

2020 BILAN RSE

UNE ENTREPRISE
RESPONSABLE



Sommaire

Une entreprise responsable	p. 3
Une aventure Humaine et environnementale	p. 5
Une entreprise construite sur un projet sociétal	p. 7
- Chiffres clés	p. 9
- Secteurs d'activité	p. 10
- Valeurs	p. 12

Fidéliser nos clients	P. 14
- Des fondations solides et historiques	p. 16
- Un actionnariat indépendant	p. 17
- Une gouvernance pour s'assurer de la cohérence stratégique	p. 18
- Une démarche qualité structurante	p. 19
- Nos engagements Qualité	p. 20

Affirmer notre ancrage local	P. 22
Notre engagement dans...	
- le métier	p. 24
- le tissu économique local	p. 24
- les actions d'Utilité Publique	p. 25
- la Culture	p. 26
- le Sport	p. 27

Fidéliser nos salariés	P. 28
- Respecter la réglementation du travail	p. 30
- Assurer l'égalité des chances	p. 30
- Former	p. 34
- Communiquer	p. 38
- Garantir la sécurité	p. 40
- Améliorer les conditions de travail	p. 42

Agir pour l'environnement	P. 44
- Réduire notre impact environnemental	p. 46
- Favoriser les achats responsables	p. 47
- Contribuer à la biodiversité	p. 48



UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

17 objectifs de développement durable

C'est en 2019 que le Groupe Candor a signé le pacte mondial de l'ONU pour le Développement Durable.

Cela nous permet d'échanger avec les autres entreprises normandes impliquées dans le Global Compact sur nos bonnes pratiques, de créer des liens entre nous et de trouver de nouvelles pistes de progrès dans les domaines de la Responsabilité Sociétale et Environnementale.



LE MARCHÉ DE LA PROPRETÉ EN FRANCE

Enquête réalisée en 2016
par la fédération des
Entreprises de Propreté
en partenariat avec BVA
auprès d'un échantillon de
1.025 personnes âgées
de 18 ans et plus.

Cette enquête illustre plus que jamais l'importance de la propreté au quotidien, tant dans les lieux accueillant du public que sur les lieux de travail.

Si les métiers de la propreté restent encore assez méconnus, l'enquête permet notamment de révéler que la propreté est appréciée par les Français comme :

- le critère le plus indispensable sur le lieu de travail (devant l'odeur, la luminosité et le niveau sonore)
- un facteur de performance pour les entreprises ;

L'absence de propreté sur le lieu de travail a un impact négatif sur la motivation des salariés à 91%, et à 85% sur leur performance.

Le secteur de la Propreté en France représente 500.000 salariés, 50.000 entreprises dont 12.000 ont au moins un salarié.

Le secteur tertiaire (bureaux) représente à lui seul 40% du Chiffre d'Affaires réalisé.

Les salariés sont, pour 80% d'entre eux, employés sur la base d'un CDI.

Les CDD sont nombreux dans cette profession, mais très majoritairement en lien avec le remplacement des agents titulaires durant leurs congés.

Les Agents de Propreté sont très majoritairement à temps partiel ; en moyenne, il faut diviser par deux le nombre de salariés personnes physiques pour obtenir l'Equivalent Temps Plein (ETP), ce qui signifie qu'en moyenne, les Agents travaillent à mi-temps.

Cette très forte proportion de temps partiels n'est évidemment pas un choix des entreprises, encore moins des salariés. Les clients ont encore l'habitude de demander aux prestataires d'intervenir lorsque leurs propres salariés ne sont pas présents, pour éviter de les déranger.

Ceci a plusieurs conséquences pour les salariés du secteur :

- Des horaires de travail positionnés en extrémité de journée (tôt le matin, tard le soir)
- Des coupures importantes
- La nécessité de trouver d'autres emplois pour améliorer leur pouvoir d'achat.



UNE AVENTURE HUMAINE ET ENVIRONNEMENTALE

Edito

Le Groupe Candor réalise 23 M€ de CA et compte plus de 1500 salariés. Il est leader sur la Région Normandie dans le secteur de la propreté et se situe dans les 35 premières entreprises au niveau national, sur un total de 12.000 entreprises employant au moins un salarié.

Sur l'année 2020, nous avons mené plusieurs projets très importants pour l'avenir du Groupe...

- Notre démarche Qualité s'est étendue à toutes les filiales du Groupe.
- Nous avons encore accentué notre **ancrage local**, au travers de différents engagements culturels, sportifs ou en lien plus direct avec notre métier.
- Nous avons développé nos projets RH : égalité hommes-femmes, intégration de personnes en situation de handicap, formation de nos agents dans le cadre de cursus diplômants, sensibilisation toujours plus forte à la sécurité, et d'une manière plus globale, à l'**amélioration des conditions de travail**.

...et nous sommes allés encore plus loin dans notre démarche RSE, en lien avec les objectifs du Global Compact. Ils sont en phase avec la culture de notre Groupe axée sur l'Humain et la Qualité. Ils apportent du sens à nos actions, et fédèrent nos équipes.

Nous sommes conscients d'être engagés dans une démarche de long terme, qui résonne d'autant plus depuis la crise sanitaire.

Notre objectif est de nous développer de manière harmonieuse, en atteignant nos objectifs économiques, tout en ayant en permanence à l'esprit la préservation des intérêts des parties prenantes.



Jean-Philippe DAULL
Président du Groupe Candor

L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Sylvain BOUTTE 51 ans, Directeur Délégué à la Croissance

De formation Ecole Supérieure de Commerce, il a travaillé à la Direction Commerciale et à la Direction Générale d'un Groupe International dans le domaine de la Propreté et des Services Associés. Il est en charge de la Croissance du Groupe, qu'elle soit interne ou externe depuis son arrivée en 2018.



Jean-Philippe Daull 56 ans, Président du Groupe.

De formation Ecole Supérieure de Commerce, il a une expérience de 25 ans sur des postes de Direction Générale, dont 15 dans des secteurs à forte intensité de main d'œuvre. Il crée le Groupe Candor en 2012, via le rachat de Ternet.



Fabrice LELAY 52 ans, Directeur Administratif & Financier.

De formation en Gestion d'entreprises, il a travaillé dans divers secteurs (Pétrochimie, Imprimerie, Transport, Métallurgie) principalement dans les Directions financières et de l'Audit. Il a rejoint le Groupe en 2014.



Emmanuelle PLANET 46 ans, Directeur Délégué Opérations & RSE.

De formation en Agro, elle a travaillé plusieurs années dans l'industrie agro-alimentaire et possède plus de 15 ans d'expérience dans le Service et la mise en œuvre de démarches Qualité en environnement exigeant. Elle a rejoint le Groupe en 2013.





UNE ENTREPRISE CONSTRUITE SUR UN PROJET SOCIÉTAL

Le Groupe Candor est né en 2012, lors du rachat par Jean-Philippe DAULL, de la société Ternett, basée à Evreux et rayonnant sur les deux départements de l'Eure et de la Seine-Maritime.

Ternett disposait de bases solides : une certification ISO 9001 obtenue en 1999, un encadrement intermédiaire expérimenté et des fonctions supports engagées.

Deux éléments essentiels ont été apportés :

- Au-delà de la certification ISO 9001, une « culture Qualité » qui se transforme progressivement en **système de Management**.
- Dans un métier de main d'œuvre, l'intégration de **valeurs humaines** fortes et différenciantes, portées par l'ensemble des Collaborateurs.

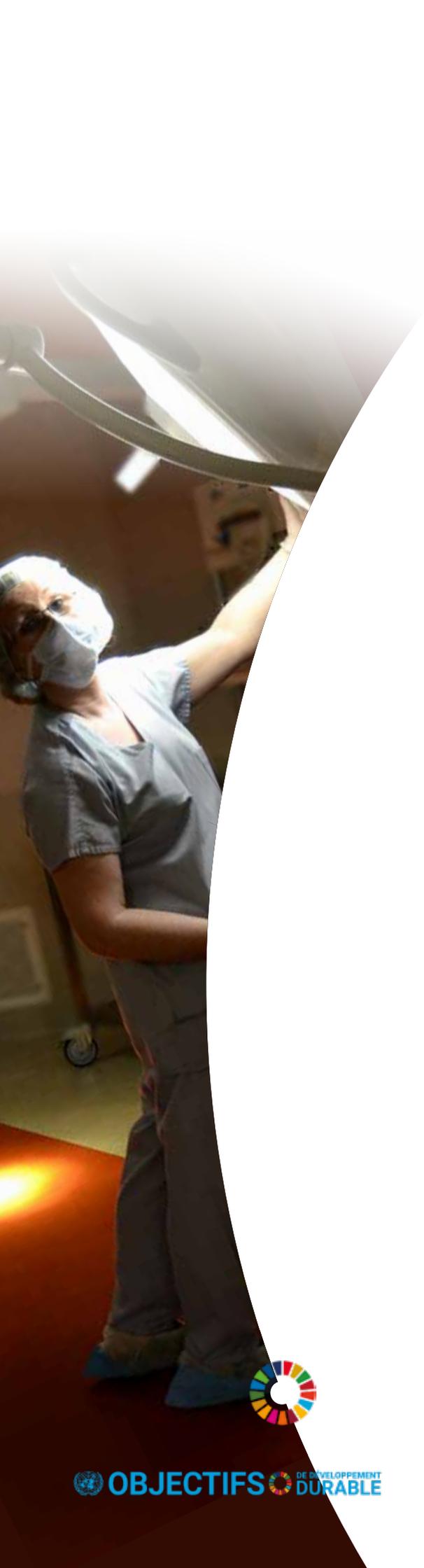
La Qualité

Les processus Qualité ont été totalement refondus à l'arrivée d'Emmanuelle PLANET dans le Groupe en 2013. **Le Groupe Candor s'est ainsi construit dans le cadre d'une démarche Qualité solide et transparente.** La mise en place de contrôles réguliers donne la possibilité d'analyser les progrès réalisés dans le temps, ou au contraire, de mettre en place des plans d'actions appropriés lorsqu'une dégradation est constatée.

L'Humain

Ce second pilier du Groupe Candor constitue un véritable axe de différenciation à l'égard de bon nombre de nos concurrents.





Nous sommes convaincus que l'attention portée à nos collaborateurs, l'aide que nous pouvons leur apporter dans l'exercice de leur mission (formation, matériels adaptés, accompagnement managérial) contribuent très fortement à l'obtention du meilleur niveau de prestation.

Nos collaborateurs exercent un métier difficile et peu reconnu socialement.

Même s'ils peuvent, plus que dans tout autre secteur d'activité, bénéficier d'un ascenseur social important, la majorité d'entre eux va rester sur un positionnement d'Agent de propreté tout au long de sa vie professionnelle.

Réaliser des tâches peu valorisantes, exercer un métier uniquement parce qu'on a besoin de percevoir un salaire, vivre parfois des situations dévalorisantes ou humiliantes dans les rapports sociaux, nous a donné envie de prendre le contre-pied d'une profession souvent perçue de manière négative.

Au sein du Groupe Candor, nous voulons que nos Agents :

- **Soient respectés dans le travail qu'ils font,**
- **Soient écoutés** dans les remontées d'informations qu'ils peuvent faire à leur hiérarchie,
- **Soient formés** pour avoir toutes les chances de réaliser les missions qu'on leur demande avec efficacité,
- **Souffrent le moins possible physiquement** dans l'exécution de leurs tâches, par la mise en oeuvre de matériels adaptés (ergonomiques).





NOS CHIFFRES CLÉS 2020

Chiffre
d'affaires
23 M€

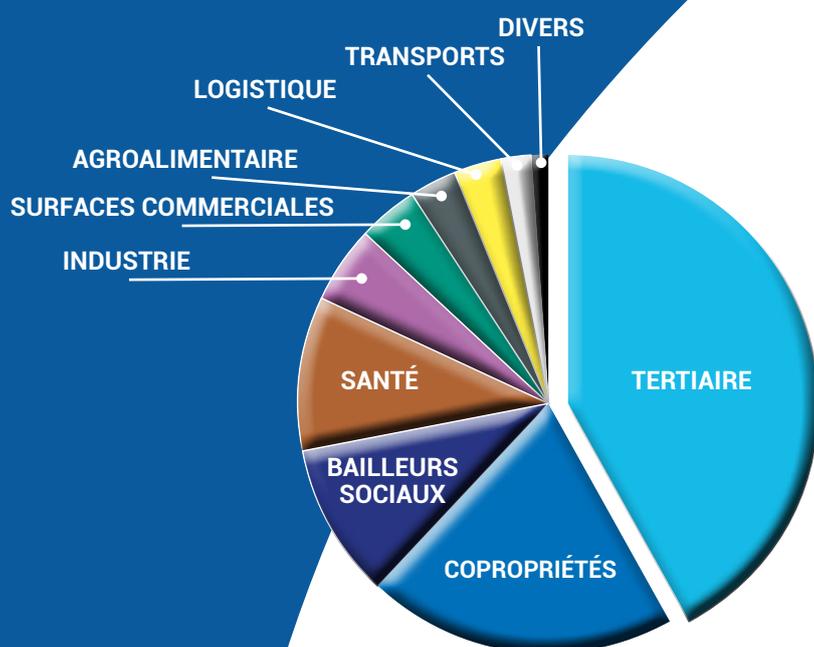
1 500
collaborateurs

3 500
clients en
Normandie



GRUPE
cándor
Proprietà e services associats

RÉPARTITION DU CA PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS



NOS SECTEURS D'INTERVENTION

Nous intervenons dans la quasi-totalité des secteurs d'activité.

La Propreté représente 96.5 % de la totalité du chiffre d'affaires du Groupe, 3.5 % sont consacrés aux Services associés, historiquement représentés par la Maintenance Immobilière (Peinture & recouvrements de sols).

Notre présence dans le secteur tertiaire est conforme aux statistiques nationales (40% de notre CA). En revanche, nous sommes beaucoup plus présents dans deux secteurs : les cages d'escalier d'immeubles (copropriétés, bailleurs sociaux) et le secteur de la santé (hôpitaux, cliniques, maisons médicalisées, EHPAD). Nos process Qualité rigoureux nous permettent ainsi de travailler dans des environnements très exigeants, notamment dans les blocs opératoires (plusieurs dizaines nettoyés et désinfectés quotidiennement).

La présence du Groupe Candor dans de nombreux secteurs d'activité permet d'identifier les Agents les plus adaptés au type d'environnement dans lequel nous intervenons.

Les qualités requises sont en effet différentes selon qu'on travaille en environnement tertiaire, industriel, médical ou dans un EHPAD. L'un des objectifs des Managers et de notre Chef de projets développement RH est d'identifier les bons profils afin de les positionner sur les secteurs dans lesquels ils s'épanouiront ; en complément, notre plan de développement des compétences intègre les formations spécifiques adaptées aux besoins de chacun de ces secteurs.







Les valeurs du Groupe Candor ont été travaillées avec 100 collaborateurs, parmi lesquels une majorité d'Agents de propreté.

Respecter ses engagements

Un point essentiel pour mieux servir nos clients

- > Nous respectons les engagements pris auprès de nos clients
- > Nous respectons les engagements que nous prenons envers nos collègues
- > Nous sommes ponctuels et prévenants en cas de retard ou d'absence

Considérer chacun

Participer à la responsabilisation de chacun dans son métier

- > Nous prenons en compte et traitons chacun avec équité, sans distinction de métier, de statut, d'âge, de sexe, de race ou de religion
- > Nous écoutons et sommes entendus afin de faire évoluer nos pratiques
- > Nous sommes félicités et encouragés lorsque notre travail est bien fait
- > Nous sommes accompagnés et soutenus pour nous améliorer





Progresser ensemble

Grandir ensemble pour proposer des solutions innovantes à nos clients

- > Nous partageons des objectifs communs
- > Nous nous formons régulièrement afin de développer notre autonomie et nos compétences,
- > Nous échangeons sur nos expériences afin d'apprendre les uns des autres,
- > Nous évoquons nos difficultés librement, sans jugement.



Aimer rendre service

Favoriser la réactivité et la proximité avec nos clients

- > Nous avons plaisir à résoudre rapidement les problèmes rencontrés par nos clients
- > Nous nous entraïdons pour le bien de nos clients
- > Nous avons à cœur d'anticiper les besoins de nos clients et nous sommes force de proposition pour leur simplifier la vie.

Evolution
du chiffre d'affaires
2012-2020

**9M€
> 23 M€**

Dont
12,4%
de travaux
exceptionnels

1 500
collaborateurs
répartis sur
le territoire
normand

2250
contrôles
qualité

97,2%
de taux de
fidélisation
Clients



8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



9 INDUSTRIE,
INNOVATION ET
INFRASTRUCTURE



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

FIDÉLISER NOS CLIENTS

La solidité d'un grand groupe,
l'agilité d'une petite
structure...



Des fondations solides et historiques

Avec 23 M€ de Chiffre d'affaires et 1 500 collaborateurs, nous sommes la première entreprise normande de propreté et la 32^{ème} en France.

Le Groupe Candor s'est constitué par l'acquisition progressive de 7 entreprises de propreté, toutes en situation financière saine, et pour la plupart présentes sur leurs marchés respectifs depuis plusieurs décennies.

- **Ternett**, créé en 1982, a intégré le Groupe Candor en 2012.
- **Ernett**, créé dans les années 60, l'a intégré en 2013.
- **Eclanet**, l'a rejoint après une immatriculation au RCS de Dieppe en 1981.

Si le Groupe Candor est jeune, il est constitué d'entreprises à l'antériorité importante et de salariés présents parfois depuis de très nombreuses années.

L'acquisition de nouvelles entreprises concourt au prolongement des relations avec les clients historiques, et au maintien des salariés les plus expérimentés. Aucune des acquisitions réalisées n'a eu un impact négatif en matière d'emploi, bien au contraire. Nous conservons systématiquement l'ensemble des collaborateurs des entreprises qui rejoignent le Groupe.

En cohérence avec nos valeurs, nous considérons les entreprises que nous souhaitons acquérir avec respect, que ce soit leurs dirigeants (très souvent à l'origine de la création) comme leurs salariés, qui ont contribué à leur succès.

Ainsi, l'acquisition de la société Ternett en 2012 s'est faite en douceur, la Dirigeante qui avait créé l'entreprise en 1982 est restée près de 18 mois pour accompagner la reprise.





Stéphane Huret
R.I.E

Autre exemple, l'acquisition début 2020 de la société R.I.E (Rouen Immeuble Entretien), spécialiste rouennais, depuis plus de 20 ans de l'entretien des copropriétés. Le Dirigeant fondateur a cédé la majorité de son capital mais il est prévu qu'il continue de travailler à nos côtés jusqu'en 2024, de façon à pérenniser les clients et à rassurer les collaborateurs.

Même si nous tenons à ce que les valeurs du Groupe soient diffusées largement, comprises et acceptées par tous les collaborateurs qui nous rejoignent, nous le faisons avec patience et humilité. En effet, une posture d'humilité est très importante en phase d'intégration d'une nouvelle entreprise, car même si elle est de petite taille, l'expérience montre que nous avons toujours des choses à apprendre.

La méthode employée pour intégrer de nouvelles entreprises nous permet de conserver une forte culture clients, cette réactivité propre aux petites structures.

En revanche, la taille atteinte aujourd'hui par le Groupe CANDOR nous permet désormais d'intégrer des collaborateurs de haut niveau, ayant fait leurs preuves dans les plus grands groupes.

Un actionariat solide et indépendant

Depuis fin 2018, l'actionariat du Groupe Candor est devenu totalement indépendant, à la faveur de la sortie de notre capital du Fonds financier qui était présent depuis 2012.

Cette indépendance financière est très importante ; elle permet désormais de faire coïncider les valeurs de l'entreprise avec notre stratégie de développement, avec notre vision du Management des hommes, et avec l'ancrage sociétal dans lequel nous souhaitons nous inscrire durablement.

Nos partenaires bancaires sont très attachés à la stratégie que nous déployons, à notre façon de faire notre métier, à notre vision du rôle du Groupe CANDOR dans son environnement.

FIDÉLISER NOS CLIENTS



Un groupe préservé, même en cas de disparition ou d'incapacité de son Dirigeant

L'une des forces du Groupe est de ne pas être dépendant de son Dirigeant ; les valeurs ont été créées par les salariés, ils les portent fièrement et veillent quotidiennement à ce qu'elles soient respectées.

La co-construction de l'ensemble des projets structurants a pour conséquence « d'embarquer » un très grand nombre de salariés, mais aussi de diminuer très fortement l'intuitu personae du Dirigeant.

Le Groupe Candor n'est pas dépendant de son Dirigeant, il est dépendant des 1.500 salariés qui le composent.

Par ailleurs, d'un point de vue juridique, si le Dirigeant du Groupe devait être empêché de remplir ses fonctions (en cas de décès ou d'incapacité définitive), une gouvernance transitoire de substitution est prévue afin de préserver les intérêts de l'entreprise et de ses collaborateurs.

Nous avons deux partenaires historiques, la Bred (Banque Populaire) et le Crédit Agricole, partenaire historique majeur du Groupe ; nous entretenons des relations de confiance avec lui depuis plusieurs décennies.

A l'occasion de la reconstitution du Capital du Groupe fin 2018, d'autres partenaires bancaires ont souhaité s'associer à notre développement : la BPI et la Caisse d'Épargne de Normandie.

Un actionariat indépendant et solide, des partenaires bancaires historiquement attachés à l'entreprise, sont des ingrédients essentiels pour pérenniser le Groupe et faire en sorte qu'il se développe dans la direction que nous avons nous-même définie.

Une gouvernance pour s'assurer de la cohérence stratégique

Le siège du Groupe Candor, basé à Val-de-Reuil, réunit l'ensemble des fonctions supports : qualité, sécurité, RH, communication, finances...

Plusieurs instances permettent de piloter l'entreprise d'un point de vue opérationnel : le Comité de Direction (composé de Jean-Philippe DAULL, Emmanuelle PLANET, Sylvain BOUTTE et Fabrice LE LAY), le Comop (composé d'Emmanuelle PLANET et des Directeurs de centre de profit), et les réunions de service.

Outre ces instances opérationnelles, le Groupe s'est doté d'un Comité Stratégique qui se réunit trois fois par an. Il est composé de Jean-Philippe DAULL, Emmanuelle PLANET, Sylvain BOUTTE, Jean FURET (actionnaire du Groupe), et de deux Administrateurs indépendants.

La présence d'Administrateurs indépendants de très bon niveau est une chance pour le Groupe ; elle permet de prendre de la hauteur sur les événements, de faire un point sur nos orientations stratégiques à intervalles réguliers, d'être challengés, et de bénéficier d'un capital expérience incomparable.





Une démarche Qualité structurante

Historiquement, le Groupe Candor s'est construit dans le cadre d'une démarche Qualité solide et transparente.

Les prestations de nettoyage sont difficiles à analyser. Chaque individu a sa perception de ce qui est propre, ou de ce qui est sale. La démarche Qualité permet de s'affranchir d'une analyse subjective des prestations, en s'inscrivant dans un processus d'amélioration continue.

La récurrence des contrôles internes et/ou contradictoires permet de dégager des tendances.

La mise en place de contrôles réguliers donne la possibilité d'analyser les progrès réalisés dans le temps, ou au contraire, de mettre en place des plans d'actions appropriés lorsqu'une dégradation est constatée.

En synthèse, une démarche Qualité pilotée génère une relation professionnelle et pragmatique avec les clients.

La démarche Qualité permet aussi de faire le lien avec le deuxième pilier du Groupe : l'Humain. Sans cette démarche, l'appréciation du travail des Agents demeure subjective et peu structurée. Un processus de contrôle structuré permet aux Agents de comprendre ce qui est demandé, d'adapter leur méthode de travail, et de rehausser leur motivation.

Dans la perspective d'une croissance importante du Groupe, il est essentiel de structurer la maîtrise et le pilotage de nos méthodes et objectifs, pour les déployer de manière cohérente et efficace sur l'ensemble des structures. C'est pourquoi nous avons fait le choix, en 2020, de certifier l'ensemble du Groupe selon la norme ISO 9001.



FIDÉLISER NOS CLIENTS

2 250
contrôles
Qualité
réalisés en 2020

93,6%
de clients
satisfaits
ou très
satisfaits

97,2%
de clients
fidèles

Nos engagements QUALITÉ

Pour accompagner ces ambitions, le management par la qualité constitue la colonne vertébrale du Groupe. Ses principales orientations sont les suivantes :

- **Poser la marque Candor comme une référence dans notre métier**, par ses méthodes de travail, son professionnalisme, et le respect de nos engagements
- **Cultiver la réactivité et le sens du service.**
Instaurer une relation suivie et professionnelle avec nos clients
- **Développer les relations et les projets avec les parties prenantes.**
Candoriser notre éco-système





DIGITALISATION DU SUIVI DE NOS CHANTIERS

Pour permettre aux opérationnels de bien suivre leurs clients, nous les avons dotés d'un logiciel de suivi de leurs chantiers très novateur.

Pour **Véronique Launois**, Responsable Qualité, « ce logiciel leur permet de disposer d'informations très précises concernant notamment le pointage des Agents, la traçabilité des prestations de ménage ou de vitrerie, et le suivi des visites clients. Les contrôles effectués remontent directement dans le tableau de bord de chacun de nos clients, qui ont aussi la possibilité de le consulter s'ils le souhaitent via notre Intranet ».

NOS IMPLANTATIONS SUR LE TERRITOIRE NORMAND



AFFIRMER NOTRE ANCRAGE LOCAL



Avec 1 500 collaborateurs, le Groupe Candor, très engagé au niveau local, est pleinement conscient de sa responsabilité sociétale.



GEIQ

► Groupements d'Employeurs
pour l'Insertion et la Qualification



Notre engagement fort dans le métier

Notre métier est peu valorisé, ce qui a des conséquences directes sur nos Agents et les entreprises du secteur : manque de fierté, sentiment de dévalorisation, absence de considération qui peuvent générer un manque de motivation.

Afin d'inverser cette tendance et de valoriser ce métier, pourtant indispensable au bien-être des salariés de nos clients, le Groupe Candor s'investit dans les différentes instances de la Fédération des Entreprises de Propreté.

- > Vice-Président de la Fédération des Entreprises de Propreté (Chambre syndicale Hauts de France Normandie).
- > Ambassadeur Travail en journée au niveau national.
- > Administrateur, membre du Bureau, et trésorier du GEIQ Normandie (Groupement des Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) ; le GEIQ Normandie est le plus important GEIQ de France, tous secteurs d'activité confondus. Il porte plus de 200 contrats, qui débouchent très souvent sur des CDI.
- > Président de la Commission nationale pour la Santé Sécurité au Travail.

Notre engagement dans le tissu économique local

Au-delà d'une forte présence dans les instances de notre métier, il est important que nous soyons également représentés au cœur de notre tissu économique local. Cela nous permet d'être reconnu comme un acteur économique important du territoire ; nous sommes d'ailleurs l'un des premiers employeurs de la Région (derrière le CHU de Rouen et la société APTAR). Cette connexion forte à notre tissu économique nous permet de parler de nos idées, et de faire comprendre aux parties prenantes que notre rôle ne se limite pas à nettoyer et à désinfecter les locaux qui nous sont confiés.



Notre engagement se manifeste au travers des éléments suivants :

- > Administrateur du Medef de l'Eure.
- > Membre de nombreux Groupements d'entrepreneurs : AGIRE (secteur Evreux), GILLEV (secteur Val-de-Reuil), GIRV (secteur Vernon), Bords de Seine (secteur Rouen), Rouen Normandy Invest (Agglo rouennaise), Dieppe Méca Energies.
- > Membre du Réseau Entreprendre depuis 2012. Nous sommes l'un des Administrateurs du Réseau Entreprendre Seine & Eure qui a pour vocation d'accompagner bénévolement de nouveaux Chefs d'entreprise en création ou en reprise d'une entreprise.



Notre engagement dans les Actions d'Utilité Publique

> Le Secours Populaire

La raison d'être du Secours Populaire entre en résonance avec les valeurs du Groupe Candor et avec l'article 22 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme : « Toute personne, en tant que membre de la société, [...] est fondée à obtenir la satisfaction des droits économiques, sociaux et culturels indispensables à sa dignité et au libre développement de sa personnalité ». C'est pourquoi, depuis 2018, nous aidons financièrement l'antenne rouennaise du Secours Populaire.

> Nous soutenons depuis 2012 l'Association « 100 chances - 100 emplois », dont l'ambition est de favoriser l'accès à l'emploi à des jeunes qui ne bénéficient pas d'un contexte favorable (issus de quartiers difficiles, nouvellement arrivés en France, etc...). Nous sommes partenaires de 3 antennes, sur Evreux, Val-de-Reuil et Dieppe et participons régulièrement à des sessions de formation destinées aux jeunes en recherche d'emploi, avec notamment des entretiens de simulation de recrutement.

Nous avons également recruté directement des salariés dans le cadre de l'Association 100 chances / 100 emplois.





Notre engagement dans la Culture

Le Groupe Candor, par l'intermédiaire de la société Ernett, est le premier mécène historique de l'Opéra de Rouen. Ces liens nous permettent notamment de proposer à nos Agents des places de spectacles, ou des invitations à découvrir les coulisses de l'Opéra, lors de visites commentées.

Le Parcours de Sculptures d'Evreux

Partenaire de chaque édition du Parcours de sculptures d'Evreux, le Groupe Candor soutient Julie BOREL, passionnée de culture. Elle valorise la ville d'Evreux grâce au parcours de sculptures monumentales qu'elle organise tous les deux ans. Nous avons participé à celui de 2020 (après les éditions de 2016 et 2018) dans les rues d'Evreux. Quelques sculptures monumentales ont été acquises par la ville d'Evreux, lui permettant de valoriser son image et d'embellir certaines places. Au sein du Groupe Candor, nous avons acquis l'œuvre de l'un des sculpteurs présents sur le parcours 2016. Cette œuvre est présente à l'accueil de notre Siège social de Val-de-Reuil.

Rouen Capitale Européenne de la Culture 2028

Le Groupe Candor est l'une des 8 grandes entreprises normandes à avoir été choisie pour être membre de cette Association. Son objectif est d'initier la dynamique de la candidature de Rouen pour être élue Capitale européenne de la Culture en 2028, et ce, dans le cadre d'une stratégie globale de territoire autour de la mobilisation de l'ensemble des acteurs (institutionnels, économiques, culturels, éducatifs...) reconnus comme étant très engagés sur les sujets culturels.

La Maison de l'Architecture de Rouen

Le Groupe Candor fait partie du réseau collaboratif de la Maison de l'Architecture de Rouen, qui rassemble entreprises et professionnels. Cette plateforme permet d'échanger sur des sujets liés à la création architecturale contemporaine et à l'évolution de la ville et des territoires. Ce rendez-vous trimestriel permet de pérenniser ses activités sur le territoire normand.





Notre engagement dans le Sport

Attachés à la pratique sportive, nous nous engageons :

> Par des actions destinées à nos salariés.

Nous les encourageons à la pratique sportive et les soutenons financièrement lorsqu'ils nous présentent des projets spécifiques en lien avec le sport. Nous les incitons également à participer à des courses locales ou inter-entreprises. Une équipe du Groupe Candor s'est engagée lors du Marathon Seine-Eure 2019.

> Par des actions de sponsoring.

Nous sommes partenaires de plusieurs équipes sportives de la Région : le principal partenariat sportif du Groupe Candor a démarré en 2017 avec le Rouen Normandie Rugby. Les valeurs véhiculées par ce sport et par le club sont proches de celles du Groupe Candor : respect, solidarité et humilité.



Nous soutenons le sportif Alexis HANQUINQUANT

Pour symboliser et montrer que les personnes en situation de handicap ont toute leur place dans le monde professionnel et qu'elles peuvent s'y épanouir, nous avons mis en place début 2019 un partenariat avec le triathlète handisport **Alexis HANQUINQUANT**. Alexis est un athlète rouennais, triathlète, amputé d'une jambe suite à un accident du travail en 2010. Il est champion de France, d'Europe et du Monde et se prépare très activement pour les **Jeux Paralympiques de Tokyo de 2021**.

90,1%
de CDI

9%
de salariés
en situation
de handicap

36
nationalités
présentes dans le
Groupe Candor

3500h.
de formation



FIDÉLISER NOS SALARIÉS

En acteur économique engagé socialement, nous intégrons nos actions RSE dans notre stratégie d'entreprise.



FIDÉLISER NOS SALARIÉS



Respecter la réglementation du travail

Si cela est une évidence, c'est malheureusement loin d'être le cas dans notre métier.

Au sein du Groupe Candor, nous revendiquons de respecter à 100% tous les aspects du Code du travail et des spécificités de notre Branche.

La masse salariale représente près de 80% du Chiffre d'Affaires des entreprises de propreté.

Il est ainsi facile, pour faire du résultat, de ne pas payer l'intégralité des heures aux Agents, de ne pas respecter les contraintes de durée maximale du travail, de ne pas payer les heures supplémentaires, complémentaires ou heures de nuit, etc...

Chez Candor, aucun collaborateur ne peut se plaindre d'avoir constaté un manquement à la règle du Code du Travail. Sur 1.500 salariés en moyenne, nous n'avons aucun litige prud'homal.

Les contrôles URSSAF ont lieu tous les trois ans, nous n'avons jamais fait l'objet d'un redressement sur aucune des filiales du Groupe.

Assurer l'égalité des chances

En acteur économique engagé socialement, nous intégrons nos actions RSE dans notre stratégie d'entreprise.

Nos actions dans le domaine de l'égalité des chances ont été nombreuses sur l'année 2020 :

> Une action en faveur de l'égalité professionnelle femmes/hommes

Depuis de nombreuses années, Ternett, la plus grosse entreprise du Groupe (60% des effectifs), affirme son engagement en faveur de la diversité par le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap mais aussi par des actions relatives à l'insertion sociale et l'égalité professionnelle femmes/hommes.

57%
de cadres
femmes





En août 2019, les partenaires sociaux de Ternett ont renégocié un nouvel accord relatif à la mixité et l'égalité professionnelles entre les femmes et les hommes concernant les thèmes suivants : **l'embauche, la formation, la promotion professionnelle, la rémunération, l'articulation entre activité professionnelle et la vie personnelle familiale.**

Le résultat obtenu par Ternett est de 100 points sur 100 depuis l'année 2018.

D'autres actions sont prévues dans le cadre d'un atelier de travail spécifique.

Fière de son empreinte citoyenne et fortement engagée dans un processus lié à sa responsabilité sociétale, Ternett a mené ces actions dans le cadre de son projet d'entreprise. Elles reflètent les valeurs du Groupe Candor.

> **Des actions destinées aux personnes en difficulté, ou éloignées de l'emploi**

Nos engagements auprès des organismes ou associations travaillant à l'insertion des personnes dans la vie active démontrent nos actions dans ce domaine. Nous sommes engagés dans le bon fonctionnement de l'entreprise et de son développement, mais nous avons conscience de notre rôle social en qualité d'employeur majeur du territoire.

Nous sommes en contact permanent avec les services de l'Etat, Pôle Emploi, les Missions locales, etc...

Nous sommes engagés dans des associations du type 100 chances / 100 emplois, et auprès de partenaires, acteurs de l'Insertion :

- Le GEIQ, l'organisme d'insertion de la Branche,
- Des partenaires locaux, comme ODS par exemple, une très belle entreprise d'insertion du territoire.



10570h.
réalisées par
des personnes
éloignées de
l'emploi



100
CHANCES
100
EMPLOIS

> **Des actions destinées à tous nos salariés**

Nous sommes engagés dans le suivi personnalisé de nos salariés, par le biais d'entretiens professionnels.

100% de nos salariés sont vus au moins une fois tous les deux ans à l'occasion d'un entretien dirigé par le Manager du collaborateur ou par une personne de l'équipe RH. Il donne l'occasion aux collaborateurs d'exprimer leurs souhaits d'évolution et de formation.

Il permet au service Ressources Humaines de centraliser les attentes et de favoriser le développement personnel des collaborateurs.

Par exemple, et pour permettre l'égalité des chances de chacun, nous mettons régulièrement en place des sessions de formation dont l'unique objet est l'alphabétisation des collaborateurs qui en font la demande.

Notre métier présente la particularité de donner sa chance à toute personne désireuse d'évoluer, sans forcément disposer de diplômes.

Les entretiens professionnels sont un excellent moyen de détecter, parmi nos 1500 collaborateurs, ceux qui expriment la volonté d'évoluer, ou ceux qui en ont les capacités sans forcément avoir exprimé cette volonté d'évolution.

> **Des actions destinées à favoriser l'emploi de salariés en situation de handicap**

L'insertion des personnes en situation de handicap fait partie des causes que nous souhaitons porter. Avec 9% de travailleurs en situation de handicap, le Groupe Candor est nettement au-dessus du seuil des 6% exigés par la loi. Le taux moyen de l'ensemble des entreprises françaises, tous secteurs confondus, est à 3,4%. Le taux très élevé constaté au sein du Groupe Candor est lié à une politique volontariste en la matière. Elle se matérialise par la « détection » des salariés qui ont une reconnaissance travailleur handicapé, via une approche personnalisée et confidentielle menée par le service RH.





Eloïse GALAN
ADAPT
Jean-Phillipe DAULL
Groupe Candor



Catherine MOREL
ADAPT

La Fédération des Entreprises de Propreté considère le Groupe CANDOR comme une entreprise pilote dans des projets d'innovation sociale. Ainsi, en lien avec elle et un Cabinet spécialisé (Ariane Conseil), le Groupe CANDOR a lancé en 2019 un nouveau projet, visant cette fois à intégrer des personnes lourdement handicapées, en situation de handicap mental ou de troubles cognitifs.



Cela nous a permis de recruter une personne fin 2020 en CDI, via un accompagnement spécifique d'organismes spécialisés (l'ADAPT de Seine-Maritime et l'ESAT Hors les Murs « Le Robec »), ainsi que de l'équipe dans laquelle notre nouvelle salariée était appelée à travailler.

Le retour d'expérience est très positif, notre salariée est heureuse d'avoir réussi à s'insérer professionnellement ; son travail chez Candor lui permet enfin d'avoir une vie normale.

Nous avons prévu d'organiser des formations destinées à nos salariés qui souhaiteraient s'impliquer en faveur des personnes que nous recrutons en situation de handicap, notamment pour qu'ils puissent devenir leurs tuteurs.

> Des actions en faveur de la diversité, de la non discrimination et de la lutte contre le harcèlement

Avec les CSE du Groupe Candor, nous avons nommé des référents sur le volet du harcèlement moral et sexuel. La Direction du Groupe et les référents ont été formés au début de l'année 2020.

Cet engagement fait partie de la démarche engagée dans les Valeurs du Groupe.

Prochaine étape en 2021 : être accompagné par la Fédération de la Propreté et le Cabinet Equilibre afin de mettre en place une politique de diversité correspondant à la Valeur « **Considérer chacun** ».



FIDÉLISER NOS SALARIÉS



3500h.
de formation

1200h.
de formations
techniques



FORMER

Notre activité évolue constamment. C'est pourquoi nos salariés sont formés régulièrement afin de pouvoir s'adapter au sein du Groupe, et au delà, pour favoriser leur employabilité.

Renforcer les compétences clés

Tous nos Agents bénéficient d'une formation, soit à leur entrée dans l'entreprise, soit à l'occasion de la reprise d'un site via l'Article 7, soit à l'occasion d'une acquisition d'entreprise, d'une formation « techniques de base du nettoyage ».

Le développement des compétences s'opère annuellement par des formations techniques et managériales. Des indicateurs spécifiques ont été mis en place pour suivre ce développement : nombre d'entretiens réalisés, taux d'embauches réussies et retour sur les formations réalisées.

Les Acquis d'Expérience sont valorisés par le passage de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP).

Chaque Manager du Groupe a bénéficié, lors de sa prise de poste, d'une formation de 10 jours à tous les éléments essentiels véhiculés au sein du Groupe Candor.

C'est également le cas lors de l'acquisition d'une entreprise : les managers intermédiaires de l'entreprise qui nous rejoignent n'ont pas forcément le mode de management en vigueur dans le Groupe. Il peut même y avoir parfois des chocs de culture, car certains Managers doivent passer, d'un mode de management directif à un mode de management basé sur le respect des personnes.

La Fédération des Entreprises de Propreté a également créé des formations managériales destinées à certains de ses adhérents. Une formation de très bon niveau, en lien avec HEC Paris, est destinée aux cadres dirigeants des grands groupes de nettoyage, dont le Groupe Candor fait partie. L'un de ses Cadres dirigeants en a bénéficié sur la période 2019 - 2020.



Sur le site de LOGEAL à Yvetot.

Formation qualifiante

Tout au long de leur parcours professionnel, les Agents suivent des formations complémentaires, soit dans le cadre d'une évolution hiérarchique (progression vers un poste de référent ou de Chef d'équipe), soit dans le cadre d'une mutation sur un site dont l'activité est nouvelle.

Exemple : un salarié évoluant dans le tertiaire, qui serait positionné sur le secteur de la Santé, bénéficiera de formations complémentaires liées au nouvel environnement dans lequel il va travailler (sensibilisation aux risques inhérents, apprentissage de protocoles particuliers, bio-nettoyage). En 2020, plusieurs clients ont mis à disposition des salles dans leurs locaux afin de permettre de former nos agents sur les techniques de nettoyage. Un partenariat gagnant / gagnant : des formations au plus proche du domicile de nos agents et un niveau de qualité qui progresse.

1500h.
de formations
qualifiantes

75%
de nos salariés
ont eu un entretien
professionnel
en 2019

65% de
recrutements
d'encadrants
issus de la promotion
interne

100%
de congés de
formation
acceptés

FIDÉLISER NOS SALARIÉS

8

alternants
au 1^{er} semestre 2020



Kathlyn
Verstraete



Entretien professionnel

Les entretiens professionnels annuels réalisés en interne par le Service RH permettent à nos collaborateurs d'exprimer leur souhait d'évolution. **En préparant une formation qualifiante, ils développent leur savoir-faire, sécurisent leur emploi et obtiennent un diplôme.**

Depuis décembre 2019, plusieurs de nos agents ont préparé des CQP (Certificat de Qualification Professionnelle). Cette attestation officielle, reconnue par toutes les entreprises du secteur, est décernée par un jury après une évaluation des compétences attestant que le salarié possède les compétences et le savoir-faire nécessaires à l'exercice de sa formation.

En 2021, chaque plan de formation proposé sera personnalisé selon le profil du collaborateur et le besoin identifié de chaque client.

Former en alternance

Le Groupe Candor favorise l'intégration d'étudiants pour préparer une formation diplômante. Pendant ses études à l'Institut des Tourelles de Rouen, **Kathlyn Verstraete** était en alternance de septembre 2019 à juin 2020 au siège du Groupe CANDOR. Son objectif : obtenir une Licence Ressources Humaines.

Son aisance relationnelle et son implication lui ont permis d'être retenue par le Groupe CANDOR en qualité d'Assistante de Gestion dédiée aux clients situés dans l'Eure.

« *Ma mission est de soutenir les Chefs d'Equipe, les Responsables d'exploitation et les Responsables de Clientèle au niveau de leur recrutement, de la préparation des demandes de contrats, des congés, des fiches de postes, du pointage, des paies, du planning des agents, de la facturation... Mon rôle est très important pour permettre une plus grande efficacité des équipes, et une très forte réactivité aux demandes de nos clients* ».



QUAND FORMATION NUMÉRIQUE RIME AVEC DIDACTIQUE !

Apprendre rapidement les bonnes techniques pour être parfaitement opérationnel sur site, c'est ce qu'**Aurélie Daugabel**, Responsable de Clientèle sur l'Eure, transmet à ses équipes grâce au nouveau module de formation numérique installé sur son ordinateur portable.

« Les vidéos démonstratives de 30 mn permettent à mes Agents d'acquérir les bons gestes à appliquer pour l'entretien des sanitaires, des bureaux et des circulations. A l'issue de cette formation, un questionnaire d'évaluation permet de contrôler les connaissances. Mes équipes acquièrent ainsi les bonnes techniques et les bons gestes, y compris sur le respect de l'environnement ! »



FIDÉLISER NOS SALARIÉS

20% des
recrutements
couverts par promotion
interne



Mobilité et valorisation du métier

Afin de faciliter les recrutements, le Groupe Candor pourvoit en interne les postes disponibles. Et pour favoriser les promotions et les recrutements en interne, une cartographie de 31 fiches-métiers a été co-construite avec nos collaborateurs afin d'identifier les missions, les responsabilités, les compétences attendues pour chaque métier ainsi que les passerelles d'évolution possibles au sein du Groupe.

20% des recrutements ont été effectués grâce à la promotion interne en 2020.

Communiquer

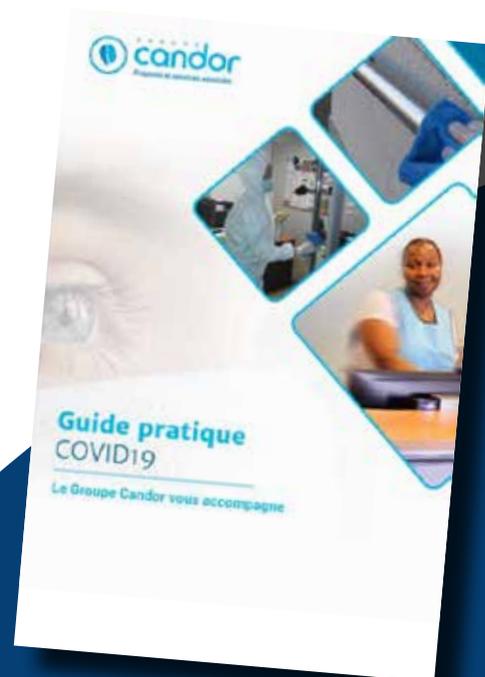
Pour rester en contact avec nos collaborateurs, nous avons mis en place plusieurs outils de communication. Pendant la crise sanitaire, et plus largement, dans le cadre de la qualité de vie au travail, un baromètre RH a été créé. Notre responsable RH était en contact des collaborateurs par téléphone afin d'évaluer leur moral sur une échelle de 1 à 5.

119 appels sur 1 mois ont été réalisés. Lors du premier confinement, la moyenne du moral de nos collaborateurs était de 3,91. Cet outil performant sera conservé après la crise sanitaire.

En parallèle, le Groupe Candor a mis en place des campagnes de communication transmises par mail (informations complétant le journal interne) et par SMS (informations prioritaires), en complément du journal interne édité 2 fois par an. La crise sanitaire a également favorisé la mise en place d'une plateforme interne de communication permettant d'accéder à toutes les informations internes du Groupe.

Dans le cadre de la qualité de vie au travail et en complément de l'accompagnement proposé par les Ressources Humaines, le Groupe Candor a mis en place une cellule d'écoute et d'accompagnement s'appuyant sur des psychologues professionnels et extérieurs à l'entreprise.

L'objectif de ce service individualisé, anonyme et confidentiel, est de permettre à nos collaborateurs d'aborder des problématiques d'ordre professionnel ou personnel pouvant occasionner un sentiment ou une situation de mal-être au travail.



MOBILITÉ ET PROMOTION INTERNE

Corinne Richard, Chef d'équipe sur le site du siège du Groupe à Val-de-Reuil, souhaitait depuis longtemps retrouver le territoire bas-normand, dont elle était originaire. A l'occasion de la création d'une Agence permettant de couvrir le territoire bas normand, Corinne a demandé sa mutation et l'a obtenue en qualité de Responsable de Clientèle.

« Je suis très heureuse d'avoir eu la possibilité de continuer de travailler au sein du Groupe, tout en me rapprochant de ma région d'origine et de mes proches. J'en ai profité pour demander une formation permettant de renforcer mes compétences sur les outils bureautique (Excel et Word). Me voilà bien préparée pour faire rayonner Candor en Basse-Normandie ! »

FIDÉLISER NOS SALARIÉS

1270h.

de formation réalisées sur la sensibilisation à la sécurité

3,4%

d'achats Equipement de Prévention Individuelle

67,9%

du matériel acheté est référencé pour la prévention des TMS



Anne Lauridsen



Dorian Marne



Garantir la Sécurité

La sécurité de nos Agents est essentielle. Chaque Manager en est conscient, à chaque instant.

Des actions sont menées pour nous permettre de diminuer la fréquence des accidents.

> Sensibiliser

De très nombreuses sessions de sensibilisation ont été mises en œuvre en 2020, afin d'informer sur les évolutions, et de transmettre des connaissances fondamentales aux nouveaux Managers.

> Recrutement d'un Responsable Prévention Santé et Sécurité

Nous avons créé un poste de Responsable Prévention Santé et Sécurité, en lien direct avec la Directrice Déléguée en charge des Opérations & RSE, afin de travailler durablement sur l'amélioration de nos processus.

C'est Anne LAURIDSEN qui pilote l'ensemble des aspects liés à la sécurité de nos collaborateurs, épaulée par Dorian MARNE, alternant Animateur Sécurité. Leur mission essentielle est d'animer et sensibiliser l'ensemble des équipes à la sécurité. Notre objectif est de protéger nos Agents et ainsi d'être en parfaite cohérence avec les valeurs du Groupe.

Favoriser la lutte contre les TMS

> Certification de 5 Animateurs en Prévention des Troubles Musculo-squelettiques (APTMS)

5 collaborateurs ont validé en 2020, en sus de leur métier, une certification APTMS qui s'est déroulée sur 7 jours. Une méthode structurée leur a été dispensée. Elle leur permet d'analyser une situation de travail, d'identifier des pistes de solutions et d'établir un plan de prévention des TMS. Ils peuvent ainsi mettre en place des actions afin d'améliorer les conditions de travail, potentiellement transférables sur l'ensemble du Groupe Candor.



Lavage des containers



Sur cette photo l'agent souleve un bidon de 30 litres mélangé à un produit désinfectant, car il n'y a pas de point d'eau à l'emplacement du lavage des bacs.



l'agent est obligé de pousser le fond du

NOUVEAU



FORMATION PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

Bruno Revel, Responsable de secteur de la pré-collecte à Rouen, a été formé à l'animation de la Prévention des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) sur plusieurs journées.

« Cette formation était très enrichissante et m'a donné l'opportunité de progresser sur ces sujets, et d'être même certifié. Elle m'a permis de diffuser l'information auprès des agents sur les risques de certains gestes, afin d'éviter les AT (accidents du travail) et, de fait, les arrêts de travail. On a trouvé des solutions ensemble, avec 4 de mes Agents que j'ai consultés. Les solutions mises en place dans mon équipe vont également être mises en place dans d'autres secteurs du Groupe ».

NOUVEAU



FAIRE ÉVOLUER NOS MÉTHODES

Attaché à la lutte contre les TMS (Troubles Musculo-Squelettiques), le Groupe Candor a formé Nathalie Creusat (Chef d'Equipe), à la méthode de la pré-imprégnation qui consiste à préparer des lavettes ou des franges avec la juste quantité de solution pour le nettoyage des sols.

« Cette méthode de nettoyage est plus écologique, car on utilise moins d'eau ; on passe de 8 litres d'eau utilisée en nettoyage traditionnel à seulement 500 ml avec cette méthode. Elle est aussi plus ergonomique et moins fatigante pour nos Agents qui n'ont plus à porter de lourds seaux d'eau, ni à essorer manuellement (ce qui fragilise les poignets à long terme et le canal carpien), ni même à faire de grands mouvements répétitifs des bras. Je relaie régulièrement cette méthode auprès de mes agents afin de leur éviter des TMS. »



Améliorer les conditions de travail

L'amélioration des conditions de travail de nos salariés passe par plusieurs axes.

L'axe managérial est l'un des principaux pour permettre à nos salariés d'être bien dans leur poste.

Les situations de stress au travail sont une véritable préoccupation pour le Groupe Candor, car nous savons que nos salariés peuvent les vivre à la fois par le biais d'un Management inadapté, mais aussi parfois lors des contacts avec les salariés de nos clients.

L'atelier valeurs mené avec une centaine de collaborateurs, nous a permis de réaliser que certaines situations vécues par nos Agents pouvaient générer des problèmes sur leur santé ou leur niveau de stress.

Des projets ont ainsi été pilotés, et continuent de l'être avec là encore la participation d'Agents, pour voir comment les aider lorsqu'ils se retrouvent dans des situations de stress au travail.

Le travail en journée est également un axe important pour améliorer la vie de nos Agents et leurs conditions de travail.

Le Groupe Candor a été nommé par la Fédération des Entreprises de Propreté, Ambassadeur Travail en journée. Nous proposons la mise en place du Travail en journée à de nombreux clients significatifs, pour lesquels nous avons identifié que les enjeux de RSE étaient importants.





3/4 des français favorables au travail en journée

Sur 200 entreprises de propreté et donneurs interrogés, il ressort :

- **89% estiment que cela permet un management plus disponible et plus soutenant**
- **37% constatent un ralentissement du turn-over**
- **24% mesurent une baisse de l'absentéisme**

Source : Extraits sondage BVA de 2017

59,7%
d'achat de
machines
écologiques

Emission
carbone :
129 g.
Co₂/km

Soit une
baisse de
4,6%

57,8%
de nos produits
sont ECO





AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT



Garantir un service de qualité à nos clients en respectant l'environnement et en réduisant notre impact sur la nature fait partie de notre ADN.

consommation
Carburant
-5%



Favoriser la proximité

Dans notre métier, notre principal impact sur l'environnement est lié aux émissions de CO₂ de notre parc véhicules. Nous disposons de 140 véhicules, qui sillonnent le territoire normand quotidiennement. C'est la raison pour laquelle nous avons créé l'Agence de Caen notamment, car nous commençons à avoir un nombre significatif de clients sur la Basse-Normandie, et il devenait plus écologique et économique de nous y implanter durablement.

Conduire éco

Nous sommes conscients que l'avenir passe par l'abandon progressif des véhicules à moteur thermique. Avant de pouvoir disposer de solutions pérennes pour couvrir des distances parfois importantes chaque jour, nous avons sensibilisé nos collaborateurs à l'éco-conduite, et avons mis en place un système de géolocalisation de nos véhicules afin de la favoriser. Grâce à ce système, nous avons baissé notre consommation de carburant.

Opter pour la technologie ec-H2O

Nous avons investi dans des autolaveuses dotées de l'avancée technologique ec-H2O.

Leur innovation : transformer l'eau, grâce à une cellule électrochimique embarquée, en millions de bulles microscopiques (nano-bulles) par millilitre de solution, en un produit de nettoyage très efficace contre les tâches.

Cette acquisition nous permet de réduire notre impact environnemental, en comparaison avec les produits chimiques de nettoyage habituellement utilisés.

Nous engageons l'ensemble de nos collaborateurs à s'intégrer à notre démarche éco-responsable.

Nous formons nos agents aux éco-gestes, au tri des déchets, à l'utilisation de produits écologiques. Notre engagement est lié à notre responsabilité vis-à-vis des générations futures.



Diffuser le protocole de pré-imprégnation

Réduire l'utilisation de l'eau et de solution pour nettoyer, réduire le risque de nettoyer une pièce avec une frange sale et de répandre des bactéries... fait partie des méthodes de lavage que nous transmettons à l'ensemble de nos agents intervenant sur les chantiers, notamment dans le secteur de la santé. Le protocole de pré-imprégnation (franges imbibées de la juste dose de solution) permet à nos agents de nettoyer les locaux directement, sans avoir à préparer de solution nettoyante. Lorsque la frange n'est plus suffisamment imbibée, l'agent doit juste la remplacer.

Diminuer nos impacts à la source

Jusqu'à fin 2019 nos Agents bénéficiaient d'une formation au bon dosage des produits. Et chaque Responsable possédait dans sa « check-list » des incontournables à aborder lorsqu'il se rendait sur un site. Il rappelait systématiquement aux Agents l'importance de bien doser les produits. Un rappel essentiel pour préserver notre environnement et pour obtenir un meilleur résultat (sols moins encrassés).

Lors de la crise sanitaire en 2020, nous avons dû faire face à la pénurie de produits virucides que nous devons acquérir en grande quantité. Nous avons donc mis en place une centrale de dilution dans le magasin du siège de Val-de-Reuil. Cette organisation a présenté un double avantage : la distribution rapide de flacons de solution déjà dosés et la réutilisation du flaconnage (absence de déchets d'emballages).



Eclairer avec des LED

Nous informons régulièrement nos Agents sur le respect de l'environnement et leur demandons de veiller à la consommation d'eau et d'électricité. Nous les sollicitons sur le fait de ne pas allumer toutes les lumières lorsqu'ils interviennent en extrémité de journée chez un client. Nous leur demandons d'éteindre chaque pièce dans laquelle ils viennent d'intervenir, plutôt qu'en fin de prestation. Depuis 2019, nous avons équipé l'ensemble des agences du Groupe Candor en ampoules LED.



Acheter Ecolabel

Sur l'ensemble du Groupe Candor, les produits de nettoyage classiques sont remplacés par des produits éco-labellisés. Cette tendance est de plus en plus suivie par l'ensemble de nos clients. Nos équipes commerciales et techniques sont formées pour convaincre nos clients à recourir à ces produits.

En 2020, nous avons atteint le chiffre de 57,8% de produits éco-labellisés utilisés.

Nous promovons également l'absence totale de produits chimiques (hormis dans les sanitaires pour le détartrage). Il y a trois ans, nous avons équipé notre premier client en eau ozonée. Le Groupe Candor a ainsi été la première entreprise de propreté en France à utiliser cette innovation technique, déjà utilisée aux Etats-Unis et en Suisse. L'eau ozonée a montré son efficacité, alors qu'elle a été mise en place pour la première fois dans un secteur sensible (établissement de santé).

Désormais, elle est régulièrement proposée dans nos offres techniques, lorsque le contexte s'y prête.

Contribuer à la biodiversité

Selon l'ONU, le taux d'extinction des abeilles sur la planète est de 100 à 1.000 fois plus élevé que la normale. C'est pourquoi nous avons tenu, à notre échelle, à préserver les abeilles en installant dans le courant de l'été 2019, trois ruches sur le siège de notre terrain de Val-de-Reuil. Nous avons fait appel à un Charpentier Compagnon du Devoir Normand pour la fabrication des ruches «warré» qui ont été réalisées dans un bois de proximité.

Trois personnes du siège du Groupe Candor ont été formées à l'Apiculture afin d'être autonomes dans la surveillance et l'entretien de nos ruches et la récolte du miel.





LE PLAISIR DE PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE LA BIODIVERSITÉ

Suite à l'installation, à l'été 2019, de 3 ruches contenant des essaims d'abeilles noires sur le site du siège du Groupe Candor, **Katia Agati**, Assistante de gestion a suivi (avec deux autres salariés), une formation qui s'est déroulée de mai à septembre 2020 tous les 15 jours.

« Cela m'a beaucoup plu d'être formée à l'apiculture, et de continuer à l'être ; cela m'a permis de découvrir le monde des abeilles, c'est réellement fascinant. Moi qui suis très attachée au respect de l'environnement et de la biodiversité, je suis très heureuse de pouvoir apporter ma pierre à l'édifice. Le terrain sur lequel sont positionnées les ruches est particulièrement propice au bien être de nos 150.000 pensionnaires ! ».





Acheter local

Depuis deux ans, le Groupe Candor a créé une charte des Achats Responsables, diffusée progressivement à l'ensemble de ses fournisseurs. Elle est signée contradictoirement avec eux à l'occasion d'un rendez-vous spécifique.

Notre politique Achats est basée sur les principes suivants :

- > Nous sélectionnons et favorisons les fournisseurs locaux. Par exemple, notre fournisseur de produits est normand, il travaille avec un chimiste français basé dans le Sud-ouest de la France.
- > Nous faisons en sorte que la dépendance de nos fournisseurs à l'égard du Groupe Candor ne dépasse pas 10% de leur chiffre d'affaires total.
- > Nous testons chaque année des innovations qui vont dans le sens de la préservation de l'environnement, et deux d'entre-elles sont mises en place annuellement.

Lors de la crise sanitaire en 2020, nous avons décidé de passer nos commandes de produits de première nécessité pour la protection de nos collaborateurs, auprès de fournisseurs de proximité. Gel hydroalcoolique, plexiglas de protection contre les projections, EPI...

Nous faisons appel à des imprimeurs locaux lors des impressions de documents. Les papiers que nous utilisons pour nos plaquettes commerciales ou pour le bilan RSE par exemple, sont tous issus de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. Depuis 2020, nous avons digitalisé une bonne partie de nos processus, ce qui permet d'économiser considérablement le papier.



Crédit photos :
Communication interne Groupe CANDOR
Sarah Vervisch
Wait and See
©Adobe Photo Stock
©Unsplash
©Pixabay



9001 Avenue des métiers
Parc de la Fringale
27 100 Val-de-Reuil
www.groupecandor.fr

02.32.634.300



Partageons nos valeurs