



# Responsabilité Sociétale & Développement Durable

Exercice 2020 (fin 3<sup>ème</sup> trimestre)

# TABLE DES MATIÈRES

## 1. DES AGENCES PERFORMANTES 4

1.1. L'IDENTITE STEM PROPLETE	5
1.2. NOS VALEURS	10
1.3. LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA RSE CHEZ STEM PROPRETÉ	11
1.4. NOS ENGAGEMENTS	13
1.5. PARTIES PRENANTES	14

## 2. GOUVERNANCE 17

2.1. GOUVERNANCE - ÉCONOMIE	18
2.2. POLITIQUE GENERALE DE L'ENTREPRISE	19
2.3. ACHATS RESPONSABLES	20
2.4. ETHIQUE DES AFFAIRES	22

## 3. SOCIAL 25

3.1. CHARTE DE LA DIVERSITE	26
3.2. DROITS DE L'HOMME	27
3.3. DONNEES SOCIALES	28
3.4. ÉGALITE HOMMES-FEMMES	31
3.5. EMPLOI ET COMPETENCES	33
3.6. CHARTE DU TUTORAT	39
3.7. LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME	40
3.8. L'INTEGRATION DES NOUVEAUX SALARIES	41
3.9. FORMATION DES SALARIES	43
3.10. LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS	46

## 4. ENVIRONNEMENT 48

4.1. BILAN GAZ A EFFET DE SERRE®	49
4.2. AUDIT ENERGETIQUE	52
4.3. ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX	52
4.4. LES « ECO-ACTIONS » MISES EN PLACE	60
4.5. LE DEVELOPPEMENT DURABLE EN PARTENARIAT AVEC NOS CLIENTS	62
4.6. MECENAT	63

## 5. ENJEUX DEVELOPPEMENT DURABLE 65

**Notre exigence,  
votre Bien-vivre**

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



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



**M. le Secrétaire-Général,**

L'année qui s'écoule a été bien particulière pour nous tous. L'impact économique et social est déjà bien perceptible. Néanmoins, les actions RSE menées dans notre société ont été fédératrices. Elles sont des pratiques constructives qui rassemblent et orientent l'esprit vers le mieux et le mieux ensemble. Je renouvelle donc auprès de vous 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.

Vous trouverez ci-dessous l'illustration de notre engagement et la communication de nos bonnes pratiques 2020 ainsi que les résultats chiffrés pour chacune des actions mises en place et nos objectifs pour l'année à venir.

**Cordiales salutations,**

**Corinne POIGNART,  
Secrétaire Générale**



**Stem Propreté**

# **1.DES AGENCES PERFORMANTES**

## 1.1. L'IDENTITE STEM PROPLETE

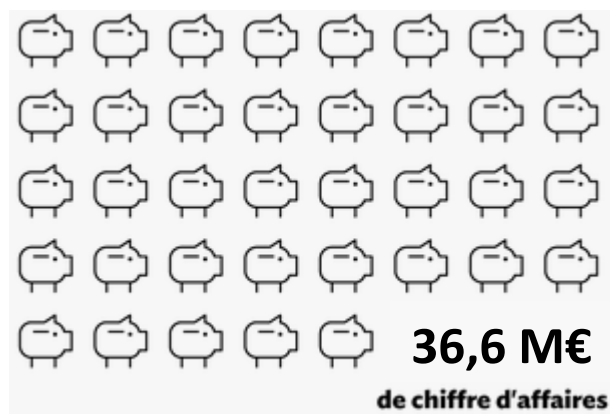
La **Société de Travaux d'Entretien et de Manutention** est fondée en mai 1956.

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 **4 agences** :

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

### Notre mission

Le Bien-vivre ne se décrète pas : il se ressent au quotidien dans un espace et au sein des relations humaines. Cela passe par une attention particulière accordée aux détails, par la volonté d'un travail bien fait, par l'écoute et la considération portée à chacun.

Depuis plus de 60 ans, STEM Propreté est spécialisée dans l'hygiène, la propreté et l'entretien des locaux professionnels. Avec ses équipes, elle assure chaque jour ses missions, pour maintenir ces espaces propres et agréables, afin qu'ils soient des lieux accueillants, pour l'ensemble de vos collaborateurs, publics et clients.

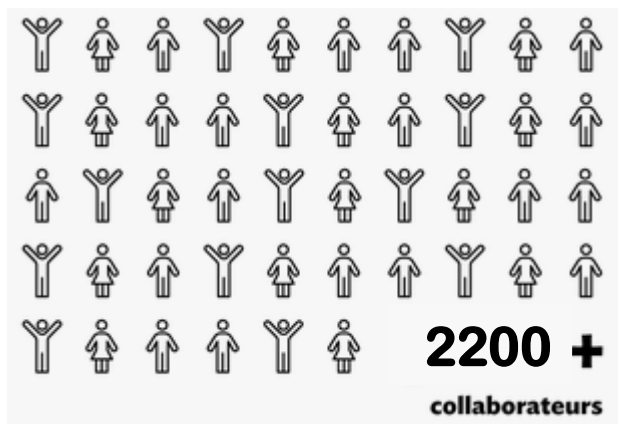
### Un savoir-faire au service de nos clients

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
- “ Luxe
- “ Agro-alimentaire
- “ Industrie
- “ Pharmaceutique
- “ Médical & Hospitalier
- “ Salles blanches
- “ Collectivités
- “ Universités, Collèges, Ecoles
- “ Logistique & Manutention
- “ Transport
- “ Evènementiel
- “ Musées
- “ Institutions
- “ Hôtellerie et restauration
- “ Archives et collections patrimoniales
- “ Zones à risque ou « zones chaudes » (présence de produits radioactifs).

## 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 contribuent 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.

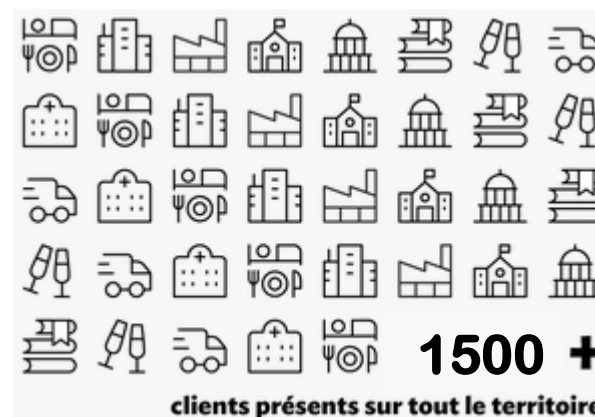
“ Transport et Logistique : nous proposons des solutions innovantes de nettoyage de vos entrepôts logistiques et de vos sites Road :

- Mise à disposition de matériels adaptés à vos locaux afin d'optimiser les prestations de nettoyage
- Prestation spécifique en fonction du type de marchandises entreposées dans vos entrepôts
- Personnel expérimenté et formé aux techniques de nettoyage en milieu logistique

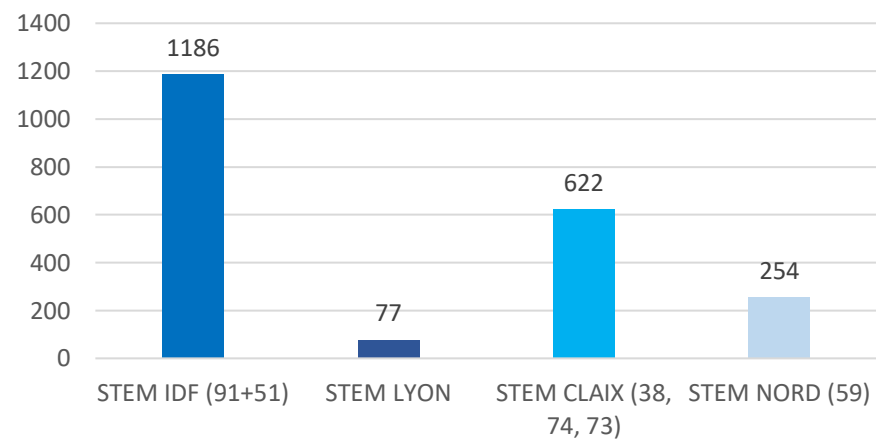
### Des relations dans la durée

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.

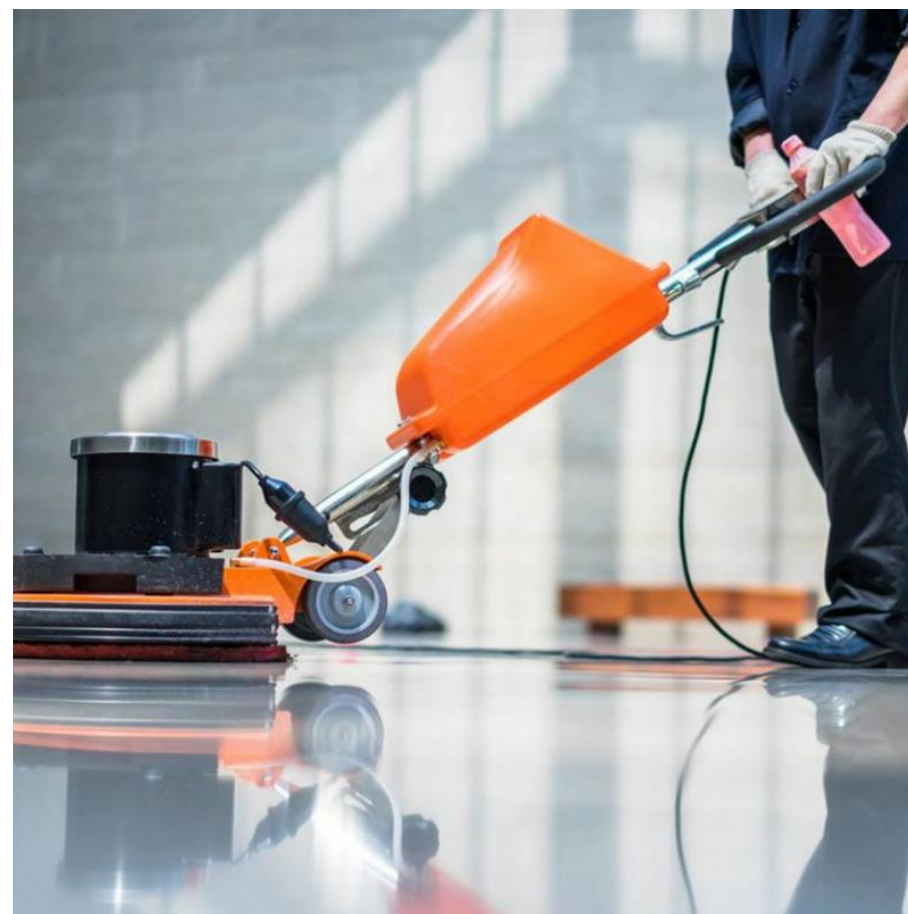
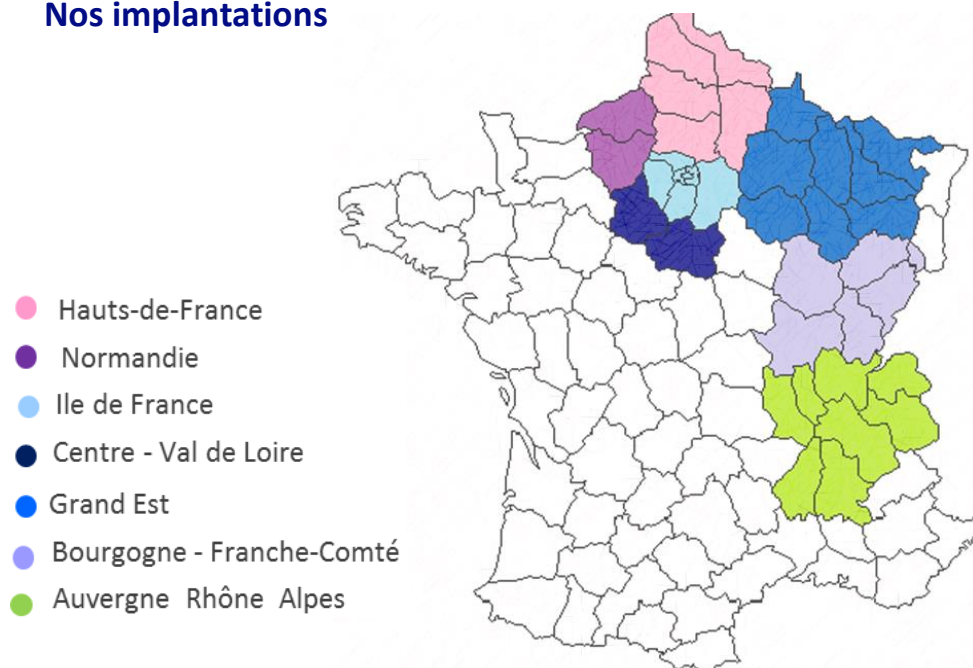
Preuve en est la fidélité que nous accordent nos clients depuis plusieurs années : les taux de fidélisation et taux de renouvellement de contrats de nos clients sont parmi les meilleurs du marché.



## Nos effectifs



## Nos implantations





## Zoom sur les agences



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

Avec un chiffre d'affaires de 20,7 millions d'euros, une certification ISO 9001 et ISO 14001 version 2015, STEM Propreté Ile-de-France est une agence historique.

Elle dispose également du certificat de qualification professionnelle Qualipropre.

Elle est 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.

Elle a été agence pilote dans la dématérialisation de nos fonctionnements.

Elle accompagne aujourd'hui des clients certifiés HQE, musées, organisations internationales, centres de tri de colis, mairies, écoles, ...

### **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, de la Haute-Savoie, mais également de la Suisse.

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. Elle dispose du certificat de qualification professionnelle Qualipropre.

### **STEM Propreté Lyon : au cœur de l'industrie**

Elle dispose du certificat de qualification professionnelle Qualipropre.

STEM Propreté Lyon est au cœur de la stratégie de développement du Groupe. Elle dispose de tout le potentiel pour être un acteur majeur du secteur géographique sous 2 ans.

L'agence est spécialisée dans l'industrie, la logistique et l'évènementiel.

### **STEM Propreté Nord : une notoriété déjà acquise**

STEM Propreté Nord est la dernière-née des agences STEM Propreté, en 2014. Elle est certifiée ISO 9001 et ISO 14001 version 2015, et dispose du certificat de qualification professionnelle Qualipropre.

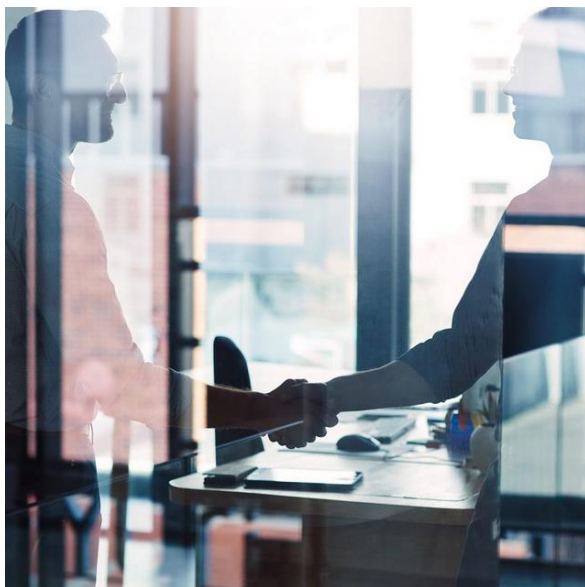
La palette de clients sur la région est large. Ils relèvent des secteurs de la restauration rapide, des écoles, de l'hôtellerie, de la logistique, de l'industrie, de piscines, mais également de la culture comme les musées.

Cette agence a connu un développement important avec l'acquisition de chiffres d'affaires externe d'une société historiquement implantée dans le département.

## 1.2. NOS VALEURS

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.

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.



---

### Engagement

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

---

### L'Humain

La relation humaine est la pierre angulaire des valeurs de Stem Propreté.

---

### 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.

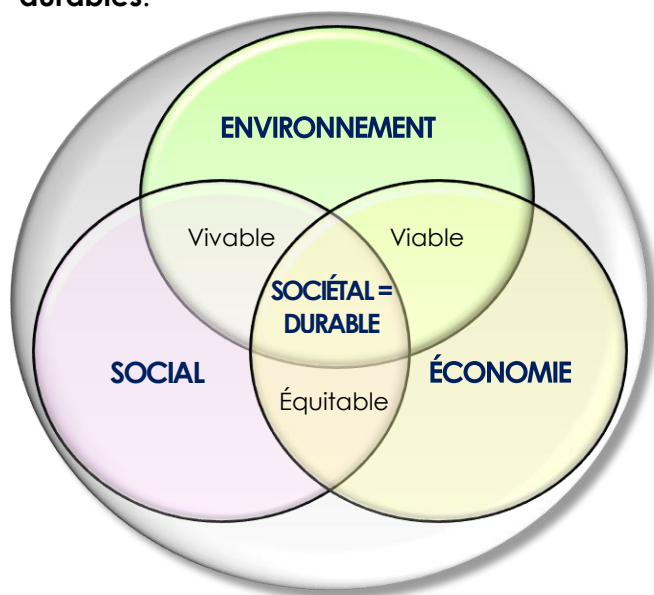
## 1.3. LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA RSE CHEZ STEM PROPRETÉ

### Le Développement durable

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**.



### 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 prenantes, 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.



## Notre Responsabilité Sociétale

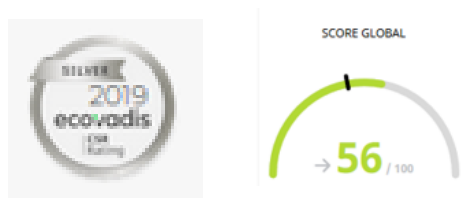
La RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but d'intégrer et de respecter les principes du développement durable, au sein de l'organisation et dans leurs interactions avec les parties prenantes.

Notre démarche RSE doit :

- “ Être économiquement viable et efficace,
- “ Socialement équitable,
- “ Ecologiquement tolérable.

**Le social est l'objectif, l'économie un moyen et l'environnement une condition.**

### Evaluation ECOVADIS



## Référentiel RSE des entreprises de propreté

C'est le référentiel RSE de la propreté, attesté en cohérence avec les lignes directrices de l'ISO 26000, par Afnor Certification

Il se compose de 18 engagements RSE, définis en croisant :

- “ Les lignes directrices et domaines d'actions de l'ISO 26000,
- “ Les enjeux RSE du secteur mis en lumière dans l'Enquête sur les dynamiques RSE des entreprises de propreté (Monde de la Propreté – 2018).

Les 18 engagements sont répartis en 4 thèmes :

- “ Vision et Gouvernance
- “ Ressources Humaines et Engagement Social
- “ Engagement Environnemental
- “ Engagement Sociétal

Une grille de maturité permet de s'évaluer sur chacun des engagements :

- “ Préalables à l'engagement RSE (20% de la Performance)
- “ Mises en place d'actions concrètes (40% de la Performance)
- “ Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise (80% de la Performance)
- “ Innovation et excellent (100% de la Performance)

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



## 1.4. NOS ENGAGEMENTS



### GOUVERNANCE

- ☀ Une démarche RSE connue et reconnue
- ☀ Une innovation permanente
- ☀ Une politique d'achats responsables
- ☀ Des valeurs éthiques fortes
- ☀ Un partenariat avec nos parties prenantes (écoute, information, accompagnement, adhésion, implication, satisfaction)



### SOCIAL ET SOCIÉTAL

- ☀ L'humain au cœur des développements de l'entreprise Les droits humains et sociaux
- ☀ Des engagements pour la diversité
- ☀ L'intégration, la fidélisation et l'engagement par le tutorat et la formation
- ☀ Une promotion des talents
- ☀ Des outils de communication et de management
- ☀ Une insertion jusqu'à l'inclusion
- ☀ La prévention pour la sécurité, la santé, l'hygiène



### ENVIRONNEMENT

- ☀ Une certification ISO 14001
- ☀ Des produits et consommable labélisés
- ☀ La promotion des pratiques économes pour l'environnement : écogestes & écoconduite
- ☀ Un recyclage de nos déchets
- ☀ Des matériels recyclés et reconditionnés
- ☀ Des véhicules à faibles émissions
- ☀ Du mécénat pour une éducation impliquée dans le développement durable



## 1.5. PARTIES PRENANTES

Pour respecter les principes du développement durable, et améliorer les impacts de ses activités, STEM PROPETE instaure un dialogue et travaille main dans la main avec ses parties prenantes.

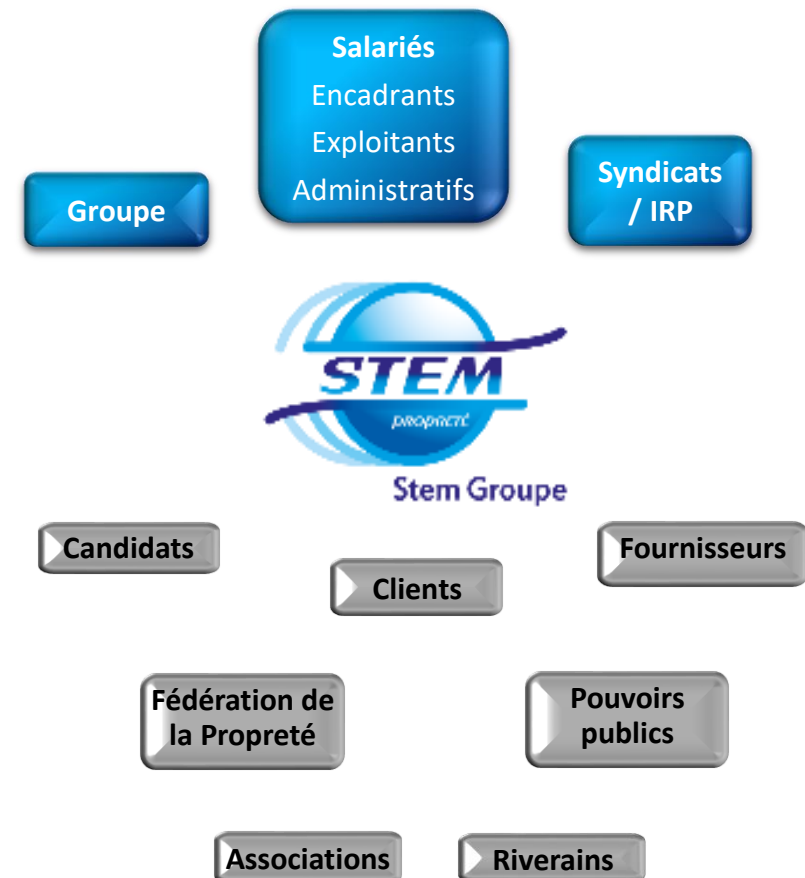
L'objectif est d'identifier leurs intérêts et ainsi de mieux répondre à leurs attentes, en étant pro-actif et réactif.  
C'est un axe fondamental.

Les parties prenantes rassemblent l'ensemble des acteurs, aussi bien en interne qu'en externe, dont les intérêts sont affectés, de près ou de loin, par les activités, une décision ou une action, de STEM Propreté.

Il s'agit aussi bien d'un individu seul, d'une organisation ou d'un groupe.

STEM Propreté a identifié ses principales parties prenantes.

Quelles sont leurs attentes ?



## Parties prenantes internes

### Les salariés

#### “ Sentiment d'appartenance et reconnaissance

La reconnaissance doit tenir compte des compétences, de l'expérience et de l'implication. Les salariés aspirent à une rémunération convenable, de bonnes conditions de travail, à des responsabilités, mais également à une évolution de carrière.

En tant qu'entreprise de services, le maintien d'un contact continu avec l'ensemble de nos salariés est une de nos forces.

Notre principal atout est notre proximité.

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. Des affichages sont également déployés sur les sites et des flashs d'information, joints aux fiches de paie.

#### “ Des conditions de travail sereines

En garantissant la santé et la sécurité de nos salariés (produits non dangereux et respectueux de l'environnement, équipements de protection individuelle disponibles et renouvelés autant que nécessaire) et grâce à notre politique sociale responsable, nous offrons à nos salariés un environnement de travail confortable.

Chaque salarié bénéficie d'un accompagnement systématique à l'embauche pour découvrir son poste et son environnement de travail. Dernièrement, un protocole sanitaire et des communications relatives au respect des gestes barrières, ont été déployés.

La remise d'un livret d'accueil contenant des informations générales sur leurs droits et devoirs, l'environnement, la santé, la sécurité, les payes, leur est systématiquement remis et expliqué lors de l'embauche.

Des moyens matériels (mécanisation quand cela est nécessaire), et de moyens organisationnels adaptés (fiches de poste, modes opératoires) sont également déployés.

### Le Groupe

#### “ Satisfaction et Fidélisation clients

La priorité, c'est de fidéliser ses clients, en répondant à leurs attentes pour ne pas générer d'insatisfaction.

#### “ Atteinte objectifs commerciaux

Un des objectifs du Groupe est de se développer en offrant ses services à de plus en plus de clients dans des domaines d'activités variés.

#### “ Rentabilité

Les prestations doivent être vendues au juste prix. La relation avec nos clients est à bénéfices réciproques.

#### “ Respect de la législation sociale et environnementale

Le Groupe met à disposition des agences des services support pour assurer une veille réglementaire sociale et environnementale, et apporter de l'expertise. Il attend en retour un respect de ces législations.

### Les syndicats et IRP

#### “ Respect du droit du travail

Les responsables ressources humaines sont au plus près du terrain pour accompagner les agences dans le respect de cette législation.

#### “ Dialogue social régulier et en toute transparence.

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 sociales, sociétales et environnementales.

Ce dialogue est facilité par la présence des responsables ressources humaines en agence.

---

## Parties prenantes externes

### Les clients

#### “ Attractivité

Nos clients ont de nombreuses attentes. Il s'agit de leur proposer des offres techniques personnalisées, d'être force de proposition, de bénéficier d'une notoriété dans la profession et d'un savoir-faire dans des environnements de travail très différents. Ils attendent aussi de la robotisation et de l'innovation.

Ils attendent bien entendu des prix compétitifs au regard du besoin exprimé et de l'offre proposée.

#### “ Fiabilité

Cela passe par une présence chez nos clients, de la visibilité, du suivi, de la traçabilité, du reporting, ... et tout cela dans la durée. Depuis le début, depuis la naissance de la relation commerciale, jusqu'à notre partenariat effectif, le contact avec nos clients est permanent. Nous devons rassurer nos clients.

Notre encadrement se rend régulièrement sur les sites. Nous sommes informés rapidement des absences de nos salariés et pouvons organiser rapidement les remplacements. Les livraisons de produits, de petits matériels, d'équipements de protection individuelle, sont régulières. Le matériel est vérifié.

La Direction participe à des réunions et notamment aux revues de contrat.

Nos agents sont en contact quotidien, car au plus près de nos clients.

Un suivi est réalisé également au niveau commercial.

#### “ Engagements RSE

Nos clients sont de plus en plus exigeants sur ces questions : un climat social serein, des engagements sociaux et des engagements environnementaux.

### Candidats

#### “ Sentiment d'appartenance et reconnaissance

#### “ Des conditions de travail sereines

### Fournisseurs

#### “ Prix et volume de ventes

#### “ Respect des engagements contractuels

Cela passe par le respect des délais de règlement notamment.

#### “ Solvabilité

Sans être dépendant financièrement, cela sécurise les règlements à venir.

### Fédération de la propreté :

#### “ Echanges et communication

#### “ Notoriété positive

### Associations / Riverains

#### “ Respect de la législation environnementale et sociale

### Pouvoirs publics :

#### “ Respect de la réglementation

#### “ Règlement des taxes et impôts

#### “ Création d'emplois



## 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.

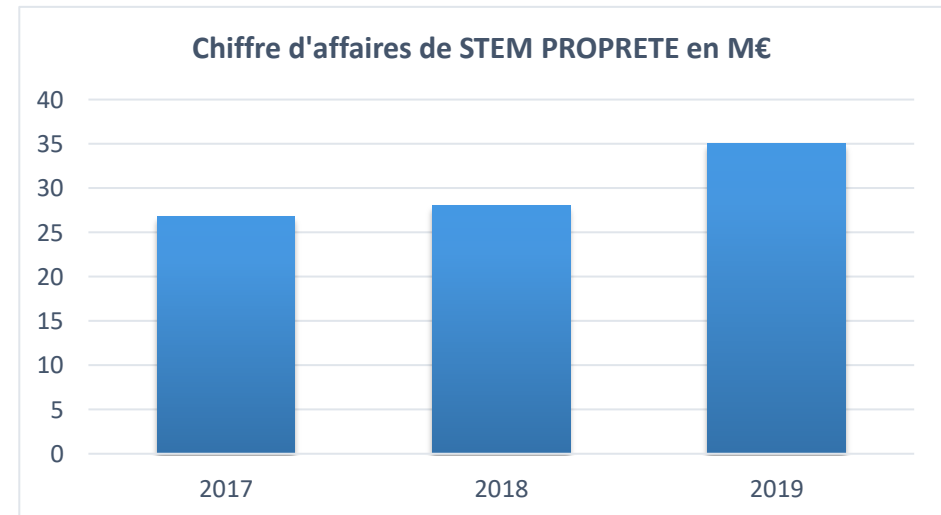
Nous agissons ainsi au-delà des limites de notre société, par partenariat avec nos clients et nos fournisseurs, en proposant nos pratiques innovantes en matière de responsabilité sociétale.

Créée depuis 1956, Stem Propreté veille au respect de toutes les réglementations, notamment celles relatives au droit social et au droit de 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

La Politique d'Entreprise de STEM Groupe 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. La Politique est rédigée et signée par la Secrétaire Générale.

STEM Propreté s'engage également auprès des Nations Unies en adhérant aux 10 principes du Global Compact.

Une politique commerciale détermine également les missions et objectifs des équipes de développement, et encadre les relations avec nos futurs clients.

Une politique achats permet notamment de se prémunir contre tout risque de corruption.

### Politique d'Entreprise STEM GROUPE

Notre Groupe familial **STEM 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 agissons ensemble pour garder cette dimension humaine qui nous caractérise depuis plus de 60 ans. Nous visons à maintenir l'agilité dans nos organisations pour atteindre nos objectifs de satisfaction.

La crise sanitaire que nous connaissons nous permet de vérifier la justesse du pilotage de notre Groupe. Elle nous permet d'éprouver nos capacités d'anticipation, d'adaptation, notre rigueur et notre ténacité face aux changements. Nous constatons quotidiennement les forces de notre groupe et l'implication des collaborateurs.

Notre système qualité environnement, 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 matérialise **ma volonté et nos engagements**. Il bénéficie à l'ensemble du Groupe.

Il s'applique pour les locaux et les activités de service dans le domaine de la propreté et activités annexes. Il concerne le siège et 6 filiales : CLEAN SERVICE, 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 de nos clients** en améliorant nos offres de service
- Agir pour l'**amélioration continue** de nos organisations et de nos process internes au bénéfice de la performance des collaborateurs et plus globalement des parties intéressées
- Améliorer notre **visibilité** pour favoriser l'adhésion de chacun et attirer les talents
- **Améliorer la communication** auprès des **parties intéressées**
- **Favoriser le maintien et le développement des compétences**
- Permettre l'**organisation efficiente** du travail de nos salariés en veillant à la **préservation de leur santé, à leur sécurité**, et au **respect du code du travail** ;
- Promouvoir les **bonnes pratiques environnementales** auprès des **parties intéressées**
- **Limitier l'impact** environnemental de nos activités, en prévenant toute pollution ;
- Respecter toutes les **exigences applicables légales, réglementaires, normatives et autres**.

Et ainsi mettre en place les moyens nécessaires afin d'exercer notre **responsabilité sociétale**, d'améliorer en continu notre système de management qualité et environnement, 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 vous tous, collaborateurs, afin de rendre la démarche efficace et utile pour tous.

Le 19 Octobre 2020

Corinne POIGNART DUPAS  
Secrétaire Générale

## 2.3. ACHATS RESPONSABLES



### Sélection des fournisseurs

Dans la continuité de la politique qualité environnement et de ses objectifs, un des enjeux de la Direction des Achats Groupe est d'intégrer systématiquement la dimension RSE en s'orientant vers des achats durables et socialement responsables.

Elle privilégie, autant qu'elle le peut, des relations avec des fournisseurs inscrits dans une démarche similaire, basée sur :

- “ **La réduction des impacts environnementaux des achats du Groupe,**
- “ **Le renforcement de la contribution sociale et sociétale,**
- “ **Une éthique irréprochable.**

Les conditions générales d'achat de STEM GROUPE, et par conséquent de STEM Propreté, contiennent un paragraphe sur l'Ethique et le Développement Durable.

Dans le cadre de la commande, le Fournisseur s'engage, en son nom et au nom et pour le compte de ses fournisseurs et sous-traitant, à :

- “ 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 des obligations réglementaires en termes de pollution et de recyclage ;
- “ S'engager à lutter contre la corruption ;
- “ Mettre en place une démarche de prévention des risques.

Le Groupe STEM se réserve le droit de solliciter du fournisseur la preuve qu'il s'est bien conformé aux prescriptions de la présente clause et éventuellement de procéder ou faire procéder à des audits.



La Direction des achats est tenue de **consulter systématiquement plusieurs fournisseurs ou prestataires potentiels** pour un même type d'achat.

Elle doit :

- “ 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.

---

## Evaluation fournisseurs

### Evaluation interne

Chaque année les fournisseurs sont évalués directement par les utilisateurs STEM Propreté, pour connaître leur niveau de satisfaction.

Ils répondent anonymement à un questionnaire.

L'analyse de ces questionnaires complétés, permet à la Direction des Achats, d'identifier les fournisseurs présentant des défaillances et d'établir un plan d'actions.

### Evaluation externe

L'évaluation interne est complétée par une évaluation externe. Les fournisseurs répondent à un questionnaire et argumentent sur les aspects de qualité, d'environnement, de sécurité et de responsabilité sociétale, notamment le respect de leurs engagements en matière d'achats responsables.

Cela permet de vérifier la teneur et le respect de leurs engagements dans la durée.

---

## Audit fournisseur

Dans le cadre de son système de management qualité environnement, STEM Groupe se réserve la possibilité de réaliser un audit fournisseur par le biais de la Direction Qualité Environnement et de la Direction des Achats Groupe.

L'objectif est double :

- “ De vérifier et de s'assurer de la conformité des produits et prestations achetés,
- “ D'acquérir des informations en dehors du champ habituel des échanges administratifs et commerciaux.



## 2.4. ETHIQUE DES AFFAIRES

### Charte éthique Stem propreté

STEM Propreté a construit depuis plus de 60 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.

### CHARTE ETHIQUE

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 de l'éthique : Achat et Commerce

Dans le cadre de sa Politique Achats, La **Direction des Achats** a mis en place une charte éthique des achats.

De par son environnement de travail et la nature de ses prestations, STEM Groupe 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 STEM Groupe et STEM Propreté auprès de leurs partenaires extérieurs. Ces derniers se doivent de respecter une éthique irréprochable.

La **Direction commerciale**, quant à elle, est en première ligne pour communiquer auprès des prospects et de nos futurs clients sur nos engagements, notamment éthiques.

### CHARTE ETHIQUE DES ACHATS

1 - Agir dans l'intérêt du groupe avant son propre intérêt

2 - Ne pas favoriser les connaissances personnelles intérêt

3 - Faire preuve de professionnalisme et d'intégrité

4 - Être transparent

5 - Être hermétique à toute forme de manipulation et corruption

6 - Être objectif

7 - Décliner les rétributions et avantages financiers

8 - Être impartial

9 - Eviter toute familiarité ou lien personnel

10 - Ne pas prendre part au capital d'un partenaire

11 - Respecter la confidentialité

12 - Refuser tous cadeaux et invitation d'un montant supérieur à 150€ annuel



## 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 de la Secrétaire Générale 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 des Ressources Humaines et 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 lutte anti-corruption et leur évolution.

Elle est également 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 :

“ **Faire preuve de bienveillance et ainsi préserver une 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,

“ **Respecter les règles et les lois : par tous et pour tous.** En l'absence chacun doit faire preuve de **bon sens** et de **prudence**. Son responsable hiérarchique est présent en cas de doute.

### Représentation de notre personnel

Chaque entité dispose d'instances représentatives du personnel réunies régulièrement, et à chaque fois que nécessaire. Les discussions se poursuivent en Comité Social et Economique Central tous les 6 mois.



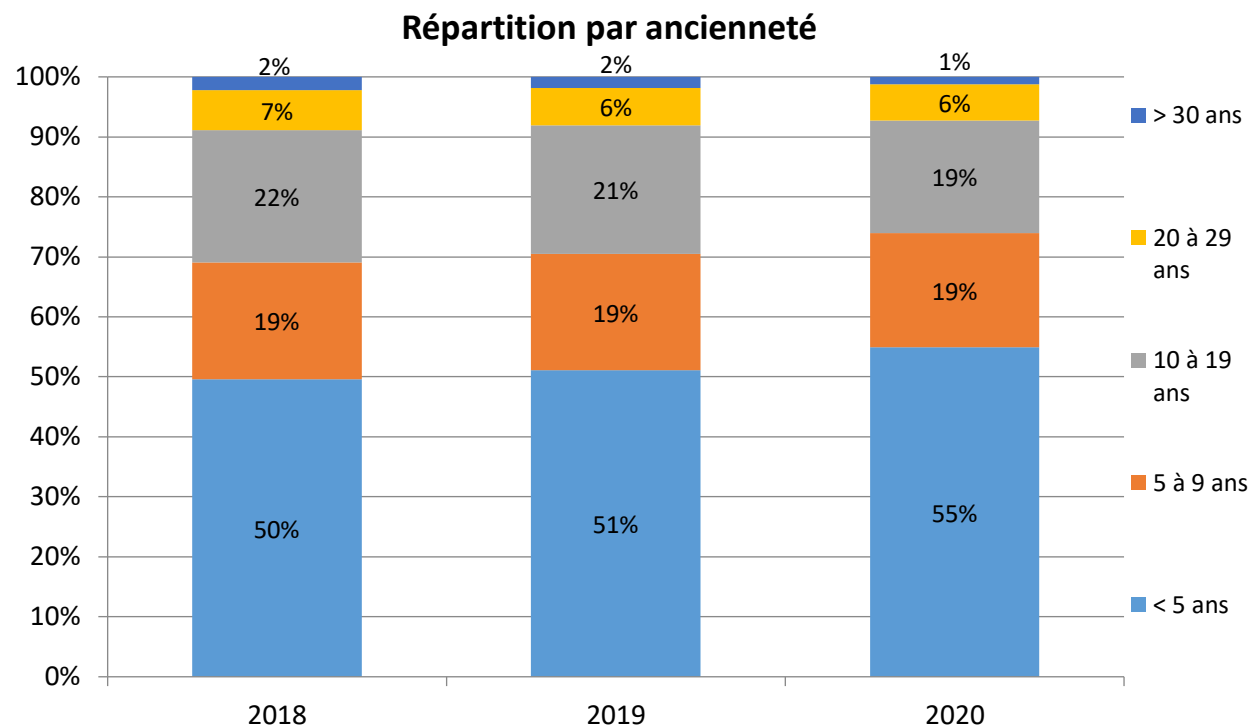
### 3.3. DONNEES SOCIALES

#### Ancienneté

La proportion de collaborateurs ayant plus de 5 ans d'ancienneté dans l'entreprise diminue un peu au profit des moins de 5 ans. Cela n'est pas en lien avec les pratiques d'entreprise et l'accompagnement déployé auprès de nos salariés. Les collaborateurs agents de service représentent 98% de notre effectif. Leur poste est rattaché au marché sur lequel ils exercent leur activité. Les pertes de marchés s'accompagnent donc d'un transfert des salariés. Les pratiques du secteur et notamment la tendance accrue de mise en concurrence périodique expliquent cette évolution.

Le prix reste le principal critère de prise de décision des clients en appel d'offres. Pour réaliser des économies d'échelle, la pratique consiste à remettre en cause les contrats commerciaux afin de les rénégocier. Les baisses tarifaires sont au centre des préoccupations. STEM Propreté fait en sorte de communiquer sur ses valeurs, sur ses engagements, elle dispose d'une réputation d'employeur responsable reconnue dans le secteur, se crée les conditions d'un partenariat qualitatif favorable à toutes les parties prenantes.

Le maintien d'une forte proportion de collaborateurs de plus de 10 ans et de 5 ans dans notre société résulte de cette démarche responsable.





## Rapport CDD/CDI

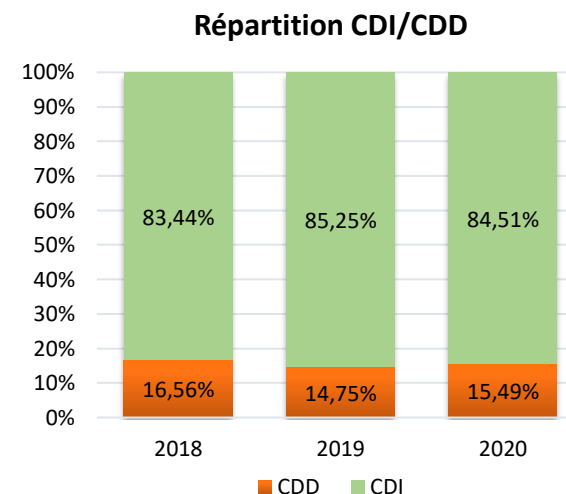
Notre politique sociale est toujours de favoriser l'embauche d'agents en CDI afin de lutter contre la précarité du travail.

Après avoir augmenté de près de 2 points entre 2018 et 2019, la proportion de CDI diminue très légèrement, de moins d'un point, en 2020. Le contexte sanitaire a nécessité d'être prudent dans les recrutements, au regard du nombre de clients eux-mêmes en situation précaire.

**Cette proportion de CDI par rapport aux CDD demeure une belle performance dans nos métiers de la propreté.**

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 sites et d'atteindre les objectifs de réduction des effectifs demandés par nos clients.

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



## 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. Pour cela :

“ Nous évaluons les compétences,

“ Nous diffusons les profils auprès de l'ensemble de l'encadrement.

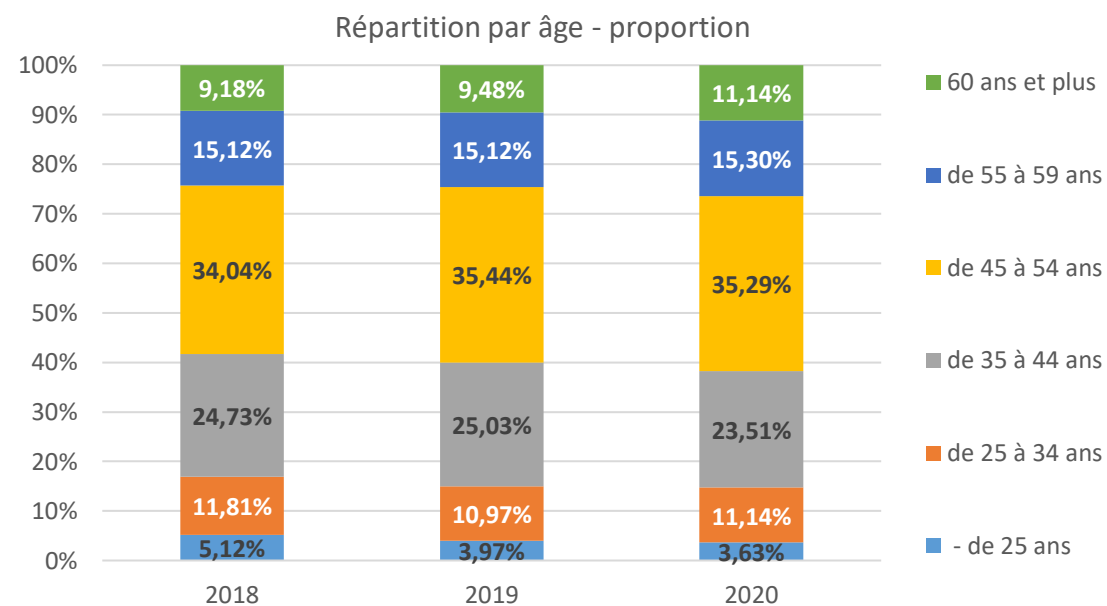
Notre entreprise s'impose des durées hebdomadaires minimales souvent supérieures aux minimas légaux autorisés. L'augmentation du nombre d'heures hebdomadaires permet aussi de fidéliser notre personnel.

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.

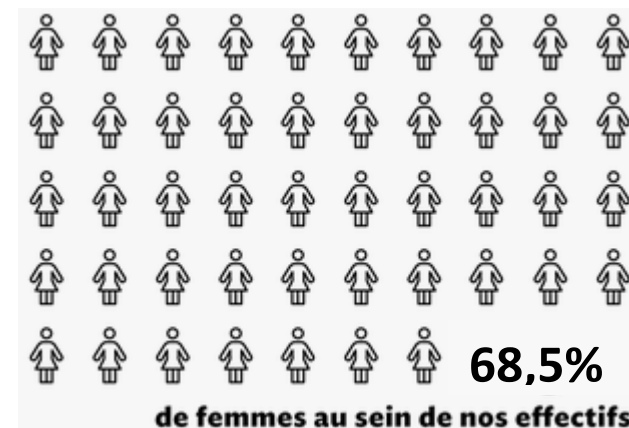
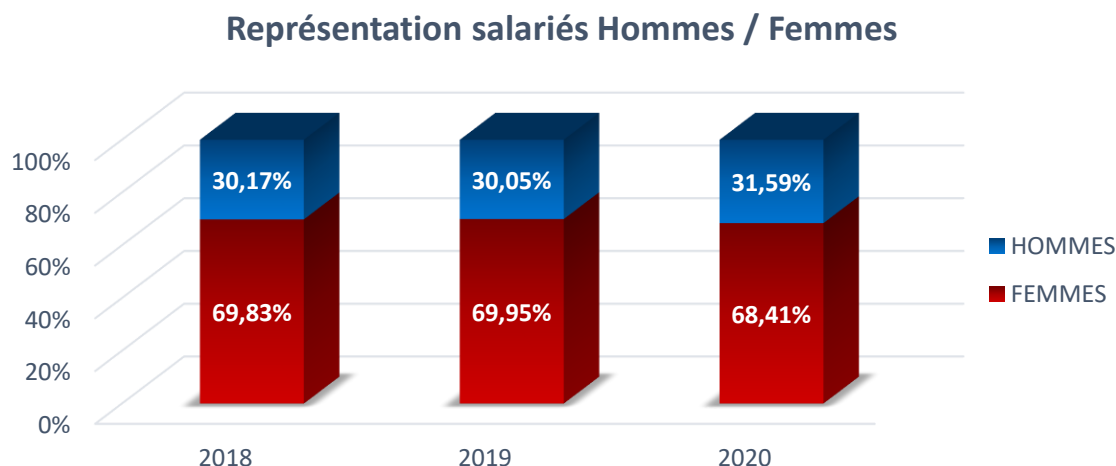
**La proportion de temps plein par rapport au temps partiel est en augmentation. Elle est d'un peu plus de 18%.**

## Répartition par tranche d'âge



### 3.4. ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

L'évolution du nombre de salarié par sexe est assez stable. Légère augmentation de la proportion d'hommes courant 2020.



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.

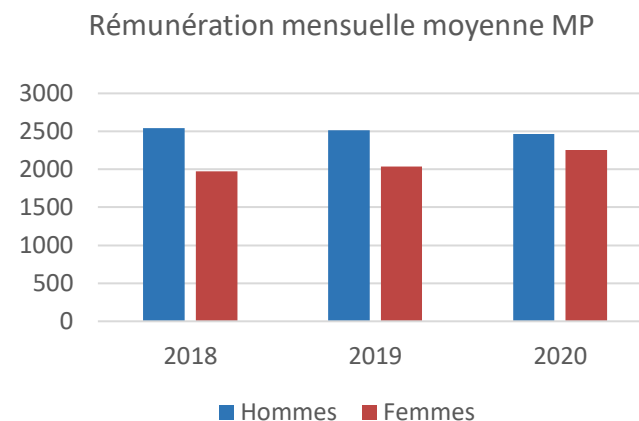
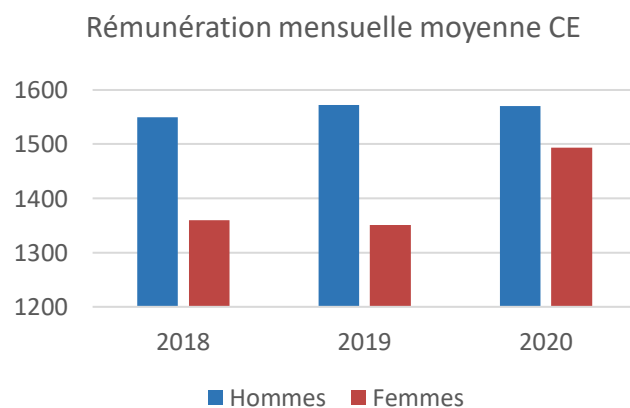
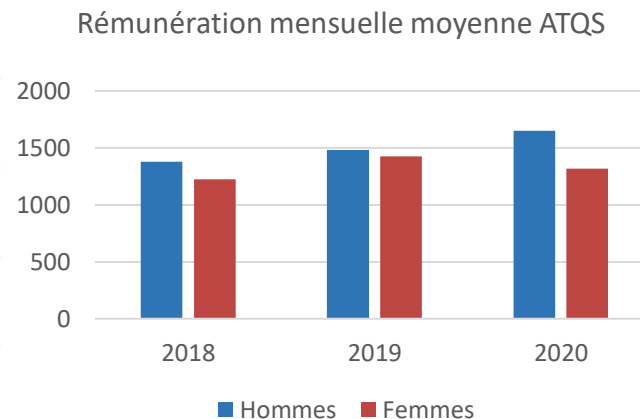
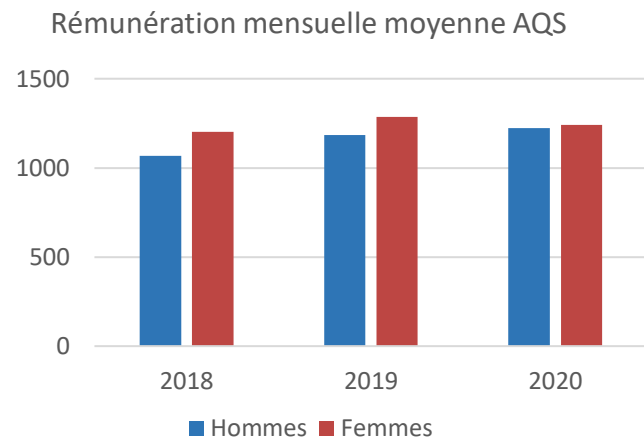
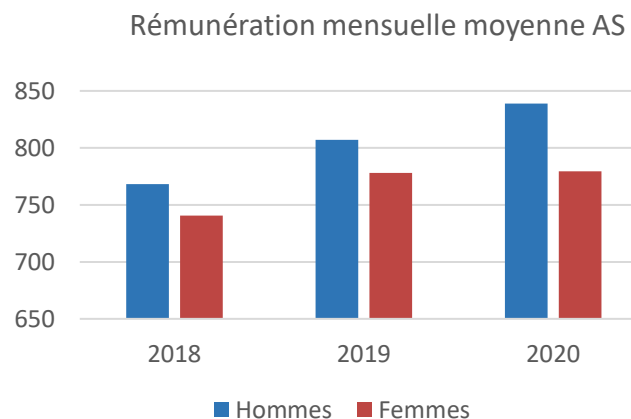
Sur les catégories concernées, et en dehors de la fonction d'employé administratif sur laquelle le taux de féminisation est structurellement important, les femmes ne sont pourtant pas surreprésentées.

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.



La situation des femmes chefs d'équipe de 2018 et 2019 s'explique par un turn-over de marché. En 2020, il y a un rattrapage. 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. L'expérience rentre également en ligne de compte.

## 3.5. EMPLOI ET COMPETENCES

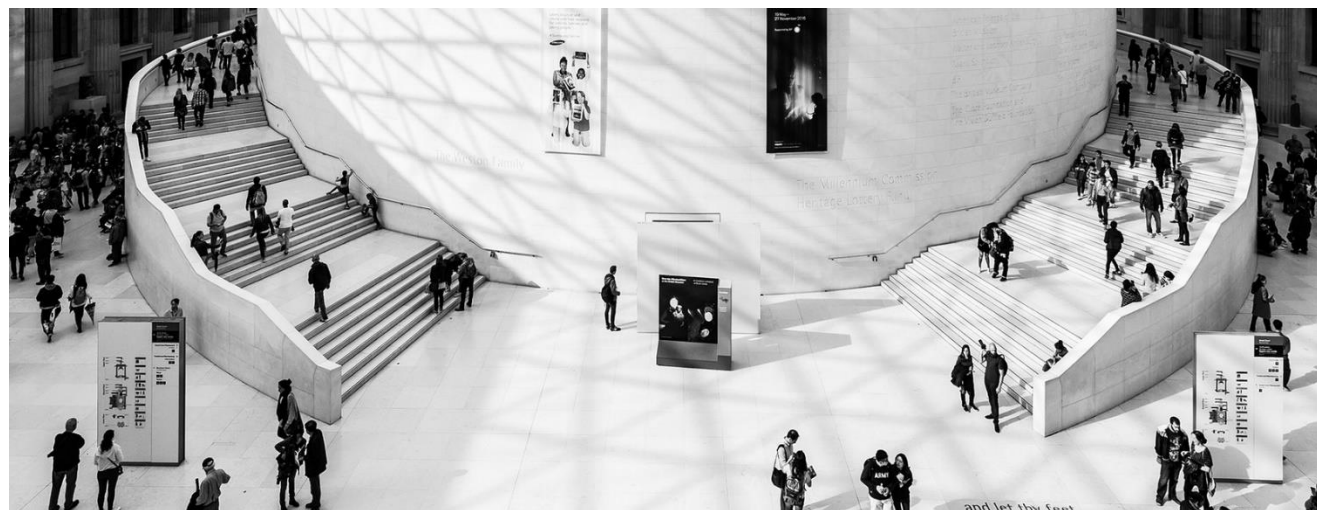


### Le pilotage en matière d'intégration et de gestion des compétences

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 2020.

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. Depuis 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 depuis 2019. Ces axes de travail alimentent le plan d'actions servant au pilotage de l'entreprise.



## La promotion interne

C'est un véritable pilier de STEM Propreté, et une réelle source de motivation pour nos salariés.

Lors des entretiens professionnels, les salariés qui démontrent leur potentiel, leur capacité et leur envie pour évoluer, sont identifiés.

Ils sont alors accompagnés dans l'acquisition de nouvelles compétences vers un changement de fonction. Des formations leur sont proposées.

Ces perspectives professionnelles permettent de fidéliser nos salariés.

Les exemples, au sein de notre encadrement d'exploitation, sont nombreux chez STEM Propreté :

- “ Un commercial devenu dirigeant,
- “ Un alternant QSE devenu inspecteur, puis responsable d'exploitation, puis directeur d'exploitation,
- “ Des agents devenus chefs d'équipe
- “ Des agents devenus inspecteurs
- “ Un agent devenu inspecteur avant de passer responsable d'exploitation,
- “ Des inspecteurs devenus formateurs internes

**C'est près de 80% de notre effectif d'encadrement qui est issu de la promotion interne.**

Pour encore faire mieux et plus avec nos salariés, des outils de communication et de management sont déployés et de nouvelles actions sont menées :

- “ Recensement des courriels des salariés pour faciliter la communication et la mise en place des bulletins de paie électroniques via coffre-fort,
- “ Déploiement de la dématérialisation pour des actions de communication, de formation, de recrutement, d'évaluation et d'entretiens professionnels,



## Insertion

### Personnes éloignées de l'emploi

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).

Des **partenariats** sont menés avec des **associations locales, des entreprises d'insertion**, qui ont pour vocation d'accueillir, d'informer, d'orienter les **personnes éloignées de l'emploi** (chômage de longue durée, concernant aussi bien les jeunes à la fin de leur cursus ou en état d'échec scolaire, les seniors, les personnes handicapées notamment) et qui sont en recherche d'un emploi.

Ces associations ou entreprises, mettent en œuvre les moyens nécessaires et indispensables pour accompagner ces personnes dans toutes les démarches qui concernent la formation, la recherche, l'adaptation et le démarrage d'un emploi. Elles s'engagent à leurs côtés pour les intégrer sur le plan professionnel, en permettant de faciliter la rencontre entre ces personnes et notre entreprise.

La société STEM Propreté est également engagée avec TRIETHIC, à réduire son impact environnemental en faisant recycler ses déchets triés. Cet engagement permet de favoriser l'insertion par le travail des personnes éloignées de l'emploi.

**Nous avons un objectif commun, réussir l'inclusion de ces personnes éloignées de l'emploi.**



## Travailleurs Handicapés

Notre **réfèrent Handicap** forme l'intégralité de nos équipes des ressources humaines 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. Elle connaît parfaitement son sujet et rassure l'ensemble des interlocuteurs. Elle 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 référent multiplie par ailleurs les contacts avec les interlocuteurs du domaine, et anime le réseau de partenaires locaux (CAP EMPLOI, SAMET...).

Elle mène à la fois des actions de conseil et de sensibilisation.

### Conseil :

- “ 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 :

- “ Sensibiliser le personnel à la thématique du handicap
- “ 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.

Nous avons signé de nouveaux partenariats pour nous permettre d'atteindre nos objectifs :

- “ Vinci Facilities Entreprise Adaptée
- “ Suez Insertion

Nous développons par ailleurs une démarche privilégiée avec la Ligue « badminton Ile de France »

Handicap	% RQTH	Minimum 6%	Réfèrent 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 fin 2020	Modification des parcours d'intégration et de suivi Plus accompagnement RH

## Intégration du personnel éloigné de l'emploi et des alternants

En amont de cette intégration, 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.

Mon Suivi	
A l'embauche	<p>Le kit à lui remettre :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Livret d'accueil</li><li>- Dotation en matériel</li><li>- Charte Tutorat / Apprenant</li><li>- Brochure de suivi personnalisé</li></ul>
A l'intégration	Bilan des compétences initiales via les formateurs internes
Tous les mois	Entretien sur site ou échange téléphonique par le RRH de l'agence
4 à 6 mois	<p><u>Etat d'avancement</u> : Réunion entre RH et autres fonctions Supports et/ou formateurs internes</p> <p><u>Entretien d'évaluation</u> : Entretien avec le service RH + Salarié / Alternant + Tuteur</p>
1 an	<p><u>Etat d'avancement</u> : Réunion entre RH et autres fonctions Supports et/ou formateurs internes</p> <p><u>Entretien d'évaluation</u> : Entretien avec service RH + Salarié / Alternant + Tuteur</p>

## Junior : Après les évolutions, la phase de consolidation

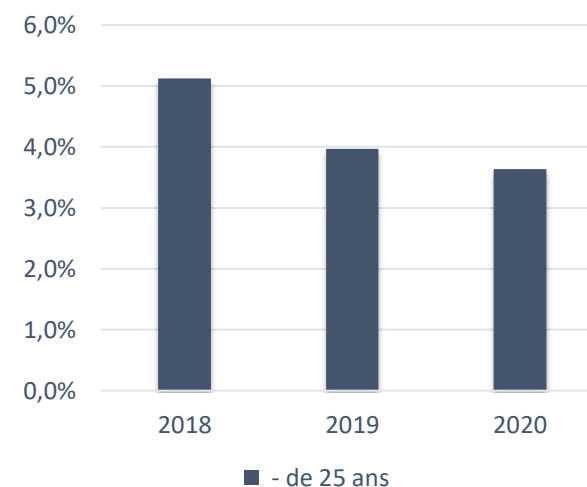
La proportion de salariés de moins de 25 ans représente moins de 5 % de l'effectif.

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.

En 2020 notre équipe d'alternants est constituée de 10 jeunes ou personnes en situation de reconversion professionnelle.

Nous agissons pour la promotion des métiers de la propreté, nous sommes partenaire des journées des métiers de la propreté.

% de salariés de moins de 25 ans





### 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, plus de 65% de nos salariés sont de nationalité étrangère. Ce sont 60 nationalités différentes qui font Stem Propreté aujourd'hui.

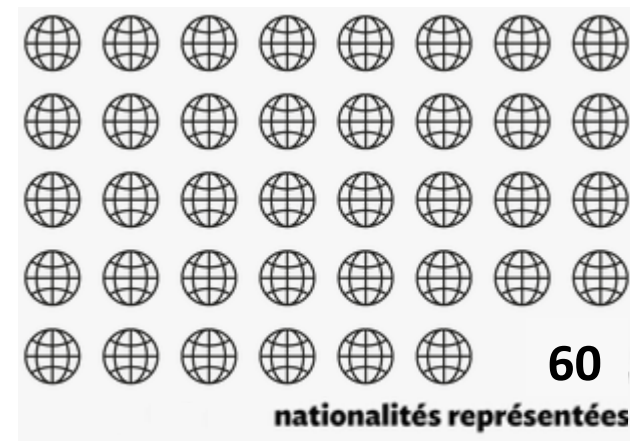
La branche professionnelle, consciente de ces problématiques liées à l'illettrisme, met en œuvre des dispositifs de formation adaptés.

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 18 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.

Les modalités d'intégration doivent 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 des lieux et de 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	
<b>Le Collaborateur Entrant</b>	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
<b>Le Binôme ou le Tuteur</b>	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
<b>Le supérieur hiérarchique</b>	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
<b>Les spécialistes transverses</b>	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



En 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.

Le pôle « formateurs internes » fait aujourd'hui partie intégrante du service formation. En 2019, ce sont 914 heures de formation interne qui ont été dispensées.

**Le nombre total d'heures de formation, que ce soit pour les hommes mais surtout pour les femmes, a fait un bond en 2020, grâce à la formation interne : + 56 % (1929 heures en 2018 contre 3010 heures en 2019).**

#### 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)

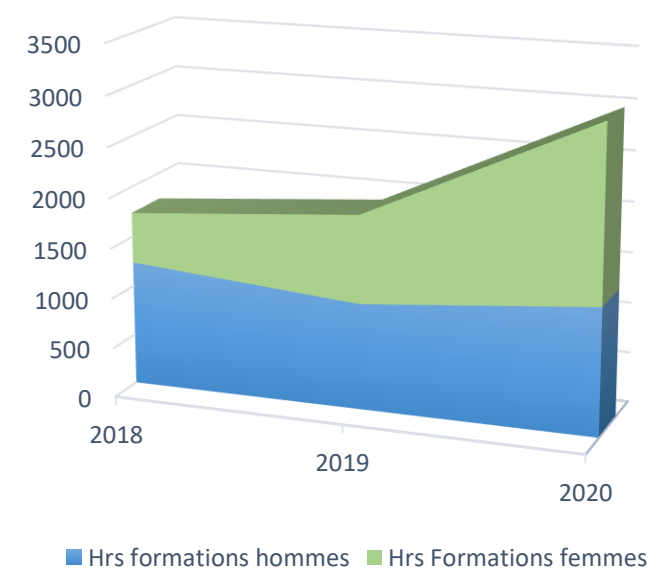
#### Les formateurs internes & les stagiaires

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

#### Leurs interventions peuvent être liées :

- “ **A des besoins exprimés par les agences** (inspecteurs, responsable d'exploitation, directeur d'agence, clients...)
- “ **À des besoins révélés par des audits de chantiers** qui auraient mis en évidence le recours à des formations
  - Mise en évidence des problématiques rencontrées
  - Prescription des formations à prévoir

Répartition heures de formations





## 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

#### 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

### GESTION ET D'ORGANISATION DE SITE

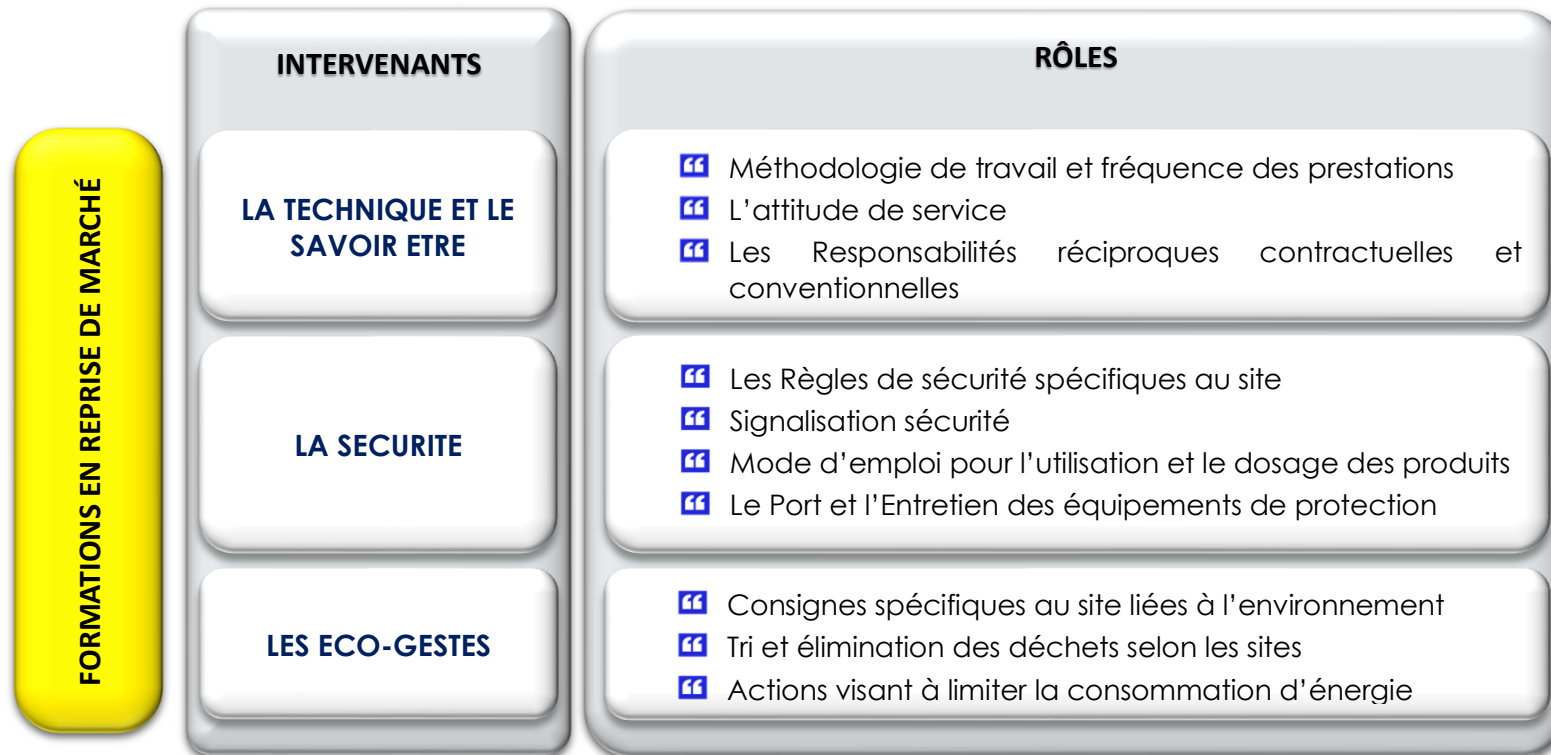
- “ Maîtriser les différents types d'organisation
- “ Appliquer les objectifs qualité (Obligation de moyens ou de résultats)
- “ Maîtriser les méthodes et les outils d'auto-contrôle des prestations
- “ Mettre en œuvre des actions correctives

- “ 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

### 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

- “ 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



### 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.

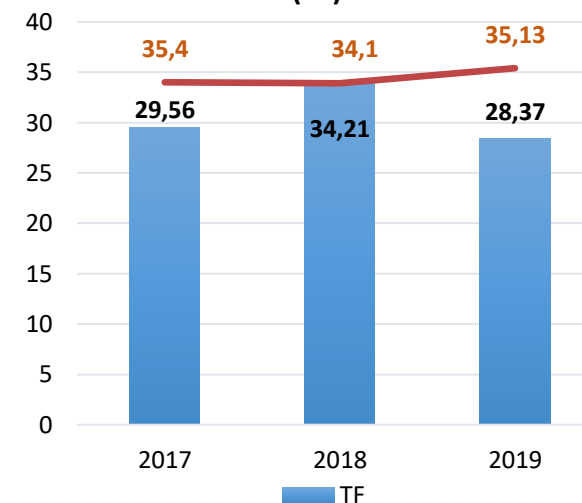
Nous nous investissons plus particulièrement sur ce dernier risque avec la formation de plusieurs APTMS (Animateur Prévention Trouble Musculo Squelettique).

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

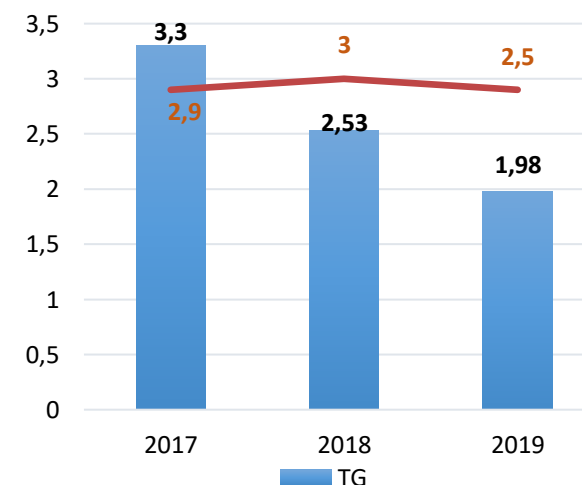
Des causeries sont régulièrement animées auprès des agents afin que la Sécurité devienne une véritable culture.

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

## POLITIQUE HYGIENE SANTE SECURITE AU TRAVAIL GROUPE STEM 2020

Le Groupe STEM 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 et cela quel 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 sera mis tout particulièrement sur :

- Une évaluation précise des risques liés aux Unités de Travail qui permettra de mettre en place des actions de prévention ciblées et pertinentes.
- L'établissement du Plan de Prévention conjointement avec le client.  
Du fait de la réalisation des prestations sur les sites de nos clients, une identification préalable des risques avec le client est nécessaire.
- La mise en place d'une veille réglementaire

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

Notre objectif consiste à réduire le nombre d'accidents de travail et de maladies professionnelles. Les actions décidées sur ce sujet sont de 3 ordres :

- Formation des salariés. Celle-ci étant indispensable pour modifier les comportements et développer une culture de prévention.
- Organisation du travail tenant compte des contraintes de l'environnement de travail.
- Recherche de nouvelles techniques et de matériel innovant qui permettrait 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.

### -Une tolérance « Zéro » sur le maintien 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 service 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.

De la même manière que l'ensemble des salariés doivent avoir une « attitude de service », nous devons tous avoir une « Attitude Sécurité ».

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 et appliquer cette politique dans son activité.

Je compte donc sur votre entière adhésion à cette démarche.

A.DEFRANCE  
Responsable Sécurité



## 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.

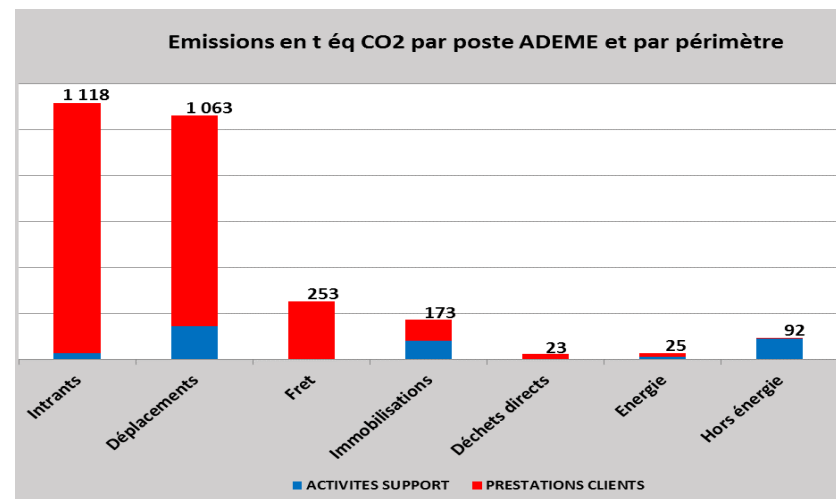
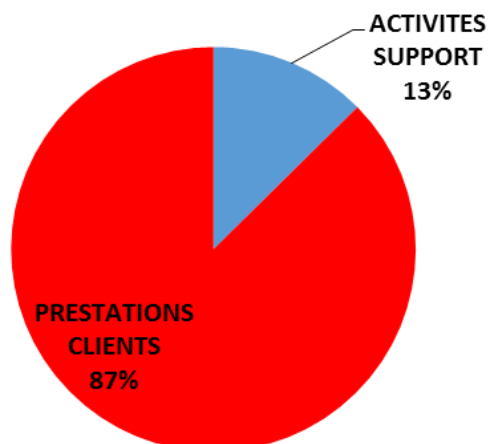
### Périmètre du Bilan GAZ A EFFET DE SERRE®



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<sup>®</sup>

INDICATEURS			
	Émissions en kg d'éq CO2 par K€ de prestations en global sur la société à périmètre identique	Émissions d'éq kg de CO2 par heure de prestation Client	Émission de T éq CO2 par salarié affecté aux services supports
2009	113 Kg éq CO2 / K euros de CA	2,1 Kg éq CO2/ heure de prestation	15,3 T éq CO2/ salarié support
2013	93,7 Kg éq CO2 / K euros de CA	1,65 kg éq CO2 / heure de prestation	12,9 T éq CO2/ salarié support
2017	102,8 Kg éq CO2 / K euros de CA (avec intégration des fournitures sanitaires) 89,6 Kg éq CO2 / K euros de CA (à périmètre identique à 2013)	1,77 Kg éq CO2/ heure de prestation (Intégration des fournitures sanitaires) 1,54 Kg éq CO2/ heure de prestations (à périmètre identique à 2013)	9,1 T éq CO2/ salarié support
			

## 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 ENERGETIQUE

Afin d'identifier nos axes potentiels d'économie d'énergie et d'y associer un plan d'actions à mettre en œuvre, un audit énergétique sera réalisé d'ici la fin de l'année 2020.

Lors du précédent audit énergétique, 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'écoconduite.

## 4.3. ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Dans le cadre de notre système de management environnemental certifié ISO 14001, nous avons réalisé une analyse environnementale et ainsi étudié nos aspects et **impacts environnementaux** de manière à identifier ceux qui sont **significatifs ; cela** dans l'objectif de bien cibler et de mieux 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.

Cette analyse a permis de mettre en lumière nos enjeux environnementaux :



- “ Emploi de **produits d'entretien et de consommables** respectueux de l'environnement (depuis 2008 pour 100%

de nos prestations courantes) : labellisation principalement Ecolabel et Ecocert.

- “ 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 **CO<sub>2</sub>**.
- “ 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 toujours 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, canettes en aluminium, gobelets en plastique (jusqu'à la fin des stocks livrés par les fournisseurs et remplacement déjà effectif par des mugs en céramique et des gobelets en plastique réutilisables), palettes, DEEE (déchets d'équipements électriques



et électroniques), piles, cartouches d'encre, ampoules, néons, ou encore stylos.

Les déchets ainsi triés sont collectés puis dirigés vers la filière de traitement adéquate pour être recyclés.

En recyclant ces déchets, nous leur donnons une deuxième vie et de nouveaux produits sont fabriqués.

Quelques exemples :

#### Le papier :

Avant d'être transformé en pâte à papier, cette matière passe par différentes étapes : pulpage, décontamination, séchage...

#### Les D3E :

Dans les centres de recyclage, les DEEE sont dépollués, broyés et triés par matières.

Les matières, une fois revalorisées sont réinjectées dans un circuit de production de nouveaux équipements.

#### Les gobelets :

Ils sont conditionnés sur palette avant d'être expédiés dans la filière de recyclage. Ils sont broyés en paillettes et transformés en matière première secondaire réutilisable. De nouveaux objets sont donc (re)fabriqués (cintres, clé USB...).

Le taux de recyclage de nos déchets triés, est de :

80% pour les D3E

82,5% pour le toner

100% pour les autres déchets

**Un taux global de recyclage de 98,78%**

Nous agissons ainsi positivement 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 2019

Bois		5176 Kg
Eau		69 m <sup>3</sup>
Déchets		4122 Kg
Énergie		9551 KWh
CO2		568 Kg



TYPE DE DÉCHET	POINT DE COLLECTE INTERMÉDIAIRE	LIEU D'ENLÈVEMENT / COLLECTEUR
 <b>CARTONS</b> À piler à plat	→	 MAGASIN Câbles de recharge portable
 <b>PAPERS BLANC &amp; COULEUR</b> Feuilles - cahiers - avec/sans spirales - livres avec - couvertures - blocs - notes - enveloppes avec/sans fenêtres - journaux - magazines	→ À chaque bureau + photocopieurs →  <b>MAGASIN</b> Sac transparent prévu à cet effet	→ Directement récupéré par <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> 
 <b>PAPIER</b> DECHIQUETÉ	→  Salle photocopieur RDC / 1 <sup>er</sup> étage / 2 <sup>ème</sup> étage Sac transparent directement dans la machine	→ Directement récupéré par <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> 
 <b>PILES</b> Piles - sondes - batteries de téléphone	→  Salle photocopieur 1 <sup>er</sup> étage	→ Directement récupéré par <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> 
 <b>TONER /</b> <b>CARTOUCHES</b> <b>D'IMPRESSION</b>	→  Près des 2 photocopieurs RDC et 1 <sup>er</sup> étage →  <b>MAGASIN</b> Sac transparent prévu à cet effet	→ Directement récupéré par <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> 
 <b>Petits DEEE</b> Déchets d'Équipements Électroniques et Électriques Câbles - Téléphones HS ...	→  Accueil RDC	→ Directement récupéré par <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> 
 <b>Ampoules et</b> <b>néons</b>	→  <b>MAGASIN</b> Près des cartons	→ Directement récupéré par <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> 
 <b>Gobelets</b>	→  RDC : Cuisine + Fontaine accueil 1 <sup>er</sup> étage : Salle exploit STEM 2 <sup>ème</sup> étage : Coulée Commercial/inspecteur	→ Directement récupéré par <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> 
 <b>BOUTEILLES</b> <b>PLASTIQUES</b> À compresser	→  Cuisine RDC →  <b>MAGASIN</b> Sac transparent prévu à cet effet	→ Directement récupéré par <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> 
 <b>CANETTES</b>	→  Cuisine RDC	→  <b>MAGASIN</b> Récupéré par
 <b>DIB</b> Déchets industriels Bénignes alimentaires - sacs plastiques - conserves...	→  Poubelles autres déchets bureaux - cuisine	→  <b>AU NIVEAU DU MAGASIN</b> Conteneur DIB

## Le reconditionnement

Le reconditionnement permet également de limiter les déchets d'une part et contribue à préserver les ressources naturelles d'autre part.

Nos fournisseurs reprennent les matériels en état de fonctionnement dont les sociétés de propreté n'ont plus usage, pour les reconditionner.

Ils donnent une seconde vie à ces matériels, en changeant les pièces défectueuses et en les remettant dans un état quasi neuf. Ces matériels sont revendus ensuite, à moindre coût par rapport à du neuf, mais avec une efficacité et une durabilité tout autant garantie.

## Des véhicules à faibles émissions et moins consommateurs de carburants

Une politique a été mise en place au niveau du Groupe pour l'achat des véhicules.

Le Directeur des Achats a pour mission de sélectionner des véhicules à faibles émissions de CO<sub>2</sub>.

Les véhicules sont d'autre part, régulièrement renouvelés.

**Depuis 2011, tous les véhicules achetés par l'entreprise sont des véhicules ECO<sub>2</sub>.**

Un véhicule est siglé ainsi, lorsqu'il est le moins polluant de sa gamme, selon ses émissions de gaz carbonique. D'autre part, tous les modèles sont construits dans des usines certifiées ISO 14001.

Sur les 98 véhicules de la flotte, ce sont 26 véhicules qui sont en termes d'émissions **sous la barre des 120 grammes de CO<sub>2</sub> par kilomètre parcouru**, ce qui représente **26,5 % des véhicules**.

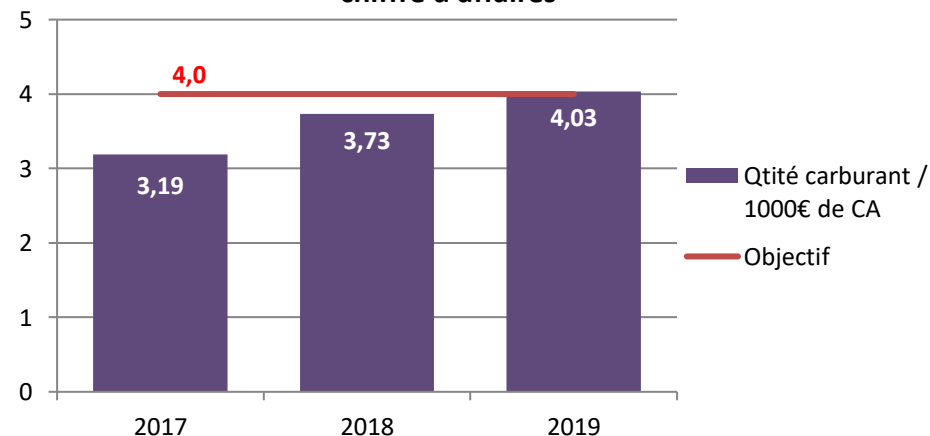
SOCIETE	TOURISME	UTILITAIRE	< 120g CO/Km	TOTAL
STEM PROPRETÉ 91	15	32	10	98
STEM PROPRETÉ NORD	2	16	3	
STEM PROPRETÉ CLAIX	5	22	9	
STEM PROPRETÉ LYON	2	4	4	

Nous enregistrons une légère augmentation des consommations de carburant sur 2018 et 2019 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, et dans le suivi.

Fin 2019, notre consommation de carburant dépasse à peine le seuil que nous nous sommes fixés. Les actions mises en œuvre pour limiter au maximum notre consommation restent une préoccupation constante.

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



## Des 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, à chaque fois que cela est possible, des produits qui préserve au maximum l'environnement.

Il s'agit pour l'essentiel de produits **écolabels** et **écocert**.

En plus de ces labels reconnus, nos fournisseurs développent également des labels internes qui garantissent les mêmes exigences de préservation de l'environnement, voire même parfois davantage.

Afin d'assurer à nos clients un niveau de qualité optimal de nos prestations, nous contrôlons que ces différents produits Ecolabel, Ecocert ou d'un autre label, soient d'une efficacité comparable aux produits non labélisés.

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



### 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

## Les prestations courantes

Pour la réalisation des prestations dites « courantes », nous sommes en mesure de proposer une gamme de produits 100% Ecolabel ou Ecocert.

Avant d'intervenir sur un nouveau site, nous sensibilisons systématiquement nos clients à la mise en place de produits de nettoyage labélisés et respectueux de l'environnement.

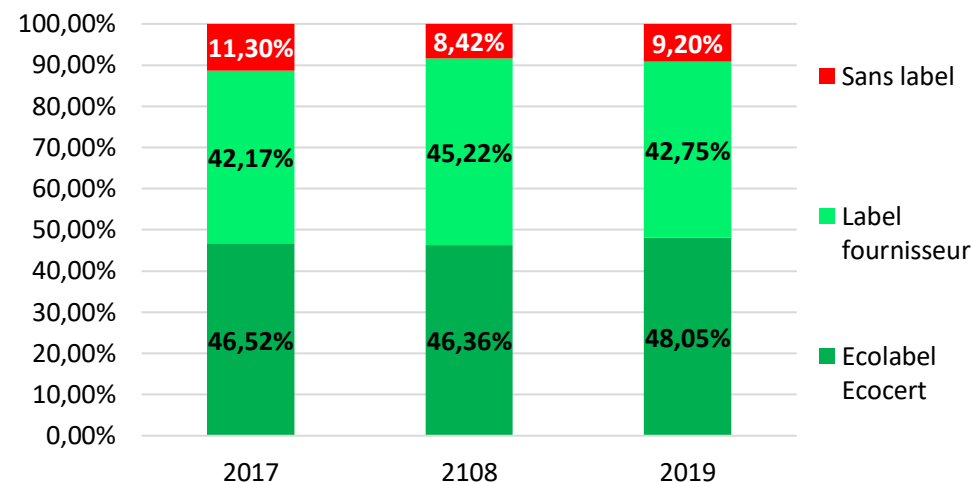
## Les produits de remise en état

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.

Pour les derniers encore utilisés actuellement, nous veillons, au minimum, à ce qu'ils conservent un taux de biodégradabilité conforme aux normes européennes.

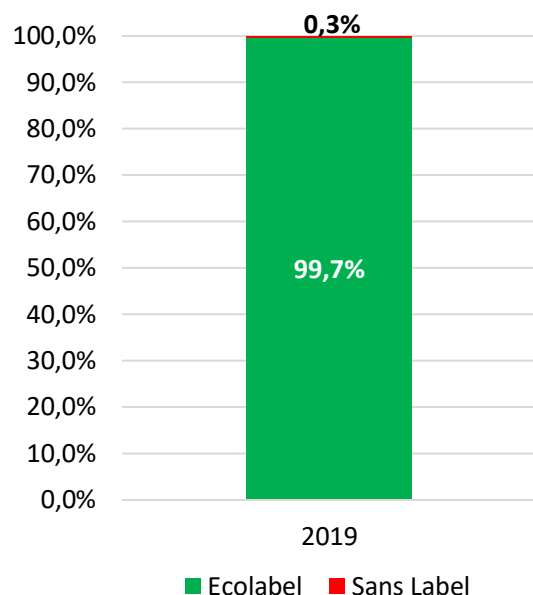
A ce jour, nous n'avons constaté aucun écart sur l'ensemble des audits réalisés dans ce sens.

Proportion de produits consommés selon le label



## Une ouate Ecolabel

Nous assurons chez nos clients le réapprovisionnement des consommables sanitaires (papier toilette, essuie-mains). Il s'agit de plus de 100 tonnes chaque année. Aujourd'hui, la presque totalité de ces consommables, est Ecolabel.



## Une ouate issue du recyclage des briques alimentaires

Ce prestataire a développé une technologie innovante. Ces dernières années, il a breveté un procédé permettant de recycler à 100% les briques alimentaires en séparant les différentes couches qui les composent.

Ainsi la ouate de cellulose est réutilisée pour produire de la ouate et l'aluminium et le polyéthylène sont utilisés pour la fabrication des distributeurs.

La couleur de la ouate est brune car aucun traitement blanchissant n'est appliqué.



## Technologie de lavage sans produit chimique

### Technologie de lavage sans produits chimiques

Le système H<sub>2</sub>O 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.

Le procédé à « eau ozonée », permet également un nettoyage et une désinfection sans recours à des produits chimiques.

Ces procédés permettent de :

- “ Limiter l'impact environnemental
- “ Protéger les utilisateurs, suppression du contact avec des substances chimiques
- “ Réduire les accidents, notamment les chutes causées par les résidus glissants des détergents.

## Réduire les déchets

### Moins 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.

### Supports d'essuyage en microfibre

La microfibre, efficace sur tous types de surfaces, permet :

- “ De réduire la consommation des produits de nettoyage, de diminuer le volume des textiles d'essuyage et de 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.





## 4.4. LES « ECO-ACTIONS » MISES EN PLACE

### Les éco gestes

Des formations aux "éco-gestes" sont réalisées en interne auprès des salariés.

Celles-ci portent notamment sur :

- “ Les économies d'énergie (éteindre les lumières, utilisation de matériel adapté à la prestation et entretenu)
- “ Les économies d'eau (éviter les gaspillages, détecter les fuites)
- “ Les économies de produits (la juste dose)
- “ 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".



### Eco-Gestes

**Stem**  
GROUPE

Le comportement que vous adoptez dans votre travail quotidien et même chez vous est déterminant. Pour économiser l'énergie, préserver les ressources naturelles, lutter contre la pollution et ne pas dépenser inutilement, ayez le réflexe « éco-gestes » !

#### Que puis-je faire ?

- J'éteins les appareils électriques en fin de journée, et la lumière quand je quitte une pièce**  
Appareils en veille = 11% de la facture d'électricité des français
- Je trie les déchets**  
1 ramette de papier = 3,5 kg de CO<sub>2</sub> émis
- J'utilise une tasse ou un mug réutilisable (pas de gobelet jetable)**  
50 000 gobelets = 1 tonne de CO<sub>2</sub> émis
- J'adapte la température : ni trop chaud ni trop froid**  
20°C au lieu de 22°C = 17% d'économie d'énergie
- Je n'ouvre pas les fenêtres quand le chauffage ou la climatisation fonctionnent**
- Je coupe l'eau qui coule inutilement**  
50 000 gobelets = 1 tonne de CO<sub>2</sub> émis
- Je privilégie la lumière naturelle**  
Electricité en France : 75% issue du nucléaire
- Je n'imprime que si nécessaire (en noir et blanc, recto verso)**  
Cartouches usagées = 60 000 tonnes de déchets polluants
- Je vide ma boîte mail**  
50 mails reçus par jour = 2 kg de CO<sub>2</sub>
- Je favorise les transports en commun**  
Par rapport à la voiture, réduction des émissions de gaz à effet de serre de 50% à 90%
- Je repère les fuites pour qu'elles soient réparées**  
Une fuite de votre chasse d'eau représente quotidiennement plus de 600 litres d'eau inutilement jetés, soit la consommation d'eau d'une journée pour une famille de 4 personnes.
- J'utilise des produits respectueux de l'environnement et je ne les surdose pas**
- J'entretiens mon matériel et équipements électriques**



## L'éco-conduite

Depuis 2008, nous réalisons, en partenariat avec notre compagnie d'assurance, des stages de conduites en sécurité et d'écoconduite 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



## Prévention des épandages

Une situation à risque environnemental très fréquente est le déversement accidentel de produit de nettoyage, que ce soit dans le local de stockage produits de nos agences ou dans le local mis à disposition chez nos clients.

Une consigne est donc à disposition de nos salariés pour leur préciser comment procéder dans un tel cas.

### EPANDAGE DE PRODUIT

Toujours prendre connaissance de la nature du produit avant de le manipuler !  
S'agit-il d'un liquide, d'un solide... ?  
Les Fiches produits sont là pour ça !

En cas d'épandage, vous devez utiliser de l'absorbant pour contenir la pollution.



De quoi s'agit-il ?

- ✓ un boudin pour délimiter la zone d'épandage
- ✓ une matière absorbante (litière, papier...)
- ✓ un sac pour mettre les déchets
- ✓ une plaque d'obturation



#### Epandage de liquide :



- ✓ Baliser la zone si nécessaire pour contenir l'épandage et autres personnes
- ✓ S'équiper avec les EPI adéquats
- ✓ Boucher les égouts à l'aide de plaques d'obturation par exemple
- ✓ Recouvrir immédiatement le liquide avec de l'absorbant pour limiter l'épandage et l'infiltration dans le sol
- ✓ Retirer l'absorbant lorsque tout le produit est imbibé ainsi que tous les éléments souillés, et les mettre dans le sac déchets
- ✓ Les déchets doivent être déposés à l'endroit prévu à cet effet



#### Epandage de solide :

- ✓ Baliser la zone si nécessaire pour prévenir les autres personnes
- ✓ S'équiper avec les EPI adéquats
- ✓ Boucher les égouts à l'aide de plaques d'obturation
- ✓ Retirer le produit et le mettre dans le sac déchets
- ✓ Les déchets doivent être déposés à l'endroit prévu à cet effet



Prévenir sans délai votre responsable de l'incident pour analyse mais également pour commander de l'absorbant.

## 4.5. LE DEVELOPPEMENT 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**

“ Le référentiel RSE proposé 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

### REFERENTIEL RSE FEDERATION DES ENTREPRISES DE PROPRETE

Attractivité de l'entreprise et  
du métier  
Insertion  
Diversité et non-  
discrimination

Fidélisation,  
professionnalisation et  
qualification des salariés  
Qualité du dialogue social

Adoption des principes de  
préservation de  
l'environnement au sein de  
l'entreprise  
Mobilité

### STEM PROPRETÉ Chez ses clients

- “ Intégrer des publics éloignés de l'emploi
- “ Intégrer des travailleurs handicapés
- “ Favoriser les actions d'alphabetisation 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 ecolabel / écocert / verts
- “ Utiliser des fournitures sanitaires ecolabel
- “ 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. MECENAT

L'association **TERAGIR**, accompagne les acteurs de la société dans leurs projets de développement durable. Pour TERAGIR, comme pour STEM PROPTE, 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 PROPTE 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 :



LABEL INTERNATIONAL  
D'ÉDUCATION AU  
DÉVELOPPEMENT DURABLE





## 5. ENJEUX DEVELOPPEMENT DURABLE

Axes d'engagement	Indicateurs	Objectifs 2020	Actions mises en place
<b>Données sociales</b>	% 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	Diffusion des profils auprès de l'ensemble des encadrants Recueil systématique des cumuls d'emplois
<b>Égalité Hommes-Femmes</b>	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
<b>Employabilité des seniors et des juniors</b>	% 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
<b>Handicap</b>	% RQTH	Minimum 6%	Référent Handicap – Actions conjointes avec le service recrutement
<b>Autres personnes éloignées de l'emploi</b>	Nombre d'heures : actuellement 30.000	Objectif à 50.000 heures à 2020	Modification des parcours d'intégration et de suivi + accompagnement RH
<b>Lutte contre l'illettrisme</b>	Nombre de campagnes de sensibilisation	2 campagnes de sensibilisation aux formations existantes	Diffusion des formations existantes
<b>Embauche salariés</b>	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,...)



Axes d'engagement	Indicateurs	Objectifs 2020	Actions mises en place
	% 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
<b>Formation</b>	Répartition des heures de formation en fonction des qualifications et % d'agents formés	Taux à maintenir à minima : 19,45 % en 2020	Entretien annuel des agents pour connaître leurs besoins et attentes de réalisation du plan de formation et suivi
<b>Prévention des risques professionnels</b>	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
<b>Bilan Carbone®</b>	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
<b>Consommation de carburant</b>	Nombre de litre de carburant pour 1000€ de CA + Projet Objectif CO2	Objectif : 4 Litres/1000€ de 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
<b>Tri des déchets</b>	% de déchets revalorisés des locaux de STEM PROPRETÉ	Augmenter le tri	Mise en place d'une démarche de tri des déchets à revaloriser dans nos locaux et sur les sites clients
<b>Mise en place de produit à faible impact environnemental</b>	% de volume de produits achetés avec Ecolabel Européen	50% des produits ecolabels 80% des produits verts (tous confondus)	Veille technologique Partenariat avec nos fournisseurs Campagne de sensibilisation de nos clients

Axes d'engagement	Indicateurs	Objectifs 2020	Actions mises en place
<b>Economie d'eau et d'énergie</b>	% d'inspecteurs formés	100% des nouveaux inspecteurs formés	Plan d'intégration
<b>Conduite écoresponsable</b>	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 Flashs ponctuels d'information