



MAKING MORE **FROM WASTE**

Faits saillants au sein du Groupe

Faits saillants



Pour de plus amples informations concernant nos performances en matière de santé et de sécurité, consulter la [page 22](#)



Pour de plus amples informations concernant nos performances en matière de recyclage et de récupération, consulter la [page 12](#)

Faits saillants en matière de responsabilité d'entreprise

- Le taux d'accidents à signaler s'est amélioré de 13 %
- Le taux global de recyclage et de récupération est passé à 78 % contre 77 % l'an passé
- Émissions de CO₂ évitées : 1,28 million de tonnes
- Le nombre de réclamations de riverains a reculé de 32 %

Faits saillants sur le plan opérationnel

- La phase initiale du programme d'investissement stratégique de 100 millions de livres sterling évolue dans la fourchette prévue – rendement annualisé global après impôts de 12,2 % pour les projets pleinement opérationnels
- La phase suivante du programme d'investissement stratégique (150 millions de livres sterling) est en bonne voie
- L'activité britannique a enregistré une croissance de 6 % du chiffre d'affaires et les contrats PFI/PPP conclus avec les municipalités ont permis de dégager des marges commerciales de 10 %, contre 6,4 % l'an passé
- Sur l'ensemble de nos marchés, l'activité Déchets organiques a enregistré une croissance de 28 % du chiffre d'affaires et les marges commerciales sont passées de 13 à 18 %
- Solides performances affichées une nouvelle fois par notre activité Déchets dangereux aux Pays-Bas, avec un résultat d'exploitation en hausse de 26 % sur l'année

Faits saillants sur le plan financier

- Solides performances dans un contexte commercial difficile
- Bénéfices sous-jacents avant impôts en hausse de 8 % en devise constante
- Les mesures prises par la Direction ont permis d'économiser 11 millions de livres sterling pour compenser les effets du contexte commercial difficile sur nos activités Déchets solides
- Solide production de liquidités, avec un taux de conversion du flux de liquidités disponibles de 81 %
- Ratio dette nette/EBITDA de 1,7 (objectif fixé : inférieur à 2,5, engagement : 3)

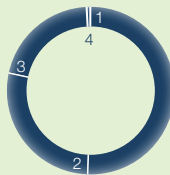
Principaux faits et chiffres



Pour de plus amples informations concernant nos salariés, consulter la [page 24](#)

Nombre moyen de salariés

1 Pays-Bas	2 072
2 Belgique	1 135
3 Royaume-Uni	857
4 Canada	30
Groupe	4 094



Centres d'exploitation actifs

1 Pays-Bas	42
2 Belgique	20
3 Royaume-Uni	39
4 Canada	2
Groupe	103



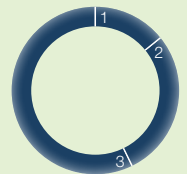
Centres d'exploitation avec recyclage/récupération

1 Pays-Bas	36
2 Belgique	11
3 Royaume-Uni	18
4 Canada	2
Groupe	67



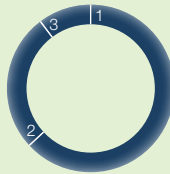
Sites de décharge opérationnels

1 Pays-Bas	1
2 Belgique	2
3 Royaume-Uni	4
4 Canada	–
Groupe	7



Camions de collecte et de transport

1 Pays-Bas	861
2 Belgique	362
3 Royaume-Uni	137
4 Canada	–
Groupe	1 360



Tonnes de déchets gérés (en millions de tonnes)

1 Pays-Bas	4,87
2 Belgique	1,18
3 Royaume-Uni	1,62
4 Canada	0,18
Groupe	7,85



Tonnes de matériaux récupérés (en millions de tonnes)

1 Pays-Bas	4,30
2 Belgique	0,87
3 Royaume-Uni	0,76
4 Canada	0,16
Groupe	6,09

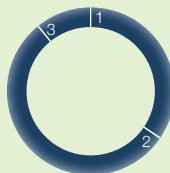


Taux global de recyclage et de récupération

1 Pays-Bas	88 %
2 Belgique	74 %
3 Royaume-Uni	47 %
4 Canada	89 %
Groupe	78 %

Énergie produite (en milliers de mégawatt/heure)

1 Pays-Bas	39
2 Belgique	62
3 Royaume-Uni	12
4 Canada	–
Groupe	113



Sommaire

1	À propos de Shanks
2 ^e de couv.	Faits saillants au sein du Groupe
2 ^e de couv.	Principaux faits et chiffres
1	Notre vision et notre stratégie

2	Déclaration du Directeur général et développement durable des activités
4	S'imposer comme chef de file en matière de responsabilité d'entreprise
5	Une entreprise axée sur le développement durable

3	Nos objectifs
6	Nos principaux objectifs et les progrès accomplis en matière de RE

4	Développement durable sur le plan environnemental
10	Comment contribuons-nous au développement durable sur le plan environnemental ?
12	Recyclage et récupération
14	Prévenir les émissions de CO ₂ en valorisant au maximum les déchets
18	Autres indicateurs environnementaux

5	Nos salariés face aux questions de santé et de sécurité
22	L'importance des questions de santé et de sécurité dans un secteur à haut risque
24	L'importance de notre personnel

6	La collectivité au sens large
28	L'importance des relations entretenues avec la collectivité

7	Gestion durable
30	Pourquoi la gestion est-elle importante pour nous ?

8	Making more from waste : données complètes
32	Empreintes carbone
36	Recyclage et récupération
37	Autres indicateurs environnementaux
38	Bien-être des salariés
41	Collectivités
42	Gestion responsable

9	Coordonner et dynamiser la politique de responsabilité d'entreprise
44	Comité RE du Groupe Shanks
46	Notre politique en matière de RE et l'intégration des valeurs de RE
47	Engagement auprès des parties prenantes
48	Public concerné, cadre d'application du rapport et lectures complémentaires

10	Contacts
3 ^e de couv.	Qui contacter en cas de question ou de commentaire

Photo de couverture
Tri optique des déchets dans la nouvelle installation de recyclage des matériaux de Shanks à Kettering (Royaume-Uni)

1

À propos de Shanks

Notre vision et notre stratégie

Shanks est un chef de file international en matière de gestion durable des déchets.

Les éléments moteurs qui stimulent notre secteur sont le changement climatique, la dépendance vis-à-vis des combustibles fossiles et la nécessité, pour la société, de gérer les déchets sans porter atteinte à l'environnement.

Le Groupe Shanks emploie des technologies durables et économiques pour fabriquer des produits utiles à partir des déchets. Nous produisons de l'énergie verte, des combustibles recyclés, des matières premières recyclées et des engrais biologiques, tout en obtenant des rendements attrayants pour nos actionnaires.

Avec plus de 4 000 salariés et des sites d'exploitation aux Pays-Bas, en Belgique, au Royaume-Uni et au Canada, Shanks se situe à l'avant-garde en matière de solutions de gestion durable des déchets destinées aux secteurs privé et public.



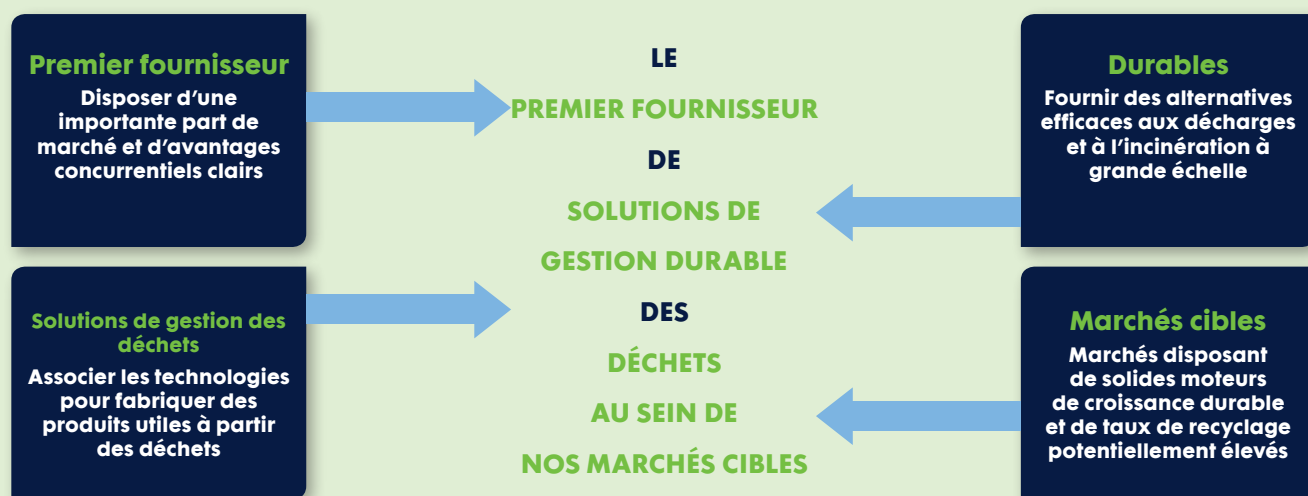
Pour de plus amples informations, consulter : www.shanksplc.com

À propos de Shanks

Notre vision et notre stratégie

Shanks dispose d'une vision claire, ambitieuse et réalisable :

Être le premier fournisseur de solutions de gestion durable des déchets au sein de nos marchés cibles.



Notre stratégie est simple : créer de la valeur en fabriquant des produits à partir de matériaux habituellement mis au rebut.

Pour y parvenir, nos quatre priorités stratégiques sont les suivantes :

- 1** Investir dans de **nouvelles opportunités de développement durable** qui renforcent nos capacités fondamentales et produisent des rendements attrayants
- 2** Obtenir des **résultats opérationnels exceptionnels** à partir des activités et des investissements existants
- 3** Développer des **capacités et des technologies** de calibre mondial dans le cadre d'une culture commune au sein du Groupe
- 4** **Gérer** activement le **portefeuille de Shanks et procéder à des acquisitions ciblées** pour accélérer la croissance rentable

Déclaration du Directeur général et développement durable des activités

S'imposer comme chef de file en matière de responsabilité d'entreprise

Le développement durable figure au cœur des activités de Shanks. Notre stratégie consiste à créer de la valeur en fabriquant des produits à partir de matériaux habituellement mis au rebut.



Peter Dilnot
Directeur général du Groupe

Il s'agit de ma première introduction au Rapport de responsabilité d'entreprise depuis que j'ai rejoint Shanks en février 2012. Au cours de mes premiers mois au sein du Groupe, j'ai été très encouragé par le sérieux avec lequel l'équipe de Direction de Shanks prend ses responsabilités vis-à-vis de l'environnement, du personnel et de la collectivité au sens large. Je suis déterminé à ce que ces efforts se poursuivent et se renforcent sous ma direction dans ces domaines importants.

Le développement durable figure au cœur des activités de Shanks. Notre stratégie consiste à créer de la valeur en fabriquant des produits à partir de matériaux habituellement mis au rebut. Ceci nous place dans une position unique au sein du marché de la gestion des déchets dans la mesure où nous évitons d'enfouir les déchets dans des sites de décharge ou de les brûler dans des sites d'incinération à grande échelle. Nous pensons que la récupération de matériaux au travers du recyclage et la production d'énergie verte sont des actions bénéfiques pour l'environnement, ainsi que pour nos actionnaires par le biais des rendements qu'elles produisent.

Pour nous, le développement durable ne se limite pas pour autant aux avantages environnementaux que présentent l'énergie verte, la réduction des émissions de CO₂ et l'allègement des pressions pesant sur les ressources naturelles. Nous nous efforçons d'appliquer cette notion à notre mode de gestion du personnel et aux mesures que nous prenons pour assurer son bien-être. Shanks joue également un rôle majeur en aidant ses clients à remplir leurs propres engagements en matière de développement durable, et nous en sommes très fiers.

Bien que nos normes soient déjà extrêmement rigoureuses, elles ne sont jamais absolument parfaites et c'est avec une profonde tristesse que je dois vous annoncer l'accident qui a coûté la vie à l'un de nos chauffeurs de camions en novembre 2011. La réaction immédiate du Groupe à cet accident et les mesures exhaustives qui ont été prises m'ont profondément rassuré : lorsque des améliorations sont nécessaires, Shanks est résolu à les mettre en œuvre rapidement et de manière efficace. Pour continuer à nous améliorer, nous avons également mis en place un comité exclusif chargé des questions de santé et de sécurité au sein du Groupe, l'objectif étant d'accroître les avantages déjà recueillis au moyen de l'initiative portant sur les principes d'encadrement en matière de sécurité que nous avons introduite en 2011.

Je suis résolu à faire en sorte que nous remplissions tant notre objectif commercial (proposer des solutions de gestion durable des déchets) que celui qui consiste à agir en bonne entreprise citoyenne. Cet engagement ne repose pas uniquement sur la volonté de « bien se comporter » : je suis également persuadé que la réussite d'une entreprise passe par un tel comportement. Ce rapport contient un large éventail de données, d'informations et d'études de cas qui illustrent notre démarche en matière de RE. Il comprend également des informations concernant les progrès accomplis vis-à-vis des objectifs RE fondamentaux que nous nous sommes fixés il y a trois ans. Enfin, ce rapport évalue dans quelle mesure nous tenons nos engagements.

L'avis de l'ensemble de nos parties prenantes nous intéresse au plus haut point. Si vous avez des commentaires concernant cette publication, je vous encourage à nous contacter à l'aide des coordonnées fournies à la fin du rapport. Merci de votre soutien et de votre intérêt.

Une entreprise axée sur le développement durable


Notre ambition est d'être le premier fournisseur de solutions de gestion durable des déchets au sein de nos marchés cibles. Le développement durable figure au cœur de tout ce que nous entreprenons et de tout ce que nous apportons à la société et à nos autres parties prenantes. En tant qu'entreprise axée sur le développement durable, nous publions nos résultats en matière de responsabilité d'entreprise dans trois principaux domaines :

- Développement durable sur le plan environnemental
- Démarche durable vis-à-vis de nos salariés
- Relations durables avec la collectivité au sens large

Développement durable sur le plan environnemental


Sur le plan environnemental, le développement durable concerne la réduction de l'utilisation des ressources non renouvelables, la prévention ou la compensation des émissions (en particulier de CO₂) et l'utilisation de sources d'énergie durables. Ces éléments figurent au cœur du modèle d'entreprise de Shanks. Nous récupérons les déchets de la société et les valorisons en les transformant en produits et sources d'énergie.

Nos installations de recyclage transforment les déchets en recyclats qui remplacent les matières premières brutes. Nos installations de récupération produisent des combustibles renouvelables qui remplacent les combustibles fossiles non renouvelables, ou produisent directement de l'énergie verte. Dans le but de remplir les objectifs de notre stratégie, nous avons, ces 12 derniers mois, mis en service de nouvelles capacités de recyclage et de récupération capables de traiter plus de 300 000 tonnes de déchets.

 Pour de plus amples informations concernant nos efforts de développement durable sur le plan environnemental, consulter les [pages 10-19](#)

Une démarche durable vis-à-vis de nos salariés

Notre personnel joue un rôle essentiel dans notre réussite. Nos salariés doivent être motivés au plus haut point pour contribuer pleinement à la réalisation des objectifs de notre stratégie. Tous les aspects concernant le bien-être des salariés sont importants. Mais dans la mesure où nous évoluons au sein d'un secteur à haut risque, les questions de santé et de sécurité du personnel sont absolument essentielles.

 Pour de plus amples informations concernant notre démarche durable vis-à-vis de nos salariés et nos résultats en matière de santé et de sécurité, consulter les [pages 22-25](#)

Relations durables avec la collectivité au sens large

Notre développement en tant qu'entreprise « durable » exige le soutien de la collectivité au sens large. À mesure que la société s'éloigne des solutions d'enfouissement en décharge et d'incinération à grande échelle pour adopter des solutions de gestion durable des déchets, il nous faut aligner nos offres sur les besoins de la société. Parallèlement, nous devons également réduire tout impact potentiel de nos activités sur les populations qui vivent à proximité de nos sites.

 Pour de plus amples informations concernant la collectivité au sens large, consulter la [page 28](#)

Le développement durable figure au cœur de tout ce que nous entreprenons et de tout ce que nous apportons à la société et à nos autres parties prenantes.



Nos objectifs

Nos principaux objectifs et les progrès accomplis en matière de RE

Pour mesurer nos résultats en matière de responsabilité d'entreprise (RE) et de développement durable, nous employons un large éventail d'indicateurs. Ces données nous permettent de gérer nos activités et de nous améliorer.

Pour concentrer nos efforts, nous nous sommes fixé trois objectifs clés à long terme en matière de RE. Ces objectifs reflètent notre stratégie, notre modèle d'entreprise, les impacts et les avantages potentiels de nos activités, ainsi que les risques majeurs auxquels nous sommes exposés.

- 1 Accroître la prévention des émissions de CO₂**, pour la société, au travers de nos opérations à plus de 1,3 million de tonnes par an
- 2 Atteindre un taux de recyclage et de récupération** supérieur à 80 % en ce qui concerne les déchets que nous traitons dans nos sites
- 3 Réduire de 25 % le taux d'accident du travail**, mesuré par le nombre d'incidents entraînant plus de 3 jours d'absence

Fixés dans notre Rapport de responsabilité d'entreprise 2010, ces objectifs fondamentaux sont à atteindre dans un délai de 5 ans et ont été choisis à l'issue d'une analyse approfondie menée par le Comité RE du Groupe, avec l'accord et le soutien du Comité exécutif du Groupe.

Pourquoi ces objectifs sont-ils fondamentaux pour nous ?

Et quels sont nos résultats dans ce domaine ?

1 Prévention des émissions de CO₂

Nos activités de gestion durable des déchets présentent des avantages en matière de réduction des émissions de CO₂. Les recyclats réduisent le besoin de recourir aux matières premières brutes dont l'extraction s'accompagne d'importantes émissions de CO₂. Les combustibles dérivés de déchets se substituent aux combustibles fossiles. L'électricité produite par les installations de gestion des déchets remplace l'électricité produite à partir de sources non renouvelables. Le fait de mesurer la prévention des émissions de CO₂ que nous facilitons nous fournit une indication de la façon dont nous soutenons l'évolution de la société vers un avenir « durable ». Il s'agit également d'un indicateur clé de performance qui nous permet d'évaluer dans quelle mesure nous respectons les engagements de notre propre stratégie.

Objectif

Accroître la prévention des émissions de CO₂ au travers de nos opérations à plus de 1,3 million de tonnes par an d'ici à 2015.

Progrès accomplis

Durant l'année 2011/12, nos activités ont permis la prévention de 1,28 million de tonnes d'émissions de CO₂. Ce résultat nous place dans une situation idéale pour remplir notre objectif.

2 Taux de recyclage et de récupération

Les activités de recyclage et de récupération permettent de limiter les déchets des sites de décharge et d'incinération à grande échelle. Elles réduisent également l'utilisation des ressources non renouvelables et apportent un avantage sur le plan des émissions de CO₂. Notre taux de recyclage et de récupération est un indicateur fondamental des avantages liés à nos activités et de la façon dont nous respectons les engagements de notre stratégie.

Objectif

Atteindre un taux de recyclage et de récupération supérieur à 80 % en ce qui concerne nos installations d'ici à 2015.

Progrès accomplis

En 2011/12, notre taux global de recyclage et de récupération a atteint 78 %. Lorsque nous nous sommes fixé cet objectif, notre taux de recyclage et de récupération s'élevait à 70 % et nous anticipons une hausse encore plus marquée des niveaux de performance grâce aux investissements effectués récemment et des investissements à venir.

3 Taux d'accident

La gestion des déchets est un secteur à haut risque bien connu, qui affiche des taux d'accident comparables à ceux des secteurs du bâtiment et de l'agriculture. Shanks, qui bénéficie d'un bon palmarès en matière de santé et de sécurité, cherche en permanence à s'améliorer. Par exemple, nous avons lancé en 2011 une initiative portant sur les principes d'encadrement en matière de sécurité, ainsi qu'un nouveau Comité chargé des questions de santé et de sécurité au sein du Groupe début 2012. La performance en matière de sécurité continue d'être pour nous un indicateur clé. L'un des droits fondamentaux dont les salariés doivent jouir est celui de travailler dans un environnement exempt, dans la mesure du possible, de dangers pour la santé et la sécurité de chacun.

Objectif

Réduire de 25 % notre taux d'accident, mesuré par le nombre d'incidents entraînant plus de 3 jours d'absence, d'ici à 2015.


Progrès accomplis

En 2011/12, notre taux d'accident s'est amélioré de 13 %. Ce résultat nous place en excellente position pour remplir notre objectif en 2015.



4

Développement durable sur le plan environnemental



«je suis convaincu que le recyclage est la meilleure option. Nous devons faire en sorte que les générations futures puissent vivre dans un environnement sain, et l'objectif de Shanks qui consiste à valoriser au maximum les déchets s'inscrit dans cette optique.»



Marcel Koen est un directeur de Vliko, l'un des principaux sites de recyclage de Shanks aux Pays-Bas. Il travaille pour l'entreprise depuis 1998. Avec une clientèle qui compte de grandes entreprises comme Heineken et Unilever, Marcel connaît parfaitement le marché.

«En 2008, nous avons conçu une chaîne de tri entièrement nouvelle, basée sur de nombreuses années d'expérience des exigences de nos clients. Récemment, nous avons prolongé cette chaîne par un dispositif de tri optique qui permet de séparer automatiquement le plastique du papier dans les déchets résiduels. Cette mesure a été prise directement en réponse aux besoins de nos clients » explique Marcel.

«Un important groupe de clients nous est fidèle et de nouveaux clients nous ont rejoint car Shanks est la seule grande entreprise de gestion des déchets aux Pays-Bas qui a choisi d'accroître ses capacités de recyclage plutôt que d'incinération. Personnellement, » poursuit Marcel, « je suis convaincu que le recyclage est la meilleure option. Nous devons faire en sorte que les générations futures puissent vivre dans un environnement sain, et l'objectif de Shanks qui consiste à valoriser au maximum les déchets s'inscrit dans cette optique. »

En ce qui concerne l'évolution des besoins du client, Marcel ajoute : « Il nous faut de plus en plus évaluer les processus de nos clients afin d'être en mesure de les conseiller sur la façon d'ajuster ces processus en vue d'accroître les taux de recyclage. Par exemple, nous avons formé en 2007 un groupe réunissant les clients et les salariés de Shanks pour l'un de nos principaux comptes nationaux. Lors du lancement de ce groupe, le taux de séparation des déchets des clients s'élevait à 80 % ; 5 ans plus tard, il atteint 98 %. »

Une journée dans la vie du : directeur du recyclage

«D'ordinaire, ma journée de travail commence par une tournée du site avec mes collaborateurs responsables du transport, de la maintenance et du recyclage. Ensuite, je consulte généralement mes courriers et je contacte notre équipe commerciale par téléphone pour voir comment se déroulent les activités.

«La journée se poursuit habituellement par des rendez-vous avec les clients. Les sujets de discussion sont très variés, depuis les caractéristiques concernant le verre récupéré jusqu'aux ambitions du client en matière de recyclage, en passant par la négociation des appels d'offre. Je prends également le temps de rendre visite à nos propres sites, comme celui de Shanks Klivers où nous trions le papier, le plastique et le métal. Un contact personnel régulier est important pour se tenir informé des activités quotidiennes.

«Pour finir, je réserve toujours une heure pour discuter des activités en cours avec mes collaborateurs, qui savent qu'ils peuvent venir dans mon bureau sans rendez-vous. À la fin de ma journée, je rentre chez moi et consacre le reste de la soirée à mon épouse et à nos 3 enfants. »



Développement durable sur le plan environnemental

Comment contribuons-nous au développement durable sur le plan environnemental ?

La société doit accroître ses efforts en matière de développement durable. Les objectifs de développement durable sont réalisables par divers moyens comme les économies d'énergie, la réduction de la fréquence avec laquelle les biens de consommation sont remplacés et la diminution du volume de ressources non renouvelables employées dans la fabrication des produits. Cela étant, il est impossible d'éliminer totalement la consommation et une approche complémentaire consiste à rechercher des alternatives renouvelables.



Installation de digestion anaérobie de Westcott Park en construction

Notre deuxième installation de digestion anaérobie au Royaume-Uni, d'une capacité de 48 000 tonnes par an, produira jusqu'à 2 MW d'énergie renouvelable.

Les déchets sont des ressources renouvelables. La réduction des volumes de déchets produits par la société est souhaitable, mais certains déchets seront toujours produits. L'utilisation de ces déchets comme ressources par le biais d'une valorisation optimale fournit à la fois des matériaux et de l'énergie. C'est ainsi que Shanks contribue au développement durable sur le plan environnemental.

L'obtention d'alternatives renouvelables par le biais d'une valorisation optimale des déchets nécessite le développement de différentes technologies et la généralisation de leur usage. Ici, la stratégie de Shanks est simple : développer et fournir davantage de capacités de gestion durable des déchets et accroître l'efficacité de nos activités existantes. Cette stratégie présente l'avantage supplémentaire de limiter les déchets des sites de décharge et d'incinération à grande échelle. La stratégie de Shanks permet de produire des ressources renouvelables à partir des déchets et d'éviter les inconvénients environnementaux liés aux processus de mise au rebut.

Le fait d'être une entreprise axée sur le développement durable nous donne également un avantage commercial. En fournissant à la société ce qu'elle demande, nous optimisons notre réussite commerciale. Nous estimons que l'emploi d'un nombre plus élevé de technologies de gestion durable des déchets qui valorisent au maximum les déchets répond à la fois aux besoins de la société en matière de développement durable et à nos propres exigences commerciales.

Quels sont nos résultats dans ce domaine ?

Ces 12 derniers mois, nous avons mis en service de nouvelles capacités de recyclage et de récupération capables de traiter plus de 300 000 tonnes de déchets. Nous avons également amélioré l'efficacité de nos opérations actuelles en développant ou en modifiant nos installations. Tout cela nous a permis d'augmenter notre taux de recyclage et de récupération et de réduire le volume de déchets mis en décharge ou incinérés. L'intégralité des dépenses d'investissement consacrées durant l'année à la réalisation de nouvelles installations a été axée sur nos capacités de recyclage et de récupération. Vous en trouverez de nombreux exemples dans ce rapport, depuis nos nouvelles installations de Kettering au Royaume-Uni jusqu'aux actions que nous menons auprès de nos clients aux Pays-Bas.

Ces 12 derniers mois, nous avons mis en service de nouvelles capacités de recyclage et de récupération capables de traiter plus de 300 000 tonnes de déchets.

Kettering

L'installation de recyclage des matériaux de Kettering, au Royaume-Uni, n'est qu'une des nombreuses installations de gestion durable des déchets que nous avons construites et mises en service ces 12 derniers mois. L'usine, qui accepte les déchets commerciaux et divers, utilise des procédés de séparation ultramodernes, comme le tri optique automatique et la séparation à l'air, pour produire des recyclats de qualité. Ces produits sont employés par les installations de retraitement en remplacement des matières premières brutes, ainsi que comme combustibles recyclés en remplacement des énergies fossiles. La réalisation de dépenses d'investissement dans les installations de gestion des déchets est une stratégie clé pour Shanks et l'installation de recyclage des matériaux de Kettering illustre l'application de cette stratégie.



Une fois triés, les matériaux sont envoyés dans une usine de retraitement où ils sont transformés en nouveaux produits, réduisant ainsi notre dépendance vis-à-vis des matières brutes.

Développement durable sur le plan environnemental

Recyclage et récupération

Comment les installations de recyclage et de récupération soutiennent-elles les efforts en faveur du développement durable ?

Les installations de recyclage et de récupération figurent au cœur des activités, de la stratégie et du modèle d'entreprise de Shanks. Les usines de recyclage et de récupération emploient de nombreux types de technologies. Celles qui sont présentées ci-dessous ne sont que quelques exemples des technologies que nous utilisons pour fournir des solutions durables et pour détourner les déchets des sites de décharge et d'incinération à grande échelle.

Principaux types de technologies employées à travers le Groupe

	Technologie	Description
	Centre de tri	Les centres de tri emploient des techniques rudimentaires pour séparer les déchets industriels et commerciaux et les déchets de construction et de démolition en différentes parties avant de les transférer vers des centres de traitement plus spécialisés comme les Installations de recyclage des matériaux.
	Installation de recyclage des matériaux	Les installations de recyclage des matériaux associent des dispositifs de tri optique, mécanique et manuel pour séparer les flux de déchets mélangés en fonction de leur forme, dimension, couleur et type de matériau. Elles séparent les recyclats industriels et commerciaux, les déchets de construction et de démolition et les ordures ménagères en divers matériaux afin d'alimenter les marchés du recyclage établis. Shanks exploite un grand nombre d'installations de recyclage des matériaux sur l'ensemble du Groupe.
	Installation de traitement bio-mécanique	Les installations de traitement biomécanique associent des dispositifs de traitement mécanique et biologique pour sécher, stabiliser et trier les ordures ménagères sous forme de matériaux divers afin d'alimenter les marchés du recyclage, et sous forme de combustibles solides de récupération destinés à la production d'électricité en remplacement des combustibles fossiles. Shanks travaille en partenariat avec Sistema Ecodeco pour les activités de traitement biomécanique au Royaume-Uni. Le procédé utilise la chaleur produite naturellement à partir de la décomposition de la partie organique des ordures ménagères avant l'opération de tri mécanique en divers recyclats et en combustibles solides de récupération. Shanks est le seul fournisseur de solutions de gestion des déchets capable d'utiliser la technologie Ecodeco au Royaume-Uni.
	Matières organiques – Digestion anaérobie	La digestion anaérobie accélère la décomposition naturelle, en l'absence d'air, des matières organiques issues des sources industrielles et commerciales et des ordures ménagères afin de produire du biogaz, qui sera transformé en énergie renouvelable, et des digestats, qui seront utilisés comme produits riches en nutriments pour le conditionnement des sols. Notre activité spécialisée dans les déchets organiques, Orgaworld, jouit d'une grande expérience en matière de conception, fabrication et exploitation de ce type d'installations et offre une large gamme de techniques de traitement adaptées à l'éventail complet des déchets organiques et axées sur la traçabilité et le développement durable.
	Matières organiques – Compostage	Le compostage accélère la décomposition naturelle, en présence d'air, des matières organiques issues des sources industrielles et commerciales et des ordures ménagères afin d'obtenir un produit de qualité, exempt de tout pathogène, pour l'enrichissement et le conditionnement des sols destinés à l'aménagement paysager ou à l'agriculture. Il s'agit d'une technologie clé au sein d'un marché canadien en plein essor où la concurrence est limitée.
	Déchets dangereux – Procédés de traitement spécialisés	L'usine ATM, aux Pays-Bas, utilise trois principaux procédés : <ul style="list-style-type: none"> • Traitement thermique des sols contaminés • Traitement biologique et physicochimique des eaux usées • Pyrolyse des déchets de peinture. ATM est l'un des plus grands sites mondiaux de traitement des déchets dangereux. En outre, le Groupe propose des services de nettoyage industriel aux secteurs pétrolier, gazier, pétrochimique et à d'autres grandes industries. Ensemble, ces activités offrent un éventail complet de services de traitement des déchets dangereux : nettoyage, logistique, manipulation, gestion et traitement des déchets.

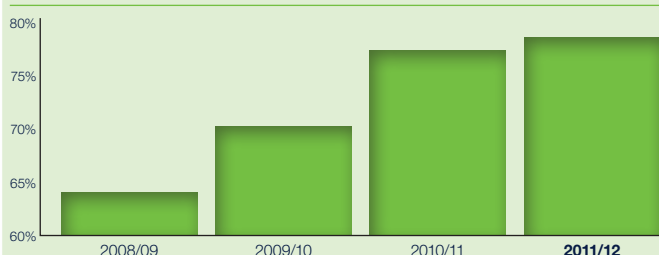
Nos résultats

Taux de recyclage et de récupération

	Pays-Bas ¹		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Total des déchets traités par les sites Shanks (en millions de tonnes)	5,05	4,88	1,18	1,24	1,62	1,55	7,85	7,66
Volume de matériaux récupérés sur le flux de déchets dans les sites Shanks (en millions de tonnes)	4,55	4,23	0,87	0,92	0,76	0,66	6,09	5,87
Proportion du total des déchets traités et récupérés sur le flux de déchets (%) ²	88	88	74	74	47	43	78	77

1 Les données relatives à Shanks Netherlands comprennent les déchets traités et recyclés/récupérés par Shanks Canada
2 Comprend la récupération d'eau et la perte d'humidité durant le traitement pour certaines technologies employées

Proportion du total des déchets traités et récupérés
sur le flux de déchets



Développement durable sur le plan environnemental

Prévenir les émissions de CO₂ en valorisant au maximum les déchets

L'importance du CO₂

Le CO₂ et l'utilisation d'énergie sont intimement liés. Dans la plupart des cas, lorsqu'une source d'énergie est employée pour produire de l'électricité, servir de carburant à un véhicule ou lors de la fabrication d'un produit, des émissions de CO₂ sont rejetées dans l'atmosphère. La réduction de ces émissions de CO₂ est la pierre angulaire de toute société axée sur le développement durable. En outre, de nombreuses émissions de CO₂ proviennent de ressources non renouvelables et la question de la sécurité énergétique est une préoccupation croissante.

Comment procédons-nous pour prévenir les émissions de CO₂ ?

Pour la plupart des entreprises, la gestion durable des émissions de CO₂ se traduit par la réduction de la consommation d'énergie et par l'accroissement de l'efficacité énergétique. Pour une entreprise de gestion des déchets, la situation est plus complexe, comme le montre l'exemple suivant.

Tout site de décharge consomme de l'énergie : de l'électricité pour éclairer et chauffer les bureaux et les installations du personnel et pour alimenter le pont-bascule qui mesure le poids de déchets reçus, du gazole pour alimenter les équipements lourds employés pour déplacer les déchets, etc. Les usines de recyclage consomment également de l'énergie pour les mêmes raisons. Mais elles en consomment également pour alimenter les équipements de recyclage nécessaires à leurs fonctions. En conséquence, une usine de recyclage consomme davantage d'énergie par tonne de déchets reçus qu'un site de décharge. Faut-il en conclure que les sites de décharge sont moins nocifs pour l'environnement que les installations de recyclage ?

Bien entendu, la réponse est non. Les sites de décharge produisent du méthane, un gaz à effet de serre très puissant. Les usines de recyclage produisent des recyclats qui permettent d'éviter les émissions de CO₂ associées aux matières premières brutes. La simple utilisation des chiffres relatifs à la consommation d'énergie et à l'efficacité énergétique pour mesurer les émissions de CO₂ ne permet pas de révéler cet aspect. Les entreprises de gestion des déchets ont donc besoin d'un indicateur de mesure plus sophistiqué.

C'est pourquoi nous utilisons la prévention des émissions de CO₂ comme principal instrument de mesure du caractère « durable » de nos activités. Nous pouvons mesurer le volume d'émissions de CO₂ que les recyclats, l'électricité verte et les combustibles dérivés de déchets que nous produisons permettent de prévenir.

Par exemple, si une centrale électrique utilise du charbon comme source d'énergie, le volume de CO₂ rejeté par tonne de charbon consommée peut être calculé.

De même, si la même centrale utilise un combustible dérivé de déchets, nous pouvons également mesurer le volume de CO₂ qui sera rejeté. L'indicateur de prévention des émissions de CO₂ est la différence entre ces deux chiffres.

Cela ne signifie pas pour autant que notre consommation d'énergie n'a pas d'importance. Nous la mesurons, nous en publions les chiffres et nous cherchons divers moyens de la réduire et d'accroître notre efficacité énergétique, comme en témoigne le projet de conduite écologique présenté à la page 17 de ce rapport. Toutefois, la prévention des émissions de CO₂ que nos activités facilitent est le principal indicateur de mesure de notre empreinte carbone.

En 2010/11, les activités de Shanks Netherlands ont permis de prévenir le rejet de 715 000 tonnes de CO₂ grâce à la production d'électricité verte, de combustibles dérivés de déchets et de recyclats...



Shanks Netherlands : échelle de performances CO₂

L'empreinte carbone de Shanks Netherlands est désormais certifiée dans le cadre de l'échelle de performances CO₂ de la Fondation indépendante pour les activités de commerce et de passation de marché respectueuses du climat (Independent Foundation for Climate Friendly Procurement and Business). Pour y parvenir, Shanks NL a dû totalement réviser son bilan carbone en utilisant de nouveaux facteurs intégrés au programme.

Le principal résultat est qu'en 2010/11, Shanks NL a émis 408 000 tonnes de dioxyde de carbone dans l'année, principalement issues de ses procédés. Mais l'entreprise a permis de prévenir le rejet de 715 000 tonnes de CO₂ grâce à la production d'électricité verte, de combustibles dérivés de déchets et de recyclats. Il s'agit-là d'un changement significatif par rapport aux données précédemment publiées et tous les détails sont fournis dans



ce rapport aux côtés des chiffres concernant l'empreinte carbone de Shanks NL.

Ce changement résulte principalement de l'inclusion, dans le programme, des combustibles de substitution employés à l'usine ATM de Shanks, dont les avantages se chiffrent à 244 000 tonnes en termes de rejets de CO₂ évités.

Développement durable sur le plan environnemental

Prévenir les émissions de CO₂ en valorisant au maximum les déchets

Comment avons-nous contribué à la réduction de l'empreinte carbone de la société ?

Voici l'empreinte carbone du Groupe. Elle est séparée en deux sections. La première indique nos émissions de CO₂, qu'elles proviennent de l'utilisation de combustibles, des procédés ou d'autres sources. La seconde indique les avantages que présentent nos activités, pour la société, en termes de rejets de CO₂ évités. Le bénéfice global apparaît clairement à la lecture de ces chiffres et notre objectif est de l'accroître encore davantage.

Groupe Shanks

Équivalent CO ₂ (en milliers de tonnes) ¹	Groupe	
	2011/12	2010/11
Émissions liées à nos activités		
Émissions issues du procédé		
Émissions provenant de la digestion anaérobie	9	3
Émissions provenant du compostage	41	39
Émissions provenant du traitement des déchets dangereux	287	282
Émissions provenant des décharges	100	140
Émissions provenant du traitement biomécanique	13	12
Émissions issues des activités de transport		
Carburant utilisé par les véhicules de transport des déchets ²	80	85
Émissions liées à la consommation d'énergie		
Électricité consommée sur les sites et dans les bureaux	48	47
Gaz consommé sur les sites et dans les bureaux	9	9
Combustible utilisé sur les sites et dans les bureaux pour l'équipement et les installations/le chauffage ³	23	23
Total des émissions provenant de sources importantes	610	640
Émissions que nos activités ont permis d'éviter pour la société		
Énergie renouvelable produite	36	25
Combustibles dérivés de déchets produits et vendus	652	613
Matériaux triés en vue de réutilisation/recyclage (certains réutilisés directement, d'autres transmis à des tiers à des fins de retraitement)	588	586
Total des émissions potentielles évitées	1 276	1 224 ⁵

¹ Chiffres arrondis au millier de tonnes le plus proche – ceci est répercuté dans les totaux

² Ce chiffre comprend les déplacements d'affaires de Shanks NL

³ Ce chiffre comprend le chauffage au sein de Shanks NL

⁴ Pour connaître les raisons et détails concernant les changements conséquents, consulter les notes de bas de page relatives à l'empreinte carbone de chaque pays dans la section intitulée « Valoriser au maximum les déchets : données complètes » de ce rapport.

⁵ Consulter l'empreinte carbone de Shanks NL pour connaître les détails concernant les révisions de données effectuées sur la base de l'échelle de performances CO₂ de Shanks Netherlands. À noter : les données de 2011 ont été révisées conformément à cette échelle.

Shanks Liège-Luxembourg emploie un formateur spécialisé dans les techniques de conduite écologique, Pablo Gomez. Le but est de réduire de 5 % la consommation de carburant, les émissions de CO₂ et les dommages causés par les accidents



Formation à la conduite écologique

Grâce aux progrès technologiques, les camions sont aujourd'hui plus sûrs et moins néfastes pour l'environnement car ils rejettent moins d'émissions. Cela étant, le comportement des chauffeurs et leur technique de conduite ont également des conséquences significatives. Un chauffeur qui accélère et freine de manière brusque et qui n'anticipe pas les conditions de route consomme davantage de carburant. Depuis mars 2011, Shanks Liège-Luxembourg emploie un formateur spécialisé dans les techniques de conduite écologique, Pablo Gomez. Le but est de réduire de 5 % la consommation de carburant, les émissions de CO₂ et les dommages causés par les accidents, des objectifs qui ont été intégrés dans les programmes de versement de primes aux chauffeurs de ce site. Pablo n'assure pas uniquement la formation des chauffeurs, il analyse également leurs performances qu'il publie dans un rapport. Les chauffeurs dont les performances ne sont pas satisfaisantes sont formés à nouveau. Pablo n'examine pas uniquement les chauffeurs existants, il participe également au recrutement des nouveaux chauffeurs. La réussite de ce programme est telle qu'il a été déployé à toutes les activités de Shanks Wallonie et Bruxelles.



Développement durable sur le plan environnemental

Autres indicateurs environnementaux

Publication des chiffres concernant les émissions et l'utilisation des ressources : un exemple d'engagement auprès des parties prenantes

Les émissions de CO₂ et le taux de recyclage et de récupération sont nos principaux indicateurs de développement durable sur le plan environnemental. Mais le volume de ressources utilisées dans le cadre de l'entreprise a également son importance, de même que nos émissions autres que le CO₂. L'utilisation des ressources est une mesure simple, mais pour un groupe comme Shanks, le suivi des émissions est un sujet plus compliqué



Suivi des émissions

L'analyse de nos émissions est une opération de routine, mais essentielle.

Nous faisons appel à de nombreuses technologies. Ce n'est pas le cas dans toutes les entreprises, un grand nombre d'entre elles n'utilisant qu'un ou deux types de technologies. Chaque technologie que nous utilisons produit un volume différent d'émissions conséquentes. Les émissions jugées conséquentes pour un site de décharge sont très différentes de celles d'une usine de recyclage, qui elles-mêmes sont très différentes de celles d'une installation de traitement biomécanique.

Cela ne signifie pas pour autant que nous ne surveillons pas nos émissions. Nous assurons le suivi de nos émissions et ces informations sont essentielles à la gestion de chacun de nos sites. Mais la présentation conjointe de ces données peut porter à confusion et nous n'avons pas, par le passé, publié de données concernant nos émissions au-delà de celles qui concernent le CO₂.

Au cours des 12 derniers mois, la publication des données relatives aux émissions a fait l'objet de nombreuses discussions dans le cadre de notre politique d'engagement auprès des parties prenantes. Ces discussions ont abouti à deux résultats importants : ce rapport comprend désormais un résumé de nos principales émissions (consulter la section « Valoriser au maximum les déchets : données complètes ») et un document nettement plus détaillé a été publié sur le site Internet du Groupe. Ce document plus détaillé, intitulé « Autres indicateurs environnementaux », offre au lecteur un résumé de nos principales émissions par type de technologie, ainsi qu'une liste approfondie des émissions à l'échelle des principaux pays d'activité et sous forme de totaux à l'échelle du Groupe.

Il s'agit-là d'une nouvelle approche pour nous, qui résulte directement de notre dialogue avec les parties prenantes et qui vise à accroître la transparence. Nous invitons d'autres parties prenantes à s'exprimer sur ce sujet. Si vous avez des commentaires ou des suggestions sur la façon d'améliorer la présentation des données concernant nos émissions, n'hésitez pas à nous contacter à l'aide des coordonnées fournies à la fin de ce document.

Nous assurons le suivi de nos émissions... et ces informations sont essentielles à la gestion de chacun de nos sites.

Autres indicateurs environnementaux : ressources et consommation

Indicateur	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Consommation d'électricité sur les sites et dans les bureaux (en milliers de kilowattheures)	94 988	84 942 ⁵	17 456	15 773	25 608	24 869	138 052	125 584
Gaz utilisé sur les sites et dans les bureaux (mètres cube)	5 033 000	5 182 000 ⁵	969	1 399	40 265	33 051	5 074 234	5 216 450
Combustible utilisé sur les sites et dans les bureaux (en milliers de litres) ²	4 787	4 520 ⁵	1 650	1 750	1 175	1 072	7 612	7 342
Carburant utilisé dans les véhicules de transport et de collecte des déchets (en milliers de litres) ²	15 044	14 233 ⁵	9 169	10 327	2 681	3 863	26 894	28 423
Total de l'électricité produite (mégawatt/heure)	38 789 ⁷	18 091	62 227	68 574	12 136 ⁸	9 858	113 152	96 523
Volume d'eau utilisé sur les sites : eau potable (en milliers de m ³) ³	307	224	26 ⁶	112	45 ⁴	38	378	374
Volume d'eau utilisé sur les sites : eaux de surface (en milliers de m ³) ^{1,3}	4 909	–	5	–	0	–	4 914	–
Volume d'eau utilisé sur les sites : eaux souterraines (en milliers de m ³) ^{1,3}	16	–	42	–	0	–	58	–
Volume d'eau utilisé sur les sites : eau de pluie (en milliers de m ³) ^{1,3}	20	–	37	–	0,5	–	59,5	–
Volume d'eau utilisé sur les sites : eaux grises (en milliers de m ³) ^{1,3}	713	–	77	–	0	–	790	–

1 Données non communiquées séparément dans le rapport 2011

2 Diesel utilisé (sur les sites, principalement pour les équipements mobiles ou statiques lourds)

3 Chiffres arrondis au millier de m³ le plus proche

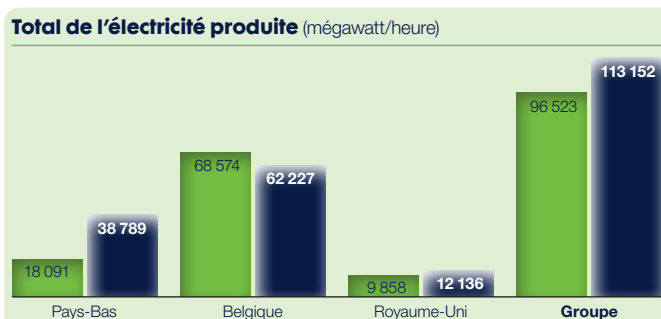
4 Hausse résultant de la mise en service de nouveaux sites et de l'augmentation probable de l'utilisation de l'eau à des fins de suppression des poussières

5 Données recalculées conformément à l'échelle de performances CO₂ de Shanks Netherlands. De même, le total du Groupe pour ces mesures a été révisé pour 2010/11

6 Baisse résultant du fait que le volume d'eau global était signalé dans la catégorie « eau potable » les années précédentes et qu'il est désormais séparé en plusieurs catégories, comme indiqué

7 Hausse résultant des nouvelles capacités de production installée comme celles de l'usine de digestion anaérobie de Shanks NL à Amsterdam

8 Hausse résultant des nouvelles capacités de production mises en service



Nos salariés face aux questions de santé et de sécurité



«Les entreprises de qualité, comme Shanks, comprennent l'impact positif que la sécurité peut avoir sur la fidélité et la productivité de leur personnel.»



Martine Pottier est Conseillère sécurité du site Shanks de Roeselare en Belgique. Forte de ses 12 années d'expérience au sein de Shanks, Martine est idéalement placée pour s'exprimer sur notre démarche concernant la santé et la sécurité.

« Interrogée sur les raisons pour lesquelles, selon elle, Shanks s'investit autant en matière de sécurité, Martine a déclaré :
« Les entreprises dangereuses ont une mauvaise réputation et le moral de leurs salariés est très bas. Les entreprises de qualité, comme Shanks, comprennent l'impact positif que la sécurité peut avoir sur la fidélité et la productivité de leur personnel. Si une entreprise tient à ses salariés, elle se doit de veiller à leur santé et à leur sécurité ».

« Bien entendu, nous ne sommes pas parfaits et il faut toujours tenter d'améliorer la situation. Les 12 mesures de base en matière de sécurité, que nous avons publiées l'an passé, sont un bon exemple d'amélioration : des messages clairs pour chacun concernant les normes de sécurité communes. »

En ce qui concerne sa propre contribution aux efforts de Shanks en matière de sécurité, Martine a ajouté : « Il est toujours difficile de démontrer les avantages liés à l'adoption de normes de sécurité de qualité, mais je suis convaincue que l'on s'en aperçoit lorsqu'on examine quotidiennement la façon dont nous travaillons et les efforts que nous menons en permanence pour progresser. Il est essentiel de communiquer avec les salariés et d'obtenir leur adhésion. C'est dans ce domaine que je peux réellement faire la différence, en qualité d'agent de liaison veillant à ce que la sécurité soit inscrite au cœur de nos méthodes de travail. »

Une journée dans la vie de la Conseillère sécurité :

« D'ordinaire, j'arrive au travail après avoir déposé plusieurs collègues dans le cadre de notre programme de covoiturage : un plus pour l'environnement et pour les frais de carburant. La première tâche de la journée consiste généralement à rencontrer un entrepreneur qui travaille sur le site. La plupart de nos entrepreneurs ont déjà travaillé pour nous, ils connaissent nos normes de sécurité et ils souhaitent que nous soyons satisfaits des méthodes de travail qu'ils envisagent d'employer.

« Après le travail sur le terrain, retour au bureau pour travailler sur des projets divers comme l'organisation des bilans de santé et des formations. La compétence est essentielle au suivi des normes de sécurité et la santé est aussi importante que la sécurité physique. J'ai également souvent rendez-vous avec des clients, comme ceux pour qui nous allons entreprendre des travaux de nettoyage industriel. Le sujet de discussion peut être la protection contre les chutes dans le cadre d'un travail quelconque et je dois m'assurer que nos salariés seront en sécurité et que le client n'encourt aucun danger. La sécurité fait partie du service que nous fournissons aux clients.

« La journée se poursuit généralement par des tâches administratives. La rédaction de rapports, de procédures et autres documents fait partie de mon travail, même si je préfère m'occuper de renforcer et d'améliorer la sécurité sur le site. Il peut s'agir également de préparer une réunion comme celle du nouveau Comité chargé des questions de santé et de sécurité au sein du Groupe Shanks. »

Nos salariés face aux questions de santé et de sécurité

L'importance des questions de santé et de sécurité dans un secteur à haut risque

La gestion des déchets est un secteur à haut risque bien connu, qui affiche des taux d'accident comparables à ceux des secteurs du bâtiment et de l'agriculture. Par conséquent, la santé et la sécurité figurent au cœur de nos préoccupations. Cet engagement se reflète dans le taux d'accident (notre indicateur clé de performance) que nous affichons. L'amélioration continue de nos normes de santé et de sécurité est l'un de nos principaux objectifs.



Formation à la sécurité

Formation aux procédures d'arrêt des machines dans notre nouvelle usine de recyclage de Kettering.

Comment cherchons-nous à améliorer la santé et la sécurité des salariés ?

L'an passé, nous avons lancé une nouvelle initiative portant sur les principes d'encadrement en matière de sécurité, comprenant des objectifs clés pour les directeurs dont la rémunération est liée aux résultats en matière de santé et de sécurité. Cette année, nous avons mis en place un Comité exclusif chargé des questions de santé et de sécurité au sein du Groupe, présidé par l'un de directeurs de division. Il s'agit-là d'indications claires illustrant notre volonté de nous imposer comme chef de file en matière de sécurité.

Dans le cadre de notre initiative d'encadrement en matière de sécurité, plus d'une centaine de visites consacrées aux questions de santé et de sécurité ont été effectuées dans nos sites par nos dirigeants au cours des 12 derniers mois. Ces visites, qui se traduisent par la rédaction de rapports par les dirigeants et qui exigent leur engagement auprès du personnel du site concerné, s'accompagnent d'un programme de formation que chaque directeur est tenu de suivre. Le nouveau Directeur général du Groupe a suivi sa formation aux principes d'encadrement en matière de sécurité 3 jours après avoir rejoint Shanks.

Nous sommes résolus à impliquer nos salariés dans le processus d'amélioration de la santé et de la sécurité. Dans ce rapport, nous avons ajouté un indicateur de performance soulignant la proportion de nos activités dotées d'un groupe santé et sécurité réunissant la direction et les salariés.

Quels sont nos résultats dans ce domaine ?

Par rapport à ses pairs, Shanks affiche déjà des performances élevées en matière de sécurité. Comme en témoigne l'amélioration de nos résultats en termes de nombre d'accidents enregistrés au cours des 12 derniers mois, il s'agit-là d'un secteur à risque au sein duquel nous comptons continuer à progresser.

En raison du niveau élevé de nos normes de santé et de sécurité, c'est avec une profonde tristesse que nous devons annoncer la survenue du premier décès d'un de nos salariés sur le lieu de travail depuis 7 ans. Cet accident, qui résulte d'une collision entre un véhicule conduit par l'un de nos chauffeurs et une partie de la structure d'un bâtiment sur l'un de nos sites de recyclage en Belgique, n'a fait l'objet d'aucune poursuite. Nous prenons néanmoins cet accident très au sérieux. Dans le cadre des mesures correctives que nous avons prises à la suite de cet incident, nous avons examiné plus de 200 structures de bâtiments sur l'ensemble du Groupe et pris des mesures spécifiques dans certains sites. Par ailleurs, une série de campagnes de sensibilisation a été menée à l'échelle du Groupe et nous cherchons à améliorer les choses encore davantage par le biais du nouveau Comité chargé des questions de santé et de sécurité au sein du Groupe.

Bien-être des salariés – santé et sécurité

Santé et sécurité : Taux et nombre d'accidents ¹

	2011/12					2010/11				
	LTA	Taux LTA	RIDDOR	Taux RIDDOR	Accidents mortels	LTA	Taux LTA	RIDDOR	Taux RIDDOR	Accidents mortels
Pays-Bas	15	650	36	1 600	–	11	500	36	1 700	–
Belgique	4	365	56	5 100	1	6	500	70	6 100	–
Royaume-Uni	7	800	19	2 100	–	15	1 600	21	2 200	–
Groupe	26	600	111	2 600	1	32	800	129	3 000	–

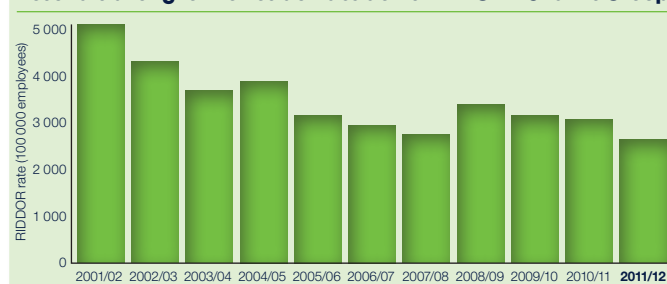
¹ Pour connaître la définition des types d'accidents (LTA et RIDDOR), consulter le chapitre santé et sécurité dans la section « Valoriser au maximum les déchets : données complètes »

Santé et sécurité : Synopsis des résultats liés aux accidents RIDDOR

	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Nombre d'incidents RIDDOR	36	36	56	70	19	21	111	129
Taux RIDDOR	1 600	1 700	5 100	6 100	2 100	2 200	2 600	3 000
Variation en %	–6 %		–16 % ¹		–5 %		–13 % ¹	

¹ Après la publication de notre rapport RE 2011, les données concernant le nombre d'accidents RIDDOR au sein de Shanks Belgique ont été révisées suite à de nouvelles enquêtes menées sur des accidents s'étant produits en fin d'année. À des fins de cohérence, les données ci-dessus concernant 2011 sont celles qui ont été indiquées dans notre rapport RE 2011. Cependant, si l'on utilise les données belges révisées, le niveau d'amélioration affiché par Shanks Belgique passe à 22 % et celui du Groupe à 16 %.

Résultats à long terme liés aux accidents RIDDOR – Shanks Group



Nos salariés face aux questions de santé et de sécurité

L'importance de notre personnel

Nous affichons un solide engagement envers nos salariés. Il s'agit d'un engagement envers leur développement, leur droit de travailler dans un environnement exempt de toute discrimination et où leurs talents sont pleinement exploités. Il est essentiel que nos salariés soient motivés et compétents dans l'exercice de leurs tâches quotidiennes. Si nous échouons sur ce point, nous ne parviendrons pas à remplir nos objectifs de développement durable ou à respecter la réglementation rigoureuse qui nous est imposée.



La formation est essentielle pour Shanks

Exercice de lutte anti-incendie à l'usine
ATM de Shanks, Pays-Bas

Il s'agit-là d'un domaine sensible pour nous en raison de l'essor rapide du secteur de la gestion des déchets et de la demande croissante en faveur de nouvelles compétences et aptitudes.

Le fait de disposer de salariés de grande qualité et très motivés peut permettre d'optimiser le travail d'équipe et montrer que le leadership est un avantage concurrentiel déterminant. Les bonnes pratiques en matière de gestion du personnel attirent les nouvelles recrues et permettent de conserver les salariés clés. Par dessus tout, nous estimons tout simplement que Shanks doit être une entreprise dans laquelle il fait bon travailler et où les salariés sont traités avec intégrité.

Comment cherchons-nous à nous améliorer ?

Nous encourageons le leadership et le travail d'équipe au travers de notre engagement auprès du personnel. Nos programmes de formation et de développement des compétences, ainsi que nos initiatives d'encadrement et de renforcement de la cohésion des équipes, font l'objet d'une amélioration permanente. Toutes nos politiques en matière d'emploi respectent la législation en vigueur. Nous pratiquons une politique d'égalité des chances. Toutes les candidatures font l'objet d'un examen complet et équitable, et les questions de développement de carrière et de formation sont elles aussi examinées avec la plus grande équité, quel que soit le salarié.

Nous encourageons une culture de communication bidirectionnelle et les organisations syndicales, comités d'entreprise et autres groupements de personnel sont impliqués le cas échéant. Notre démarche vis-à-vis de notre personnel est clairement affichée dans nos valeurs.

Quels sont nos résultats dans ce domaine ?

Nous procédons au suivi d'un large éventail d'indicateurs liés au personnel et en publions les résultats, qu'il s'agisse du ratio hommes/femmes, de la répartition des salariés par tranche d'âge, des programmes de formation dispensés ou encore du statut professionnel. Dans les domaines sensibles, nous cherchons toute amélioration potentielle susceptible de bénéficier tant aux salariés qu'à Shanks. Ces améliorations apparaissent au travers des statistiques publiées dans ce rapport. Elles s'expriment également au travers de diverses initiatives, comme la récente introduction à l'échelle du Groupe d'un programme de traitement confidentiel des dénonciations, mis à la disposition de l'ensemble des salariés.

Le fait de disposer de salariés de grande qualité et très motivés peut permettre d'optimiser le travail d'équipe et montrer que le leadership est un avantage concurrentiel déterminant.

Nos valeurs

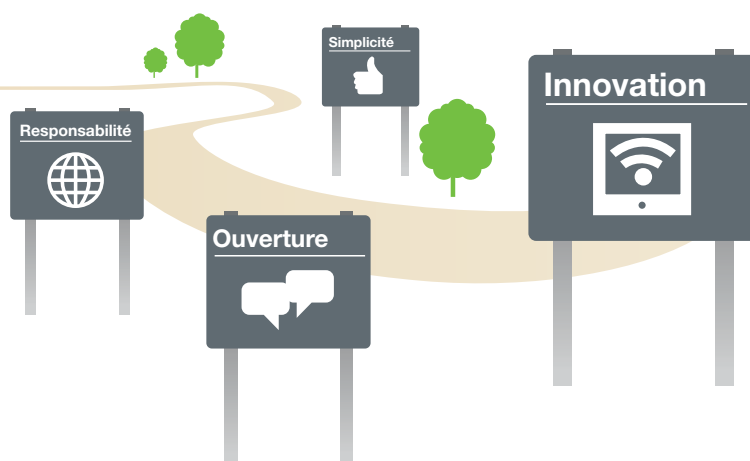
Nos valeurs communes représentent notre identité en tant que Groupe :

- **Responsabilité** : nous reconnaissons nos obligations vis-à-vis de nos collaborateurs, de l'environnement et des collectivités au sein desquelles nous évoluons, et notre volonté d'agir de manière responsable est digne de confiance
- **Innovation** : notre ambition est de créer un environnement qui encourage et stimule l'esprit d'entreprise
- **Simplicité** : nous adoptons une démarche pragmatique qui se traduit par le respect de nos engagements, la délégation du pouvoir de décision à nos salariés et la simplicité en affaires
- **Ouverture** : nous adoptons une approche transparente qui se traduit par le maintien des normes professionnelles et déontologiques les plus élevées. En interne, notre culture d'ouverture nous permet de profiter de connaissances et d'expériences mises en commun

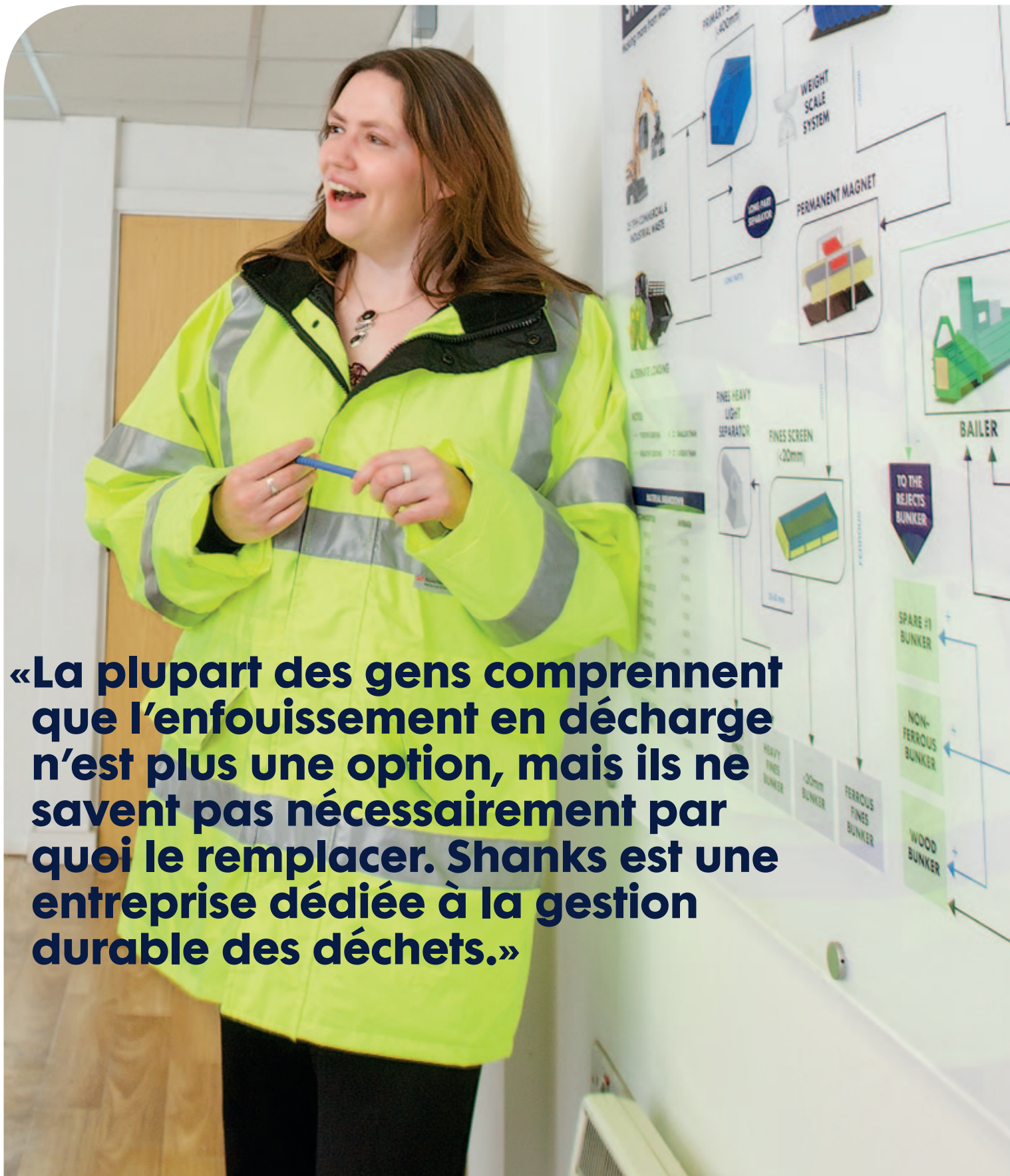


Gestion des absences

Ces 2 dernières années, Shanks UK a participé à une initiative indépendante de déclaration des absences pour cause de maladie menée à l'échelle nationale. Cette étude a permis d'améliorer les processus de suivi et de gestion de ce type d'absences, notamment en ce qui concerne la collecte de données et l'analyse mensuelle de toutes les absences significatives. Autre avantage, les retours d'information concernant les performances par rapport aux autres entreprises de gestion de déchets ont montré que Shanks UK affichait des taux d'absence pour cause de maladie moins élevés que tous les autres participants à l'étude.



La collectivité au sens large



«La plupart des gens comprennent que l'enfouissement en décharge n'est plus une option, mais ils ne savent pas nécessairement par quoi le remplacer. Shanks est une entreprise dédiée à la gestion durable des déchets.»



Abi Cox est Waste Education and Minimisation Officer pour les sites de la région du Derbyshire de Shanks UK. Embauchée il y a 18 mois, elle apprécie énormément son rôle au sein de Shanks.

« Interrogée sur les détails précis de son rôle, Abi a déclaré : « Mon travail nous permet de fournir des informations claires et précises aux parties prenantes de la collectivité et de dissiper certains mythes concernant le recyclage et la récupération. Ce type de communication fonctionne dans les deux sens. Outre les informations que je fournis, je peux également servir de lien à la collectivité et lui permettre ainsi de faire connaître à Shanks ses sentiments ».

« De nombreuses personnes ne savent pas ce qui se passe une fois que leurs déchets ont été recueillis et une grande partie de mon travail est d'ordre pédagogique, qu'il s'agisse d'intervenir au sein des écoles, de former les enseignants, de participer à des tournées de présentation ou encore d'effectuer des présentations devant des groupes divers à l'échelle locale. Les enfants âgés de 5 ans constituent mon plus jeune public, et la personne la plus âgée ayant assisté à l'une de mes présentations avait 102 ans. »

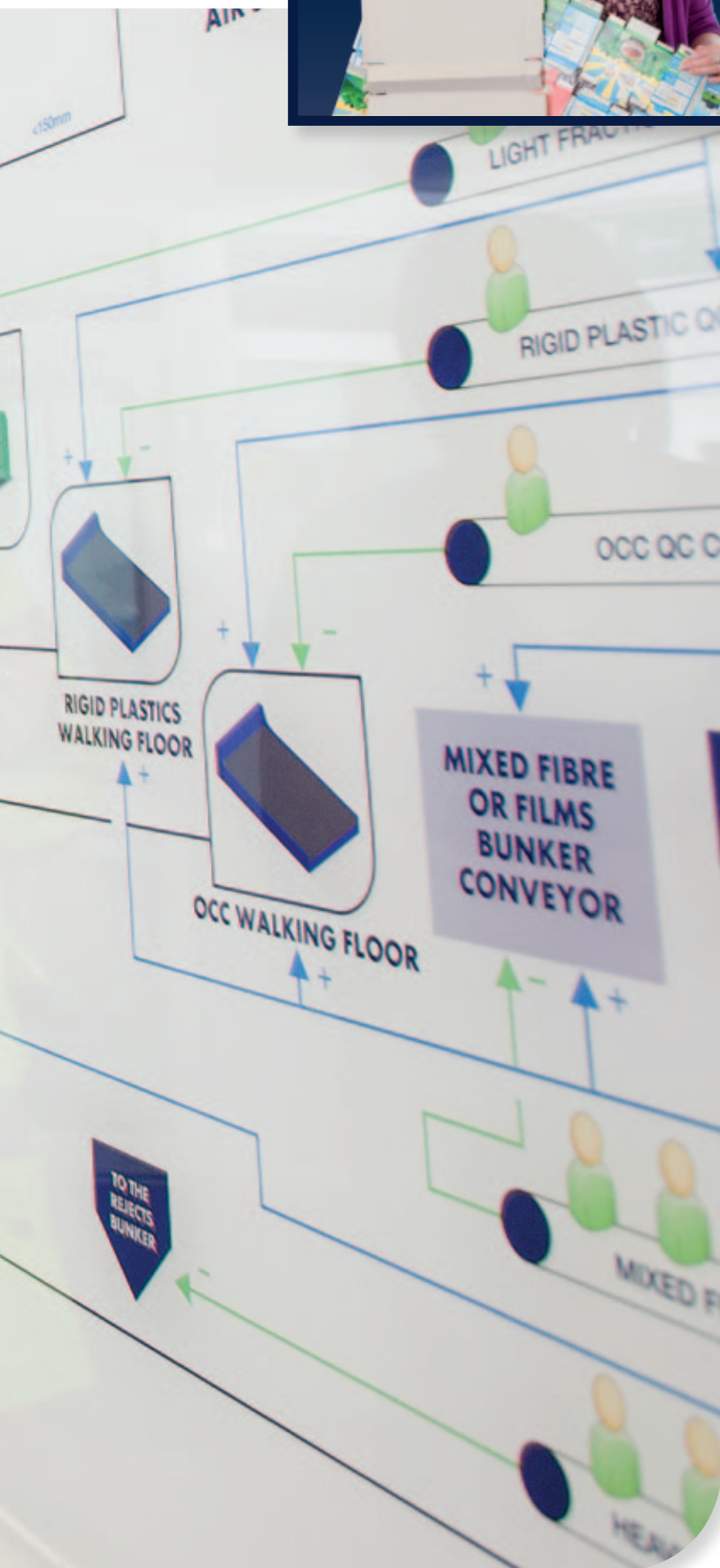
S'exprimant sur la valeur qu'elle apporte à Shanks, Abi a ajouté : « Mon travail est entièrement consacré aux relations avec les collectivités et à l'engagement auprès des parties prenantes. La plupart des gens comprennent que l'enfouissement en décharge n'est plus une option, mais ils ne savent pas nécessairement par quoi le remplacer. Shanks est une entreprise dédiée à la gestion durable des déchets et plus nous expliquons à la population ce que cela signifie, mieux c'est. »

Une journée dans la vie de l'agent de liaison auprès des collectivités :

« Je n'ai pas de journée typique. Il arrive parfois que je commence ma journée en chargeant ma voiture avec du matériel et des supports éducatifs avant de me rendre dans une école pour une série de leçons axées sur le compostage, une introduction à la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets, ou encore une séance interactive d'enseignement portant sur la réutilisation des déchets.

« Les séances de formation des enseignants, organisées dans les salles municipales ou autres, font également partie de mes principales activités. Informer les enseignants sur la gestion durable des déchets leur permet de transmettre ce savoir à leurs élèves et à leurs pairs. Il s'agit donc d'un axe de communication très important. Bien entendu, le travail de bureau est inévitable, par exemple pour organiser les tournées de présentation ou les affiches pour les prochaines manifestations. L'une des manifestations les plus appréciées auxquelles nous participons est un salon de l'alimentation, ce qui peut paraître surprenant. La question de savoir ce qu'il faut faire avec les déchets alimentaires est souvent posée.

« Il va sans dire que je travaille souvent le soir, notamment lorsqu'il s'agit d'effectuer une présentation destinée aux collectivités locales. Les gens sont souvent intéressés par ce qui arrive à leurs déchets. Un soir, une personne qui assistait à une de mes présentations est venue avec un sac de déchets et m'a demandé de décrire la meilleure façon de traiter chacun des déchets du sac, une démarche originale et très efficace. »



La collectivité au sens large

L'importance des relations entretenues avec la collectivité

La gestion durable des déchets procure de nombreux avantages à la société. Cela étant, si la plupart des gens reconnaissent, voire vantent, les mérites associés aux installations de gestion durable des déchets, peu d'entre eux souhaitent vivre à proximité.

Nous exerçons nos activités dans le cadre de licences d'exploitation. Leur octroi fait l'objet d'une consultation publique et d'un examen rigoureux. Si nous ne nous engageons pas auprès des collectivités, il est possible que l'octroi de nouvelles licences, ou la modification de licences existantes, devienne de plus en plus difficile. Sans ces licences, nous ne pouvons pas exercer nos activités. Les populations qui vivent à proximité de nos sites sont des parties prenantes fondamentales. Les réclamations des riverains et les mesures correctives prises à la demande des organismes de réglementation pour cause de nuisance sont pour nous des indicateurs de performance essentiels.

Comment cherchons-nous à améliorer nos relations avec les collectivités ?

Notre démarche dans ce domaine n'est pas simplement réactive. Nous estimons qu'un engagement volontaire auprès des riverains est source de nombreux avantages. Les nouvelles technologies de gestion durable des déchets constituent une évolution majeure par rapport à la situation actuelle et sont susceptibles de susciter des préoccupations. Un engagement volontaire visant à expliquer les avantages durables de ces nouvelles techniques et méthodes peut permettre d'apaiser de telles inquiétudes.

Nous pensons que nos activités soutiennent l'évolution de la société vers un avenir plus « durable », mais nous ne pouvons en aucun cas présumer que les collectivités locales seront toujours d'accord avec nous. Cet engagement volontaire nous offre une vue privilégiée des opinions et des préoccupations des populations vivant à proximité de nos sites, ce qui nous permet de modifier nos activités afin de minimiser tout impact à l'avance. Par exemple, notre nouveau projet de Wakefield dispose déjà d'un groupe de liaison qui comprend des membres de la population locale, alors même que les travaux de construction de la nouvelle installation n'ont pas encore commencé.

Quels sont nos résultats dans ce domaine ?

Le nombre de réclamations reçues de la part des riverains concernant nos sites a chuté de 32 % en 2011/12. Au-delà des simples statistiques, un autre indicateur porte sur la façon dont les questions spécifiques sont abordées, comme l'illustre l'étude de cas concernant notre installation de Roeselare présentée dans ce rapport. Au bout du compte, l'indicateur de performance susceptible d'avoir le plus d'impact est le nombre d'amendes et de poursuites engagées à notre rencontre par les organismes de réglementation pour cause de nuisance ou autre motif analogue. Nous n'avons fait l'objet d'aucune mesure exécutoire de ce type au cours des 12 derniers mois.

Collectivités – résultats en matière de réclamations

Réclamations d'ordre environnemental

Indicateur	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Nombre de réclamations d'ordre environnemental reçues ¹	438 ²	452	45 ³	260	62	93	545	805
Nombre moyen de réclamations par site (sur le nombre total de sites)	10,0	12,6	2,2	11,3	1,6	2,4	5,4	7,7

¹ Comprend toutes les réclamations, qu'elles soient justifiées ou non

² Comprend 176 réclamations à l'encontre du site ATM de Shanks qui font actuellement l'objet d'une discussion avec les autorités locales

³ Forte baisse résultant de l'amélioration des mesures de contrôle des odeurs sur le site Shanks de Roeselare (voir l'étude de cas présentée dans ce rapport)

Nature des réclamations d'ordre environnemental

Nature des réclamations d'ordre environnemental reçues	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Odeur	417	433	33	253	42	67
Détritus	–	–	–	–	4	3
Animaux nuisibles	–	–	–	–	8	11
Trafic	1	–	–	–	–	–
Boue/poussière	–	2	4	6	4	10
Bruit	42	16	4	1	2	–
Autre	32	1	4	–	2	2
Total	492 ¹	452	45	260	62	93

¹ Le total est plus élevé que celui du tableau des réclamations car certaines personnes ont émis plusieurs réclamations pour le même événement



Shanks Roeselare

Comme de nombreuses installations de gestion des déchets, le site belge de Shanks Roeselare peut être source de nuisances olfactives pour les riverains. Le site en est parfaitement conscient et utilise des dispositifs de contrôle des odeurs depuis de nombreuses années. En 2011, suite à une phase d'engagement menée auprès des parties prenantes locales et des entreprises de la zone industrielle dans laquelle le site est implanté, nous avons profondément revu nos mesures de prévention et de suppression des odeurs. Nous avons pris des mesures d'ordre technique portant notamment sur l'amélioration du traitement thermique des émissions, l'installation de portes à fermeture rapide sur les véhicules ou encore l'amélioration des bâtiments. Outre ces mesures, les messages concernant l'importance liée à l'entretien des systèmes et processus de contrôle des odeurs ont été renforcés auprès des salariés. Pour soutenir ce travail sur le terrain, nous avons également mis en place un plan de communication externe, créé un point de contact destiné à recueillir les réclamations et amélioré nos efforts de communication proactive auprès des parties prenantes locales. En conséquence, le nombre de réclamations reçues est tombé à zéro et l'image du site s'est améliorée considérablement.

Gestion durable

Les systèmes de gestion peuvent être considérés comme un sujet de conversation aride. Cela étant, ils constituent le ciment qui lie notre vision aux disciplines formelles que sont les processus, les audits et les normes.



FTSE4Good

Pourquoi la gestion est-elle importante pour nous ?

Les systèmes de gestion peuvent être considérés comme un sujet de conversation aride. Cela étant, ils constituent le ciment qui lie notre vision aux disciplines formelles que sont les processus, les audits et les normes. En outre, les procédures d'appels d'offres concernant les nouveaux contrats de gestion des déchets deviennent de plus en plus complexes et les entreprises qui ne disposent pas des homologations nécessaires sont susceptibles d'échouer. Nos succès dans ce domaine témoignent de la qualité de nos processus et de nos systèmes internes.

Comment cherchons-nous à nous améliorer ?

Nous disposons de systèmes de gestion formels dans tous nos sites d'activité. Ces systèmes visent à optimiser la qualité de nos activités de récupération des ressources, garantir l'excellence des normes de santé et de sécurité, veiller à ce que les salariés soient traités de manière éthique et faire en sorte que les questions liées à la collectivité au sens large soient signalées et prises en compte.

Ces systèmes de gestion sont internes à Shanks, mais ils sont vérifiés et approuvés par rapport aux normes nationales et internationales. Nous cherchons en permanence à améliorer nos systèmes. Les travaux menés par Shanks Netherlands sur la nouvelle échelle de performances CO₂ et la récente attribution de la norme de sécurité internationale OHSAS 18001 à l'ensemble des sites de Shanks UK sont deux exemples parmi tant d'autres de ces efforts d'amélioration.

Nous participons également à divers programmes d'analyse comparative et d'évaluation prestigieux. Par exemple, le Groupe est inscrit à l'indice britannique FTSE4Good. Nous cherchons à nous engager de manière proactive auprès de ces organismes de notation afin que les questions spécifiques auxquelles les entreprises de gestion des déchets sont confrontées soient incluses dans leurs programmes. La question des rejets de CO₂ évités, évoquée dans la section de ce rapport consacrée à l'environnement et au développement durable, est un exemple qui illustre ce dialogue permanent avec les parties prenantes.

Quels sont nos résultats dans ce domaine ?

Nous évoluons au sein d'un secteur à haut risque dont l'impact potentiel sur l'environnement et dans d'autres domaines est bien réel. Nous reconnaissons que nous ne sommes pas parfaits et, en cas de non-respect des normes requises, nous estimons que la situation doit être gérée de façon ouverte et transparente et qu'elle doit servir d'enseignement dans une perspective d'amélioration. C'est pour cette raison que nous rendons public, dans ce rapport, toute poursuite engagée à notre rencontre en matière d'environnement, de santé et de sécurité ou dans tout autre domaine pertinent.

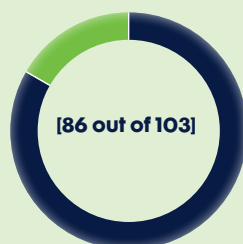
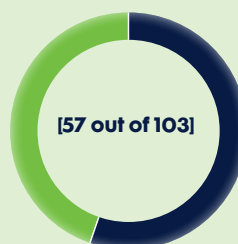
Exemple de performance positive, Shanks UK a récemment reçu l'accréditation OHSAS 18001, norme de sécurité internationale, sur l'ensemble de ses sites. Ce résultat n'entre pas dans le cadre de l'exercice 2011/12 et sera annoncé en détail dans l'édition 2013 de notre rapport de responsabilité d'entreprise.

Nombre de sites certifiés conformes à des normes officielles en matière de systèmes de gestion

Indicateur	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni ¹		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
ISO 14001/EMAS	35	35	9	5	35	34	79	74
ISO 9001	39	39	12	14	35	34	86	87
OHSAS 18001	19	19	0	0	0 ²	0	19	19
SCC/VCA	27	27	11	8	0	0	38	35
Autre	27	26	2	4	0	0	29	30

¹ Les chiffres du Royaume-Uni incluent la certification de Shanks Dumfries and Galloway concernant la gestion du projet relatif au contrat de gestion des déchets de la municipalité de Dumfries and Galloway, qui couvre 11 sites, et la certification de Shanks Derbyshire et Cumbria qui implique un certain nombre d'opérations en sous-traitance (les trois étant comptabilisées comme une seule certification)

² Shanks UK a obtenu la certification OHSAS 18001 sur l'ensemble de ses sites (35 sites) en mai 2012. De plus amples informations seront fournies dans le rapport 2013

ISO 14001/EMAS**ISO 9001****OSHAS 18001 et SCC/VCA**

ISO 14001/EMAS
Normes internationales de gestion environnementale

ISO 9001
Norme de qualité internationale

OHSAS 18001
Norme internationale de santé et de sécurité

SCC/VCA
Normes nationales de santé et de sécurité

**Contrôle des mouettes sur le site Shanks de Blochairn**

Les installations de gestion des déchets peuvent s'avérer impopulaires en raison des nuisances qu'elles sont susceptibles de causer aux riverains, même si la plupart des gens reconnaissent l'importance de leur rôle. Aussi étrange que cela puisse paraître, les mouettes constituent une source de nuisance potentielle, en particulier lorsqu'elles sont attirées en grand nombre par les sites de gestion des déchets, au grand dam des riverains. Comment contrôler ces volatiles ? Notre usine de recyclage de Blochairn, à Glasgow, a trouvé la solution : utiliser des oiseaux de proie. En tant que prédateurs naturels, les oiseaux de proie ne passent pas inaperçus auprès des mouettes et constituent une solution plus sûre et plus naturelle que tout autre méthode.

Making more from waste : données complètes

Voici la section de référence de notre rapport. Vous trouverez, dans les pages suivantes, les données relatives aux performances d'un large éventail d'indicateurs de responsabilité d'entreprise. Pour en faciliter la lecture, nous avons séparé ces données suivant les mêmes sections que celles des pages précédentes de ce rapport.

Empreintes carbone Prévenir les émissions de CO₂

Groupe Shanks

Équivalent CO₂ (en milliers de tonnes) ¹

	Groupe	
	2011/12	2010/11
Émissions liées à nos activités		
Émissions issues du procédé		
Émissions provenant de la digestion anaérobie	9	3
Émissions provenant du compostage	41	39
Émissions provenant du traitement des déchets dangereux	287	282
Émissions provenant des décharges	100	140
Émissions provenant du traitement biomécanique	13	12
Émissions issues des activités de transport		
Carburant utilisé par les véhicules de transport des déchets ²	80	85
Émissions liées à la consommation d'énergie		
Électricité consommée sur les sites et dans les bureaux	48	47
Gaz consommé sur les sites et dans les bureaux	9	9
Combustible utilisé sur les sites et dans les bureaux pour l'équipement et les installations/le chauffage ³	23	23
Total des émissions provenant de sources importantes	610	640
Émissions que nos activités ont permis d'éviter pour la société		
Énergie renouvelable produite	36	25
Combustibles dérivés de déchets produits et vendus	652	613
Matériaux triés en vue de réutilisation/recyclage (certains réutilisés directement, d'autres transmis à des tiers à des fins de retraitement)	588	586
Total des émissions potentielles évitées	1 276	1 224⁵

¹ Chiffres arrondis au millier de tonnes le plus proche – ceci est répercuté dans les totaux

² Ce chiffre comprend les déplacements d'affaires de Shanks NL

³ Ce chiffre comprend le chauffage au sein de Shanks NL

⁴ Pour connaître les raisons et détails concernant les changements conséquents, consulter les notes de bas de page relatives à l'empreinte carbone de chaque pays

⁵ Consulter l'empreinte carbone de Shanks NL pour connaître les détails concernant les révisions de données effectuées sur la base de l'échelle de performances CO₂ de Shanks Netherlands

Prévenir les émissions de CO₂

Shanks Netherlands ²

Équivalent CO₂ (en milliers de tonnes) ¹

Pays-Bas

2011/12 2010/11

Émissions liées à nos activités

Émissions issues du procédé

Émissions provenant de la digestion anaérobie	9	3
Émissions provenant du compostage	23	21
Émissions provenant du traitement des déchets dangereux	287	282
Émissions provenant des décharges	0,5	0,5

Émissions issues des activités de transport

Carburant utilisé par les véhicules de transport des déchets	47	45
--	----	----

Émissions liées à la consommation d'énergie

Émissions provenant de la digestion anaérobie	29	30
Émissions provenant du compostage	9	9
Émissions provenant du traitement des déchets dangereux	15	14
Émissions provenant des décharges	0,5	0,5
Combustible utilisé sur les sites et dans les bureaux pour l'équipement et les installations/le chauffage	2	2

Total des émissions provenant de sources importantes

422 407

Émissions que nos activités ont permis d'éviter pour la société

Énergie renouvelable produite	16	5
Combustibles dérivés de déchets produits et vendus	149	140
Matériaux triés en vue de réutilisation/recyclage (certains réutilisés directement, d'autres transmis à des tiers à des fins de retraitement)	295	326

Total des émissions potentielles évitées

460 471

Autres émissions évitées sur le site

Énergie provenant des déchets employés comme combustible sur le site ³	246	244
---	-----	-----

Total des émissions potentielles évitées, y compris énergie provenant des déchets employés sur le site

706 715

¹ Chiffres arrondis au millier de tonnes le plus proche – ceci est répercuté dans les totaux

² L'empreinte carbone de Shanks NL a été certifiée au niveau 3 de l'échelle de performances CO₂ de la Fondation indépendante pour les activités de commerce et de passation de marché respectueuses du climat (*Independent Foundation for Climate Friendly Procurement and Business* – SKAO). La méthode de calcul et les facteurs de conversion étant différents de ceux utilisés dans les précédents rapports RE de Shanks, un nouvel inventaire des émissions de CO₂ a dû être réalisé. Cet inventaire a produit les principaux résultats suivants : 408 000 tonnes de CO₂ émises, dont la majorité est issue du procédé, et 714 000 tonnes de CO₂ évitées à travers la production d'électricité verte, de combustibles dérivés de déchets et de matériaux triés à des fins de recyclage. En raison des nouveaux facteurs employés, les données ci-dessus (tant pour 2010/11 que pour 2011/12) ont été révisées. Shanks Netherlands utilisera les facteurs de conversion déterminés par l'échelle de performances CO₂ qui ont été ajoutés au tableau des définitions du Groupe Shanks (disponible sur le site Internet de Shanks). Consulter l'étude de cas en page 15 du présent rapport pour de plus amples informations

³ Les volumes de déchets employés comme combustible sur le site n'étaient pas calculés ni déclarés dans les précédents rapports, et ne sont pas indiqués pour Shanks BE et Shanks UK

Making more from waste : données complètes

Empreintes carbone

Prévenir les émissions de CO₂

Shanks Belgium

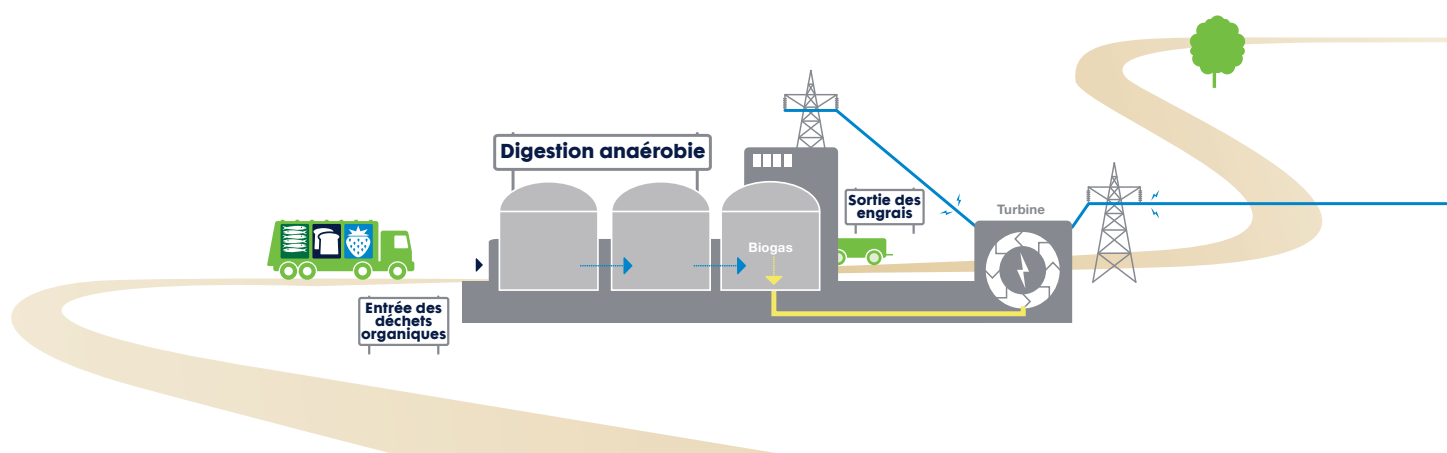
Équivalent CO ₂ (en milliers de tonnes) ¹	Belgique	
	2011/12	2010/11
Émissions liées à nos activités		
Émissions issues du procédé		
Émissions provenant du compostage des déchets verts	14	14
Émissions provenant des décharges	45	55
Émissions issues des activités de transport		
Carburant utilisé par les véhicules de transport des déchets	24	28
Émissions liées à la consommation d'énergie		
Électricité consommée sur les sites et dans les bureaux	5	4
Gaz consommé sur les sites et dans les bureaux ²	–	–
Combustible utilisé sur les sites et dans les bureaux pour l'équipement et les installations/le chauffage	4	5
Total des émissions provenant de sources importantes	92	106
Émissions que nos activités ont permis d'éviter pour la société		
Énergie renouvelable produite	13	15
Combustibles dérivés de déchets produits et vendus	410 ³	384
Matériaux triés en vue de réutilisation/recyclage (certains réutilisés directement, d'autres transmis à des tiers à des fins de retraitement)	118 ⁴	96
Total des émissions potentielles évitées	541	495

¹ Chiffres arrondis au millier de tonnes le plus proche – ceci est répercuté dans les totaux

² Consommation de gaz négligeable, et donc moins d'émissions

³ Hausse résultant principalement de l'augmentation de la production de combustibles dérivés de déchets

⁴ Hausse résultant principalement de l'inclusion de flux de déchets supplémentaires



Prévenir les émissions de CO₂

Shanks UK

Équivalent CO₂ (en milliers de tonnes) ¹

Royaume-Uni

2011/12 2010/11

Émissions liées à nos activités

Émissions issues du procédé ²

Émissions provenant du compostage en vase clos (déchets mélangés)

4 4

Émissions provenant des décharges

54⁵ 84

Émissions provenant du traitement biomécanique

13 12

Émissions issues des activités de transport

Carburant utilisé par les véhicules de transport des déchets

7⁴ 10

Émissions liées à la consommation d'énergie

Électricité consommée sur les sites et dans les bureaux

14 13

Gaz consommé sur les sites et dans les bureaux ³

– –

Combustible utilisé sur les sites et dans les bureaux pour l'équipement et les installations/le chauffage

3 3

Total des émissions provenant de sources importantes

95 126

Émissions que nos activités ont permis d'éviter pour la société

Énergie renouvelable produite

7 5

Combustibles dérivés de déchets produits et vendus

92 89

Matériaux triés en vue de réutilisation/recyclage (certains réutilisés directement, d'autres transmis à des tiers à des fins de retraitement)

175 164

Total des émissions potentielles évitées

274 258

¹ Chiffres arrondis au millier de tonnes le plus proche – ceci est répercuté dans les totaux

² Les émissions comprennent du carbone biogène

³ Utilisation du gaz limitée à 6 sites, raison pour laquelle les chiffres ont été arrondis à zéro

⁴ Baisse résultant de la cession des activités d'exploitation de véhicules, principalement dans l'est de Londres

⁵ Baisse résultant de l'amélioration des systèmes de brûlage des gaz sur les sites de décharge



Making more from waste : données complètes

Recyclage et récupération

Indicateur	Pays-Bas ¹		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Total des déchets traités par les sites Shanks (en millions de tonnes)	5,05	4,88	1,18	1,24	1,62	1,55	7,85	7,66
Volume de matériaux récupérés sur le flux de déchets dans les sites Shanks (en millions de tonnes)	4,55	4,23	0,87	0,92	0,76	0,66	6,09	5,87
Proportion du total des déchets traités et récupérés sur le flux de déchets (%) ²	88	88	74	74	47	43	78	77
Tonnes de déchets traités par les sites Shanks envoyés en décharge (en millions de tonnes) ³	0,14	–	0,15	–	0,79	–	1,08	–
Tonnes de déchets traités par les sites Shanks envoyés à l'incinération (en millions de tonnes) ³	0,45	–	0,16	–	0,07	–	0,68	–

¹ Les données relatives à Shanks Netherlands comprennent les déchets traités et recyclés/récupérés par Shanks Canada

² Comprend la récupération d'eau et la perte d'humidité durant le traitement pour certaines technologies employées

³ L'ajout des déchets envoyés en décharge et à l'incinération n'aboutira pas nécessairement au total en raison de l'arrondissement des chiffres

Réduire l'empreinte carbone de la société : types de déchets traités par les sites Shanks

Type de déchet traité ^{1,2,3} (en milliers de tonnes)	Pays-Bas ⁴	Belgique	Royaume-Uni	Groupe
Encombrants	89	–	28	118
Construction et démolition	407	142	220	572
Déchets commerciaux	308	118	522	948
Compost	25	–	–	25
Déchets ménagers	82	80	886	1 048
Déchets alimentaires	129	26	1	156
Verre et céramique	39	0,8	13	53
Déchets verts	583	15	31	629
Déchets éliminés/valorisés?	0,7	–	–	0,7
Déchets liquides	752	140	–	891
Métaux	14	1	7	22
Déchets de papier	86	67	37	189
Plastiques	23	11	4	38
Laine de roche	54	–	–	54
Caoutchouc	7	6	0,02	13
Gravats	1 007	–	2	1 009
Terre/sable/boue	1 203	146	58	1 407
Déchets spéciaux	133	–	0,2	133
SRF/RDF (combustibles dérivés de déchets)	1	–	–	1
Bois	107	168	14	289
Déchets divers	–	257	–	257
Totaux	5 051	1 177	1 624	7 852

¹ Chiffres arrondis au millier de tonnes le plus proche – ceci est répercuté dans les totaux

² Les chiffres concernent les déchets reçus (traités) dans les sites Shanks et ne tiennent pas compte des déchets recueillis et transportés vers des sites tiers

³ Les chiffres sont basés sur le nouveau système Qlikview de gestion des informations de Shanks mis en place sur l'ensemble du Groupe Shanks en 2011/12. Dans la mesure où il s'agit d'un nouveau système, la qualité des données est susceptible de s'améliorer au fil du temps

⁴ Comprend la récupération d'eau et la perte d'humidité durant le traitement pour certaines technologies employées

Autres indicateurs environnementaux

Émissions ¹²

	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Volume d'émissions de gaz à effet de serre provenant des principales activités (équivalent CO ₂ en milliers de tonnes) ²	423	480	93	106	95 ⁹	126	610	712
Oxydes d'azote (NOx/NO ₂) rejetés dans l'atmosphère (tonnes) ^{1,3}	–	–	–	–	–	–	329 ⁴	–
Oxydes de soufre (SOx/SO ₂) rejetés dans l'atmosphère (tonnes) ^{1,3}	–	–	–	–	–	–	35 ⁴	–
Métaux (Cd, Cr, Cu, Hg et Pb) rejetés dans l'eau (tonnes) ^{1,3,5}	–	–	–	–	–	–	0,095 ⁴	–
Nombre de déversements signalés dans les sites ¹¹	22 ⁸	–	–	–	1 ⁶	–	23	–
Sites dont les terrains sont situés au sein ou à proximité de zones protégées ou présentant un degré de biodiversité élevé ¹	1 ⁷	–	1 ¹⁰	–	–	–	2	–

1 Données non communiquées dans le rapport 2011

2 Chiffres arrondis au millier de tonnes le plus proche

3 Seul le chiffre concernant le total du Groupe est fourni. Les données proviennent des sites Shanks qui entrent dans le cadre des exigences européennes en matière de rejets et de transferts de polluants (EPRT) lorsque le permis environnemental l'exige. Pour de plus amples informations, consulter le document concernant les émissions EPRT de Shanks (autres indicateurs environnementaux) sur le site du Groupe Shanks

4 Données issues des retours EPRT de l'année 2010

5 Métaux exprimés sous la forme du total des rejets de cadmium et composés (Cd), chrome et composés (Cr), cuivre et composés (Cu), mercure et composés (Hg) et plomb et composés (Pb)

6 En décembre 2011, l'une des déchetteries exploitées par Shanks à Dumfries and Galloway a été inondée en raison des intempéries. L'inondation a renversé et fendu le réservoir de gazole du site. Les travaux d'assainissement et de nettoyage ont été effectués conformément aux exigences de l'organisme de réglementation

7 Zone protégée à proximité du site ATM de Shanks (d'une surface de 115 000 m²)

8 Tous les déversements signalés se sont produits sur le site ATM de Shanks et entrent dans le cadre des exigences de signalement liées au permis d'exploitation du site

9 Baisse résultant principalement de l'amélioration des systèmes de brûlage des gaz sur les sites de décharge

10 Zone riche en biodiversité faisant partie du site Shanks de Monceau et gérée conformément aux obligations légales (d'une surface de 5 000 m²)

11 Les exigences de signalement des déversements stipulées dans la législation et dans les permis d'exploitation varient d'un pays à l'autre et d'un site à l'autre

12 Les données concernent l'année civile pour des raisons de réglementation en matière de publication de rapports

Ressources et déchets

Indicateur	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Consommation d'électricité sur les sites et dans les bureaux (en milliers de kilowattheures)	94 988	84 942 ⁵	17 456	15 773	25 608	24 869	138 052	125 584
Gaz utilisé sur les sites et dans les bureaux (mètres cube)	5 033 000	5 182 000 ⁵	969	1 399	40 265	33 051	5 074 234	5 216 450
Combustible utilisé sur les sites et dans les bureaux (en milliers de litres) ²	4 787	4 520 ⁵	1 650	1 750	1 175	1 072	7 612	7 342
Carburant utilisé dans les véhicules de transport et de collecte des déchets (en milliers de litres) ²	15 044	14 233 ⁵	9 169	10 327	2 681	3 863	26 894	28 423
Total de l'électricité produite (mégawatt-heure)	38 789 ⁷	18 091	62 227	68 574	12 136 ⁸	9 858	113 152	96 523
Volume d'eau utilisé sur les sites : eau potable (en milliers de m ³) ³	307	224	26 ⁶	112	45 ⁴	38	378	374
Volume d'eau utilisé sur les sites : eaux de surface (en milliers de m ³) ^{1,3}	4 909	–	5	–	–	–	4 914	–
Volume d'eau utilisé sur les sites : eaux souterraines (en milliers de m ³) ^{1,3}	16	–	42	–	–	–	58	–
Volume d'eau utilisé sur les sites : eau de pluie (en milliers de m ³) ^{1,3}	20	–	39	–	0,5	–	59,5	–
Volume d'eau utilisé sur les sites : eaux grises (en milliers de m ³) ^{1,3}	713	–	77	–	–	–	790	–

1 Données non communiquées séparément dans le rapport 2011

2 Diesel utilisé (sur les sites, principalement pour les équipements mobiles ou statiques lourds)

3 Chiffres arrondis au millier de m³ le plus proche

4 Hausse résultant de la mise en service de nouveaux sites et de l'augmentation probable de l'utilisation de l'eau à des fins de suppression des poussières

5 Données recalculées conformément à l'échelle de performances CO₂ de Shanks Netherlands. De même, le total du Groupe pour ces mesures a été révisé pour 2010/11

6 Baisse résultant du fait que le volume d'eau global était signalé dans la catégorie « eau potable » les années précédentes et qu'il est désormais séparé en plusieurs catégories, comme indiqué

7 Hausse résultant des nouvelles capacités de production installée comme celles de l'usine de digestion anaérobie de Shanks NL à Amsterdam

8 Hausse résultant des nouvelles capacités de production mises en service

Making more from waste : données complètes

Bien-être des salariés

Santé et sécurité

Taux et nombre d'accidents ¹

	2011/12					2010/11				
	LTA	Taux LTA	RIDDOR	Taux RIDDOR	Accidents mortels	LTA	Taux LTA	RIDDOR	Taux RIDDOR	Accidents mortels
Pays-Bas	15	650	36	1 600	–	11	500	36	1 700	–
Belgique	4	365	56	5 100	1	6	500	70	6 100	–
Royaume-Uni	7	800	19	2 100	–	15	1 600	21	2 200	–
Groupe	26	600	111	2 600	1	32	800	129	3 000	–

Synopsis des résultats liés aux accidents RIDDOR

	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Nombre d'incidents RIDDOR	36	36	56	70	19	21	111	129
Taux RIDDOR	1 600	1 700	5 100	6 100	2 100	2 200	2 600	3 000
Variation en %	–6 %		–16 % ¹		–5 %		–13 % ¹	

¹ Après la publication de notre rapport RE 2011, les données concernant le nombre d'accidents RIDDOR au sein de Shanks Belgique ont été révisées suite à de nouvelles enquêtes menées sur des accidents s'étant produits en fin d'année. À des fins de cohérence, les données ci-dessus concernant 2011 sont celles qui ont été indiquées dans notre rapport RE 2011. Cependant, si l'on utilise les données belges révisées, le niveau d'amélioration affiché par Shanks Belgique passe à 22 % et celui du Groupe à 16 %

Absence au travail des salariés

Indicateur	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Taux d'absentéisme total au travail (% de jours disponibles)	5,0	5,2	6,1	7,8	4,2	3,8
Taux d'absentéisme lié au travail (% de jours disponibles)	0,5	0,3	1,0	0,7	0,2	0,4
Taux d'absentéisme non lié au travail (% de jours disponibles)	4,4	4,9	5,1	7,1	4,0	3,4
Durée moyenne d'absence (jours)	15	13	20	12	11	9
Fréquence moyenne d'absence (nombre de périodes d'absence)	1,1	1,1	1,1	1,3	1,0	1,0
Salariés affichant plus de 2 périodes d'absence (% de l'effectif)	14	11	13	16	12	12
Salariés sans jour d'absence (% de l'effectif)	42	41	42	37	53	55

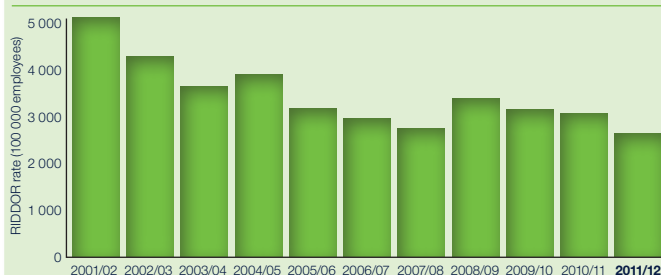
¹ La somme des pourcentages est susceptible de ne pas correspondre aux totaux en raison de l'arrondissement des chiffres

Ouverture

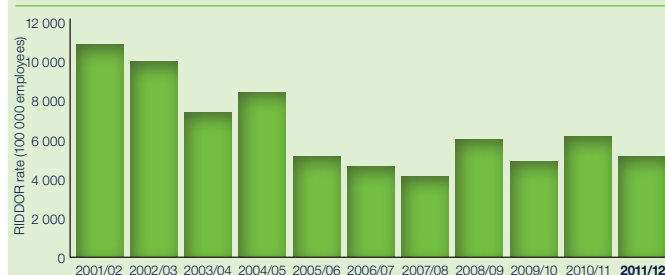


Résultats à long terme liés aux accidents RIDDOR

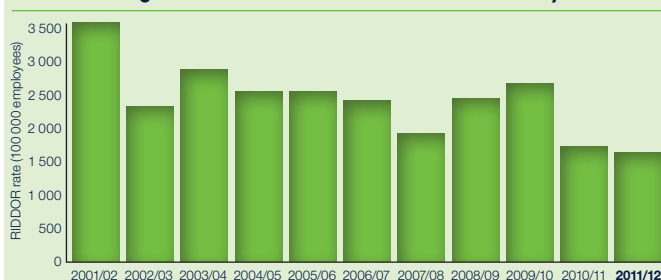
Résultats à long terme liés aux accidents RIDDOR – Shanks Groupe



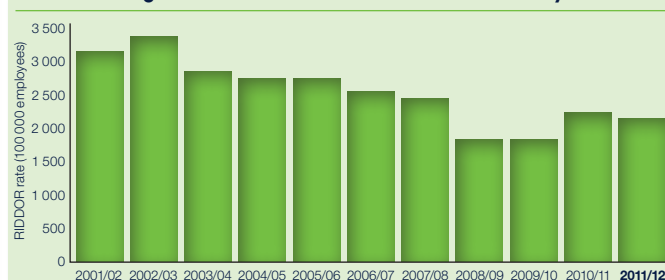
Résultats à long terme liés aux accidents RIDDOR – Shanks Belgique



Résultats à long terme liés aux accidents RIDDOR – Shanks Pays-Bas



Résultats à long terme liés aux accidents RIDDOR – Shanks Royaume-Uni



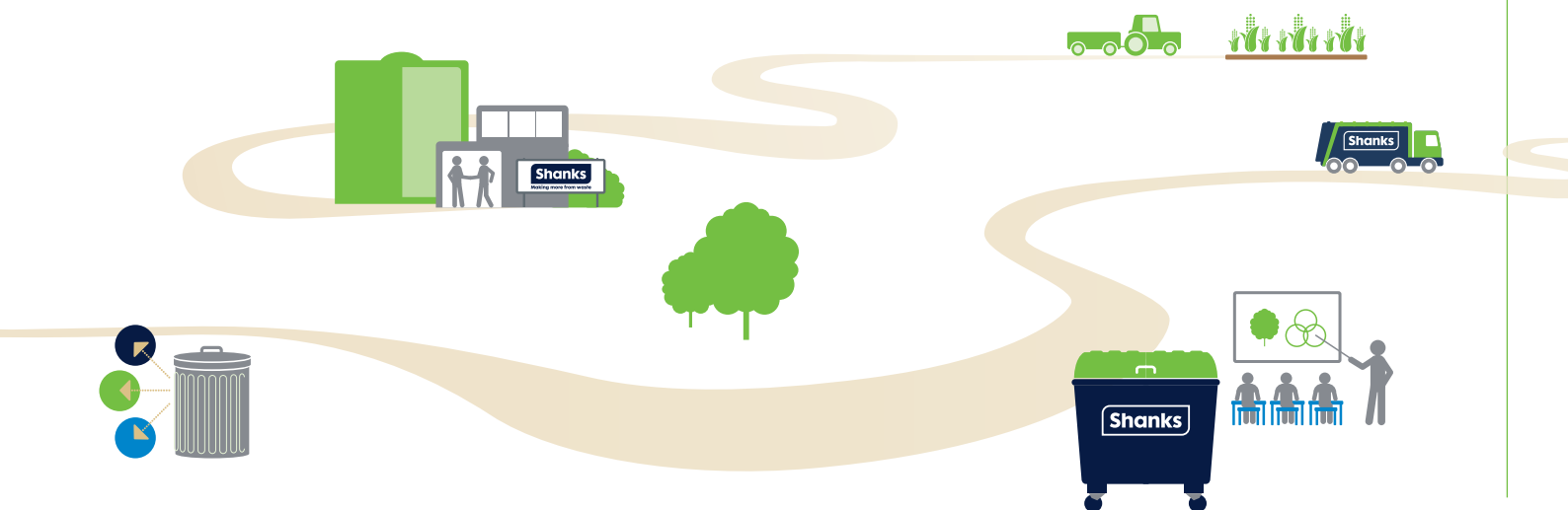
Dans tous les tableaux et graphiques de santé et de sécurité, les catégories d'accident utilisées sont les suivantes :

RIDDOR (Reporting of Injuries, Diseases and Dangerous Occurrences Regulations) : RIDDOR est une législation en vigueur au Royaume-Uni qui oblige les employeurs à signaler les accidents les plus graves, comme toute blessure empêchant un salarié d'exercer normalement ses fonctions pendant plus de trois jours. Shanks impose à ses sociétés d'exploitation de signaler ces incidents conformément au système RIDDOR pour garantir la cohérence et faciliter les comparaisons.

LTA (nombre d'accidents avec arrêt de travail) : toute blessure dont souffre un salarié et qui entraîne au moins un jour d'arrêt de travail, mais qui n'est pas suffisamment grave pour être classée de niveau RIDDOR. Comme pour RIDDOR, Shanks impose à ses sociétés d'exploitation de signaler les LTA. Les données RIDDOR et LTA permettent ainsi à Shanks d'obtenir une mesure plus cohérente et plus complète de sa performance et de tenir compte des différences existant dans les pratiques de signalement à l'échelle de chaque pays.

Accidents mortels : accidents mortels sur le lieu de travail.

Taux d'accident : le total du nombre d'accidents ne permet pas d'effectuer des comparaisons adéquates dans le temps du fait que le nombre de salariés peut varier. Les taux d'accident indiqués sont calculés par 100 000 salariés. Ces données donnent une mesure plus réaliste de la performance en matière de prévention des accidents du travail.



Making more from waste : données complètes

Bien-être des salariés

Fidélisation et formation des salariés

Indicateur	Pays-Bas ¹		Belgique		Royaume-Uni ³		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Nombre total de salariés permanents ²	2 072	2 086	1 118	1 146	854	795	4 044	4 027
Nombre de salariés sur les sites d'exploitation	1 598	1 622	884	842	509	506	2 991	2 970
Nombre de salariés administratifs, techniciens, etc.	474	464	234	304	345	289	1 053	1 057
Nombre de salariés permanents (hommes)	1 836	1 850	983	1 012	708	656	3 527	3 518
Nombre de salariés permanents (femmes)	236	234	135	134	146	139	517	509
Nombre de permanents à plein temps	1 847	1 898	1 059	1 077	839	780	3 745	3 755
Nombre de permanents à temps partiel	224	188	59	69	15	15	298	272
Rotation du personnel permanent (% de remplacements sur l'année)	5	7	8	13	19⁶	16	–	–
Nombre moyen d'années de service des salariés	7	9	9	8	6	7	7	8
Nombre de jours de formation par salarié permanent	2,3	2,0	2,8	1,8	2,8	3,0	2,6	2,1
Nombre de salariés temporaires (exprimés en équivalent temps plein) ⁴	236	–	86	–	237	–	559	–
Nombre de cas de discrimination à l'encontre de salariés ^{4,5}	–	–	–	–	1⁷	–	1	–
% de salariés couverts par un comité de consultation en matière de sécurité réunissant Direction et personnel ⁴	70	–	100	–	85	–	85	–

¹ Les données relatives aux Pays-Bas ne comprennent pas les statistiques concernant Shanks Canada (de même que les totaux du Groupe ne prennent pas en compte les chiffres du Canada)

² Le nombre total de salariés peut varier de celui indiqué dans le tableau des principaux faits et chiffres dans la mesure où les méthodes de calcul utilisées sont plus adaptées aux données réparties qui sont fournies

³ Les données relatives au Royaume-Uni intègrent les services centraux du Groupe

⁴ Données non communiquées dans le rapport 2011

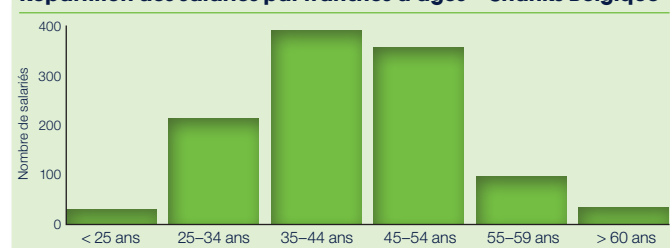
⁵ Cas avérés uniquement

⁶ Hausse du taux de rotation du personnel liée à la mise en service de nouveaux sites et à l'embauche permanente de salariés précédemment temporaires

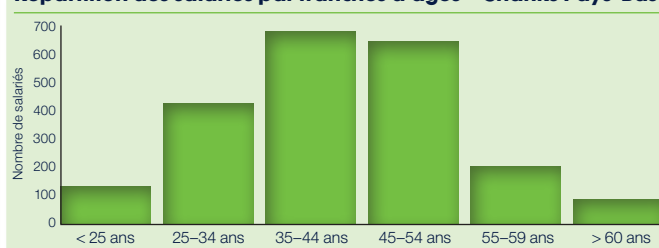
⁷ Un cas de discrimination raciale. Après enquête, le salarié responsable a été licencié

Répartition par tranche d'âge

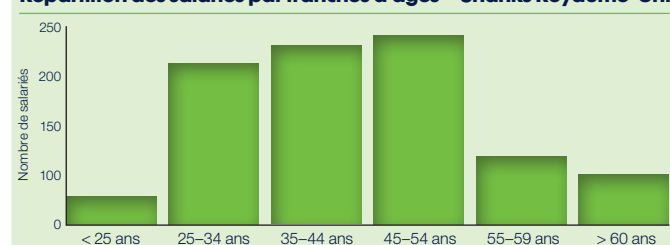
Répartition des salariés par tranches d'âges – Shanks Belgique



Répartition des salariés par tranches d'âges – Shanks Pays-Bas



Répartition des salariés par tranches d'âges – Shanks Royaume-Uni



Collectivités

Résultats concernant les réclamations

Réclamations d'ordre environnemental

Indicateur	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Nombre de réclamations d'ordre environnemental reçues ¹	438 ²	452	45 ³	260	62	93	545	805
Nombre moyen de réclamations par site (sur le nombre total de sites)	10,0	12,6	2,2	11,3	1,6	2,4	5,4	7,7

¹ Comprend toutes les réclamations, qu'elles soient justifiées ou non

² Comprend 176 réclamations à l'encontre du site ATM de Shanks qui font actuellement l'objet d'une discussion avec les autorités locales

³ Forte baisse résultant principalement de l'amélioration des mesures de contrôle des odeurs sur le site Shanks de Roeselare

Nature des réclamations d'ordre environnemental

Nature des réclamations d'ordre environnemental reçues	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Odeur	417	433	33	253	42	67
Détritus	–	–	–	–	4	3
Animaux nuisibles	–	–	–	–	8	11
Trafic	1	–	–	–	–	–
Boue/poussière	–	2	4	6	4	10
Bruit	42	16	4	1	2	–
Autre	32	1	4	–	2	2
Total	492	452	45	260	62	93

¹ Le total est plus élevé que celui du tableau des réclamations car certaines personnes ont émis plusieurs réclamations pour le même événement

Making more from waste : données complètes

Gestion responsable

Systèmes de gestion

Nombre de sites certifiés conformes à des normes officielles en matière de systèmes de gestion

Indicateur	Pays-Bas		Belgique		Royaume-Uni ¹		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
ISO 14001/EMAS	35	35	9	5	35	34	79	74
ISO 9001	39	39	12	14	35	34	86	87
OHSAS 18001	19	19	–	–	– ²	–	19	19
SCC/VCA	27	27	11	8	–	–	38	35
Autre	27	26	2	4	–	–	29	30

¹ Les chiffres du Royaume-Uni incluent la certification de Shanks Dumfries and Galloway concernant la gestion du projet relatif au contrat de gestion des déchets de la municipalité de Dumfries and Galloway, qui couvre 11 sites, et la certification de Shanks Derbyshire et Cumbria qui implique un certain nombre d'opérations en sous-traitance (les trois étant comptabilisées comme une seule certification)

² Shanks UK a obtenu la certification OHSAS 18001 sur l'ensemble de ses sites (35 sites) en mai 2012 (de plus amples informations seront fournies dans le rapport 2013)

ISO 14001/EMAS : normes internationales de gestion environnementale

ISO 9001 : norme de qualité internationale

OHSAS 18001 : norme internationale de santé et de sécurité

SCC/VCA : normes nationales de santé et de sécurité



Conformité

Résultats en matière de conformité

Indicateur	Pays-Bas ²		Belgique		Royaume-Uni		Groupe	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Nombre de condamnations et d'amendes liées aux questions environnementales ¹	–	–	2	–	–	–	2	–
Nombre de condamnations et d'amendes liées aux questions de santé et de sécurité	4	2	–	–	–	–	4	2
Actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, pratiques monopolistiques et infractions aux lois antitrust	–	–	–	–	–	–	–	–
Nombre d'opérations ayant subi une évaluation des risques de corruption et autres risques similaires visant à identifier les domaines à risque plus élevé	42	41	20	23	39	39	101 ²	103
Pourcentage d'opérations ayant subi une évaluation des risques de corruption et autres risques similaires visant à identifier les domaines à risque plus élevé	100	100	100	100	100	100	100	100

¹ Les données concernent les condamnations (affaires pour lesquelles l'entreprise passe devant un tribunal) et les amendes administratives conséquentes (comme celles qui peuvent être infligées en Belgique et aux Pays-Bas)

² Ne comprend pas Shanks Canada

Informations détaillées concernant les condamnations et amendes

Opération	Date	Amende	Détails
Stoel groep, Shanks NL	Août 2011	€8 100	Blessure irréversible au bras d'un salarié qui est resté coincé lors de l'enlèvement de déchets d'un camion-benne.
Smink, Shanks NL	Octobre 2011	€10 800	Blessure irréversible au doigt d'un salarié alors qu'il tentait de déplacer l'anneau de levage d'un conteneur dans la bonne position.
ICOVA, Shanks NL	Juin 2011	€8 100	Salarié blessé par un chalumeau lors de la réparation d'une machine. Aucune blessure irréversible.
ATM, Shanks NL	Novembre 2011	€10 800	Durant l'inspection d'un système de refroidissement, une explosion de poussières/vapeur s'est produite. La victime a été brûlée aux 2 ^e et 3 ^e degrés.
Shanks Vlaanderen BE	Octobre 2011	€4 440	Infraction au permis d'exploitation du site et à la réglementation flamande en matière de déchets.
Villerot, opération faisant partie de Shanks Hainaut BE	Novembre 2011	€500 (paiement différé dépendant de la gestion environnementale future du site)	Infraction en matière de rejet d'eaux usées liée à l'utilisation d'eau pour éteindre un incendie qui menaçait les déchets stockés sur le site.

Coordonner et dynamiser la politique de responsabilité d'entreprise

Comité RE du Groupe Shanks

Comment définir un objectif réaliste, mais ambitieux, en matière de prévention des émissions de CO₂ ? Si un objectif de recyclage et de récupération a été fixé, comment faire pour assurer le suivi des performances sur de multiples pays employant des technologies diverses en vue d'obtenir des données exploitables ? Comment se tenir informé de l'évolution des attentes de ses parties prenantes en matière de RE ?

La responsabilité concernant l'obtention de performances durables doit toujours incomber à l'échelon opérationnel. Mais les réponses aux questions telles que celles-ci relèvent de la gestion et de la coordination de la responsabilité d'entreprise. Le Comité RE du Groupe Shanks et le Comité exclusif chargé des questions de santé et de sécurité au sein du Groupe sont les organes de haut niveau dont nous sommes dotés pour gérer et coordonner les pratiques dites « durables ». Ces comités, dont les attributions relèvent du Comité exécutif du Groupe Shanks à qui ils rendent compte directement, se composent de cadres supérieurs spécialisés issus des différentes opérations du Groupe, choisis pour leur expérience et leurs connaissances.

Le rôle de ces comités comprend notamment la fourniture, au Groupe, de conseils de haut niveau en matière de RE et sur les questions associées, le suivi des performances et l'établissement de rapports les concernant, la formulation des politiques, la communication et la fourniture de commentaires indépendants concernant les normes de Shanks en matière de RE.

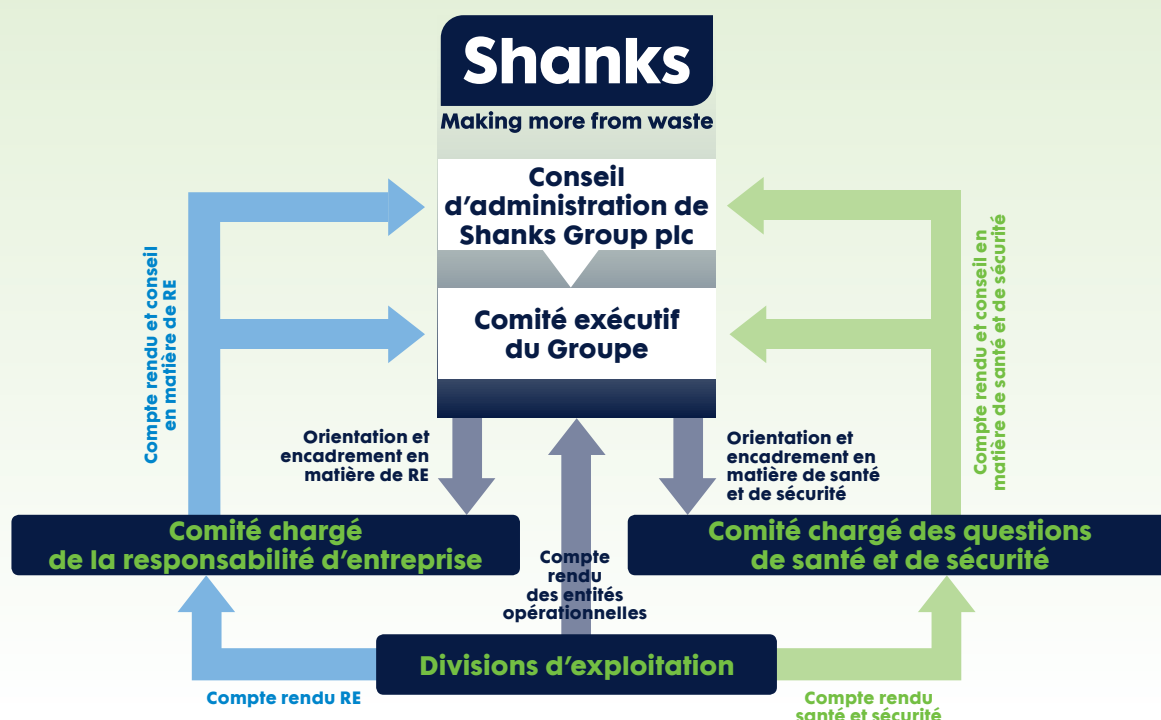
Voici un exemple qui illustre la qualité du travail de ces groupes. Un grave accident de travail s'étant produit sur l'un de nos sites en 2011, il était impératif que les informations concernant cet incident soient communiquées à travers le Groupe et que chaque site prenne une série de mesures préventives visant à limiter le risque qu'un tel accident se reproduise. Notre Comité chargé des questions de santé et de sécurité a relevé le défi. Ses membres ont informé toutes nos installations (plus d'une centaine), veillé à ce que les mesures soient prises dans chaque site sans exception et coordonné les opérations afin d'optimiser la qualité des mesures engagées. Nos Comités RE et Santé/Sécurité disposent des pouvoirs nécessaires pour mener ce type d'opérations.



Comité chargé des questions de santé et de sécurité au sein du Groupe

Martine Pottier, l'une des membres de notre Comité Santé/Sécurité, en plein travail.

Notre structure fonctionnelle en matière de responsabilité d'entreprise et d'établissement de rapports sur le développement durable



Santé et sécurité au quotidien

Exercice de lutte anti-incendie à l'usine ATM de Shanks, Pays-Bas.

Coordonner et dynamiser la politique de responsabilité d'entreprise

Notre politique en matière de RE et l'intégration des valeurs de RE

Notre politique en matière de RE traduit notre démarche vis-à-vis de la responsabilité d'entreprise. Elle définit les rôles et les responsabilités de chacun, ainsi que les normes et les valeurs que toutes nos opérations doivent suivre et intégrer. Il s'agit-là de notre document fondamental en matière de RE. Nous invitons le lecteur à consulter cette politique publiée sur le site Internet du Groupe.

Cela étant, une politique ne sera toujours qu'un simple texte rédigé sur du papier. L'intégration des valeurs de RE au sein de nos activités quotidiennes est une tâche beaucoup plus difficile. Au sein de Shanks, notre approche déterminée et cohérente nous permet de veiller à ce que nos politiques soient appliquées sur le terrain. La façon de procéder de manière efficace varie selon la politique, le public concerné, les valeurs existantes susceptibles d'être déjà en place et d'autres facteurs.

Fin 2010, nous avons lancé une campagne de sécurité placée sous la direction des dirigeants de l'entreprise. Pour soutenir cette campagne, nous avons dispensé à tous les dirigeants un programme de formation axé exclusivement sur les principes d'encadrement en matière de sécurité. Cette formation indiquait notamment les procédures à suivre pour mener des visites de sécurité sur nos sites, ainsi que les normes de sécurité sur lesquelles il convient d'insister. Nous avons également fait de l'engagement auprès des salariés un aspect obligatoire de ces visites et la promotion de la campagne a été assurée au travers de nos bulletins d'information et d'autres supports de communication.

Dans le but de garantir la pertinence de cette initiative, nous avons fixé des objectifs de performance : chaque directeur doit mener 8 visites de sécurité par an. Les rapports produits par les dirigeants concernant leurs visites sont rassemblés par nos spécialistes des questions de sécurité et centralisés. Les performances de chaque directeur par rapport à leur objectif font désormais partie des rapports de routine communiqués au Conseil d'administration du Groupe.

Suite à cette initiative, plus de 100 visites de sites ont été menées par nos dirigeants sur l'ensemble du Groupe Shanks au cours des 12 derniers mois. D'après leurs commentaires, les salariés semblent apprécier ces visites et le temps que leur consacrent les directeurs pour discuter en face-à-face. Le profil des questions de sécurité a pris de l'ampleur, les salariés voyant clairement l'importance que leur accordent les dirigeants de notre Groupe.



L'engagement sans faille du personnel d'encadrement

Le Comité exécutif du Groupe visite notre site de Roeselare pour constater les améliorations apportées aux systèmes de contrôle des odeurs.

Engagement auprès des parties prenantes

Shanks s'engage auprès d'un large éventail de parties prenantes. Le dialogue qu'elles souhaitent entretenir et les informations qu'elles exigent de notre part varient, de même que les moyens de communication qu'elles privilégient. Le niveau, la fréquence, la complexité et la nature de cet engagement peuvent également être spécifiques.

Le Comité RE du Groupe a identifié nos parties prenantes en ce qui concerne les questions de responsabilité d'entreprise et nous maintenons un contact étroit avec elles par différents moyens. Il peut s'agir de groupes de liaison à l'échelle locale axés sur les collectivités vivant à proximité de nos sites, d'enquêtes d'opinion menées auprès des salariés, de messages publiés sur Internet, d'évaluations de routine portant sur la satisfaction de la clientèle ou encore de réunions programmées avec les organismes de réglementation.

Pour que son utilité soit optimale, cet engagement doit être mutuel. Le dialogue entretenu avec les organismes de notation en matière de responsabilité d'entreprise concernant la prévention des émissions a été mentionné dans ce rapport. Cet engagement s'est traduit par la publication d'informations complémentaires concernant nos émissions. Dans l'exemple de la prévention des émissions, certains des organismes avec lesquels nous sommes en contact envisagent désormais d'accorder une plus grande importance à cet aspect dans leurs évaluations de l'empreinte carbone.

Le Comité RE du Groupe procède actuellement à l'analyse détaillée de notre engagement auprès des parties prenantes en matière de RE. Les résultats de cette analyse seront publiés dans l'édition 2013 de notre rapport de responsabilité d'entreprise. L'engagement auprès des parties prenantes n'est pas une activité figée et nous devons être en mesure de suivre en permanence les besoins de nos parties prenantes et de nous y adapter au travers d'actions telles que cette analyse.



Engagement auprès des actionnaires

La collectivité constitue, pour nous, un groupe de parties prenantes primordial auprès duquel un engagement direct et proactif est essentiel.

Coordonner et dynamiser la politique de responsabilité d'entreprise

Public concerné, cadre d'application du rapport et lectures complémentaires

Nous communiquons nos résultats en matière de santé, sécurité et environnement depuis la fin des années 1980. Ce rapport sur la responsabilité d'entreprise du Groupe est le quatrième rapport annuel complet de Shanks Group plc couvrant l'ensemble de nos activités.

Ce rapport est publié chaque année, en même temps que notre rapport annuel et financier. Le fondement des données fournies dans ce rapport est expliqué en détail dans notre « document d'indicateurs » disponible sur le site Internet du Groupe. Ce document contient également des informations concernant les publics concernés par ce rapport.

Deux autres documents susceptibles d'intéresser le lecteur sont également disponibles sur notre site Internet. Il s'agit du document concernant les autres indicateurs environnementaux, qui couvre les émissions, et du document de navigation GRI, mentionné ci-dessous.

Ce rapport a été produit conformément aux directives de la norme GRI (*Global Reporting Initiative*), niveau B. Toutefois, pour maintenir le caractère accessible de ce rapport et éviter de répéter des informations déjà disponibles dans d'autres documents publiés par Shanks, certaines des exigences d'ordre général de la norme GRI sont susceptibles d'être indiquées dans d'autres publications. Publié sur le site Internet du Groupe, le « document de navigation GRI » dresse la liste des exigences GRI et indique dans quelles parties de ce rapport et d'autres documents ou sources d'information ces exigences sont couvertes.



Qui contacter en cas de question ou de commentaire

Contacts

De plus amples informations concernant nos activités, les précédents rapports RE et d'autres publications de Shanks sont disponibles sur le site Internet du Groupe à l'adresse www.shanksplc.com, ou, pour les divisions d'exploitation de Shanks, directement auprès de www.shanks.nl (Shanks Netherlands) www.shanks.be (Shanks Belgium) et www.shanks.co.uk (Shanks UK). Vous pouvez également nous contacter à l'adresse suivante :

Shanks Group plc
Dunedin House
Auckland Park
Mount Farm
Milton Keynes
Buckinghamshire
MK1 1BU
Royaume-Uni

Tél : +44 (0) 1908 650580
Fax : +44 (0) 1908 650651



Conception et réalisation : Radley Yeldar www.ry.com

Imprimé par Park Communications sur papier certifié FSC®.

Park est une entreprise certifiée EMAS et CarbonNeutral® dont le système de gestion environnementale est certifié ISO 14001.

Toutes les encres employées sont à base d'huile végétale, 95 % des produits chimiques d'impression sont recyclés et, en moyenne, 99 % des déchets associés à la réalisation de ce document seront recyclés. Ce document est imprimé sur Core Silk, un papier contenant 100 % de fibres vierges provenant d'exploitations forestières bien gérées, durables et certifiées FSC. La pâte à papier utilisée dans ce produit est blanchie au moyen d'un procédé sans chlore élémentaire (ECF).



Commentaires

Pour tout commentaire concernant ce rapport ou nos activités en matière de responsabilité d'entreprise, veuillez contacter :

Pays-Bas

Jan Thewissen,
responsable environnement,
santé et sécurité pour les Pays-Bas,
e-mail : jan.thewissen@shanks.nl

ou Elias Nieuwenhuis,
responsable santé et sécurité
e-mail: elias.nieuwenhuis@shanks.nl

Belgique

Steven Ghysens,
directeur d'Enviro+,
e-mail : steven.ghysens@enviroplus.be

ou Geert Van den Steen,
responsable des ressources humaines
pour la Belgique,
e-mail : geert.vandensteen@shanks.be

Royaume-Uni

Geoff Smallwood,
directeur responsabilité d'entreprise
et gestion du risque,
e-mail : geoff.smallwood@shanks.co.uk



Merci de recycler ce document après usage.



Shanks Group plc

Dunedin House
Auckland Park
Mount Farm
Milton Keynes
Buckinghamshire
MK1 1BU
Royaume-Uni

Tél : +44 (0) 1908 650580

Fax : +44 (0) 1908 650651

Site Internet : www.shanksplc.com

e-mail : info@shanksplc.co.uk



www.twitter.com/shanks_waste



www.youtube.com/theshanksgroup