter les nuisances et travaillons de concert avec les parties prenantes pour apporter les solutions les plus respectueuses.

Bien sûr, toutes ces évolutions n'ont été possibles qu'avec l'engagement de nos collaborateurs qui chacun dans leur domaine, ont accompagné le changement. L'implication de tous a permis la réalisation des objectifs et souvent leur dépassement.

Frédéric Devalle
Directeur général

A blue ink signature of Frédéric Devalle, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke.

1. NOTRE APPROCHE DE LA RSE

1.1. Performance économique

Pour PIZZORNO Environnement, l'année 2015 a été caractérisée par la consolidation de la réorganisation stratégique initiée en 2014. Le Groupe a poursuivi, en France comme à l'international sa stratégie de diversification et couvre désormais une large palette de métiers liés à l'environnement :

- les activités de propreté : le Pôle Services, qui comprend les activités de nettoyage, la collecte et le transport des déchets ménagers, l'assainissement et l'exploitation des déchetteries
- les activités de traitement : le Pôle Industries, qui regroupe les activités de traitement, de tri et de valorisation des déchets.

La performance de PIZZORNO Environnement s'est traduite en 2015 par le gain de plusieurs nouveaux marchés de propreté urbaine, tels que la collecte des déchets ménagers et assimilés à Joinville-le-Pont (94), le nettoyage des plages de Sainte-Maxime (83), l'enlèvement des tags et des affiches non autorisées à Marseille (13), le tri et la valorisation des encombrants ménagers de l'aire du Sittomat (83), la collecte et le transport des déchets non dangereux à Cavalaire-sur-Mer (83), et le traitement des DASRI (Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux) pour les hôpitaux du Var. PIZZORNO Environnement s'est aussi vu attribuer le marché du Grand-Lyon (69) portant sur le vidage des 5 500 contenants de propreté des neuf arrondissements de la ville.

Le Pôle Industries a également poursuivi son développement grâce à la finalisation des principaux travaux de rénovation et de modernisation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de la filiale Zéphire, et le lancement de nouveaux projets de valorisation dans les centres de tri et de valorisation du Muy et de Grenoble. Au Maroc, PIZZORNO

Environnement a mis en place un système de captage et de torchage du biogaz dans le cadre des projets de MDP (Mécanisme de Développement Propre). Ce projet a été élaboré en collaboration avec une agence des Nations-Unies : l'UNFCCC (United Nations Framework Convention on Climate Change), afin de limiter ses émissions de CO₂.

1.2. Nos enjeux prioritaires

PIZZORNO Environnement a identifié des enjeux prioritaires parmi les multiples défis sociaux, environnementaux et sociétaux auxquels ses pôles d'activités sont confrontés :

- Les principaux enjeux du Pôle Services sont la prévention des nuisances sonores, la réduction des émissions atmosphériques des véhicules de collecte et 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 du Pôle Industries sont la promotion de l'économie circulaire et de la transition énergétique, ce qui se traduit par l'amélioration continue du tri, la valorisation matière et énergétique des déchets, la réduction des impacts sur l'air, l'eau et le sol, ainsi que sur la biodiversité des ISDND¹ et, enfin, la sensibilisation des populations et collectivités locales aux gestes éco-citoyens.

De manière transversale, les métiers du Groupe appellent à un fort engagement en matière de gestion des ressources humaines, au niveau notamment de l'insertion professionnelle, de la formation et du développement de l'employabilité et de l'égalité entre hommes et femmes. 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.



Nettoyage des plages (Sainte-Maxime)



Vidage des contenants de propreté (Grand-Lyon)



UVE de l'aire toulonnaise

(1) Installations de Stockage de Déchets Non Dangereux



Enlèvement des tags (Marseille)

1.3. Organisation et stratégie RSE

1.3.1. Gouvernance de la RSE

Le service « Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) » de PIZZORNO Environnement est directement rattaché à la Direction Financière du Groupe. Le pilotage de la RSE est assuré par la Responsable Audit Interne et RSE.

Le Groupe implique et mobilise un nombre important de parties prenantes dans sa démarche RSE. Une organisation matricielle est mise en œuvre pour structurer le 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 Vers la structuration d'une politique RSE Groupe

En 2014, PIZZORNO Environnement a entrepris de réaliser un diagnostic ISO 26 000 sur une agence pilote. Cette démarche visait à sensibiliser l'ensemble des acteurs à la RSE et à identifier les attentes des parties prenantes vis-à-vis du Groupe.



En 2015, sur la base de ce diagnostic mais aussi des actions RSE menées depuis plusieurs années par l'ensemble des sites du Groupe, PIZZORNO a défini une politique RSE qui s'articule autour de 3 ambitions majeures et de 10 priorités.

Cette politique RSE s'applique à toutes les entités du Groupe, en France et à l'international.

1.3.3 Un engagement international : le Pacte Mondial de l'ONU



Depuis 2008, PIZZORNO Environnement est signataire de la charte du Pacte Mondial (Global Compact) des Nations Unies. En 2015, comme les années précédentes, le Groupe renouvelle son engagement envers les 10 principes du Pacte Mondial énumérés ci-dessous :

Droits de l'homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme
2. À veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

Normes internationales du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. À contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5. À contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
6. À contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
8. À prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

AMBITION N°1

Innover et proposer des services éco-conçus pour accompagner nos clients vers une performance durable

1. Préserver l'environnement et réduire notre empreinte écologique
2. Gérer durablement les ressources et promouvoir l'économie circulaire
3. Concevoir et fournir des services innovants et rentables répondant aux enjeux économiques, environnementaux et sociétaux

AMBITION N°2

Bâtir des relations durables avec nos parties prenantes

4. Maintenir nos valeurs : qualité du service, écoute, proximité, réactivité, propreté
5. Promouvoir l'éco-citoyenneté et les valeurs du développement durable pour les générations futures
6. Contribuer au développement et à l'amélioration du cadre de vie dans nos territoires d'implantation
7. Renforcer le dialogue avec nos parties prenantes

AMBITION N°3

Placer l'homme au cœur de son action et l'accompagner dans la mutation de nos métiers

8. Développer le capital humain
9. Accentuer la culture de santé, sécurité et bien-être au travail
10. Favoriser le dialogue social

1.3.4 Certification des sites et des processus

PIZZORNO Environnement dispose d'une Charte SQE (Sécurité, Qualité et Environnement) Groupe, appliquée en France depuis 2006, et 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

Des coordinateurs SQE présents sur tout le territoire français assurent la mise en œuvre opérationnelle de ces engagements au sein des sites du Groupe.

Dans le cadre de cette politique SQE, PIZZORNO Environnement s'est engagé dans un processus de certification de ses sites. Au total, 26 agences en France sont certifiées ISO 14001, OHSAS 18001, MASE ou ISO 9001 exclusivement, ou bénéficient d'une double ou triple certification. En 2015, trois agences de propreté urbaine (Grenoble, Saint Tropez et Le Bourget) ont été triplement certifiées. Les certifications ont également progressé à l'international : l'agence de Marrakech, au Maroc, s'est doté d'une nouvelle politique SQE en juin 2015 et a reçu la certification ISO 9001. Enfin, l'exploitation de la Seyne-sur-Mer s'est vue attribuer la certification CERTIPHYTO portant sur l'utilisation des produits phytopharmaceutiques.



1.4 Processus de reporting

1.4.1 Contexte et objectifs du rapport

Ce rapport constitue le quatrième 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 2015². 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. En 2015, la filiale SGEA a été absorbée par voie de fusion par une autre filiale du Groupe, Propolys, n'entraînant ainsi aucune modification du périmètre de reporting au niveau Groupe.

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 ainsi que les indicateurs : Taux de fréquence, Taux de gravité et Nombre d'heures d'absence pour maladie professionnelle ne prennent en compte que les sites du territoire français. A titre d'information, l'activité au Maroc représente 11% du chiffre d'affaires total du Groupe et 41% des effectifs.



(2) Certains indicateurs ont cependant été mesurés sur une année glissante (par ex. de novembre 2014 à octobre 2015) par indisponibilité des factures de fin d'année au moment de la finalisation du présent rapport. Il s'agit notamment des indicateurs de consommation d'eau et du taux de rendement épuratoire des stations d'épuration.

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 au 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. 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

L'article 225 de la loi Grenelle 2 exige qu'un Organisme Tiers Indépendant vérifie les informations extra-financières publiées dans les rapports de gestion des entreprises concernées par la réglementation. En 2015, la mission de vérification des informations de PIZZORNO Environnement, menée par le cabinet Deloitte, a permis :

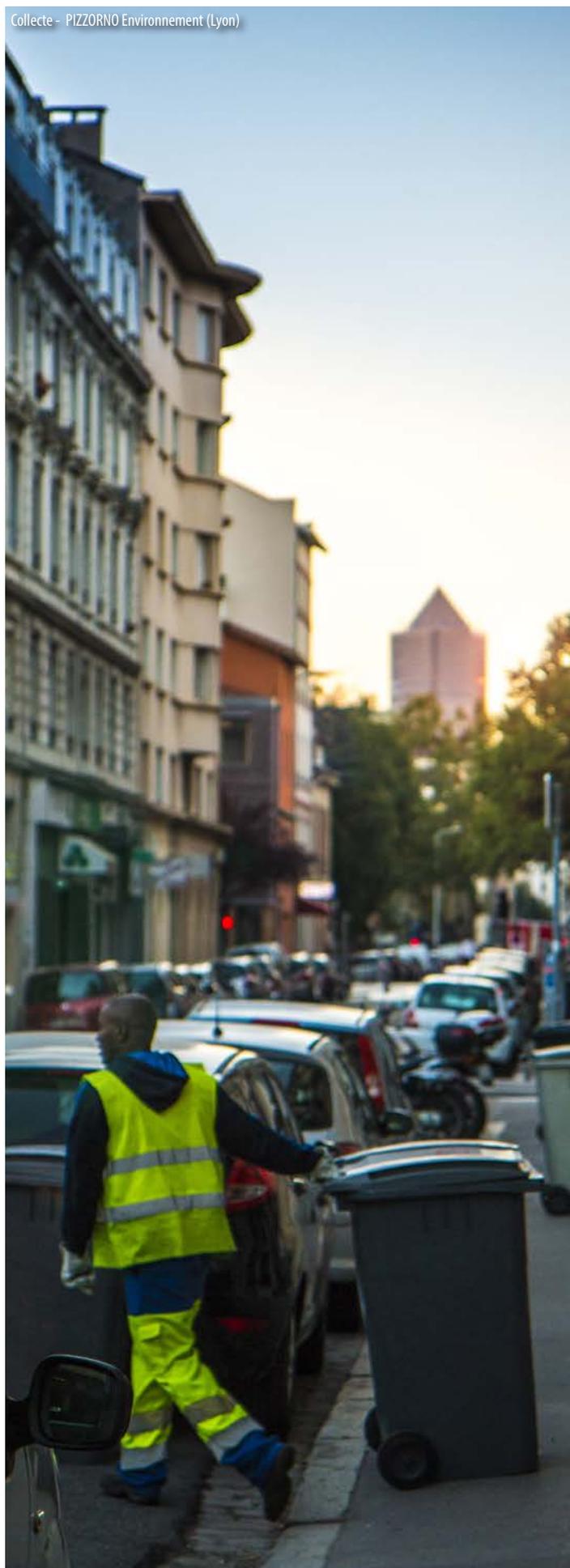
- d'attester que les informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du Code de commerce ;
- d'exprimer un avis motivé sur la sincérité des informations RSE publiées dans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

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

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

Collecte - PIZZORNO Environnement (Lyon)



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 des déchets. La politique 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

En 2015, 18 des sites du Groupe étaient couverts par une certification ISO 14 001, représentant

67 % du chiffre d'affaires (soit une évolution de près de 11 % depuis 2014). Tous les ISDND et centres de tri et de valorisation en France, ainsi que l'UVE de Zéphire, sont certifiés.

Chaque site certifié définit un plan de progrès spécifique et se fixe des objectifs personnalisés. La performance environnementale est suivie et mesurée via un Programme de Management, qui comprend :

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

Afin d'impliquer les collaborateurs dans la réalisation de ces objectifs, la performance environnementale est revue lors 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

L'ensemble des données environnementales présentées dans le tableau ci-dessous concerne le périmètre France uniquement. Les évolutions les plus significatives, observées pour les indicateurs liés à l'énergie (consommation d'énergie, valorisation énergétique, émissions de gaz à effet de serre), sont principalement dues à la hausse des volumes traités par l'Unité de Valorisation Énergétique de Zéphire, suite à la fin des travaux en 2015.

Indicateurs	Sous-indicateurs	Unité	Résultats 2015	Résultats 2014 ³	Evolution 2015-2014
Politique environnementale					
Nombre de sites certifiés ISO 14001		nb	18	16	+13%
Part du chiffre d'affaires total ⁴ du Groupe couvert par une certification ISO 14001		%	67,2	60,7	+10,7%
Montant des provisions et des garanties pour risque environnemental ⁵		k€	13 405	12 248	+9%
Pollutions et gestion des déchets					
Gestion des pollutions sites de stockage					
Taux de rendement épuratoire moyen des stations d'épuration des ISDND ⁶		%	99,2	99,2	+0%
Couverture végétale moyenne des ISDND		%	77,2	75,7	+2%

Indicateurs	Sous-indicateurs	Unité	Résultats 2015	Résultats 2014 ³	Evolution 2015-2014	
Pollutions et gestion des déchets (suite)						
Gestion des pollutions - Unité de Valorisation Energétique						
Traitement des déchets	Déchets ménagers incinérés	t	224 955	179 694	+25%	
	Mâchefers et REFIOM ⁷ issus de l'incinération	t	63 939	51 352	+25%	
	Ratio de déchets produits	%	28,4	28,6	-1%	
Emissions totales de polluants liées à l'incinération des déchets	Poussières	t	0,46	-		
	HCl	t	6,0	-		
	SO ₂	t	9,5	-		
	NO _x	t	80,0	-		
Emissions totales de polluants liées à l'incinération des déchets	Poussières	kg/t	0,002	-		
	HCl	kg/t	0,027	-		
	SO ₂	kg/t	0,042	-		
	NO _x	kg/t	0,355	-		
Valorisation matière et énergétique des déchets traités						
Tonnage des déchets traités		t	950 360	943 893	+1%	
Taux de valorisation matière des déchets traités dans les centres de tri et de valorisation		%	14	10	+40%	
Taux de valorisation énergétique des déchets traités par incinération		%	24	19	+26%	
Taux de valorisation énergétique des déchets traités par stockage ⁸		%	47	53	-12%	
Utilisation durable des ressources						
Consommation d'eau		m ³	190 250	181 519	+5%	
Consommation d'énergie ⁹		Electricité, gaz naturel et butane	kWh	28 276 022	16 776 129	+69%
Consommation de carburant		Gaz Naturel de Ville ¹⁰ , Gazole Non Routier, gasoil et essence	l	9 186 010	8 943 849	+3%
Valorisation énergétique du méthane sur les sites de stockage	Méthane capté	T	3 505	3 791	-8%	
	Méthane capté et valorisé	T	1 845	2 155	-14%	
	Part de méthane valorisé	%	52,6	56,8	-7%	

Indicateurs	Sous-indicateurs	Unité	Résultats 2015	Résultats 2014	Evolution 2015-2014
Utilisation durable des ressources (suite)					
Valorisation énergétique des déchets par incinération	Production électrique totale	MWh	95 789	68 308	+40%
	Production électrique nette (moins autoconsommation)	MWh	82 740	55 498	+49%
	Production thermique totale	MWh	97 642	73 378	+33%
	Production thermique nette (moins autoconsommation)	MWh	23 337	14 288	+63%
Changement climatique					
Emissions de GES directes et indirectes ¹¹		kg CO ₂ eq	124 351 541	107 222 095	+16%
Emissions de GES évitées	par la valorisation énergétique des déchets par incinération (hors auto-consommation)	kg CO ₂ eq	12 468 229	7 982 117	+56%
	par la valorisation énergétique du biogaz sur les ISDND	kg CO ₂ eq	5 774 396	7 192 785	-20%
Protection de la biodiversité					
Surface totale occupée par l'ensemble de nos sites de stockage		ha	111	111	0%
Ratio entre la superficie des zones protégées écologiquement sensibles (Natura 2000, réserves naturelles, arrêté de biotope) et l'emprise des ISDND		%	40,7	40,7	0%

(3) Suite à l'audit des procédures de reporting réalisé en 2015, plusieurs méthodes et procédures de calcul ont été révisées, expliquant ainsi les divergences observées entre les données 2014 du présent rapport et celles publiées dans le rapport RSE 2014.

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

(5) 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 en France. 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.

(6) Calculé sur la base d'une moyenne des concentrations azote global perméat / moyenne des concentrations azote global lixiviat

Résidus d'Épuration des Fumées d'Incinération des Ordures Ménagères

(8) Cet indicateur comptabilise les tonnages de déchets des sites de stockage équipés d'une unité de valorisation énergétique.

(9) Hors auto-consommation de l'UVE.

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

(11) Les émissions de gaz à effet de serre liées au biogaz diffus, c'est-à-dire non capté par les puits de biogaz installés dans les ISDND, ne sont pas comptabilisées.

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 Améliorer la performance de nos services de propreté et de traitement des déchets

Pôle Service (activité de propreté urbaine)

Pour accroître la qualité de ses services de propreté, le Groupe doit à la fois sensibiliser les populations locales, collaborer avec les collectivités et constamment investir dans des solutions techniques innovantes.

Depuis quelques années, PIZZORNO Environnement améliore la qualité de ses prestations de propreté urbaine grâce à la généralisation des technologies de l'informatique et du numérique. En effet, la plupart de

ses véhicules de propreté sont désormais dotés de GPS aux fonctions avancées, permettant par exemple de signaler des anomalies (bacs cassés, déchets non conformes, dépôts sauvages, etc.) sur leurs parcours. Une pesée embarquée sur les camions permet aussi de suivre le remplissage de la benne, éviter les surcharges, d'analyser la tourné et de proposer des améliorations pour optimiser les collectes. Pour aller plus loin dans cette démarche, PIZZORNO Environnement a déployé en 2015 des systèmes de « collecte connectée », qui permettent d'intégrer et de communiquer plus facilement les informations des clients, des usagers et du personnel sur le terrain.

Pôle Industrie

Depuis le 1er janvier 2013, Zéphire, filiale de PIZZORNO Environnement codétenue avec la société IDEX Environnement, exploite l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de l'aire toulonnaise. Le contrat d'exploitation prévoyait des investissements conséquents pour rénover l'usine. Le Groupe a investi 80 millions d'euros entre 2013 et 2015 pour moderniser l'UVE, ainsi que 10 millions d'euros pour créer un nouveau réseau de chaleur. La grande majorité des travaux a été finalisée au cours de l'année 2015, l'UVE a ainsi pu valoriser cette année 224 955 tonnes de déchets ménagers, soit une augmentation de 25% par rapport à 2014.

2.2.2 Prévention des pollutions des eaux et des sols

Pôle Service

Soucieux de la propreté des véhicules, chacune des exploitations du Groupe est équipée d'une aire de lavage, régulièrement entretenue. 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% et ne contiennent ni phosphate, ni potasse.

De plus, depuis 2014, PIZZORNO Environnement a mis en place un outil de suivi des rejets aqueux au sein des différentes agences de propreté du Groupe en France. Cet outil permet de surveiller la conformité des rejets des installations par rapport à la réglementation applicable, à savoir a minima, l'arrêté préfectoral d'autorisation d'exploiter pour les ICPE, et l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des ICPE soumises à autorisation pour les installations non ICPE.

Il permet 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 des eaux et des sols a toujours été l'un des principaux défis de l'activité de traitement des déchets. 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, afin d'éviter tout risque de pollution des nappes d'eaux souterraines. Le Groupe effectue depuis 1997, et sur l'ensemble de ses 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 99,2% en moyenne en 2015, peut être recyclé sur le site ou rejeté dans le milieu naturel après autorisation. Par exemple, sur le site de Pierrefeu-du-Var, les perméats sont réutilisés pour l'arrosage des pistes, des talus et des plantations, 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.

Pour s'adapter aux changements climatiques, PIZZORNO Environnement a porté une attention toute particulière sur la prévention des pollutions des ISDND. En 2015, le groupe a investi notamment dans l'installation d'un évapo-concentrateur sur le site du Cagnet-des-Maures (cf. la partie « L'évitement d'émissions de gaz à effet de serre » ci-dessous). Ce nouvel équipement permet à l'ISDND de réduire le volume global de concentrats – c'est à dire les déchets ultimes issus du traitement des lixiviats par osmose inverse – tout en valorisant le biogaz collecté sur le site. Pour faire face aux fortes pluies de ces dernières années, il a par ailleurs augmenté les capacités de stockage des lixiviats et a opéré dans le renforcement des couvertures des talus visant à limiter la production de lixiviats.

Le Groupe a également effectué des aménagements au sein de l'ISDND d'Aboncourt : décaissement de la zone avec vérification de sa perméabilité, réalisation de digues périphériques, création d'une couche d'argile en complément de la barrière passive naturelle, pose d'une barrière active composée d'une géomembrane, drainage des lixiviats en fond de casier.

Etanchéité d'un casier de stockage (Pierrefeu-du-Var)



Évapo-concentrateur (Cagnet-des-Maures)

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

2.2.3 Réduction des pollutions sonores, olfactives et visuelles

Pôle Service

PIZZORNO Environnement innove continuellement dans la mise en œuvre de solutions efficaces pour réduire les nuisances sonores générées par ses véhicules de nettoyage et de collecte des déchets. Les dernières solutions déployées par le Groupe en France 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 aspirateurs de déchets urbains électriques silencieux. Le Groupe a également amélioré l'équipement du parc de véhicules 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

Les Installations de Stockage des Déchets Non Dangereux génèrent un certain nombre de nuisances. Le Groupe met toutefois en œuvre de nombreuses actions pour les limiter :

Des mesures préventives : pour réduire les gênes olfactives, les déchets sont quotidiennement recouverts de terre dans des alvéoles, 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. 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 signalements afin de mettre en place d'éventuelles mesures correctives. Cette procédure a été enclenchée en 2015 sur l'ISDND du Cagnet-des-Maures. Suite à de très fortes précipitations en novembre 2014, un écoulement a été observé dans la réserve naturelle et, à cause de l'augmentation de la production de lixiviats causée par la pluie, une gêne olfactive a été constatée par les riverains du site. Dans les mois qui ont suivis, l'organisme Air Paca a enregistré de nombreux signalements et les riverains ont lancé une pétition pour que des actions soient rapidement déployées par le Groupe. PIZZORNO Environnement a alors demandé à un prestataire de mener une campagne d'évaluation de l'impact olfactif du site. Le Groupe a également mandaté un cabinet externe pour la réalisation d'une étude technico-économique afin d'identifier des mesures concrètes de réduction des odeurs au Balançon. PIZZORNO a mis en place plusieurs des solutions préconisées, telles que l'analyse des gênes exprimées, l'utilisation d'huiles essentielles pour masquer les odeurs, le doublement de la capacité de traitement des lixiviats et, enfin, la réalisation d'importants travaux d'aménagement. En parallèle, le Groupe a mis en service un sécheur de concentrat en

septembre 2015, permettant de réduire de 40% la production de lixiviats, et donc d'odeurs, tout en valorisant le biogaz produit par les déchets. De plus, afin d'améliorer sa vigilance et sa réactivité concernant la problématique « odeur », un observatoire olfactif « Sentinelle » est en cours de mise en place. Composé de particuliers, volontaires et bénévoles, les membres communiquent à échéance régulière leurs relevés d'informations olfactifs dans le but d'optimiser la surveillance de l'installation du Balançon et d'engager des actions correctives adaptées.

Outre les émanations olfactives, et malgré leur éloignement géographique des lieux d'activités humaines, les ISDND ont également un impact visuel sur leur zone d'implantation. Pour remédier à cela, le Groupe a inscrit la revégétalisation des sites dans les objectifs de son programme de management, en France et au Maroc. Depuis 2013, la moyenne du couvert végétal visible depuis l'extérieur de l'ensemble des ISDND du Groupe en France a augmenté de 18%, passant de 65,6% en 2013 à 77,2 % en 2015.

Quant à l'Usine de Valorisation Énergétique, les travaux ont permis de renforcer l'étanchéité du hall de déchargement pour réduire la dispersion des odeurs. Des mesures ont également été prises pour limiter l'impact sonore de l'installation : changement des pâles des aérocondenseurs et suppression de l'emploi des micro-explosions destinées à désencrasser les chaudières. Enfin, d'importants travaux de génie civil ont permis d'améliorer l'intégration paysagère et esthétique de l'usine, avec notamment l'installation d'une couverture végétale et la création de jardins méditerranéens tout autour du site.

2.2.4 Maîtrise des émissions atmosphériques et lutte contre le réchauffement climatique

Pôle Service : les émissions 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⁽¹³⁾, 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, par exemple en optimisant les tournées pour limiter le nombre de kilomètres parcourus. Le Groupe propose également des formations à l'éco-conduite à ses chauffeurs et réalise un suivi de sa consommation de carburant.

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

(13) 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.

L'une des actions phare de PIZZORNO Environnement en matière de réduction des émissions dans l'air est la mise en service des véhicules et d'équipements électriques. Le Groupe est le premier prestataire pour la collecte des déchets de Paris à avoir proposé la mise en service de 4 camions bennes totalement électriques.

Ces véhicules bénéficient des dernières technologies, telles que la récupération d'énergie à la décélération et au freinage. Les bennes, d'une capacité de 27 tonnes, sont rechargeables en 7 heures - mais ce délai devrait être réduit grâce à l'installation d'une borne de recharge rapide sur le site parisien de PIZZORNO. Les véhicules ont une autonomie de 7h grâce à l'utilisation de batteries lithium-ion. Leur exploitation permet de baisser de plus de 95% les émissions de CO₂ par rapport à des véhicules à motorisation thermique. PIZZORNO Environnement avait déjà mis en service, dès 2013, une flotte majoritairement électrique pour assurer la propreté des Champs Elysées. Le Groupe dispose également d'un parc de 95 véhicules fonctionnant au Gaz Naturel de Ville, énergie qui réduit de 25% les émissions de CO₂ et le bruit engendré.

Frédéric DEVALLE, Directeur Général de PIZZORNO Environnement :
« *L'utilisation de matériel électrique symbolise ce que sont les missions de Propreté pour nous : un service irréprochable, des véhicules propres et silencieux au service des collectivités pour le plus grand respect des habitants.* »

PIZZORNO Environnement a également recours à des véhicules et des équipements propres dans d'autres villes de France. Pour le nouveau marché de propreté du Grand-Lyon en 2015, le Groupe a fait le choix de mettre en service 4 véhicules électriques parmi la nouvelle flotte. Enfin, depuis plusieurs années déjà, 50% du matériel utilisé dans le cadre du marché de nettoyage de la ville de Saint Tropez est électrique.

Pôle Industrie : les émissions atmosphériques de l'UVE

La société Zéphire exploite l'Unité de Valorisation Énergétique 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.

Les données relatives aux émissions atmosphériques de l'UVE sont disponibles dans le tableau de bord des indicateurs environnementaux (partie 3.2.1).

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 (Sittomat) 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. Des campagnes de contrôle sont régulièrement réalisées et transmises à la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement.

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 60% 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. Zéphire a respecté son engagement, et aucun dépassement n'a été observé en 2015 concernant les rejets atmosphériques.

La lutte contre le réchauffement climatique

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

La réduction d'émissions de gaz à effet de serre

Dans le Pôle Industries, les principales sources d'émissions de GES mesurées par le Groupe sont les consommations d'électricité et de gaz, mais aussi la combustion du méthane capté sur les sites de stockage de déchets non dangereux. 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.

Véhicule 100% électrique



Au Maroc, en 2014, le Groupe a mené 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 ont également été conduits sur le CET Oum Azza en 2015. Ces travaux ont été initiés dans le cadre projet de MDP (Mécanisme de Développement Propre), un mécanisme coopératif établi par le Protocole de Kyoto (1997) où la filiale marocaine du Groupe, TEODEM, s'est engagée avec l'UNFCCC (The United Nations Framework Convention on Climate Change). Le MDP permet pour les entreprises des pays développés de réduire leur empreinte CO₂ en achetant des URCS (les Unités de Réduction Certifiées d'Emission) et pour les pays en voie de développement, de participer au financement de projets limitant les émissions de CO₂ ou équivalents. Aujourd'hui, Oum Azza brûle le biogaz capté par torchère mais espère pouvoir, dans les années prochaines, transformer ce biogaz en électricité et le diffuser dans le réseau national.

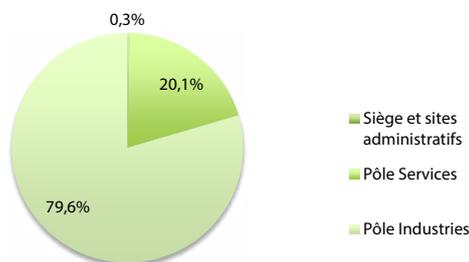
Quant au Pôle Services, les émissions de GES proviennent majoritairement de la consommation de carburant des flottes de véhicules assurant la propreté et la collecte des déchets. Comme évoqué ci-dessus (partie « émissions de la flotte de véhicules »), le Groupe répond à ce défi en privilégiant l'utilisation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

Enfin, de manière transversale aux deux pôles, PIZZORNO Environnement a décidé d'adhérer en 2015 à un dispositif de recours aux énergies renouvelables proposé par EDF. Ce dispositif garantit que 21% de l'électricité achetée provient d'énergies certifiées renouvelables. 21 agences et sites du Groupe en France y ont souscrit.

Au total, les émissions de gaz à effet de serre de PIZZORNO Environnement en 2015 étaient de 124 352 tonnes d'équivalent CO₂, soit une augmentation de 16% par rapport à 2014 (107 222 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 Industries est le plus contributeur au sein du Groupe et représente environ 79,6% des émissions de GES totales.

Répartition des émissions de GES par activité en 2015



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

Conséquence de sa stratégie de développer la valorisation des ressources, PIZZORNO Environnement parvient à éviter la production d'émissions de gaz à effet de serre grâce à :

La valorisation énergétique réalisée lors du traitement des déchets, en particulier :

la production d'électricité et de chaleur issus de l'incinération des déchets de l'UVE

la production d'énergie issue de la combustion du biogaz capté pour alimenter les équipements des ISDND (par exemple, évapo-concentrateurs)

La valorisation matière de ses centres de tri et de valorisation

Les indicateurs du paragraphe 3.2.1 présentent les taux de valorisation matière et énergétique des différentes activités de traitement des déchets du Groupe.

Grâce à l'électricité et à la chaleur générées par le processus d'incinération des déchets, Zéphire permet 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 12 468 tonnes d'équivalent CO₂ en 2015. Cela représente une augmentation significative par rapport aux émissions évitées en 2014 (7982 tonnes en 2014). Le potentiel de production électrique et thermique de l'UVE connaît donc une croissance constante grâce aux travaux de modernisation qui ont été réalisés depuis 2013.

La valorisation du biogaz sur les ISDND du Cannet-des-Maures, de Pierrefeu-du-Var et d'Aboncourt a, quant à elle, permis d'éviter 5 774 tonnes d'équivalent CO₂. Cela représente une baisse de 20% par rapport à 2014 (7 192 tonnes évitées). Ceci s'explique par l'arrêt du sècheur de boues du Cannet-des-Maures, qui fonctionnait grâce au biogaz capté sur le site. En revanche, le Groupe a mis en service un évapo-concentrateur pour accroître la capacité de traitement des effluents liquides sur le site, et qui permet en parallèle de valoriser thermiquement le biogaz capté. Une nouvelle centrale de cogénération (valorisation thermique et électrique) a également été installée sur le site d'Aboncourt. Ces deux investissements contribuent à maintenir des quantités significatives d'émissions de GES évitées.

L'adaptation aux conséquences du changement climatique

PIZZORNO Environnement est sensibilisé et conscient des risques associés au changement climatique. En effet, certaines conséquences du dérèglement climatique, telles que les inondations ou les sécheresses, peuvent avoir un impact significatif sur les activités du Groupe. Cela a été le cas en 2015 avec l'ISDND du Cannet-des-Maures (voir la partie "Réduction des pollutions sonores, olfactives et visuelles"), où un événement climatique a provoqué un incident de gestion des rejets liquides et des gênes olfactives significatives pour les riverains, nécessitant d'importants aménagements sur le site. Une priorité a été donnée au traitement des lixiviats, avec une capacité de traitement qui a été doublée, et aussi avec la mise en service en 2015 d'un sècheur de concentrat de façon à réduire les stocks et diminuer la surface de lixiviats générant des odeurs.

(14) Les émissions de gaz à effet de serre liées au biogaz diffus, c'est-à-dire non capté par les puits de biogaz installés dans les ISDND, ne sont pas comptabilisées.

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, le Groupe veille à appliquer une politique de gestion responsable des ressources.

2.3.1 La valorisation matières

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

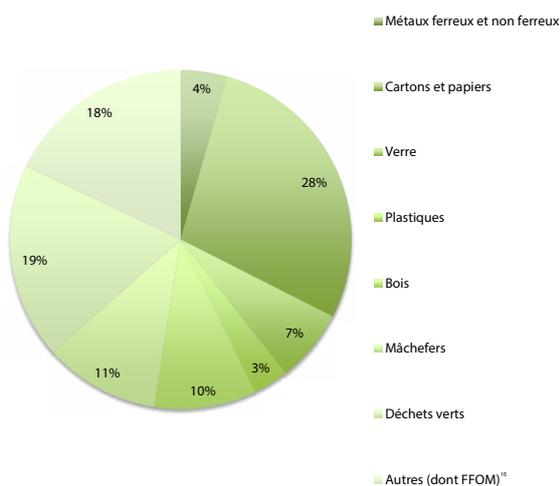
Engagement n°2 : réduire la consommation d'énergie et promouvoir la valorisation énergétique

Engagement n°3 : préserver les ressources en eau

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 pour une réduction globale des déchets dans ses territoires d'implantation.

Au total, en 2015, PIZZORNO Environnement a valorisé 131 063 tonnes de déchets, soit une augmentation de la valorisation matière de 34% par rapport à 2014.

Répartition des tonnages des matières valorisées en 2015



Valorisation des déchets ménagers recyclables

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

Dans le pôle Industries, l'objectif du Groupe est d'améliorer la qualité et la quantité des matières recyclées dans les centres de tri et de valorisation. Des investissements conséquents ont été réalisés pour moderniser et optimiser les performances des deux centres. Grâce à ces efforts, PIZZORNO Environnement a été retenu en 2015 dans le Plan de Relance du Recyclage de l'organisme Eco-Emballages. L'objectif de ce dispositif est de valoriser la totalité des emballages ménagers, y compris les plus petits (emballages plastiques ou fibreux) d'ici 2022.

Une phase d'expérimentation a été menée en 2012 auprès de 2 millions d'habitants en France. Dès l'origine du projet, le centre de tri et de valorisation matière du Muy a été identifié et retenu comme « installation pilote ». En effet, les investissements réalisés par le Groupe avaient permis au centre de se doter d'équipements pouvant extraire mécaniquement les nouvelles matières plastiques. Dans le Var, 3 structures communales ont participé à cette phase de test. Les résultats se sont révélés concluants : à périmètre constant, le centre du Muy a augmenté de 30% le tonnage d'emballages ménagers recyclables traités et a été reconnu par Eco-Emballages comme étant l'un des cinq centres les plus performants en France pour le tri des plastiques.

Le centre de tri et de valorisation du Muy, grâce à ces investissements, atteint des capacités de tri exemplaires sur les déchets ménagers recyclables issus de la collecte sélective. Cela se traduit par un taux de refus très performant puisque celui-ci atteint 8% en 2015.



Centre de tri (Grenoble)



Valorisation déchets verts (Cabasse)

(15) FFOM : Fraction Fermentescible des Ordures Ménagères

Fort de ce succès, PIZZORNO Environnement a installé des équipements similaires dans son autre centre de tri, Athanor, en prévision de la future extension des consignes de tri.

L'expérimentation a par ailleurs permis de mettre au point un nouveau procédé, appelé Recyfilms, qui trie les sacs, les films plastiques et emballages plastiques de petite taille, matières qui auparavant posaient de nombreux problèmes de process.

Une phase de déploiement a ensuite été lancée en 2015. Cette fois-ci, 10 millions de français sont concernés par le dispositif visant à étendre les consignes de tri. Eco-Emballages a ainsi dû sélectionner des centres capables de trier et de recycler le plus d'emballages possibles. Les deux centres de PIZZORNO, au Muy et à Grenoble ont été retenus parmi les 500 candidatures reçues par Eco-Emballages et ont ainsi été équipés de nouvelles machines de tri. Les collectivités clientes du centre du Muy ont également été retenues par Eco-Emballages pour faire partie du test. En plus de réduire leurs volumes de déchets résiduels, les collectivités participantes bénéficient de recettes supplémentaires, à hauteur de 800 euros par tonne pour les nouveaux plastiques collectés. Enfin, grâce à l'augmentation des tonnages réceptionnés dans le cadre du Plan de Relance, PIZZORNO Environnement prévoit de créer 20 emplois supplémentaires sur les deux sites. Ce projet constitue donc une opportunité pour le Groupe de prouver que l'économie circulaire est capable de générer des emplois locaux et de nouvelles ressources économiques pour les collectivités, tout en contribuant à préserver l'environnement.

Si la valorisation des emballages recyclables issus des collectes sélectives est devenue un automatisme, le tri sur ordures brutes représente un défi technologique et une opportunité de valorisation supplémentaire.

L'objectif fixé par la loi de transition énergétique de réduction de 30% des quantités de déchets non dangereux admis en installation de stockage d'ici à 2020, incite les collectivités et les entreprises à rechercher de nouvelles solutions de tri et de valorisation. Le tri sur ordures ménagères brutes en est une, puisqu'il s'agit de récupérer la partie valorisable contenue dans les déchets ménagers ultimes, destinés à être soit valorisés par incinération, soit traités par stockage.

Au centre de tri de Grenoble, une chaîne de tri mécanique spécifiquement dédiée à ces déchets a été installée en complément de la chaîne de tri des emballages ménagers recyclables. La partie organique, comme les restes de repas, est extraite et valorisée en compost, tandis que les matières recyclables présentes dans les déchets ménagers sont réorientées vers les filières de valorisation appropriées.

Un autre exemple illustrant la politique d'expérimentation du centre de tri et de valorisation matière du Muy est le partenariat signé entre PIZZORNO Environnement, l'ADEME, Nespresso, Eco-Emballages et le Celaa (Club de recyclage de l'emballage léger en aluminium et en acier), pour recycler les petits emballages en aluminium et en acier, de taille inférieure à 7 cm.

PIZZORNO Environnement a investi dans un nouveau processus technologique intégré dans la chaîne de tri, permettant de récupérer ces matières et de les envoyer à l'usine de recyclage de l'aluminium Alunova. En 2015, cette technologie a permis de valoriser un volume total de 50 tonnes d'aluminium et d'acier.

Chiffres clés des deux centres de tri et de valorisation

	Centre de tri et valorisation matières du Muy (83)	Centre de tri d'Athanor (38)
Types de déchets réceptionnés	Emballages ménagers recyclables Déchets industriels valorisables	Déchets ménagers Emballages ménagers recyclables
Taux de valorisation matière 2015	73%	35,5%
Tonnage réceptionné 2015	53 340 tonnes	111 557 tonnes
Population desservie	500 000 habitants	600 000 habitants
Investissements	7 millions d'euros	6 millions d'euros
Personnel	60 personnes dont 30% en insertion	70 personnes



Centre de tri et valorisation matières du Muy



Centre de tri d'Athanor (Grenoble)

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 du Muy, les bois et gravats sont envoyés à l'écopôle de Cabasse (cf. paragraphe sur les déchets inertes et les déchets verts ci-dessous). Une seconde installation est autorisée depuis décembre 2014 sur le site de Pierrefeu-du-Var, dont les infrastructures seront achevées en 2016.

Les mâchefers : la plateforme de Pierrefeu-du-Var accueille les mâchefers issus de l'UVE de Zéphire. Le site a mis en place des techniques de valorisation des mâchefers lui permettant d'augmenter le volume valorisé ainsi que la qualité des métaux extraits. Le processus de valorisation commence par un criblage des mâchefers, permettant d'extraire les métaux ferreux et non-ferreux du refus grâce respectivement à un courant de Foucault et à des électro-aimants. Ensuite, un broyage des ferrailles (métaux ferreux) permet d'obtenir une pureté des matériaux proche de la perfection (95%). Le Groupe peut alors revendre directement les éléments valorisés à des aciéries sans faire appel à un centre de valorisation. Pour ce qui concerne les éléments non-ferreux, le processus permet de cribler les éléments selon plusieurs tailles. Les différents types de matériaux extraits sont principalement de l'aluminium à hauteur d'environ 65% ainsi que près de 15 % de métaux valorisables tels que le cuivre ou le laiton par exemple.

Les matières extraites sont orientées vers les filières de recyclage, principalement dans des aciéries et des fonderies, tandis que les mâchefers recyclables peuvent être réemployés dans le secteur de la construction. En 2015, PIZZORNO Environnement a créé Alter-Grave, un matériau issu de la valorisation du mâchefer. Alter-Grave a des caractéristiques techniques similaires aux matières premières naturelles, et sa qualité est contrôlée par des laboratoires indépendants. Matériau local et recyclé, il peut ainsi être utilisé par des acteurs des travaux publics souhaitant construire des sous-couches routières ou des remblais plus durables.

En 2015, le Groupe a valorisé plus de 14 300 tonnes de mâchefers. La difficulté de trouver des exutoires pour ces matériaux avait fortement fait baisser, en 2014, le tonnage de mâchefers valorisé, à seulement 2 000 tonnes. En 2015, le Groupe a pu y remédier en valorisant les mâchefers en interne, sur ses propres travaux d'aménagements à Pierrefeu-du-Var, et en externe, auprès d'une société de BTP et de terrassement qui a utilisé les mâchefers pour ses chantiers.

Les déchets inertes et déchets verts : le Groupe exploite une plateforme de valorisation de gravats à Manjastre ainsi que l'écopôle de Cabasse, certifié ISO 9001 et 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. En 2015, l'augmentation de déchets verts réceptionnés à Cabasse a mené à une hausse de 76% des déchets verts valorisés – soit 17 387 tonnes au total.

2.3.2 L'énergie

De la même façon que PIZZORNO Environnement souhaite être un acteur clé de l'économie circulaire grâce à la valorisation matière, le Groupe s'engage à favoriser la transition énergétique en réduisant sa consommation d'énergie et en augmentant sa capacité de valorisation énergétique.

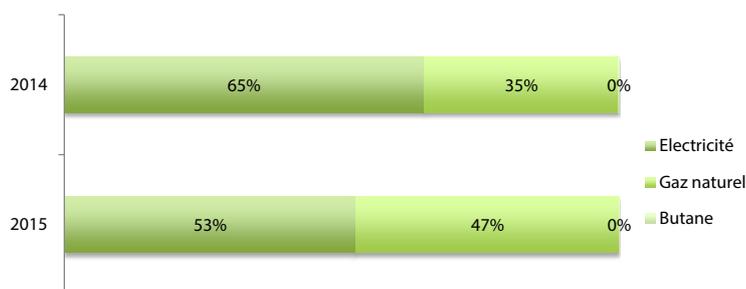
Consommation d'énergie et de carburant

En 2015, la consommation totale d'énergie (électricité, gaz naturel et butane) de PIZZORNO Environnement a été de 28 276 MWh. Cette augmentation significative (+69%) par rapport à 2014 s'explique par le redémarrage des installations de l'UVE de Zéphire suite à la fin des travaux et la mise en place d'un procédé DeNox de réduction des émissions d'oxydes d'azote fonctionnant au gaz.

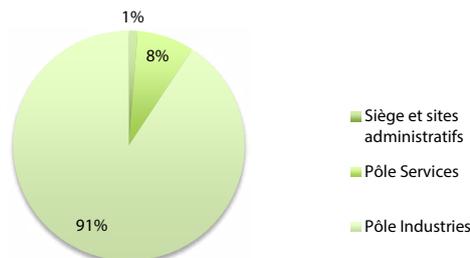
91% de l'énergie consommée par PIZZORNO Environnement est attribuable au pôle Industries, qui en a besoin pour alimenter les brûleurs de l'UVE de Zéphire, les centres de tri et de valorisation et les équipements de valorisation énergétique des ISDND.

Pour agir sur sa consommation d'électricité, PIZZORNO a décidé d'utiliser une nouvelle interface EDF en ligne pour suivre de plus près sa consommation et mettre en place un système d'alertes, par exemple lors de sur- ou sous-consommations d'électricité ou lors de dépassements de puissance.

Répartition de la consommation d'énergie par type

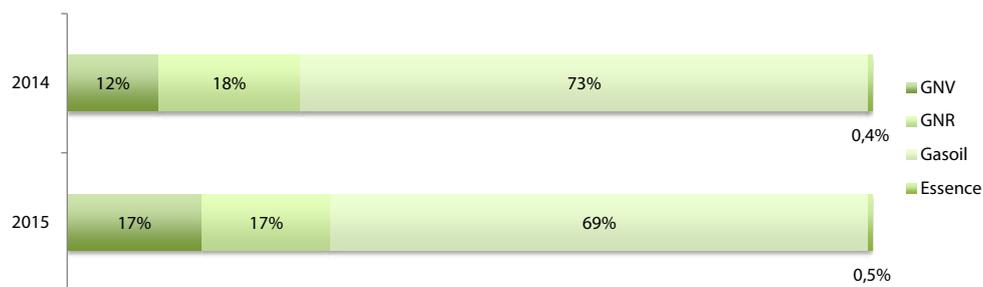


Répartition de la consommation d'énergie par activité en 2015



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

Répartition de la consommation de carburant par type



Sur les 9 186 010 litres de carburant consommés par le Groupe en 2015, 86% sont en revanche utilisés par le Pôle Services dans le cadre de ses prestations de nettoyage, de collecte des déchets ménagers ou encore de transport des déchets.

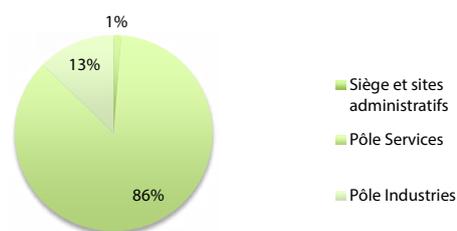
Pour réduire la consommation de carburant, des efforts sont entrepris pour optimiser les parcours de collecte et sensibiliser les chauffeurs à l'éco-conduite. Surtout, comme mentionné ci-dessus (partie « les émissions de la flotte de véhicules »), le Groupe a déployé des camions électriques dans le cadre de certains contrats de collecte et espère poursuivre cette démarche dans les années à venir.

Valorisation énergétique

La récupération et la valorisation de l'énergie produite par les ISDND et par l'UVE de Zéphire constituent une réelle solution pour réduire l'utilisation de ressources nouvelles et limiter les impacts environnementaux des activités de traitement des déchets. Zéphire est le premier producteur d'énergie renouvelable du Var.

PIZZORNO Environnement dispose d'unités de valorisation énergétique du biogaz sur l'ensemble de ses ISDND en France (Cannet-des-Maures, Pierrefeu-du-Var et Aboncourt). Le biogaz est capté au cœur des déchets par un maillage de puits. Lorsqu'il est valorisé comme énergie, le biogaz est utilisé pour évaporer le perméat et le concentrat des ISDND, ou pour alimenter une centrale de cogénération. En 2015, les sites ont valorisé 52,6% des 1 845 tonnes de méthane capté.

Répartition de la consommation de carburant par activité en 2015



En 2014, le Groupe a conclu une convention tripartite avec la CCAM (Communauté de Communes de l'Arc Mosselan) et la société GASEO pour exploiter la centrale de cogénération sur le site d'Aboncourt. L'installation a été mise en service en mars 2015. Cette unité transforme le biogaz capté sur le site en électricité et en chaleur : revenue au réseau EDF, l'électricité produite répond aux besoins en consommation d'environ 1300 logements (soit 1,2 MW). La chaleur est quant à elle utilisée pour alimenter le processus de traitement des lixiviats.

PIZZORNO Environnement valorise également la chaleur générée par la combustion des déchets ménagers dans l'UVE de Zéphire. En 2015, la production totale d'électricité de l'UVE était d'environ 95 789 MWh et sa production de chaleur d'environ 97 642 MWh. La hausse de 40% et 33% respectivement par rapport à 2014 est due à l'augmentation des tonnages traités et donc valorisés sur l'installation, la fin des travaux



Valorisation énergétique (UVE aire toulonnaise)



Unité de cogénération (Aboncourt)

(14) Les émissions de gaz à effet de serre liées au biogaz diffus, c'est-à-dire non capté par les puits de biogaz installés dans les ISDND, ne sont pas comptabilisées.

du process ayant eu lieu le 30 juin 2015. Une part importante de la production d'énergie de l'UVE est autoconsommée par l'usine (45% en 2015). Le complément est distribué dans les réseaux d'électricité et la chaleur alimente le réseau de chaleur urbain du quartier La Beaucaire (Toulon) et le nouveau réseau de chaleur financé par Zéphire sur le quartier Berthe (La Seyne sur Mer).

Les travaux de modernisation de l'UVE, qui se sont traduits en 2014 et en 2015 par des investissements de 80 millions d'euros, ont permis entre autres de remplacer un turboalternateur de 7 MW par un nouveau de 12 MW et d'augmenter la capacité de traitement de l'unité de 240 à 280 000 T/an et ainsi de produire d'avantage d'électricité et de chaleur. Aujourd'hui, PIZZORNO Environnement, grâce à l'UVE de Zéphire, est le premier producteur indépendant d'électricité du Var et assure le chauffage de l'équivalent de 4 500 logements.

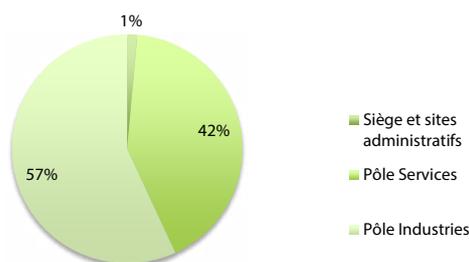
3.2.3.3 L'eau

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 la consommation d'eau, 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. 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. Le Groupe privilégie également les matériels de voirie et laveuses moins consommateurs d'eau. Les équipes adaptent également leur utilisation d'eau en cas de sécheresse.

En 2015, le Groupe a utilisé un volume total de 190 250 m³ d'eau, dont la répartition est illustrée par le graphique suivant :

Répartition de la consommation d'eau par activité en 2015



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 l'impact le plus significatif 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 2015, la surface totale occupée par l'ensemble des ISDND en gestion en France était de 111 hectares.

Le Groupe collabore avec des experts, des bureaux d'études spécialisés en biodiversité, des associations et des collectivités. Il effectue régulièrement un suivi des espèces présentes dans l'environnement immédiat de ses installations, afin de s'assurer que l'impact sur l'environnement est nul, voire positif. Le Groupe veille également à la protection des zones sensibles implantées à l'intérieur ou à proximité de ses 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).

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.

En 2015, les actions phare de PIZZORNO Environnement en matière de biodiversité comprennent :

- La signature de la Charte Biodiversité de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur : sur le site du Cannet-des-Maures, cette charte s'est concrétisée par la création de zones humides à partir d'eaux épurées, issues du processus de traitement des déchets et aussi par la reconstitution à partir d'une zone d'emprunt de matériaux, d'une mare enrichie d'une faune où se concentrent de nombreuses espèces protégées.

L'objectif était de construire de nouveaux ensembles d'habitats pour des espèces protégées vivant dans ce type d'écosystèmes et de. Suite à cette action, PIZZORNO Environnement a identifié 41 espèces animales sur le site, dont 33 typiquement caractéristiques des zones humides, ainsi que 116 espèces végétales, dont 64 spécifiques aux zones humides.

- Plusieurs mesures de protection d'espèces protégées sur le site d'Aboncourt, en partenariat avec la Communauté de Communes de l'Arc Mosellan, incluant :

la préservation des habitats naturels d'une espèce protégée de crapaud autour du bassin des eaux internes, et le maintien d'une zone à orchidées et la création d'espaces végétalisés pour faciliter leur conservation.

Outre ces nouveautés, le Groupe a poursuivi ses actions en cours sur la végétalisation des sites et la protection des espèces protégées (notamment les tortues, oiseaux et chiroptères) : aménagements d'habitats et de zones de déplacement des espèces, constructions spécifiques pour prévenir les intrusions d'autres espèces, inventaires, etc.

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 pour développer les compétences des collaborateurs

- Maintenir une politique de rémunération attractive

- Accompagner l'évolution professionnelle à travers notamment des entretiens professionnels

- Favoriser un climat social serein 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.

3.1 Tableau de bord des indicateurs sociaux

Les données sociales présentées dans le tableau ci-dessous concernent le périmètre Groupe (France et Maroc).

Indicateurs sociaux	Périmètre	Résultats 2015	Résultats 2014	Evolution 2014-2015
Emploi				
Effectifs et répartition				
Effectif total	Groupe	3 764	3 817	-1%
Répartition de l'effectif par zone géographique				
France		2 218	2 202	+1%
Maroc		1 546	1 615	-4%
Répartition de l'effectif par tranche d'âge				
< ou égal à 25 ans		133	142	-6%
26 à 29 ans	UES	172	172	0%
30 à 39 ans	+ Zephyre	534	541	-1%
40 à 49 ans	+ Star	696	719	-3%
50 à 54 ans	+ Proval	340	310	+10%
> ou égal à 55 ans		278	264	+5%
Répartition de l'effectif par sexe				
Hommes	Groupe	3 479	3 547	-2%
Femmes		285	270	+6%
Embauches et licenciements				
Nombre d'embauches par type de contrat				
CDI	Groupe	1 714	2 195	-22%
CDD		361	780	-54%
		1 353	1 415	+3%
Nombre d'embauches par zone géographique				
France	Groupe	1 411	1 594	-11%
Maroc		303	601	-50%

Indicateurs sociaux	Périmètre	Résultats 2015	Résultats 2014	Evolution 2014-2015
Embauches et licenciements (suite)				
Nombre total de départs par type de motif	Groupe	278	829	-66%
	Démission	40	46	-13%
	Licenciement	220	771	-71%
	Départ en cours de période d'essai	18	12	+50%
Turnover	Groupe			
(nombre de départs pour démission, licenciement ou en cours de période d'essai sur l'effectif total)		7,4%	21,7%	-66%
Rémunérations				
Masse salariale brute totale par zone géographique	Groupe	68 907 098 €	66 128 455 €	+4%
(hors intérimaires)				
	France	62 235 912 €	59 365 971 €	+5%
	Maroc	6 671 186 €	6 762 484 €	-1%
Rémunération moyenne mensuelle par zone géographique	Groupe			
	France	2 335 €	2 301 €	+1%
	Maroc	342 €	314 €	+9%
Organisation du travail				
Taux d'absentéisme ¹⁷	Groupe	3,5%	3,1%	+11%
Santé et sécurité¹⁸				
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	Groupe	298	296	+1%
Nombre de jours perdus	Groupe	16 129	15 443	+4%
Taux de fréquence	France	63,0	51,4	+23%
Taux de gravité	France	4,1	3,8	+7%
Heures d'absence pour maladie professionnelle	France	3 040	4 305	-29%
Formation				
Nombre total d'heures de formation	France	33 967	33 034	+3%
Egalité de traitement				
Part des femmes dans l'effectif total		8%	7%	+7%
	Cadres	31,9%	29,3%	+9%
Part des femmes dans l'effectif total par CSP	Assimilés - cadres, TAM	24,4%	22,9%	+7%
	Ouvriers et employés	5,6%	5,2%	+8%
Part des femmes dans l'effectif par zone géographique	France	9,7%	9,4%	+3%
	Maroc	4,5%	3,8%	+19%

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

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

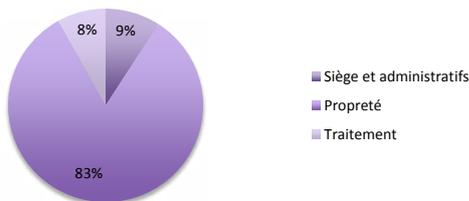
3.2 L'emploi au sein de PIZZORNO Environnement

3.2.1 Les effectifs du Groupe

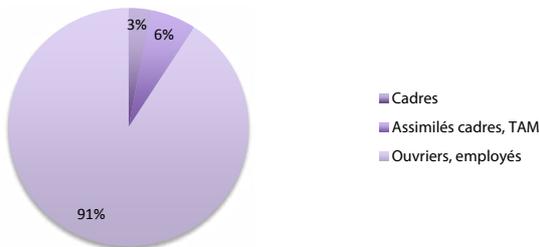
En 2015, l'effectif total du Groupe PIZZORNO Environnement était de 3 764 personnes, dont 2 218 (59%) en France et 1 546 (41%) au Maroc.

Le Pôle Services représente 83% de l'effectif du Groupe, contre 8% et 9% respectivement dans le Pôle Industries et les sièges et sites administratifs.

Répartition de l'effectif par activité en 2015



Répartition de l'effectif par CSP en 2015



Le Groupe a procédé à 1 714 embauches en 2015, soit une baisse de 22% par rapport à 2014, ce qui s'explique principalement par la baisse d'activité de PIZZORNO Environnement au Maroc. En parallèle, il y a eu 278 départs au total en 2015, soit 66% de moins que l'année précédente : en effet, lors du non-renouvellement du marché de Casablanca au Maroc en 2014, les 610 salariés marocains rattachés à ce contrat ont été repris par les nouveaux exploitants suite à la signature d'avenants de transfert. Ces changements au Maroc expliquent en grande partie le taux de turnover élevé de 2014, établi à 21,7%, taux qui s'est ensuite stabilisé en 2015 à 7,4%.

3.2.2 Politique de rémunération

Le Groupe est conscient que la rémunération est un important critère de satisfaction des salariés 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 minimas légaux et conventionnels. En moyenne, dans la catégorie « ouvrier », les salaires de base sont supérieurs de plus de 15% au SMIC. Ils le sont de plus de 13% pour la catégorie « employé ».

De plus, le personnel d'exploitation dispose de divers avantages en complément de leur salaire de base. Tous les salariés 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'une prime de 13ème mois et 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.

En juin 2014, PIZZORNO Environnement a renouvelé l'accord d'intéressement pour les sociétés de l'UES et y a ajouté de nouveaux critères relatifs à la performance RSE. Le calcul de l'intéressement dépend désormais de l'atteinte d'objectifs liés à :

- la performance sociale (50% du poids total), et en particulier la santé et la sécurité des collaborateurs. Trois indicateurs ont été retenus : le taux d'absentéisme, le taux de fréquence et le taux de gravité ;
 - la performance économique, selon le ratio des frais de personnel sur le chiffre d'affaires généré ;
 - la performance environnementale, mesurée par la consommation moyenne de carburant pour 100 kilomètres parcourus.
- D'une durée de 3 ans, ce nouvel accord s'applique à tous les salariés, en CDI et en CDD, ayant une ancienneté minimale de trois mois dans l'une des sociétés de l'UES.

3.3 Améliorer l'organisation et les conditions de travail

Un axe de la politique RH consiste à améliorer l'ensemble des conditions de travail et en particulier la santé et la sécurité des salariés, qui représentent un enjeu important au regard des activités du Groupe (risques d'accidents, pénibilité, risques routiers...).

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, 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 2015, le taux d'absentéisme de PIZZORNO Environnement était de 3,5%, une augmentation par rapport à 2014 où ce taux s'établissait à 3,1%. Cela s'explique notamment par l'arrêt des activités du Groupe en Tunisie et en Mauritanie, et à la baisse de l'activité au Maroc : en effet, il a été observé que les taux d'absentéisme étaient globalement inférieurs à l'international. A titre d'exemple, en 2015, le taux d'absentéisme de la France était de 5,3% tandis qu'il n'était que de 1,4% au Maroc.

3.3.2 Dialogue social

Conscient de l'importance que revêtent le dialogue et la co-construction avec les collaborateurs, une attention particulière est portée à la qualité des relations sociales au sein des différentes filiales. En 2015, 11 accords collectifs ont été signés par le Groupe en France, une grande partie d'entre eux consistant en des accords de « Négociations Salariales Annuelles Obligatoires » (NAO).

Preuve de l'engagement du Groupe envers le dialogue social, des Instances Représentatives du Personnel 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 au cours de l'année 2015 :

Pays	IRP	Nombre de réunions
France	Délégués du Personnel	146
	Comités d'Entreprise*	38
	CHSCT	62
	DUP ¹⁹	62
Maroc	Délégués du personnel	32
	Comité d'Entreprise	3
	CHSCT	12

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

En 2015, une formation de 2 jours portant sur la relation avec les IRP a été insérée dans le programme de formation des chefs d'équipe du Groupe, pour les aider à mieux comprendre le rôle des IRP ainsi que leur fonctionnement général.

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.

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 en 2015 incluent notamment la mutuelle, la formation, la rémunération, les conditions de travail ainsi que les incidences pour les entreprises de la réforme sur la formation professionnelle.

3.3.3 Santé, sécurité et bien-être des salariés

Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs est une des responsabilités les plus primordiales de l'entreprise. Parce que ces enjeux s'intègrent et se transmettent par le biais de la culture d'entreprise, le Groupe aborde 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

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 2015, le Groupe a défini 9 axes prioritaires de prévention pour les deux prochaines années. Ces axes sont :

Le renforcement de l'implication de l'encadrement : sensibilisation du personnel encadrant, accompagnement et suivi des exploitations les plus « accentogènes »

L'amélioration de la formation initiale : tutorat, refonte des contenus de formation, formation des travailleurs temporaires

La gestion des accidents du travail « lourds » et le renforcement des actions de contentieux et de pré-contentieux : suivi et reporting de l'accidentologie, collaboration renforcée entre les services

La mise en place d'une politique globale de prévention du risque routier : campagne de communication, modules de formation pour les conducteurs, suivi des infractions et du comportement au volant, audits, amélioration de l'état et du niveau de sécurité du parc de véhicules roulants, politique alcool et drogue

La responsabilisation de tous : valorisation des bonnes pratiques, amélioration des entretiens post-accident, communication interne

L'augmentation du nombre de formations liées à la sécurité

L'amélioration de la conformité réglementaire des sites et exploitations : diagnostics et audits, procédures de surveillance des travaux

(19) Délégation unique du personnel.

La mise en place d'actions portant sur l'organisation du travail : identification des « points noirs » de production, implication du service QSE dans l'organisation technique des tournées, identification des tournées et postes à risque.

L'intégration du service QSE en amont des processus : prise en compte de la santé et sécurité au niveau de la rédaction des offres, sensibilisation des clients.

En 2015, 2 nouveaux sites certifiés se sont ajoutés aux 17 sites du Groupe déjà certifiés OHSAS 18001 ou MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises). Au total, 64% du chiffre d'affaires de l'année 2015 du Groupe était couvert par une certification OHSAS 18001 ou MASE, contre 57% en 2014.

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 informe également ses clients de cette recommandation dans ses réponses aux appels d'offres et ses 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 de la CARSAT) pour trouver des solutions en faveur du bien-être et de la sécurité des salariés.

Intégration des nouveaux arrivants

Il est important que les nouveaux arrivants soient informés des politiques du Groupe et qu'ils soient bien intégrés dans les équipes. En 2014, un kit d'accueil à destination des nouveaux arrivants a été

mis en place, comprenant une plaquette institutionnelle ainsi que 9 fiches pratiques dont la finalité est de permettre aux 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. Il a pour objectif d'apporter au nouvel entrant une meilleure connaissance de son environnement de travail, du Groupe et de son secteur d'activité.

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.

L'accord sur les contrats de génération signé en 2013 prévoit 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. PIZZORNO Environnement a par ailleurs mis à jour en 2015 les évaluations des expositions aux quatre facteurs de pénibilité suivants : travail en milieu hyperbare, travail de nuit, travail en équipes successives alternantes et les gestes répétitifs.



Intégration des nouveaux arrivants



Travail sur écran

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

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...

Au centre de tri d'Athanor, les nouveaux équipements ont augmenté le confort et réduit les risques de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) des agents de tri en diminuant fortement 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 Caces pour apprendre à manier les engins de chantier du centre, poste principalement occupé aujourd'hui par des hommes.

Sensibilisation et formation des collaborateurs

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

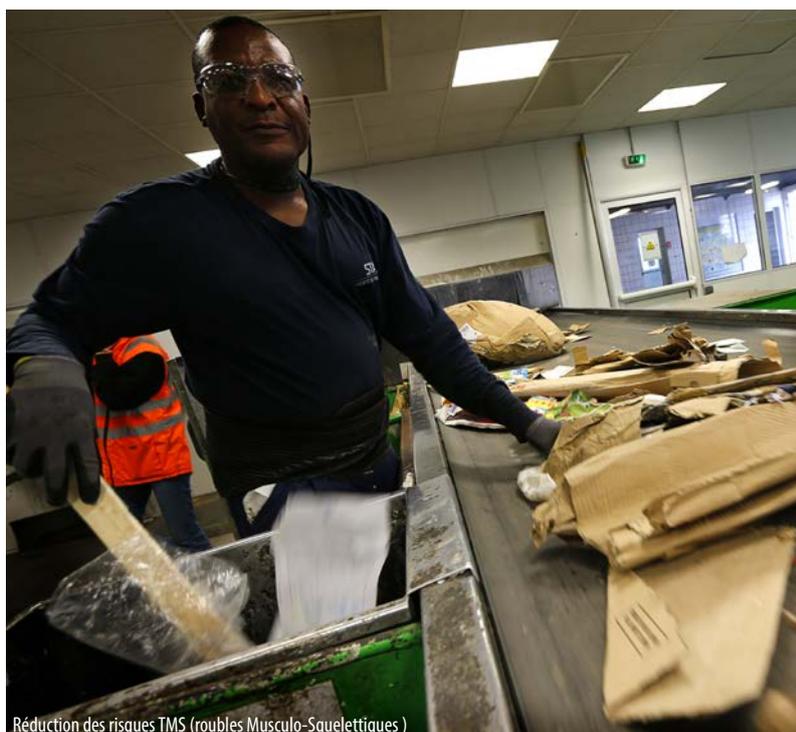
La démarche globale de prévention des risques professionnels du Groupe comprend des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs. Tout nouvel embauché bénéficie d'une formation initiale obligatoire comprenant des modules sur la sécurité. En 2015, PIZZORNO Environnement a procédé à une refonte de cette formation initiale à la sécurité pour mettre en place un système de tuteurs sur certains postes à risques particuliers. Ce dispositif est complété par des formations spécifiques selon l'activité et 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. En 2015, 12 636 heures de formation ont été dispensées sur la sécurité en France UES, ce qui représente environ 62% des heures de formation totales de cette zone.

En 2015, Le Groupe qui disposait déjà d'un programme de lutte contre l'alcoolémie, a amorcé un travail portant sur la lutte contre les stupéfiants. Dans cette même année, Le Groupe a également commencé à former une partie de son encadrement à cette thématique et à communiquer par affichage sur ses sites dans un souci de sensibilisation et de prévention. Il s'agit pour le Groupe de s'inscrire dans une réelle démarche progressive et durable.

PIZZORNO Environnement mène également chaque année une campagne de sensibilisation à la sécurité routière, car il s'agit d'un enjeu important pour les conducteurs des véhicules et camions assurant la propreté urbaine, la collecte et le transport des déchets. En 2015 en France, 2 sessions de sensibilisation ont été organisées auprès de 27 collaborateurs. Un Observatoire de la Sécurité Routière a également été créé avec la Maison de la Sécurité Routière. Enfin, un partenariat signé avec l'association Vivr'handi permet de sensibiliser les salariés à travers un atelier intitulé « survivre à la route », dans lequel des accidentés de la route tétraplégiques témoignent de leur expérience et de leur vie quotidienne.



Sécurité routière



Réduction des risques TMS (roubles Musculo-Squelettiques)

(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

PIZZORNO Environnement est convaincu que la diversité des collaborateurs enrichit leur expérience au sein du Groupe et contribue positivement à sa performance. En cohérence avec ses valeurs, PIZZORNO Environnement est signataire depuis 2008 de la Charte Diversité et de la Charte FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion).

- 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**

Dans le cadre de sa politique de lutte contre les discriminations, le Groupe a intégré 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.

3.4.1 Le contrat de génération



PIZZORNO Environnement a signé en 2013 un accord sur les contrats de génération d'une durée de trois ans. L'accord couvre toutes les sociétés 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.
- Mettre l'accent sur les contrats en alternance et les stages envers les jeunes.
- 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.

L'accord sur les contrats de génération prévoit des mesures supplémentaires pour l'amélioration des conditions de travail et la prévention de la pénibilité pour les salariés séniors. 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 afin d'anticiper les difficultés et de trouver des solutions adéquates de maintien dans l'emploi. PIZZORNO Environnement s'engage à maintenir un taux de reclassement des salariés de plus de 55 ans à 25%.

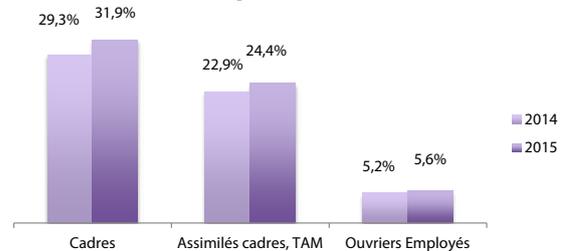
- Pour lutter contre l'absentéisme, le Groupe insiste sur la généralisation des entretiens de retour suite à un accident de travail ou à un long arrêt maladie, en vue d'apporter des mesures correctives ou d'envisager des aménagements de postes. Le Groupe réalise aussi un rappel des formations initiales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

Au cours de l'année 2015, PIZZORNO Environnement a signé 3 contrats de génération au centre de tri du Muy. Ces contrats prévoient des binômes avec des jeunes non diplômés, accompagnés sur le terrain par un tuteur qui transmet le savoir de l'entreprise. En amont de ces contrats, le Groupe a dispensé des formations aux futurs tuteurs pour les sensibiliser sur leur rôle auprès des salariés nouvellement embauchés.

3.4.2 L'égalité et la mixité hommes / femmes

Part des femmes dans les effectifs, par CSP



En décembre 2014, PIZZORNO Environnement a réaffirmé son engagement envers l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes en signant un nouvel accord triennal, applicable à toutes les sociétés de l'UES (à l'exception du site de Toulon) sur la période 2015-2017.

Comme pour de nombreux acteurs de l'environnement, la parité est un véritable enjeu pour PIZZORNO Environnement. Avec seulement 8% de l'effectif global qui est composé de femmes, et un taux particulièrement faible dans la catégorie ouvriers et employés (cf. graphique ci-contre), le Groupe est conscient qu'il doit travailler sur le long terme pour changer les représentations liées à son 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.

Une fois établi le bilan du précédent accord sur l'égalité professionnelle, le Groupe a orienté les actions sur quatre domaines prioritaires : les embauches, la rémunération effective, la formation et l'articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale. Plus précisément, l'accord prévoit les dispositions suivantes :

- En matière de recrutement : la Direction des Ressources Humaines (DRH) s'engage à ne prendre en considération que les compétences professionnelles comme critère de recrutement. Des fiches de fonctions et de compétences continuent d'être établies pour les 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 pour apporter des conseils sur tout le processus de recrutement.

Par ailleurs, 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 leurs taux de féminisation ou de masculinisation respectifs. Le Groupe mène 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 novembre 2015, la DRH a organisé une journée de sensibilisation à Vénissieux (69), qui a accueilli 9 demandeuses d'emploi. Le personnel du site de Lyon leur a présenté le Groupe, l'activité et les métiers de propreté urbaine et de collecte des déchets. Les demandeuses d'emploi ont également été informées de la politique RH du Groupe, notamment la Charte Diversité, l'accord sur l'égalité professionnelle, la politique d'insertion et de formation. Enfin, une visite du site et des ateliers interactifs ont été organisés pour que les candidates se rendent compte de la réalité des métiers, y compris au niveau de la force physique requise.

- En matière de rémunération : 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, ceci pour un même niveau de formation, de responsabilité et d'expérience. Le Groupe s'engage à suivre la rémunération effective des hommes et des femmes par catégorie socio-professionnelle dans le but d'identifier et de limiter les écarts de rémunération.

- En matière de formation : 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. Pour cela, le Groupe prévoit de sensibiliser les managers et de suivre de plus près l'accès des hommes et des femmes aux formations.

- En matière d'articulation entre la vie professionnelle et la 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 avant le départ en congé maternité ou parental et, suite au retour, dans le cas d'une demande de passage à temps partiel de la part du collaborateur. Enfin, le Groupe a mis en place 1 jour d'absence rémunéré pour enfant malade par an et par salarié.

PIZZORNO a également intégré des mesures concernant l'organisation et les conditions de travail au sens large, pouvant affecter l'équilibre vie professionnelle / vie familiale. Par exemple, le Groupe veille à ce que les réunions de travail soient organisées uniquement durant les horaires de travail conventionnels. De plus, Le Groupe porte attention à ce que les départs en formation n'aient pas lieu le dimanche soir et les retours de formation le samedi matin.

3.4.3 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 la politique d'insertion du Groupe 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 a participé en 2015 à une quinzaine forums d'emploi en région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, y compris à des forums dédiés aux emplois saisonniers, aux séniors, travailleurs en situation de handicap et à l'alternance. Le Groupe utilise aussi plusieurs dispositifs d'aides à l'emploi, 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. Le public éligible comprend 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 2015, le Groupe a formé une trentaine de personnes au travers des contrats CIPI. Le Centre de Tri du Muy est particulièrement engagé dans cette démarche et maintient un taux d'environ 30% de personnes en insertion au sein de ses effectifs. L'agence de Draguignan emploie également 12 personnes en insertion, conformément aux clauses sociales prévues dans ses contrats de nettoyage et de collecte avec la Communauté d'Agglomération Dracénoise.

PIZZORNO Environnement établit également des conventions de partenariat avec des structures spécialisées dans l'emploi et/ou l'insertion. En 2015, le Groupe a renouvelé un partenariat initié en 2014 avec Adecco France pour contribuer à un important projet d'emploi de l'agence, intitulé « La Chaîne du Oui ». Les objectifs de ce projet Adecco, 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. Dans le cadre de ce partenariat, PIZZORNO Environnement s'est engagé à proposer à Adecco des postes accessibles aux personnes en situation de handicap, aux séniors et aux jeunes de moins de 26 ans, et de les aider à s'intégrer dans la vie active.

Le Groupe travaille également depuis plusieurs années avec le GREP (Groupe pour l'Emploi des Probationnaires), dont l'objectif est de faciliter l'insertion des probationnaires par l'activité économique. Depuis 2010, PIZZORNO Environnement a recruté en moyenne 15 intérimaires chaque année. Sur les 22 intérimaires ayant travaillé pour le Groupe en 2015, il est prévu que 3 intérimaires soient embauchés en CDI en 2016.

3.4.4 Prise en compte du handicap

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

- l'embauche de personnes en situation de handicap 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) permet aux travailleurs en situation de handicap de bénéficier de solutions telles que des propositions de réaménagement de leurs postes de travail 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 en situation de handicap dans des travaux de débroussaillage ou de ramassage de papiers sur les ISDND du Groupe. Par ailleurs, PIZZORNO Environnement s'approvisionne régulièrement pour certains achats auprès d'entreprises adaptées, notamment Les Ateliers de la Ruche et Antilope, qui favorisent l'emploi durable et la réinsertion de travailleurs en situation de handicap.

En 2014, PIZZORNO Environnement a sollicité un diagnostic conseil approfondi de sa politique et de ses pratiques en matière de handicap. Le diagnostic a couvert l'ensemble des sociétés de l'UES ainsi que 4 filiales supplémentaires, soit 1965 collaborateurs au total. Les constats faits à la suite de ce diagnostic ont permis à la Direction des Ressources Humaines de définir un plan d'actions portant notamment sur le recrutement et l'intégration de personnes en situation de handicap, la communication et la sensibilisation, mais aussi sur l'accompagnement sur le terrain des opérationnels.

Plusieurs actions ont ensuite été déployées. A l'agence de Draguignan, une personne en situation de handicap a été recrutée pour un stage de sensibilisation en milieu ordinaire, en partenariat avec l'ESAT Les Romarins. En novembre 2015, le Groupe a organisé un atelier interne de sensibilisation au handicap d'une journée, avec pour objectif de dresser une cartographie des différentes situations de handicap et d'établir avec les participants des plans d'actions pour leurs agences respectives. La séance a abordé les sujets de l'insertion des personnes en situation de handicap, du maintien dans l'emploi de travailleurs devenus handicapés, de la sensibilisation des collaborateurs en interne et du recours au secteur protégé et adapté pour la sous-traitance. Enfin, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, PIZZORNO Environnement a participé à un colloque sur l'intégration et l'emploi de travailleurs en situation de handicap dans le secteur de l'environnement. Deux collaborateurs en situation de handicap ont témoigné sur leurs parcours professionnels au sein du Groupe via un film réalisé quelques jours plus tôt sur le site varois.

Ces actions sont le reflet de la volonté du Groupe de mettre en place une politique à destination des personnes en situation de handicap ambitieuse dans les années à venir.

3.5 Développer la formation

PIZZORNO Environnement promeut la formation professionnelle pour favoriser l'employabilité, le développement des compétences et l'épanouissement professionnel de ses salariés.

Engagement n°1 : favoriser l'accès à la formation et le développement des compétences des collaborateurs
Engagement n°2 : accompagner l'évolution professionnelle et la gestion des carrières

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
- Les formations complémentaires individuelles : informatique, bureautique et autres formations répondant à des besoins spécifiques des salariés ou des sites

En 2015, 3 nouveaux parcours professionnels de formation ont été mis en place pour les agents de pesée, les chefs d'équipe et les agents d'exploitation. Ces parcours intègrent des nouveaux modules, par exemple sur la prise de parole en public, l'animation ou la gestion des conflits. En 2016, des parcours supplémentaires devraient être créés pour les agents de déchetterie et les directeurs / responsables d'exploitation.

Un total de 27 017 heures de formation, soit une moyenne d'environ 7,2 heures par collaborateur, a été dispensé en 2015 au sein du Groupe, en France et au Maroc, soit une augmentation de 9% par rapport à 2014. Cette année, les formations ont porté sur une multitude de domaines incluant des thématiques de la RSE, telles que le dialogue avec les parties prenantes, la gestion des partenaires sociaux, l'environnement, l'éco-conduite, la sécurité, l'ISO 9001.

En parallèle, PIZZORNO Environnement a travaillé à l'unification des procédures en matière d'entretiens professionnels, notamment pour que les demandes de formation des salariés soient mieux prises en compte dans l'ensemble des agences. L'objectif de ces entretiens - qui ne sont ni des évaluations de compétence ni des évaluations de performance - est d'accompagner et de favoriser l'évolution professionnelle des salariés. En effet, la dimension multi-sociétés et multi-activités du Groupe offre de nombreuses opportunités aux collaborateurs, à la fois en termes de carrière et de mobilité interne. Désormais, tous les collaborateurs bénéficient d'au moins un entretien professionnel tous les deux ans.

Enfin, le Groupe poursuit sa démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC). Les principaux axes de la démarche portent notamment sur la formation, la mobilité interne, la démarche de recrutement externe et l'intégration des collaborateurs, mais aussi sur la mise en œuvre d'outils permettant d'assurer une veille sur les compétences et les métiers. Globalement, l'objectif de la GPEC est d'établir une gestion anticipative des compétences pour préparer le Groupe et ses collaborateurs aux métiers de demain. Cette démarche s'articule notamment avec le contrat de génération, notamment en termes de gestion des jeunes et des seniors.

3.5.2 L'EPAME



PIZZORNO Environnement a créé en 2010 son propre organisme de formation : l'École 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.

L'EPAME a vocation à faciliter l'homogénéisation de la culture d'entreprise et des méthodes de travail, et donc l'intégration des nouveaux arrivants. Par exemple, lorsque le Groupe reprend le personnel lors du gain d'un marché, une présentation collective puis individuelle de l'entreprise est organisée. L'établissement vise aussi à faciliter l'obtention de qualifications techniques et à offrir des perspectives d'insertion, de reconversion ou de progression de carrière à ses élèves. Ainsi, l'EPAME constitue un centre de ressources important parmi l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle mis à disposition aux collaborateurs du Groupe.

3.5.3 Sensibilisation et formation à l'environnement

En tant qu'acteur du secteur de l'environnement, il paraît indispensable de sensibiliser les collaborateurs du Groupe aux enjeux et aux défis du développement durable qui façonnent les objectifs et les activités de PIZZORNO Environnement 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.

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
 - la diffusion de « flashes environnement » internes sur diverses thématiques : en 2015, les sujets choisis étaient la COP 21, la norme ISO 14001, l'électricité, le chauffage et la biodégradabilité des déchets.
- En dehors des formations métiers et des modules généraux sur le développement durable, PIZZORNO Environnement a 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 ses activités, PIZZORNO Environnement est un acteur engagé sur ses territoires d'implantation et son rôle auprès des parties prenantes peut prendre plusieurs facettes. L'engagement sociétal du Groupe se focalise notamment sur :

- les clients : le Groupe vise l'excellence dans la réalisation de ses services et dans la qualité de ses relations commerciales
- les fournisseurs : outre l'impact positif des achats du Groupe sur le tissu économique, PIZZORNO Environnement sensibilise ses fournisseurs aux enjeux de RSE

- la société civile et les communautés locales : le Groupe va bien au-delà de sa 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 sponsoring
- et la loyauté des pratiques : il est primordial que le Groupe respecte ses engagements nationaux et internationaux, notamment en matière d'éthique.

4.1 Le dialogue avec nos parties prenantes

PIZZORNO Environnement est fier de créer et de maintenir des relations de proximité avec ses parties prenantes. Le tableau ci-dessous résume en quelques points clés les enjeux et moyens utilisés pour dialoguer 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, sponsoring

4.2 Améliorer la relation client

L'amélioration continue de la qualité du service rendu et de la satisfaction des clients sont un objectif stratégique 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

- Premièrement, PIZZORNO Environnement étend la démarche de certification ISO 9001 de ses systèmes de management de la qualité. Le Groupe a, cette année encore, augmenté le nombre de sites certifiés (22 en 2015 contre 19 en 2014) : en 2015, environ 69,5% du chiffre d'affaires global du Groupe était couvert par une certification ISO 9001, contre 60% en 2014, soit une progression de 15%.

- Deuxièmement, PIZZORNO Environnement s'attache à faciliter le suivi et les échanges avec les clients. Depuis 2013, un nouveau logiciel de gestion informatisée du suivi des prestations de nettoyage et de gestion des anomalies est déployé. 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, les équipements (collecte, encombrants, voirie...) et les clients. 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, le Groupe a déployé un système annuel d'enquêtes de satisfaction auprès de ses 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 intègre les

résultats de ces évaluations dans ses actions d'amélioration. En 2015, 95 questionnaires de satisfaction ont été envoyés, dont 76 ont été complétés par les clients, ce qui représente un taux de réponse de 80%. 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

La responsabilité s'étend au-delà des portes de l'entreprise : par ses achats, le Groupe peut influencer sur la prise en compte des enjeux du développement durable par les acteurs de sa 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 ses fournisseurs et les encourager à agir en faveur d'un développement durable, PIZZORNO Environnement a 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 2015, 51% du nombre total de fournisseurs à qui le document a été envoyé ont signé la charte « Engagement Fournisseur ».

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. PIZZORNO Environnement a recours de façon ponctuelle à la sous-traitance et celle-ci porte essentiellement 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) : le Groupe privilégie les véhicules innovants, performants et respectant l'environnement, afin de répondre notamment aux attentes des clients en matière de RSE.

Cette année, le Groupe a acheté et mis en services plusieurs camions bennes électriques poids lourds, notamment pour la ville de Paris afin de réduire l'utilisation de carburants fossiles et limiter les émissions atmosphériques des 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. Des produits neutralisant les odeurs sont utilisés pour diminuer les gênes pour les riverains et les salariés.

De manière générale, le Groupe privilégie les fournisseurs de proximité pour limiter les impacts générés par les transports. 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

PIZZORNO Environnement a pour ambition d'être un acteur à part entière des territoires où il opère. En tant qu'entreprise de la propreté et de la gestion des déchets, le Groupe doit être transparent vis-à-vis des riverains et des pouvoirs publics concernant les impacts de ses activités, mais aussi agir positivement pour collaborer avec eux et contribuer ensemble à une meilleure compréhension des enjeux environnementaux.

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 au Maroc. 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 :

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

Consultations publiques

Le Groupe opère dans un secteur à forts impacts sociaux et environnementaux : il est donc impératif qu'il échange régulièrement avec les parties prenantes concernées pour les informer, les consulter et prendre en compte leurs attentes.

PIZZORNO Environnement participe 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.

Sensibilisation aux gestes éco-citoyens

Etant 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. Par exemple, en octobre 2015, PIZZORNO Environnement a ouvert le centre de tri d'Athanor aux visites du public pendant trois jours. Ces visites permettent aux citoyens de se rendre compte des quantités de déchets générés, et de l'importance de les réduire puis de les recycler autant que possible. L'UVE de ZEPHIRE a aménagé une salle pédagogique destinée aux visiteurs et scolaires.

Parce que l'éducation à l'environnement est particulièrement efficace auprès des jeunes, le Groupe coopère beaucoup avec les établissements scolaires. Le centre de tri du Muy accueille en moyenne 2 000 élèves par an. En 2015, PIZZORNO Environnement a co-organisé un concours de collecte du papier dans plusieurs écoles du Var, en partenariat avec Eco-Folio et la Communauté d'Agglomération Dracénoise. Le Groupe a fourni aux établissements participants des contenants adaptés et collecté les papiers rassemblés. Ils ont ensuite été conditionnés au centre de tri du Muy et recyclés dans une papèterie française. Le concours a prévu un lot pour l'école ayant trié le plus de papier et a été accompagné d'une campagne de communication et de mobilisation des élèves : animations sur le tri et le recyclage, outils pédagogiques, prises de parole en classe, affiches, flyers... Au total, 20 établissements ont participé à l'opération et 7 727 kg de papiers ont été valorisés.

Enfin, chaque année, afin de valoriser ses métiers et renforcer son rôle positif dans la société, PIZZORNO Environnement participe à des opérations de nettoyage et met à disposition du public des équipements et du matériel de traitement des déchets. Par exemple, ces deux dernières années, l'agence de Lyon a organisé une opération de communication sur le recyclage du verre puis sur le tri des emballages sur trois marchés alimentaires et forains de la ville. L'agence a lancé un concours pour inciter les habitants à recycler leurs déchets via des contenants spécialement installés pour l'opération. La dernière campagne avait ainsi permis de collecter près de 300 tonnes de verre.

Impact socio-économique local

Parce que PIZZORNO Environnement est une entreprise de proximité, fortement ancrée sur ses territoires d'implantation, elle recrute une large partie de ses 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 l'impact du Groupe sur le tissu économique et social est 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 et un bidonville à travers la vente de matériaux valorisables trouvés à même le sol parmi les déchets. Conscient des impacts négatifs que pouvait avoir l'ouverture de l'ISDND sur cette communauté, PIZZORNO Environnement a 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 créé ATTAWAFOUK une coopérative ouvrière 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 160 trieurs traitent en moyenne 450 tonnes de déchets par jour et réalisent un C.A de 350.000 Euros annuel. Ils sont désormais réintégrés dans la société et bénéficient d'une réelle stabilité sociale. Chaque année, les bénéfices excédentaires sont répartis entre tous les membres de la coopérative, selon le nombre d'heures travaillées de chacun. Compte tenu du succès des recettes générées par cette coopérative en 2015, une réflexion est en cours pour créer une deuxième structure. D'autre part PIZZORNO Environnement a commandé une deuxième ligne de tri de 50 T/h qui sera livrée courant 2016.

Amélioration du cadre de vie

Par ses activités, le Groupe influe sur le cadre de vie des collectivités pour lesquelles il opère. PIZZORNO Environnement met tout en œuvre pour optimiser ses impacts positifs mais aussi pour limiter les désagréments occasionnés par ses services.

Par exemple, le Groupe veille 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. Enfin, ils 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 limiter des passages dans des zones sensibles telles que les écoles, hôpitaux et résidences à des heures critiques. En outre, les équipes sont sensibilisées à réaliser leur travail le plus silencieusement possible. Des actions de sensibilisation 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, des produits plus respectueux pour la santé et l'environnement sont utilisés pour les actions de nettoyage urbain.

Enfin, en 2015, PIZZORNO a entrepris un projet innovant avec des étudiants en licence professionnelle métiers de la Qualité de l'IUT de Toulon : les étudiants ont réalisé une enquête auprès des riverains et des commerçants de la ville de Toulon, afin de déterminer leur niveau de satisfaction vis-à-vis des prestations de nettoyage et de collecte du Groupe. L'enquête visait à identifier les points forts et les points faibles des prestations, ainsi qu'à recueillir d'éventuelles pistes d'améliorations. L'objectif final était de générer de nouvelles idées pour continuer d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

4.4.2 Dialogue avec les pouvoirs publics

L'amélioration de la propreté et de la gestion des déchets ne peut se faire sans concertation avec les pouvoirs publics. En effet, pour répondre à 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. Les centres de tri du Groupe sont ouverts aux élus, aux associations de défense de l'environnement, aux enseignants et aux scolaires. Un service dédié à l'élaboration de supports de communication sensibilise 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.

Pour aller plus loin dans cette démarche de collaboration, l'agence de Lyon de PIZZORNO Environnement a signé en 2015 une Charte de coopération avec la Ville de Vénissieux. Cette charte engage les parties à renforcer leur coopération dans le but de soutenir le développement du territoire vénissien, par la mise en œuvre d'actions dans les domaines de l'emploi, du cadre de vie et de l'environnement, du logement, des transports et du soutien aux initiatives locales.

4.5 Soutenir le secteur éducatif et associatif

L'ancrage territorial passe par des facteurs socio-économiques, mais également par la promotion de la culture, de l'éducation et du lien social.

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.

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.

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 PIZZORNO Environnement s'implique dans la vie sportive locale des communes dans lesquelles il opère.

PIZZORNO Environnement est partenaire, entre autre, du Tour du Haut Var, du Rugby Club Toulonnais (RCT), de l'OGC de Nice, de Saint Raphaël Var Handball, du festival des arts de la scène Les 15 Cents Coups et de nombreux autres clubs sportifs et associations. Au-delà du soutien d'équipes d'envergure nationale, le Groupe cherche surtout à soutenir la jeunesse et les petites structures amateurs basées dans ses territoires d'implantation. 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. En juin 2015, par exemple, l'agence de Cannes de PIZZORNO Environnement a co-organisé avec le magazine ActuFoot la première édition du Trophée de Futsal, à Grasse, pour des joueurs de 13 ans. La particularité de ce tournoi était d'être associé à un but caritatif : les équipes participantes ont apporté des denrées alimentaires, qui ont été pesées et transformées en points. Ces points ont ensuite été ajoutés aux résultats des matchs de futsal. La totalité des 200 kg de denrées collectées ce jour-là ont été reversées à l'association Les Restos du Cœur.

4.6 Promouvoir la loyauté des pratiques

La volonté du Groupe 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, ceux-ci sont traités dans la partie 1.4 du rapport de gestion.

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

Comme toute entreprise attributaire de marchés publics, PIZZORNO Environnement est sensibilisé à la question de la corruption. Par la signature en 2008 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.

OGC Nice (football)



Equipe PIZZORNO Environnement - 10 Kilomètres de Draguignan (course à pied)

RCT (rugby)



Opéra de Nice



Tour du haut-Var



Pétanque

5. ANNEXES

5.1 Traitement des indicateurs Grenelle II

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
	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, 3.4.2
	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	3.4.4
	La politique de lutte contre les discriminations	3.4
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, 3.4
	A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	4.6.1
	A l'abolition effective du travail des enfants	4.6.1
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

(22) PIZZORNO Environnement étant un prestataire de services de propreté urbaine et de traitement des déchets auprès de collectivités locales, cette thématique est considérée comme étant non applicable pour le Groupe

5.2 Table de correspondance avec le Pacte Mondial de l'ONU

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

Francis Pizzorno
Président



www.pizzorno.com