



humains • engagés • responsables

Responsabilité Sociétale
et Environnementale :

Rapport 2024



SOMMAIRE

1. Présentation
2. Chiffres financiers Clés
3. Message du Président



4. Qualipropre & ISO: de la Qualité à
l'Environnement

5. Nos engagements

6. Nos résultats

7. Nos réalisations



CHROME en un clin d'oeil

50 ans
d'expérience

85 %
de produits
Ecocert

+ 17 M €
chiffre
d'affaires

9
agences

709
collaborateurs

391
Equivalent
Temps
Plein

+ 4 100
clients

Plus de
66%
Travail en
Journée

flotte de
111
véhicules

302
machines



100%
agences
certifiées



et en chiffres vérifiés

2017
trophée
RSE
social

3,22 %
taux
d'AT

68

formations
alphabétisation

23,4 %
travailleurs
handicapés



Indice
Egalité
F / H

99,2 %

budget
formation
+ 150 %
obligations
légales

1

formation
tous les
3 ans



2020

Palme
Verte
FEP
2016

- 25 %
carburants
en 5 ans



11,70 %
véhicules
propres

100 %
électricité
verte

85 %
produits
Ecocert

1. Présentation

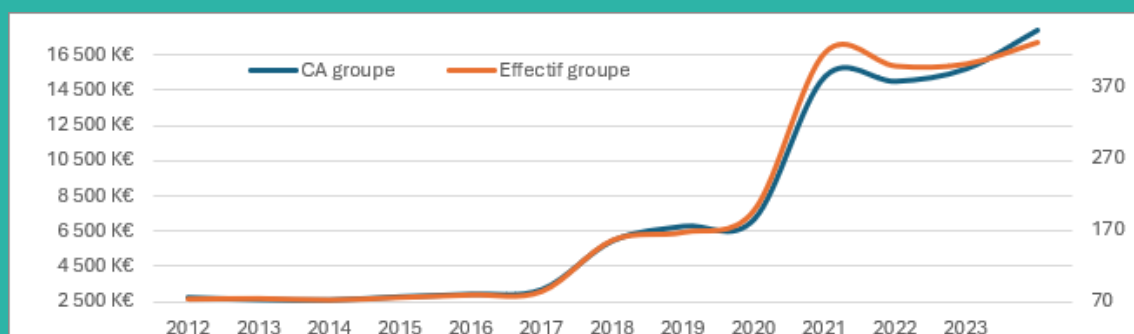




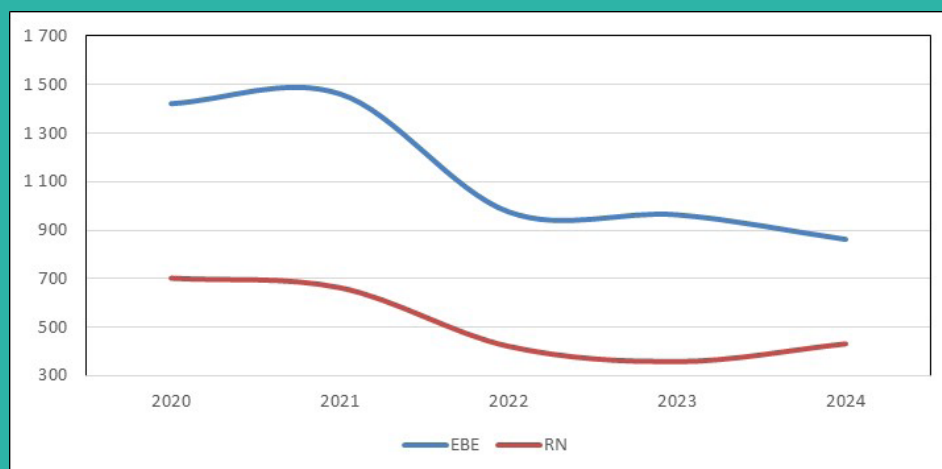
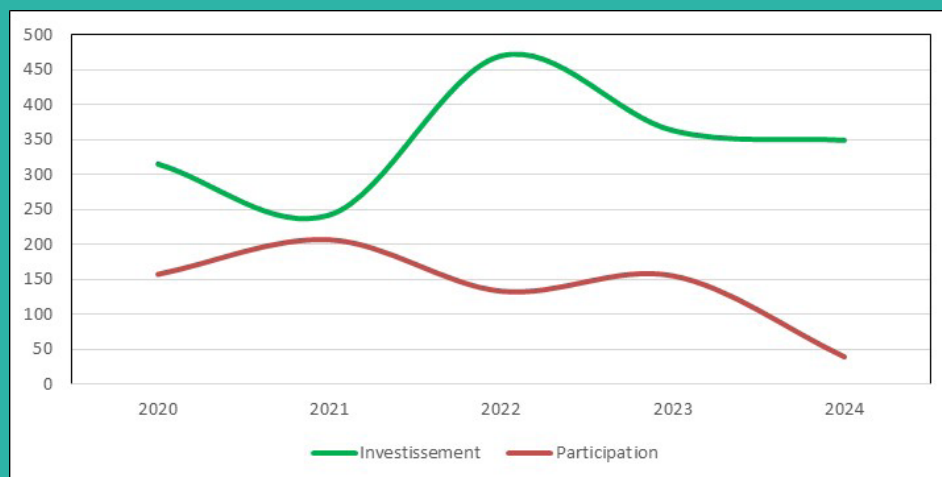
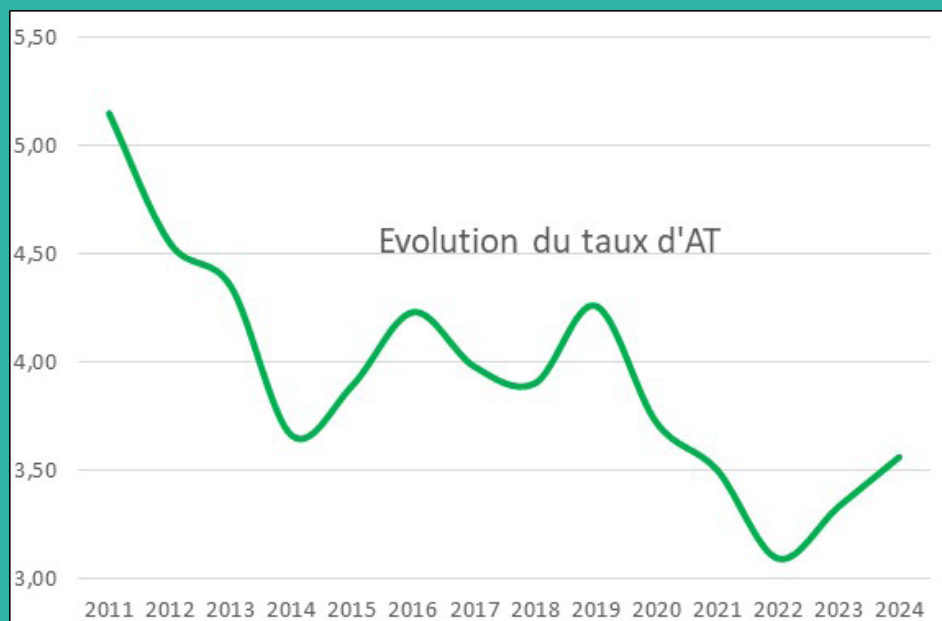
L'objectif de ce groupe est triple :

- 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.

En 2024, le Groupe compte 709 collaborateurs dont 391 Equivalent Temps Plein pour un chiffre d'affaires global de 17 878 375 €.



2. Chiffres financiers clés



3. Message du Président

“

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 vertueuse 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 la réalité de nos actions car, 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 qualité à 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 9001 version 2015 et bénéficie du label Qualipropre 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 était une 1ère étape vers l'ISO 14001 obtenue en février 2025 suite aux audits externes effectués en octobre et novembre 2024.

L'ISO 26000 sera l'étape suivante 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 Résultats

ENVIRONNEMENT	2024	2023	2022	2021	2020 (1)
Taux de produits bio	84,70%	82%	78%	57,90%	76%
Taux de véhicules propres (électrique et hybride / parc total)	11,70%	19,51%	11%	11,10%	18%
Consommation eau	450,31 m ³ (*)	543,70 m ³ (*)	371,30 m ³ (*)	442,78 m ³ (*)	86,07 m ³
Consommation électricité / gaz	85 181 Kw (*)	131 305,89 Kw (*)	129 080,61 Kw (*)	35 144,17 Kw (*)	109 126 Kw
BIEN ÊTRE	2024	2023	2022	2021	2020 (1)
Ancienneté	8,60 ans	6,27 ans	6,35 ans	7 ans	7,60 ans
Taux de collaborateurs temps plein	64%	60%	53%	(*)	32,60%
Taux de collaboratrice temps plein	22%	26%	21%	(*)	24,12%
Taux de collaborateurs > 100 h / mois	31%	35%	29%	(*)	43,65%
Taux de collaboratrice > 100 h / mois	69%	67%	71%	(*)	41,33%
Horaire mensuel moyen des collaborateurs	94,50h	96,11h	100,55h	96,83h	87,55h
Taux encadrement (ETP)	1/10	1/10	1/15	1/12	1/15
Pourcentage d'heures complémentaires	AS : 1,1%	AS : 1,3%	AS : 1,4%	AS : 2% (*)	(*)
Pourcentage d'heures supplémentaires	AS : 0,5% Poly : 2,2% Tech : 3,2%	AS : 0,5% Poly : 7% Tech : 8,2%	AS : 1,6% Poly : 5,6% Tech : 9%	AS : 1% Poly : 6% Tech : 7% (*)	(*)
Nombre d'heures travaillées (mensuel)	AS : 466 451h Poly : 47 697h Tech : 65 704	AS : 384 684h Poly : 37 641h Tech : 64 799h	AS : 395 186h Poly : 29 478h Tech : 57 995h	AS : 20 358h Poly : 1 232h Tech : 2 503h (*)	AS : 17 277,95h Poly : 1 518,56h Tech : 3 128,08h
FORMATION	2024	2023	2022	2021	2020 (1)
Apprentis / professionnalisation	8	8	7	3 (*)	5
Taux de formation	8,14%	16,50%	40,04%	13,93% (*)	25,11%
SECURITE	2024	2023	2022	2021	2020 (1)
Taux d'AT (agents / bureaux)	3,22%	3,09%	3,50%	3,72%	4,20%
HANDICAP	2024	2023	2022	2021	2020 (1)
% moyen	6%	6,79%	5,66%	7,19%	8,25%
QUALITE	2024	2023	2022	2021	2020 (1)
Nombre de contrôle qualité	2944 contrôles	2639 contrôles	3096 contrôles	285 contrôles (*)	156 contrôles
Pourcentage de contrôles validés	97,8% validés	97,2% validés	86% validés	79% validés (*)	83% validés

(*) chiffres non consolidés

(1) Seulement CHROME 28 et 44

7. Nos réalisations

7.1. Responsabilité sociale



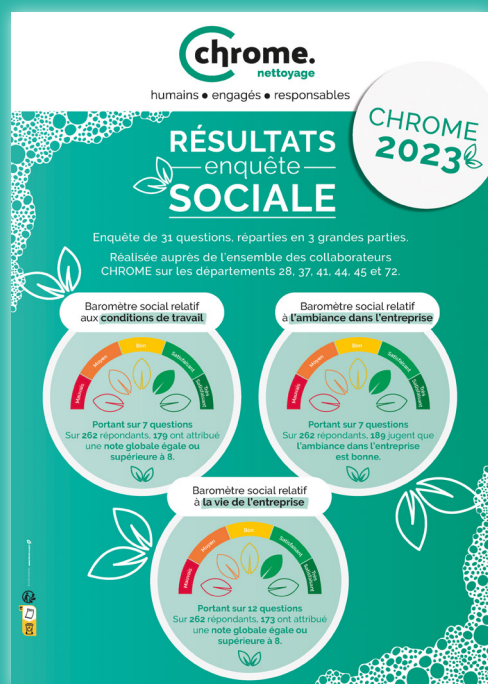
Par l'appartenance du dirigeant à l'APM (Association Progrès du Management) depuis 2017 après 19 ans de CJD, notre société travaille sur les concepts de développement de la Performance Globale dans un cadre de Valeurs.

La Société communique régulièrement avec les Parties Prenantes :

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



Nos établissements sont dotés de Comité Social et Economique. 35% des collaborateurs ont participé au scrutin réalisé en Avril 2018 et 18% fin 2023. Ils se réunissent 8 à 12 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.



CHROME a fait appel en 2019, 2021 et 2023 à un cabinet extérieur pour interroger ses collaborateurs sur leur niveau de bien-être. Plus de 260 collaborateurs ont répondu en 2023. Sur les 3 domaines, les résultats sont très positifs :



En 2022 et 2023, 40 % des effectifs aura été formé et 8,14 % en 2024 :

- 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. En 2022, nous avons accueilli jusqu'à 7 apprentis, 8 en 2023 et 8 également en 2024.

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

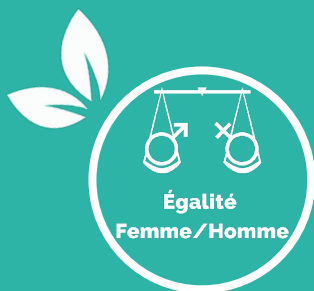
Nous adaptons régulièrement l'environnement de travail des seniors pour leur permettre de faciliter leur fin de carrière. De ce fait, les collaborateurs ayant fait valoir leur droit à la retraite nous sollicitent régulièrement pour continuer à travailler, après leur retraite officielle.



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

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, 2020, et 2022-2023, nous avons permis à 68 collaborateurs de prendre, durant un an, des cours d'alphabétisation.



Notre société apprécie la valeur du travail des femmes au sein de sa société et s'engage à ce titre à reconnaître l'égalité femme/homme dans le monde professionnel.

C'est pour cela que notre société est affiliée au mouvement mondial United Nations Women.

Notre indice de parité femme / homme était de 100 pour 100 en 2023.



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.

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) **qui rejoignent quasi systématiquement nos effectifs à l'issue de leur formation.**
- En collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi : missions locales, Maisons de l'Emploi, Pôle Emploi, GEIQ Propreté.

Les actions de prévention et de sécurité (1/3 des formations) ainsi que l'acquisition de nouveaux matériels ont permis de diminuer 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.

Evolution du taux d'AT sur les dernières années :

2021	2022	2023	2024
3,72	3,50	3,09	3,22

7.2. Responsabilité 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

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 ainsi que l'obtention de la certification ISO 14001 en février 2025 et l'attestation d'AFNOR : certification confirmant que nous avons été évalués à distance sur la base du référentiel RSE des entreprises de propreté (questionnaire ACESIA) pour une note de 57/100.



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.

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 1er supermarché d'une nouvelle chaîne de magasins bio .

Aujourd'hui, c'est 100% des produits d'entretien courant qui sont écolabellisés, soit 85 % de nos volumes de produits et jusqu'à 90 % sur nos agences les plus importantes.

Notre objectif : 90 % des produits écolabellisés en 2025.

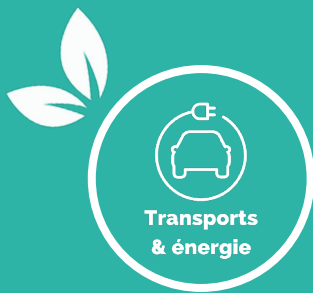


Nos sacs poubelles standards, de couleur noire ou grise, sont entièrement fabriqués à partir de produits recyclés.

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.



30% de notre flotte automobile a moins de 3 ans et 100% moins de 6 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 90% de nos conducteurs qui ont été formés à l'éco-conduite et/ou à la prévention des accidents.

Cette action est soutenue par l'acquisition de 4 véhicules hybrides et d'un véhicule 100% électrique.

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.

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 RECYGO qui est un dispositif de sous-traitance du traitement des déchets (recyclage) de La Poste.

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





humains • engagés • responsables