

**APR**  
PROPRETÉ & MULTISERVICES



**RAPPORT RSE**

**2024**



---

**RAPPORT RSE 2024 GROUPE APR**

Directeurs de la publication :

**Laurie Cazes-Carrère**

**et Thomas Cazes-Carrère**

Rédaction, conception et mise en

page : **Service communication**

**Groupe APR / Direction Générale**

Photographies : © **Cyril Garrabos** /

© **Adobe stock** / © **Groupe APR**

# SOM- MAIRE

## NOTRE GROUPE

Présentation et historique  
du Groupe APR.

# 01



## NOTRE POLITIQUE RSE

Notre vision de la RSE  
en entreprise.

# 02



## ENJEU SOCIAL

L'humain au coeur  
de notre engagement.

# 02.1



## ENJEU ENVIRONNEMENTAL

Nos actions en faveur  
de l'environnement.

# 02.2



## ENJEU SOCIÉTAL

Présentation de notre rôle actif  
au sein de notre territoire.

# 02.3



## “ UNE VISION DURABLE FONDÉE SUR NOS VALEURS

Nous sommes ravis de vous présenter ce tout premier rapport RSE, témoignage de la vision et des ambitions que le Groupe APR nourrit en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale.

Ce rapport va au-delà du simple document ; il incarne notre volonté de transparence et notre responsabilité envers la société. Que vous soyez des partenaires commerciaux de longue date, des fournisseurs engagés, des collaborateurs actuels et futurs, ou tout simplement des membres de notre communauté, notre objectif est d'impliquer toutes les parties prenantes dans cette démarche sociale, environnementale et sociétale.

Avec une expertise de plus de 45 ans dans les domaines de la Propreté, de l'Hygiène et du Multiservices, nous engageons aujourd'hui à poursuivre nos efforts pour construire un avenir plus responsable et durable pour tous.

Beaucoup d'actions, d'investissements, de partenariats, et d'initiatives en faveur de la RSE ont vu le jour au sein de notre Groupe, et ce depuis des années maintenant. Il était donc nécessaire pour nous de regrouper tous ces projets sous une même stratégie, afin de gagner en cohérence et de mesurer concrètement l'impact de nos initiatives.



Laurie et Thomas  
CAZES-CARRÈRE,  
Co-Directeurs Généraux  
du Groupe APR





## NOS VALEURS



### ENGAGEMENT

Le Groupe APR s'engage envers ses clients et leur satisfaction, mais également envers ses collaborateurs à travers un accompagnement tout au long de leurs parcours au sein de notre entreprise.

### ADAPTATION

Notre capacité d'adaptation s'exprime à travers notre réactivité et notre flexibilité, ainsi que celles de nos collaborateurs, dont la diversité de compétences répond aux exigences de notre marché.

### ÉCOUTE

Être à l'écoute nous permet de mieux comprendre les besoins de nos clients et de proposer une offre juste et évolutive. Il en est de même avec nos équipes, afin de garantir leur bien-être.

- Ce premier bilan s'annonce comme l'amorce d'une politique RSE ambitieuse menée avec l'objectif de participer activement à la valorisation de nos métiers.

Notre Groupe porte des valeurs d'engagement, d'écoute et d'adaptabilité. En tant qu'acteur majeur local de notre secteur d'activité, classé parmi les 70 premières entreprises de Propreté Françaises, nous aspirons à devenir un acteur à part entière du changement positif au sein de notre branche métier.

## “ LA RÉUSSITE DURABLE, UNE ENTREPRISE COLLECTIVE

Notre démarche repose sur les trois piliers de la RSE et vise à bénéficier à l'ensemble de notre écosystème. Au cœur de cette démarche, nous plaçons la valorisation de

l'humain, reconnaissant que notre réussite collective dépend de l'engagement de chacun.

En effet, nous croyons fermement que la réussite durable est une entreprise collective. En mettant l'accent sur l'humain, nous façonnons un futur où la collaboration et la responsabilité sont au cœur de nos actions.

Notre engagement sociétal se manifeste, quant à lui, par notre rôle actif en tant qu'acteur fort de notre territoire. Nous favorisons l'écosystème local et renforçons le tissu social, bâtissant ainsi un avenir durable et prospère pour notre communauté. Nous sommes fiers de soutenir et de participer à la vitalité des clubs locaux, forgeant ainsi des partenariats solides avec eux.

Par ailleurs, nous reconnaissons que des défis subsistent. Nous nous engageons donc à continuer d'œuvrer main dans la main avec toutes nos équipes pour renforcer toutes les dimensions de notre démarche, contribuant ainsi davantage à un futur durable.

Bonne lecture à tous.

# 01. NOTRE GROUPE

L'histoire du Groupe APR est avant tout celle des hommes et des femmes qui le constituent. En 47 ans, la petite entreprise née de l'audace entrepreneuriale d'un homme est devenue un groupe incontournable du secteur de la Propreté et du Multiservices, présent dans tout l'ouest de la France et en région parisienne.



# NOTRE HISTOIRE

“ Depuis sa création en 1977, le Groupe APR s’est lancé dans la diversification de ses activités et a soutenu une croissance continue. Naturellement, cette expansion a rendu nécessaire une structuration plus rigoureuse de notre organisation, affirmant ainsi la dimension de groupe au sein de notre société et consolidant notre position dans le secteur.

**Philippe Cazes-Carrère** fonde l’Agence Paloise de Rénovation, spécialisée dans le nettoyage de moquette, tapis et ameublement.

APR obtient la certification **ISO 9001**.  
L’entreprise devient **Groupe APR**.  
Lancement d’**APR Services** qui sera renommé **Übi** par la suite.

**Thomas Cazes-Carrère** rejoint l’entreprise familiale. Ouverture d’une agence en Ile-de-France. Création d’**APR Habitat**.



**APR** s’oriente vers l’entretien régulier des locaux dédiés aux entreprises et aux collectivités.

Elle développe ses services associés **3D** : hygiène de l’air, dégraissage des hottes de cuisines professionnelles, lutte anti-nuisibles et création des Espaces verts.

**Ouverture des agences** de Biarritz, Tarbes et Dax. Association avec **Jean-Christophe Boschet** et ouverture des agences de Bordeaux et Toulouse.

**Laurie Cazes-Carrère** rejoint à son tour l’entreprise familiale. Création d’**APR Assainissement**.

# NOS CERTIFICATIONS



Certification  
ISO 9001  
renouvelée  
en 2023.



Certification  
MASE  
renouvelée  
en 2021.



Avec l'AFNOR.  
Note obtenue  
en décembre  
2022 : 69/100.



Certificat délivré à nos  
équipes ayant suivi  
la formation spécifique  
sur les biocides.

# EN CHIFFRES

**47**   
années  
d'expertise

+ de   
**1200**  
collaborateurs

+ de   
**25 M€**  
de CA en 2023  
*Toutes activités confondues*

+ de  
**1200**  
clients  


+ de  
**2 000**   
chantiers  
réalisés en  
2023

**6**   
agences  
réparties sur  
le 64, 65 et 40



# NOS ACTIVITÉS

Notre expertise s'articule autour de 7 métiers. Notre volonté a été d'élargir notre gamme de services afin de proposer une offre globale, dans le but de toujours mieux servir nos clients et de répondre à leurs besoins, ponctuels ou récurrents.



## PROPRETÉ ET DÉSINFECTION

Nettoyage industriel, vitrerie toutes hauteurs, nettoyage après sinistre, remise en état après travaux, diogène et post mortem.



## LUTTE ANTI-NUISIBLES

Désinsectisation et dératisation.



## HYGÈNE DE L'AIR

Dégraissage et dépoussiérage des réseaux aérauliques, désinfection et ramonage.



## ENTRETIEN DES ESPACES VERTS

Tonte, taille et entretien des espaces verts.



## TRAVAUX DE SECOND OEUVRE

Travaux de second œuvre, salle de bains, rénovation, revêtement de sols, électricité, peinture, plâtrerie, serrurerie etc...



## ASSAINISSEMENT ET LOCATION DE WC MOBILES

Débouchage de canalisations, plomberie, passage caméra, vidange de fosse septique et bac à graisses, location de WC Mobiles.



## SERVICES À LA PERSONNE ET AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Aide-ménagère, maintien à domicile, garde de nuit à domicile, garde d'enfants, installation de monte-escaliers et plateformes élévatrices, salle de bains adaptées PMR et aménagements PMR du domicile.

# NOS SECTEURS D'INTERVENTION

Le Groupe APR offre des solutions adaptées quelque soit le secteur d'activité.

> TERTIAIRE

> INDUSTRIE

> TRANSPORT

> SANTÉ

> AGRO-ALIMENTAIRE

> GRANDE  
DISTRIBUTION

.....  
> PROFESSIONNELS  
ET PARTICULIERS

# NOTRE ORGANISATION



# 02. NOTRE POLITIQUE RSE



# 02.1

# SOCIAL

Chez APR, nous croyons fermement que notre réussite repose sur l'engagement mutuel entre notre entreprise et nos collaborateurs. Nous considérons le capital humain comme bien plus qu'une simple ressource ; il est la véritable force motrice qui anime notre entreprise. C'est pourquoi nous nous engageons à accompagner nos collaborateurs dès leur intégration et tout au long de leur parcours au sein de notre Groupe.





# LA SÉCURITÉ DE NOS ÉQUIPES AU CŒUR DE NOTRE POLITIQUE QSSE

*Depuis de nombreuses années, notre politique Qualité, Sécurité, Santé et Environnement (QSSE) se distingue par son approche proactive et participative, visant à garantir un environnement de travail où la sécurité et la santé sont des priorités.*

C'est dans ce cadre que chaque mois un thème de causerie de sécurité est communiqué aux chargés de clientèle, qui transmettent ces informations aux collaborateurs sur le terrain. En complément, des flashs sécurité sont régulièrement envoyés par SMS et par email pour maintenir une vigilance constante et rappeler les bonnes pratiques.

## FORMATION DES MANAGERS DE PROXIMITÉ

Nos managers de proximité reçoivent une formation approfondie pour identifier les risques et mettre en place des actions préventives et correctives. Cette démarche proactive permet une gestion efficace des risques et une amélioration continue de nos pratiques.



**GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS EST UN PILIER ESSENTIEL DE NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LEUR BIEN-ÊTRE AU SEIN DE NOTRE ENTREPRISE. CHACUN EST IMPLIQUÉ DANS CETTE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE, INDÉPENDAMMENT DE SA FONCTION OU DE SON NIVEAU DE RESPONSABILITÉ.**

Louise  
DECOMPTE,  
Coordinatrice  
QSSE

## ACCUEIL SÉCURITÉ POUR LES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Tous nos nouveaux collaborateurs bénéficient d'un accueil sécurité complet, leur permettant de comprendre les enjeux et les consignes de sécurité dès leur arrivée.

## CHOIX DE MATÉRIEL ERGONOMIQUE ET MÉCANISATION DES TÂCHES

Pour limiter les troubles musculosquelettiques (TMS),



nous avons investi dans du matériel ergonomique et procédé à la mécanisation de certaines tâches. Par exemple, nous avons mené des essais d'exosquelettes pour améliorer le confort et la sécurité au travail de nos équipes de laveurs de vitres. Nous adaptons également les postes de travail pour répondre aux besoins spécifiques de nos collaborateurs.

## AUDITS ET VISITES DE SÉCURITÉ

Nos équipes d'encadrement réalisent régulièrement des audits et visites de sécurité sur différents chantiers. Ces actions visent à vérifier la conformité aux normes de sécurité et à signaler toute situation dangereuse pour assurer un environnement de travail sûr et prévenir les accidents.

**984**   
causeries sécurité  
effectuées en 2023

**725**   
visites sécurité  
effectuées en 2023

LUMANISY

Mise à disposition pour tous nos salariés d'un service social du travail, avec le dispositif reconnu Lumanisy.



## CERTIFICATION MASE

Notre engagement en matière de sécurité est renforcé par notre certification MASE obtenue en 2013. Celle-ci témoigne de notre respect des standards élevés en gestion de la sécurité et de notre engagement à améliorer continuellement nos performances.



“  
**ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS ET DÉVELOPPER LEURS COMPÉTENCES AFIN DE LES FIDÉLISER AU SEIN DE NOTRE GROUPE : VOILÀ LES MISSIONS FONDAMENTALES DE NOTRE PÔLE DÉVELOPPEMENT RH.**

Céline PETERS,  
Responsable Développement RH



**40 %**  
des agents  
ont suivi la  
**formation**  
interne exploitation



**42 %**  
des encadrants  
sont titulaires CQP



**67 %**  
des encadrants sont  
formés au management

## VALORISER NOS MÉTIERS ET NOS ÉQUIPES

*En tant que société de nettoyage, nous reconnaissons l'importance de valoriser les métiers de notre secteur, la propreté. Notre engagement envers nos collaborateurs se reflète dans notre approche globale, qui met l'accent sur la professionnalisation de nos équipes, qu'elles soient sur le terrain ou administratives.*

Au cœur de notre stratégie se trouvent la montée en compétences et la qualification de nos salariés. Nous croyons fermement que des équipes bien formées et motivées sont essentielles pour offrir des services de nettoyage de haute qualité à nos clients.

### PROPOSER DES PARCOURS DE FORMATION CONTINUE

À cette fin, nous avons mis en place des parcours de formation, offrant à nos employés l'opportunité d'acquérir et de perfectionner les compétences nécessaires pour être performant dans leur métier. C'est la garantie que nos équipes restent à la pointe des

meilleures pratiques et des technologies de nettoyage.

Selon les postes, des formations collectives et/ou individuelles, en interne ou en externe, sont mises places.

### UN MODULE DE FORMATION INTERNE EXPLOITATION



Depuis 2019, tous les agents de service du Groupe APR suivent une formation intitulée « *Perfectionnement Tech-*

*niques de Nettoyage, Entretien de Bureaux et de Sanitaires* » dans les six mois suivant leur arrivée. Notre formatrice interne, en collaboration avec l'INHNI, organisme spécialisé de notre branche, et notre service RH, a élaboré des supports de formation complets et structurés selon un programme aligné avec nos objectifs.

Ces formations portent sur les compétences métiers, le savoir-être et les valeurs de notre Groupe.

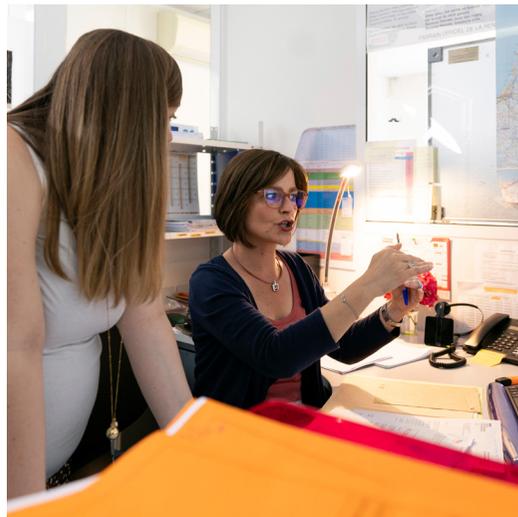
La formation est participative et fédératrice, offrant des moments d'échanges enrichissants très appréciés, créant du lien avec les collaborateurs.

### DES FORMATIONS SPÉCIFIQUES SELON LES POSTES

Nous faisons également appel à des prestataires externes reconnus, tels que l'INHNI, IFCG Carrières, VERTEGO et FIM MANAGEMENT, experts dans leurs domaines pour dispenser des formations de qualité à nos différentes équipes.

La réalisation de ces formations est suivie et les organismes de formation sont régulièrement évalués.

De plus, nous favorisons les formations certifiantes, telles que les TFP de branche, et veillons à l'acquisition des compétences managériales pour notre personnel encadrant.



## EN CHIFFRES

+ de  
**62 %**  
des encadrants  
sont issus de la  
promotion interne



**85 %**   
Taux de réalisation  
des entretiens  
annuels

**7** référents  
internes  
ayant suivi  
une formation  
« Transmission  
des savoirs »

## UN SUIVI DE CARRIÈRE INDIVIDUALISÉ POUR CHAQUE COLLABORATEUR

*Notre service Ressources Humaines met en œuvre la gestion des emplois et des compétences, afin de fidéliser nos collaborateurs et d'améliorer nos performances générales. Il s'appuie notamment sur les fiches de postes qui intègrent un référentiel de compétences et sur les entretiens annuels et professionnels.*

### DES MODULES D'INTÉGRATION ADAPTÉS À TOUS NOS COLLABORATEURS

L'intégration de chaque collaborateur est soigneusement préparée à l'aide de points de vérification spécifiques aux postes, assurant la transmission complète des informations nécessaires pour une prise de poste efficace.

Un parcours d'intégration structuré est mis en place, comprenant des entretiens de suivi, essentiels pour garantir une adaptation réussie au sein de notre entreprise.

### LA PROMOTION INTERNE AU CŒUR DE NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

Nous intégrons les retours des entretiens annuels et professionnels dans notre plan de développement des compétences pour répondre aux souhaits de formation et encourager la promotion et la mobilité interne.

Nous nous engageons à offrir à chaque collaborateur des opportunités de mobilité interne autant que possible et sommes fiers

du nombre significatif de nos encadrants ayant évolué au sein de notre entreprise. Cette approche non seulement favorise la croissance professionnelle de nos employés, mais renforce également notre expertise collective.

Par ailleurs, notre service Ressources Humaines assure une veille sur des indicateurs tels que l'absentéisme ou encore le taux de rupture des contrats, et réalise des enquêtes de démission pour garantir l'amélioration continue de nos processus RH.

“

### L'INTÉGRATION, UN MOMENT CLÉ CHEZ APR

Chaque étape du parcours d'intégration est encadrée par un référent, formé à la « Transmission des Savoirs » et bénéficiant de supports de formation complets et structurés, conformément à un programme aligné avec nos objectifs.

Les agents d'entretien se sentent plus reconnus dans leur travail quand il est effectué en journée



## EN CHIFFRES

65 %  
des nouveaux  
contrats  
signés  
ont des horaires  
en journée



20 %  
des collaborateurs  
sont à temps plein



## DIGITALISATION DES FLUX POUR UNE QVCT RENFORCÉE

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT), notre Groupe a adopté une approche proactive en digitalisant certaines tâches administratives. Cette initiative

vise à rendre ces processus plus fluides et moins contraignants, dans le but de favoriser un environnement de travail plus souple et

efficace, et ainsi contribuer au bien-être de nos collaborateurs.



## AGIR EN FAVEUR DE LA QVCT

Notre Groupe s'est fixé des objectifs clairs pour améliorer la conciliation des temps de vie de ses collaborateurs. Cette politique est déclinée sur l'ensemble des services et des équipes.

C'est en ce sens que nous travaillons à généraliser le travail en continu et/ou en journée chez nos clients lorsque cela est compatible avec leurs activités. Nous sommes en mesure de proposer une méthodologie pour l'évolution de la prestation, avec la mise en place d'un dispositif pour accompagner et former nos salariés vers le travail en continu et/ou en journée.

Nous sommes conscients de l'intérêt pour nos collaborateurs de terrain de favoriser l'équilibre vie privée / vie professionnelle. Un certain nombre d'actions ont été réalisées pour l'améliorer cet aspect :

- gestion optimisée des plannings,
- politique de recrutement qui favorise l'augmentation du temps de travail des collaborateurs et utilisation des avenants compléments d'heures,
- mise en place de tournées pour favoriser le travail en continu et les temps complets,
- politique affirmée de promotion du travail en journée auprès de nos clients déclinée par les services Commercial et Exploitation.

Par ailleurs, nous agissons afin d'améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs grâce à la proximité et à

l'écoute active de nos managers. Cette approche se traduit par plusieurs actions concrètes :

accompagnement personnalisé, reconnaissance du travail accompli, fourniture de matériel et de produits adaptés, possibilité de télétravail pour les postes concernés, suivi rigoureux de la flotte automobile, entretien des locaux, et animation des équipes. Les valeurs d'engagement et d'écoute constituent des piliers essentiels de notre entreprise, contribuant ainsi à un environnement de travail où le bien-être fait partie de nos préoccupations.



6,5 ans  
Ancienneté  
moyenne

des collaborateurs  
au sein du Groupe APR

# DIVERSITÉ ET INCLUSION, POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ÉGALITAIRE

Dans le cadre de notre politique d'entreprise nous avons entrepris une démarche proactive pour favoriser la diversité. Conscients des défis liés aux principaux facteurs de discrimination, nous avons identifié des pistes de travail significatives afin de promouvoir l'inclusion et l'égalité.

## UNE FORMATION À LA NON DISCRIMINATION

Dans cette optique, notre Groupe a mis en place une série d'actions positives visant à améliorer les pratiques existantes.

Ces initiatives sont conçues pour créer un environnement de travail plus diversifié, respectueux et équitable.

Par exemple, les personnes intervenant au niveau du processus de recrutement sont formées aux principes de la non-discrimination ; un module de formation interne « Les bons réflexes pour un entretien de recrutement efficace » à destination des chargés de clientèle est en place afin de les sensibiliser sur ce sujet.

Ce module interne de formation a plusieurs objectifs :

- permettre de développer et/ou conforter les compétences de nos managers opérationnels exploitation sur les principes de non-discrimination dans le recrutement,



- communiquer des outils (grille d'entretien) afin de s'assurer de poser les questions adéquates lors d'un entretien de recrutement.

Ce module de formation sera proposé à chaque Chargé de Clientèle F/H nouvellement embauché, dans le cadre de son parcours de formation et d'intégration.

Le process de recrutement garantit une prise de décision basée sur des critères professionnels et de compétences uniquement.

## DES ACTIONS DE SOURCING EN FAVEUR DE L'INCLUSION

Dans le cadre de la politique RH, des actions de sourcing permettant de favoriser la diversité et la mixité

au sein de l'entreprise au moment du recrutement sont menés régulièrement via les liens de partenariats avec les différents interlocuteurs locaux de l'emploi (Pôle Emploi, Associations d'insertion, organismes de formation...) et les actions de communication vers l'extérieur afin de faire connaître nos métiers et de neutraliser les stéréotypes liés à notre secteur d'activité.

Nous accueillons également régulièrement des stagiaires, dont des publics éloignés de l'emploi, afin de faire découvrir les métiers de l'entreprise.

En adoptant une approche proactive, nous cherchons à catalyser le changement et à élever les normes de notre secteur en matière de diversité et d'inclusion.

## EN CHIFFRES

6 %   
Taux de travailleurs handicapés au sein de nos équipes

86 %   
Index égalité F/H

  
100 %  
des managers intégrés dans l'année sont formés à la non-discrimination

82 %   
Taux de maintien des seniors au sein de notre Groupe



# 02.2 ENVIRON- NEMENTAL

Notre Groupe s'engage dans une démarche positive et participative visant à réduire notre empreinte écologique et à encourager des pratiques plus respectueuses de notre environnement.

# PROMOUVOIR UNE MOBILITÉ DURABLE

Notre conviction est simple : chaque geste compte. C'est pour-quoi nous avons décidé de transformer cette conviction en actions concrètes avec, entre autres, la mise en place et le développement d'une politique de mobilité au sein de notre entreprise.

Les déplacements sont la première source d'émission de gaz à effet de serre de notre entreprise, c'est pourquoi nous encourageons les modes de transport plus verts.

Des actions de sensibilisation aux bonnes pratiques de déplacement sont ainsi menées, et de la formation à l'écoconduite est déployée auprès des collaborateurs utilisant des véhicules d'entreprise.

## DES AFFECTATIONS PENSÉES POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

L'optimisation des affectations au sein de nos équipes d'exploitation et commerciales nous permet de limiter les déplacements en les concentrant dans des secteurs géographiques réduits, ce qui aide à diminuer notre impact

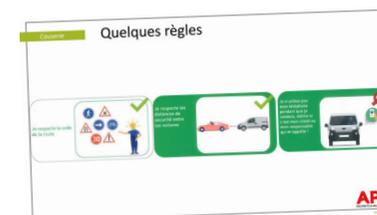


environnemental. En parallèle, du télétravail est instauré auprès de nos équipes administratives, poursuivant ainsi nos objectifs de réduction des déplacements. Des initiatives concrètes, telles qu'une prime transport reversée aux salariés qui se déplacent en transport en commun, l'achat de véhicules hybrides ou encore la mise à disposition de vélos électriques, illustrent également notre engagement envers une mobilité durable.



## Prévention des risques routiers

Tout au long de l'année notre entreprise mène des actions de prévention sur le risque routier : sms, flash sécurité...



## 2017

Année de la signature de la charte des entreprises engagées du 64



Participation au Challenge de la Mobilité depuis 3 ans



Le suivi de la flotte des véhicules réalisé en interne est un gage de sécurité et participe à la réduction de notre empreinte carbone : état des véhicules, révision, contrôle technique, consommation, etc...

Diminution de la consommation au L/100 km :

**-2,4 % en 2023**

**- 6,3 % par an, depuis 4 ans**



## OFFRIR DES SOLUTIONS CONCRÈTES À NOS CLIENTS

*Nous sommes déterminés à accompagner nos clients vers des solutions environnementales tangibles. Grâce à nos solutions sur-mesure, nous contribuons de manière objective et efficace à la démarche RSE de nos clients.*

Au cœur de notre approche, nous avons intégré l'utilisation de produits écologiques et écolabels sur l'ensemble de nos chantiers depuis plusieurs années et déployé depuis 2022 un partenariat avec notre fournisseur SOPECAL, distributeur des produits probiotiques POLLET.

De plus, nous favorisons activement l'utilisation de produits principalement fabriqués en France, réduisant ainsi notre empreinte carbone liée aux transports. Nous avons également investi dans des lavettes microfibrés réutilisables, contribuant ainsi à une gestion responsable des déchets et à une réduction de la consommation de ressources.

Nous contribuons également à une gestion responsable des déchets et à une réduction de la consommation des ressources en utilisant uniquement des lavettes microfibrés réutilisables pour les prestations de nettoyage et en favorisant la fourniture de consommables sanitaires certifiés FSC® (gestion des forêts écologiquement appropriée).



Pour optimiser la consommation d'énergie sur nos sites, nous avons opté pour des matériels à faible consommation énergétique et fournissons des machines permettant de réduire la consommation d'eau. De plus, nous encourageons la mise en place de solutions de tri sélectif et de purificateurs d'air, non seulement en interne mais également en les intégrant dans nos offres commerciales.

Nous participons également à la démarche environnementale de nos clients en réalisant des bilans carbone de nos activités sur les sites concernés.

Aussi, nous sensibilisons nos équipes aux écogestes à travers des causeries sur sites. L'ensemble de ces initiatives témoigne de notre engagement à intégrer les préoccupations environnementales dans toutes nos activités et nous permet également de répondre aux attentes de nos clients sensibles à ces enjeux.



**EN TANT QU'ACTEUR MAJEUR DANS NOTRE SECTEUR, NOUS AVONS LA RESPONSABILITÉ D'ORIENTER NOS CLIENTS ET NOS PARTENAIRES VERS DES SOLUTIONS PLUS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT ET PLUS RESPONSABLES.**

Olivier  
BAUME,  
Directeur  
Commercial

**100 %**  
de nos fournisseurs  
significatifs sont  
engagés dans  
une démarche  
RSE

### Gestion des déchets

Mise en place de partenariats avec plusieurs collecteurs de déchets (Veolia, Paprec, Recydis et Luciat) et proposition de prestation de tri à nos clients.

Soit 12 tonnes éq CO<sub>2</sub> évitées en 2023



# IMPACT ENVIRONNEMENTAL : AGIR AU SEIN DE NOTRE GROUPE ET AU DE-LÀ

*Notre engagement en faveur de l'environnement se manifeste à plusieurs niveaux au sein de nos agences.*

Tout d'abord, nous avons entrepris une transition vers une infrastructure plus écologique en remplaçant les anciens systèmes d'éclairage par des éclairages LED dans l'ensemble de nos agences.

En parallèle, nous surveillons attentivement nos consommations électriques, adoptant ainsi une approche proactive pour réduire notre empreinte énergétique.

Nous avons également intégré des solutions innovantes telles que les systèmes de pompes à chaleur

réversible, contribuant ainsi à minimiser notre dépendance aux énergies non renouvelables.

La suppression progressive de l'utilisation de gobelets en plastique et le recyclage systématique des cartouches d'encre sont également des initiatives cruciales dans notre démarche vers une gestion responsable des déchets.

Nous avons également fait le choix de papier hygiénique et d'essuie-main Ecolabel et Certifiés FSC.



## ENJEU ENVIRONNEMENTAL

Notre système de tri a été renforcé par l'installation de bornes de tri pour les déchets de bureau (papier, gobelet, bouteilles, canettes, dosette café, piles...) avec l'organisme local ELISE ATLANTIQUE (entreprise adaptée) sur les agences de Lons (siège social), Bayonne et Hinx.



**780**  
kg de CO<sub>2</sub>  
économisés  
dans nos agences  
en 2023



### Guides des écocgestes

Une causerie annuelle sur les éco-gestes et des flash sécurité sont dispensés aux différentes équipes.



Dématérialisation  
des documents  
RH depuis 2023



En 2023,  
notre consommation  
**d'électricité**  
a diminué  
**de 13,7 %**

# 02.3 SOCIÉTAL

Notre engagement sociétal est profond et multiforme. Solidement ancrés dans notre territoire, nous soutenons activement le tissu économique et l'écosystème local. Partenaires historiques des clubs sportifs et associations culturelles, nous favorisons la vitalité de notre communauté. Notre politique qualité rigoureuse, combinée à un dialogue constant avec nos clients, nous permet de répondre efficacement aux grands enjeux RSE, plaçant ainsi la satisfaction de nos clients au cœur de notre démarche.





**GARANTIR LE SUIVI ET LA QUALITÉ DES PRESTATIONS GRÂCE À LA RÉACTIVITÉ ET LA PROXIMITÉ DE NOS ÉQUIPES.**

Lynda  
SCHOPPER,  
Directrice des  
Exploitations

## FAIRE DE LA RELATION CLIENTS NOTRE PRIORITÉ

*En établissant un dialogue ouvert avec nos clients, nous sommes en mesure de répondre aux grands enjeux RSE du secteur, tels que la santé et la sécurité des agents de service, les modalités de travail continu ou en journée, ainsi que le respect et la reconnaissance du travail de nos agents.*

Nous attachons une grande importance à la satisfaction client et collaborateur.

Des contrôles qualité sont réalisés avec nos clients. Chaque client bénéficie d'un inspecteur dédié et d'un Chef d'Équipe multi-sites attiré pour favoriser la proximité et le suivi régulier avec nos clients permettant un dialogue continu et une anticipation de l'évolution de leurs besoins.

De plus, nos agents bénéficient d'un suivi régulier de la part des inspecteurs et des Chefs d'Équipe, ainsi que d'une formation interne pour renforcer leurs compétences techniques et leur savoir-être, intégrant les valeurs de notre entreprise et les attitudes de service essentielles.

Nous communiquons auprès de nos clients les effets bénéfiques de nos prestations en informant les interlocuteurs

privilegiés des avantages concrets que nos services apportent. La relation client/prestataire et les bénéfices aux usagers sont au cœur de notre politique Qualité, certifiée ISO 9001. Pour garantir la qualité continue de nos services, nous avons mis en place des processus qualité détaillés et des indicateurs de suivi mensuels, communiqués périodiquement.



### ANTICIPER LES BESOINS DE DEMAIN

Lors de la réalisation de propositions commerciales, nos chargés d'affaires recueillent attentivement les besoins et attentes des prospects, proposant des variantes de cahier des charges pour une prestation optimisée.



### INNOVATION SOCIÉTALE

Nous maintenons une veille rigoureuse auprès de nos fournisseurs pour garantir des solutions à la pointe de la technologie.

Nos initiatives incluent par exemple l'expérimentation d'exosquelettes pour améliorer les conditions de travail, l'utilisation de robots et d'équipements avancés, ainsi que l'intégration de systèmes de nettoyage à l'eau pure.

Ces innovations nous permettent de fournir des services de haute qualité tout en répondant aux besoins spécifiques de nos clients.



**52 %**    
de taux de  
transformation  
de nos devis en vente

**3 611**  
contrôles  
qualité  
réalisés  
en **2023**





# CONSTRUIRE UN VÉRITABLE RÉSEAU DE PARTENAIRES

*Notre Groupe a toujours accordé une importance particulière au soutien des initiatives locales, ou nationales, à travers des actions de sponsoring et de mécénat.*



Nos engagements contribuent positivement à notre écosystème en bâtissant un réseau solide de partenaires dans divers domaines.

## ENCOURAGER LA PERFORMANCE ET L'ESPRIT D'ÉQUIPE À TRAVERS LE SPORT

Nous sommes fiers de soutenir plusieurs clubs et événements sportifs essentiels à la promotion de l'activité physique et de nos valeurs. Ces événements dynamisent notre territoire et favorisent la cohésion sociale.

## L'ART ET LA CULTURE POUR TOUS

Nous reconnaissons le rôle clé de la culture et de l'art dans l'enrichissement sociétal et la cohésion. Notre engagement solidaire et caritatif se concrétise par plusieurs projets menés en interne, en collaboration avec un réseau de partenaires.

Nous soutenons des actions comme les « boîtes solidaires » et organisons des collectes de jouets avec la Croix-Rouge pendant les fêtes de fin d'année, valorisant la solidarité et l'entraide.

Nous participons activement à des campagnes de sensibilisation telles qu'Octobre Rose, ainsi qu'à des dons ponctuels à des associations locales telles que Courses de la Paix, Ychoux Rugby, La Féminine de Pau... En 2023, notre soutien a renforcé notre impact sociétal envers plus de 20 associations et clubs.

## ENTREPRISE ET JEUNESSE, DES VALEURS PARTAGÉES

Nous croyons fermement à l'importance d'accompagner la jeunesse en partageant nos métiers et notre vision de l'entreprise. Notre engagement se concrétise par l'implication personnelle de notre Président Fondateur, Philippe Cazes-Carrère, en tant qu'administrateur de l'École de la Deuxième Chance. Il échange régulièrement avec les élèves pour transmettre sa passion et partager son parcours. De plus, sa présidence du fond de dotation de l'Orchestre des jeunes El Camino Pau rassemble plus de 200 enfants, promouvant la mixité sociale et enrichissant notre communauté.



+ de **20**  
partenariats  
signés  
chaque année

### → Clubs sportifs

Section Paloise  
Pau FC  
Élan Béarnais  
Aviron Bayonnais  
Biarritz Olympique  
Billère Handball  
Ychoux Rugby

### → Événements

Open Terega  
La Féminine de Pau  
Lescar en Fête  
Loyal Motorsport  
Tournoi de Padel Les  
Bruyères  
Tournoi de Boxe -  
association Arka  
Fight Club  
Tournoi de pétanque  
by Helioparc  
Les courses de la Paix

### → Art et Culture

Zénith de Pau  
El Camino  
Fond de dotation du  
centre culturel Parvis  
E.Leclerc

### → Caritatif

TROPIC4L  
Association Miralutz

DEPUIS DE NOMBREUSES ANNÉES, NOTRE FORT ANCRAGE TERRITORIAL NOUS ENGAGE À SOUTENIR LES ACTEURS SPORTIFS, ASSOCIATIFS ET CULTURELS QUI FONT LA VITALITÉ DE NOS TERRITOIRES, À DÉVELOPPER LE TISSU ÉCONOMIQUE LOCAL, À CRÉER DES EMPLOIS ET DES OPPORTUNITÉS, TOUT EN FAVORISANT LES ACHATS RESPONSABLES ET EN DÉFINISSANT NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE DANS LE RESPECT DES PRINCIPES D'ÉTHIQUE.

Philippe  
CAZES-CARRÈRE,  
Président Fondateur  
du Groupe APR/ÜBI



## EN CHIFFRES

Membres actifs de

**5** clubs affaires locaux  
**Medef Béarn et Soule**  
**Club affaires Henry XV de la Section Paloise**  
**Club partenaires du Pau FC APM**  
**Club Affaire Elan Béarnais**



## DYNAMISER L'ÉCONOMIE LOCALE : NOTRE ENGAGEMENT AU CŒUR DE LA COMMUNAUTÉ

*En tant que principal employeur du secteur privé de notre département, nous mettons un accent particulier sur le renforcement des liens économiques et professionnels ainsi que sur le soutien au tissu économique local. Ces initiatives sont le reflet de notre volonté de contribuer activement au développement économique durable et à la prospérité de notre région.*

### RENFORCER LES LIENS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELS

En tant que membres actifs de plusieurs clubs d'affaires et associations professionnelles, comme par exemple l'Association Progrès du Management (APM), nous avons l'opportunité d'élargir notre réseau et d'influencer positivement le

développement économique de notre région. Ces affiliations nous permettent de faire partie d'un réseau dynamique de dirigeants et de participer à des formations adaptées à nos besoins, ainsi que de collaborer sur divers projets avec d'autres chefs d'entreprises. Par notre adhésion, nous pouvons également partager des connaissances, promouvoir des pratiques commerciales

responsables et contribuer activement à la croissance économique locale.

### FAVORISER LE TISSU ÉCONOMIQUE LOCAL

En privilégiant les partenariats avec des entreprises locales et en participant activement aux initiatives économiques régionales, nous jouons un rôle important dans la création d'un environnement commer-

cial prospère. Notre engagement se traduit par des actions concrètes qui visent à stimuler l'activité économique locale, à créer des emplois et à soutenir le développement durable des entreprises de notre région. En collaborant étroitement avec les acteurs locaux, nous contribuons à bâtir un écosystème économique résilient et inclusif, bénéfique pour l'ensemble de la communauté.

“

### SOUTENIR LES TALENTS DE DEMAIN

En nous investissant dans la formation des talents de demain, nous reconnaissons l'importance de l'alternance et de l'apprentissage. Ces programmes offrent aux jeunes la possibilité de développer leurs compétences tout en acquérant une expérience pratique. En les soutenant, nous contribuons à la formation des futurs professionnels et encourageons l'innovation ainsi que la croissance économique à long terme. Cet engagement nous aide à accompagner des collaborateurs qualifiés et dynamiques, tout en renforçant notre ancrage territorial et en promouvant des valeurs éthiques.

19

participations à des sessions collectives de recrutement



12

stagiaires et apprentis au sein de nos agences





# APR

PROPRETÉ & MULTISERVICES

[www.groupeapr.com](http://www.groupeapr.com)

