



Stem Groupe



Communication sur le Progrès Responsabilité Sociétale & Développement Durable Exercice 2019 (fin 3^{ème} trimestre)

TABLE DES MATIÈRES

1. STEM PROPRETÉ, DES AGENCES PERFORMANTES	5		
1.1. L'IDENTITE STEM PROPRETE	6		
1.2. LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA RSE CHEZ STEM PROPRETÉ	10		
1.3. LES VALEURS DE STEM PROPRETÉ	12		
1.4. NOTRE POLITIQUE SOCIALE	13		
1.5. PARTIES INTERESSEES	14		
2. GOUVERNANCE	15		
2.1. GOUVERNANCE - ÉCONOMIE	16		
2.2. POLITIQUE GENERALE DE L'ENTREPRISE	17		
2.3. SELECTION DE NOS FOURNISSEURS	18		
2.4. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	19		
3. SOCIAL	22		
3.1. CHARTE DE LA DIVERSITE	23		
3.2. DROITS DE L'HOMME	24		
3.3. DONNEES SOCIALES	25		
3.4. ÉGALITE HOMMES-FEMMES	27		
		3.5. EMPLOYABILITE	29
		3.6. CHARTE DU TUTORAT	35
		3.7. LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME	36
		3.8. L'INTEGRATION DES NOUVEAUX SALARIES	37
		3.9. FORMATION DES SALARIES	39
		3.10. LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS	42
		4. ENVIRONNEMENT	44
		4.1. BILAN GAZ A EFFET DE SERRE®	45
		4.2. AUDIT ENERGETIQUE	48
		4.3. ENVIRONNEMENT	48
		4.4. ENVIRONNEMENT CHEZ NOS CLIENTS	52
		4.5. LE DEVELOPPEMENT DURABLE EN PARTENARIAT AVEC NOS CLIENTS	55
		4.6. MECENAT	56
		5. ENJEUX DEVELOPPEMENT DURABLE	58

**Notre exigence,
votre Bien-vivre**

**La propreté est un ressenti
Le propre ne se voit pas**



M. le Secrétaire-Général,

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

Pour preuve de notre démarche active pour respecter les principes du Global Compact des Nations Unies, vous trouverez ci-dessous la communication de nos bonnes pratiques 2019 ainsi que les résultats chiffrés pour chacune des actions mises en place et nos objectifs pour l'année à venir.

Cordiales salutations,

Corinne DUPAS,
Secrétaire Général



Stem Propreté s'engage par des actions concrètes, dans 12 des 17 objectifs développement durable (ODD)

ODD	Actions de STEM Propreté
	Organisation poste de travail, Accueil sécurité, formations sécurité, Causeries sécurité, Politique Santé Sécurité au Travail, Plans de prévention.
	Charte du tutorat, Mécénat ECO-ECOLE
	Indicateur proportion Hommes/Femmes, Indicateur sur les salaires Hommes/Femmes
	Système H2O
	Objectif de croissance, Politique d'entreprise, Favorisation CDI, développement des compétences
	Veille technologique, Usage de matériels à haute performance
	Charte éthique, Charte de la Diversité, Répartition par âge des employés, Apprentissage de la lecture, Emploi de personnes en situation de handicap
	Achats responsables, Formations aux écogestes, Tri des déchets
	Stages eco-conduite, Audit énergétique
	Formations éco-gestes, Produits d'entretien respectueux de l'environnement
	Produits d'entretien respectueux de l'environnement
	Lutte anti-corruption, Charte éthique des achats, Procédures anti-corruption, Veille réglementaire

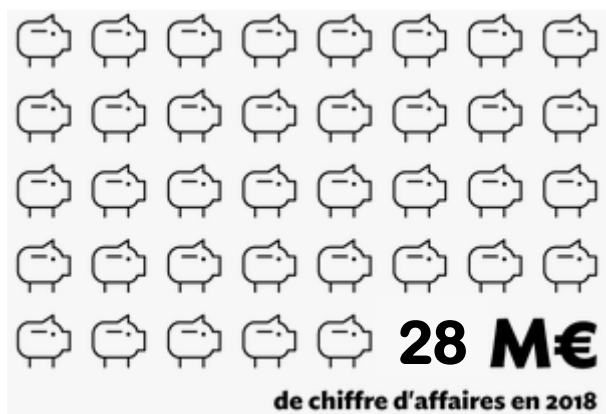


1. STEM PROPRETÉ, DES AGENCES PERFORMANTES

1.1. L'IDENTITE STEM PROPLETE

La **Société de Travaux d'Entretien et de Manutention** est fondée en mai 1956. En 1970, « La Stem » réalise ses premières prestations de nettoyage : la propreté deviendra l'activité principale du Groupe par la suite. Depuis 1990, l'entreprise à capitaux familiaux se développe également par croissance externe. Elle compte aujourd'hui 16 filiales dont la principale Stem Propreté.

STEM Propreté est un acteur incontournable du secteur de l'hygiène et la propreté des locaux.



STEM Propreté, c'est **5 agences** :

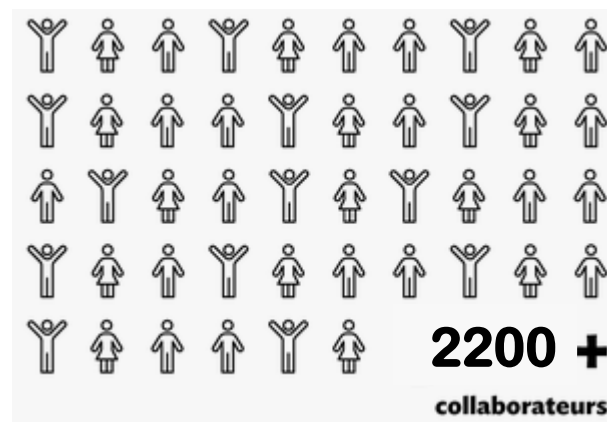
- STEM Île-de-France, situé en Essonne (91)
- STEM Claix, situé en Isère (38)
- STEM Villeneuve d'Ascq, situé dans le Nord (59)
- STEM Villeurbanne, situé dans le Rhône (69)
- STEM Reims, situé dans la Marne (51)

Des espaces propres sont des lieux accueillants, sources de bien-vivre pour nos clients, leurs publics et leurs collaborateurs.

Stem Propreté et ses équipes assurent chaque jour, depuis plus de 60 ans, des missions de propreté, d'hygiène et d'entretien de lieux recevant du public, d'entreprises, de sites industriels.

Un savoir-faire au service de nos clients

La propreté et l'hygiène exigent un travail parfait. Stem Propreté s'appuie pour cela sur le savoir-faire de collaborateurs experts formés : ils œuvrent avec du matériel de pointe et maîtrisent les protocoles de nettoyage et d'entretien spécifiques et complexes. L'ensemble des prestations est réalisé par nos collaborateurs sans aucun recours à la sous-traitance. Au sein de l'environnement client, les équipes opérationnelles et encadrantes sont particulièrement attentives à respecter la vie de ses collaborateurs et de ses clients.



La surpromesse non réalisable n'est pas dans la culture de Stem Propreté, qui s'engage à des améliorations effectives, définies dans un plan de progrès, et qui concernent la qualité des prestations et/ou la réduction des coûts.

Les secteurs d'intervention

La propreté et l'hygiène sont signes du respect accordé aux collaborateurs de nos clients et à leurs publics. Cela contribue à leur bien-vivre individuel et aussi collectif.

- “ Tertiaire
- “ Industrie
- “ Etablissement recevant du public
- “ Logistique et transport
- “ Médical
- “ Evènementiel
- “ Institutions et collectivités
- “ Hôtellerie et restauration
- “ Archives et collections patrimoniales



Prestations régulières

Le maintien de vos espaces propres se fait au jour le jour, chaque réponse apportée est spécifique : elle dépend de vos espaces, de vos besoins, de votre organisation. Discrétion, réactivité et transparence

guident notre action sur le terrain. Contribuer au bien-vivre de vos collaborateurs sur leur lieu de travail est une mission que se fixent nos équipes au jour le jour.

Prestations en milieux sensibles

Vos espaces méritent une attention particulière, nos équipes spécialisées interviennent en milieux sensibles, dans le respect de vos contraintes et des normes en vigueur.

Milieu médical : Votre milieu est sensible, les normes d'hygiène à respecter sont très strictes, notre exigence est à leur hauteur. Notre objectif est commun : le bien-vivre de vos patients et professionnels qui y travaillent.

Industrie : Entretenir et maintenir la propreté de vos sites de production contribue à la sécurité des personnes et à la durabilité de vos équipements.

Prestations spécifiques

Votre métier nécessite des prestations adaptées, fonction de vos espaces, du rythme de travail de vos collaborateurs mais aussi des pratiques et usages de vos clients ou publics. Pour cela, nous vous proposons des prestations propreté pensées sur-mesure.

Evènementiel : Votre métier est fait de temps forts, cela nécessite une organisation particulièrement adaptée et coordonnée. Nous œuvrons, en toute discrétion, pour permettre à vos visiteurs ou convives de profiter pleinement du moment.

Hôtellerie et restauration : Vos clients sont exigeants, nous le sommes aussi. La propreté et l'hygiène de vos espaces renvoient directement

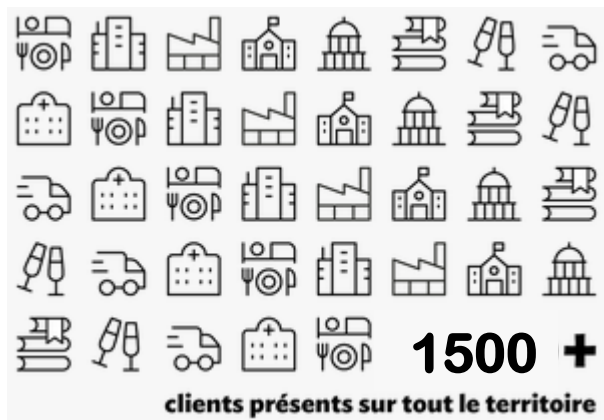
à la qualité de vos prestations. L'excellence se situe dans chaque détail. Nous nous engageons pour vous.

Archives et collections patrimoniales : Un savoir-faire et une attention toute particulière sont à apporter pour la mise en propreté et l'entretien de vos ouvrages et œuvres. Il s'agit ainsi de contribuer à la pérennité de ces objets d'exception.

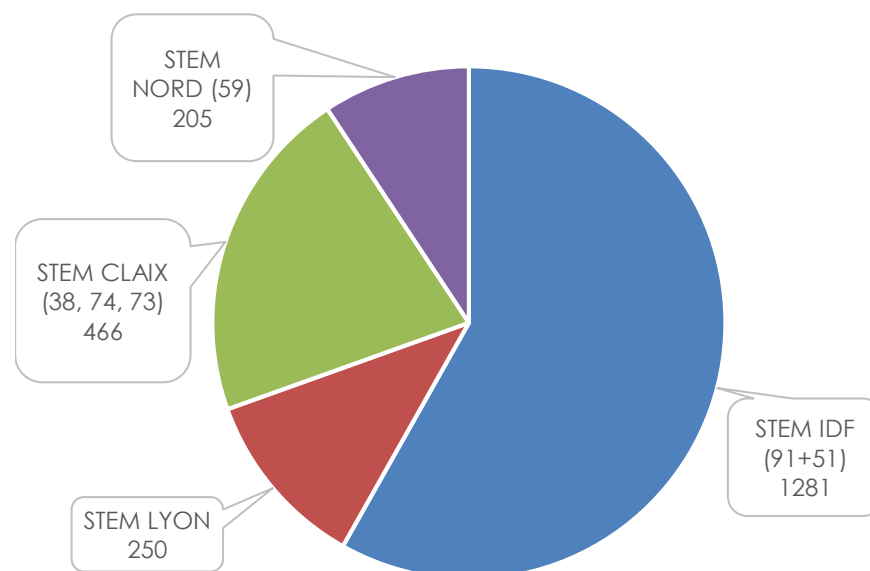
Des relations dans la durée

Nous exerçons un métier de service au sein de différents secteurs d'activité. La confiance que nous porte l'ensemble de nos clients est primordiale. Les relations humaines s'inscrivent dans la durée.

Preuve en est la fidélité que nous accordent nos clients depuis plusieurs années : les taux de fidélisation et taux de renouvellement de contrats de nos clients sont parmi les meilleurs du marché.

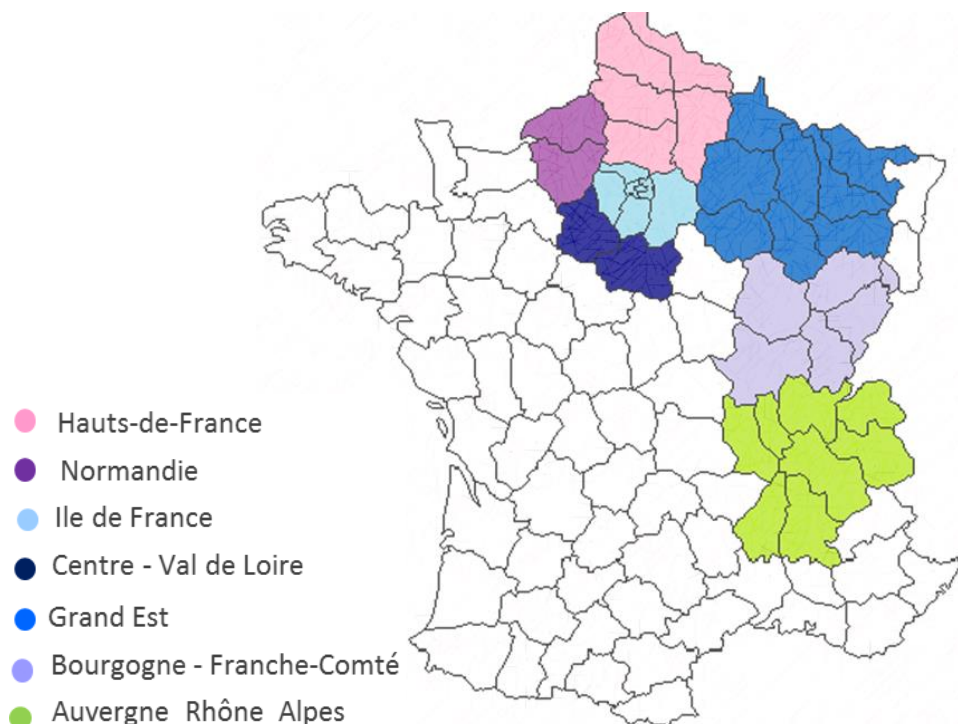


Nos effectifs



AGENCES	EFFECTIFS
STEM 91+51	1281
STEM 69	250
STEM 38+73+74	466
STEM 59	205
TOTAL	2202

Nos implantations



Zoom sur quelques spécificités agences

STEM Propreté Ile de France : la capacité d'innovation

Avec un chiffre d'affaires de 21 millions d'euros, une certification ISO 9001 et ISO 14001 version 2015, STEM Propreté Ile-de-France est

une agence historique, toujours à la recherche d'innovations, d'améliorations des process, afin d'anticiper et d'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 (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. Elle a connu un développement avec l'acquisition de chiffres d'affaires externe d'une société historiquement implantées dans le département.

1.2. LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA RSE CHEZ STEM PROPRETÉ

Le Développement durable

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

Le développement durable est l'idée que les sociétés humaines doivent vivre et répondre à leurs besoins sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins.

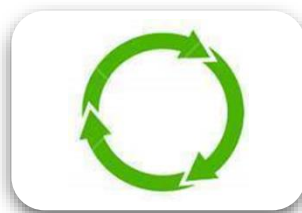
Rapport Brundtland, 1987

STEM PROPRETÉ 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 SOCIÉTAL

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 d'alphabétisation



ENVIRONNEMENT

Maintenir une politique 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 COP RSE DD
Diffuser et suivre notre charte de la Diversité
Être garant de l'application et du respect des principes de la norme Iso 26000
Améliorer la communication avec les parties intéressées (internes et externes) et favoriser l'adhésion et l'implication de chacun

La Responsabilité Sociétale

La RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but d'intégrer et de respecter les principes du développement durable, au sein de l'organisation et dans leurs interactions avec les parties intéressées.

Autrement dit, elles doivent être économiquement viables, avoir une éthique sociale / socialement équitables et respecter l'environnement.

La Norme ISO 26000

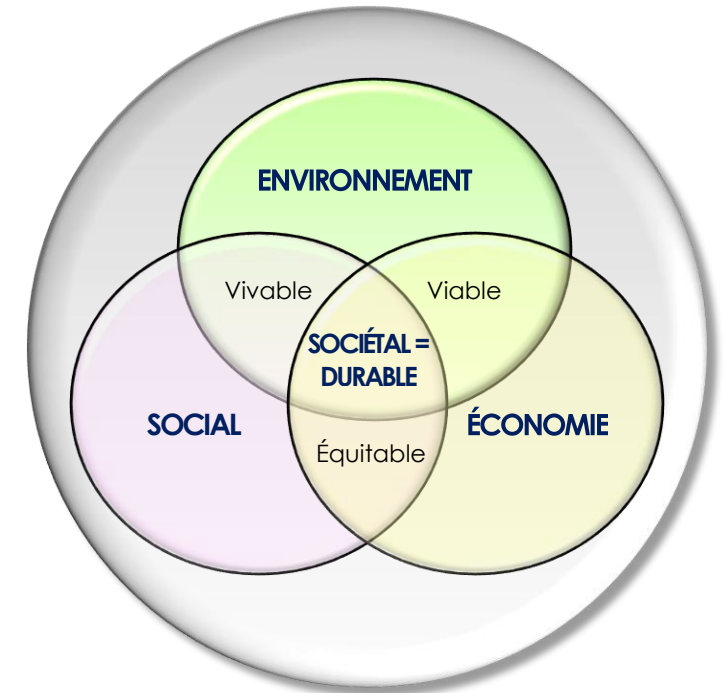
La norme ISO 26000, relative à la RSE, définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au développement durable.

C'est à la fois, un outil mais également un cadre pour la prise en charge des responsabilités sociétale, identifier et dialoguer avec les parties intéressées, donner du sens à la communication à propos de la responsabilité sociétale, et ainsi contribuer au développement durable.

Elle 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.

En s'appuyant sur cette norme, STEM PROPRETÉ répond à la pression des marchés, des partenaires, des clients, des fournisseurs, des salariés, ainsi qu'aux contraintes réglementaires et 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.



1.3. LES VALEURS DE STEM PROPRETÉ

L'intérêt porté à la dimension humaine dans le secteur de la propreté industrielle conditionne indéniablement le degré de qualité de la prestation de service offerte à nos clients.

Nos valeurs :

Depuis plus de 60 ans la 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 :

Engagement

Implication, réactivité et sens du travail bien fait engagent Stem Groupe et ses équipes, au service de la satisfaction de tous nos clients.

Confiance

La relation avec nos clients se construit dans la durée : notre fiabilité, notre honnêteté et notre sérieux sont reconnus sur le marché.

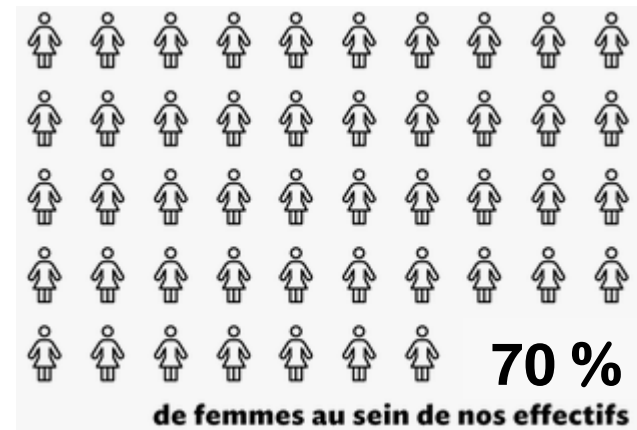
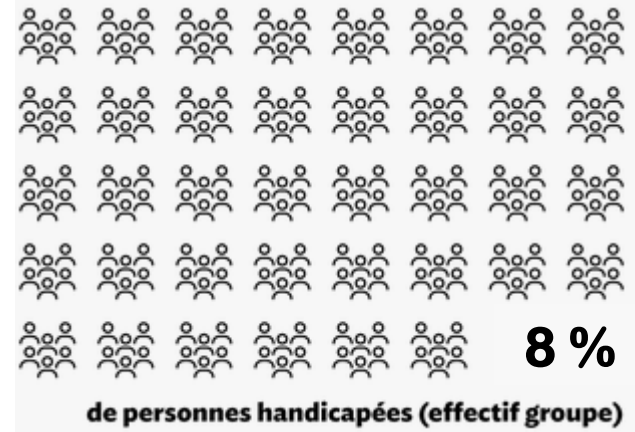
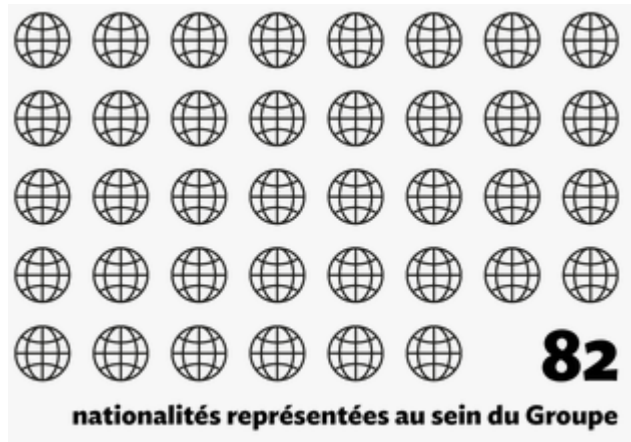
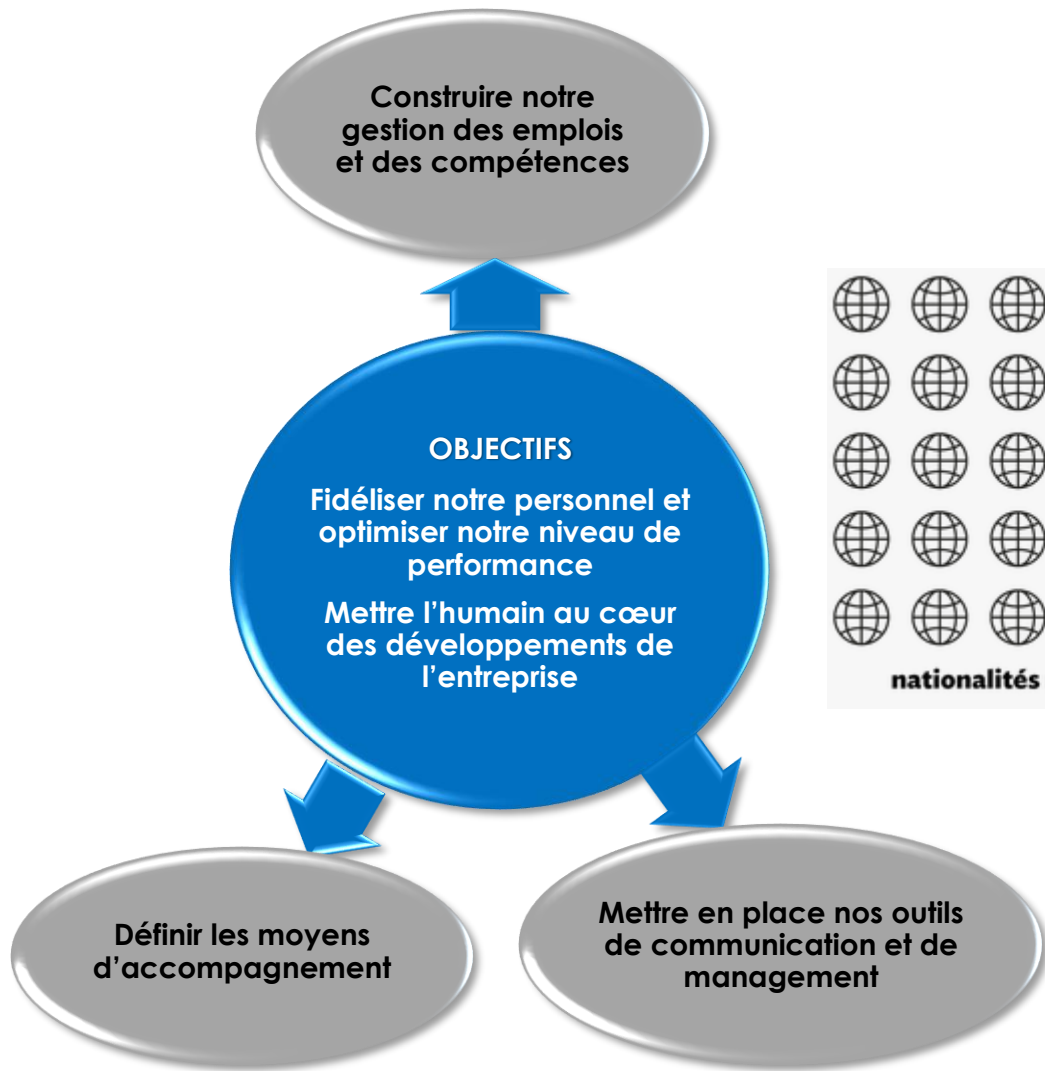
Qualité

La qualité ne se décrète pas, elle se voit et elle se ressent. L'exigence de Stem Groupe en la matière s'appuie sur un savoir-faire de plus de 60 ans.

Responsabilité

En tant qu'acteur économique, nous avons conscience que notre action impacte l'environnement et donc la société. Cela nous engage, à notre niveau, vis-à-vis de la planète et vis-à-vis des générations futures.

1.4. NOTRE POLITIQUE SOCIALE



1.5. PARTIES INTERESSEES

Nos salariés

En tant qu'entreprise de services, il nous est indispensable de maintenir un contact continu avec l'ensemble de nos salariés.

Notre communication est relayée avant tout par l'intermédiaire de notre encadrement, qui se rend régulièrement sur les sites des clients pour y rencontrer nos salariés.

Elle passe également par les instances représentatives du personnel.

Enfin, des affichages sont, déployés sur les sites et des flashes d'information, joints aux fiches de paie.

Nos clients

Le contact avec nos clients est permanent : notre encadrement se rend régulièrement sur les sites ; la Direction participe à des réunions et notamment aux revues de contrat ; un suivi est réalisé par le Commerce. Nos agents sont en contact au quotidien, car au plus près de nos clients.

Les syndicats

Ils 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.

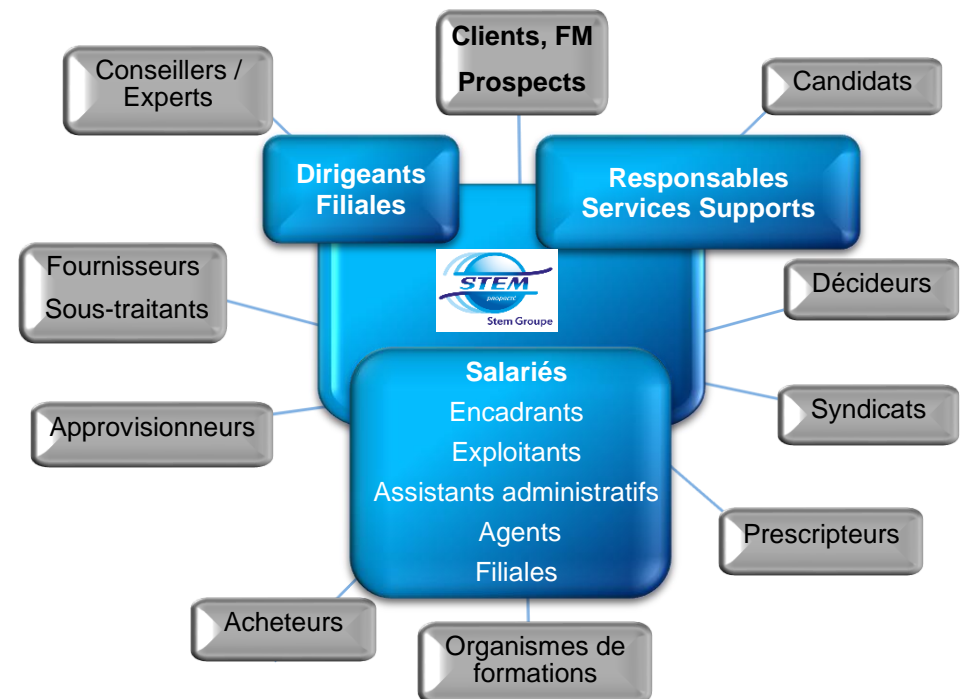
Nos fournisseurs / sous-traitants

Dans le cadre de leur sélection, les fournisseurs adhèrent à notre « charte Fournisseurs » qui vise à s'assurer du respect des engagements en matière d'achats responsables.

Annuellement, ils doivent répondre à un questionnaire visant à vérifier la teneur de leurs engagements, sur des aspects de qualité, de sécurité et d'environnement.

Un audit peut également être réalisé chez le fournisseur.

Ils assurent pour STEM une veille technique et technologique.





2. GOUVERNANCE

2.1. 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.

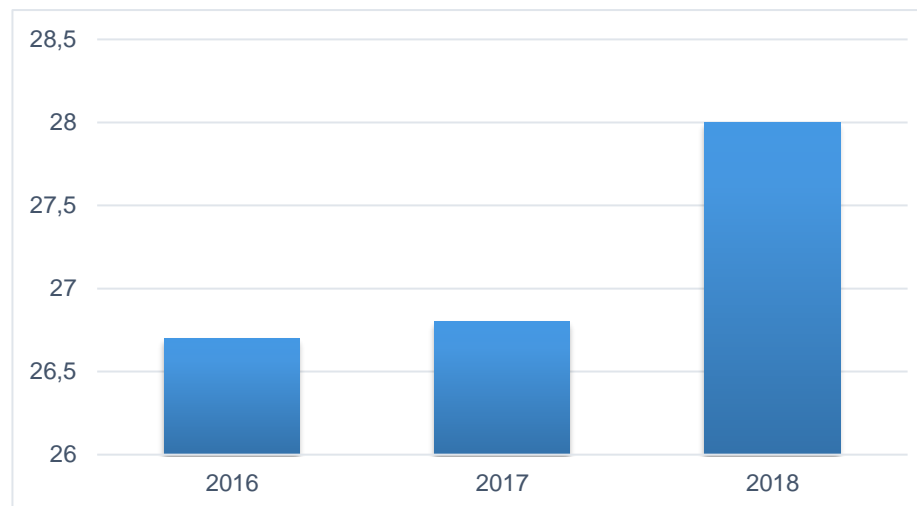
Créée depuis 1956, Stem Propreté veille au respect de toutes les réglementations, notamment celles relatives au social et à l'environnement.

Notre effectif compte aujourd'hui 2200 personnes.

Nous faisons partie des 10 premières entreprises de propreté du marché français.



Evolution du chiffre d'affaires (millions d'€)



2.2. POLITIQUE GENERALE DE L'ENTREPRISE

Dans le cadre du système de management Qualité Environnement, la Politique est rédigée et signée par le Secrétaire Général.

Il existe également 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.

Politique d'Entreprise STEM GROUPE

Le Groupe familial STEM MULTISERVICES devient **STEM GROUPE**. Construit depuis plus de 60 ans sur de fortes valeurs humaines, et spécialisé dans la mise en propreté des locaux, le GROUPE assume sa position de challenger et affiche sa présence aux côtés des grands de la mise en propreté pour assurer sa **croissance pérenne et régulière**.

Nous visons à maintenir l'agilité dans nos organisations pour atteindre nos objectifs de satisfaction. Notre système qualité, intégré comme outil de pilotage du Groupe, est réfléchi et déployé 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 version 2015, 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 PROPLETE Ile de France et STEM PROPLETE 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, réglementaires 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 à la Directrice 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 17 mai 2019

Corinne DUPAS
Secrétaire Général



2.3. SELECTION DE NOS FOURNISSEURS

Dans le cadre de leur sélection, les fournisseurs doivent adhérer à la « charte Fournisseurs » qui vise à s'assurer du respect de leurs engagements en matière d'achats responsables.

Annuellement, ils répondent à un questionnaire visant à vérifier la teneur de leurs engagements pour répondre aux principes du développement durable, et du

système de management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement.

Un audit peut également être effectué chez le fournisseur.

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

Les demandes de devis sont réalisées selon un cahier des charges défini et identique pour tous les fournisseurs consultés.

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

- ▣ Recourir à des critères de choix de fournisseurs objectifs et impartiaux, tels que le prix de la prestation, sa qualité, l'engagement dans une démarche QSE / RSE...
- ▣ Mettre en place des relations de partenariats 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.

LES ACHATS RESPONSABLES

La Politique d'Entreprise du Groupe STEM est pilotée par un système de management de la Qualité et de l'Environnement fiable et pragmatique qui prône le respect des enjeux environnementaux, sociaux et éthiques au travers de la démarche de certification ISO 9001 et ISO 14001 de ces filiales et agences. Le Groupe STEM s'engage également auprès des Nations Unies en adhérant aux 10 principes du Global Compact.

C'est dans cet objectif que la Direction des Achats Groupe s'inscrit en favorisant le développement des achats durables et socialement responsables via :

- La réduction des impacts environnementaux des achats du groupe ;
- Le renforcement de la contribution sociale et sociétale ;
- L'identification du cycle de vie des produits et de leur Éco-conception.

Pour cela elle privilégie la relation avec des fournisseurs inscrits dans une démarche similaire et veille au respect de ces derniers sur les engagements suivants :

- Respecter la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail ;
- Respecter la Déclaration des Droits de l'Homme ;
- Favoriser la diversité et l'égalité des chances via l'accès à l'emploi, l'évolution professionnelle des salariés, le droit à la formation, la politique de rémunération et le recourt à l'emploi protégé et adapté ;
- Entrer dans une démarche d'éco-conception sur toute la durée de vie des produits de la fabrication à l'élimination ;
- Favoriser l'upcycling aussi bien dans l'usage que dans la production ;
- Proposer des biens et services s'inscrivant dans le respect de la règlementaires en termes de pollution et de recyclage ;
- S'engager à lutter contre la corruption ;
- Mettre en place une démarche de prévention des risques.

Ainsi la Direction des Achats Groupe veillera à l'adhésion de ses principaux fournisseurs à la « Charte fournisseur » du Groupe et vérifiera annuellement l'adhésion à ces engagements via un questionnaire et/ou un audit.



2.4. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

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.



CHARTRE ETHIQUE STEM PROPRETÉ

1. **Bienveillance et confiance mutuelle** entre STEM PROPRETÉ 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. Respect **des engagements éthiques des achats**.
8. **Déployer** dans un esprit de **responsabilité, notre engagement** personnel et collectif, en faveur du Développement Durable,
9. **Objectivité et impartialité** dans nos prises de décisions,
10. Inclure dans les critères de **choix de nos fournisseurs des critères RSE** et de non dépendance,
11. Respecter et soutenir **les 10 principes du Global Compact** auquel STEM PROPRETÉ est adhérent depuis 2011

Corinne DUPAS
Secrétaire Général

Acteurs clés : service achats et service commercial

Dans le cadre de sa Politique Achats, La Direction des achats a mis en place « L'éthique des achats ».

De par son environnement de travail et la nature de ses prestations, le Groupe STEM attache une importance privilégiée à l'Humain et aux relations humaines à travers des qualités professionnelles et morales de ses salariés.

Les acteurs de la fonction achats sont amenés à représenter le Groupe STEM auprès de leurs partenaires extérieurs. Ces derniers se doivent de respecter une éthique irréprochable.

Le service commercial, quant à lui, est en première ligne pour communiquer auprès des prospects et de nos futurs clients sur nos engagements, notamment éthiques.

Charte Ethique des achats



Acteurs du contrôle de conformité

En collaboration étroite dans la gestion quotidienne de l'entreprise, La Direction financière, et la Direction des Ressources Humaines et Juridique, jouent conjointement le rôle de **lanceurs d'alerte** auprès du Secrétaire Général s'ils détectent des déviations par rapport à la Charte éthique ou aux normes réglementaires.

Direction Financière

Elle contribue par son action à la lutte contre la corruption au travers des procédures suivantes :

- “ **Contrôle de gestion interne** (montants et affectations des flux financiers) ;
- “ Absence de circulation monétaire en espèces ;
- “ Audits des commissaires aux comptes.

Direction Juridique

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

Direction des Ressources Humaines

Elle est chargée de réaliser les descriptions de poste des fonctions clés de l'entreprise. Elle est le 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.





3.SOCIAL

3.1. Charte de la diversité

STEM est signataire de la charte de la diversité depuis le **24 septembre 2015**.

La Charte de la diversité est un texte d'engagement proposé à la signature de tout employeur, qui souhaite par une démarche volontariste, agir en faveur de la diversité et dépasser ainsi le cadre légal et juridique de la lutte contre les discriminations.



Six articles pour s'engager et passer à l'acte :

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 managers** impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières, puis progressivement l'ensemble des collaborateurs, aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
2. **Promouvoir l'application du principe de non-discrimination** sous toutes ses formes dans tous les actes de management et de décision de l'entreprise ou de l'organisation, et en particulier dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines.
3. **Favoriser la représentation de la diversité de la société française** dans toutes ses différences et ses richesses, les composantes culturelle, ethnique et sociale, au sein des effectifs et à tous les niveaux de responsabilité.
4. **Communiquer sur notre engagement** auprès de l'ensemble de nos collaborateurs ainsi que de nos clients, partenaires et fournisseurs, afin de les encourager au respect et au déploiement de ces principes.
5. Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité **un objet de dialogue social avec les représentants du personnel**.
6. **Évaluer régulièrement les progrès réalisés** informer en interne comme en externe des résultats pratiques résultant de la mise en œuvre de nos engagements.

3.2. DROITS DE L'HOMME

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



“ **Bienveillance et confiance mutuelle** entre STEM PROPRETÉ 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.

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.



3.3. DONNEES SOCIALES

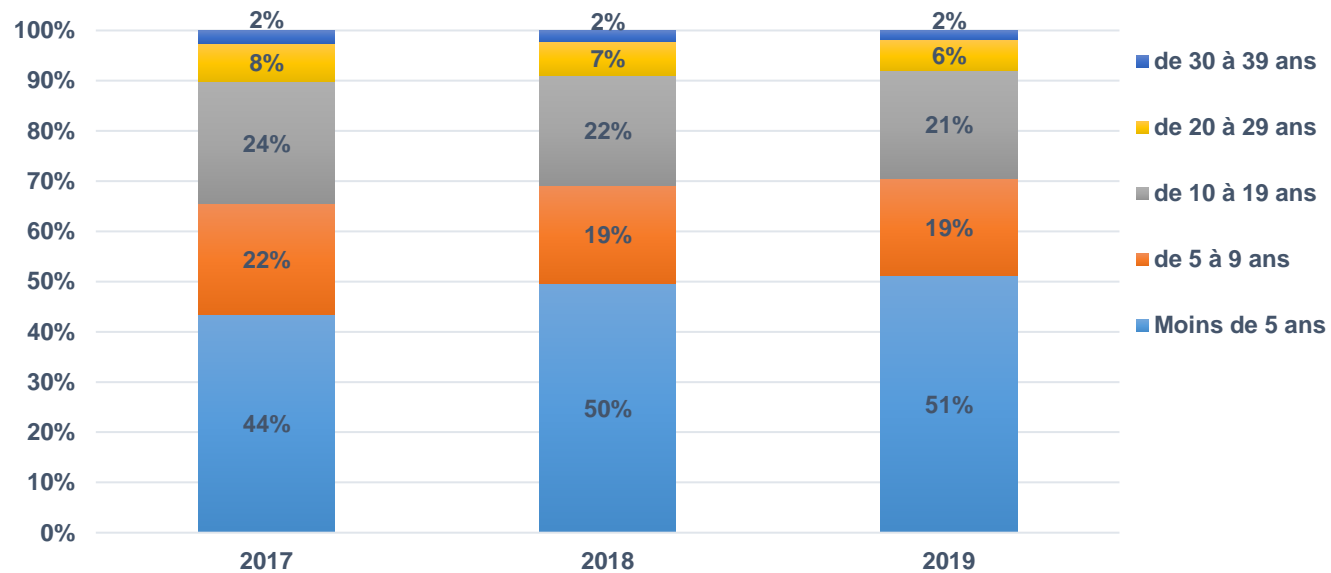
Évolution de l'ancienneté

Le nombre de personne ayant plus de 10 ans d'ancienneté dans l'entreprise diminue un peu au profit des moins de 5 ans. L'analyse des données nous permet de remarquer que cela n'a rien de conjoncturel, mais est lié au renouvellement d'un marché public particulier sur lequel les contraintes d'exploitation nécessitent le recours à des renforts ponctuels.

Les collaborateurs restent en poste dans notre entreprise et sont attachés aux valeurs existantes.



Répartition par ancienneté

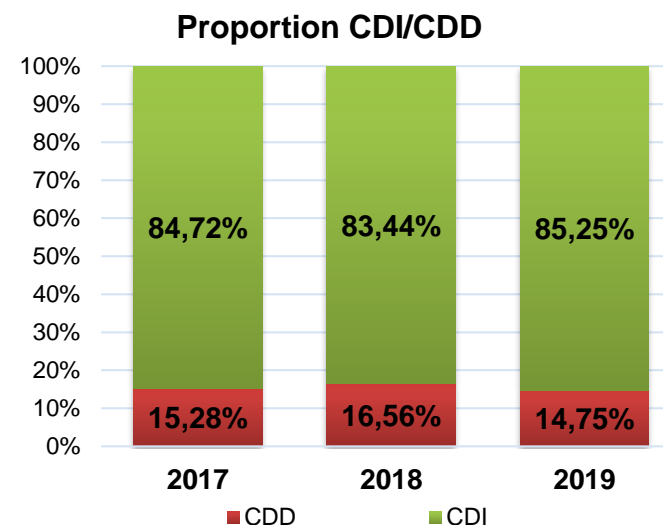


Évolution du rapport CDD/CDI

Notre politique sociale est toujours de favoriser l'embauche d'agents en CDI afin de lutter contre la précarité du travail. **La proportion de CDI a d'ailleurs évolué de près de 2 points entre 2018 et 2019.** Cependant les exigences clients se modifient, et nous conduisent à réorganiser en douceur la gestion de notre personnel. Ainsi il peut y avoir recours temporairement à du personnel en CDD, le temps pour nous de réorganiser les chantiers et d'atteindre les objectifs de réduction des effectifs demandés par nos clients.

L'augmentation de la proportion de CDD entre 2017 et 2018 est 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.



Augmentation de la durée hebdomadaire moyenne des salariés

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 permet 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.

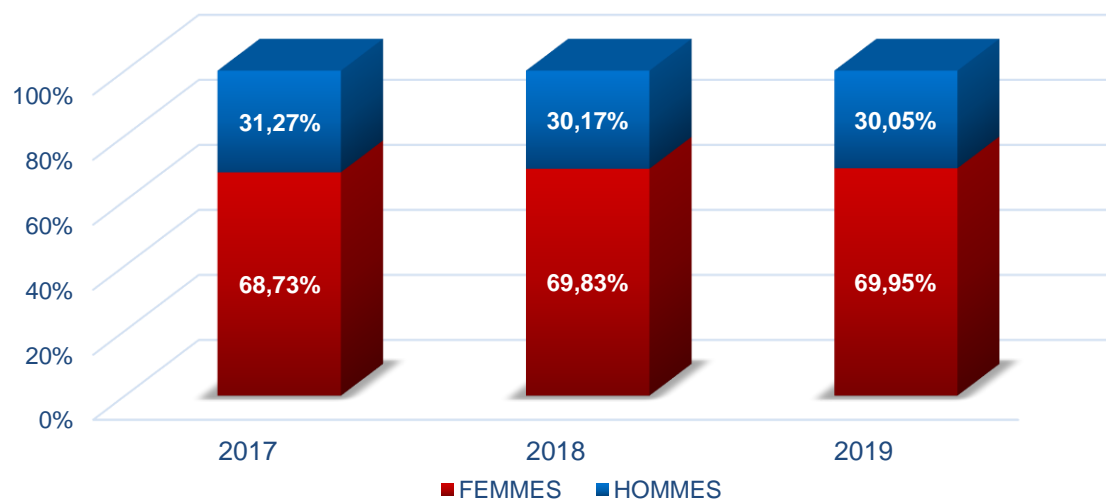
La proportion de temps plein par rapport au temps partiel est en augmentation de 2 points.

3.4. ÉGALITE HOMMES-FEMMES

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



Représentation salariés Hommes / Femmes



Nous procédons 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.

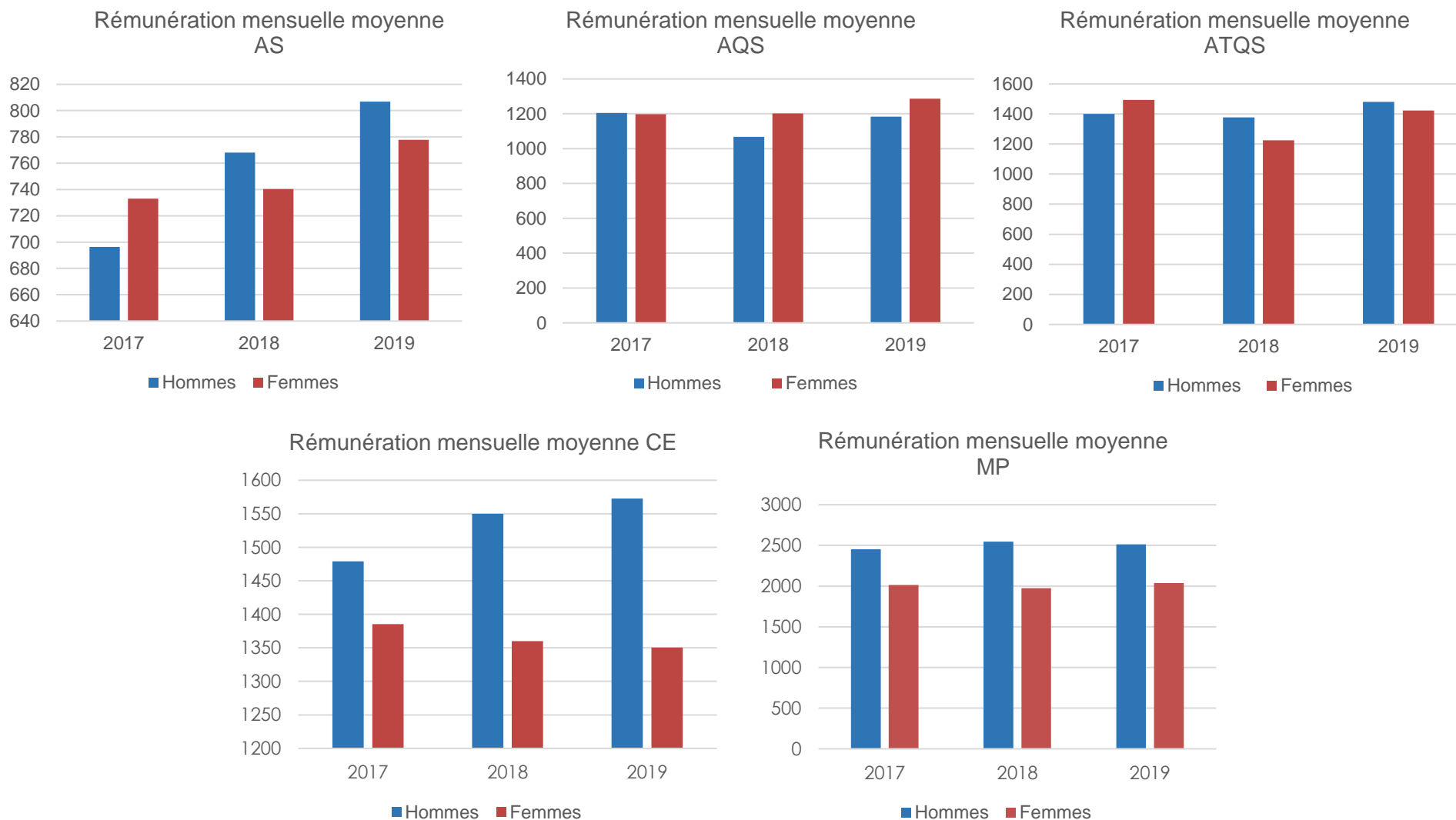
Sur les catégories concernées, et en dehors de la fonction d'employé administratif sur laquelle le taux de féminisation est structurellement important, les femmes ne sont pourtant pas surreprésentées.

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 à un marché acquis ou perdu.

En matière de rémunération, nous remarquons 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.

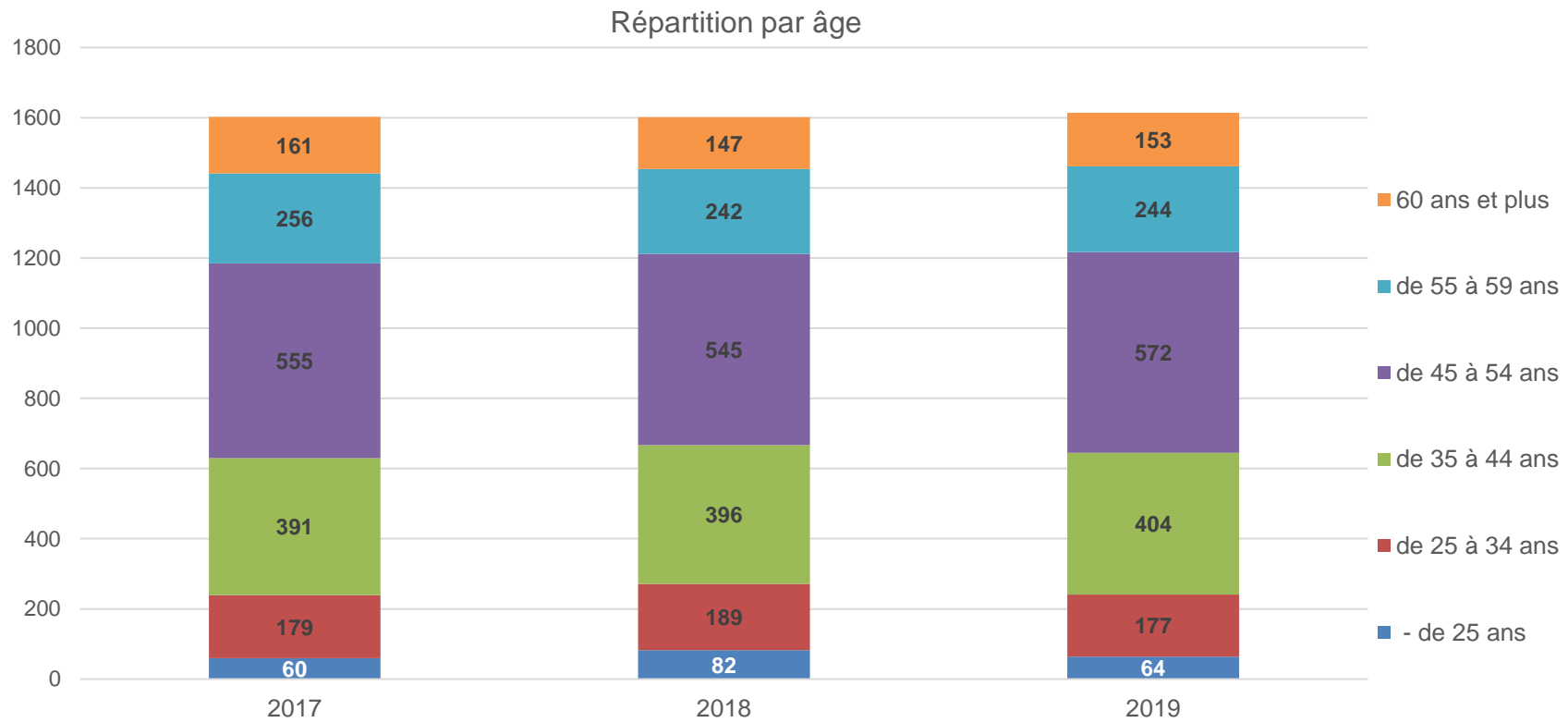
Nous restons cependant soumis aux aléas de la garantie d'emploi conventionnelle et aux décisions de nos concurrents.



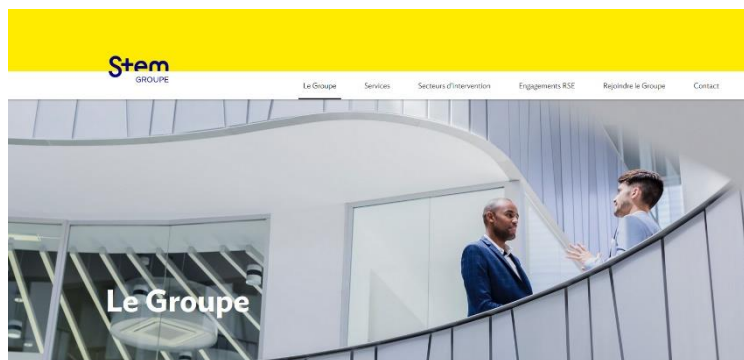
Plus l'emploi est technique mieux les femmes sont rémunérées par rapport aux hommes. La situation des femmes chefs d'équipe de 2018 et 2019 s'explique par un turn-over de marché.

Ces années ont été marquées par des reprises de chantiers sur des sites de moindres tailles, plus mono-salariés avec des typologies de prestations variées et physiques, plutôt occupés par des hommes.

3.5. EMPLOYABILITE



Le pilotage en matière d'intégration et de gestion des compétences



Stem propreté s'inscrit dans la dynamique menée par le groupe auquel elle appartient. Ce travail nous a semblé être une action indispensable, servant d'appui aux actions opérationnelles décidées pour 2019.

Chaque fin d'année nous établissons la synthèse des actions stratégiques à mener l'année suivante. Ce cadre tient compte de nos enjeux, de nos ambitions, comme de la nécessité de consolider les travaux en cours. Pour 2019, quatre axes de travail sont indiqués et déclinés en termes de moyens humains et financiers :

- “ Adaptabilité de la Holding et Maintien des pôles de compétence
- “ Maintien des pôles de compétence et stabilité du fonctionnement des AGENCES
- “ Dématérialisation et innovation
- “ Cadrage des process

Le travail sur les compétences est sous-jacent à toutes nos actions de 2019. Ces axes de travail alimentent le PLAN D' ACTIONS servant au pilotage de l'entreprise.



Cadre 2019

A1. ENJEUX

- Croissance pérenne et régulière
 - Notoriété (Satisfaction client, Différenciation, Santé financière, Attractivité)
 - Maintien et développement des compétences
- Objectif Groupe de 100M€ d'euros à 2020



Plan d'actions insertion

En cohérence avec nos axes de travail actuels, nous avons particulièrement retravaillé notre démarche d'accueil des personnes éloignées de l'emploi (Handicap, réinsertion professionnelle, Alternant).

Handicap	% RQTH	Minimum 6%	Référent Handicap – Actions conjointes avec le service recrutement
Autres personnes éloignées de l'emploi	Nombre d'heures : actuellement 30.000	Objectif à 50.000 heures à 2020	Modification des parcours d'intégration et de suivi Plus accompagnement RH

Travailleurs Handicapés

Notre **réfèrent Handicap** forme l'intégralité de nos équipes RH afin qu'elles soient en mesure d'accompagner le personnel dans la réalisation de leurs démarches administratives, mais aussi de travailler sur les besoins d'aménagement de poste.

Cette personne dispose d'une expérience de plus de 20 ans dans notre métier, connaît parfaitement son sujet et rassure l'ensemble des interlocuteurs. Il dispose de la légitimité adéquate pour sensibiliser les équipes de terrain et les encadrants. Il s'agit d'un rouage indispensable à la bonne intégration des publics.

Notre réfèrent connaît par ailleurs les interlocuteurs du domaine, et anime le réseau de partenaires locaux (CAP EMPLOI, SAMET...).

Les actions menées :

Conseil :

- “ 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 »
- “ Proposer des process
- “ Conseiller sur les différents contrats et les aides

Sensibilisation :

- “ Initier des journées d'information
- “ Communiquer sur les réussites

Nous développons une **approche sur mesure adaptée aux publics** concernés :

- “ Pour Communiquer les bonnes pratiques
- “ Pour Motiver les collaborateurs

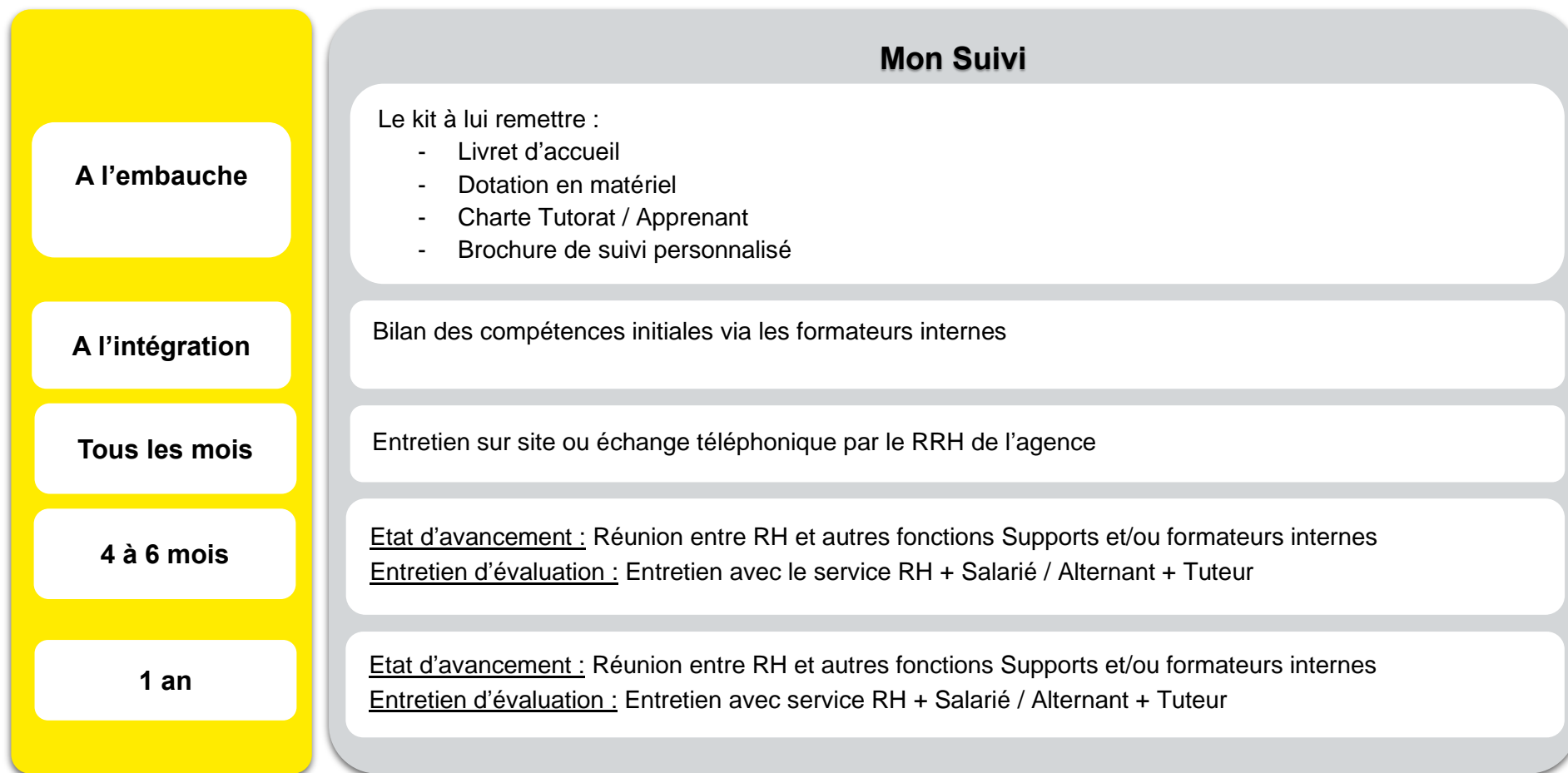
Car la maîtrise de la Langue passe par l'échange

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

L'intégration du personnel éloigné de l'emploi et des alternants

En amont nous procédons à la Cartographie des compétences à acquérir. Leur classement en catégorie permet de s'assurer de la maîtrise des compétences socles avant d'élargir le périmètre de travail.

Dans la perspective d'une plus grande réactivité et proximité, des responsables ressources humaines ont été déployées dans les agences, au plus près du terrain.



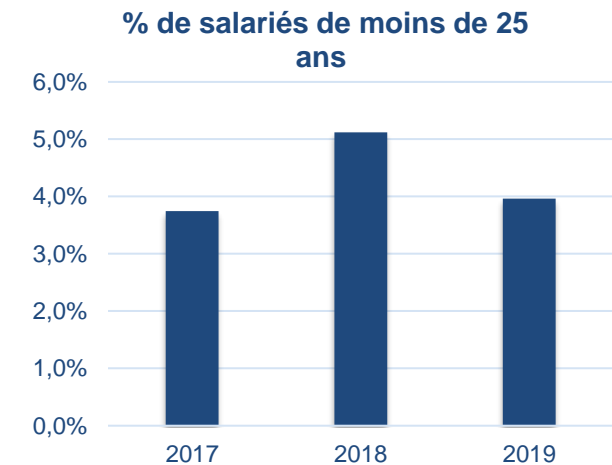
Junior : Après les évolutions, la phase de consolidation

La proportion de salariés de moins de 25 ans représente un peu moins de 5 % de l'effectif.

Outre les actions en matière de tutorat de STEM PROPRETÉ 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 ; nous agissons pour la promotion des métiers de la propreté.

Notre promotion alternants 2018 est constituée de 11 jeunes ou personnes en situation de reconversion professionnelle.

Plus généralement nous sommes partenaire des journées des métiers de la propreté.



3.6. 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

Chez STEM PROPRETÉ, 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 maîtriser les exigences de leur fonction.

Nos règles de l'accompagnement

La démarche tutorale :

- “ Est obligatoire et s'impose aux parties contractantes ;

- “ A une durée limitée dans le temps.

Le tuteur :

- “ Suit une formation à l'accueil et la transmission des savoirs ;
- “ Participe à des groupes d'analyse et d'échange des pratiques ;
- “ Est 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.



3.7. LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

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

Au regard des contraintes du multi-emplois, et afin de favoriser un apprentissage intensif et suivi, nous privilégions des actions de formation de 6 mois et plus.

Nous communiquons sur l'ensemble des dispositifs existants et les services RH restent à disposition du personnel pour la constitution des dossiers utiles.

Notre communication et nos conseils font progresser le nombre de demandes, nous enregistrons à ce jour 16 dossiers sur une cinquantaine de demandes, là où précédemment nous étions sur une moyenne de 1 à 2 demandes par an.

Beaucoup abandonnent leur projet lors de la constitution des dossiers, nous notons l'importance de l'accompagnement et de la communication des succès.



3.8. L'INTEGRATION DES NOUVEAUX SALARIES

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'échelonnent tout au long de la collaboration.

Plusieurs étapes de bilan sont prévues durant cette période d'intégration afin de détecter les difficultés éventuelles, de faire un état et réévaluer 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.

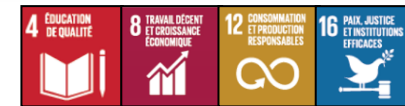


Les acteurs de l'intégration

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.	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 ; Il introduit son nouveau collègue au cœur de son métier.	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	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.	Ils contribuent à l'acquisition rapide et opérationnelle des savoirs

3.9. FORMATION DES SALARIES

Sur 2018, pour mieux accompagner nos collaborateurs dans leurs missions, et adapter la formation au besoin du lieu d'exploitation, nous avons créé un pôle de formateurs internes.



Les formateurs internes & leurs atouts

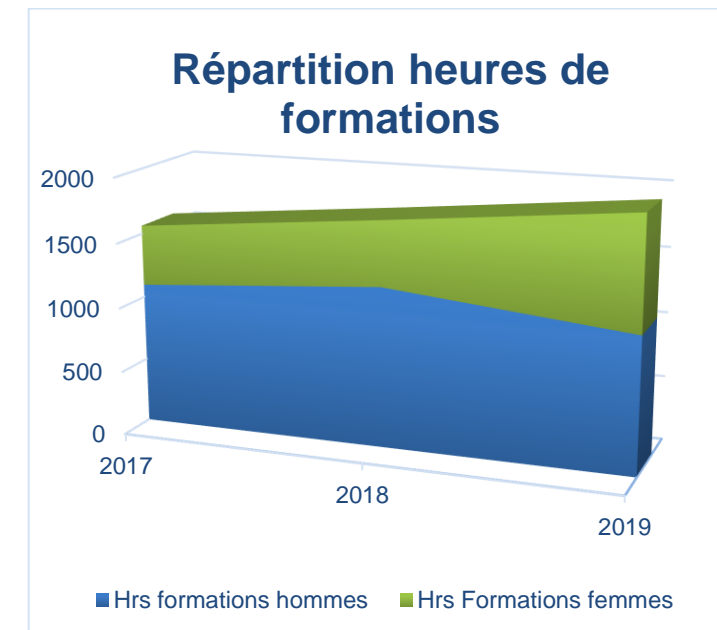
- “ Rigueur et forte déontologie
- “ Observateurs privilégiés des évolutions et des attentes
- “ Formés à l'analyse des besoins, à l'ingénierie de formation, à la pédagogie
- “ Savent répondre avec pertinence à des demandes de formation
- “ Ont la même culture STEM PROPRETÉ (partage de valeurs)

Les formateurs internes & les stagiaires

- “ Accompagnement du développement des compétences
- “ Même entreprise, simplification de communication

Leurs missions

- “ **Directe**
 - Demande d'un commanditaire (*inspecteurs, responsable d'exploitation, directeur d'agence, clients...*)
- “ **Indirecte**
 - Suite aux passages sur site et à des audits réalisés sur les chantiers et en fonction des diagnostics
 - Mise en évidence des problématiques rencontrées
 - Prescription des formations à prévoir



Formation de l'encadrement

MANAGEMENT

NOS FORMATIONS

- “ Intégrer le personnel dans le respect des valeurs de l'entreprise
- “ Animer et motiver son équipe, fixer des objectifs et évaluer les résultats

- “ S'adapter aux interlocuteurs et à leur personnalité, savoir réagir aux critiques et aux provocations

GESTION ET ORGANISATION DE SITE

- “ Maitriser les différents types d'organisation
- “ Appliquer les objectifs qualité (Obligation de moyens ou de résultats)

- “ Maitriser les méthodes et les outils d'auto-contrôle des prestations
- “ Mettre en œuvre des actions correctives

RÉGLEMENTATION DU TRAVAIL

- “ Les obligations légales liées à la sécurité et la responsabilité pénale de l'employeur

- “ Les obligations réciproques issues du contrat de travail et la responsabilité pénale de l'employeur

LEURS INTERETS POUR NOS CLIENTS

- “ Faire un audit des compétences et former le personnel
- “ Rassurer le personnel en fixant un cadre de fonctionnement clair
- “ Alimenter nos viviers de ressources internes
- “ Respecter nos engagements en matière de Politique sociale

- “ Désamorcer toute situation conflictuelle, donner l'exemple

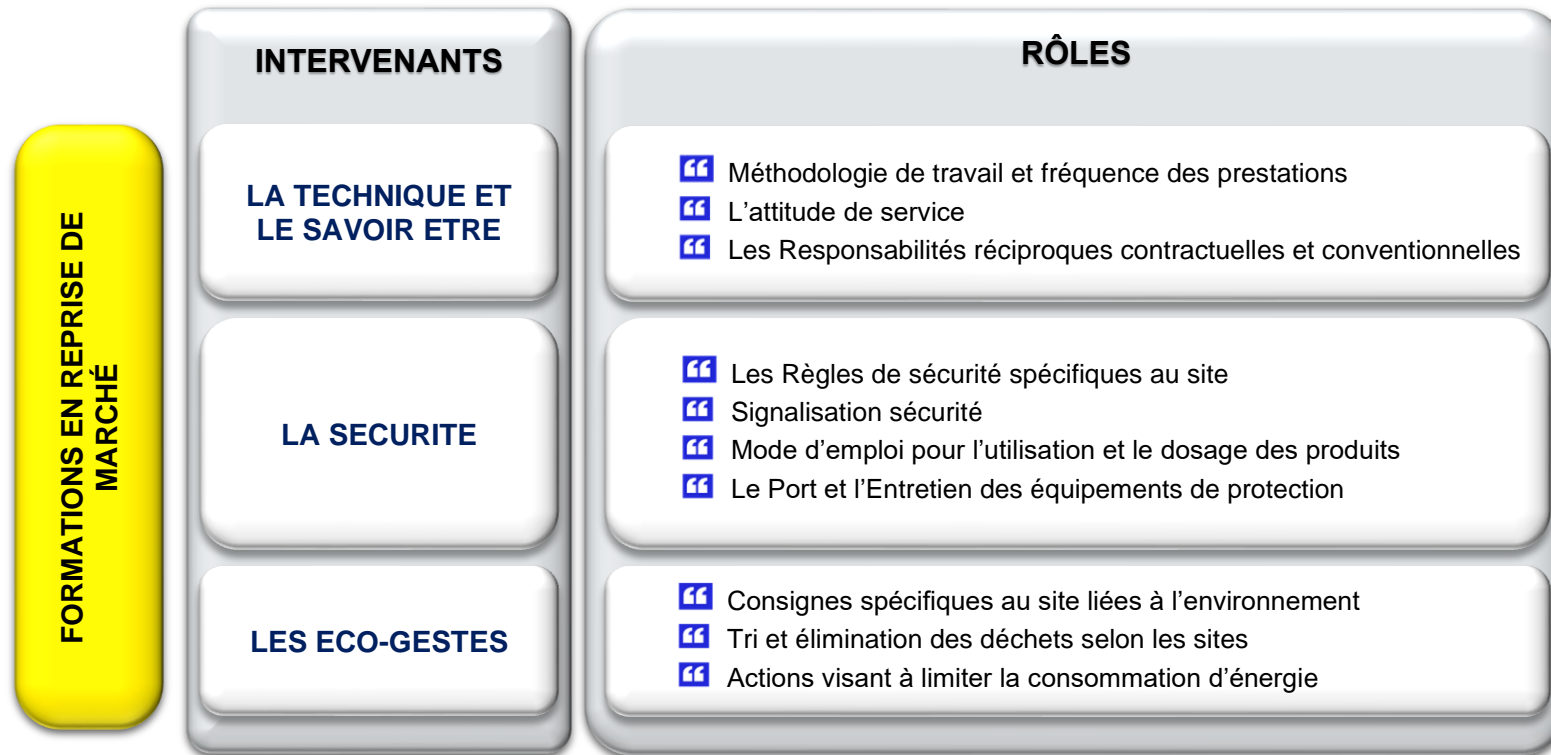
- “ Faire preuve de réactivité en phase de reprise ou de réorganisation de site
- “ Mettre en place une organisation adaptée aux cahiers des charges

- “ Anticiper les potentielles dérives
- “ Réagir efficacement, pertinemment et durablement

- “ Préserver la sécurité et la santé du personnel
- “ Établir le plan de prévention du site
- “ Fournir les équipements de sécurité adaptés
- “ Définir des actions de formation complémentaires

- “ Établir des relations saines avec notre personnel
- “ Respecter nos Obligations sociétales

Formation des Agents



3.10. LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La Prévention des risques est un axe essentiel dans notre Groupe. Chaque salarié doit pouvoir 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 investissons plus particulièrement sur ce dernier risque avec la formation de plusieurs APTMS (Animateur Prévention Trouble Musculo Squelettique).

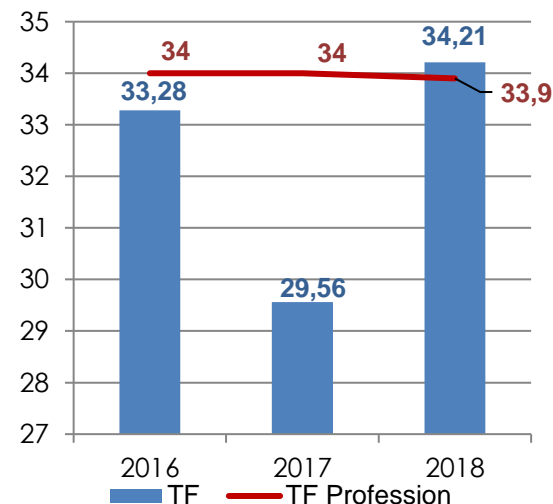
La communication aux salariés est adaptée avec l'utilisation d'affichages simples avec pictogrammes, etc...

Des causeries sont régulièrement animées auprès des agents afin que la Sécurité devienne une véritable culture.

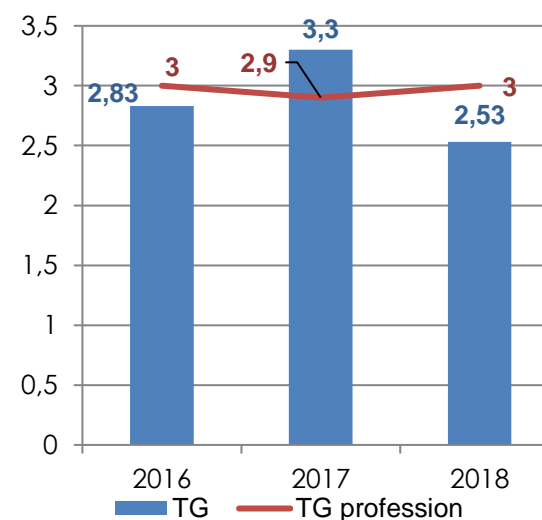
Plusieurs indicateurs sont suivis au sein de notre Groupe tels que les taux de fréquence et taux de gravité, en comparaison avec les taux de la profession. Notre objectif est de diminuer le Taux de fréquence et le Taux de Gravité des accidents de travail sur l'ensemble des agences pour ne pas dépasser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



Evolution du Taux de fréquence (TF)



Evolution du Taux de gravité (TG)



ACTIONS MISES EN PLACE

Le Document Unique d'Évaluation des Risques est réalisé par Agence et avec chaque responsable d'exploitation 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 sont réalisés à chaque embauche à l'aide d'une application sur tablette informatique.

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

Les formations e-learning sur le Management de la Prévention pour les encadrants afin de mieux maîtriser les rôles de chacun dans la Prévention.

Le recrutement d'alternants QSE, qui permet un relais terrain renforcé

COP RSE DD STEM PROPRETÉ

POLITIQUE HYGIENE SANTE SECURITE AU TRAVAIL 2018 STEM GROUPE

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.

Corinne DUPAS
Secrétaire Général



4. ENVIRONNEMENT

4.1. Bilan gaz a effet de serre®

Rappel du contexte : Le Protocole de Kyoto, prévoit de diminuer les émissions mondiales de gaz à effet de serre de moitié à l'horizon 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 plus de 17,5% depuis 2013 soit en moyenne une baisse de 4,4% par an.

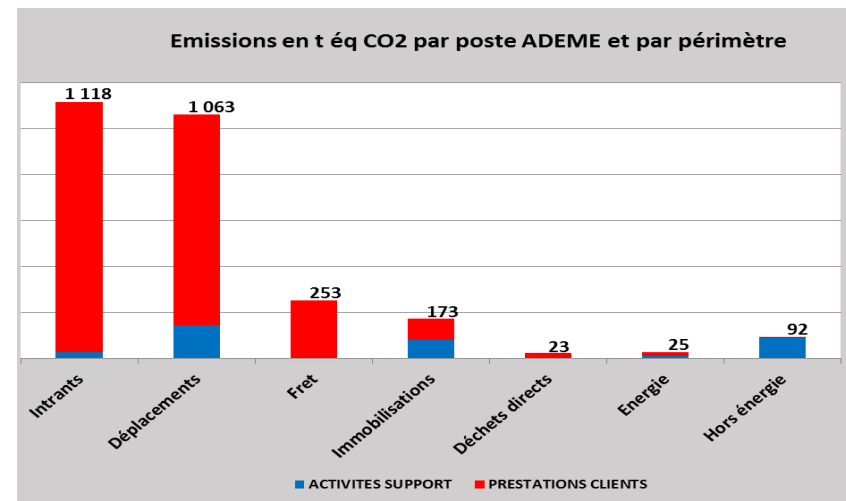
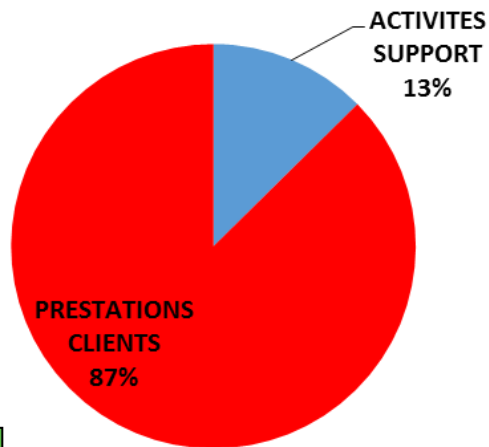
Périmètre du Bilan GAZ A EFFET DE SERRE®



Bilan Carbone® pour l'année 2017 sur les 2 périmètres suivants :

- ☒ ACTIVITES SUPPORT (périmètre « fonctionnel » des sites Ile de France + Champagne + Isère + Rhône + Nord))
- ☒ PRESTATIONS CLIENTS (périmètre « cœur de métier »)

Résultat global par périmètre



Résultats détaillés par poste et par périmètre

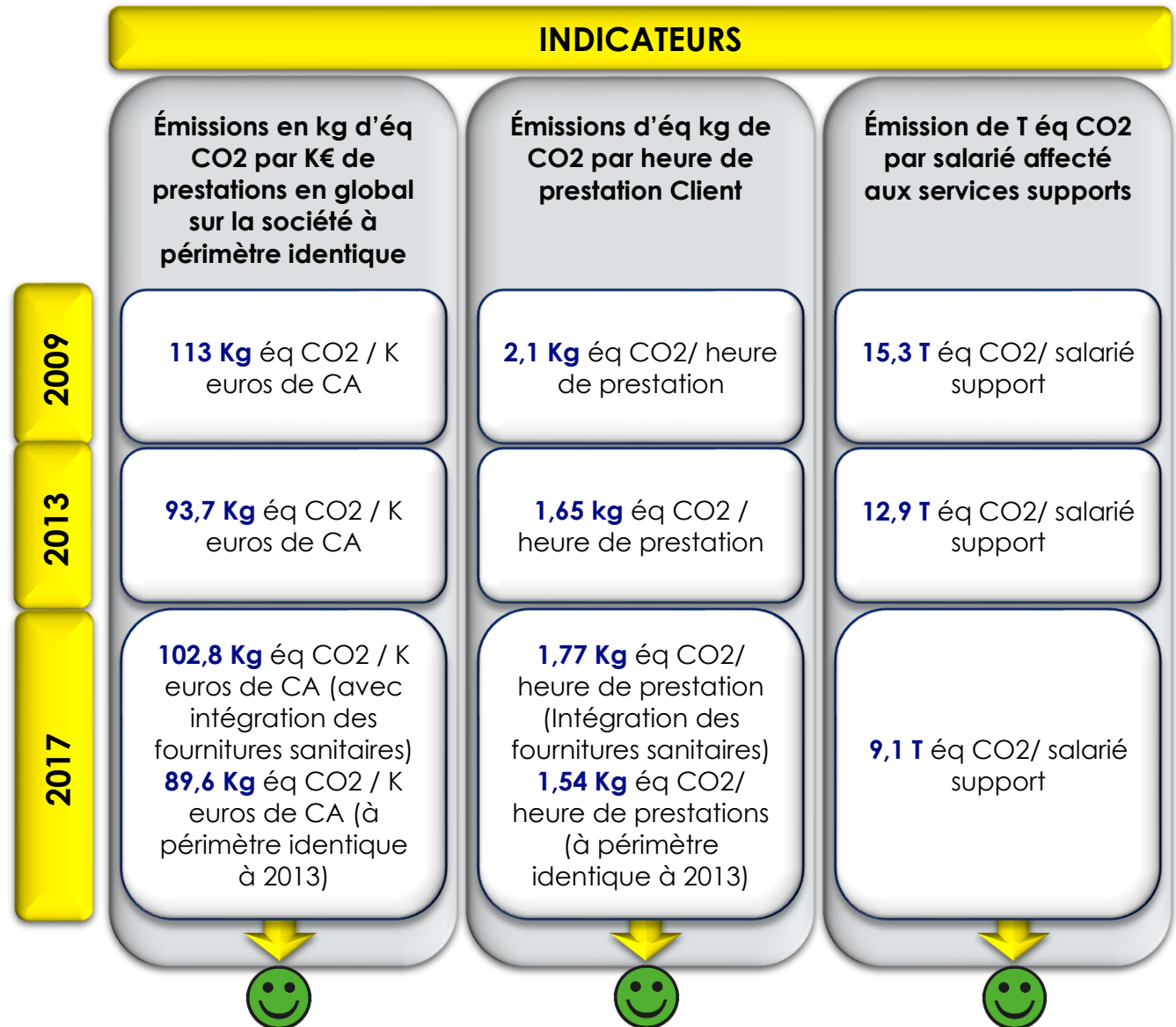
Le **premier poste** est celui relatif aux intrants, à savoir les produits, matières, fournitures sanitaires, consommables, vêtements et leurs emballages utilisés pour les prestations chez les clients.

De plus en plus de clients nous confient la fourniture du papier toilette, des essuie mains et du savon. Ces produits, auparavant achetés par les clients directement impactent notre bilan carbone.

Le **deuxième 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.

Du fait des efforts effectués dans la sélection des véhicules à faible taux d'émissions de CO2 et de nouveaux intrants dans nos prestations, ce poste est passé de la première place à la deuxième.

Conclusion du dernier Bilan GAZ A EFFET DE SERRE ®



Objectifs Stem Propreté

	Coût de mise en œuvre	Facilité de mise en œuvre	Potentiel de réduction des émissions	Délai de mise en place
Rationaliser davantage les livraisons en mettant, quand cela est possible, un stock plus important sur site et livré directement par le fournisseur	facile	complexe	élevé	Entre 1 et 5 ans
Proposer à ses clients des consommables papiers hygiène en 100% recyclés	facile	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
Augmenter le tri des déchets dans nos locaux et sur les sites clients pour augmenter la quantité de déchets revalorisés	moyen	moyen	moyen	< 1 an

4.2. Audit énergétique

Afin d'identifier nos axes potentiels d'économie d'énergie et d'y associer un plan d'actions à mettre en œuvre, un audit a été réalisé en novembre 2015. Le prochain sera réalisé courant 2020. L'étude de la consommation de la partie « transport », donc consommation de carburant, a été prépondérante puisqu'elle représente à elle seule 65% de nos dépenses énergétiques.

Deux pistes d'amélioration ont été identifiées :

- “ La nécessité de contrôler régulièrement la pression des pneus de nos véhicules
- “ L'intérêt de poursuivre nos sessions de formations à l'éco-conduite



4.3. Environnement

Programme environnemental

Dans le cadre de notre système de management environnemental, nous avons étudié nos **impacts environnementaux** de manière à identifier ceux qui sont **significatifs** dans l'objectif de prioriser 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. Il ressort de cette analyse, le Programme environnemental, qui se décline selon 3 thèmes :



“ Emploi de **produits d'entretien** respectueux de l'environnement (depuis 2008 pour 100% de nos prestations courantes) : principalement ecolabels et écocert.



“ 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 qui consomment moins de carburant et émettent moins de **CO₂**.

“ Mise en place de la collecte sélective des **déchets** dans nos locaux et accompagnement de nos clients dans cette voie quand ils le souhaitent.

Tri des déchets

Depuis 2015, un accord a été passé et se poursuit aujourd'hui avec les entreprises d'insertion TRIETHIC (Île-de-France) et ELISE (Nord) pour la collecte des déchets triés par l'entreprise.

À cet effet, chaque bureau est équipé de deux poubelles distinctes : l'une pour les déchets banals, l'autre pour les déchets papiers uniquement.

Plusieurs zones de collectes sont également dédiées à la collecte des autres types de déchets triés, dangereux ou non : cartons, papiers déchiquetés, canettes en aluminium, gobelets en plastique, palettes, DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques), piles, cartouches d'encre, ampoules, néons, stylos...

Chez Stem Propreté :



Les déchets ainsi triés sont collectés puis dirigés vers la filière de traitement adéquat pour être recyclés.
En recyclant ces déchets, nous leur donnons une deuxième vie et de nouveaux produits sont fabriqués.

Nous agissons ainsi sur la consommation des ressources naturelles, la réduction de la mise en décharge et, de 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 et d'exploitation est sensibilisé aux bonnes pratiques de tri, par la formation et par la mise en place d'affichages spécifiques.
Les agents sur site sont également sensibilisés au tri des déchets.

Gain environnemental 2018



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 Directeur des Achats a pour mission de sélectionner des véhicules à faibles émissions de CO₂.

Depuis 2011, tous les véhicules achetés par l'entreprise sont des véhicules ECO₂.

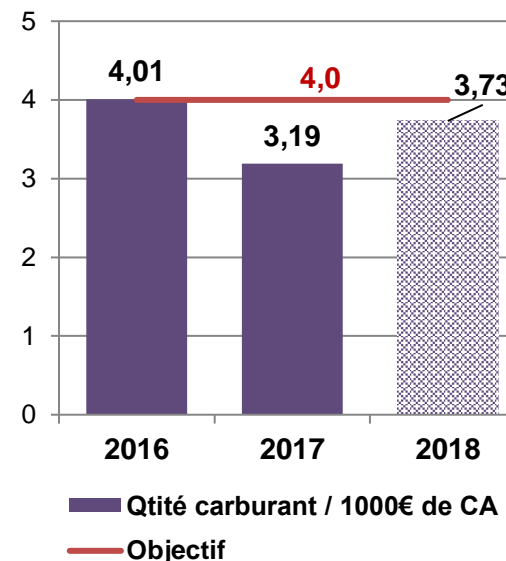
Nous enregistrons une légère augmentation des consommations de carburant sur 2018 dont les causes sont multiples :

- 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 fixés. Les actions mises en œuvre pour limiter au maximum notre consommation restent une préoccupation constante.

SOCIETE	TOURISME	UTILITAIRE	TOTAL
STEM PROPRETÉ 91	18	33	105
STEM PROPRETÉ NORD	3	17	
STEM PROPRETÉ CLAIX	6	17	
STEM PROPRETÉ LYON /AXIAL	2	9	

Consommation de carburant (en litres) pour 1000€ de chiffre d'affaire



4.4. Environnement chez nos clients

La mise en place de produits à faible impact environnemental

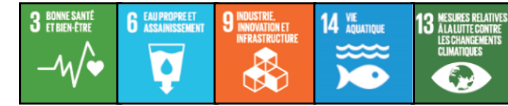
Pour éviter de contribuer à la pollution de l'eau, des sols ou de l'air, nous avons choisi d'utiliser, aussi souvent que possible, des **produits écolabels/écocert** et autres produits dits « verts » (labels internes fournisseurs).

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.

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 proposons systématiquement à nos clients 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 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.

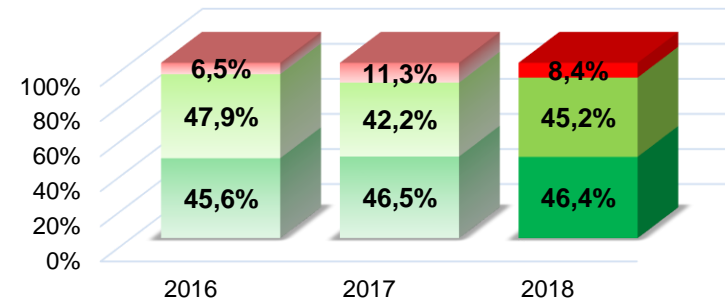


Le saviez-vous ?

- Un produit ECOLABEL ne peut pas être désinfectant car s'il doit protéger la nature, il ne doit pas être « biocide »
- Un produit ECOCERT peut être désinfectant mais à condition d'utiliser des matières premières spécifiques



Volume de produits achetés avec ou sans Label Ecologique



L'utilisation de machines à faible impact environnemental

L'utilisation d'aspirateurs à haute filtration

Nous utilisons 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 H₂O 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.

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.

Afin de rendre ces formations encore plus pragmatiques, notre société a développé 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



4.5. Le développement durable en partenariat avec nos clients

Au-delà des actions que nous pouvons déployer chez STEM PROPRETÉ 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

Principes relatifs aux Droits de l'Homme

Principes relatifs aux conditions de travail

Principes relatifs à l'environnement

FEDERATION DES ENTREPRISES DE PROPRETÉ (Extrait des 51 actions DD)

Renforcement de l'engagement social
Égalité des chances
Développement des compétences

Amélioration des conditions de travail

Préserver l'environnement au travers de nos choix dans :

- “ Les produits et consommables, les matériels, les emballages
- “ Nos consommations chez les clients (eau, électricité, carburant, ...)

STEM PROPRETÉ Chez ses clients

- “ Intégrer des publics éloignés de l'emploi
- “ Intégrer des travailleurs handicapés
- “ Favoriser les actions d'alphabétisation de nos agents

- “ Mettre en place le travail continu
- “ Mettre en place le travail en journée sur les sites éligibles
- “ Organiser un co-accueil sécurité : client, encadrement STEM et agent sur les sites ayant une réglementation particulière
- “ Mettre à disposition des agents un espace vestiaire et un espace de stockage

- “ Promouvoir et réaliser le tri chez nos clients
- “ Utiliser des produits écolabel / écocert / verts
- “ Utiliser des fournitures sanitaires écolabel
- “ Promouvoir l'utilisation généralisée des aspirateurs en filtration absolue
- “ Utiliser des centrales de dosage
- “ Disposer d'un espace de stockage afin de réunir et de collecter nos emballages
- “ Former nos salariés aux écogestes
- “ Réduire les kilomètres et les temps de mission passés sur les routes
- “ Relayer auprès de nos interlocuteurs clients les erreurs de tri des déchets constatés par nos agents



4.6. Mécénat

L'association **TERAGIR**, accompagne les acteurs de la société dans leurs projets de développement durable.

Pour TERAGIR, comme pour STEM PROPLETE, l'éducation est une réponse clé pour permettre à chacun de mieux comprendre les enjeux du développement durable et de pouvoir y répondre par des choix et des actions éclairés.



ECO ECOLE, label international d'éducation développement durable, fait partie des projets soutenus par TERAGIR.

STEM PROPRETÉ s'engage depuis 2015 pour l'éducation des enfants en matière de Développement Durable en tant que partenaire d'ECO-ECOLE

Voir la vidéo : La planète des enfants – Le programme Eco-école par Stem Groupe

<https://www.youtube.com/watch?v=ptXfdvSDf4U>

Le programme d'Éducation au Développement Durable (EDD) Eco-École est un label international décerné aux établissements scolaires qui s'engagent vers un fonctionnement éco-responsable et intègrent l'EDD dans leurs enseignements. Dans un contexte où la prise de conscience est grandissante, les établissements scolaires sont nombreux à faire du développement durable un pilier de leur projet pédagogique.



En France, c'est 2 540 écoles (maternelles et primaires), collèges et lycées qui bénéficient de la méthodologie et de l'accompagnement gratuit d'ECO ECOLE, soit plus de 300 000 élèves et enseignants.

Dans le monde, c'est 51 000 Eco-Écoles dans 67 pays et plus de 19 millions d'élèves.

L'ambition est que chacun participe au sein de l'école, du collège, du lycée, à des actions, ciblées et concrètes, et liées avec l'enseignement et le contexte local.

Eco-École met à disposition des équipes pédagogiques un mode d'emploi pour déployer efficacement le développement.

Les élèves comprennent ainsi mieux le monde qui les entoure pour s'y épanouir et s'y impliquer.

C'est la mobilisation de tous, les acteurs d'un établissement scolaire (élèves, enseignants, direction, personnels administratifs et techniques, etc.) mais également les acteurs **du territoire** (collectivités, associations, parents d'élèves, etc.).



Les objectifs d'Eco-École :

- Faciliter l'éducation au développement durable dans le système scolaire
- Rendre les élèves moteurs d'un projet positif et concret d'amélioration de leur lieu de vie
- Accompagner les enseignants dans la démarche de projet et valoriser leur engagement
- Transformer les prises de consciences en prises d'initiatives et en améliorations concrètes et pérennes
- Ouvrir l'école ou l'établissement sur son territoire et son écosystème.
- Renforcer la coopération et le lien à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Les étapes du projet :

- Informer sur la démarche
- Monter une équipe pour piloter le projet en réunissant des volontaires
- Choisir un thème parmi les 8 proposés
- Enquêter sur son fonctionnement et ses pratiques
- Imaginer des solutions et agir
- Évaluer et valoriser ses résultats
- Adopter le projet comme support pédagogique et le pérenniser
- Fédérer et s'ouvrir sur son territoire
- S'engager avec créativité

Les thèmes de travail :



ALIMENTATION



CLIMAT



EAU



SANTÉ



BIODIVERSITÉ



DÉCHETS

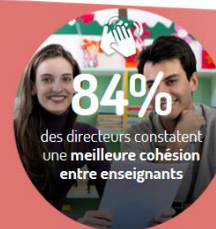


ÉNERGIE



SOLIDARITÉS

Les bénéfices d'Eco-École :





5. ENJEUX DEVELOPPEMENT DURABLE

Axes d'engagement	Indicateurs	Objectifs 2020	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
	Évolution du rapport CDD/CDI	Moins de 15% de CDD	Évaluation et développement des compétences
	Moyenne mensualisation horaire	24h à partir du 01/01/2016	Diffusion des profils auprès de l'ensemble des encadrants Recueil systématique des cumuls d'emplois
Égalité Hommes-Femmes	Index : 89 / 100	Amélioration index égalité hommes femmes	Définition des rémunérations par compétences Application de la grille de rémunération selon les compétences Veille régulière à partir d'indicateurs sociaux qui alimentent le dialogue avec nos institutions représentatives du personnel
Employabilité des seniors et des juniors	% des juniors	Atteindre plus de 5% l'effectif des salariés de moins de 25 ans	Application systématique de la charte du tutorat à l'ensemble de l'entreprise quelle que soit la tranche d'âge considérée Identification des tuteurs Développement de l'alternance tant en exploitation qu'en administratif pour disposer de nos futurs collaborateurs en contrats à durée indéterminée
Handicap	% RQTH	Minimum 6%	Référent Handicap – Actions conjointes avec le service recrutement
Autres personnes éloignées de l'emploi	Nombre d'heures : actuellement 30.000	Objectif à 50.000 heures à 2020	Modification des parcours d'intégration et de suivi + accompagnement RH
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 2020	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	Dématérialisation des supports de suivi et de réalisation pour une consultation immédiate
Formation	Répartition des heures de formation en fonction des qualifications et % d'agents formés	Taux à maintenir à minima : 19,45 % en 2019	Entretien annuel des agents pour connaître leurs besoins et attentes de réalisation du plan de formation et suivi
Prévention des risques professionnels	TF 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 Analyse incident/accident (arbre des causes) en y associant le salarié. Port systématique des EPI
Bilan Carbone®	Émissions de CO2eq	Diminuer de 3,3%/an les émissions	Rationaliser les livraisons Proposer des consommables 100% recyclés Mettre en place des centrales de dosage sur le siège et les sites conséquents 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 + Projet Objectif CO2	Objectif : 4 Litres/1000€ de CA (rappel objectif 2014/2015 4,2 litres/1000€ CA)	Rationalisation des trajets des inspecteurs et agents polyvalents Achat de voitures peu consommatrices de carburant Formation à l'éco-conduite Entretien régulier et renouvellement de la flotte de véhicules
Tri des déchets	% de déchets revalorisés des locaux de STEM PROPRETÉ	Objectif : 25% (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 2020	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 80% des produits verts (tous confondus)	Veille technologique Partenariat avec nos fournisseurs 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	Partenariat avec notre assurance Flashes ponctuels d'information