

United Nations-Global Compact



Communication sur le Progrès Rapport 2016

CONTACT

Julie ENJALBERT

Tel. : +33 (0)1 73 05 30 31

E-mail : julie.enjalbert@steam'o.fr

La Présidente,

Déclaration de renouvellement de l'engagement

Steam'O, entreprise spécialiste du Facility Management, met au profit de ses clients son expertise et ses savoir-faire dans les métiers du pilotage et de l'exploitation immobilière.

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 adhéré aux grands principes du Pacte Mondial en novembre 2011. Nous avons en effet souhaité faire perdurer notre participation à cette organisation car elle est pour nous en parfaite continuité avec les valeurs de notre entreprise et notre volonté de progrès continu.

C'est donc avec une forte détermination et volonté, que nous vous soumettons notre quatrième communication sur le progrès.

Nous vous y présentons les actions mises en place dans l'entreprise, avec une attention particulière portée sur les principes suivants :

- ✓ **DROITS DE L'HOMME**
- ✓ **CONDITION DE TRAVAIL**
- ✓ **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, engagée pour l'égalité entre les personnes et le respect des droits, 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 Pacte 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

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 mots...



Notre métier :
Vous faciliter le vôtre...

Après plus de 15 ans 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

DROITS DE L'HOMME

En tant qu'entreprise française, exerçant sur le territoire national, l'application du droit de l'Homme ainsi que du droit du travail et des normes associées est suivi de manière rigoureuse et contrôlé par les différentes instances d'application du droit.

En outre, au-delà de ce cadre réglementaire, nous avons souhaité confirmer notre engagement dans le bien-être des collaborateurs, et dans le respect du code du travail par la rédaction d'une politique de recrutement, abordant l'ensemble de nos pratiques pour la promotion de l'égalité et de la lutte contre les discriminations.

Cette politique de recrutement sera présentée pour validation au comité d'entreprise au cours du 4^{ème} trimestre 2016.

CONDITIONS DE TRAVAIL

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

✓ *Elections professionnelles :*

Toujours soucieuse de conserver un climat social serein et de permettre aux collaborateurs de faire entendre leurs voix, l'entreprise a souhaité organiser, dès 2012, alors même que le seuil de 50 collaborateurs n'était pas atteint, les élections de représentants du personnel au Comité d'Entreprise.

Organisé en Délégation Unique du Personnel, les représentants du personnel ont été renouvelés le 27 septembre dernier. A compter de cette date, deux collèges se sont constitués comme suit :

- ETAM : constitué de 4 titulaires et 1 suppléant
- Cadres : constitué de 2 titulaires et 2 suppléants

La représentativité syndicale de notre entreprise se partage entre les trois partis syndicaux suivants : la CFTC – CFE, la CFE-CGC, et Info'Com CGT.

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

✓ *Objectif : Zéro accident*

Aujourd'hui, Steam'O est pleinement conscient du rôle que joue la prévention dans le métier de l'exploitation immobilière et la maintenance multi-technique. Elle est déterminante dans la politique « Zéro Accident » que nous mettons en œuvre sur site à travers diverses mesures mises en place en collaboration entre notre cellule Méthodes & Risques et Ressources Humaines.

Les mesures mises en place pour atteindre notre objectif à horizon 2018.

- La communication interne

Une fois par mois, notre responsable gestion des risques se déplace sur site pour organiser des **Causeries** avec nos équipes sur place. Des thématiques liées à la sécurité au quotidien de nos techniciens et sous-traitants y sont abordées afin de les sensibiliser aux gestes ou aux actions à tenir afin d'éviter tout risque lié à leur activité.

Nous avons également mis en place des diffusions régulières comme **la newsletter** trimestrielle élaborée par le service QSE ainsi que des parutions ponctuelles comme les **comptes rendus de réunion HSE** (diffusés à toute l'entreprise) et les **flashes accident**. Comme un accident peut survenir à plusieurs reprises nous avons jugé utile à tous de diffuser des flashes accident afin de limiter le taux de fréquence de certains accidents pouvant arriver.

- Les formations et qualifications

Lors des recrutements, nous portons une attention particulière aux habilitations que peuvent avoir les techniciens sur site. Après une **évaluation des risques** professionnels liés aux postes et à l'environnement de travail nous nous assurons que chacun des membres de l'équipe sur site dispose bien de la formation et des qualifications nécessaires à l'exercice de ses missions. Par ailleurs, nous suivons tout au long de l'année la validité des **habilitations** (électriques, risques climatiques, fluides frigorigènes, CPCU...) et formations.

- Le suivi en temps réel de nos accidents

Afin d'atteindre notre objectif « 0 accident » nous avons mis en place une politique de **50 contrôles sécurité par an**. Ces contrôles sont réalisés par notre direction, le Responsable d'Affaires du contrat et la cellule QSE Steam'O. Ces contrôles ont pour but de s'assurer que les exigences réglementaires et normatives ainsi que les **bonnes pratiques** soient appliquées sur les sites.

Enfin, une analyse fine de toutes les situations dangereuses : accidents, presque-accident pour nos collaborateurs et sous-traitants est réalisée afin de limiter au maximum leur récurrence.

Chiffres sur l'année 2016 :

- Taux de fréquence des accidents de travail : 0.76
- Taux de gravité : 44.5

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

✓ Place à la diversité !

Notre code de déontologie se base sur les valeurs humaines et sur un ensemble de principes et de règles éthiques telles que la non-discrimination, l'impartialité ou encore la bienveillance.

A ce titre Steam'O est "engagée" en matière de RSE, ayant par exemple signé le "Pacte Mondial" et la "Charte de la diversité".

Dans cette perspective, Steam'O intègre de nouveaux collaborateurs dont les compétences, la richesse ainsi que la variété de leur parcours contribuent à l'excellence de nos réalisations chez nos clients.

Ainsi, Steam'O s'est engagé à promouvoir l'égalité des chances et la diversité sur tous les plans : diversité des profils, des origines et des parcours avec pour objectifs de :

- **Favoriser** l'intégration des travailleurs handicapés, des jeunes actifs, et des séniors.

➤ **Promouvoir** l'égalité entre les Femmes et les Hommes.

Chaque jour, **6 nationalités** travaillent ensemble dans un seul et même objectif : devenir un acteur incontournable sur le marché de la gestion immobilière. Cette mixité est notre richesse et favorise le partage d'expériences et de savoir-faire. Notre politique de recrutement doit donc miser sur la mixité. Nous avons également au sein de notre équipe, 5% de notre effectif composé de salariés soumis à autorisation de travail. Nous avons à ce titre pu recruter deux ingénieurs à la suite de leurs études en France, leur permettant d'obtenir un certificat de résident.

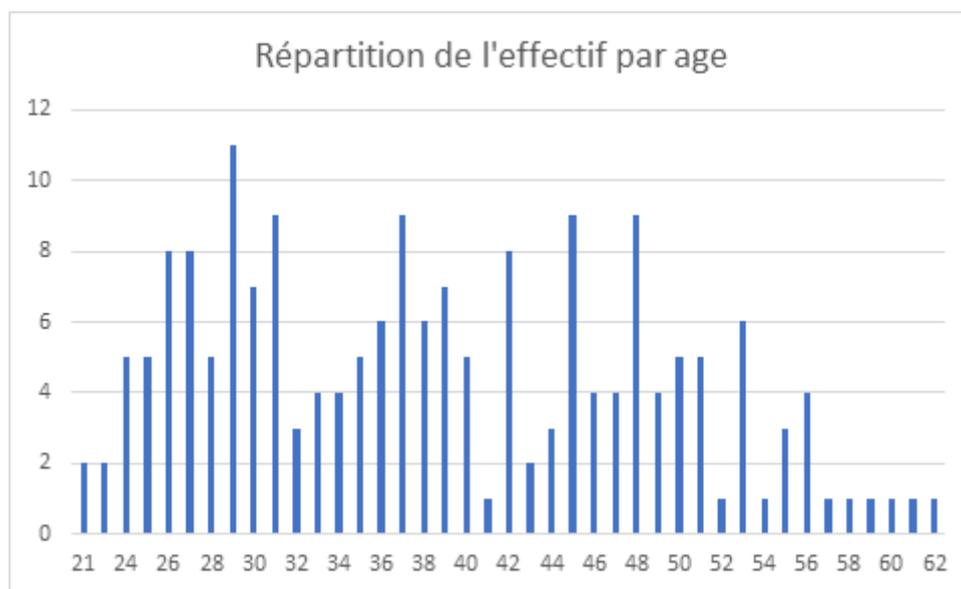
✓ *Parier à la fois sur les jeunes diplômés et les profils les plus experts*

Steam'O se revendique « **entreprise apprenante** » : nous privilégions la formation de nos équipes, et encourageons les évolutions de carrières et la mobilité interne. Et parce qu'il est tout aussi important de former de jeunes talents que de recruter les professionnels les plus expérimentés, notre parcours de formation managérial prévoit l'encadrement des jeunes arrivants. Ainsi, 11% de l'effectif de Steam'O a entre 18 et 25 ans.

6% de notre effectif est composé d'apprentis que ce soit sur les métiers techniques ou administratifs.

A l'issue de leur apprentissage, 95% de nos apprenants obtiennent un CDI dans la structure.

Enfin, 14% de l'effectif de Steam'O a 50 ans ou plus.



✓ *Nos actions en matière de handicap*

Notre ambition, initiée depuis 2013, est également d'être une entreprise handi accueillante. Aujourd'hui cette volonté se matérialise par la collaboration avec des entreprises de type ESAT pour de nombreuses prestations de services mais également par l'intégration au sein de nos effectifs de 4 salariés en situation de handicap.

Ainsi, cette ambition qui n'était qu'à son balbutiement il y a 3 ans est aujourd'hui pleinement en place et continue jour après jour de s'améliorer grâce à une recherche constante de nouveaux partenariats, de nouvelles actions.

Steam'O participe à la promotion des travailleurs handicapés. Notre politique interne vise à sensibiliser nos salariés sur le recrutement des travailleurs handicapés.

Tous nos postes sont ouverts aux travailleurs handicapés.

Steam'O poursuit sa volonté d'étendre son partenariat avec différentes associations dédiées qui permettent d'accompagner les travailleurs handicapés dans leur recherche d'emploi.

Par ailleurs, nous travaillons régulièrement en collaboration avec des agences de recrutement spécialisées pour favoriser la réinsertion professionnelle ou l'insertion sociale par le travail.

Environnement

PRINCIPE 8 : Nos actions en matière de gestion des déchets

✓ *Gestion des déchets liés à notre activité*

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 avons mis en place des partenariats en fonction des prestations effectuées sur nos différents sites. Ainsi, PRIVACIA ou PAPREC nous accompagnent pour la gestion de nos déchets non dangereux aussi appelé DIB. Grâce aux bordereaux de suivi des déchets remis à chaque enlèvement et aux reporting mensuels ou trimestriels sur nos émissions nous tentons ainsi de les réguler au maximum. Avec l'un de nos partenaires TRIADIS, nous effectuons de la revalorisation énergétique pour le traitement de nos déchets.

A ce titre, nous avons collecté et valorisé par l'intermédiaire de nos partenaires, 319kg de Tubes Fluos et lampes en 2016.

Par ailleurs, nous travaillons également avec nos fournisseurs pour la récupération de filtres usagés.

✓ *Papiers et Impression*

Dans le cadre de nos actions quotidiennes, nous utilisons uniquement du papier labellisé FSC (papier fabriqué à partir de forêts autogérées) pour l'ensemble de nos impressions. Des communications de sensibilisation à l'économie de papier par une impression réfléchie et donc modéré sont mises en place dans les signatures mails de l'ensemble de nos salariés et sur les supports d'impression.

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.

✓ *Réduction d'émission de papiers*

Dans le cadre de la digitalisation de notre entreprise, nous sommes actuellement en pleine étude et réflexion pour la mise en place d'un ERP permettant la dématérialisation de nos facturations via notre projet Numé'O. En effet, cette méthode permettrait des réductions d'émission de papiers mais également des réductions de coûts fortement importantes.

En parallèle, notre réflexion porte également sur la mise en place d'une data room permettant un accès simplifié et plus rapide aux informations clés du contrat par chaque acteur avec certains niveaux d'accès. Ces démarches habituellement chronophages seraient ainsi un moyen également de procéder à une comptabilité facilitée avec des procédures simplifiées, plus rapides et plus sécurisées.

Lutte contre la corruption

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

✓ Une sélection fine de nos fournisseurs et sous-traitants

Afin de permettre de suivre notre panel fournisseur de manière rigoureuse et objective, nous avons travaillé sur la réduction de nos fournisseurs afin de ne conserver qu'une base fine de fournisseurs historiques et exigeants. Ainsi nous assurons également à nos clients directs des prestations de qualité et réalisées dans les meilleures conditions. Notre cellule achat a mis en place cette année, des processus parfaitement encadrés sur la vigilance portée aux documents administratifs de nos partenaires. Dans l'optique de réduction de notre base fournisseurs, de nombreuses consultations ont été lancées afin de mettre en place des contrats cadres. Aujourd'hui ceux-ci représentent 80% de nos contrats.

Egalement, nos fournisseurs sont régulièrement contrôlés grâce à des grilles d'évaluation réalisées par notre cellule méthodes sur la qualité des prestations délivrées et leur politique d'entreprise (RSE).

A ce jour la mission de notre service Achat a permis de centraliser les demandes d'achats de nos services et d'optimiser nos prix et contrats avec des partenaires de confiance.

Les actions de notre service Achat depuis 2015 :

- Signature de plus de dix contrats cadres
- Réduction de la base fournisseurs d'environ 50%
- Mise en concurrence systématique lors des démarrages et chaque année pour ceux qui n'ont pas de contrats
- Mise en place d'une grille d'analyse qualitative des fournisseurs
- Mise en place d'un process pour l'ouverture de nouveaux fournisseurs (process plus strict qui limite les ouvertures abusives)

Ces actions menées depuis bientôt 2 ans, nous ont permis de réduire de 60% la base fournisseur pour ne conserver que la qualité et l'assurance de prestataires fiables.



steam'o

Vous faciliter le service



Steam'O, signataire de la Charte de la Diversité



RICS

Steam'O, entreprise accréditée RICS

Julie ENJALBERT
Tel. : +33 (0)1 73 05 30 31
E-mail : julie.enjalbert@steamo.fr