

Pacte Mondial des Nations Unies

United Nations-Global Compact

Communication sur le Progrès
Rapport 2012



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

La Présidente,

Déclaration de renouvellement de l'engagement

Steam'O, jeune entreprise spécialiste du Facility Management, met au profit de ses clients son expertise et ses savoirs faire dans les métiers du pilotage et de la gestion technique de biens immobiliers.

Au-delà de la mise en place d'une offre innovante, nous avons souhaité développer une entreprise dont les valeurs d'égalité, de non-discrimination à l'emploi, d'autonomie du collaborateur et de management participatif seraient l'essence même de son fonctionnement.

Dans cette dynamique, portée par l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, nous avons décidé d'adhérer aux grands principes du Pacte Mondial, décomposés en 10 articles, en Octobre 2011. L'adhésion à ces points essentiels (Droit de l'Homme, Conditions de travail, Environnement, Lutte contre la discrimination), est en parfaite continuité avec les valeurs de notre entreprise, et notre volonté de progrès continu.

C'est donc par le biais de notre première communication sur le progrès, que nous vous présentons aujourd'hui les actions mises en place dans l'entreprise, avec une attention particulière portée sur les principes suivants :

- ✓ **CONDITION DE TRAVAIL**, avec un accent porté sur le principe 6 (L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession)
- ✓ **ENVIRONNEMENT**, avec un accent porté sur les principes 7 et 8 (Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ; A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement)
- ✓ **LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**, principe 10 (Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin)

En tant que présidente directrice générale, je renouvelle formellement mon engagement et celui de mon entreprise aux 10 principes du Pacte Mondial proposés par l'organisation des Nations Unies.

Dans le rapport joint, nous vous présentons les actions et progrès que nous avons entrepris au sein de Steam'O.

Si certaines d'entre eux restent modestes, ils représentent néanmoins une première piste de travail ainsi que notre volonté à devenir une entreprise adhérente exemplaire.



Corinne COLSON LAFON
Président Directeur Général

Les Articles du Pactes Mondial

DROIT DE L'HOMME

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ; et

Principe 2 : A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme

CONDITIONS DE TRAVAIL

Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;

Principe 4 : L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;

Principe 5 : L'abolition effective du travail des enfants ; et

Principe 6 : L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

ENVIRONNEMENT

Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;

Principe 8 : A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et

Principe 9 : A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Notre Entreprise en quelques mot...



Notre métier :
Vous faciliter le vôtre...

Après plus de 15ans d'expérience dans le Facility management, les Services Généraux et la Maintenance Technique, nous avons décidé de créer notre société Steam'O en 2008.

UN ACTEUR SPECIALISE EN MULTITECHNIQUE ET FACILITY MANAGEMENT

Steam'O, spécialiste du Facility Management, a été développé sur les deux piliers de la gestion immobilière : **le pilotage FM et la maintenance Multitechnique**, afin de pouvoir offrir une offre complète à nos clients.

Ainsi, notre entreprise est dotée, en complément de son pôle PILOTAGE FM d'une **direction Technique**, gérant une équipe de techniciens, et des contrats en tant que mainteneur Multitechnique pour des clients de renom.

Nos cibles sont des patrimoines immobiliers complexes, comportant des activités et des processus évolués, où le savoir-faire Steam'O constitue une différence appréciée de nos clients.

NOS PRINCIPES FONDATEURS

La création de la société a été présidée par notre volonté de nous engager sur les points suivants :

- ✓ Axe client :
 - offre garantissant une compétence technique forte au service de nos clients,
 - transparence contractuelle et financière de nos activités,
 - pilotage, communication, partenariat avec le client au service de la pérennité de ses installations et de son patrimoine,
 - respect à 100% des engagements contractuels.

- ✓ Axe salariés :
 - un management de proximité, compétent, décisionnaire, et à l'écoute,
 - l'inscription de notre action dans le volet social du développement durable.

Enfin, notre stratégie de développement est fondée sur une croissance mesurée, maîtrisée, nous permettant de tenir nos engagements clients & salariés dans la durée.

DESCRIPTION DETAILLE DES ACTIONS

DROIT DE L'HOMME ET NORMES DE TRAVAIL

Les actions déroulées dans cette partie concernent les principes 1 à 6.

Nous avons souhaité regrouper ces deux premiers thèmes car nous les traitons de manière conjointe dans notre entreprise. Malgré le fait que nous travaillons essentiellement sur le territoire national et donc, ne sommes pas concernés par les principes 1 et 2, nous veillons cependant au respect du droit au sein de notre structure.

Lors de cette première année d'adhésion à la charte, nous nous sommes concentrés sur le **principe 6 : Eliminer la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession.**

✓ *Diversité*

Pour Steam'O la diversité se compose de deux axes : la diversité **culturelle** au sens où nous la connaissons habituellement, et la diversité **professionnelle**. Ces axes se traduisent par :

- une politique de recrutement basée sur la compétence et la mise en situation du candidat afin de pouvoir apprécier les compétences réelles et éviter les jugements subjectifs.

A ce jour, nos effectifs sont composés à 30% de personnes issues des minorités, réparties à part égale dans les postes à responsabilité en support et dans les postes opérationnels.

- le recrutement de profils à valeur ajoutée, différenciant. Cette valeur ajoutée se traduit par des recrutements d'étudiants en apprentissage, de seniors et de professionnels ayant eu un parcours varié.

Depuis la création de l'entreprise, la direction recrute les étudiants en apprentissage avec une proposition d'une embauche quasi-systématique en fin de cursus. En moyenne 4 étudiants par an son prix en apprentissage sur toutes la durée de leur formation avec une proposition d'embauche à la fin de leur diplôme.

Nous voyons dans la formation en apprentissage une véritable alliance "gagnant-gagnant" où l'étudiant a une réelle opportunité professionnelle avec un aboutissement, et où Steam'O intègre des profils jeunes, avec des compétences et un savoir universitaire mais également avec une forte capacité d'innovation grâce à leur point de vue extérieur et comparé (Université/Entreprise ; théorique/pratique).

✓ *Intégration et Entretien annuel*

Dans le cadre de notre démarche de progrès, nous avons amorcé la démarche de structuration de la gestion des ressources humaines.

Nous avons dans un premier temps mis en place les entretiens annuels (début du projet en 2010) avec pour objectif la définition, durant chaque entretien, de perspectives et de développement de carrière pour l'employé. La direction générale de Steam'O cherche à développer la prise d'initiative et la participation des employés dans leur gestion de carrière.

Concernant l'intégration des nouveaux arrivants, nous avons organisé une "journée d'accueil" où l'entreprise est présentée au nouvel arrivant par le responsable des ressources humaines, et s'en suit un accompagnement complet de son N+1 pendant la première journée.

✓ *Document unique*

Les taux d'accidents de travail dans notre profession sont relativement importants notamment au niveau de leur fréquence (45.10 au niveau national). Dans le but de lutter contre les risques dans notre entreprise, nous avons réalisé en 2012, une analyse des risques professionnels, retranscrite dans un Document Unique. Ce document mis à jour une fois par an, répertorie les risques auxquels sont confrontés nos salariés dans l'exécution de leur travail et les actions préventives que nous devons mettre en place pour les supprimer ou les diminuer.

Etant aujourd'hui à un taux de fréquence d'accident de travail à 39 (soit inférieur à la moyenne nationale, dans la même catégorie de risque), nous mesurerons les impacts de nos mesures et les progrès réalisés à N+1. Dans tous les cas, nous visons une réduction de 10% de nos accidents de travail sur l'année 2013.



OBJECTIFS 2013 :

Dans le cadre de l'amélioration continue de nos process, nous avons planifié pour 2013, la mise en place d'un plan de formation précis, avec pour objectif la réalisation par les salariés de l'entreprise d'une formation tous les 2 ans.

Concernant l'intégration des nouveaux arrivants, nous prévoyons l'organisation d'un parcours "d'intégration" complet comprenant, en plus de l'accompagnement du manager, une journée de formation à la sécurité et à la culture de l'entreprise.

Concernant l'article 3 - Respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective- Steam'O atteignant le seuil de 50 salariés, des élections de délégués du personnel vont être réalisées dans le courant du dernier trimestre 2012.

ENVIRONNEMENT

PRINCIPE 7 : Appliquer une approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

✓ *Politique QHSE*

Steam'O a mis en place une politique QSE que nous nous engageons à faire évoluer régulièrement. Cette politique aborde l'ensemble de nos actions en matière de qualité, de sécurité et d'environnement.

Elle est notamment composée d'un programme annuel d'actions, pour lequel nous mettons en œuvre tous les moyens pour atteindre 100% des objectifs. Pour l'année 2012, nous avons réalisé 90% de notre proche QSE, qui portée sur la sensibilisation du personnel des "éco-actions" dans leur travail quotidien, le développement du référentiel HQE Exploitation, le déploiement du manuel Sécurité sur les sites pilotés, le développement du support QSE lors du démarrage et de l'exploitation des sites.

Cette politique QSE est communiquée à l'ensemble de nos clients afin de leur confirmer notre engagement et les actions que nous mettons en place.

PRINCIPE 8 : Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Dans le cadre de nos propositions commerciales, nous intégrons systématiquement nos politiques de développement durable, afin de sensibiliser nos clients à l'économie d'énergie au quotidien, et nos moyens d'accompagnement dans cette démarche.

✓ *Gestion des déchets*

Dans le cadre de notre activité, nous générons différents types de déchets, notamment des déchets industriels dangereux contenant des éléments polluants en concentration plus ou moins grande, que nous éliminons conformément à la réglementation, du fait des risques qu'ils présentent vis-à-vis de la santé et de l'environnement.

Nous travaillons avec différentes filières de retraitement des déchets, et avons mis en place des documents de suivi rigoureux afin de contrôler la bonne maîtrise de ces déchets, de leur création à leur retraitement final.

✓ *Politique de maintenance “durable”*

En tant que mainteneur technique et que gestionnaire immobilier, nous avons à cœur de travailler avec les occupants et les propriétaires sur le développement de “bonnes pratiques” et sur la mise en place progressive d’installations techniques en faveur de la protection de l’environnement (baisse des consommations électriques, diminution des rejets de CO², baisse de la production de déchets).

✓ *Réduction des impressions*

Nous avons mis en place une politique de suivi interne et de limitation des impressions papier.

Chaque utilisateur est identifié avec un code et un mot de passe strictement personnel ce qui permet dans le cas d’un dépassement des consommations moyennes d’identifier les raisons de l’augmentation de la consommation. La direction a diffusé une communication de sensibilisation sur l’impression “utile” auprès des salariés.



OBJECTIFS 2013 :

Concernant l’application du principe 9 – Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l’environnement – nous sommes en train de déployer dans notre société un outil de pilotage à distance et de GMAO embarquée. Grâce au développement de cette nouvelle technologie, nous allons réduire les déplacements de nos équipes itinérantes (rationalisation des déplacements, analyse par rapport au lieu de domicile du technicien), et également l’impression de documents de suivi et de pilotage qui seront tous conservés numériquement.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

PRINCIPE 10 : Agir contre la corruption y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin

✓ *Choix des fournisseurs par appel d'offres*

Dans le cadre de notre activité, nous travaillons avec de nombreux sous-traitants. Cependant, nous tenons à ce que ce partenariat se base sur une sélection des compétences métier et non pas par de la corruption ou des cadeaux divers. Ainsi, nous réalisons la sélection de nos sous-traitants par appel d'offres avec analyse objective de leurs offres, avant la signature de contrat.

✓ *Comptabilité rigoureuse par un cabinet externe*

Steam'O tient à jour depuis sa création une comptabilité rigoureuse par l'intermédiaire d'un cabinet comptable externe. L'externalisation de cette opération à une entreprise experte nous assure du respect des règles comptables ainsi que des obligations fiscales. Ce suivi nous permet d'avoir une traçabilité précise de nos flux financiers et éviter ainsi tout transfert ou mouvement de liquidité suspect.



OBJECTIFS 2013 :

Nous prévoyons de rester dans cette démarche, tout en veillant à améliorer nos process de sélection de nos sous-traitants.



steam'o

Vous faciliter le service



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



Steam'O, signataire de la Charte de la Diversité



RICS

Steam'O, entreprise accrédité RICS