

**Boris Derichebourg,**  
Président, Derichebourg Multiservices



© Derichebourg

**GRÂCE À LEURS COMPÉTENCES HORS DU COMMUN,  
LES SPORTIFS DE HAUT NIVEAU AIDENT  
NOS COLLABORATEURS À S'AIDER LES UNS LES AUTRES  
ET À ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE**

Les Jeux Olympiques représentent un formidable marché, notamment pour les opérateurs de service, et se préparer bien en amont peut se révéler être une stratégie gagnante. Surtout lorsque les valeurs olympiques sont en parfaite adéquation avec l'ADN même de l'entreprise. C'est le cas de Derichebourg Multiservices, dont la mission et les actions, portées par son président Boris Derichebourg, sont centrées sur l'engagement, le sport, la performance et le respect de l'autre.

Il y a le groupe Derichebourg, groupe familial français acteur majeur des services à l'environnement, aux entreprises et aux collectivités, créé en 1956 par Guy Derichebourg, présent dans treize pays sur trois continents, avec 39 400 collaborateurs et un chiffre d'affaires de 2,9 milliards d'euros. Dans ce groupe, deux branches : Derichebourg Environnement et Derichebourg Multiservices, toutes deux nées en 2006 suite au rachat de Penauille Polyservices, groupe français de services.

Et puis il y a Boris Derichebourg, nommé en 2008 à la tête de la branche Multiservices. Il a alors 28 ans, il a intégré l'entreprise familiale quatre ans plus tôt après une carrière de pilote automobile commencée à 16 ans.

Naturellement investi dans l'univers sportif, le nouveau président imprime rapidement sa vision à la nouvelle structure, aujourd'hui marquée par son histoire. *« Quand j'entre dans l'entreprise, raconte Boris Derichebourg, je sors de huit ans de sport automobile. J'évolue sur diverses fonctions pendant deux ans, puis mon père, Daniel Derichebourg, me confie une très importante mission : reprendre le groupe Penauille Polyservices, soit 20 000 personnes, plus de 400 millions d'euros de chiffre d'affaires et des millions de pertes par an. À ce moment-là, je coche toutes les cases : 28 ans, fils de, pas d'études, sport automobile, société en dépôt de bilan. Ce qui me sauve alors, c'est de ne pas savoir. Parce que lorsque vous ne savez pas, vous ne savez pas non plus ce qui vous attend. Et, surtout, vous écoutez les gens. Vous avez besoin de l'autre, de la femme ou de l'homme qui est en face de vous. Parce que sans cette personne, vous ne pouvez rien faire. Et comme mon histoire a toujours été celle-ci, je me demande en permanence*

*comment 30 000 personnes peuvent donner un peu plus chaque jour. Nous avons cette chance extraordinaire, celle d'avoir toutes ces nationalités, ces cultures, ces savoirs complètement différents, ce qui représente une vraie richesse humaine pour l'entreprise. Plus il y a de monde, mieux c'est... Puisque si on se comporte bien avec chaque collaborateur, plus il est positif et plus cela draine des choses positives. Et les résultats sont là. Sur les sept dernières années, nous avons recruté 10 000 personnes, 3 000 embauches sont prévues en 2019. Tous nos métiers se développent en France et à l'international de manière organique, et nous en sommes à notre neuvième année de croissance consécutive. »*

Derichebourg Multiservices, c'est une gamme complète et intégrée de prestations aux entreprises, contribuant ainsi à l'optimisation de leur performance et de leur organisation. 15 000 clients à travers le monde, 28 600 collaborateurs de 111 nationalités, 19 filiales dans dix pays et 803 millions de chiffre d'affaires avec une croissance moyenne de 8 % par an depuis huit ans.

*« Que ce soit au niveau régional, national ou mondial, nos métiers sont divisés en quatre pôles : industrie, tertiaire, espace urbain et RH/intérim, développe Boris Derichebourg. Bien que le pôle industrie soit fortement marqué aéronautique car nous travaillons avec Airbus, Boeing et Comac, nous offrons également des solutions aux industries agro-alimentaire, pharmaceutique et automobile. Le tertiaire propose tous les métiers qui s'externalisent, en fournissant à nos clients des collaborateurs basse ou haute qualification selon leurs besoins, accueil, propreté, maintenance, surveillance, espaces verts... Nous intervenons dans les espaces urbains avec le traitement de l'eau, la collecte de déchets, la propreté, l'éclairage public et la maintenance de mobilier urbain. Nous proposons aussi du sourcing et de l'intérim pour une réponse globale aux problématiques d'emploi et de recrutement dans l'aéronautique, l'industrie, le tertiaire et les métiers plus généralistes.*

*Nos clients sont donc très variés, industriels, collectivités, privés, tertiaires. Par exemple, nous gérons les boutiques PMU, des théâtres... Et pour tous ces acteurs, nous mettons systématiquement à leur disposition un collaborateur adapté à leurs enjeux et à leurs exigences. »*

### UN ENGAGEMENT SOCIAL TRÈS FORT, DES VALEURS DE SOUTIEN, D'ÉDUCATION ET DE TRANSMISSION

C'est parce que Boris Derichebourg est profondément convaincu qu'il ne peut rien faire sans ses collaborateurs qu'il prend soin d'eux et de ceux qui ont moins de chance. Cette conviction et le fort ancrage territorial ont conduit l'entreprise à développer un modèle social ambitieux, un investissement qui s'exerce dans trois domaines, la diversité, l'insertion et le handicap.

*« Nous avons en France environ 22 000 collaborateurs, et nous sommes très représentatifs de la population française, avec des jeunes et des personnes plus âgées, autant de femmes que d'hommes, voire un peu plus de femmes, notamment aux postes d'ouvriers et de direction, des personnes en situation de handicap et plus de 111 nationalités. La diversité n'est donc plus un sujet, elle nous est naturelle. Comme le fait de déployer tous les moyens pour accompagner et impliquer nos collaborateurs et leur famille dans des actions d'aide et de soutien : handicap, formation, insertion, innovation... »*

Cette diversité se nourrit de toutes les opérations mises en place et engageant volontairement les salariés à plusieurs niveaux, à travers une politique qui intègre toutes les nationalités, favorise la parité en la formalisant à travers de nombreux accords, et donne la priorité aux seniors et aux jeunes à travers un dispositif spécifique de transmission des savoirs. De même, Derichebourg Multiservices a instauré l'arrondi sur salaire, un dispositif qui invite à soutenir les associations Le Rire Médecin<sup>[1]</sup>, Simplon<sup>[2]</sup> et Sport dans la Ville<sup>[3]</sup> grâce à un micro-don mensuel. *« Chaque collaborateur peut faire un don de 50 centimes à 5 euros par mois, que l'entreprise abonde du même montant et distribue ensuite à ces organisations. En contrepartie, les enfants de nos collaborateurs ont la possibilité de bénéficier de ces associations lorsqu'ils en ont besoin. »* Deux d'entre elles sont par ailleurs soutenues par le Mouvement Epic<sup>[4]</sup>, créé par Alexandre Mars, dont Boris Derichebourg est ambassadeur.

*« Nous sommes également très engagés dans une politique handicap. Notre DRH, Malika Bouchehioua, est présidente de l'Agefiph, dont les missions sont*

*l'insertion professionnelle et le maintien des personnes handicapées dans les entreprises privées, et nous profitons tous des compétences de deux médaillés paralympiques. Même si nous ne voulons aucune discrimination négative ou positive, les collaborateurs en situation de handicap peuvent être plus souvent en difficulté que d'autres. Donc nous les aidons* », précise Boris Derichebourg.

De fait, avec plus de 8 % de travailleurs en situation de handicap dans certaines de ses filiales, soit 900 travailleurs évoluant sur des fonctions et des postes variés, l'entreprise affiche un pourcentage supérieur au taux légal de 6 %.

Si parmi les handicaps déclarés, de nombreuses maladies invalidantes ne nécessitent pas d'aménagement de poste, les personnes bénéficient d'un suivi régulier et personnalisé pour adapter au mieux leurs conditions de travail à leurs besoins.

De même, en plus de partenariats avec l'association Castel Mauboussin et avec des ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail) pour favoriser la qualification et l'insertion des personnes en situation de handicap dans l'aéronautique, Derichebourg Multiservices a créé la Mission Handicap en 2008 afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs. Des ateliers sur le braille, sur la langue de signes et sur les maladies invalidantes sont régulièrement organisés, des réflexions sont menées autour de l'aménagement des postes et de l'intégration dans les équipes, et un réseau de référents « diversité » informe les collaborateurs sur les dispositifs existants.

Et puis, il y a la forte implication de Derichebourg Multiservices dans le sport...

## **DERICHEBOURG MULTISERVICES SOUTIEN DEUX MÉDAILLÉS OLYMPIQUES ET UN CHAMPION DU MONDE QUI ACCOMPAGNENT LES COLLABORATEURS**

Ils sont trois ambassadeurs, Thu Kamkasomphou, quintuple médaillée paralympique en tennis de table, Louis Radius, médaillé paralympique d'athlétisme en 2016, et Arsen Goulamirian, champion du monde

WBA lourds-légers en 2018. Trois athlètes que l'entreprise soutient financièrement, notamment pour préparer les JOP 2024, via à un contrat mensuel de prestation. *« Participer aux Jeux olympiques, le rêve de chaque sportif français de haut niveau... Mais il est toujours difficile de se projeter parce qu'ils ne sont jamais à l'abri d'une blessure. Ils ont déjà une première échéance à Tokyo en 2020, et le groupe les accompagne. »*

Trois ambassadeurs dont l'une des missions, en interne, est de conseiller les collaborateurs dans le cadre du programme Sport-santé.

*« Concrètement, ils animent régulièrement des sessions de sport, ils sont présents sur des métiers où les risques de TMS (troubles musculo-squelettiques) sont plus importants en recommandant les bonnes postures et certains exercices d'échauffement avant la prise de poste, et ils aident ceux qui le souhaitent à renforcer leur mental. Leurs conseils sont d'autant plus précieux que Thu Kamkasomphou et Louis Radius connaissent très bien les obstacles du handicap, et possèdent cette force hallucinante de le vaincre et de vaincre leurs compétiteurs. Nous faisons en sorte que chaque collaborateur puisse en profiter, dans la mesure du possible. Ils sont disponibles pour tous, ils se déplacent beaucoup en régions et à l'étranger. Nous avons donc un cheminement partagé, où le sportif est pleinement intégré, ce n'est pas un contrat d'image. Comme nous les soutenons financièrement pour les suivre le plus longtemps possible, ils peuvent préparer leur avenir sportif sans pression. Et c'est super pour les collaborateurs de faire du sport avec des médaillés olympiques !*

*Plus sérieusement... Je considère que le rôle d'un leader en entreprise, d'un leader de secteur, d'agence, de région, d'un service, d'un métier, c'est d'enrichir les autres. Et on ne les enrichit que si on les fait sortir un moment de leur quotidien. Plus on enrichit les gens, plus ils enrichissent l'entreprise. Ils sont la richesse de l'entreprise. Donc nous les encourageons, grâce à des politiques inclusives, de formation, philanthropiques et par le sport.*

*En fait, souligne Boris Derichebourg, c'est juste une histoire humaine, c'est extrêmement basique. On se comporte bien avec l'autre. C'est tout. Et lorsque l'on raisonne moins entreprise et plus humain, moins chiffre et*

*plus "comment je peux t'aider à faire mieux", quand tout cela est bien fait, la performance arrive. »*

## **DÉCROCHER DES MARCHÉS AUX JOP : UNE PRÉPARATION MINUTIEUSE ET CIBLÉE**

Pour comprendre les besoins et les enjeux de ses clients, l'une des stratégies à mettre en place est de travailler avec des experts qui connaissent et comprennent très bien leur environnement. Dont acte. En 2018, Boris Derichebourg recrute Marie Martinod, skieuse acrobatique spécialiste du half-pipe, médaillée d'argent olympique à Sotchi et à Pyeongchang et deux fois gagnante de la coupe du monde. Elle vient juste de prendre sa retraite sportive et souhaite réussir sa reconversion professionnelle.

*« Sa mission est d'amener l'ensemble de nos métiers et de nos services au sein des infrastructures sportives, de nous intégrer pleinement dans l'écosystème olympique dont nous n'avons pas forcément les bons codes et les contacts pertinents. Marie a le profil parfait, elle connaît très bien ce milieu, et là où elle est un peu moins à l'aise, elle peut s'appuyer sur l'entreprise et sur ses ressources.*

*Sa deuxième mission est de mieux structurer le programme Sport-santé en interne, et celui que nous souhaitons développer pour nos clients. Aujourd'hui, la plupart d'entre eux préfèrent la solution de Facility management, c'est-à-dire de mutualiser leurs services généraux et avoir un seul interlocuteur. Mais, de plus en plus, il faudra leur proposer une offre "entertainment" pour leurs collaborateurs. Comment animer une salle de sports par exemple. C'est ce que nous appelons le "BtoBtoU" (U de Utilisateur) : notre client est l'entreprise et notre cible finale est l'utilisateur. Marie a donc pour objectifs de définir des besoins et de construire des offres nouvelles et adaptées. »*

Derichebourg Multiservices se prépare également d'une autre manière, tout aussi holistique et perfectionniste, voire atypique, pour se démarquer de ses innombrables concurrents.

*« L'entreprise travaillera uniquement si elle sait bien faire ses métiers. Nous devons donc être performants dans tout ce que nous faisons. C'est pourquoi*

## DERICHEBOURG MULTISERVICES

*nous avons lancé une démarche "Excellence de service". Ce sont des formations sur le savoir-être et le savoir-vivre, le verbal, le comportement, les codes vestimentaires, des compétences que chacun doit appliquer avec nos clients et en interne. Elles sont menées par les collaborateurs du groupe venant de l'hôtellerie de luxe, eux-mêmes se formant régulièrement dans une école d'hôtellerie à Lausanne. »*

Fortement intégrée dans les villes de par ses activités, un partenariat avec des sportifs de haut niveau, une médaillée olympique pour déployer l'offre, Derichebourg Multiservices est aussi en mesure de gérer les surcroits d'activité générés par ce type d'événement.

*« Nous allons beaucoup nous impliquer dans les JOP pour toutes ces raisons, résume Boris Derichebourg. Parce que nous sommes à l'aise sur l'aspect sportif, et parce que notre métier est de gérer des volumes de toutes tailles pour des prestations ponctuelles ou non. Nous savons mettre à la disposition de nos clients une personne, dix, cent, mille, sur des domaines d'activité très différents que nous connaissons très bien grâce à nos collaborateurs. Soit par nos structures standard, soit par des structures d'intérim. Nous adaptons et nous innovons en permanence car nous sommes sur des métiers de service qui exigent excellence et respect. »*

[1] Le Rire Médecin forme et emploie cent clowns hospitaliers pour offrir des moments de bonheur aux enfants hospitalisés. En 2018, ils ont rencontré plus de 80 000 enfants dans 46 services pédagogiques répartis sur tout le territoire.

[2] Simplon.co est une entreprise sociale et solidaire. Elle propose aux personnes éloignées de l'emploi des formations gratuites au codage dans ses 46 centres de formations en France et 7 à l'étranger. Depuis 2013, plus de 3 200 personnes ont été formées et 900 sont en cours de formation. 77 % d'entre eux ont trouvé un emploi dans les six mois suivant leur sortie.

[3] Sport dans la ville, principale association d'insertion par le sport en France, a accueilli plus de 6 500 jeunes en 2018. L'association dispose de 40 centres sportifs répartis sur l'ensemble de la métropole. Les six programmes de soutien ont permis à 82 % des jeunes d'accéder à une formation ou à une expérience professionnelle.

[4] Epic apporte des solutions pour les entreprises qui veulent placer le don au cœur de leurs activités, et les accompagne exclusivement en pro bono de façon à ce que 100 % des dons soient reversés aux ONG et entreprises sociales sélectionnées pour leur fort impact.