



G R O U P E  
**candor**  
Propreté et services associés

# BILAN RSE 2021

---





# “ Edito

Jean Philippe Daull



• Président

Le Groupe CANDOR réalise près de 25 M€ de CA en 2021 et compte plus de 1600 salariés.

Il est leader sur la Région Normandie 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 2021, de belles avancées ont été réalisées pour le bien du Groupe, de ses salariés et de ses parties prenantes :**

- Notre démarche Qualité étendue à toutes les filiales du Groupe, le professionnalisme et la réactivité de nos salariés ont permis d'atteindre un score historique de 98.5% de clients fidèles
- Nous avons concrétisé un certain nombre d'actions dans le domaine de la Santé et la Sécurité de nos salariés, en lien avec la création fin 2020 d'un service SST au sein du groupe
- Notre engagement très fort en matière d'égalité Femmes – Hommes nous a valu d'être récompensés par la FEP (Fédération des Entreprises de Propreté), qui nous a décerné le trophée national Egalité Femmes – Hommes
- Nous avons mené – accompagné par un prestataire extérieur – un chantier RH important pour le développement de nos Managers ; l'objectif était à la fois d'identifier les marqueurs du Manager Candor (matérialisé par la création d'un livret Managérial), de renforcer les liens entre les Managers de nos filiales, d'accueillir les nouveaux Managers au sein du Groupe, et de faire en sorte que tous gagnent en autonomie.
- « L'Esquif », un club composé d'une équipe de Managers occupant des fonctions diverses (opérationnelles ou support), a été créé ; il est destiné à établir des liens entre les Managers et à faire vivre la philosophie et les valeurs Candor

- Nous avons mis en place le tri sélectif au niveau du Siège social
- Nous avons accentué la visibilité du Groupe CANDOR dans son environnement.

Sur ce dernier point, nous voulons que nos parties prenantes pensent à Candor pour son activité première liée à la Propreté, mais pas uniquement. Nous voulons leur apporter bien plus que cela : un éclairage différenciant sur notre métier, une valeur ajoutée sur des sujets dont ils ne se sont pas encore emparés, comme celui de la RSE par exemple. Ainsi, notre participation active (parfois en qualité de pilote) à des groupes de travail liés à la RSE dans différents réseaux d'entrepreneurs normands, les actions que nous menons sur différentes thématiques (handicap, exclusion) régulièrement relayées sur les réseaux sociaux, les valeurs que nous portons et dont nous ne dérogeons pas, contribuent à renforcer l'image positive de Candor au sein de son écosystème.

**Les objectifs du Global Compact représentent la boussole de nos actions, nous nous y référons constamment.** La vision que nous avons de notre avenir, la stratégie que nous mettons en œuvre s'alignent chaque année un peu plus précisément sur les objectifs du Global Compact.

En 2022, nous allons faire un premier pas vers l'entreprise à mission, en travaillant sur notre raison d'être qui figurera dans nos statuts ●



# Sommaire

## 1 Présentation du Groupe

Une aventure humaine  
Nos secteurs d'intervention  
Nos Valeurs  
Un actionnariat solide  
Notre gouvernance

## 2 Fidéliser nos clients

Être une référence dans nos métiers  
Faire plus que notre métier

## 3 Fidéliser nos salariés

Respecter nos salariés  
Promouvoir la diversité  
Assurer l'égalité des chances  
Valoriser le métier  
Communiquer

## 4 S'engager dans le collectif

S'engager dans le tissu économique local  
S'engager dans la culture  
S'engager dans le sport  
S'engager dans les actions solidaires

## 5 Agir pour l'environnement

Limiter nos impacts  
Réduire nos consommations  
Contribuer à la biodiversité





# Présentation du Groupe



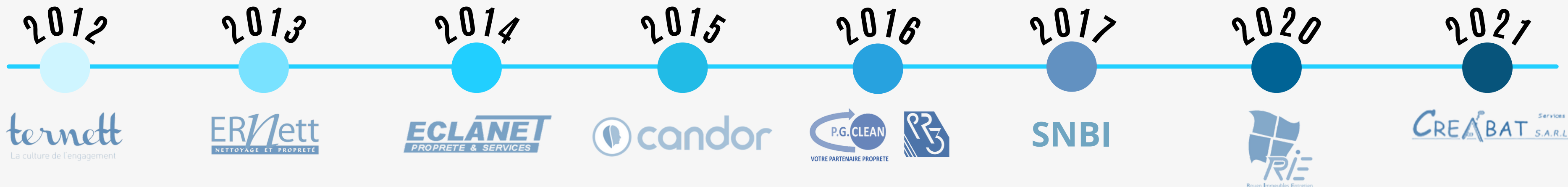


# Une aventure humaine

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 départements de l'Eure et de la Seine-Maritime.

Au cours des rachats successifs, deux éléments essentiels ont été apportés :

- Une « culture Qualité » qui s'est progressivement transformée 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.





# Nos secteurs d'intervention

**25M€**

de chiffre  
d'affaires

**1600**

collaborateurs

**1250**

clients en  
Normandie

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

La Propreté représente 96.5 % de la totalité du chiffre d'affaire 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 parties communes d'immeubles (copropriétés, bailleurs sociaux) et le secteur de la santé (hôpitaux, cliniques, maisons médicalisées, EHPAD).



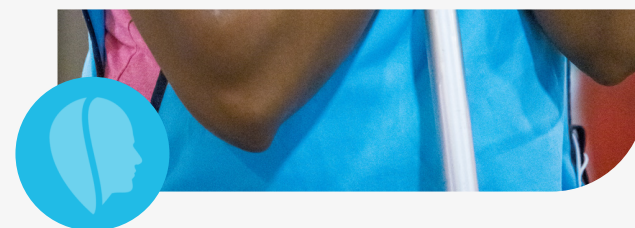
# Nos valeurs



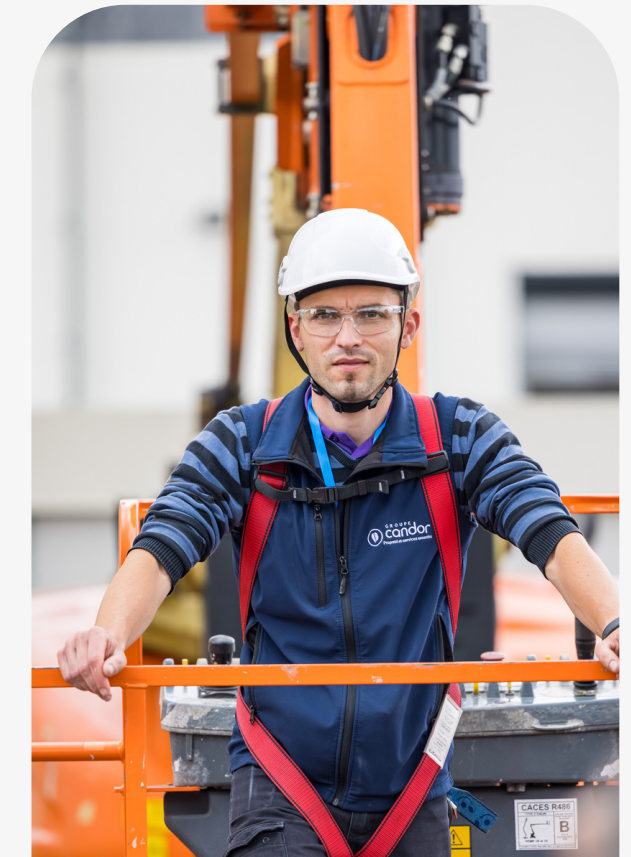
Respecter ses engagements



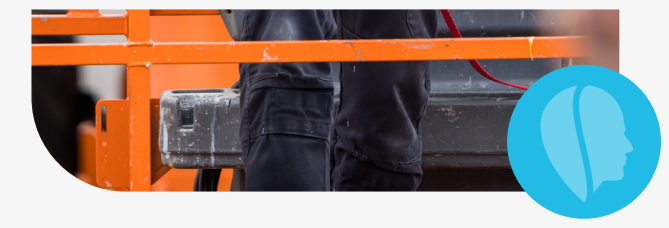
Considérer chacun



Progresser ensemble



Aimer rendre service



Ces valeurs ont été travaillées en 2015 dans le cadre d'un atelier réunissant une centaine de collaborateurs, dont la moitié d'Agents de propreté.



# Un actionnariat solide

Depuis fin 2018, l'actionnariat 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, notre vision du Management des hommes, et 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 de Candor dans son environnement. Nous avons deux partenaires historiques, la Bred (Banque Populaire) et le Crédit Agricole Normandie Seine, partenaire historique majeur du Groupe ; nous entretenons des relations de confiance avec lui depuis plusieurs décennies. A l'occasion de la recomposition du Capital du Groupe fin 2018, deux nouveaux partenaires bancaires ont souhaité s'associer à notre développement : la BPI et la Caisse d'Épargne de Normandie.

Un actionnariat 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 définie.





# Notre gouvernance

Le siège du Groupe Candor, basé à Val de Reuil, réunit l'ensemble des fonctions supports : qualité, sécurité, ressources humaines, 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 nous 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.

Comité de Direction



- Fabrice Lelay, Emmanuelle Planet, Jean-Philippe Daull et Sylvain Boutté





# Fidéliser nos clients





# Être une référence dans notre métier

94,1%

de conformité  
de prestations

## CONFORMITÉ DES PRESTATIONS

Historiquement, le Groupe Candor s'est construit dans le cadre d'une démarche Qualité solide et transparente certifiée ISO 9001 pour le pilotage des activités de nettoyage. 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 mise en place de contrôles réguliers permet 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.



4667

contrôles  
qualité

1298h

de formation  
technique

## FIDÉLITÉ ET PILOTAGE

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 du groupe.

Les mêmes méthodes et outils sont déployés sur toutes nos agences et auprès de tous nos managers. Le module de formation aux méthodes de nettoyage est le même pour tous les agents. Cela permet à nos clients d'avoir l'assurance de recevoir toujours le même service.

98,5%

de fidélisation  
du client

# Plus qu'un métier

Il est essentiel de créer des relations de partenariat avec **nos clients**. Pour cela, nous souhaitons leur apporter plus que des prestations de propreté : nous les accompagnons dans leurs projets, nous réalisons des projets communs.

## “ QUELQUES EXEMPLES :

- Modification de l'organisation sur un EPHAD pour éviter les brassages, permettre l'isolement des résidents sans les perturber durant les confinements
- Proposition de nouvelles technologies (nettoyage des panneaux photovoltaïques)
- Accompagnement pour la mise en place du tri des déchets chez nos clients







# Fidéliser nos salariés





# Respecter nos salariés

Le respect des personnes est une composante essentielle de notre entreprise et à l'origine même des valeurs du Groupe.

Le respect démarre par des choses simples : dire bonjour, sourire, savoir accueillir, écouter. Même lorsqu'un contrôle qualité nécessite un feedback présentant de nombreuses actions correctives, nos Managers ont été spécialement formés à mener des entretiens constructifs, dans le cadre d'un échange positif et bienveillant, source de progrès.

Nous constatons d'ailleurs que les valeurs qui nous portent et que nous mettons systématiquement en avant ont un effet très bénéfique sur la prestation délivrée ; en effet, un Agent qui se sent utile et respecté dans son travail est davantage motivé à donner le meilleur de lui-même. Le niveau de satisfaction de nos clients s'en ressent.





# Respecter le code du travail



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’Affaire 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 aux règles du Code du Travail.

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.





1096h  
de formation  
sécurité

8  
projets menés  
par les APTMS

-13,5%  
d'heures d'absences  
liés aux AT par rapport  
à 2020

# Sécurité & Santé

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

Chez Candor nous souhaitons :

- Respecter la conformité réglementaire
- Réduire le nombre d'accidents de travail et prévenir des maladies professionnelles
- Développer une véritable culture sécurité auprès de l'ensemble des collaborateurs



# Promouvoir la diversité



Le groupe Candor mène de nombreuses actions en faveur de la diversité:

- Des actions destinées aux personnes en difficulté, ou éloignées de l'emploi
- Des actions destinées à favoriser l'emploi de salarié(e)s en situation de handicap
- Des actions en faveur de l'égalité professionnelle femmes / hommes (obtention du trophée RSE de la FEP en 2021 sur l'égalité femmes/hommes)



**68%**  
de managers sensibilisés  
sur la lutte contre la  
discrimination

**14 063h**  
réalisées par des  
personnes éloignées  
de l'emploi

**7,4%**  
de travailleurs  
handicapés

# Assurer l'égalité des chances



Candor s'engage contre les **discriminations** :

**94.4% d'accord**

\*selon 300 collaborateurs

- Sondage Diversité



L'accès au travail est le 1er axe pour assurer l'égalité des chances dans la société. Chez CANDOR, nous déployons de nombreuses actions permettant aux personnes éloignées de l'emploi d'intégrer l'entreprise et de s'y épanouir.

Au-delà de leur fournir un travail, nous oeuvrons beaucoup à augmenter le nombre d'heures de nos Agents, notamment en étant référencé « Ambassadeur Travail en journée » par notre Fédération : en plus des bienfaits constatés sur les prestations, le travail en journée permet à nos agents de travailler plus et donc d'augmenter leur rémunération moyenne.

Nous montons aussi régulièrement des sessions de formation pour l'alphabétisation des collaborateurs qui en font la demande.

**86,6%**  
de CDI

**81,7%**  
de femmes

**297h**  
formation maîtrise  
de compétences clé

Partageons nos valeurs



20%

de managers issus  
de la promotion  
interne

1356h  
de formation  
qualifiante

5340h  
de formation

## Valoriser le métier

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.

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



**10 managers en formation CQP Chef d'équipe**



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.

Partageons nos valeurs





- Responsable de secteur et Ambassadeur Métier

# Osez 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 participe activement à l'emploi des jeunes et propose des stages découverte.

**30** stages découverte      **8** alternants

Partageons nos valeurs



# Garder le contact



Pour rester en contact avec nos collaborateurs, nous avons mis en place plusieurs outils de communication.

Leurs objectifs sont de donner de l'information pour que les salariés se sentent intégrés dans le groupe, mais également de mieux connaître nos agents, leurs constats ou leurs idées.

12

NEWS@CANDOR - Info  
groupe / thématique  
+ 10 flash infos

25

campagnes SMS

3

sondages "Mieux  
vous connaître"





# S'engager dans le collectif





**Avec 1600 collaborateurs, le Groupe Candor, très engagé au niveau local, est pleinement conscient de sa responsabilité sociétale et de sa force d'action pour influencer. Notre objectif est de faire profiter les agents des engagements du groupe, et de faire le lien avec toutes nos parties prenantes pour que chacune d'elles puisse apporter sa contribution à un projet commun.**



# S'engager 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. 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.

## “ QUELQUES EXEMPLES :

- Présidence 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), Dieppe Meca Énergie.
- Vice-Présidence du Réseau Entreprendre Seine-Eure



- Chargée d'affaire présente au Salon du GIRV Vernon



# S'engager dans la culture



## **MÉCÈNE DE L'OPÉRA DE ROUEN**

Le Groupe Candor est un 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.



## **PARCOURS 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. Depuis 2016, nous organisons une visite guidée du parcours pour nos Agents.



## **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.



## **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 reconnus comme étant engagés sur les sujets culturels.



# S'engager dans le sport



Nous soutenons le sportif **Alexis HANQUINQUANT**.

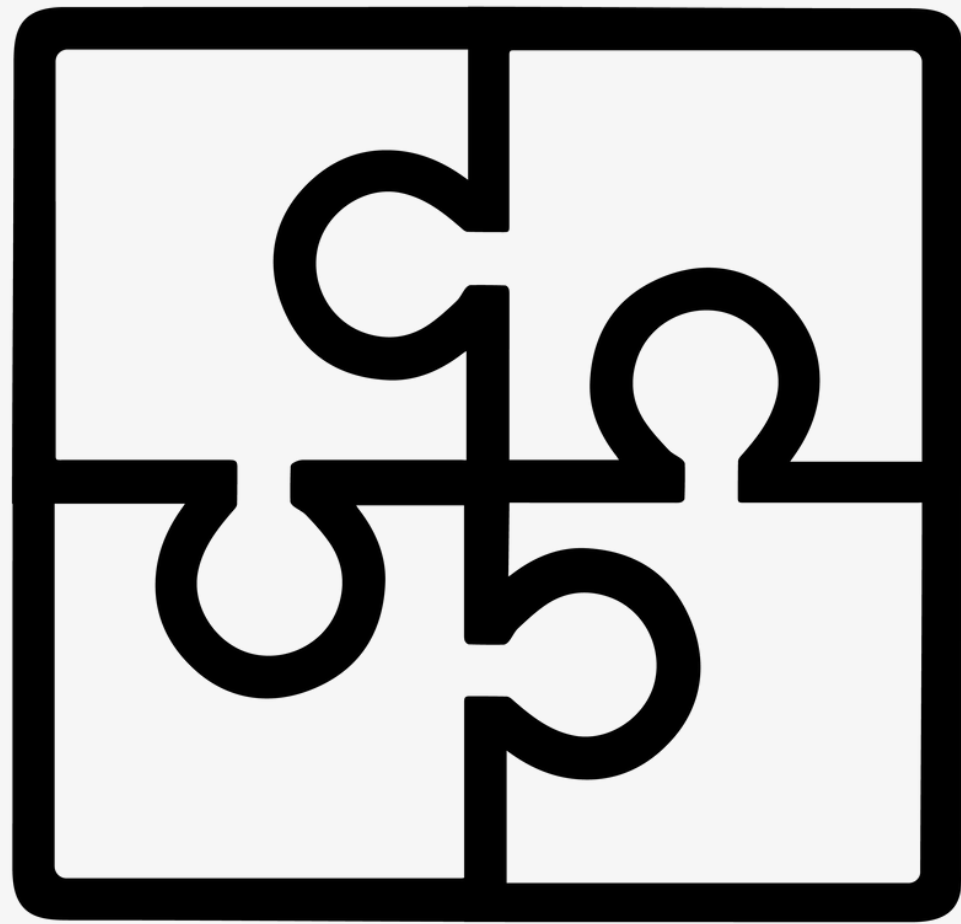
Pour symboliser et montrer que les personnes en situation de handicap ont toute leur place dans le monde professionnel et qu'elles peuvent s'y épanouir, nous avons mis en place début 2019 un partenariat avec le triathlète handisport Alexis HANQUINQUANT. Alexis est un athlète rouennais, triathlète, amputé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

Nous sommes partenaire majeur du **Rouen Normandie Rugby**.

Les valeurs véhiculées par ce sport et par le club sont proches de celles de groupe Candor: respect, solidarité, humilité. Chaque mois, notre engagement permet de proposer 20 places à nos agents pour qu'ils puissent soutenir le club. Cette année, nous avons accueilli un joueur de l'équipe, Jean-Etienne Lesueur, pour un stage de 6 mois au service Environnement du groupe.



# S'engager dans les actions solidaires



 CITIZENS

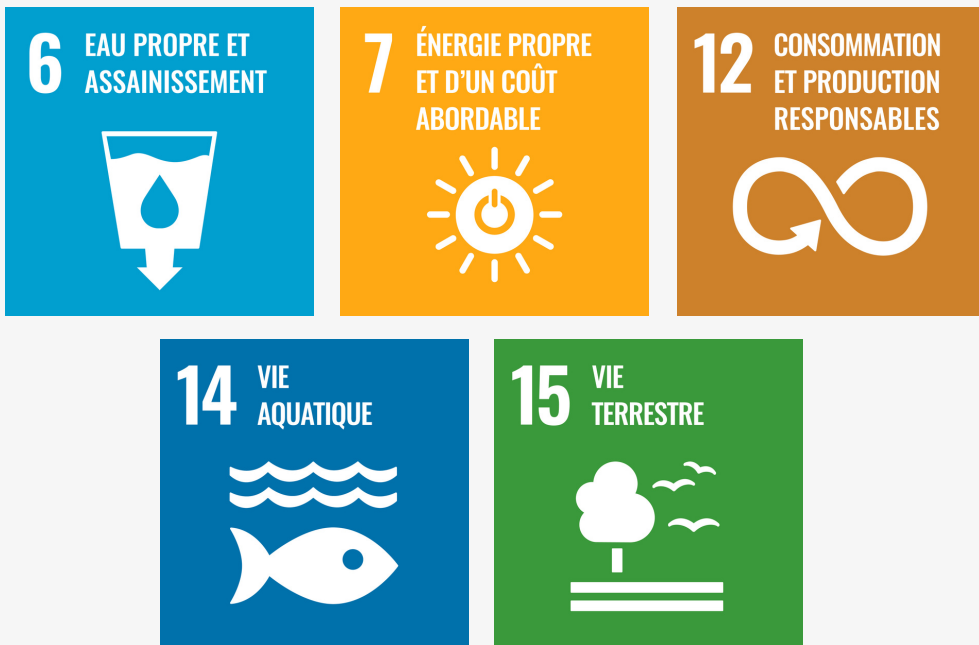
## LANCEMENT DE LA PLATEFORME SOLIDAIRE DU GROUPE CANDOR VIA CITIZENS

Mécène du secours populaire et partenaire de nombreuses associations, l'idée de proposer à nos collaborateurs de s'engager auprès d'associations locales sur des missions solidaires s'inscrit dans nos valeurs et répond aux souhaits de nos collaborateurs (2 jours par an sur leur temps de travail sont offerts aux collaborateurs du Siège). Avec cette main tendue, le Groupe Candor concrétise un peu plus son engagement et offre une belle manière de faire un premier pas au sein d'une association !

## CANDOR C'EST AUSSI UN COUP DE POUCE À :







# 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. 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.**



# Limitier nos impacts

## FAVORISER LA PROXIMITÉ POUR LIMITER LES TRANSPORTS

Dans notre métier, notre principal impact sur l'environnement est lié aux émissions de CO<sub>2</sub> de notre parc véhicules. Nous disposons de 150 véhicules, qui sillonnent le territoire normand quotidiennement. Ils sont tous géolocalisés pour permettre d'optimiser les tournées.

## 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.

**-1,8%**

kilomètres parcourus  
par rapport à 2020

**180g CO<sub>2</sub>/km**

Émission moyenne de  
notre flotte véhicule

**53,2%**

de nos produits utilisés sont  
eco labellisés (malgré la  
systématisation des  
désinfections)



# Réduire nos consommations

## ÉCLAIRER 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.

## RÉALISATION DE DIAGNOSTIC ECO-FLUX SUR L'ENSEMBLE DE NOS AGENCES

La réalisation de diagnostic a permis de définir un plan d'action pour la réduction de nos consommations.

## SUIVI DE NOS CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

Les consommations électriques et de chauffage sont suivies et analysées chaque mois sur les principaux bâtiments du groupe.





# 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 de 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.





9001 Avenue des Métiers  
Parc de la Fringale  
27400 Val-de-Reuil  
02.32.63.43.00