NOVEMBRE 2017

# RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE

## STEM PROPRETE

# *Table des matières*


Communication des bonnes pratiques ..... 4

STEM PROPRETE, DES AGENCES PERFORMANTES ..... 5

STEM Propreté Ile de France : la capacité d'innovation ..... 5

STEM Propreté Claix : la science de l'entretien ..... 5

STEM Propreté Nord : une notoriété déjà acquise ..... 5

Répartition des salariés selon les agences ..... 6

Implantation STEM Propreté en France ..... 6

La RSE chez STEM PROPRETE ..... 7

LES VALEURS DE STEM PROPRETE ..... 8

NOTRE POLITIQUE SOCIALE ..... 9

L'ENGAGEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE ..... 10

PARTIES PRENANTES IDENTIFIEES ..... 11

Nos principales parties prenantes ..... 11

Nos salariés ..... 11

Nos clients ..... 11

Les syndicats ..... 12

Nos fournisseurs ..... 12

GOURVERNANCE ..... 13

Gouvernance - Économie ..... 13

Politique générale de l'entreprise ..... 13

Sélection de nos fournisseurs ..... 13

Lutte contre la corruption ..... 13

SOCIAL ..... 18

Droits de l'Homme ..... 18

Données Sociales ..... 20

Égalité Hommes-Femmes ..... 21

Employabilité ..... 22

Travailleurs Handicapés et Personnes éloignées de l'emploi ..... 25
La lutte contre l'illettrisme ..... 26
L'intégration des nouveaux salariés ..... 26
Formation des salariés..... 27
La prévention des risques professionnels ..... 29
BILAN CARBONE® ..... 32
Périmètre du Bilan Carbone® ..... 32
Résultat global par périmètre..... 32
Résultats détaillés par poste ADEME et par périmètre..... 33
Conclusion du dernier Bilan Carbone ® de STEM Propreté..... 33
Objectifs STEM Propreté suite au dernier Bilan Carbone® ..... 33
AUDIT ENERGETIQUE ..... 34
PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL..... 34
ENVIRONNEMENT AU SEIN DE L'AGENCE..... 34
Le tri des déchets papiers, cartons, gobelets, canettes et piles..... 34
La reprise du matériel par nos fournisseurs..... 35
L'investissement dans des véhicules émettant peu de CO2 et peu consommateurs de carburant ..... 35
ENVIRONNEMENT CHEZ NOS CLIENTS..... 36
La mise en place de produits à faible impact environnemental ..... 36
L'utilisation de machines à faible impact environnemental ..... 37
Les actions mises en place afin de réduire la quantité de déchets..... 37
Les actions mises en place afin de réaliser les économies d'énergie et d'eau ..... 38
LE DEVELOPPEMENT DURABLE EN PARTENARIAT AVEC NOS CLIENTS ..... 39
ACTION DE MECENAT..... 40
ENJEUX DEVELOPPEMENT DURABLE ..... 41

# *Communication des bonnes pratiques*

THE GLOBAL COMPACT

COMMUNICATION ON PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

M. le Secrétaire-Général,

Par cette lettre, je suis heureux de renouveler l'engagement pris par la société STEM Propreté depuis 2011, pour respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Pour preuve de notre démarche active pour respecter les principes du Pacte Mondial des Nations Unies, vous trouverez ci-dessous la communication de nos bonnes pratiques 2016 ainsi que les résultats chiffrés pour chacune des actions mises en place et nos objectifs pour l'année à venir.

Cordiales salutations,

Bertrand DARTIAILH
Président

## *STEM PROPRETE, DES AGENCES PERFORMANTES*

**STEM Propreté est un acteur incontournable du secteur de l'hygiène et la propreté des locaux avec un chiffre d'affaires de 26 M€**[BB1]**.**

Une présence historique sur le marché de l'hygiène et l'entretien des locaux avec des pôles d'expertise reconnus dans les secteurs :

- tertiaire,
- industriel,
- les environnements hospitaliers et pharmaceutiques et
- les sites recevant du public

font de STEM Propreté un partenaire de nombreuses entreprises et collectivités.

L'entreprise utilise du matériel de pointe, maîtrise les protocoles de nettoyage spécifiques, complexes et bénéficie d'une bonne connaissance de la veille réglementaire. De plus, elle valorise les compétences de tous ses collaborateurs (managers, équipes d'exploitation, des agents polyvalents et des agents d'entretien).

### STEM Propreté Ile de France : la capacité d'innovation

Avec un chiffre d'affaires de 22.7 millions[BB2] d'euros, une certification ISO 9001 et ISO 14001, STEM Propreté Ile-de-France est une agence historique, toujours à la recherche d'innovations, d'améliorations des process afin d'anticiper et être réactive aux évolutions du marché et aux attentes des clients.

### STEM Propreté Claix : la science de l'entretien

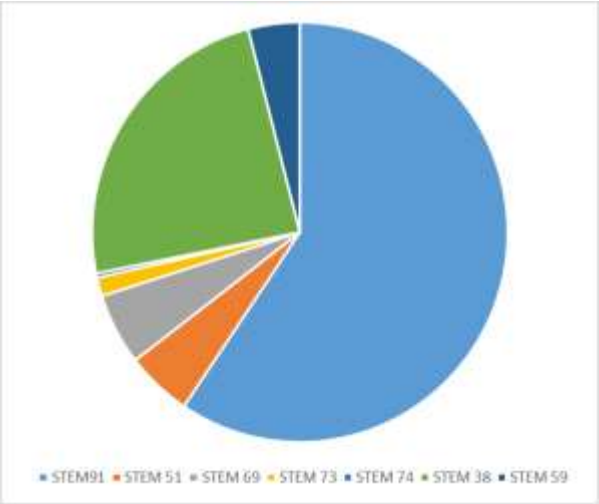
Depuis 1974, STEM Propreté Claix a développé un pôle d'expertise dans le nettoyage des bâtiments à vocation scientifique. Elle est un partenaire précieux pour les universités, centres de recherches, entreprises et laboratoires du bassin grenoblois, et plus largement de l'Isère, de la Savoie et de la Haute-Savoie.

A son savoir-faire traditionnel, STEM Propreté Claix a ajouté une compétence spécifique pour le nettoyage de salles blanches et salles à ambiance contrôlée. La valeur-ajoutée de la société dans cette typologie de mission comme la collecte des particules de poussière de façon précise, est matérialisée par la mise en place des procédures particulières pour ce que l'on appelle l'ultra propreté, avec des formations spécifiques dispensées aux agents et le port de tenues adaptées.

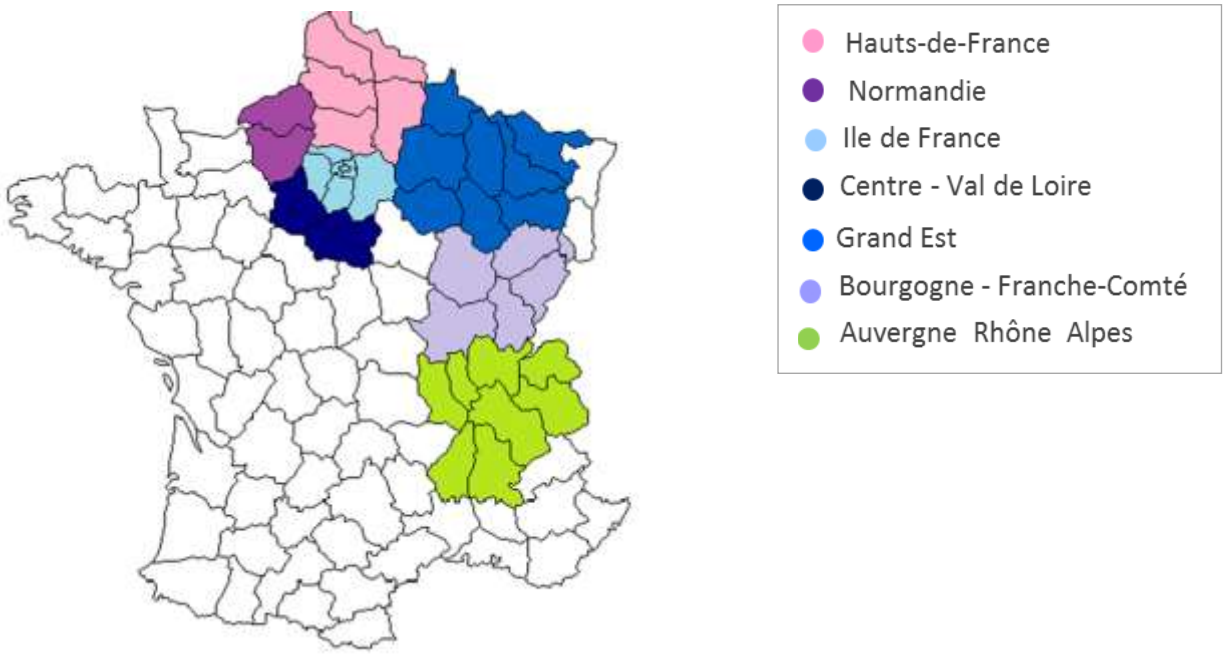
### STEM Propreté Nord : une notoriété déjà acquise

STEM Propreté Nord, dernière née des agences du groupe, (2014) est déjà certifiée ISO 9001 et ISO 14001. La palette de clients sur la région est large (Musées, Logistique, agroalimentaire…), et leurs cahiers des charges spécifiques.

## Répartition des salariés selon les agences




## Implantation STEM Propreté en France



## *La RSE chez STEM PROPRETE*

***Le Développement Durable est "un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs."***

*Rapport Brundtland en 1987*

Nous avons choisi pour parler de notre démarche, d'utiliser les termes **RSE** = Responsabilité Sociétale de l'Entreprise plutôt que **Développement Durable** bien que ces 2 termes soient synomymes car RSE comporte le mot de « **responsabilité** ». Ainsi voulons nous insister sur le fait que nous souhaitons être « actif » dans notre démarche..

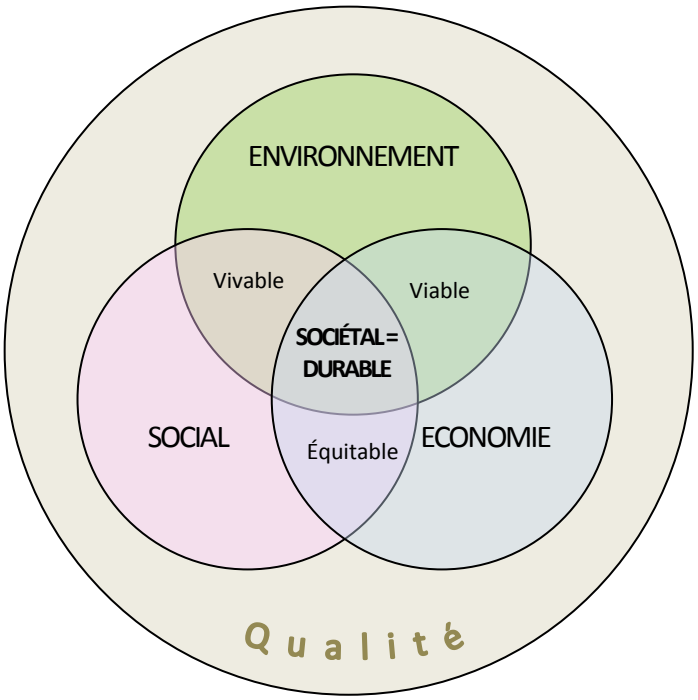
Le concept RSE consiste à tenir compte des impacts sociaux et environnementaux des activités de l'entreprise pour intégrer les enjeux du développement durable au sein de l'organisation et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. L'objectif est d'associer, de manière éthique, logique, économique, responsabilité sociale et éco-responsabilité.

La norme ISO 26000, relative à la RSE, se structure autour de 7 questions centrales :

- la gouvernance de l'organisation,
- les droits de l'Homme,
- les relations et conditions de travail,
- l'environnement,
- la loyauté des pratiques,
- les questions relatives aux consommateurs,
- Les communautés et le développement local.

Cette démarche répond à plusieurs questions actuelles : la pression des marchés, des partenaires, des clients, des fournisseurs et des salariés, les contraintes réglementaires et les problématiques environnementales.

Notre démarche RSE doit être, à la fois, **économiquement efficace**, **socialement équitable** et **écologiquement tolérable**. Le social est l'objectif, l'économie un moyen et l'environnement une condition.



# *LES VALEURS DE STEM PROPRETE*

L'intérêt porté à la dimension humaine dans le secteur du Nettoyage Industriel conditionne indéniablement le degré de qualité de la prestation de service offerte à notre clientèle.

**NOS VALEURS**

Depuis plus de 60 ans notre société STEM s'est construite sur de solides valeurs que partagent les Hommes qui la composent. Ces valeurs nous ont permis d'asseoir durablement notre position au sein des entreprises majeures du secteur de l'Hygiène et de la Propreté, tout en conservant notre culture originelle d'entreprise familiale.

Ces valeurs auxquelles nous sommes attachés se déclinent ainsi :

**LES HOMMES**

Les Hommes sont l'essence même de notre entreprise. En tant que société de services, les Hommes sont au cœur de l'ensemble de nos activités. Ils sont notre force, notre capacité d'innovation et de différenciation donc notre valeur ajoutée, c'est pourquoi nous construisons notre politique de management autour des thèmes du respect, de la cohésion et du développement des compétences.

**LE SENS DU SERVICE et la COHESION au profit de la PERFORMANCE**

Notre entreprise agit dans une optique de satisfaction du client. Le sens du service est une valeur commune de nos collaborateurs car elle se décline à tous les niveaux de notre encadrement et s'impose ainsi à chacun naturellement.
La cohésion est pour nous indissociable de notre sens du service. Ces valeurs sont, dans notre entreprise, des leviers puissants de satisfaction de notre personnel qui influent donc par voie de conséquence, sur la qualité de nos prestations et sur la satisfaction finale de nos clients.

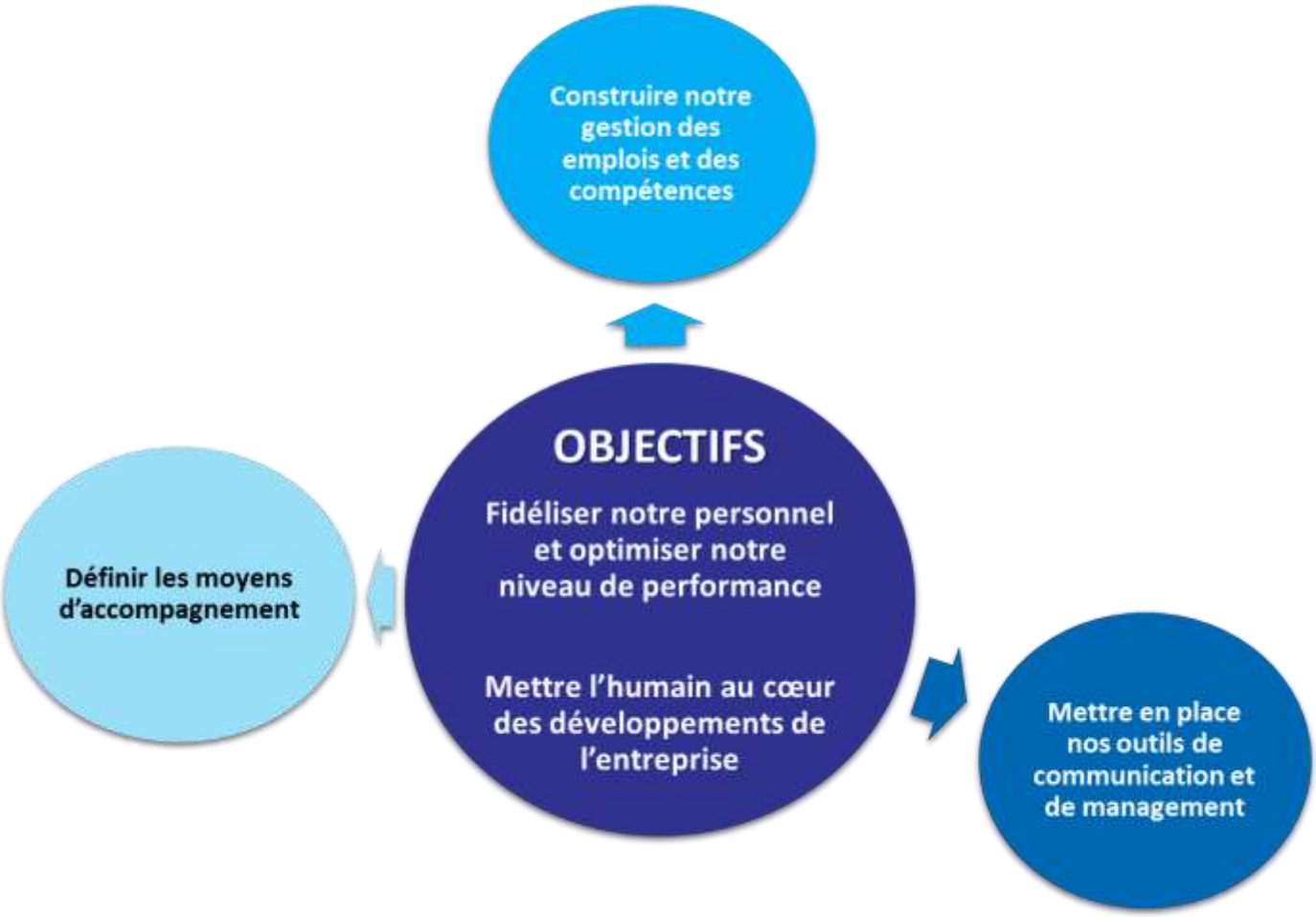
**LA FORMATION**

Nous attachons une importance toute particulière à la formation comme outil de développement des compétences tant au profit de la qualité du service, que du développement personnel de nos collaborateurs.
La formation reste pour nous un des moyens privilégiés de communication de nos valeurs.

**L'ECO-RESPONSABILITE**

Notre héritage d'entreprise familiale nous démontre que privilégier l'intérêt collectif accroit la performance globale. Nous nous attachons à agir ainsi au-delà des limites de notre société, en modifiant nos pratiques (produits écolabels, tri sélectif, matériels réutilisables) et en sensibilisant nos partenaires.

## *NOTRE POLITIQUE SOCIALE*



# *L'ENGAGEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE*

STEM PROPRETE s'engage dans une démarche de développement durable en affirmant sa volonté d'agir en faveur de la préservation de l'environnement par une gestion économique fiable et des engagements sociaux et sociétaux durables.

SOCIAL ET SOCIETAL

- Favoriser le rapprochement géographique habitation / site
- Favoriser l'organisation efficiente du travail de nos salariés en veillant à leur sécurité et au respect du code du travail en forte évolution
- Maintenir une politique active des encadrants et d'alphabétisation

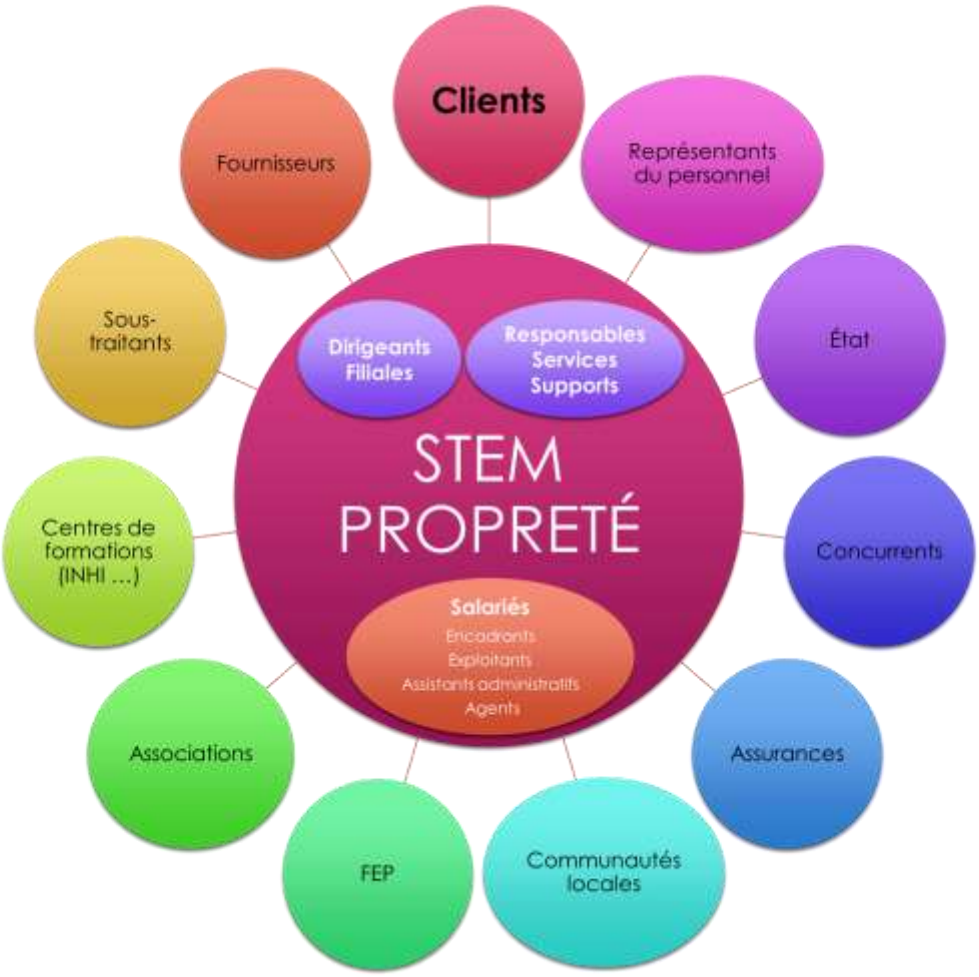
ENVIRONNEMENTAUX

- Maintenir une politique d'achat responsable
- Promouvoir les bonnes pratiques environnementales en participant au quotidien à la préservation des ressources par des gestes de bon sens (éco-gestes, éco-conduite)
- Associer nos partenaires à la mise en œuvre des bonnes pratiques environnementales

GOUVERNANCE

- Suivre et évaluer la charte Développement Durable via le plan d'actions, le rapport annuel Développement Durable
- Diffuser et suivre notre charte de la Diversité
- Etre garant de l'application et du respect des principes de la norme Iso 26000
- Améliorer la communication avec les parties prenantes (internes et externes) et favoriser l'adhésion et l'implication de chacun

## *PARTIES PRENANTES IDENTIFIEES*




Nous avons identifié toutes nos parties prenantes pouvant avoir un impact direct ou indirect sur notre société.

## Nos principales parties prenantes

### Nos salariés

En tant qu'entreprise de services, et comme mentionné à plusieurs reprises dans ce rapport, il nous est indispensable de maintenir un contact continu avec l'ensemble de nos salariés. Notre communication est avant tout orale par l'intermédiaire de notre encadrement, mais également au travers des instances représentatives du personnel et de flashs d'informations joints aux fiches de paie.

### Nos clients

Le contact avec nos clients est maintenu par les visites régulières de notre encadrement, les réunions de revues de contrat, les enquêtes de satisfaction et les contacts commerciaux. Nos agents sont également des vecteurs de communication au quotidien auprès de nos clients.

## Les syndicats

Présents dans nos activités sont un partenaire essentiel afin de disposer de divers points de vue et ainsi alimenter notre réflexion sur l'évolution nécessaire de notre entreprise et sur son adéquation à nos exigences sociétales et environnementales.

## Nos fournisseurs

Nos fournisseurs sont sélectionnés selon leur démarche qualité et environnement, afin de nous assurer qu'ils partagent nos valeurs. Nous demandons d'ailleurs à nos fournisseurs une veille technique et technologique.

# *GOURVERNANCE*

## Gouvernance - Économie

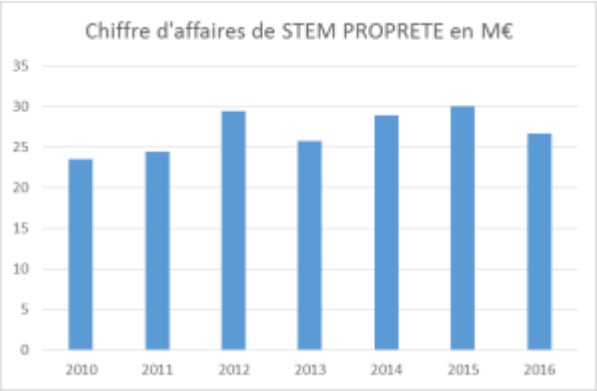
Notre héritage d'entreprise familiale nous permet d'avoir des objectifs de croissance à moyen et long terme, sans pression excessive d'objectifs financiers à court terme. Nous nous attachons à toujours maintenir une gestion de bon père de famille.

Nous agissons ainsi au-delà des limites de notre société, par partenariat avec nos fournisseurs et nos clients en proposant nos pratiques innovantes et écologiques.

Créée depuis 1956, nous veillons au respect de toutes les réglementations et des règles environnementales.

Notre effectif est aujourd'hui de 1521 personnes.

Nous faisons partie des 25 premières sociétés du marché français.




## Politique générale de l'entreprise

Nous avons mis en place depuis de nombreuses années une politique commerciale qui détermine les missions et objectifs des équipes de développement.

Cela permet notamment d'encadrer les relations avec les clients et de se prémunir contre tout risque de corruption.

Nous avons également une « politique Qualité et Environnement » pour les agences certifiées ISO 9001 et ISO 14001 (STEM Propreté IDF, STEM Propreté 51 et STEM Propreté Nord)

En continuité et en adéquation avec notre politique Qualité et Environnement, notre charte éthique reprend les valeurs fondamentales de STEM PROPRETE.

## Sélection de nos fournisseurs

Nous évaluons nos fournisseurs annuellement selon des critères économiques, leur service-client et leur RSE.

Notre Charte Achat Responsable permet de cadrer notre politique achat et de tenir compte de nos valeurs et critères pour choisir nos fournisseurs.

Nous faisons systématiquement établir plusieurs devis parmi les fournisseurs sélectionnés selon un cahier des charges défini et identique pour tous les fournisseurs consultés.

## Lutte contre la corruption

STEM Propreté a construit pendant 50 ans son image auprès de l'ensemble de ses parties prenantes au travers du respect de valeurs éthiques fortes, lesquelles sont présentées dans la **Charte éthique Stem Propreté**.

Cette dernière instaure notamment pour tout collaborateur de Stem Propreté l'obligation de s'opposer à toute forme de corruption, en insistant plus particulièrement sur l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Cette dimension éthique se décline également en matière de lutte contre la corruption au travers d'actions particulières, réparties en actions de sensibilisation des acteurs clés d'une part et procédures de contrôle d'autre part.

### 1) ACTEURS CLES : SERVICE ACHATS ET SERVICE COMMERCIAL

La **Charte achats responsables Stem Propreté** présente l'obligation pour le service Achats de :

- recourir à des critères de choix de fournisseur objectifs et impartiaux, tels que le prix de la prestation, sa qualité, l'engagement dans une démarche QSE, etc ;
- mettre en place des relations de partenariat fondées sur des principes de transparence et d'intégrité.

Cette Charte est intégrée au contrat de travail des membres du service Achats. Le service Achats est également tenu de **consulter systématiquement plusieurs fournisseurs ou prestataires potentiels** pour un même type d'achat.

Le service commercial est pour sa part sensibilisé à la nécessité d'insérer les démarches commerciales vis-à-vis des clients et prospects (séminaires, etc) dans le strict cadre procédural prévu.

### 2) ACTEURS DU CONTROLE DE CONFORMITE

En collaboration étroite dans la gestion quotidienne de l'entreprise, les responsables du service financier, du service juridique et du service ressources humaines jouent conjointement le rôle de **lanceurs d'alerte** auprès du Secrétariat Général s'ils détectent des déviances par rapport à la Charte éthique ou aux normes réglementaires.

#### *A. Service financier*

Le service financier contribue par son action à la lutte contre la corruption au travers des procédures suivantes :

- **contrôle de gestion interne** (montants et affectation des flux financiers) ;
- absence de circulation monétaire en espèces ;
- audits des commissaires aux comptes.

#### *B. Service juridique*

Par son travail de **veille réglementaire active**, le service juridique assure la bonne information des différentes directions de l'entreprise quant aux obligations réglementaires relatives à la corruption et leur évolution.

#### *C. Service ressources humaines*

Le service ressources humaines est également chargé de réaliser les descriptions de poste des fonctions clés de l'entreprise. Il est garant du respect par chaque titulaire de poste de ses obligations en matière de responsabilité éthique :

- lors du **recrutement**, où une attention particulière est portée sur la sélection de profils sensibilisés au respect de pratiques éthiques fortes ;
- lors des campagnes **d'entretiens annuels d'évaluation**, où le respect des obligations en matière de lutte contre la corruption est évalué au même titre que l'objectif métier.

## Politique d'entreprise
## GROUPE STEM MULTISERVICES SAS

Le Groupe familial **STEM MULTISERVICES**, construit depuis 60 ans sur de fortes valeurs humaines, est spécialisé dans la mise en propreté des locaux et se développe avec un objectif de **croissance pérenne** et **régulière**.

Notre préoccupation collective est d'adapter et de faire évoluer notre organisation pour atteindre nos objectifs de satisfaction. Notre système **qualité**, intégré comme outil de pilotage du Groupe, s'ajuste de manière continue pour permettre la conduite de notre stratégie, pour nous assurer de sa compréhension et de la déclinaison de nos décisions en matière de **satisfaction de nos clients**, de **sécurité, d'environnement et de gestion de notre personnel.**

Le **système de management** de la Qualité et de l'Environnement répondant aux normes ISO 9001 et 14001, se veut **fiable** et **pragmatique.** Il s'applique pour les locaux et les activités de service dans le domaine de la propreté et activités annexes. Sont concernés : le siège et les 7 filiales CLEAN SERVICE, ENCOREP, SEGI Propreté, NETTEC, NILE, STEM PROPRETE Ile de France et STEM PROPRETE Nord.

Il est indispensable que cette démarche respecte nos valeurs, soit bénéfique pour chaque partie intéressée, et s'adapte aux réalités de l'entreprise et de nos métiers.

Pour que le système soit efficace, je m'engage à :

- Rechercher la **satisfaction croissante de nos clients ;**
- Améliorer la **communication avec les parties intéressées** et favoriser l'adhésion et l'implication de chacun ;
- Travailler à **accompagner et sécuriser** les filiales de notre Groupe
- Permettre **l'organisation efficiente** du travail de nos salariés en veillant à leur sécurité et au **respect du code du travail** en forte évolution ;
- Promouvoir les **bonnes pratiques environnementales** en participant au quotidien à la préservation des ressources par des gestes de bon sens ;
- Limiter l'impact environnemental de nos activités ;
- Respecter toutes les exigences légales, règlementaires et autres.

Et ainsi mettre en place les moyens nécessaires afin d'exercer notre **responsabilité sociétale**, d'améliorer en continu la **performance de nos prestations** et notre **performance environnementale.**

Cette politique se traduit par la mise en place d'objectifs et d'indicateurs suivis et analysés tout au long de l'année au cours des comités de pilotage et de la revue de Direction.

Je confie au responsable Qualité Environnement du groupe, la responsabilité de l'animation de notre système de management. Outre mon investissement personnel, je connais l'engagement au quotidien de chaque salarié afin de rendre la démarche efficace et utile pour tous.

Le 3 juin 2017,
Corinne DUPAS
Secrétaire Général

# CHARTE ETHIQUE
# STEM PROPRETE

1. **Bienveillance et confiance mutuelle** entre STEM PROPRETE et ses collaborateurs
2. Mise à la disposition de nos agents des **formations nécessaires** afin d'effectuer leurs tâches et de **gagner en compétence**,
3. **Faciliter l'intégration de personnes issues de la diversité ethnique et culturelle** par l'intégration et par le développement de supports adaptés
4. **Veiller à la santé et la sécurité** de tous nos salariés dans l'organisation des postes de travail,
5. **Respect des règles et des lois par tous et pour tous**. En l'absence chacun devra faire preuve de **bon sens** et de prudence et consulter un responsable hiérarchique en cas de doute.
6. Respect **des engagements pris auprès de nos clients, recherche de leur satisfaction** et traçabilité des non conformités.
7. **Déployer** dans un esprit de **responsabilité**, **notre engagement** personnel et collectif, en faveur du Développement Durable,
8. **Objectivité et impartialité** dans nos prises de décisions,
9. Inclure dans les critères de **choix de nos fournisseurs des critères RSE** et de non dépendance,
10. Respecter et soutenir **les 10 principes du Global Compact** auquel STEM PROPRETE est adhérent depuis 2011 :

### Droits 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 ;
- Principe 2 : elles doivent elles-mêmes veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.

### Normes 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 : à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
- Principe 9 : à 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.

B. Dartiailh
Directeur Général

# Charte achats responsables

# STEM PROPRETE

Le choix de nos fournisseurs est effectué en fonction :

- De critères objectifs et impartiaux (délai de livraison, prix, conformité, service après-vente, proactivité…)
- De leurs engagements RSE
- De leur application d'un système de management Qualité et Environnement si possible certifié ISO 9001 & 14001
- Du coût total, c'est-à-dire en tenant compte de la R&D, des coûts logistiques, aux rebus, à l'espérance de vie ou à la durabilité du matériel, à la gestion des déchets

Nous garantissons à nos fournisseurs :

- Le respect de la confidentialité de leurs données non publiques
- Des relations de partenariat fondées sur des principes de transparence et d'intégrité.
- Le respect des délais de règlement pour les produits ou les services conformes au contrat.

Nous cherchons :

- A éviter toute dépendance économique qui pourrait mettre en péril nos fournisseurs.
- A mettre en place des partenariats à long terme avec nos fournisseurs

Directeur des Achats

# *SOCIAL*

## Droits de l'Homme

STEM PROPRETE est une entreprise qui respecte les droits de l'Homme. Comme nous avons pu voir dans la partie Gouvernance avec la Charte Ethique dans les points suivant :

- **Bienveillance et confiance mutuelle** entre STEM PROPRETE et ses collaborateurs
- **Faciliter l'intégration de personnes issues de la diversité ethnique et culturelle** par l'intégration et par le développement de supports adaptés
- **Veiller à la santé et la sécurité** de tous nos salariés dans l'organisation des postes de travail,
- **Respect des règles et des lois par tous et pour tous**. En l'absence chacun devra faire preuve de **bon sens** et de prudence et consulter un responsable hiérarchique en cas de doute.

Stem est également acteur de la diversité

L'entreprise est signataire de la charte de la diversité

CHARTE DE LA diversité

SIGNATAIRE

Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur l'image de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires extérieurs et de ses consommateurs, en France et dans le reste du monde.

La Charte de la diversité adoptée par notre entreprise a pour objet de témoigner de notre engagement, en France, en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

En vertu de cette Charte, nous nous engageons à :

1. **Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs** impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
2. **Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination** sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
3. **Chercher à refléter la diversité de la société française** et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
4. **Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs** notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
5. Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité **un objet de dialogue avec les représentants des personnels**.
6. **Inclure dans le rapport annuel** un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

## Représentation de notre personnel

Chaque entité dispose d'instances représentatives du personnel réunies régulièrement et les discussions se poursuivent en CCE tous les 6 mois

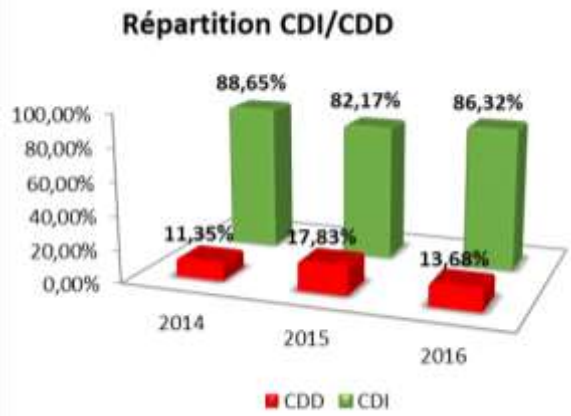
## Données Sociales

### Évolution de l'ancienneté dans la profession

Le nombre de personne ayant plus de 10 ans d'ancienneté [BB3]dans l'entreprise reste stable entre 2015 et 2016 pour atteindre 31%. Les collaborateurs restent en poste dans l'entreprise et au regard de la population de la profession il convient de relever un vieillissement généralisé dans l'activité.

La forte proportion de personnes ayant moins de 5 ans d'ancienneté s'explique par la spécificité de notre profession en ce qui concerne la reprise du personnel lors d'un changement de prestataire (Article 7 de notre convention collective) et de la durée des contrats chez nos clients, en moyenne 4 ans.

### Évolution du rapport CDD/CDI




Notre politique sociale est toujours de favoriser l'embauche d'agents en CDI afin de lutter contre la précarité du travail. Cependant les exigences clients se modifient, et nous conduisent à réorganiser en douceur la gestion de notre personnel. Ainsi les départs en retraite peuvent être remplacés par des CDD, le temps pour nous de réaorganiser les chantiers et d'atteindre les objectifs de réduction des effectifs demandés par nos clients.
Par ailleurs, en 2015 une progression du nombre de CDD est également liée au nombre de travaux exceptionnels nécessitant des compétences et techniques particulières ayant donné lieu à ces contrats temporaires.

Notre objectif est de toujours favoriser les CDI c'est pourquoi nous renforçons actuellement nos cursus de formations pour permettre rapidement à nos agents titulaires de répondre aux demandes de travaux exceptionnels de nos clients.

## L'augmentation de la durée hebdomadaire moyenne des salariés

En effet, les entreprises de propreté utilisent par nécessité les contrats à temps partiel.
Afin de diminuer la précarité des emplois, de fidéliser nos salariés, de les impliquer et d'augmenter l'efficacité des formations, nous mettons en place des actions visant à augmenter les mensualisations horaires de nos salariés :

- Évaluation des compétences
- Diffusion des profils auprès de l'ensemble de l'encadrement.

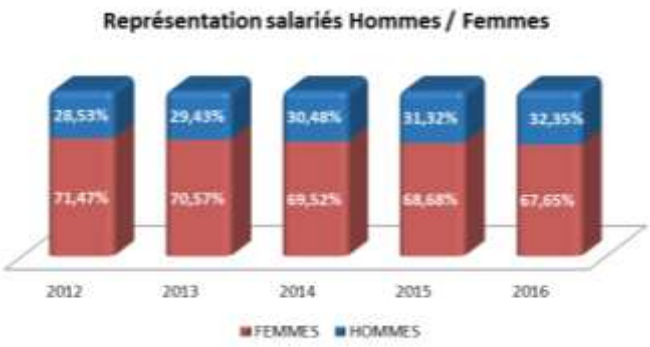
Notre entreprise s'impose des durées hebdomadaires minimales souvent supérieures aux minimas légaux autorisés. L'augmentation du nombre d'heures hebdomadaires permet aussi de fidéliser notre personnel.

Nous mettons en place une base de données pour faciliter la gestion des augmentations hebdomadaires. Ce logiciel permettra à nos encadrants de détecter le personnel disponible formé et géographiquement proche du lieu d'exploitation.

Enfin une analyse des temps de travail multi employeurs de nos salariés permet de constater qu'ils atteignent souvent un temps plein.

## Égalité Hommes-Femmes

L'évolution du nombre de salarié par sexe est stable depuis 5 ans.




Nous procédons donc à une veille régulière à partir d'indicateurs sociaux qui alimentent le dialogue avec nos institutions représentatives du personnel. Ces indicateurs concernent bien entendu le traitement des écarts de rémunération et les dispositifs d'évolution de carrière.

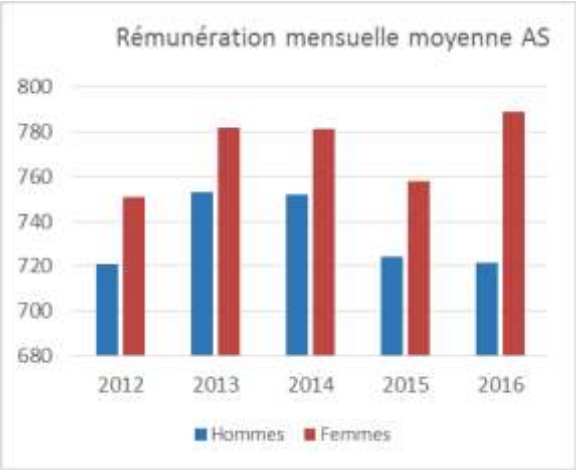
On constate dans les graphiques ci-dessous que depuis 4 ans les femmes ayant un niveau Agent Qualifié de Service (AQS) ont une rémunération supérieure à celle des hommes. Cette tendance se met en place sur les postes de chef d'équipe. Seuls les postes de maîtrise, d'exploitation gardent une rémunération moyenne supérieure pour les hommes. Les niveaux de rémunération AS femmes demeurent également légèrement inférieurs et ce en raison des marchés repris en article 7.

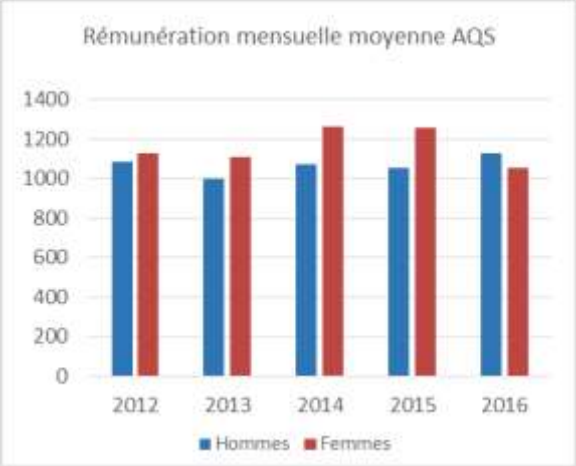
Sur les catégories concernées, et en dehors de la fonction d'employé administratif sur laquelle le taux de féminisation est structurellement important, les femmes ne sont pourtant pas surreprésentées.

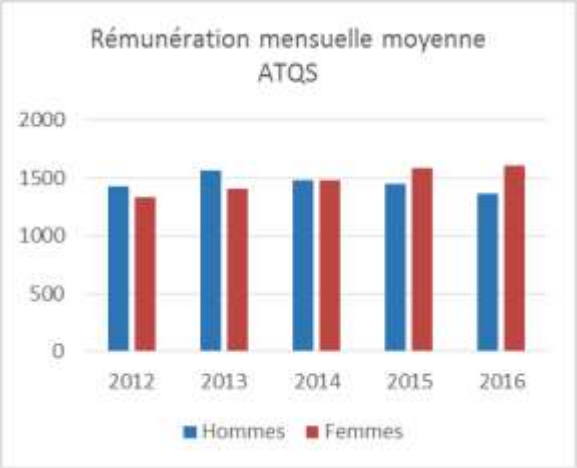
L'évolution de la structure des effectifs reste difficile à appréhender dans les entreprises de propreté car elle reste étroitement soumise aux dispositions conventionnelles, qui garantissent le maintien des contrats de travail du personnel affecté un marché acquis ou perdu.

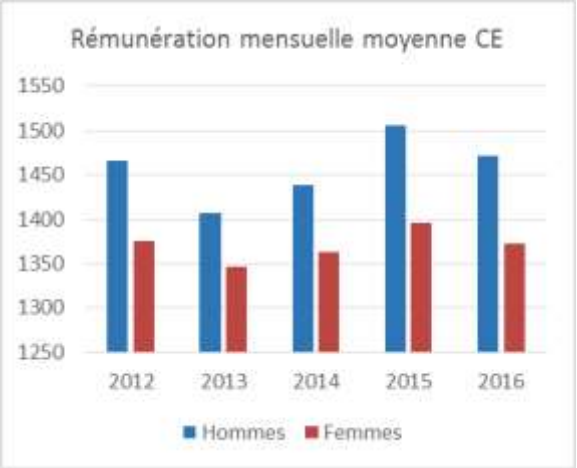
En matière de rémunération, nous ne pouvons que supposer qu'au regard du

nombre important de femmes dans les effectifs totaux, dès lors qu'une salariée démontre ses capacités techniques ou d'encadrement, son salaire se trouve mieux valorisé pour souligner son excellence et maintenir sa motivation. Ces indications demeurent incertaines puisque nous restons soumis aux aléas de la garantie d'emploi conventionnelle et aux décisions de nos concurrents.



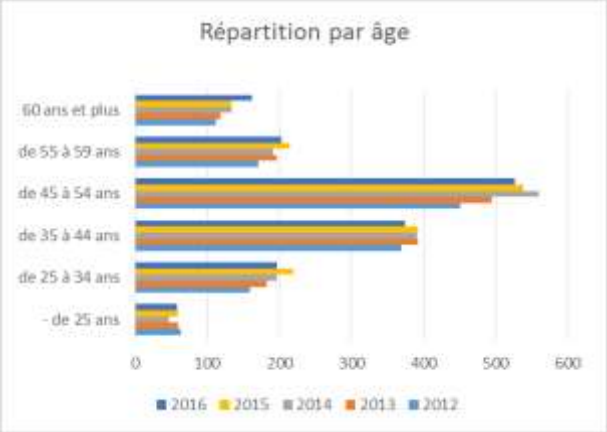



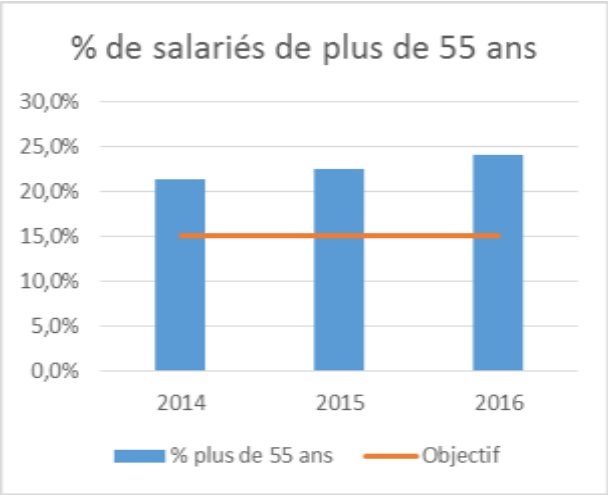

Plus l'emploi est technique plus les femmes sont mieux rémunérées par rapport aux hommes. La situation des femmes chefs d'équipe de 2016 s'explique par un turn over de marché.

## Employabilité



## Sénior

Les salariés de plus de 55 ans représentent 24% en 2016 contre 22% des salariés de l'entreprise en 2015, soit une stabilisation depuis 2012.
Notre objectif est de maintenir chaque année à + de 15% de notre effectif global les salariés de plus de 55 ans.




Cette population dispose à la fois d'une réelle expertise du métier, d'une grande implication et partage nos valeurs d'entreprise depuis de nombreuses années.

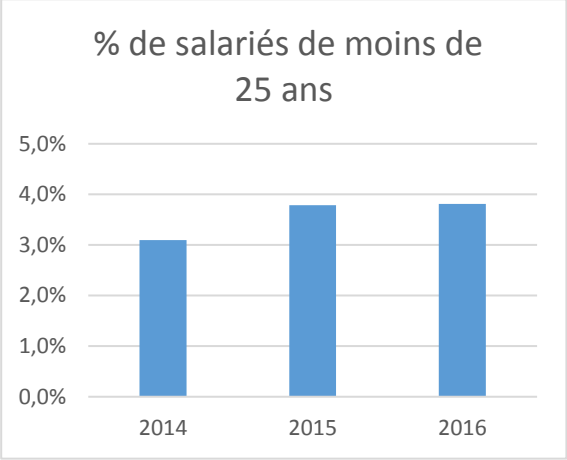
Nos actions sont les suivantes :

- Favoriser le maintien dans l'emploi des séniors et développer ainsi un réseau de tuteurs qualifiés pour garantir le transfert de compétences,
- Développer des parcours d'intégration individualisés et accroître les possibilités d'accueil des personnes éloignées de l'emploi,

Ce, afin de s'assurer du maintien du niveau d'excellence de notre personnel par la transmission de nos valeurs et exigences en matière de compétences techniques, de sécurité et de savoir être.

## Junior

Les salariés de moins de 25 ans représentent 4 % en 2016 tout comme en 2015, soit une stabilisation.




Malgré les actions en matière de tutorat, de STEM PROPRETE et d'une politique favorisant l'intégration d'un personnel nécessitant un accompagnement de moyen terme, notre profession peine à mobiliser les jeunes pour les emplois d'agents de service.

Le recrutement de personnes de moins de 25 ans reste cependant une priorité pour notre entreprise. Nous développons l'alternance, tant en exploitation, qu'en administratif pour disposer de nos futurs collaborateurs en contrats à durée indéterminée.

Il s'agit pour nous d'organiser en amont, la relève de nos salariés les plus âgés en garantissant le maintien de notre niveau d'excellence.

## Charte du tutorat

### Du Tuteur

- Mener à bien l'accompagnement personnalisé
- Accueillir l'apprenant, présenter l'entreprise, le site, l'équipe en précisant l'objectif de la démarche et veiller à son intégration
- Communiquer à l'avance les périodes d'accompagnement et d'évaluation
- Fixer en début de séance les objectifs
- Faciliter l'échange : s'exprimer dans le respect de l'autre, questionner avant d'affirmer, utiliser les faits observés pour favoriser l'application des bonnes pratiques.
- Mettre l'apprenant en situation de réaliser les prestations.
- Fixer des objectifs d'amélioration entre chaque séance.
- Ajuster les parcours d'accompagnement en fonction de la progression de l'apprenant.
- Apprécier les acquis professionnels avec l'apprenant et communiquer l'évaluation conjointe à sa hiérarchie.

### De l'apprenant

- S'impliquer dans l'échange ; s'exprimer dans le respect de l'autre, faire part de ses difficultés, questionner avant d'affirmer, être attentif.
- Adopter un comportement favorisant son intégration.
- Respecter les engagements pris (tâches confiées, ponctualité, disponibilité, planning et objectifs entre les séances…).
- Accepter l'évaluation.

## Charte du tutorat

Chez STEM PROPRETE, le tutorat est une démarche :

- Interactive : échange entre deux personnes l'apprenant et son tuteur ;
- Projective : accompagner l'apprenant dans son développement des compétences pour maitriser les exigences de leur fonction.

**Nos règles de l'accompagnement**

La démarche tutoriale :

- Est obligatoire et s'impose aux parties contractantes ;
- A une durée limitée dans le temps.

Le tuteur :

- Suivra une formation à l'accueil et la transmission des savoirs ;
- Participera à des groupes d'analyse et d'échange des pratiques ;
- Sera évalué dans le cadre de sa mission.

Le compte rendu d'évaluation est remis au salarié, conservé par son responsable, et transmis au service ressources humaines de l'entreprise.

## Travailleurs Handicapés et Personnes éloignées de l'emploi

Grâce à une politique dynamique d'intégration du personnel handicapé dans notre entreprise, **nous comptabilisons 8% de personnes handicapées dans notre effectif.**

En matière d'insertion, la société STEM Propreté collabore avec des structures spécialisées dans l'intégration et le placement de personnes éloignées de l'emploi et/ou de personnel en situation de handicap.

L'insertion par l'activité économique (IAE) permet aux personnes les plus éloignées de l'emploi, en raison de difficultés sociales et professionnelles particulières (âge, état de santé, précarité) de bénéficier d'un accompagnement renforcé qui doit faciliter leur insertion professionnelle. Des structures spécialisées, comme les entreprises d'insertion, les associations intermédiaires, les entreprises de travail temporaire d'insertion ou les ateliers et chantiers d'insertion signent des conventions avec l'Etat qui leur permettent d'accueillir et d'accompagner ces travailleurs.

FOND D'ACTION POUR LA REINSERTION ET L'EMPLOI (FARE)

Le Fond d'Action pour la Réinsertion et l'Emploi est une association d'insertion professionnelle intervenant auprès des entreprises et des partenaires de l'orientation, de la formation et de l'insertion, entièrement dédié aux entreprises de Propreté et Services Associés. Créé par accord paritaire, le FARE met en œuvre la politique de développement de l'emploi de la branche professionnelle définie par la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP).

La Mission Handicap est à l'écoute des attentes des entreprises de propreté en proposant des actions ciblées et un service de conseils. Elle a vocation à accompagner les entreprises à intégrer durablement les personnes en situation de handicap et à remplir leur obligation d'emploi.

Les actions menées par le FARE :

Conseil à l'entreprise :

- Sensibiliser le personnel à la thématique du handicap
- Accompagner à la réalisation de diagnostic
- Formaliser des actions en faveur de l'emploi des personnes handicapées
- Promouvoir le tutorat spécifique « travailleurs handicapés »
- Élaborer des outils de professionnalisation RH
- Proposer des process
- Conseiller sur les différents contrats et les aides

Formation :

- Développer des parcours de formation dans les organismes labellisés
- Renforcer les actions de suivi
- Professionnaliser les organismes de formation
- Augmenter les entrées de travailleurs handicapés dans les GEIQ (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification)

Sensibilisation :

- Initier des journées d'information auprès des prescripteurs et des candidats
- Promouvoir le secteur auprès des centres de santé au travail, de la CRAM, du secteur protégé…

COUP D'MAIN
Structure d'Insertion par l'Activité Economique (S.I.A.E.) qui accueille, accompagne et met en situation de travail salarié les demandeurs d'emploi en difficulté et les travailleurs en situation de handicap, sur Paris et sa région.

## La lutte contre l'illettrisme

Dans notre société, 61% de nos salariés sont de nationalité étrangère. Ainsi, la branche professionnelle consciente de problématiques liées à l'illettrisme met en œuvre des dispositifs de formation adaptés.

Nous proposons à nos salariés sur la base du volontariat des formations d'alphabétisation d'une durée de 250 heures sur 1 an.
Ces formations peuvent avoir lieu sur le temps de travail.

## L'intégration des nouveaux salariés

La Phase d'Intégration est pour 50% dans la réussite de la relation contractuelle

De nombreux termes sont utilisés pour évoquer l'intégration, on peut parler d'insertion, d'assimilation, d'adhésion, de phase d'apprentissage… Il est indispensable pour l'entreprise que l'intégration d'un nouveau collaborateur soit en adéquation avec la nature du poste et des attendus.

La modalité d'intégration doit être en cohérence avec les attentes du candidat en matière de missions et de rôle. Les engagements et promesses du recrutement doivent être conformes à la situation effective constatée par le nouveau salarié lorsqu'il arrive dans l'entreprise. Nous y sommes particulièrement vigilants car le premier facteur de démotivation ou de mise en retrait d'un nouveau collaborateur provient, en effet, de la différence entre les informations et engagements communiqués lors du recrutement et la réalité constatée une fois recruté.

La procédure d'intégration est le second acte de management (après le recrutement) vécu par le nouveau salarié. Elle influence sa perception de l'entreprise

et donc sa motivation et c'est en cela que l'intégration joue fortement sur la productivité d'entreprise. C'est pourquoi cette phase est traitée avec la plus grande rigueur au sein de l'entreprise et que la procédure d'intégration a été formalisée par l'élaboration d'un plan d'intégration comportant certaines étapes essentielles et incontournables comme par exemple un moment d'accueil individualisé, la nomination d'un tuteur, la remise et la transmission de documents, une information systématique des grandes données de l'entreprise et du chantier, une visite organisée des locaux, une information des règles de vie (pauses, restauration, …)

Le processus d'intégration débute par des actions de formation qui s'échelonneront tout au long de la collaboration.

**Les ACTEURS de l'intégration**

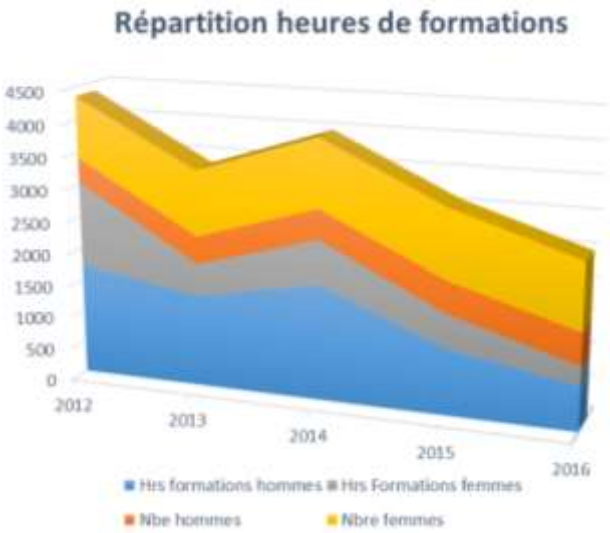
| **Les intervenants** | **Rôles** |
|---|---|
| Le Collaborateur Entrant | Il doit avoir une démarche proactive et volontariste, en vue de l'acquisition des savoir-faire et savoir-être nécessaires, afin d'être opérationnel le plus rapidement possible.<br>➢ **C'est le premier acteur de son intégration** |
| Le Binôme ou le Tuteur | Professionnel dont les compétences techniques et pédagogiques sont reconnues, il est désigné par le supérieur hiérarchique du collaborateur entrant ;<br>Il introduit son nouveau collègue au cœur de son métier.<br>➢ **C'est un Pair** |
| Le supérieur hiérarchique | Il est le Pilote de l'intégration, il garantit la mise en œuvre et le suivi du parcours d'intégration<br>➢ **Il intervient sur le cœur de métier** |
| Les spécialistes transverses | Spécialistes techniques et/ou des fonctions transverses (savoirs techniques, sécurité, qualité, Rh, commercial…, ils fournissent des indications pointues sur leurs domaines d'activité. Ils sont des sources d'informations et apportent de la méthode.<br>➢ **Ils contribuent à l'acquisition rapide et opérationnelle des savoirs** |

Plusieurs étapes de bilan sont prévues durant cette période d'intégration afin de détecter les difficultés éventuelles, de faire un état et rééchelonner au besoin le plan d'acquisition des compétences, ainsi que de faire le point sur la nécessité de formations complémentaires ou d'un accompagnement renforcé.

## Formation des salariés

Le secteur de la propreté a toujours joué un rôle important dans l'intégration et la formation de salariés peu ou pas qualifiés.
Dans ce contexte, la société STEM PROPRETE met en œuvre annuellement un plan de formation à destination de tous les salariés.

En plus de formations techniques réalisées sur site, des formations complémentaires sont réalisées sur les thèmes santé-sécurité au travail et environnement.
Nous avions eu une augmentation des formations des agents de maitrise en 2012, suite à la mise en place et l'encouragement que nous avions porté sur les CQP depuis 2010 (Certificat de Qualification Professionnel) qui avait connu un pic en 2012 pour le personnel d'encadrement et en 2011 pour les agents de service. En 2016, le nombre d'heures de formations auprès des ouvriers et celles auprès des cadres tend à s'équilibrer




Le déséquilibre des formations entre hommes et femmes est inversement proportionnel à l'effectif (70% d'agents femmes pour 30% d'hommes) ; constat qui s'explique en partie par les nombreuses formations obligatoires et/ou nécessaires faites auprès des agents polyvalents (peu de femmes). Nous allons cependant accentuer la formation pour tous, et particulièrement pour les femmes.

## Formation de l'encadrement

**• En matière de management**

| Nos Formations | Leurs intérêts pour nos clients |
|---|---|
| •Intégrer le personnel dans le respect des valeurs de l'entreprise<br><br>•Animer et motiver son équipe, fixer des objectifs et évaluer les résultats | ➢Faire un audit des compétences et former le personnel<br><br>➢Rassurer le personnel en fixant un cadre de fonctionnement clair<br><br>➢Alimenter nos viviers de ressources internes<br><br>➢Respecter nos engagements en matière de Politique sociale |
| •S'adapter aux interlocuteurs et à leur personnalité, savoir réagir aux critiques et aux provocations | ➢Désamorcer toute situation conflictuelle, donner l'exemple |

**• En matière de Gestion et d'organisation de site**

| Nos Formations | Leurs intérêts pour nos clients |
|---|---|
| •Maitriser les différents types d'organisation<br><br>•Appliquer les objectifs qualité (Obligation de moyens ou de résultats) | ➢Faire preuve de réactivité en phase de reprise ou de réorganisation de site<br><br>➢Mettre en place une organisation adaptée aux cahiers des charges |
| •Maitriser les méthodes et les outils d'auto -contrôle des prestations<br><br>•Mettre en œuvre des actions correctives | ➢Anticiper les potentielles dérives<br><br>➢Réagir efficacement, pertinemment et durablement |

- **En matière de règlementation du travail**

| Nos Formations | **Leurs intérêts pour nos clients** |
|---|---|
| •Les obligations légales liées à la sécurité et la responsabilité pénale de l'employeur | ➢**Préserver la sécurité et la santé du personnel**<br>➢**Établir le plan de prévention du site**<br>➢**Fournir les Équipement de sécurité adaptés**<br>➢**Définir des actions de formation complémentaires** |
| •Les obligations réciproques issues du contrat de travail et la responsabilité pénale de l'employeur | ➢**Etablir des relations saines avec notre personnel**<br>➢**Respecter nos Obligations sociétales** |

## Formation des Agents

- **Formations en reprise de marché**

| **LA TECHNIQUE ET LE SAVOIR ETRE** |
|---|
| Méthodologie de travail et fréquence des prestations<br>L'attitude de service<br>Les Responsabilités réciproques contractuelles et conventionnelles |

| **LA SECURITE** |
|---|
| Les Règles de sécurité spécifiques au site<br>Signalisation sécurité<br>Mode d'emploi pour l'utilisation et le dosage des produits<br>Le Port et l'Entretien des équipements de protection |

| **LES ECO-GESTES** |
|---|
| Consignes spécifiques au site lié à l'environnement<br>Tri et élimination des déchets selon les sites<br>Actions visant à limiter la consommation d'énergie |

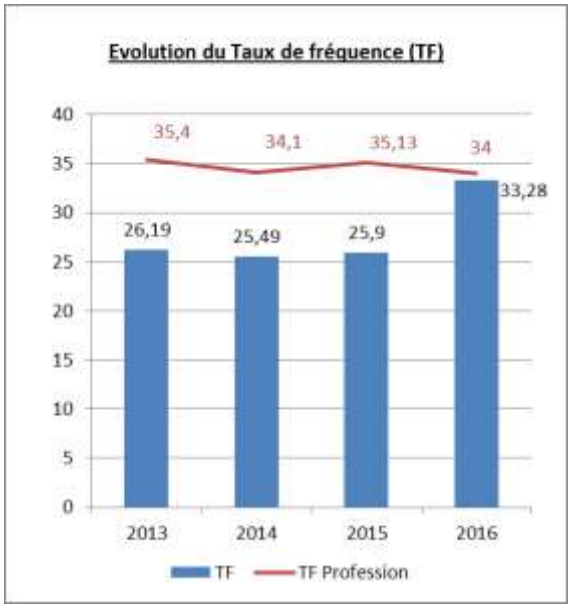
## La prévention des risques professionnels

La Prévention des risques est un axe essentiel dans notre Groupe. Il est primordial que chaque salarié puisse exercer ses prestations en toute sécurité. Notre politique de prévention a pour but de réduire les risques professionnels et éviter les accidents du travail et maladies professionnelles.

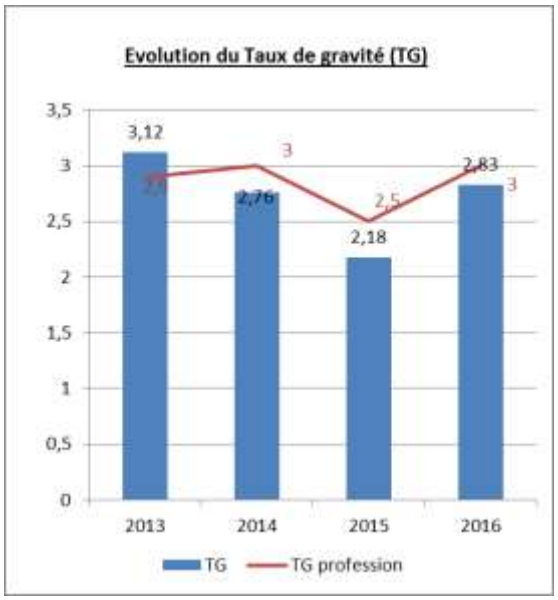
Les principaux thèmes de sensibilisation aux risques abordés avec nos salariés (agents de maîtrise et agents de service) sont : les risques liés à l'utilisation des produits de nettoyage, les risques liés aux chutes de plain pieds, les risques liés aux gestes et postures.

Nous nous appliquons à adapter notre communication aux salariés en utilisant de l'affichage simple, des pictogrammes, etc…

Plusieurs indicateurs sont suivis au sein de notre Groupe tels que les taux de fréquence et taux de gravité, en comparaison avec les taux de la profession. Notre objectif est de diminuer le Taux de fréquence et le Taux de Gravité des accidents de travail sur l'ensemble des agences pour ne pas dépasser le taux de la profession.




**Le taux de fréquence (TF) se calcule :**
TF = Nombre AT avec arrêts/Nombre d'heures travaillées sur la période




**Le taux de gravité (TG) se calcule :**
TG=Nombre de jours d'arrêts dus aux AT&MP / Nombre d'heures travaillées sur la période choisie.

En 2016 notre TF est de 33,38 et notre TG de 2,83.
Nos TF / TG fluctuent en fonction des gains et pertes de chantiers mais les tendances restent en dessous des taux moyens de la profession : TF de 35,13 et le TG de 2,5.
Actions mises en place :

- Le Document Unique d'Évaluation des Risques est réalisé par Agence afin d'identifier au mieux tous les risques possibles à chaque poste

- Les plans de prévention sont réalisés avec nos clients dès le démarrage des chantiers afin de connaître et maîtriser les risques liés aux sites.

- La formation sécurité et l'accueil au poste est réalisée à chaque embauche à l'aide d'une application sur tablette informatique.

- Les accidents font l'objet d'arbres des causes et des actions correctives et préventives sont déployées

# POLITIQUE HYGIENE SANTE SECURITE AU TRAVAIL 2016

# GROUPE STEM MULTISERVICES

Le groupe **STEM MULTISERVICES** s'est engagé dans une démarche Hygiène-Santé-Sécurité au Travail afin d'améliorer la prise en compte de ces questions dans l'ensemble de ces filiales.

L'objectif de cette démarche est de diminuer en permanence l'exposition des personnes aux risques professionnels, quelle que soit la situation de travail.
Ce système requiert un engagement fort de chaque agence.

Les trois axes principaux de notre démarche sont :

- **le respect des exigences légales et réglementaires**

Ces exigences sont le socle minimum sur lequel est bâtie notre démarche. L'accent est mis tout particulièrement sur :

- Une évaluation précise des risques liés aux Unités de Travail qui permet de mettre en place des actions de prévention ciblées et pertinentes.
- L'établissement du plan de prévention. Nos prestations étant effectuées dans les locaux de nos clients, nous tenons à une identification préalable des risques **conjointe** entre un représentant de ce dernier et un responsable de notre entreprise.
- La mise en place et la diffusion d'une veille réglementaire.

- **la protection et la préservation de la sécurité et de la santé des salariés**

Objectif de réduction constante du nombre d'accidents de travail et de maladies professionnelles. Les actions décidées sur ce sujet sont de 3 ordres :

- Formation des salariés : indispensable pour modifier les comportements et développer une culture de prévention.
- Organisation du travail tenant compte des contraintes de l'environnement de travail.
- Veille technologique : concernant les méthodes et le matériel afin de réduire les contraintes posturales et d'assurer une meilleure sécurité des salariés
- Diffusion en continue dans l'entreprise de la culture santé et sécurité au travail.

- **Veiller au strict respect des conditions d'hygiène.**

L'objectif est de limiter toute forme d'infection et de propagation de bactéries/virus

- Accompagnement du client dans sa prise de décision en matière d'hygiène
- Lutte contre toute forme de contamination via des protocoles d'entretien

Il est de notre devoir de réaliser nos prestations de services tout en limitant l'impact de notre activité sur la santé et l'environnement.

La réussite de notre politique sécurité passe par l'implication, non seulement de la chaîne hiérarchique, mais aussi de l'ensemble du personnel qui doit connaître les risques potentiels pour contribuer en permanence à les éliminer. Ainsi, au-delà de notre « attitude de service » nous devons tous appliquer une « attitude de sécurité » pour nous même et ceux qui nous entourent.

Le service Qualité Sécurité Environnement, en collaboration avec la direction, veillera à l'application de cette politique et de ces principes.

Chaque collaborateur de notre groupe se doit d'adopter cette politique et de la privilégier dans son activité.

Je compte donc sur votre entière adhésion à cette démarche.

**B. DARTIAILH**
**Président du directoire**

## *BILAN CARBONE®*

D'après le Protocole de Kyoto, il faudra diminuer les émissions mondiales de GES de moitié pour 2050 par rapport à 1990

Pour la France, cela revient à diminuer ses émissions de 3,3 % par an, c'est ce qu'on appelle le « facteur 4 »

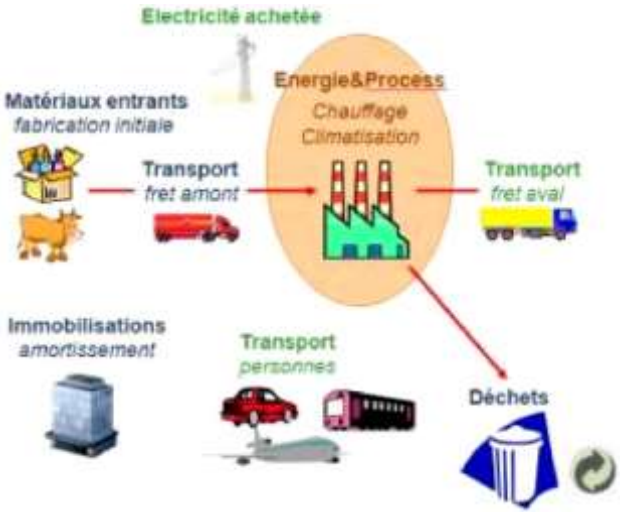
STEM Propreté, à activité constante a baissé ses émissions de GES de prés de 7% par an depuis 2009

## Périmètre du Bilan Carbone®

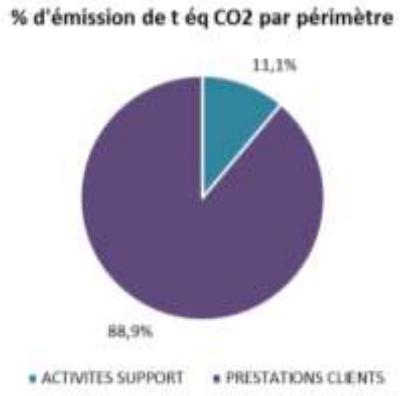
- ACTIVITES SUPPORT (périmètre « fonctionnel » des sites Ile de France + Champagne)

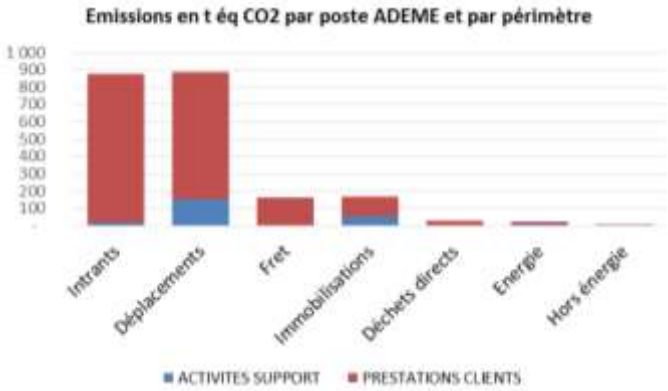
- PRESTATIONS CLIENTS (périmètre « cœur de métier »)

Les sources d'émissions des 2 périmètres sont :




## Résultat global par périmètre




**BILAN ANNÉE DE RÉFÉRENCE 2013**

**TOTAL 2 153 tonnes équivalent CO2 (t éq CO2)**

Soit pour comparer :

Emission d'un français = 9 t éq CO2

**STEM PROPRETE : 1 village de 239 personnes**

1 aller/retour Paris-Johannesburg = 1,8 t éq CO2

**STEM PROPRETE : 1 195 allers/retours Paris-Johannesburg**

1 hectare de forêt absorbe 2 tonnes de CO2/an

**STEM PROPRETE : il faudrait une forêt de 1,07Hectare pour absorber notre consommation**

## Résultats détaillés par poste ADEME et par périmètre

Le poste le plus impactant du bilan carbone est celui des déplacements du personnel d'encadrement et des personnels pour se rendre sur leur lieu de travail

Le 2ème poste est celui relatif aux intrants, à savoir les produits, matières, consommables, vêtements et leurs emballages utilisés pour les prestations chez les clients.

BILAN CARBONE®

## Conclusion du dernier Bilan Carbone ® de STEM Propreté

| Indicateurs | Valeurs 2009 (Année de référence) | Valeurs 2013 (Année de référence) | Tendances |
|---|---|---|---|
| Émissions d'éq CO2 globales par K euros de Chiffre d'affaire | **113** éq CO2 / K euros CA | **83,7** éq CO2 / K euros CA | ☺ |
| Émissions d'éq CO2 globales par heure de prestation client | **2,1** Kg éq CO2 / heure de prestation | **1,65** Kg éq CO2 / heure de prestation | ☺ |
| Émissions d'éq CO2 du périmètres SUPPORT par salarié affecté | **15,3** T éq CO2 / salarié SUPPORT | **12,88** T éq CO2 / salarié SUPPORT | ☺ |

## Objectifs STEM Propreté suite au dernier Bilan Carbone®

| Objectifs | Coût de mise en œuvre | Facilité de mise en œuvre | Potentiel de réduction des émissions | Délai de mise en place |
|---|---|---|---|---|
| Rationnaliser davantage les livraisons en mettant , quand cela est possible, un stockage plus important sur sites majeurs et livré directement par le fournisseur | faible | moyen | élevé | Entre 1 et 5 ans |
| Proposer à ses clients des consommables papiers hygiène en 100% recyclés | faible | facile | élevé | Entre 1 et 5 ans |
| Mettre en place des centrales de dosage sur le siège et sur les sites importants | moyen | moyen | moyen | Entre 1 et 5 ans |
| Dans nos locaux : augmenter et diversifier le tri des déchets à revaloriser | faible | facile | moyen | < 1an |
| Sur les sites clients :<br>- poursuivre la sensibilisation de nos clients concernant le tri des déchets<br>- augmenter et diversifier la quantité de déchets revalorisés | moyen | complexe | moyen | Entre 1 et 5 ans |

Notre prochain bilan carbone est **prévu courant 2018** (année de référence : 2017)

## *AUDIT ENERGETIQUE*

Afin d'identifier nos axes potentiels d'économie d'énergie et d'y associer un plan d'actions à mettre en œuvre, nous avons fait réaliser, en novembre 2015, un audit énergétique de nos transports et bâtiments.

L'étude de la consommation de carburant a été prépondérante puisqu'elle représente à elle seule 65% des coûts énergétiques.

Deux pistes d'amélioration ont été relevées à la fin de cet audit :

- La nécessité de contrôler régulièrement la pression des pneus de nos véhicules.

- L'intérêt de poursuivre nos sessions de formations à l'éco-conduite (démarche détaillée page 37)

## *PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL*

Nous avons étudié nos **impacts environnementaux significatifs** afin d'orienter nos actions. Loin des discours formatés, nous nous attachons à des actions simples et pratiques, et recherchons **l'adhésion de l'ensemble de notre personnel**, encadrement et agents sur le terrain.

Notre Programme environnemental est orienté autour des 3 thèmes suivants, dont certains ont été initiés depuis de nombreuses années :

- Emploi de produits respectueux de l'environnement (depuis 2008 pour 100% de nos prestations courantes)

- Diminution de notre consommation de carburant par un entretien régulier selon les normes constructeurs de notre parc automobile et son renouvellement en moyenne tous les 5 ans par des véhicules performants.

- Mise en place du tri sélectif dans nos locaux et accompagnement de nos clients dans cette voie quand ils le souhaitent.

## *ENVIRONNEMENT AU SEIN DE L'AGENCE*

### Le tri des déchets papiers, cartons, gobelets, canettes et piles[1]

Depuis 2015, un accord a été passé avec les entreprises d'insertion TriEthic (Ile de France) ou Elise (Province Nord) pour la collecte des déchets triés par l'entreprise.

A cet effet, chaque bureau a été équipé de deux poubelles distinctes : l'une pour les pour les DIB, l'autre pour les déchets papiers uniquement.

Nous avons également mis en place plusieurs zones de collectes destinées à récupérer d'autres déchets pouvant être revaloriser : cartons, canettes en aluminium, gobelets en plastique et bois.

[1] Ne concerne que les filiales certifiées ISO 14001

Ce tri permet de sélectionner les déchets selon leur nature afin qu'ils puissent être dirigés vers une filière de traitement adéquat pour être recyclés.

En recyclant ces déchets, nous leur donnons une deuxième vie et de nouveaux produits sont fabriqués. Ainsi pouvons-nous économiser les ressources naturelles, réduire la mise en décharge et l'incinération.

Le tri est une manière directe, simple et efficace d'agir pour notre environnement.

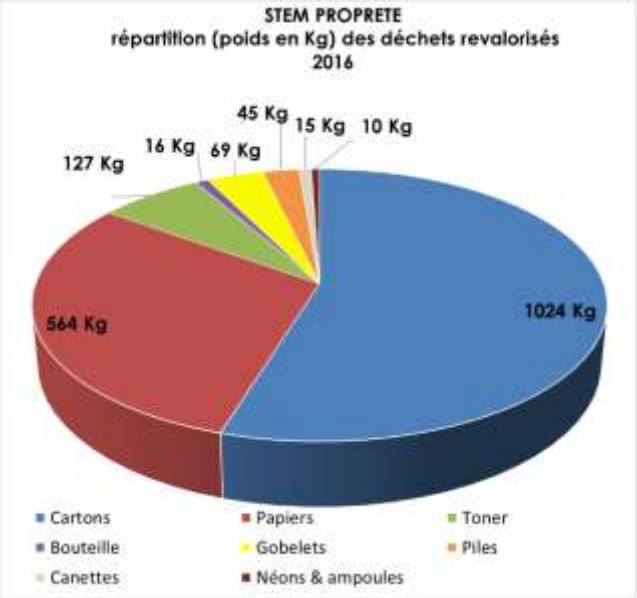
A ce jour, l'ensemble de notre personnel administratif applique ces bonnes pratiques. La formation des collaborateurs et la mise en place d'affichages spécifiques permettent de nous en assurer.

Afin de confirmer nos progrès dans ce domaine, nous surveillons, via indicateur, le volume de nos déchets à revaloriser :

Les déchets dangereux sont également repris par nos prestataires afin d'être recyclés et/ou éliminé proprement : DEEE, piles, cartouches d'encre, stylos.

## La reprise du matériel par nos fournisseurs

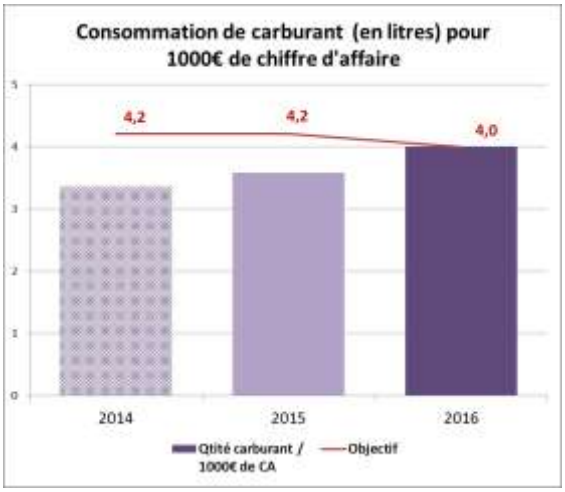
Nos fournisseurs s'engagent à reprendre le matériel hors d'usage et s'assurent du retraitement des appareils et batteries.




## L'investissement dans des véhicules émettant peu de CO2 et peu consommateurs de carburant

Une politique groupe a été mise en place pour l'achat des véhicules. Le responsable Achats a pour mission d'investir dans des véhicules émettant peu de $CO_2$.

**Depuis 2011, tous les véhicules achetés par l'entreprise sont des véhicules $ECO_2$.**



Nous enregistrons une légère augmentation des consommations de carburant entre 2014 et 2016 dont les causes sont multiples :
- Plusieurs embauches sur cette période, en particulier sur des profils commerciaux ne générant pas immédiatement de chiffre d'affaires et donc impactant le rapport litres de carburants / CA.
- Une augmentation des travaux exceptionnels (interventions ponctuelles sur de nombreux sites différents)
- De nouveaux sites plus éloignés des agences (parfois de plus de 100 Km) nécessitant un encadrement accru, notamment en ouverture de chantier.

Néanmoins, notre consommation de carburant reste toujours inférieure au seuil que nous nous sommes fixé. Les actions mises en œuvre pour limiter au maximum notre consommation restent une préoccupation constante.

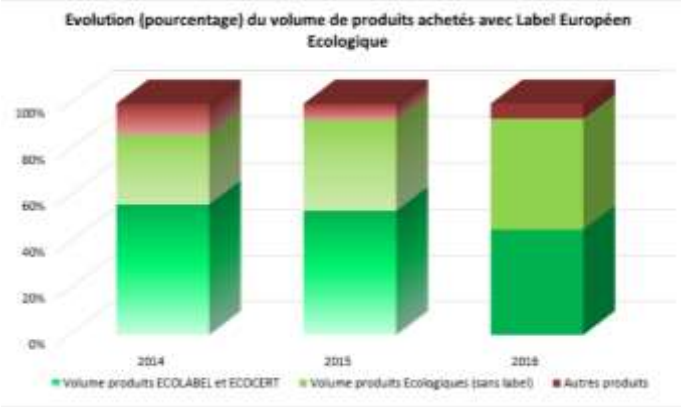
## *ENVIRONNEMENT CHEZ NOS CLIENTS*

### La mise en place de produits à faible impact environnemental[2]

Pour éviter de contribuer à la pollution de l'eau, des sols ou de l'air, nous avons choisi d'utiliser, aussi souvent que possible, des **produits écolabels/écocert** et autres produits écologiques.

À cet effet, nous veillons régulièrement à l'engagement de nos fournisseurs dans cette **démarche de protection de l'environnement**.

Afin de garantir à nos clients une qualité optimale de nos prestations, nous nous assurons que ces produits écolabel/écocert ou écologiques soient d'une efficacité comparable aux autres produits sur le marché.




Cette démarche reste primordiale également dans le cadre de la prévention et la sécurité.

[2] Ne concerne que les filiales certifiées ISO 14001

**Les produits courants**

Pour le nettoyage courant, nous sommes en mesure de proposer une gamme de produits 100% écolabel/écocert.
Avant d'intervenir sur un nouveau site, nous dirigeons systématiquement nos clients vers le choix de produits respectueux de l'environnement et renouvelons cette sensibilisation dès que nécessaire.

**Les produits de remise en état**

Une veille technologique régulière, en partenariat avec nos fournisseurs, nous permet de substituer progressivement les produits non écologiques par des substances plus respectueuses de l'environnement.

Ainsi avons-nous, entre 2014 et 2016, diminué de moitié ces produits non écologiques. Pour les derniers encore utilisés actuellement, nous veillons, au minimum, à ce qu'ils conservent un taux de biodégradabilité conforme aux normes européennes.

A ce jour, nous n'avons constaté aucun écart sur l'ensemble des audits réalisés dans ce sens.

## L'utilisation de machines à faible impact environnemental

**L'utilisation d'aspirateurs à haute filtration**

Notre société utilise des aspirateurs poussières dotés en série d'un filtre primaire mais pouvant recevoir des filtres HEPA.
Ce dispositif nous permet d'atteindre un niveau de filtration égal à 96% sur des poussières de 0,3 µ.

**L'utilisation de matériel limitant la consommation d'eau et de produits**

- **Technologie de lavage sans produits chimiques :**

Le système $H_2O$ élimine ou diminue fortement le recours aux détergents en répondant aux préoccupations sanitaires et écologiques liées à la production, au transport, à l'emballage, à l'utilisation et à la destruction de produits chimiques puissants.

Ce procédé permet de :
- Limiter l'impact environnemental
- Protéger les utilisateurs, moins en contact avec des substances chimiques
- Réduire les accidents, notamment les chutes causées par les résidus glissants des détergents.

- **Technologie de lavage à mousse active :**

Comparé aux méthodes conventionnelles, ce système permet :
- d'augmenter jusqu'à 30 % notre productivité
- d'économiser 70 % d'eau
- de réduire de 90 % notre consommation de détergent.

## Les actions mises en place afin de réduire la quantité de déchets

**La réduction de la production de déchets d'emballage**

La société privilégie l'utilisation des produits concentrés, le conditionnement en dosette ou bidons d'1 litre avec doseur. Ainsi, nous nous assurons que la juste quantité de produit est utilisée tout en limitant les déchets générés.
Pour former les salariés à cette procédure de dosage, les encadrants d'exploitation s'appuient sur des affichages spécifiques.
Les consignes de sécurité sont répétées de manière régulière.

**L'utilisation de supports d'essuyage en microfibre**

La microfibre, efficace sur tous types de surfaces permet :

- De réduire la consommation des produits de nettoyage, diminuer le volume des textiles d'essuyage et limiter les quantités jetées.
- De réduire l'encrassement de surface.
- D'obtenir un meilleur résultat de nettoyage : ne laisse pas de trace, ne peluche pas.

Comparée aux chiffonnettes classiques, la microfibre reste un outil de nettoyage performant et plus respectueux de l'environnement.

## Les actions mises en place afin de réaliser les économies d'énergie et d'eau

**Les éco gestes**

Des formations aux "éco-gestes" sont réalisées en interne auprès des salariés.
Celles-ci portent principalement sur :

- Les économies d'énergie (éteindre les lumières, utilisation de matériel conforme CE adapté à la prestation et entretenu
- Les économies d'eau (éviter les gaspillages)
- Les économies de produits (mise en œuvre de centrale de dosage ou de produit concentré avec bouchon doseur)
- Le tri des déchets
- L'évacuation des eaux usagées dans les réseaux adéquats.

Tous nos inspecteurs sont formés aux éco gestes afin de sensibiliser, à leur tour, les agents.

Depuis le début de l'année 2015, les supports de l'INHNI sont utilisés. Afin de rendre ces formations encore plus pragmatiques, notre société développe actuellement ses propres supports "Eco gestes".

**L'éco-conduite**

Depuis 2008, nous réalisons, en partenariat avec notre compagnie d'assurance, des stages de conduites en sécurité et d'éco-conduite pour tous les salariés possédant un véhicule de société.
L'objectif de cette formation est de promouvoir une conduite plus responsable :
Les salariés apprennent une technique de conduite plus douce qui permet :

- D'économiser le carburant
- De préserver le véhicule et diminuer les coûts d'entretien
- De réduire le risque d'accident

## *LE DEVELOPPEMENT DURABLE EN PARTENARIAT AVEC NOS CLIENTS*

Au-delà des actions que nous pouvons déployer chez STEM PROPRETE nous souhaitons proposer des actions Développement Durable que nous pourrions mettre en place en partenariat avec nos clients.
Les actions proposées dans le tableau ci-après font le parallèle entre :

- Les actions **Global Compact** (auquel nous adhérons depuis 2011)
- Les actions Développement Durable proposées par notre branche professionnelle (FEP)
- Les actions terrains de Développement Durable que nous mettons en place, en partenariat avec nos clients.

| GLOBAL COMPACT | FEDERATION DES ENTREPRISES DE PROPRETE (Extrait des 51 actions DD) | STEM PROPRETE chez ses clients |
|---|---|---|
| **Principes relatifs aux Droits de l'homme** | Renforcement de l'engagement social<br>• Egalité des chances<br>• Développement des compétences | • Intégrer des publics éloignés de l'emploi<br>• Intégrer des travailleurs handicapés<br>• Favoriser les actions d'alphabétisation de nos agents |
| **Principes relatifs aux conditions de travail** | • Amélioration des conditions de travail | • Mettre en place le travail continu<br>• Mettre en place le travail en journée sur les sites éligibles.<br>• Organiser un co-accueil sécurité : client, encadrement STEM et agent sur les sites ayant une réglementation particulière<br>• Mettre à disposition des agents un espace vestiaire et un espace de stockage. |
| **Principes relatifs à l'environnement** | Préserver l'environnement au travers de nos choix dans :<br>• Les produits et consommables, les matériels, les emballages<br>• Nos consommations chez les clients (eau, électricité, consommation de carburant,…) | • Promouvoir et réaliser le tri sélectif chez nos clients<br>• Utiliser des produits écologiques ou Ecolabel / Ecocert<br>• Utiliser des fournitures sanitaires Ecolabel<br>• Promouvoir l'utilisation généralisée des aspirateurs en filtration absolue<br>• Utiliser des centrales de dosage<br>• Disposer d'un espace de stockage afin de réunir et de collecter nos emballages<br>• Former nos salariés à la détection des fuites d'eau dans les locaux des clients<br>• Réduire les kilomètres et les temps de mission passés sur les routes<br>• Relayer auprès de nos interlocuteurs clients les erreurs de tri constatés par nos agents |

LABEL INTERNATIONAL D'ÉDUCATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

## Mécénat Eco-École :
## STEM PROPRETE s'engage pour l'éducation des enfants en matière de Développement Durable

Le programme international d'Éducation au Développement Durable (EDD) Eco-École est un label décerné aux établissements scolaires qui **s'engagent vers un fonctionnement éco-responsable** et intègrent l'EDD dans leurs enseignements.

### Eco-École en quelques chiffres :

- 2 200 Eco-Ecoles en France
- 50 000 dans le monde
- 64 pays sur tous les continents
- 16 millions d'élèves engagés
- 498 labellisés en juin 2016

### 7 thèmes autour du Développement Durable :

Eco-École propose une méthodologie et **un accompagnement gratuit auprès des écoles primaires et élémentaires, des collèges et des lycées** pour une mise en œuvre concrète du Développement Durable. Le programme permet, ainsi, aux établissements volontaires d'approfondir, chaque année, un des sept thèmes proposés :

Alimentation · Biodiversité · Déchets · Eau · Energie · Santé · Solidarités

## *ENJEUX DEVELOPPEMENT DURABLE*

| Axes d'engagement | Indicateurs | Objectifs 2017 | Actions mises en place |
|---|---|---|---|
| **Données sociales** | % des salariés représentés par une instance élue par le personnel | 100% | Veiller au renouvellement systématique de chaque siège vacant. |
| | Maintenir le niveau de connaissances dans l'entreprise | Diffusion de la charte du tutorat à 100% des effectifs | Sensibilisation des inspecteurs |
| | Evolution du rapport CDD/CDI | Moins de 15% de CDD | Evaluation et développement des compétences<br>Diffusion des profils auprès de l'ensemble des encadrants<br>Recueil systématique des cumuls d'emplois |
| | Moyenne mensualisation horaire | 24h à partir du 01/01/2016 | |
| **Egalité Hommes-Femmes** | Répartition des salaires par sexe | Limiter les écarts de rémunération à 20% | Définition des rémunérations par compétences<br>Application de la grille de rémunération selon les compétences<br>Veille régulière à partir d'indicateurs sociaux qui alimentent le dialogue avec nos institutions représentatives du personnel |
| | % de femmes encadrantes sur l'ensemble de la population encadrante | 50% | |
| **Employabilité des séniors et des juniors** | % des séniors | Maintenir à plus de 15% l'effectif des salariés de plus de 55 ans | Application systématique de la charte du tutorat à l'ensemble de l'entreprise quelle que soit la tranche d'âge considérée<br>Identification des tuteurs.<br>Développement de l'alternance tant en exploitation qu'en administratif pour disposer de nos futurs collaborateurs en contrats à durée indéterminée |
| | % des juniors | Atteindre plus de 5% l'effectif des salariés de moins de 25 ans | |
| **Handicap** | % RQTH | Minimum 6%<br>*(rappel objectif 2015 : minimum 5%)* | STEM Propreté collabore depuis juillet 2011 avec des structures spécialisées dans l'intégration et le placement de personnes éloignées de l'emploi et/ou de personnel en situation de handicap |
| **Lutte contre l'illettrisme** | Nombre de campagnes de sensibilisation | 2 campagnes de sensibilisation aux formations existantes | Diffusion des formations existantes |

| Axes d'engagement | Indicateurs | Objectifs 2017 | Actions mises en place |
|---|---|---|---|
| **Embauche salariés** | Réalisation systématique du plan d'intégration | 100% des fiches d'accueil complétées | Remise aux inspecteurs des supports d'intégration tenus à jour (livret d'accueil, dépliant INHNI,…) |
| | % d'agents évalués tous les 2 ans | 100% de collaborateurs ayant au moins 2 ans d'ancienneté | Mise en place d'une application tablette pour évaluer plus facilement les agents et faciliter le suivi |
| **Formation** | Répartition des heures de formation en fonction des qualifications et %d'agents formés | 17% des agents formés (hors formation internes clients et formations inspecteurs | Entretien annuel des agents pour connaitre leurs besoins et attentes de réalisation du plan de formation et suivi |
| **Prévention des risques professionnels** | TF<br>TG | Ne pas dépasser le taux de la profession | Formation à chaque embauche et suite à un accident du travail (30 jours d'arrêt ou plus) sur le thème de la sécurité, de la prévention des risques professionnels et des produits par leurs responsables opérationnels.<br>Analyse incident/accident (arbre des causes) en y associant le salarié.<br>Port systématique des EPI |
| **Bilan Carbone®** | Emissions de CO2eq | Diminuer de 3,3%/an les émissions<br>*(vérification lors du prochain bilan carbone)* | Rationnaliser les livraisons<br>Proposer des consommables 100% recyclés<br>Mettre en place des centrales de dosage sur le siège et les sites conséquents<br>Tri des déchets pour les revaloriser au sein de nos locaux et sur les sites clients |
| **Consommation de carburant** | Nombre de litre de carburant pour 1000€ de CA | Objectif : 4 Litres/1000€ de CA<br>*(rappel objectif 2014/2015*<br>*4,2 litres/1000€ CA)* | Rationalisation des trajets des inspecteurs et agents polyvalents<br>Achat de voitures peu consommatrices de carburant<br>Formation à l'éco-conduite<br>Entretien régulier et renouvellement de la flotte de véhicules |
| **Tri des déchets** | % de déchets revalorisés des locaux de STEM PROPRETE | Objectif : 20%<br>*(rappel objectif 2015 : 10%)* | Mise en place d'une démarche de tri des déchets à revaloriser dans nos locaux et sur les sites clients |

| Axes d'engagement | Indicateurs | Objectifs 2017 | Actions mises en place |
|---|---|---|---|
| **Mise en place de produit à faible impact environnemental** | % de volume de produits achetés avec Ecolabel Européen | 50% des produits écolabels<br>80% des produits verts (tous confondus) | Veille technologique<br>Partenariat avec nos fournisseurs<br>Campagne de sensibilisation de nos clients |
| **Economie d'eau et d'énergie** | % d'inspecteurs formés | 100% des nouveaux inspecteurs formés | Plan d'intégration |
| **Conduite écoresponsable** | Actions d'éco-conduite aux salariés possédant une voiture de service/fonction | 50% des salariés possédant un véhicule de service / fonction<br>*(rappel objectif 2015 : 20%)* | Partenariat avec notre assurance<br>Flashs ponctuels d'informations |