

Responsabilité Sociétale et Environnementale



humains • engagés • responsables



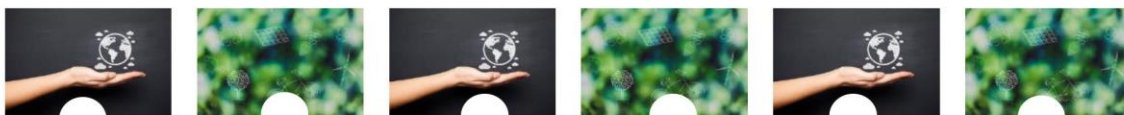
QUALIPROPRE
Propreté & Services Associés

9, rue Charles Coulomb – 28000 Chartres
Tel : 02 37 34 72 96 - contact@chromenet.fr
SIRET 304 103 708 00042



SOMMAIRE

<i>1. Présentation</i>	<i>5</i>
<i>2. Chiffres financiers Clés</i>	<i>8</i>
<i>3. Message du Président</i>	<i>9</i>
<i>4. Qualiprope & ISO : de la Qualité à l'Environnement</i>	<i>10</i>
<i>5. Nos engagements</i>	<i>11</i>
<i>6. Nos résultats</i>	<i>12</i>
<i>7. Nos réalisations</i>	<i>13</i>



LES GRANDS CHIFFRES

- Créée en 1975
- CA annuel > 3,4M€
- 550 clients
- 1^{ère} entreprise de propreté en Eure et Loire
- 175 collaborateurs dont :
 - 150 agents de services
 - 11 techniciens et 6 agents qualifiés véhiculés
 - 6 encadrants (soit 1 pour 13 agents ETP)

Notre salarié type : une femme de 45 ans et 8 ans d'ancienneté



CHROME

NOS MOYENS TECHNIQUES



- Plannings sur smartphone
- Une flotte de 16 véhicules (30% de véhicules propres)
- 60 machines de nettoyage mécanisés (plus de 250 pour le groupement)

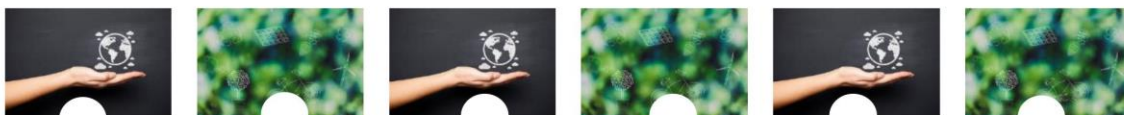


EN UN CLIN D'ŒIL...

QUALITE/SECURITE

- 1^{ère} agence d'Eure et Loire labellisée QUALIPROPRE
- 80% de nos clients nous recommandent
- Taux d'accident du travail baissé de 25% en 5 ans
- 30% de nos clients contrôlés chaque trimestre
- 1 encadrant pour 13 agents





RESPONSABILITE SOCIALE

- 2015 à 2018 hausse de 20% du temps de travail mensuel de nos agents
- 62 agents formés à l'alphabétisation entre 2015 et 2020
- Chaque agent est formé au moins tous les 3 ans
- 74% de nos agents travaillent en journée
- 2 salarié sur 3 ayant été en insertion chez CHROME est embauché en CDI
- Soutient des associations d'accompagnement du handicap
- Les travailleurs handicapés représentent 7,5% de notre effectif



...ET EN CHIFFRES VERIFIES

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE



- Nous recyclons 100% de nos papiers et 100% de nos emballages avec une entreprise d'insertion
- Baisse de 25% de notre consommation de carburant entre 2013 et 2016
- 73,8% de nos produits sont écolabellisés
- 5 véhicules électriques et hybrides
- Electricité 100% verte
- Trophée National RSE 2017



Olivier MAS, dirigeant de Chrome Nettoyage entouré de Max MASSA, président de la FEP et de Isabelle Perru-Poupon, responsable du programme «Développement Durable».

1. PRESENTATION

Créée en 1975 par M. Robert CHATELAIN, CHROME a connu une croissance durable et s'est imposée comme l'un des acteurs principaux du nettoyage industriel en Eure et Loir.







Rachetée en 2007 par Olivier MAS, l'entreprise s'est professionnalisée et a développé ses compétences. Après le départ de son fondateur, le nom commercial de l'entreprise devient CHROME SAS.

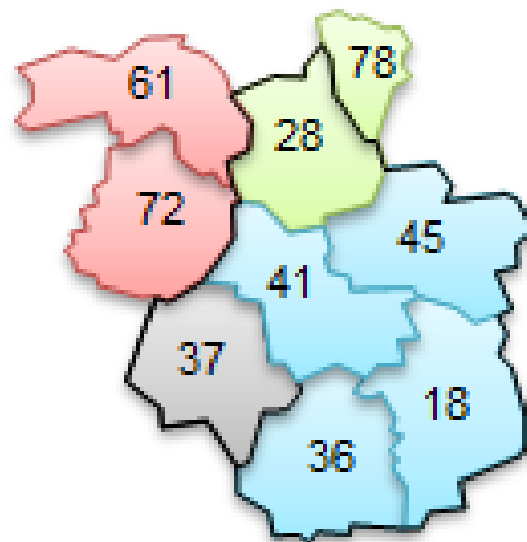
En 2017, CHROME s'implante au cœur de Dreux.

En 2018, CHROME acquiert IMPEC Entretien à La Baule qui devient CHROME La Baule.

Avec 292 collaborateurs –135 en équivalent temps plein, une présence dans les réseaux professionnels les plus actifs sur notre territoire, CHROME est l'acteur incontournable sur son marché.

Notre entreprise collabore à un groupement régional, qui intervient sur 10 départements :

	<p>15, rue des Grands Champs 41000 BLOIS ☎ 02.54.78.24.88 accueil@everclean.fr Couvre les départements 41, 18, 36</p>	www.everclean.fr
	<p>40 Rue Paul-Louis Courier 37270 Larçay ☎ 02.47.72.90.89 accueil37@everclean.fr Couvre le département 37</p>	
	<p>9 Rue de la Mouchetière 45140 Saint-Jean-de-la-Ruelle ☎ 09 51 62 96 99 accueil45@everclean.fr Couvre le département 45</p>	
	<p>ZA La Monge - Rue Paul Jean Souriau 72400 LA FERTE BERNARD ☎ 02.43.71.25.15 accueil72@everclean.fr Couvre les départements 72, 61</p>	
	<p>25, rue des marais 72000 LE MANS ☎ 02.43.71.25.15 accueil72@everclean.fr Couvre le département 72</p>	
 <p>humains • engagés • responsables</p>	<p>9, rue Charles Coulomb Z.A. Arago – Bâtiment 16 28000 CHARTRES ☎ 02.37.34.72.96 contact@chromenet.fr Couvre les départements 28, 45, 78</p>	www.chromenet.fr
	<p>118, rue Saint Martin Lot C4 28100 DREUX ☎ 02.37.34.34.85 dreux@chromenet.fr Couvre les départements 28, 27</p>	
 <p>humains • engagés • responsables</p>	<p>22 Allée des petits Brivins 44500 LA BAULE ESCOUBLAC ☎ 02.40.60.76.48 contact@chrome44.fr Couvre le département 44 Nord Loire</p>	www.chrome44.fr
	<p>2 Boulevard de Baiona 44210 PORNIC ☎ 06 11 70 57 51 contact@chrome44.fr Couvre le département 44 Sud Loire</p>	

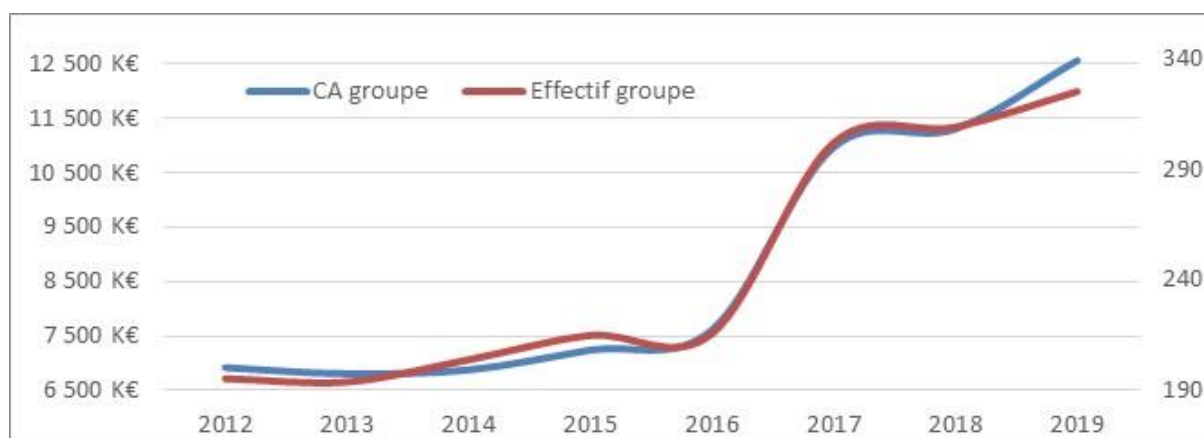


L'objectif de ce groupement est double :

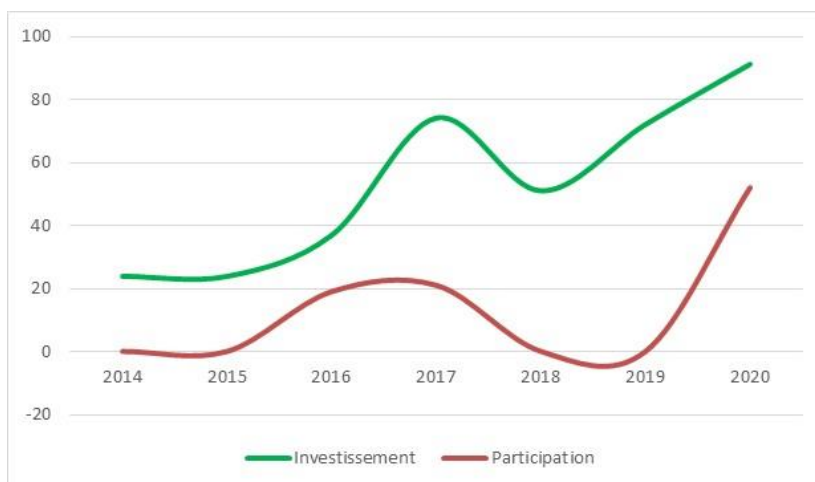
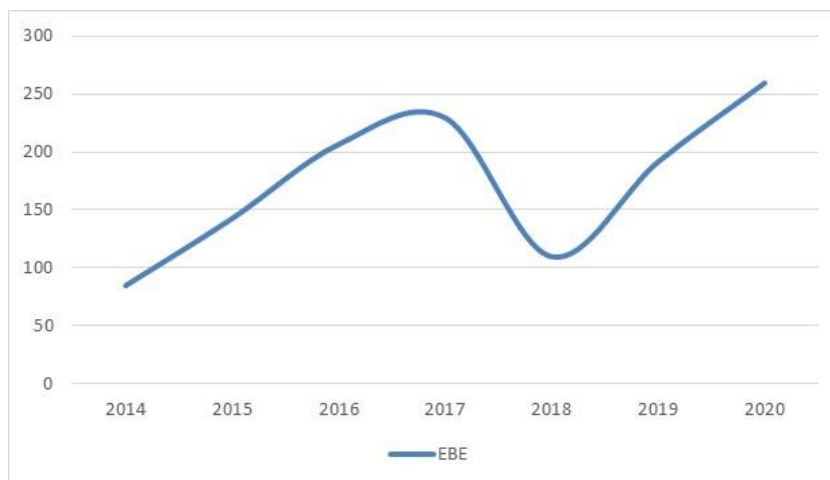
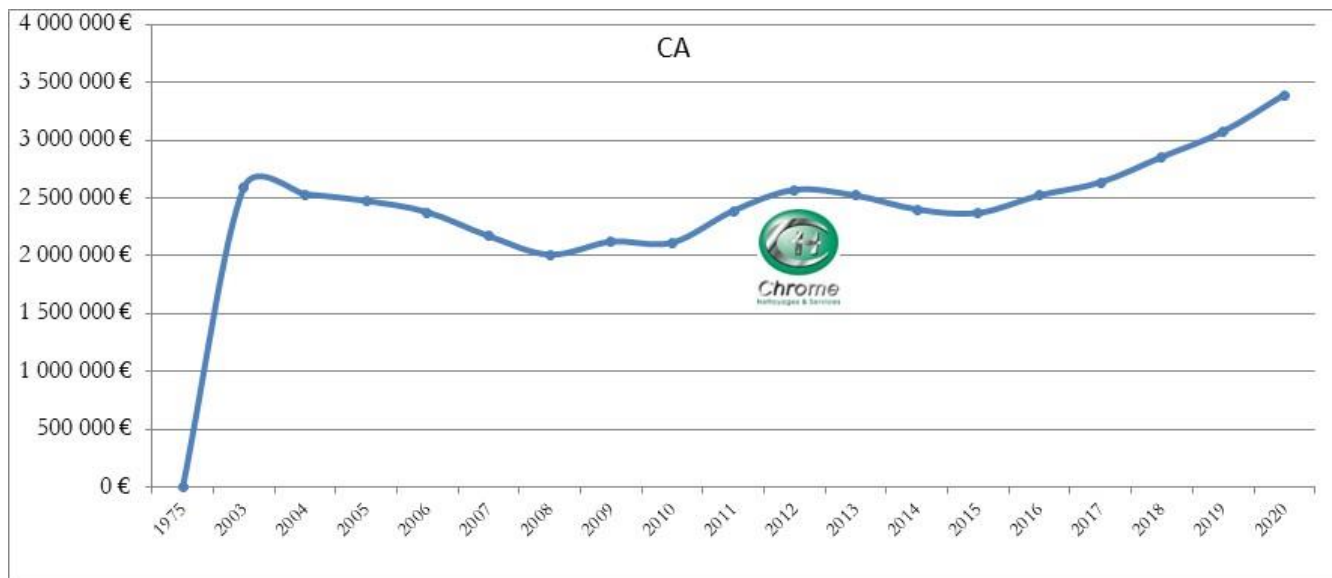
- ↳ Mettre en commun des moyens humains et matériels pour couvrir plus largement les besoins de leurs clients.
- ↳ Echanger des bonnes pratiques en termes de méthodologies, techniques et sourcing produit et matériel.
- ↳ Répondre aux demandes régionales des grandes enseignes et grands comptes clients.

Les différents membres du groupement sont indépendants, chaque entreprise ayant son dirigeant, son autonomie financière et organisationnelle.

Fin 2019, le Groupement compte 329 collaborateurs Equivalent Temps Plein pour un chiffre d'affaire global de 12.546.000 €.



2. CHIFFRES FINANCIERS CLES CHROME 28



3. MESSAGE DU PRESIDENT

Dans notre métier, la Responsabilité Sociale et Environnementale est stratégique.

Mais avant tout, rétablissons 2 vérités :

- Nous ne supprimons pas la saleté, nous la déplaçons de vos locaux jusqu'aux évacuations d'eaux usées.
- Nous ne cherchons pas à insérer des personnes, ce sont ceux qui cherchent à s'insérer qui viennent spontanément vers nous.

Une fois ces bases posées, la société de nettoyage a 2 choix possibles : se réfugier derrière ces faux-semblants pour paraître vertueux à moindre frais ou devenir un acteur volontaire de la RSE. C'est ce choix que fait CHROME.

Pour cela, nous avons d'abord formalisé nos convictions :

- Nos collaborateurs ne seront motivés à travailler que s'ils comprennent ce qu'ils font (communication, formation), que s'ils ont confiance dans la qualité des prestations qu'ils effectuent (formation, reconnaissance) et que s'ils sont convaincus que leur entreprise les respecte.
- La protection de l'environnement est nécessaire et les méthodes pour y contribuer existent. N'attendons pas que nos clients ou que la loi l'impose. Agissons aujourd'hui pour être plus performant demain.

A partir de cela, nous avons mené des actions simples mais efficaces parce qu'elles ont été clairement exprimées, qu'elles ont correspondu à nos convictions et qu'elles ont été partagées en amont.

Et parce que ceux qui communiquent le plus le font souvent pour masquer qu'ils en font moins, nous avons décidé de mettre en avant ces actions parce que nous le méritons et que, dans un métier qui n'est pas forcément vertueux, nous voulons que les clients aient les moyens d'évaluer la réalité des fonctionnements des entreprises.

4. QUALIPROPRE & ISO : DE LA QUALITE A L'ENVIRONNEMENT

Atteindre et maintenir un niveau élevé de qualité est une priorité majeure pour notre société.

Notre système de Management Qualité repose sur l'amélioration constante et continue de la qualité au travers de l'élaboration d'un Plan Qualité.

- L'analyse approfondie et rigoureuse du besoin du client dès la conception du projet (offre, étude),
- Une maîtrise dans la réalisation de la prestation,
- Une évaluation constante et systématique du niveau de qualité est produite au travers d'autocontrôles et de contrôles contradictoires réguliers,
- Une adaptation des prestations au juste besoin défini avec le client.



Notre système de Reporting repose sur le contrôle et le suivi de toutes les prestations exécutées sous la forme d'un compte rendu d'exploitation et de statistiques graphiques.



Il garantit :

- Le suivi et l'analyse précise dans le temps des prestations,
- La mesure de la performance, le contrôle et l'amélioration des prestations,
- L'assurance de la maîtrise des résultats et des moyens mis en œuvre,
- La mesure de la satisfaction du client,
- Un compte rendu de chaque réunion.

Notre système de suivi de la qualité s'appuie sur les normes de qualité ISO 9000 version 2015 et bénéficie du label Qualiprope depuis Février 2016.



Ce label est décerné par un jury indépendant, composé pour moitié de professionnels de la Propreté et pour moitié de grands donneurs d'ordres, contrôlé par le Comité Français d'accréditation (COFRAC). Il récompense depuis 1996 les entreprises de nettoyage sur les critères suivants :

- Gestion rigoureuse de la Qualité
- Pérennité financière
- Respect strict des obligations sociales.
- Compétences métiers
- Moyens matériels adaptés à l'activité.

Chaque entreprise labellisée est soumise annuellement à un contrôle pour le maintien du label.

QUALIPROPRE est une 1^{ère} étape vers l'ISO 9000 prévu en 2021, afin de garantir la rigueur nécessaire à notre développement.

L'ISO 14000 puis l'ISO 26000 seront les étapes suivantes vers une maîtrise de la qualité et de l'environnement.

5. NOS ENGAGEMENTS

- 1. Utiliser quasi exclusivement des produits écologiques**
- 2. Amener nos collaborateurs vers le temps plein avec au moins 100 heures mensuelles**
- 3. Former nos collaborateurs pour leur permettre d'évoluer**

6. NOS RESULTATS

ENVIRONNEMENT	2019	2018	2017
Taux de produits bio	73,8 %	72,8 %	75,4 %
Taux de véhicules propres (électrique et hybride / parc total)	31,25 %	23,10 %	16,66 %
Consommation eau	165 m3	159 m3	70 m3
Consommation électricité / gaz	31.604 Kw	34.688 Kw	99.859 Kw
BIEN ÊTRE	2019	2018	2017
Ancienneté	8 ans	7,37 ans	7,07 ans
Taux de collaborateurs(ice) temps plein	18,87 %	20,15 %	18,12%
Taux de collaboratrice temps plein	13,97 %	13,21 %	9,5%
Taux de collaborateurs(ice) > 100 h / mois	38,6 %	37,98 %	38,4%
Taux de collaboratrice > 100 h / mois	39,7 %	33,02 %	31,0 %
Horaire mensuel moyen des collaboratrices	84,24	80,58	78,53
Taux encadrement (ETP)	1 / 13	1 / 14	1 / 14,3
Pourcentage d'heures complémentaires	AS : 9%	AS : 7%	
Pourcentage d'heures supplémentaires	AS : 0% EV : 6% Tech : 10%	AS : 0,2% EV : 5,6% Tech : 9,1%	
Nombre d'heures travaillées (mensuel)	AS : 10 015,281h EV : 624,72h Tech : 1 424,60h	AS : 8 835h EV : 533h Tech : 1 203h	
FORMATION	2019	2018	2017
Apprentis / professionnalisation	1	2	2
Taux de formation	24,3 %	23 %	33%
SECURITE	2019	2018	2017
Taux d'AT (agents / bureaux)	4.26 % / 0,95 %	3,90 % / 0,97 %	3,98 % / 0,97 %
HANDICAP	2019	2018	2017
Nombre d'unités	6,4	5,17	3,86
QUALITE	2019	2018	
Nombre de contrôle qualité	454 contrôles	221 contrôles	
Nombre de contrôle validés ou non	451 validés / 3 non validés	215 validés / 6 non validés	
CLIENTS	2019	2018	
Délai moyen de règlement clients	39,50 jours	37,01 jours	

7. NOS REALISATIONS

7-1. RESPONSABILITE SOCIALE

Ethique

Par l'appartenance du dirigeant à l'APM (Association Progrès du Management) depuis 2017 après 19 ans de CJD, notre société travaille sur les concepts de développement de la Performance Globale dans un cadre de Valeurs.

Gouvernance

La Société communique régulièrement avec les Parties Prenantes :

- Annuellement avec ses banquiers
- Mensuellement avec ses collaborateurs et son encadrement
- Mensuellement avec ses actionnaires

Dialogue Social

La société est dotée d'un Comité Social et Economique. 35% des collaborateurs ont participé au scrutin réalisé en Avril 2018.

Il se réunit 8 fois / an pour faire progresser de manière constructive le fonctionnement de l'entreprise. C'est ainsi que nous avons anticipé de 2 ans la mise en place de la Mutuelle.

Climat Social

CHROME a fait appel en 2019 à un cabinet extérieur pour interroger ses collaborateurs sur leur niveau de bien-être. Plus de 60% des collaborateurs ont répondu. Sur les 3 domaines, les résultats sont très positifs :



Formation

En 2019, 24,3% des effectifs aura été formé :

- Sur la sécurité (90% de nos techniciens sont formés au Secourisme).
- Sur le développement ou le maintien des compétences.
- Sur l'apprentissage de nouvelles techniques plus favorables à l'environnement
- Recrutement des jeunes et des personnes en difficulté

Nous menons une politique active d'apprentissage en accueillant en permanence entre 1 et 3 apprentis.

Nous accueillons aussi régulièrement en stage des personnes en démarche de retour à l'emploi.

Nous adaptons régulièrement l'environnement de travail des seniors pour leur permettre de faciliter leur fin de carrière. De ce fait, les collaborateurs ayant fait valoir leur droit à la retraite nous sollicitent régulièrement pour continuer à travailler, après leur retraite officielle.

Alphabétisation

Notre société fait suivre des formations d'alphabétisation pour ses collaborateurs en collaboration avec l'INHNI et ASSOFAAC.

Objectif : amener des collaborateurs ayant une maîtrise insuffisante du français à développer leur compétence à l'écrit et à l'oral et à développer ainsi leur employabilité et leur compétence.

En 2011-2012, 2015-2016, 2018 et 2020, nous avons permis à 60 collaborateurs de prendre, durant un an, des cours d'alphabétisation.

Egalité hommes / femmes

Notre société apprécie la valeur du travail des femmes au sein de sa société et s'engage à ce titre à reconnaître l'égalité homme/femme dans le monde professionnel. C'est pour cela que notre société est affiliée au mouvement mondial United Nations Women.

Notre indice de parité homme/femme était de 88 pour 100 en 2019.



✚ Insertion des handicapés

Nous nous impliquons pour l'insertion des travailleurs handicapés.

En collaboration avec l'Agefiph, Prométhée Cap Emploi et les Associations de Médecine du Travail, nous organisons différentes actions en ce sens :

- Adaptation des postes aux handicaps : étude des postes avec le soutien d'ergonome et acquisition de matériels adaptés selon les besoins, aménagement des horaires et des postes par rapport au handicap. **Une étude de poste et une adaptation du matériel a permis en 2017 à une collaboratrice de reprendre son poste après 2 ans d'absence.**
- Détection des candidatures ; participation aux forums pour l'emploi des handicapés et veille sur le recrutement avec les organismes spécialisés,
- Valorisation des candidatures ; étude précise de poste lors des entretiens de recrutement.
- Accueil en stage d'handicapés,

A ce jour, nos effectifs intègrent plus de travailleurs handicapés que notre obligation légale.

Insertion des jeunes et des personnes en recherche d'emploi

Nous nous investissons pour l'insertion des jeunes et des demandeurs d'emploi :

- En faisant découvrir notre métier et présentant les techniques de base de la propreté à plus d'une dizaine de stagiaires et de personnes en réinsertion chaque année,
- En intégrant des apprentis, BTS et BEP en alternance et notamment des jeunes issus des quartiers sensibles (voir notre revue de presse). **En 2018, 2 apprentis ont ainsi rejoint nos effectifs à l'issue de leur formation.**
- En collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi : « Mission Locale », « Maison de l'Emploi » et « Pôle Emploi ».



Sécurité

Les actions de prévention et de sécurité (1/3 des formations) ainsi que l'acquisition de nouveaux matériels ont permis de diminuer de façon significative les accidents et problèmes de santé :

- Diminution du poids des aspirateurs (prévention des TMS).
- Généralisation des chariots de lavage (prévention des TMS)
- Formation des agents à la maîtrise de la langue française (prévention des risques chimiques).
- Recyclage régulier des agents de service aux techniques de base du nettoyage (prévention des TMS et des risques chimiques).
- Formation des techniciens à la prévention des risques en conduite
- Formation de l'ensemble des techniciens au Sauvetage Secourisme du Travail.
- Restriction des conditions d'utilisation des échelles pour les techniciens et achat d'un système de nettoyage « eau pure » pour limiter les situations de travail à l'échelle.
- Modernisation du parc automobile (prévention du risque trajet)
- Etude des risques psychosociaux au sein de l'entreprise en partenariat avec la Médecine du Travail.
- Equipement d'une trousse de secours sur tous les sites clients non dotés.

Du fait des actions mises en place, le **taux d'AT** a évolué favorablement sur ces dernières années :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
5.15	4.55	4.35	3.66	3.89	4.23	3.98	3,90	4.26

7-2. RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

L'impact des activités du nettoyage est dû à la composition des produits et à leur cycle de vie ainsi qu'à l'utilisation des produits où un dosage incorrect entraîne l'augmentation :

- De la consommation des produits,
- Des transports par l'approvisionnement des produits sur les sites
- Des rejets

C'est pourquoi nous adoptons des solutions pour minimiser cet impact :

- Favoriser des fournitures plus respectueuses de l'environnement
- Utiliser des doseurs automatiques pour éviter d'une part le surdosage et le rejet important de solutions chimiques et d'autre part le contact direct avec le produit concentré, réduisant ainsi les risques d'inhalation ou d'irritation de la peau ;
- Optimiser le nombre de produits utilisés pour une tâche donnée et la gestion des essuyages notamment par l'utilisation de chiffons microfibres réutilisables
- Utiliser l'eau de façon rationnelle
- Utiliser des bacs de rétention et stocker les produits d'entretien dans des locaux dédiés
- Privilégier des machines fonctionnant avec une batterie au gel et non à l'acide
- Economiser l'énergie : éteindre les lumières derrière soi, couper les branchements inutiles

Engagement de la Direction

Afin de progresser dans notre respect de l'environnement, notre Direction participe à la formation-action « Développement durable » de la Fédération des Entreprises de Propreté.

Notre engagement et nos actions nous ont valu de recevoir la Palme du Développement Durable début 2016.



Trophée RSE

Chrome Nettoyage a été récompensée lors de l'assemblée générale de la Fédération des Entreprises de Propreté 2017, regroupant l'ensemble des entreprises du secteur. Devant des entreprises parmi les plus importantes du secteur, CHROME a reçu le Trophée Développement Durable catégorie « Social ». La Fédération reconnaît ainsi notre entreprise comme ayant les meilleures pratiques pour ses actions sociales, tel que son engagement à améliorer la parité professionnelle et former ses collaboratrices.

Produits

Le développement durable étant au cœur de nos préoccupations, nous avons choisi de promouvoir des produits éco-labellisés :

- De préférence ECOCERT, car le label est un des plus exigeants sur la nocivité des produits. Ce label étant moins exigeant sur l'efficacité des produits, nous les avons testés préalablement avant de les sélectionner.

- Sinon, bénéficiant de l'ECOLABEL EUROPEEN, plus exigeant sur l'efficacité des produits mais aux contraintes plus limitées sur la nocivité des produits.

Dès 2007, nous avons disposé d'une gamme de produits de nettoyage à base de composants exclusivement naturels, répondant aux exigences les plus strictes en matière d'environnement, qui nous a valu d'assurer l'entretien du 1^{er} supermarché bio, sous l'enseigne NATUREO.

Aujourd'hui, c'est 100% des produits d'entretien courant qui sont écolabélisés, soit 74 % de nos volumes de produits.

Notre objectif : 90% des produits écolabélisés en 2021.

Le recyclage au quotidien :

Nos sacs poubelles standards, de couleur noire ou grise, sont entièrement fabriqués à partir de produits recyclés.

Les produits sont quasi exclusivement conditionnés en bidon de 5 litres, ce qui réduit considérablement les quantités d'emballages. Pour leur majorité, ces bidons sont récupérés par nos responsables de secteur pour être ensuite recyclés.

Une majeure partie de nos références est constituée de concentrés, à diluer sur le lieu d'utilisation avec de l'eau afin d'obtenir une solution de nettoyage. Les déchets et les transports sont ainsi réduits.



Les emballages sont réutilisés pour le transport et la redistribution des produits ou recyclés, en partenariat avec l'association Recyclage Eco citoyen, qui fait travailler uniquement des personnes en situation de handicap.

Transports et énergie

50% de notre flotte automobile a moins de 3 ans et 100% moins de 5 ans. La jeunesse de notre parc nous permet de bénéficier de véhicules plus économes en carburant. De plus, nos utilisateurs ont été équipés de véhicules 3 places, ce qui permet de diminuer le nombre de déplacements.

C'est également 100% de nos conducteurs qui ont été formés à l'éco-conduite et/ou à la prévention des accidents.

Le kilométrage de notre flotte a ainsi diminué de 26% entre 2010 et 2013 et la consommation de 32,6% sur la même période.

Cette action s'est encore accentuée depuis avec l'acquisition de 4 véhicules hybrides et d'un véhicule 100% électrique. Depuis 2017, les véhicules thermiques que nous acquérons fonctionnent à l'essence.

Quant à l'électricité que nous utilisons pour chauffer nos locaux – dont l'isolation a été refaite en 2016 - et faire fonctionner nos services administratifs, elle est à 100% d'origine verte.



Papiers et autres consommables

Dans la mesure du possible, l'ensemble des transmissions de documents vers nos clients se fait de façon numérique (devis, factures, ...).

Les cartouches d'encre proviennent principalement du recyclage.

Les papiers et emballages cartons sont recyclés, en partenariat avec l'association Recyclage Eco citoyen, qui fait travailler uniquement des personnes en situation de handicap. Le papier recyclé est transformé en cahiers qui sont distribués à des écoliers défavorisés.

Nos documents commerciaux sont imprimés de préférence sur du papier recyclé.