



Le **Développement Durable**
chez Europe Services Propreté
De la **parole** à l'**action**

Le mot des Présidents

EUROPE SERVICES GROUPE, acteur de référence dans les services liés à l'environnement, a engagé ses trois filiales PROPRETE, VOIRIE, DECHETS, dans une certification **Qualité ISO 9001** depuis 2004, afin de mettre la satisfaction de ses clients au centre de ses préoccupations.


Dans la continuité de cette démarche et soucieux de développer des compétences dans le domaine de l'environnement, chaque entité a obtenu en **2009, la certification ISO 14001** qui engage la société sur **la maîtrise de ses consommations et la réduction de ses émissions de polluants.**

Aujourd'hui, face à un marché concurrentiel et conscient de l'évolution des exigences de nos clients, nous nous engageons avec nos collaborateurs dans **une politique de Développement Durable** qui vise un juste équilibre entre nécessité économique, responsabilité sociale et impératifs environnementaux.

Dans nos métiers, les enjeux du Développement Durable couvrent un champ étendu d'activités depuis le choix des fournisseurs jusqu'à la réalisation des prestations chez le client. Notre ambition est de travailler sur **les impacts significatifs** de ces activités de **manière concrète et pragmatique** loin des concepts flous ou des discours formatés.

Parce que nous souhaitons communiquer sur **notre responsabilité sociale et environnementale en toute transparence**, nous vous invitons à découvrir les premiers résultats des actions mises en œuvre **au sein de l'activité de Propreté** ainsi que les projets à venir et les témoignages des partenaires qui nous accompagnent.

José de Magalhaes
Président du Directoire

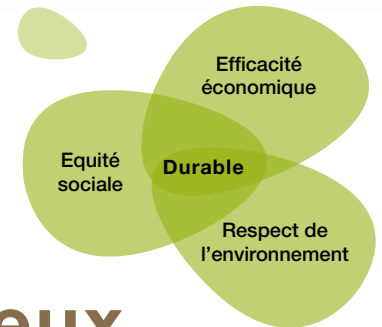


Philippe Sorel
Président du Conseil de Surveillance



Qu'est-ce que le Développement Durable ?

Un mode de développement économique respectueux des hommes et de la nature



Quels sont les enjeux du Développement Durable dans le secteur de la propreté ?

LA SANTE ET LA QUALITE DE VIE

- La propreté des lieux de vie
- L'utilisation de produits non toxiques
- La réduction des troubles musculo-squelettiques, première cause de maladie professionnelle en France
- L'évaluation des risques santé et sécurité des activités de nettoyage

L'ENGAGEMENT SOCIAL

- L'intégration des personnes en difficulté
- La promotion des femmes aux postes d'encadrement
- L'intégration des jeunes : le développement de l'apprentissage et des contrats de professionnalisation
- La formation continue



LA PRESERVATION DES RESSOURCES ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

- Les économies d'énergie
- La réduction des déchets
- L'utilisation de produits éco labellisés
- Les économies d'eau
- La réduction des polluants

LA CONTRIBUTION AUX ENJEUX DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

- La participation à la relocalisation des emplois
- La contribution aux exigences réglementaires attendues par le secteur public (Circulaire Fillon du 3 décembre 2008)

Chez ESP :

89% de CDI

55% du personnel à plus de 5 ans d'ancienneté



Nos premiers résultats

Management et organisation



- **Constitution d'un comité de pilotage** animé par un responsable Développement Durable
- Réalisation d'un **auto diagnostic Développement Durable**
- Intégration d'ESP au **programme national Développement Durable de la FEP**

Ecoute de nos parties prenantes



- Enquête réalisée auprès du personnel administratif visant à mieux connaître les **attentes en matière de Développement Durable**
- Développement de **partenariats long terme** avec nos fournisseurs
- **Fort engagement associatif** via le mécénat et le sponsoring (plus de dix associations ou festivals financés)

Matériel et produits



- **Définition d'une politique achat** intégrant le Développement Durable dans nos critères de choix (ex : parc de véhicules, fournitures, téléphonie, photocopieurs, formation ...)
- **Introduction d'une gamme éco-labellisée** pour l'ensemble de nos produits de nettoyage
- **Utilisation de la microfibre** sur le lavage (80% des chantiers)
- Veille sur les **éco-technologies** (essai d'une autolaveuse sans détergent, essai de produits naturels ...)

Maîtrise des impacts environnementaux



- Mise à disposition d'un **fascicule sur les éco comportements** en libre consultation dans les bureaux
- Installation de détecteurs de présence pour **réduire la consommation des luminaires**
- Utilisation des doseurs pour **limiter les emballages** et optimiser l'utilisation des produits
- Sensibilisation au **covoiturage**
- **Transport collectif des agents** de service en fonction de l'importance des sites

Politique sociale - conditions de travail et formation



- Recherche de **solutions innovantes pour la sécurité de nos travailleurs isolés**
- **Partenariat avec le CCAS et la mission locale** pour la réinsertion des personnes éloignées de l'emploi
- Interventions de la directrice des ressources humaines dans les centres de formations pour **promouvoir l'emploi des jeunes**
- **Formation systématique** lors de la prise de poste pour les agents de terrain validée par le certificat d'aptitude
- **Intégration des travailleurs handicapés**
- **Formations** : « gestes et postures » (partenaire CRAM)
- **Formations sur le terrain** : « initiation aux techniques de nettoyage », « économie de l'effort » (partenaire Connaissance Network)

43% de femmes aux postes à responsabilité

87% de taux de satisfaction de nos clients



Nos points forts

- Certification Qualité **ISO 9001**
- Certification Environnement **ISO 14001**
- **Contrôle qualité interactif** des sites grâce à des **outils mobiles et intelligents**, nos partenaires veillent et nous informent en permanence sur les innovations et le développement des nouvelles applications
- **Motivation de nos salariés par la promotion interne du personnel d'exploitation** : 100% du personnel administratif d'exploitation est issu du terrain, entretien d'évaluation annuelle et communication efficace sur les postes à pourvoir
- **Présence d'une conseillère sociale** disponible à temps plein au sein de l'entreprise pour accompagner les salariés dans leur démarche auprès des administrations publiques et privées afin qu'ils puissent finaliser leur projet personnel
- **Mise en place d'une Structure d'Insertion par l'Economie** afin de développer de nouveaux partenariats avec le milieu associatif de nos communes et **recrutement de 10% de nos effectifs au sein de public en difficulté**



Nos prochaines étapes

Suivi d'un tableau de bord Développement Durable
avec mise en place d'objectifs et d'indicateurs de suivi de la performance

Proposition d'une offre alternative Développement Durable
intégrée dans nos réponses aux appels d'offre

Sensibilisation de l'ensemble du personnel administratif via l'organisation d'une exposition sur le Développement Durable (éco-conduite, éco-gestes ...)

Mise en œuvre du cahier de liaison dynamique
(Internet et PDA) permettant d'optimiser notre réactivité et d'améliorer la relation client

Accompagnement de nos clients
par des véhicules électriques pour développer le

Remplacement de la flotte automobile
par des véhicules électriques d'ici 2012

130

personnes formées
en 2009

860

collaborateurs

700 000

m² de locaux nettoyés



Notre charte

Développement Durable



- 1 Réduire les **consommations d'énergie** et de **ressources naturelles**
- 2 Favoriser les **solutions de recyclage**
- 3 Responsabiliser et impliquer nos salariés aux **gestes environnementaux**
- 4 Anticiper les nouveaux marchés et **investir dans les éco-technologies**
- 5 **Cibler les fournisseurs** et sous-traitants adoptant une démarche Développement Durable
- 6 **Evaluer et limiter les risques** sociaux et environnementaux
- 7 Maintenir et promouvoir la **santé** et le **bien-être des travailleurs**
- 8 Assurer une **veille réglementaire et juridique** afin de respecter les exigences légales

