

Responsabilité Sociétale & Développement Durable

COMMUNICATION
SUR LE PROGRÈS



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.



2021

Table des matières

Le Groupe	7	2. Dialogue avec les parties prenantes.....	26
1. Notre mission.....	7	Newsletter pour nos Agents sur sites clients	26
2. Stem Groupe	9	Une adresse mail dédiée	26
L'Histoire	9	Evènements & Rencontres	26
Un groupe avec l'esprit d'une entreprise à taille humaine	9	Visibilité et échanges	27
Un savoir-faire à votre service	10	Zoom sur nos salariés	27
Des relations dans la durée	10	3. Politique Innovation	29
Les filiales	11	L'importance des parties prenantes.....	29
3. Secteurs d'intervention	12	Innova'Stem : La Valeur Ajoutée de nos Collaborateurs	29
Propreté.....	12	La vision Stem Groupe de l'innovation.....	30
Multiservices.....	14	4. Achat Responsable.....	34
4. Nos valeurs	16	La Politique achats	34
Engagement.....	16	Sélection des fournisseurs	34
L'Humain	16	Evaluation des fournisseurs et des sous-traitants	35
Confiance	16	Audit fournisseurs	36
Qualité	16	5. Ethique	37
Responsabilité.....	16	Chartes Ethique	38
5. Le développement durable et la RSE	17	Acteurs de l'éthique : Direction des Achats & Direction Commerciale	38
Le développement durable	17	Contrôle de conformité.....	39
La Norme ISO 2600	17	Les Ressources Humaines	41
Notre Responsabilité Sociétale RSE	17	1. Un Groupe Attentif au Bien-Vivre de ses Collaborateurs.....	42
6. Nos parties prenantes.....	18	2. Droits de l'Homme	43
Parties prenantes internes.....	18	Direction des Ressources Humaines.....	43
Parties prenantes externes.....	20	Conseil Social et Economique	43
7. Nos Enjeux, Nos Engagements	22	Prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes	44
La Gouvernance.....	23	3. Diversité.....	45
1. Gouvernance et Politique générale de l'entreprise	24	Ancienneté	46
Politique Qualité Environnement	24	Répartition par tranche d'âge	46
Qualification Qualipropre	25	Rapport CDI / CDD	47
Evaluation ECOVADIS	25	Temps de travail	47
		Egalité Femmes Hommes	48

Inclusion.....	51	Le matériel reconditionné	81
4. Emploi et Intégration	54	Chariots recyclés	81
Le pilotage en matière d'intégration et de gestion des compétences	54	Limitation des émissions et des consommations de carburant.....	81
Recrutement.....	54	Des produits à faible impact environnemental.....	82
L'intégration des nouvelles compétences	56	La ouate	84
Le tutorat	59	Technologie de lavage sans produit chimique	84
5. Fidéliser par la Qualification	60	Les sacs à déchets	85
La Formation	60	Réduire les déchets.....	85
La promotion interne	65	Electricité verte.....	86
6. Organisation du travail.....	66	Vêtements de travail	86
Les actions menées	66	3. « Eco-Actions » mises en place	88
Les gains attendus	67	Les écogestes	88
7. Santé et Sécurité au travail	68	L'écoconduite	89
La politique Hygiène Santé Sécurité	68	Prévention des épandages	89
L'accidentologie.....	69	4. Adoption des principes de préservation de l'environnement au sein de l'entreprise	90
Les maladies professionnelles.....	70	Pas trop de mails !	90
La prévention des risques.....	71	Approche raisonnée sur la désinfection	90
Crise sanitaire Covid-19.....	74	Qualité de vie au travail et Propreté	90
L'Environnement	75	La chasse au gaspillage	91
1. Mobilité	76	Aménagement des bâtiments	91
Organisation du travail chez nos clients	76	L'Engagement Sociétal	92
La prospection commerciale	76	5. Relation Client et bénéfices aux usagers.....	93
Télétravail.....	76	6. Ancrage territorial et implication de l'entreprise dans le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire	94
Visioconférence	76	Fabriqué en France	94
Covoiturage.....	77	Mécénat Eco-Ecole	94
Limitation des émissions de CO ₂	77	Business4Earth	97
Actions identifiées lors de l'audit énergétique.....	77	Mieux vivre son handicap par le sport	99
2. Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients	78		
Bilan gaz à effet de serre®	78		
Tri des déchets.....	79		



« Tous les pays sont « en voie de développement durable ».

En septembre 2015, les 193 États membres de l'ONU ont adopté un programme de développement durable, l'**Agenda 2030**, pour les populations, pour la planète, pour la prospérité, pour la paix et par les partenariats. Avec ses 17 Objectifs de développement durable et ses 169 cibles, il dessine une feuille de route détaillée et couvre pratiquement toutes les questions de société.



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE





M. le Secrétaire Général,

L'adaptabilité est toujours plus présente dans les relations à nos parties prenantes. Les dernières années ont durablement modifié les attentes, les visions, les perceptions. Le court terme est considéré essentiel, mais avec l'exigence qu'il impacte aussi favorablement, et de manière certaine, le long terme.

Notre engagement RSE reste un de nos socles fondateurs. Nos actions RSE sont des pratiques constructives, qui s'inscrivent dans nos valeurs, et qui

rassemblent et orientent l'esprit vers le mieux et le mieux ensemble.

Dès 2021 nous avons renforcé notre engagement auprès de vous, avec l'adhésion de Stem Groupe et de l'ensemble de ses filiales. Une étape supplémentaire dans un partenariat engagé en 2011.

Vous trouverez dans ce rapport 2021 l'étendue de notre implication et de nos actions mesurées, pour respecter les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les normes internationales du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Cordiales salutations,

Corinne POIGNART
Secrétaire Générale

Stem GROUPE s'engage par des actions concrètes, dans 14 des 17 objectifs de développement durable (ODD)



3 - Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être à tout âge

4 - Assurer l'accès de chacun à une éducation de qualité, sur 1 pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de sa vie

5 - Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

6 - Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau

7 - Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable

8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.

9- Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

10 - Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

11 - Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.










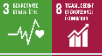







12 - Etablir des modes de consommation et de production durables

13 - Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

14 - Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins de développement durable

15 - Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité

17 - Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable

Axe	Chapitre	Numéro ODD	Logo ODD
Le Groupe	Le développement durable et la RSE Nos parties prenantes	17	
La Gouvernance	Dialogue avec les parties prenantes	17	
	Innovation	9, 17	
	Achat Responsable	8, 12, 17	
	Ethique	8	
Les Ressources Humaines	Droits de l'Homme	3, 8, 10	
	Diversité	4, 5, 8, 10	
	Emploi et Intégration	3, 8, 17	
	Fidéliser par la Qualification	4, 8, 10, 17	
	Organisation du travail	3, 8	
	Santé et Sécurité au travail	3, 8	
L'Environnement	Mobilité	3, 8, 13	
	Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients « Eco-Actions » mises en place	6, 7, 9, 12, 13, 14, 15	
	Adoption des principes de préservation de l'environnement au sein de l'entreprise	12, 13	
		3, 11, 12	
L'Engagement Sociétal	Relation Client et bénéfices aux usagers	17	
	Ancrage territorial et implication de l'entreprise dans le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire	4, 11, 13, 15	

Le Groupe

A photograph of two men in business attire standing on a modern office balcony, engaged in conversation. The balcony has a curved glass railing. In the background, there is a large glass-walled office space with a visible interior structure. The image is framed by a light blue border on the left and bottom, and a yellow border on the right.



La force d'un leader & l'adaptabilité d'une entreprise à taille humaine

Notre métier implique une grande exigence, au jour le jour et dans la durée : exigence en matière de résultats et exigence dans la qualité des relations que nous entretenons avec nos clients, nos collaborateurs et l'ensemble de nos parties prenantes.

Bertrand Dartiailh, Président du Directoire Stem Groupe

Le Bien-vivre ne se décrète pas : il se ressent au quotidien dans un espace et au sein des relations humaines.

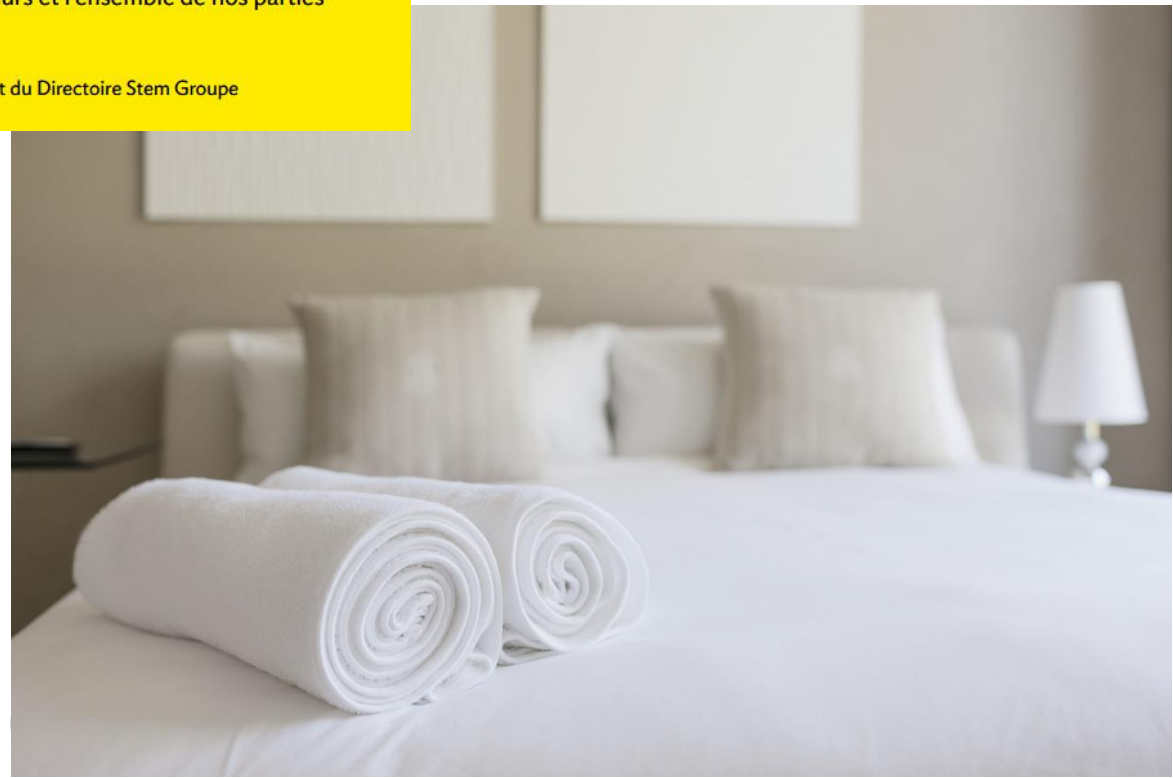
Cela passe par une attention particulière accordée aux détails, par la volonté d'un travail bien fait, par l'écoute et la considération portée à chacun.

Stem Groupe assure pour ses clients entreprises et institutions publiques des missions de propreté et de multiservices. Depuis plus de 65 ans, Stem Groupe œuvre pour assurer le bien-vivre des personnes sur leur lieu de travail ou dans les espaces recevant du public.

La propreté est un ressenti

Le propre ne se voit pas

Notre exigence, Votre Bien-vivre



2. Stem Groupe

L'Histoire

La **Société de Travaux d'Entretien et de Manutention « STEM »** 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 **14 filiales**, dont la principale est STEM PROPRETE.

Quelques missions emblématiques qui ont fait l'histoire du Groupe depuis plus de 65 ans.

- “ Ôter les feuilles mortes, dites le verglas de l'automne, sur les rails des gares franciliennes pour assurer la bonne marche des trains,
- “ Nettoyer les fours de production de vapeur de la Compagnie parisienne de chauffage urbain,
- “ Assurer le nettoyage et l'hygiène des chaînes d'embouteillage des plus grands Champagnes français.
- “ Assurer la gestion et le fonctionnement des lavatoires et chalets de nécessité de la ville de Paris,
- “ Recycler les chariots à bagages de l'aéroport Lyon Satolas (aujourd'hui Saint-Exupéry).

Nous privilégions une croissance pérenne et régulière : une politique de consolidation dans le temps et non de rentabilité à court-terme.

Bertrand Dartailh, Président du Directoire Stem Groupe

Un groupe avec l'esprit d'une entreprise à taille humaine

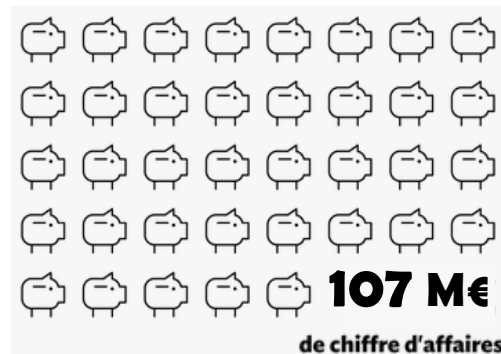
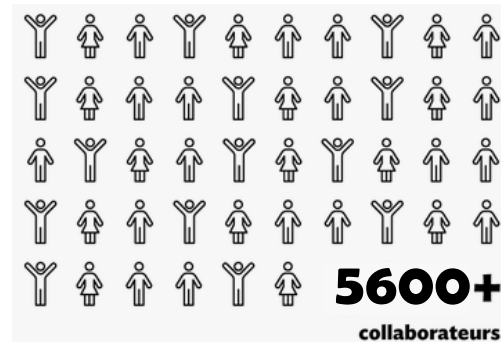
Stem Groupe compte **5 014 collaborateurs**, répartis entre les 14 filiales et la holding.

Notre culture d'entreprise s'appuie sur des valeurs familiales, telles que la bienveillance et l'écoute.

Nos collaborateurs trouvent chez Stem Groupe un esprit d'entreprise humain et les

avantages d'un groupe leader. Cela se traduit par des rapports de proximité avec la Direction, des prises de décision en cycle court et des possibilités d'évolution interne en fonction de l'implication et des résultats de chacun sur le terrain.

Avec un chiffre d'affaires de **plus de 107 millions d'euros en 2021** et plus de 65 ans d'histoire, l'entreprise à capitaux familiaux privilégie un management visant la croissance sur le long-terme.



Un savoir-faire à votre service

La propreté et l'hygiène exigent un travail parfait. Stem Groupe 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.

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 notre culture. Nous nous engageons à des améliorations effectives, définies dans un plan de progrès, et qui concernent la qualité des prestations et/ou la réduction des coûts.

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.



Les filiales

Stem Groupe, ce sont 14 filiales et un total de 20 agences, implantées sur deux tiers du territoire.

- “ Maintenance des réseaux aérauliques, hydrauliques & d'assainissement,



- “ Gardiennage et sécurité



- “ Second œuvre



- “ Espaces verts



- “ Restauration



- “ Propreté



Création fin 2021 d'une septième agence STEM PROPRETE à proximité d'Annecy pour renforcer notre présence dans les Pays de Savoie.



3. Secteurs d'intervention

“ 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)

Notre métier nécessite une expertise précise : tout se nettoie, tout le temps, mais on ne nettoie pas tout de la même façon.

Propreté

Des espaces propres sont des lieux accueillants, sources de bien-vivre pour vos clients, vos publics et vos collaborateurs. Stem Groupe et ses équipes assurent chaque jour, depuis plus de 65 ans, des missions de propreté, d'hygiène et d'entretien de lieux recevant du public, d'entreprises, de sites industriels.

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.

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.

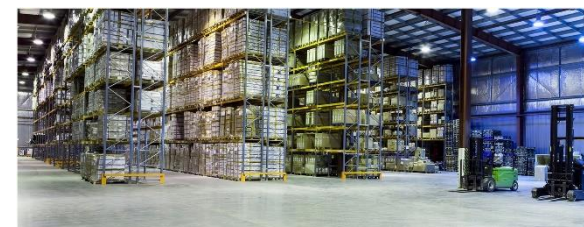
Contribuer au bien-vivre de vos collaborateurs sur leur lieu de travail est une mission que se fixent nos équipes à chaque instant.



“ Logistique et Transport

Vous proposer des solutions sur mesure et innovantes pour vos entrepôts logistiques et vos sites Road. Vous permettre de vous concentrer pleinement sur l'exercice de votre activité de logistique ou de transport.

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



La propreté est primordiale pour un bon accueil de vos publics et leur permettre de se sentir bien au sein de vos espaces.



“ Institution et Collectivité

Exercer des missions de mise en propreté et d'entretien au service de vos personnels et vos publics pour un espace où le bien-vivre se ressent.



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.



“ Industrie

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



“ 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.



Prestations spécifiques

Notre 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 de 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.



Multiservices

Vos locaux et équipements vivent au rythme de votre activité. L'entretien régulier de vos bâtiments est une mission importante pour permettre à vos publics d'évoluer sereinement au sein des espaces. Cela permet également à vos collaborateurs de se sentir en confiance sur leur lieu de travail et d'être pleinement investis dans leur travail.

Restauration

SEGI SERVICE assure la réception, la préparation, le réchauffage, la présentation et la distribution (service sur table ou en self) de repas en entreprise.

La filiale gère également le nettoyage des couverts, des plats et des ustensiles de cuisine.

Elle s'occupe enfin du nettoyage de l'espace cuisine et des espaces de restauration.

Toutes ces phases se déroulent dans le respect de la méthode HACCP.



Gardiennage et sécurité

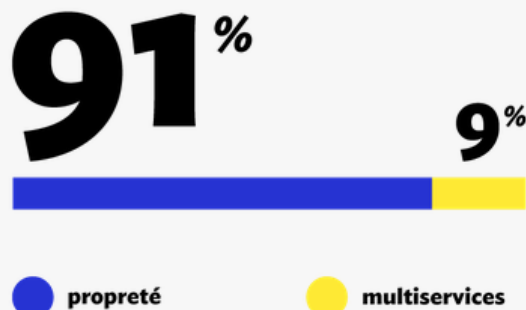
Se sentir en sécurité est un besoin fondamental.

Notre mission : protéger les personnes et les biens pour que vous puissiez travailler et agir en toute tranquillité.

La filiale **SURGARD** offre des services de :

Gardiennage : Surveillance postée sur sites industriels, logistiques et tertiaires, Sécurité Incendie sur sites recevant du public et immeubles de grande hauteur, Agents de prévention et de sécurité (cynophile), Conseil et assistance technique,

Télésurveillance & Intervention : Intervention de levée de doute, Rondes.



Maintenance des réseaux aérauliques, hydrauliques & d'assainissement

La filiale **DIPAN** est composée de 3 pôles d'activités :

“ **Pôle « Assainissement »**

“ **Pôle « Air » :** Nettoyage de réseaux aérauliques

“ **Pôle « Eau » :** Traitement de l'eau et gamme complète de services dédiés à l'hydraulique

Des réseaux d'eau et d'air sains contribuent à un environnement où chacun se sent bien.



Second œuvre

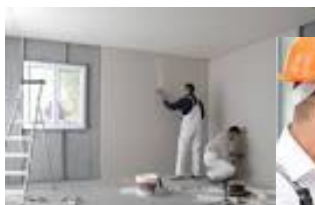
Un bâtiment et des équipements entretenus vous permettent de vous concentrer pleinement sur votre cœur d'activité.

La filiale **NETTEC** dispose d'équipes spécialisées :

“ **Maintenance de niveaux 1 à 4 :** Maintenance des installations intérieures, Maintenance des installations extérieures, Assistance aux services généraux,

“ **Travaux agencement et peinture :** Pose et enlèvement de revêtements de sol, cloisons, Travaux électriques, Extensions sanitaires,

“ **Remise en état :** Nettoyage chantier, Cristallisation, décapage, Intervention après sinistre, Déménagements internes.



Espaces verts

Des espaces verts parfaitement entretenus contribuent à l'esthétique de vos extérieurs, ils renvoient à vos publics une image positive de votre organisation.

La société **JEM**,

“ **Création d'espaces :** Espaces d'accueil végétalisés, Fleurissement, Plantation d'arbres, arbustes, haies, Pose de petit mobilier urbain et clôtures,

“ **Entretien régulier :** Intérieur et extérieur, Tonte, Débroussaillage, Fauchage, Bâchage,

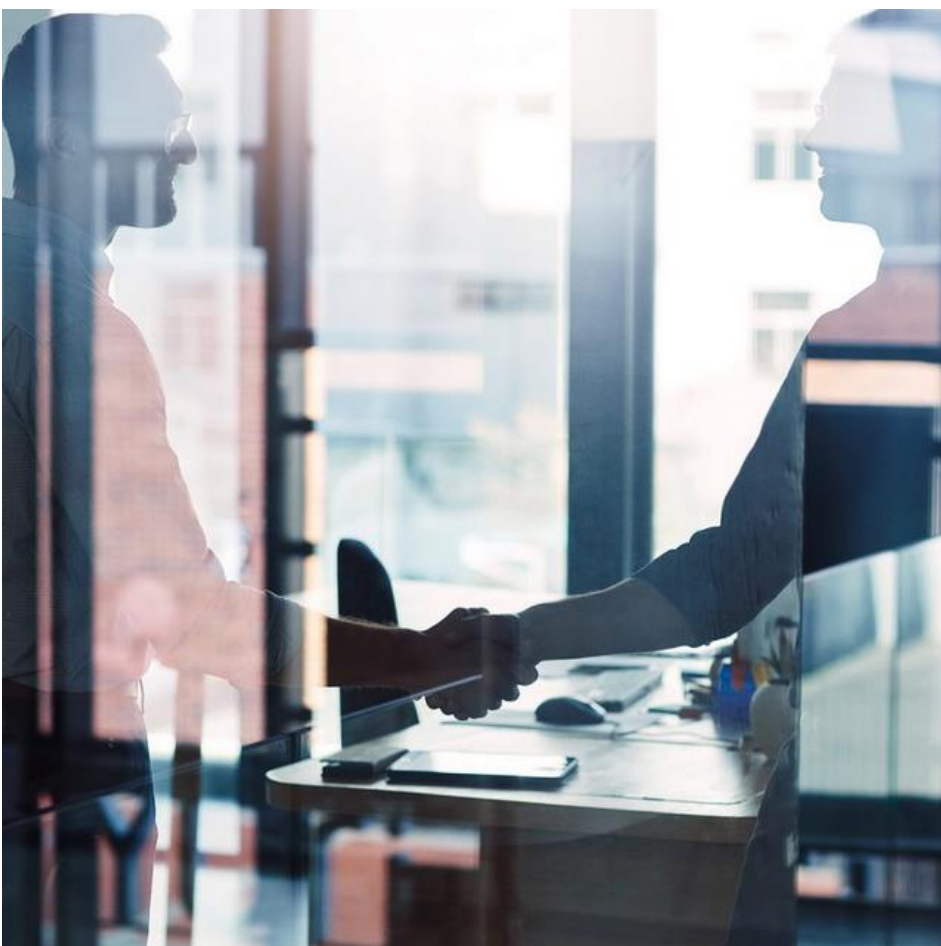
“ **Travaux spécifiques :** Abatage, Elagage, Taille, Traitement, Essouchage.



4. Nos valeurs

L'intérêt porté à la dimension humaine dans le secteur de la propreté conditionne indéniablement le degré de qualité de la prestation de service offerte à nos clients, et notre implication dans leur performance.

Depuis plus de 65 ans Stem Groupe s'est construit sur de solides valeurs que partagent les femmes et les hommes qui le 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 Groupe et ses équipes, au service de la satisfaction de tous nos clients.

L'Humain

La relation humaine est la pierre angulaire des valeurs de notre Groupe.

Confiance

La relation avec nos clients et partie prenantes 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 65 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.

La transparence et l'honnêteté sont au cœur des relations que nous entretenons avec nos clients et nos collaborateurs. Notre exigence et notre sérieux sont reconnus et appréciés de nos clients. Ces valeurs sont pour nous essentielles dans notre métier de service aux personnes, aux entreprises et aux institutions.

5. Le développement durable et la RSE

Le développement durable

C'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 Groupe s'engage dans le 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

Cette norme, 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.

Notre Responsabilité Sociétale RSE

La RSE regroupe l'ensemble des pratiques mises en place dans le but d'intégrer et de respecter les principes du développement durable, au sein de l'organisation, et dans ses interactions avec les parties prenantes.

Notre démarche RSE doit s'inscrire dans la définition du développement durable :

- “ Être économiquement efficace,
- “ Socialement équitable,
- “ Ecologiquement soutenable. »

Référentiel RSE des entreprises de propreté

Il se compose de 18 engagements RSE, qui prennent en compte les enjeux RSE du secteur. Il est attesté en cohérence avec les lignes directrices et domaines d'actions de l'ISO 26000, par Afnor Certification.

En s'appuyant sur ce référentiel, nous répondons aux exigences des marchés, des partenaires, des clients, des fournisseurs, des salariés, ainsi qu'aux contraintes réglementaires et environnementales.



6. Nos parties prenantes

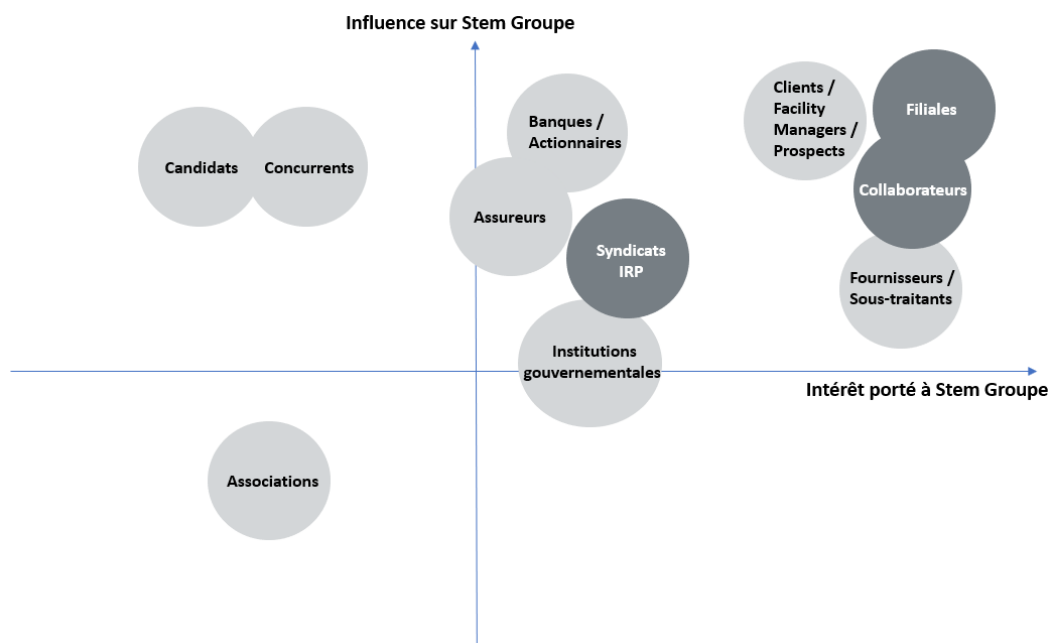
Pour respecter les principes du développement durable, et améliorer les impacts de ses activités, Stem Groupe dialogue et travaille étroitement avec ses parties prenantes.

L'objectif est d'identifier leur niveau d'influence et leur intérêt porté à Stem Groupe, pour ainsi mieux répondre à leurs attentes, en étant pro-actif et réactif.

Pour cela une cartographie a été réalisée, et a ainsi permis de prioriser les actions à mener.

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

Il s'agit aussi bien d'un individu seul, d'une organisation ou d'un groupe. Quelles sont leurs attentes ?



Parties prenantes internes

Les Filiales

11 Sécurisation

Les filiales attendent du Groupe de l'expertise et un accompagnement, en termes de ressources humaines, de juridique, de qualité, d'environnement, de sécurité, d'achat, de comptabilité, ainsi que la capacité à les soutenir dans leurs choix stratégiques.

11 Performance du recrutement

Il y a aujourd'hui de fortes tensions sur les postes d'encadrement d'exploitation et de commercial.

11 Harmonisation commerciale

Une stratégie équitablement partagée entre les filiales, des offres et des outils communs, un même fonctionnement.

Les collaborateurs

Sentiment d'appartenance et reconnaissance

La reconnaissance doit tenir compte des compétences, de l'expérience et de l'implication. Les salariés aspirent à une équité et une égalité de rémunération, à des responsabilités, à de la formation, 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 flashes d'information, joints aux fiches de paie.

Bien-Vivre


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, avec une organisation efficiente du travail.

Chaque salarié bénéficie d'un accompagnement systématique à l'embauche pour découvrir son poste et son environnement de travail. Depuis 2020, un protocole sanitaire a été déployé et des communications relatives au respect des gestes barrières, le sont régulièrement.

La remise d'un livret accueil collaborateur 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 des moyens organisationnels adaptés (fiches de poste, modes opératoires) sont également déployés. L'équilibre vie privée, vie professionnelle doit être maintenu.



 **Moustafa Khfifi**
Chef d'équipe Nettec


Vis-à-vis de nos clients, il est important d'être disponible, discret et honnête. Vis-à-vis des équipes, il faut être aimable, respecter les gens et se faire respecter. Mes supérieurs me font confiance car je suis à la hauteur de leurs attentes. J'apprécie d'être responsable et autonome dans mon métier.



 **Rosa Alvès Da Silva**
Agente d'entretien Stem Propreté.

Je travaille chez Stem Groupe depuis mon arrivée en France en 2003. L'entreprise m'a donné la possibilité d'apprendre le français grâce à une formation.



 **Alexis Bernard**
Responsable commercial Segi

Stem Groupe est une entreprise avec une ambiance familiale, même aujourd'hui alors qu'elle est devenue un groupe. Cela se traduit par une communication facilitée avec la Direction, des prises de décisions rapides. Le Groupe est très à l'écoute des collaborateurs et permet la progression. C'est pourquoi j'y travaille depuis plus de 15 ans.

Les syndicats et les IRP

“ Au-delà du simple respect du droit du travail

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

Le bien-vivre et la reconnaissance des salariés est au cœur de notre fonctionnement.

“ 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 / facility managers / prospects

“ 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.

Les filiales, bien que toutes différentes, doivent présenter des offres homogènes.

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 les remplacements dans les meilleurs délais. 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.

La certification ISO 9001 du Groupe et de plusieurs filiales est le gage du respect de nos engagements.

“ Engagements RSE

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



Nous entretenons un très bon relationnel avec les équipes terrain, réactives aussi à nos besoins non exprimés qui peuvent survenir au jour le jour. La relation est franche et ouverte. Nous ne cherchions pas un prestataire mais un partenaire avec qui échanger.

Eric Singer, Responsable des services techniques de l'Est Républicain

Fournisseurs / sous-traitants

Prix et volume de ventes

En veillant toujours à ne pas mettre un fournisseur en situation de dépendance financière, Stem Groupe rationalise le nombre de ses fournisseurs par famille d'achat, pour pérenniser une relation de qualité.

Respect des engagements contractuels

Ce respect des engagements passe notamment par le respect des délais de règlement.

Solvabilité

Stem Group est aujourd'hui une entreprise solide financièrement.

Fédération de la Propreté (FEP)

Echanges et communication

Stem Groupe est adhérent à la FEP.

Par le biais d'un membre d'une de ses filiales, Stem Groupe est présent au sein de son conseil d'administration.

Notoriété positive

Stem groupe et ses filiales, présents dans le Top 11 des entreprises de propreté, s'attachent à être exemplaires et à promouvoir les métiers de la propreté.

Les candidats /demandeurs d'emploi / jeunes en formation

Notoriété de Stem Groupe

Aujourd'hui, il faut être attractif, il faut être une entreprise connue et reconnue, notamment sur les aspects de la RSE, pour attirer les salariés compétents.

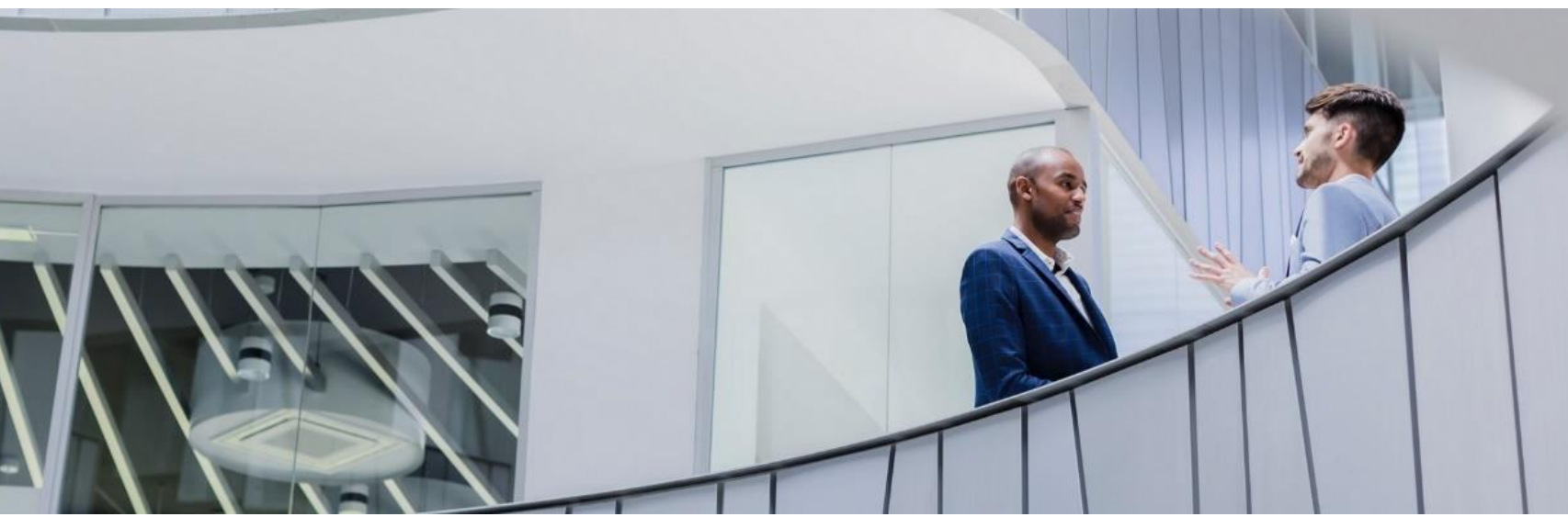
Des conditions de travail sereines

Pour donner envie de rester à ces salariés compétents, il faut leur apporter un environnement de travail rassurant, bienveillant et épanouissant.

Organismes d'insertion

Etendre notre partenariat

Ce partenariat peut être développé davantage notamment dans le cadre des marchés privés.



7. Nos Enjeux, Nos Engagements



GOUVERNANCE

Des valeurs RSE connues et reconnues

- Innover en permanence
- Acheter responsable
- Promouvoir des valeurs éthiques fortes
- Lutter contre la corruption
- Être partenaire avec nos parties prenantes
- Accompagner et sécuriser nos filiales



SOCIAL

L'humain au cœur des développements de l'entreprise

- Afficher la diversité
- Intégrer et fidéliser par le tutorat et la formation
- Promouvoir les talents
- Agir pour l'inclusion
- Garantir la sécurité, la santé, l'hygiène



ENVIRONNEMENT

Une offre de services verte

- Privilégier les produits, consommables et matériels « VERTueux »
- Renforcer les pratiques économes pour l'environnement
- Préserver la biodiversité
- Viser la neutralité carbone



SOCIÉTAL

Au plus près de ceux qui nous entourent

- Favoriser l'éducation au développement durable
- S'impliquer localement
- Elargir le dialogue avec nos parties prenantes

A composite image featuring a central photograph of two business professionals shaking hands in front of a large window. The foreground is a blurred desk with a laptop, a tablet displaying charts, a pair of glasses, and a pen. The background is a solid yellow color.

La Gouvernance

1. Gouvernance et Politique générale de l'entreprise

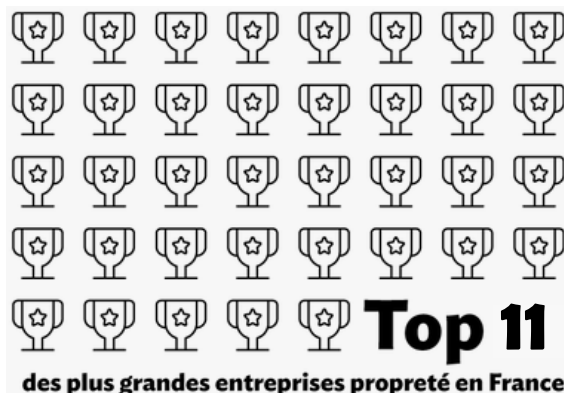
Notre héritage d'entreprise familiale nous permet d'avoir des objectifs de croissance à moyen et long termes, sans pression excessive d'objectifs financiers à court terme.

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 en 1956, Stem Groupe veille au respect de toutes les réglementations, notamment celles relatives au droit social et au droit de l'environnement.

Nous faisons partie des 11 premières entreprises de propreté du marché français.



Politique Qualité Environnement

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 des certifications **ISO 9001** et **ISO 14001**. Cette démarche Groupe a été initiée en 2015.

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**
- **Limiter 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

Qualification Qualipropre

Être qualifié c'est garantir à nos parties prenantes que nous sommes reconnus pour nos capacités juridique, financière, technique et professionnelle, à réaliser des prestations de propreté. C'est également synonyme de démarche de progrès dans les secteurs de la qualité, de la formation, de la technique, de la santé et de la sécurité au travail.

Les garanties Qualipropre :

Accréditation délivrée par le COFRAC (tiers indépendant) (transparence, impartialité et objectivité). Commissions de qualification constituées d'instructeurs issus de la profession et des clients.

Tarification selon le chiffre d'affaires (garantir des entreprises qualifiées de toutes tailles).

Procédure et critères de qualification disponibles sur www.qualipropre.org (Validité des certificats sur l'annuaire des entreprises qualifiées)

Référentiel de qualification et procédures, revus et actualisés chaque année. Pour garantir des critères de qualification efficaces, comité composé d'experts des métiers de la propreté.



Certificat de Qualification
Professionnelle N° 14
valable jusqu'au 11/12/2022

Délivré par
QUAESRES

Qualification des Entreprises de Services Responsables

Décerné à

STEM PROPRETE
15 RUE DES PETITS RUISSEAUX
91370 VERRIERES LE BUISSON CEDEX

Forme juridique : SAS
Compagnie d'assurances : MMA
Appartenance à un groupe : STEM GROUPE

Date d'attribution : 11/12/2020
Pour une durée de 4 ans
Date 1ère qualification : 11/12/2020

Représentée par

Monsieur STEPHANE MATHON

Domaine de qualification

Services à l'industrie

Nettoyage en milieu classique

10101 Entretien de locaux

Nettoyage en milieu contrôlé

10204 Industrie agroalimentaire

10206 Pharmaceutique et cosmétique zone D

QUALIPROPRE

Jean-Luc IVARS
Président de QUAESRES

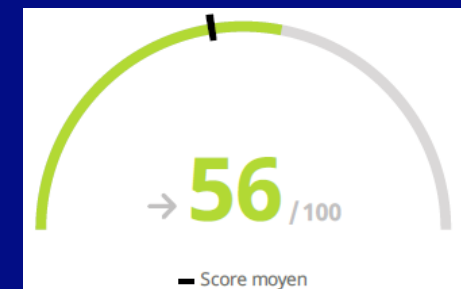
Michael BOURGES
Vice-Président
représentant les clients
et les donneurs d'ordre

Qualification délivrée selon la grille des critères de qualification professionnelle à la date d'attribution du certificat. L'OC (O) est représentatif, consultable sur www.qualipropre.org
ou auprès du Centre de Qualification Professionnelle et Industrielle (CQPI) au 01 69 10 10 10. L'OC (O) est représentatif, consultable sur www.qualipropre.org

Evaluation ECOVADIS

En 2021, suite à l'évaluation réalisée par Ecovadis, nous obtenons un score global de 56 sur 100.

Ce score est au-dessus du score moyen des entreprises du secteur d'activité de la propreté, et est égal ou supérieur à celui de 73% des entreprises évaluées par ECOVADIS, tous secteurs d'activités confondus.



S+

- 1) Certifier ISO 9001 et ISO 14001 ou qualifier toutes les filiales d'ici à 2030
- 2) Suivre le nombre de contrats maintenus au-delà de 2 ans d'exploitation
- 3) Réaliser 2 campagnes d'évaluation RSE via la plateforme SULITEST
- 4) Mettre en place un plan de communication annuel
- 5) Poursuivre l'évaluation ECOVADIS

2. Dialogue avec les parties prenantes

Le dialogue avec nos parties est depuis longtemps au cœur de notre fonctionnement. C'est savoir écouter d'une part mais également faire valoir les initiatives et bonnes pratiques de Stem Groupe.

En tant que spécialiste de la propreté, nous contribuons à l'hygiène, à la sécurité sanitaire, et plus globalement au bien-être des usagers.

Chaque partie prenante à son propre référentiel, un environnement et des codes qui lui sont propres.

Notre communication doit donc être déclinée sous des vecteurs multiples et adaptés aux interlocuteurs, afin de montrer ce qui dans nos pratiques et nos valeurs répond à leurs exigences.

Newsletter pour nos Agents sur sites clients

Nos agents sont les ambassadeurs de notre Groupe auprès de nos clients. Ils incarnent nos valeurs et montrent au quotidien notre professionnalisme. Ils sont aussi les meilleurs juges de nos outils, produits, pratiques sociales et environnementales.

Si la newsletter présente l'actualité du groupe, elle a pour objectif principal de mettre nos agents à l'honneur.

“ Par la publication de portraits, la reconnaissance de leurs compétences et de leur engagement à nos côtés, nous souhaitons que chaque partie prenante ait conscience de l'importance de nos collaborateurs terrain.

“ Par le recueil de leurs souhaits, leurs interrogations, leurs besoins.

Une adresse mail dédiée

rse@stemgroupe.fr

Ecouter... Au travers d'une adresse mail dédiée RSE, et ainsi permettre à toute partie prenante, et ce quand elle le souhaite, de faire ses demandes, de poser ses questions ou encore tout simplement d'échanger sur les thématiques de la RSE.

Un canal reconnu... C'est également, pour Stem Groupe, un canal de diffusion reconnu pour sensibiliser et communiquer de manière ciblée sur les thèmes de la RSE auprès du plus grand nombre.

Evènements & Rencontres

Les filiales de Stem Groupe organisent et participent régulièrement à des événements autour de la RSE.

Ce sont de réelles opportunités pour Stem groupe de faire connaître ses valeurs et ses actions RSE, et de renforcer son partenariat avec ses clients et ses prestataires, en les accompagnant dans leurs actions de communication.

Nos prestataires

Le RSE est un thème essentiel du processus Achat du groupe. La Direction des achats analyse systématiquement l'acte d'achat en tenant compte des critères et des engagements RSE du Groupe. Le partenariat se veut responsable. La Direction des achats rencontre régulièrement les fournisseurs et sous-traitants, pour échanger

notamment sur les initiatives de chacun en matière de RSE. Elle évalue la collaboration à partir de ces thèmes et met en place, si besoin des plans d'actions pour mieux partager les objectifs RSE du Groupe.

Stem Groupe et ses clients

De la même manière, Stem Groupe et ses filiales, se réunissent régulièrement avec leurs clients autour d'événements sportifs notamment.

Ces rencontres permettent de faciliter les échanges dans des contextes extérieurs au lieu de travail habituel.



Fédération des Entreprises de Propreté

Stem Groupe s'implique au plus haut des instances professionnelles. Le Groupe est représenté au sein du **Conseil d'administration de la FEP** Ile de France et agit au sein du **Cercle restreint des Grandes Entreprises de la Branche Professionnelle**.

Stem Groupe s'engage plus globalement au sein des Clubs, comme notamment celui des **Responsables RSE des grandes entreprises de Propreté**.

Stem Groupe échange ainsi directement sur les thématiques engageantes avec ses confrères, participe aux prises de décisions de la branche et fait valoir ses orientations. La RSE est au cœur des préoccupations.

Visibilité et échanges

Notre rapport sur le développement durable et la responsabilité sociétale est disponible sur le site internet du Global Compact www.globalcompact-france.org

Le réseau LinkedIn nous permet par ailleurs de communiquer et de sensibiliser nos parties prenantes. Nous alimentons ainsi en contenu les échanges plus particuliers ou les groupes de travail internes.

En plus de ces vecteurs permettant une diffusion au plus grand nombre, Stem Groupe dispose d'extranets clients. Cet espace permet une diffusion et une communication ciblées auprès de ces derniers.

Zoom sur nos salariés

Dès son arrivée au sein de Stem Groupe, tout nouveau collaborateur bénéficie d'une prise de fonction accompagnée, dont les dispositifs et étapes sont consignés dans le Livret Accueil Collaborateurs qui lui est remis.

Ce livret contient notamment un « Focus RSE » dont l'objectif est d'expliquer d'une part ce qu'est la RSE, et d'autre part de présenter nos engagements.

Cette première démarche sera complétée tout au long de la vie professionnelle de nos collaborateurs par les Focus de nos Newsletters mais aussi, sur site par nos causeries, nos QCM et sensibilisations RSE.

Enfin les formations dispensées par notre réseau national de formateurs internes intègrent systématiquement dans leur contenu le rappel et l'amélioration des pratiques RSE.

S+

- 1) Etablir à minima 1 fois par an 1 Newsletter à l'attention des salariés
- 2) Communiquer sur la mise à disposition de l'adresse mail rse@stemgroupe.fr auprès de nos parties prenantes
- 3) Mettre à disposition chaque année, le rapport RSE Stem Groupe sur le site internet Stem Groupe et communiquer sur LinkedIn
- 4) Planifier les communication RSE (2023)



3. Politique Innovation

L'innovation est aujourd'hui présente à tous les niveaux de notre organisation et implique l'ensemble des salariés, en favorisant leur montée en compétences et en faisant progresser le métier et plus largement la profession.

Il s'agit d'Innovation dans l'offre de service, d'innovation organisationnelle, d'innovation technique, d'innovation environnementale et d'innovation de la communication et du numérique.

Au sein du groupe et dans chacune des filiales, tous les services et chaque collaborateur, sont en veille permanente, chacun à son niveau.

Innover, c'est s'adapter et moderniser les comportements, faciliter les process et l'organisation du travail, se différencier face à la concurrence, collaborer et s'engager ; tout cela en réduisant notre impact environnemental, en valorisant la prestation et en optimisant les coûts.

Un projet innovant est un projet pour lequel l'adhésion des parties prenantes est unanime.

Ainsi chaque « idée innovante » va être testée, pour étudier ses impacts positifs mais aussi les aspects qui doivent être améliorés pour ne pas entraver le bon fonctionnement des activités. Le retour d'expérience terrain est un prérequis, avant tout déploiement.

L'importance des parties prenantes

Stem Groupe se doit d'être à l'écoute des besoins non seulement de ses clients mais également de ses collaborateurs et de l'ensemble de ses parties prenantes.

Au-delà de cette écoute, Stem Groupe se doit également d'être dans une démarche d'anticipation, pour identifier les futurs besoins et préoccupations de toutes ses parties prenantes.

Nos parties prenantes sont au cœur du process d'innovation.

Nos clients, par les exigences qu'ils expriment, nos collaborateurs par la remontée de leurs besoins mais aussi par leur expérience et idées terrain, également nos concurrents et la profession en général (FEP...), nos fournisseurs par les produits et services qu'ils nous proposent et par les demandes qu'on leur soumet ; tous sont nos partenaires clés, des sources d'inspiration, pour continuer à innover.

Innova'Stem : La Valeur Ajoutée de nos Collaborateurs

Les collaborateurs connaissent nos organisations, ils sont les meilleurs juges de nos pratiques. Leurs retours nous sont précieux et la pertinence de leur proposition est avérée.

Dans ce cadre, le Groupe met en place le Concours Innova'Stem. Il s'agit de demander aux collaborateurs de proposer des idées/innovations qui pourraient améliorer des fonctionnements internes et/ou améliorer le travail et/ou remédier à des situations existantes. C'est un format « concours » avec un prix pour les « meilleures » propositions.

Objectifs pouvant être poursuivis : réduction de gaspillage, gain de temps, réduction de coûts, amélioration de la communication, ...

La vision Stem Groupe de l'innovation

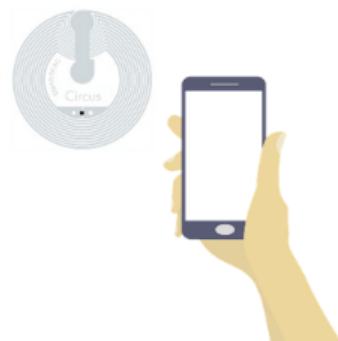
Stem Groupe investit au service de l'innovation pour renforcer la satisfaction de ses clients et le bien-vivre de ses collaborateurs.

Communiquer toujours plus et mieux

Mieux communiquer avec vos référents sur le terrain pour améliorer notre réactivité de réponse et garantir plus de traçabilité et de fluidité dans les échanges.

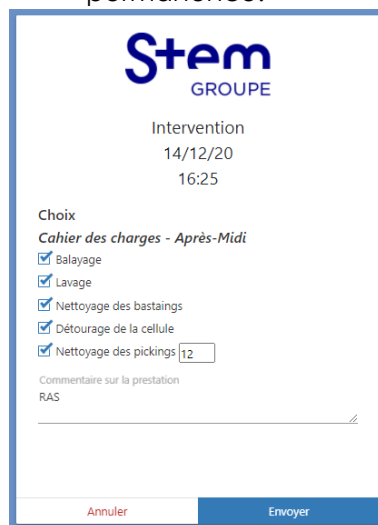
Application Sy'Stem Connect

Avec la technologie NFC, demander, à tout moment via votre smartphone, une nouvelle intervention de nettoyage spécifique, en communiquant directement, simplement et rapidement avec les agents de permanence.



Posez votre téléphone et déclenchez l'intervention d'un agent pour un service de repasse !

Ce système sur-mesure garantit un haut niveau de satisfaction et permet d'optimiser les prestations de propreté. Il est possible aussi bien d'avoir un message pré-paramétré que de le saisir librement.



Stem
GROUPE

Intervention
14/12/20
16:25

Choix
Cahier des charges - Après-Midi

- ☒ Balayage
- ☒ Lavage
- ☒ Nettoyage des bastinges
- ☒ Détourage de la cellule
- ☒ Nettoyage des pickings

Commentaire sur la prestation
RAS

La barre de comptage

Capteur de passage pour adapter au mieux l'intervention de nos agents pour la mise en propreté d'une pièce.

Quand un utilisateur entre dans une pièce (sanitaires, salle de réunion...), le capteur apposé sur la porte détecte le passage. Après un nombre déterminé de passages, une alerte est envoyée à l'agent de permanence. Une intervention peut ainsi être déclenchée.

Ce capteur mesure 48x85x15 mm et dispose d'une autonomie de 3-4 mois.

Le nombre de passages et des rapports sous forme de graphiques, sont disponibles en temps réel sur une plateforme en ligne.

La double fonction de la barre de comptage : notification de passages et sécurité des travailleurs

Lors de sa prise de fonction le travailleur peut notifier son arrivée en appuyant sur le bouton pression. Ce système permet ainsi de s'assurer de la présence sur site de l'agent. En cas de problème, l'agent peut, par deux appuis successifs, prévenir son supérieur. Une notification arrive instantanément sur son téléphone.



Améliorer le service

Être à l'écoute de vos collaborateurs et de vos publics permet d'obtenir une meilleure qualité de service.

Une Borne « happy or not happy » connectée

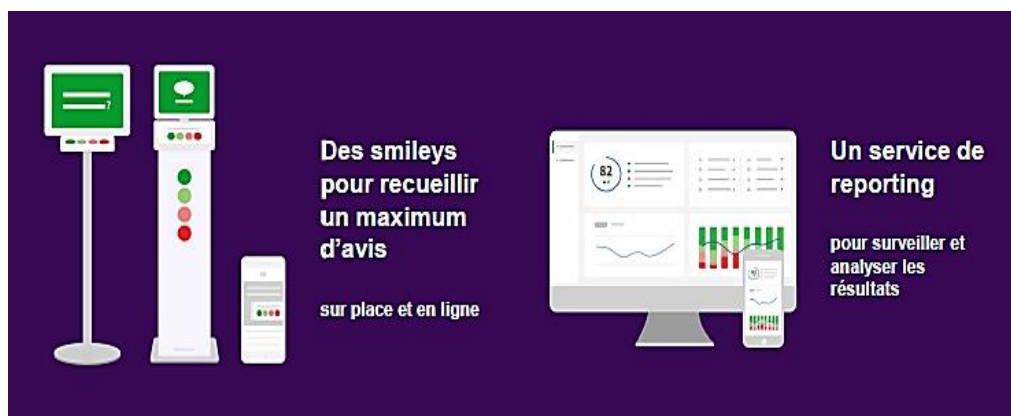
Vous indiquez votre niveau de satisfaction parmi un choix de 4 options au maximum.

La borne permet de recueillir de multiples avis, avec un système de reporting pour :

- Surveiller l'évolution du niveau de satisfaction de l'expérience client
- Economiser du temps en accédant immédiatement aux données
- Accéder à des analyses comparatives

Le service comprend notamment des rapports par e-mail, le partage d'informations sur les réseaux sociaux, la protection contre les utilisations abusives.

Notre filiale NETTEC déploie ainsi cette borne, alternativement chez plusieurs de ses clients, pour s'assurer de la satisfaction des utilisateurs.



Sy' Stem

Notre solution pour la dématérialisation des formulaires d'exploitation. Une utilisation simple et intuitive sur tablette ou smartphone.

Depuis 2017, Stem Groupe a lancé son projet de dématérialisation. Les formulaires du quotidien de nos équipes, sont déployés régulièrement.

Cette dématérialisation ne procure que des avantages :

- Limiter les déplacements filiale / site client au profit de ceux entre les sites clients
- Tendre vers le zéro papier
- Faire monter en compétences
- Gagner en réactivité
- Professionnaliser le métier
- Faciliter et fluidifier la communication
- Systématiser la traçabilité

CONTRÔLE QUALITÉ

Type de contrôle : ☐ Auto-Contrôle ☒ Contrôle Contraintes

Zone 01 : ☒ Formes ☒ Sécurité ☒ Circulation ☐ Local Intégré ☐ Escalier

Informations complémentaires Zone 01

Adressant :

BUREAUX

	OK	Non OK	Non OK	Non Contrôlé
SOLS				
Plancher	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empaquetement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapis / Tapis	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Belliance	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intégrité murs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SURFACE NON CONTRÔLÉE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intégrité sols	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plancher moquette	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plancher carrelé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Murs / Planchers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plancher et murs des locaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nettoyage sans produit

Grace à l'ozone (O₃) liquide, obtenue simplement avec de l'eau du robinet, il est possible de nettoyer et de désinfecter sans adjonction d'autre produit.

Cette solution est active pendant plusieurs heures et ne laisse ni résidu, ni aucun déchet d'activité. Le restant de solution non utilisée se retransforme en eau et en oxygène.

Elle peut être utilisée aussi bien en vaporisateur pour le nettoyage du mobilier qu'en seau ou que dans une autolaveuse pour le nettoyage des sols.

Les utilisateurs n'ont pas besoin d'équipement de protection particulier pour l'utiliser.

ff Visibilité

Plusieurs systèmes permettent d'informer les utilisateurs qu'ils sont les premiers à utiliser, après une prestation de nettoyage, une pièce ou un bureau.

Accroche-porte : Après sa prestation, il est placé par l'agent sur la poignée de porte de l'espace qu'il vient de nettoyer.

L'accroche-porte est ensuite retourné, par l'utilisateur, pour informer que l'espace a été utilisé.



Scellés de porte : L'agent le colle après sa prestation (chambre d'hôtel...). Le client n'a plus qu'à retirer le scellé et entrer dans la pièce. L'adhésif ne laisse pas de trace.



Sticker de surface : Il est placé par l'agent sur la surface qu'il vient de nettoyer (bureau...). Après utilisation de l'espace, il est retiré pour prévenir l'utilisateur suivant. L'adhésif est repositionnable et ne laisse pas de trace.

Se connecter

ff Consommables connectés

Des capteurs intégrés aux distributeurs et des systèmes de comptage des visiteurs, mesurent le niveau de réapprovisionnement et le nombre de visiteurs en temps réel.

Savoir où, quand et quels sont les besoins.



Les responsables peuvent garder le contrôle, planifier et suivre la prestation en moins de temps et avec moins d'effort.



ff Centrale de dilution connectée

Elle assure un suivi en temps réel des consommations. Elle est alimentée par une poche de produit concentré de 2 litres qui permet de remplir 400 pulvérisateurs.



ff Robot de façade

Ce nouveau robot assure le nettoyage de la vitrerie de grande hauteur.

Il préserve la confidentialité des utilisateurs et permet surtout de supprimer un risque important pour nos agents qui interviennent sur ce type de prestations puisqu'il les réalise à leur place.



ff Machines connectées

La machine peut être paramétrée pour réaliser le même parcours à chaque prestation. Un boîtier connecté collecte en permanence et en temps réel les informations de l'état des différentes fonctions (contact, traction, aspiration, brossage).

L'activité de chaque machine est connue, son entretien est facilité.

Une alerte se déclenche en cas d'anomalie, permettant à la maintenance d'intervenir rapidement, pour garantir que la machine est opérationnelle pour la prestation suivante.



Boîtier télémetrie

Ce système peut être mis en place sur n'importe quelle machine. Il permet de recueillir un certain nombre de données transmises par les machines. Il transmet ensuite les informations vers un serveur.

Grâce au calendrier et à la géolocalisation, il est possible de savoir dans quelles zones et dans quelles plages horaires, la machine fonctionne.

Une situation complète et constamment mise à jour sur l'état de chaque machine, est consultable à tout moment. Cela permet de vérifier si les machines sont, utilisées correctement, au bon endroit et à l'heure prévu.

- Machine constamment localisable
- Utilisateur identifié
- Paramétrage à distance
- Etat de fonctionnement disponible
- Performance optimisée

S+

- 1) **Etablir un catalogue des solutions innovantes & vertes : produits, consommables, matériels... (2023)**
- 2) **Organiser une communication périodique sur les innovations et suivre le déploiement pour les innovations validées (2023)**



4. Achat Responsable

Travailler en véritable partenariat avec nos fournisseurs est aujourd'hui incontournable, au-delà des aspects de qualité, de coût et de délai, sur les aspects de RSE.

La Politique achats

Les enjeux

Nos enjeux sont précis, et nous devons nous assurer que c'est également le cas pour nos fournisseurs.

- “ La performance des achats au travers de la réduction des coûts, de l'amélioration de la qualité des produits et services, du respect des engagements et du suivi des fournisseurs.
- “ L'intégration systématique de la dimension RSE avec la mise en place des achats durables et socialement responsables.
- “ La maîtrise des risques via la sécurisation des marchés sur l'ensemble des aspects juridiques, financiers, techniques et sociaux.
- “ La mise en place de procédures et d'outils de pilotage permettant un suivi optimum.

Les axes de la Politique

De ces enjeux découle une articulation de la politique achats autour de 6 axes principaux.

- “ La construction d'un panel fournisseur adapté aux besoins actuels et futurs du Groupe.
- “ La détermination des rôles et responsabilités de chaque acteur de la fonction achats.

- “ La recherche de l'innovation via l'écoute des marchés et de nos fournisseurs.
- “ L'implication de nos fournisseurs en amont des développements du groupe afin de mieux répondre à l'intégralité des exigences de nos clients.
- “ La structuration des priorités achats en fonction des grands enjeux du Groupe.
- “ Le déploiement de tous les leviers stratégiques d'optimisation des achats notamment au travers de la mutualisation, de la négociation et de la prise en compte du coût global.

Nos démarches sont mises en œuvre de manière adaptées pour l'ensemble de nos fournisseurs et sous-traitants.

Sélection des fournisseurs

Dans la continuité de la politique qualité environnement et de ses objectifs, un des enjeux de la Direction des Achats Stem 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.**

La Direction des achats **consulte systématiquement plusieurs fournisseurs ou prestataires potentiels** pour un même type d'achat.

Elle doit :

- “ Recourir à des critères de choix des 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.

Nous sommes attachés à travailler avec des entreprises locales, à favoriser les circuits courts. Nous travaillons avec beaucoup de TPE et de PME.

Nos filiales travaillent avec des entreprises adaptées, ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) qui permettent une insertion économique.

Nous devons être un modèle en matière de responsabilité sociétale.

Dans le cadre de notre partenariat, Stem Groupe et son prestataire, en son nom et, au nom et pour le compte de ses propres prestataires, se co-engagent en signant la charte fournisseurs.

Stem Groupe se réserve le droit de solliciter du fournisseur ou du sous-traitant la preuve qu'il s'est bien conformé aux prescriptions de la présente charte et éventuellement de procéder ou de faire procéder à des audits.

Evaluation des fournisseurs et des sous-traitants

Evaluation interne

A minima tous les 2 ans, les fournisseurs et les sous-traitants sont évalués directement par les utilisateurs de l'ensemble des filiales, pour connaître leur niveau de satisfaction.

L'analyse de ces questionnaires permet à la Direction des Achats :

CHARTE PRESTATAIRES EXTERNES

STEM GROUPE

Afin de témoigner de notre volonté d'encourager le développement, au sein de notre organisation, de pratiques responsables en cohérence avec les enjeux liés à nos activités et à notre territoire d'implantation, nous adhérons aux engagements suivants :

1. Respecter les Droits de l'Homme et la législation du travail : travail des enfants, temps de travail, égalité des chances et des sexes, discrimination, diversité...
2. Lutter contre la corruption
3. Promouvoir l'éthique et la transparence
4. Limiter et prévenir ses impacts sur l'environnement et favoriser l'éco-conception et l'upcycling
5. Respecter et appliquer le devoir de vigilance
6. Avoir une démarche de prévention des risques (santé, sécurité, bien-être)
7. Respecter la confidentialité des informations et la réglementation sur la protection et la sécurité des données personnelles
8. Résoudre les conflits à l'amiable
9. Instaurer un partenariat durable
10. Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise

Pour STEM Groupe

Responsable Achats Groupe

Pour le prestataire

Nom de la société :

M-Mme

Fonction :

Signature :

Cachet :

- “ D'assurer aux filiales la livraison d'un produit ou service répondant en tous points à leurs exigences et garantir, ainsi, la qualité de leurs prestations,
- “ D'ajuster les achats aux évolutions du marché,
- “ De maintenir, avec nos prestataires, un partenariat privilégié,
- “ De définir des plans d'actions si nécessaire.

Evaluation externe

L'évaluation externe vient compléter l'évaluation interne.

Un questionnaire portant sur les aspects de responsabilité sociétale, d'environnement, de qualité et de sécurité est envoyé à minima tous les 2 ans, à l'ensemble des fournisseurs et sous-traitants intervenant pour Stem Groupe.

Les réponses à ce questionnaire permettent de mesurer dans un premier temps, leur niveau d'engagement sur ces aspects, notamment le respect de leur engagement en matière d'achats responsables, et dans un second temps, les évolutions de ces engagements.

Résultats des évaluations



En 2020, 52% des fournisseurs et 22% des sous-traitants ont renvoyé le questionnaire complété.

Aux vues des résultats cumulés des 2 évaluations, les fournisseurs et sous-traitants sont répartis en 3 catégories.

Ceux ne répondant que partiellement aux objectifs fixés par Stem Groupe, devront proposer des plans d'actions. L'absence de mise en place de ces plans d'actions pourra conduire Stem Groupe à décider de sanctions plus ou moins lourdes. Au final, **79,5 % des fournisseurs et 93,5 % des sous-traitants donnent satisfaction.**

Audit fournisseurs

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 ou de la Direction des Achats Groupe. L'objectif est double :

-  Vérifier et s'assurer d'une part, de la conformité des produits et prestations achetés,
-  Acquérir, d'autre part, des informations en dehors du champ habituel des échanges administratifs et commerciaux.

S+

- 1) Réaliser la prochaine évaluation RSE par famille d'achats
- 2) Procéder à une évaluation RSE lors de l'appel d'offres
- 3) Diffuser systématiquement et cosigner la charte prestataires



5. Ethique

CHARTRE ETHIQUE STEM GROUPE

1. Abolir toute forme de corruption (pots de vin, extorsion de fonds), de trafic d'influence, d'entente illégale et de conflit d'intérêt.
2. Proscrire le travail forcé, dissimulé et de façon générale illégal (prêt de main d'œuvre).
3. Refuser tout harcèlement moral ou physique.
4. Condamner la discrimination à tous les niveaux (vie professionnelle de nos salariés, demande client, traitement de nos fournisseurs).
5. S'opposer à toute pratique déloyale, anti-concurrentielle et garantir une politique tarifaire responsable ainsi que le respect des obligations contractuelles.
6. Promouvoir la bienveillance et la confiance mutuelle entre Stem Groupe et ses collaborateurs.
7. Garantir la santé et la sécurité de tous nos salariés dans l'organisation des postes de travail.
8. Assurer la confidentialité et la protection des données personnelles de l'ensemble de nos parties prenantes.
9. Respecter les engagements pris auprès de nos clients, pour garantir la conformité.
10. Faciliter l'intégration de personnes issues de la diversité ethnique, culturelle, ... par l'inclusion et par le développement de supports adaptés.
11. Développer les achats responsables.
12. Être objectif, impartial et transparent dans chacune de nos actions et prises de décisions.
13. Respecter les règles et les lois : par tous et pour tous.
14. Privilégier un service plus vert, qui protège la biodiversité, ne surconsomme pas les ressources naturelles et tend vers l'économie circulaire par un choix raisonné de nos produits, matériels, consommables, techniques et méthodes.
15. Déployer dans un esprit de responsabilité, notre engagement personnel et collectif, en faveur du Développement Durable.

Tous ces engagements s'inscrivent dans le respect de la Déclaration universelle des droits de l'Homme, de la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail et, des 10 principes du Global Compact.

Corinne POIGNART
Secrétaire Générale

Chartes Ethique

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.

Stem Groupe a construit depuis plus de 65 ans son image auprès de l'ensemble de ses parties prenantes au travers du respect de valeurs éthiques fortes, lesquelles sont présentées dans la **Charte éthique Stem Groupe** et la **Charte éthique achats & négoce**.

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

Focus sur le Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD

Stem Groupe met en œuvre au quotidien les actions nécessaires pour se maintenir en conformité avec le RGPD.

Nos actions comportent notamment :

- “ La signature à l'embauche par l'ensemble des salariés qui travaillent dans les locaux des filiales du document « engagement de confidentialité RGPD ».
- “ Une clause dans les contrats de travail qui prévoit la liste des organismes qui peuvent être concernés par le traitement de leurs données personnelles.

Vous pouvez adresser toute question relative au RGPD, au Délégué à la protection des données (DPO) de Stem Groupe :

rgpd@stemgroupe.fr

Acteurs de l'éthique : Direction des Achats & Direction Commerciale

La Direction des Achats, dans le cadre de sa Politique Achats, est amenée à représenter Stem Groupe auprès de ses partenaires extérieurs. Elle se doit de respecter une éthique irréprochable.

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

La Charte éthique achats & négoce a ainsi vu le jour.

CHARTE ETHIQUE ACHATS & NEGOCE

1. **Agir dans l'intérêt du Groupe avant son propre intérêt**
2. **Ne pas favoriser les connaissances personnelles**
3. **Faire preuve de professionnalisme et d'intégrité**
4. **Être transparent**
5. **Être hermétique à toute forme de manipulation et de 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 les cadeaux et invitations d'un montant supérieur à 150€ annuel**

Corinne POIGNART
Secrétaire Générale

Concernant le négoce, il est particulièrement important d'insister sur :

“ **Le respect des obligations contractuelles lors du renouvellement d'un appel d'offres concernant le transfert conventionnel.**

Cela consiste à transmettre les données relatives aux salariés dans les délais, au moment de la passation du marché. Il s'agit d'une gestion responsable des reprises et transferts de personnel dans le cadre de l'article 7 de la convention collective nationale de la propreté.

“ **Une politique tarifaire responsable.**

Il s'agit de ne pas faire de proposition tarifaire anormalement basse ou de ne pas vendre à perte. C'est remettre une offre adaptée, qui garantit la réalisation de la prestation dans le respect de la réglementation, mais également qui assure le niveau de qualité escompté.

Un achat de propreté Efficace & Responsable !

La Fédération des Entreprises de Propreté et Services Associés ainsi que les acteurs de la propreté, mettent à disposition des acheteurs de propreté un site internet fournissant conseils, préconisations et recommandations au travers de bonnes pratiques d'achat de prestations de propreté.

achat-proprete.com

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 si elles détectent des déviations par rapport à la Charte éthique ou aux normes réglementaires.

Au-delà de ces services dédiés, c'est chaque collaborateur qui est garant de cette conformité dans le champ de son poste de travail. Stem Groupe garantit une **stricte confidentialité** de l'identité du lanceur d'alerte, des personnes visées par le signalement et des informations recueillies.

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 leurs évolutions.

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.

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.

Pour toute question ou remarque relative à l'éthique, utilisez l'adresse mail suivante. Stem Groupe garantit la confidentialité de l'émetteur et des échanges.

rse@stemgroupe.fr

S+

- 1) Faire signer la charte éthique par les collaborateurs et les nouveaux embauchés des métiers suivants : dirigeants, chefs de service holding, responsables d'exploitation
- 2) Faire signer la charte éthique achat & négoce par les membres de la Direction des achats et de la Direction Commerciale
- 3) Déposer la Charte éthique sur le site internet Stem Groupe
- 4) Créer un comité éthique avec désignation de 3 ou 4 personnes chargées d'étudier toute problématique relative à l'éthique





Les Ressources Humaines

1. Un Groupe Attentif au Bien-Vivre de ses Collaborateurs

Stem Groupe est de culture familiale et mise sur une croissance pérenne. Fidéliser notre personnel est important.

Stem Groupe agit pour permettre à ses collaborateurs de travailler dans les meilleures conditions : nous privilégions par exemple le rapprochement géographique domicile/travail pour une meilleure qualité de vie de nos collaborateurs.

Nous attachons une importance toute particulière à la formation comme vecteur de développement des compétences, tant au profit de la qualité de service que nous devons à nos clients, qu'au profit du développement personnel de nos collaborateurs.

Cela passe notamment par le recensement des savoirs et des savoir-faire de nos agents par nos personnels d'encadrement afin d'optimiser leurs potentiels et de les faire évoluer au mieux.

Le Groupe agit pour l'inclusion et l'accompagnement des personnels en situation de handicap ou éloignés de l'emploi. L'intégralité de nos équipes des ressources humaines, est formée de manière à pouvoir réussir le recrutement et l'intégration des publics à besoins spécifiques.

Stem Groupe collabore également avec des structures spécialisées dans l'intégration et le placement de personnes éloignées de l'emploi et/ou de personnel en situation de handicap.

Stem Groupe facilite l'intégration et l'expression de la diversité.



Dans nos métiers, comme dans ceux de Stem Groupe, c'est l'humain qui fait la différence.

Jean-Marc Guerre, Directeur Régional Nord Est – Belgique
Appart'City

2. Droits de l'Homme

Le respect des droits de l'Homme passe avant tout par le respect des lois et des réglementations.

Chacun à son niveau en est le garant.

L'encadrement d'exploitation est le premier maillon, car en contact direct et régulier avec les agents qui travaillent sur le terrain, chez les clients. Il assure un dialogue social de proximité.

Direction des Ressources Humaines

La Direction des Ressources Humaines groupe assure un rôle central. Des Responsables Ressources humaines sont présents dans les filiales, au plus près du terrain. Cela permet un service plus efficient, avec notamment :

- “ Une information immédiate en filiale de toutes les nouveautés ou évolutions réglementaires,
- “ Un expert disponible pour apporter rapidement des réponses,
- “ Un contrôle régulier du respect de la réglementation et de la bonne application de la convention collective (rémunérations, ancienneté, ...), notamment via la réalisation d'audits 4 fois par an,
- “ Des réponses rapides aux remarques et questions des salariés.

Conseil Social et Economique

Les instances représentatives du personnel (IRP) sont présentes dans les filiales.

Le CSE a notamment pour rôle :

- “ De permettre à l'ensemble des salariés, de manière individuelle ou collective, de se faire entendre et de s'exprimer,

- “ D'apporter aux salariés des réponses à leurs questions et des informations sur le code du travail, la convention collective, les salaires, l'organisation du travail, la formation.

Il contribue également à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail (enquêtes après accident...).

La plupart du temps, **c'est la Commission de Santé Sécurité et Conditions de Travail**, émanation du CSE, qui analyse et soumet des propositions au CSE dans les domaines suivants :

- “ Les risques professionnels,
- “ Les maladies professionnelles,
- “ Les conditions de travail,
- “ Les actions préventives contre le harcèlement sexuel et moral,
- “ La prévention des RPS (risques psycho-sociaux),
- “ L'hygiène.



Prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes

Cette disposition réglementaire **ne fait que compléter des pratiques de prévention** implantées depuis bientôt 15 ans au sein du Groupe.

Le harcèlement et plus globalement les situations de souffrance, détectés ou déclarés, font **systématiquement l'objet** d'une analyse de cause et d'une communication aux IRP. L'enquête et le suivi est assuré par une commission paritaire constituée d'un représentant de la direction RH, de la responsable sécurité du groupe et de membres des commissions **de Santé Sécurité et Conditions de Travail**.

Référent harcèlement CSE

Pour lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail, un **référent harcèlement**, élu du personnel, est **désigné dans chaque comité social et économique**, pour chaque entreprise.

- “ Il communique largement sur le sujet pour que l'ensemble des salariés soient informés de ce risque et de leurs droits,
- “ Il oriente et accompagne les salariés,
- “ Il informe le responsable hiérarchique des salariés potentiellement harcelés,
- “ Il est, éventuellement, l'interlocuteur lors de cas avérés de harcèlement au travail,
- “ Il aide les victimes de harcèlement à constituer leur dossier et à faire valoir leurs droits.

Référent harcèlement employeur

Un **référent harcèlement** est également **désigné par l'employeur** dans les structures de plus de 250 salariés.

- “ Il crée des actions de sensibilisation et d'information,
- “ Il met en place des actions de formation,

- “ Il établit et met en œuvre les procédures internes de signalement et de traitement des situations de harcèlement sexuel.
- “ Il pilote les enquêtes internes lorsque des agissements répréhensibles sont rapportés ou soupçonnés.
- “ Il réalise un suivi annuel des signalements de harcèlement sexuel et des suites données à chacun.

Formation des référents harcèlement

Les référents harcèlement bénéficient d'une formation spécifique pour pouvoir mener cette mission efficacement. Elle leur apprend :

- “ À reconnaître les signes du harcèlement et à en comprendre les mécanismes,
- “ Les règles juridiques qui encadrent le harcèlement et les différentes stratégies à mettre en place au sein de l'entreprise pour lutter efficacement contre le harcèlement sexuel,
- “ À interagir avec les salariés témoins ou victimes de harcèlement sexuel et agissements sexistes.

Au sein de Stem Groupe, ce ne sont pas moins de **18 référents harcèlement** qui ont été désignés par le CSE ou par l'employeur.

Mais ce sont tous les salariés de l'entreprise qui sont acteurs de cette prévention et qui doivent être attentifs à la manifestation de ces situations afin de les faire cesser.



1) Nommer 1 référent harcèlement Stem Groupe



3. 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. Grandes entreprises, PME/TPE, acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire, établissements publics, collectivités locales ... Tous les acteurs économiques sont concernés par la diversité dans toutes ses composantes.



La diversité est le fondement d'une société performante socialement et économiquement. Inscrite dans la politique globale de l'entreprise, la Charte de la diversité a pour objet de favoriser l'égalité des chances et la diversité dans toutes ses composantes.

La Charte de la diversité contribue à développer un management respectueux des différences et fondé sur la confiance. Elle améliore la cohésion des équipes, source d'un meilleur vivre ensemble et donc de performances.

Les engagements de la Charte de la diversité, traduits en actions mesurées et évaluées régulièrement, sont facteurs de progrès social et économique. Leur mise en œuvre dans toutes les activités de l'entreprise renforce la reconnaissance auprès de toutes les parties prenantes internes et externes en France et dans le monde.

Par la signature de la Charte de la Diversité, nous, entreprise, 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 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. **Evaluer régulièrement les progrès réalisés**, informer en interne comme en externe des résultats pratiques résultant de la mise en œuvre de nos engagements.

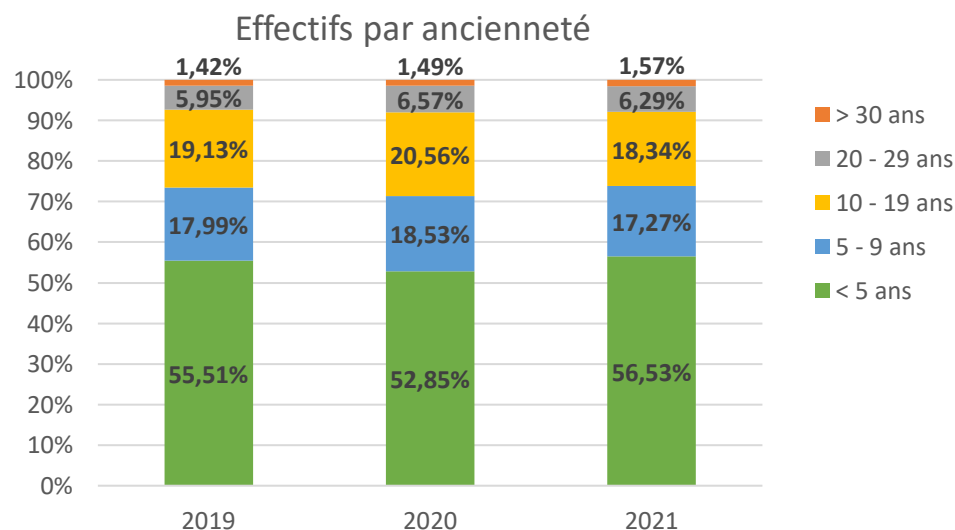
Ancienneté

La proportion de collaborateurs ayant plus de 5 ans d'ancienneté dans l'entreprise représente 43,47 % de l'effectif en 2021.

Les collaborateurs, qui sont **agents** sur les sites de nos clients, représentent plus de **95%** de notre effectif.

Le respect des obligations contractuelles lors du renouvellement d'un appel d'offres implique un turn-over important chez les agents de service notamment. Leur poste est rattaché au marché et au site sur lequel ils exercent leur activité. Les gains ou pertes de marchés s'accompagnent donc d'un transfert des salariés.

Il s'agit d'une gestion responsable des reprises et transferts de personnel dans le cadre de l'article 7 de la convention collective nationale de la propreté. Elle garantit aux salariés affectés sur un marché la continuité de leur contrat de travail lors d'un changement de prestataire.

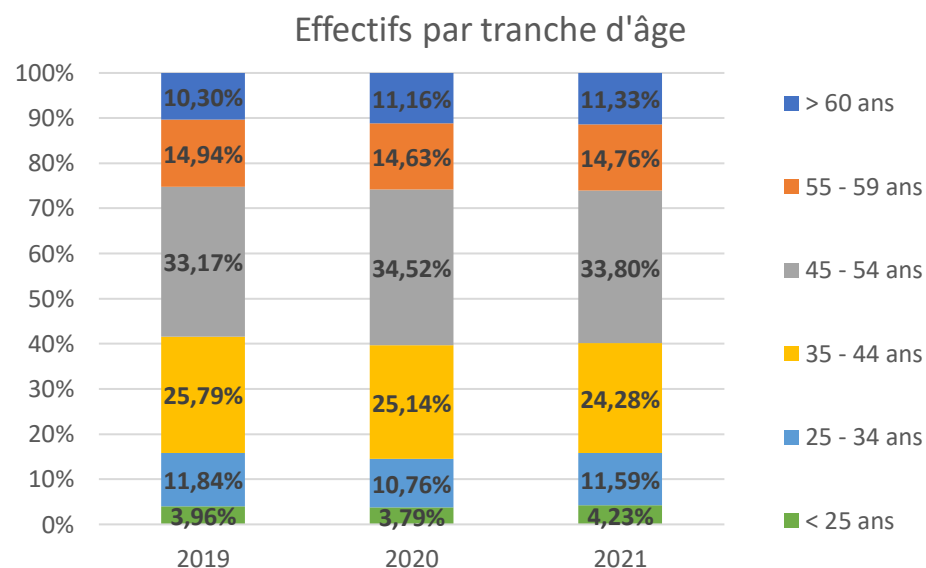


Les pratiques du secteur, et notamment la tendance accrue de mise en concurrence périodique, ne diminue pas le phénomène. Le prix reste le principal critère de prise de décision des acheteurs, et pour réaliser des

économies d'échelle, la pratique consiste à remettre en cause les contrats commerciaux afin de les rénégocier.

Stem Groupe fait en sorte de communiquer sur ses valeurs, sur ses engagements. Stem Groupe dispose d'une réputation d'employeur responsable reconnue dans le secteur, et se crée les conditions d'un partenariat qualitatif favorable à l'ensemble des collaborateurs mais également à toutes les parties prenantes.

Répartition par tranche d'âge



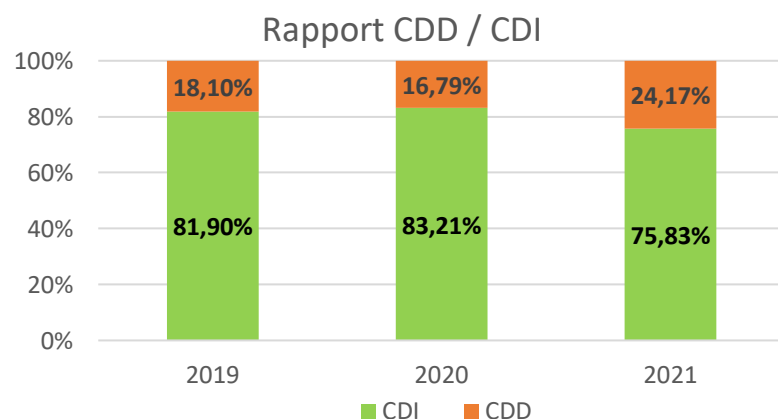
En 2021, la proportion de salariés âgés de moins de 44 ans réaugmente et revient à un niveau légèrement supérieur à 2019.

Il y a eu en proportion davantage d'embauches en 2021, ce qui peut expliquer cette tendance.

Rapport CDI / CDD

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

Malgré cela, la proportion de CDI diminue en 2021, avec beaucoup plus de recrutements que l'année précédente. Suite aux nécessités de remplacements liées à la garde d'enfants, et aux personnels touchés par la Covid 19, beaucoup plus de CDD ont été recrutés.



Il y aura toujours recours à des emplois en CDD. Les exigences clients 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 demandés par nos clients.

Mais notre objectif reste de 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, et d'évoluer au sein de l'entreprise.

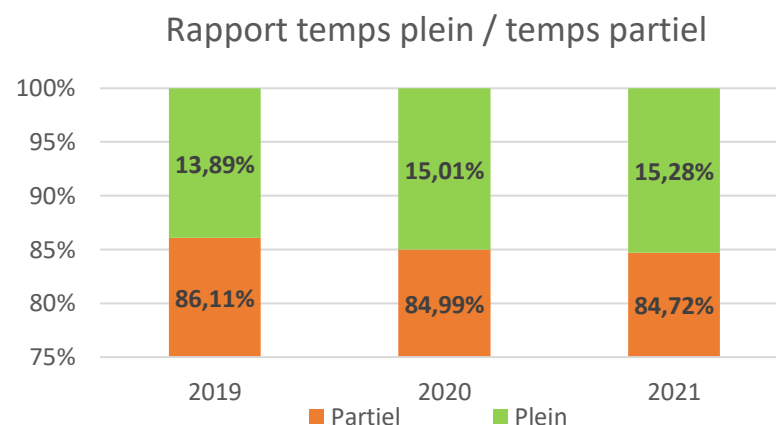


Temps de travail

Ce sont les activités de propreté et de restauration, qui ont le plus recours au temps partiel.

Les entreprises de propreté utilisent par nécessité les contrats à temps partiel. Les temps d'intervention sur les sites ainsi que la reprise du personnel lors des transferts de sites entre prestataires, limitent beaucoup les aménagements de postes pouvant être faits, et ainsi le nombre d'heures affectées à un salarié.

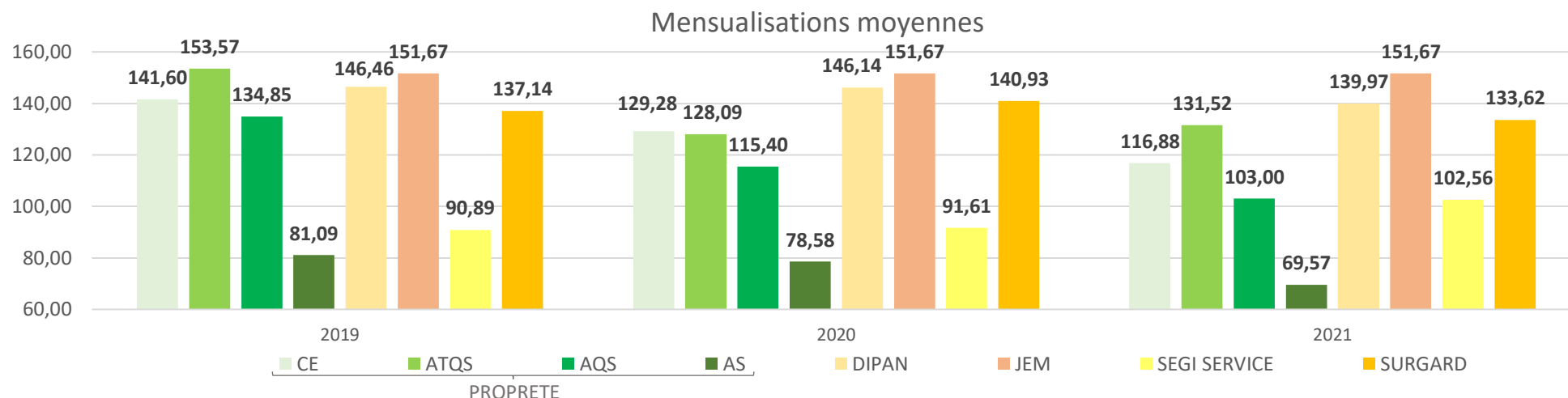
Pour avoir une mensualisation qui se rapproche du temps plein, un salarié va souvent travailler sur plusieurs sites et être multi-employeurs (46% des salariés dans la profession).



La proportion de temps plein par rapport au temps partiel est en augmentation de presque 1 point et demi au sein du Groupe de 2019 à 2021.

Afin de diminuer la précarité des emplois, de fidéliser nos salariés et de les impliquer toujours davantage, nous diffusons leurs profils auprès de l'ensemble de l'encadrement.

Nous disposons d'une **application pour faciliter la gestion des augmentations hebdomadaires.**



Elle comprend une base de données qui permet à nos encadrants de détecter le personnel disponible et géographiquement proche du lieu de travail.

Notre entreprise s'impose également des durées de travail hebdomadaires « plancher » souvent supérieures aux minimas légaux autorisés, et s'attache à strictement respecter la durée minimale d'une prestation sur un site, à savoir 1 heure pour les entreprises de propreté.

Pour l'activité de maintenance des réseaux aérauliques, hydrauliques & d'assainissement (Dipan) et pour celle de gardiennage et sécurité (Surgard), ce sont presque 100% des salariés qui sont à temps plein, et ce sont 100% pour l'activité espaces verts (Jem).

Pour la propreté les mensualisations sont globalement en diminution. Là également, la crise sanitaire de 2020, avec la suspension de nombreuses activités et la fermeture des locaux de beaucoup de nos clients, a eu un très fort impact sur la diminution du temps de travail des agents. Cela n'a malheureusement pas été compensé par la reprise en 2021 car l'absentéisme lié au contexte sanitaire restait avéré.

Egalité Femmes Hommes

Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

L'index égalité professionnelle permet de mesurer l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes, et également de mettre en évidence les axes de progression sur lesquels agir.

Cet indice est calculé pour toute entreprise possédant plus de 50 salariés, et est fonction de 4 ou 5 indicateurs (selon la taille de l'entreprise) :

- “ L'écart de rémunération femmes-hommes,
- “ L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- “ L'écart de répartition des promotions (uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés),
- “ Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- “ La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

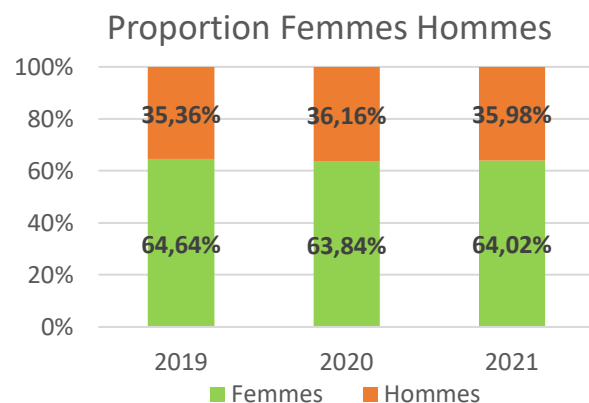
Nous publions ces indices sur les sites internet de chacune des filiales. Ils sont également communiqués le mois de leur publication sur les bulletins de payes de l'ensemble des salariés, ainsi qu'au CSE et à la DRIEETS.

Des index chez Stem Groupe

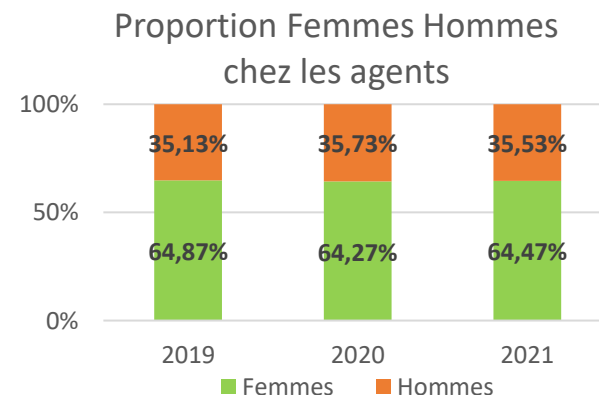
Axial : 90 points
Clean Service : 80 points
Heres : 100 points
L'Eclat d'Alsace : 77 points
Nettec : 94 points
Optinett : 95 points
Segi propreté : 90 points
Stem Propreté : 90 points

Proportion Femmes Hommes

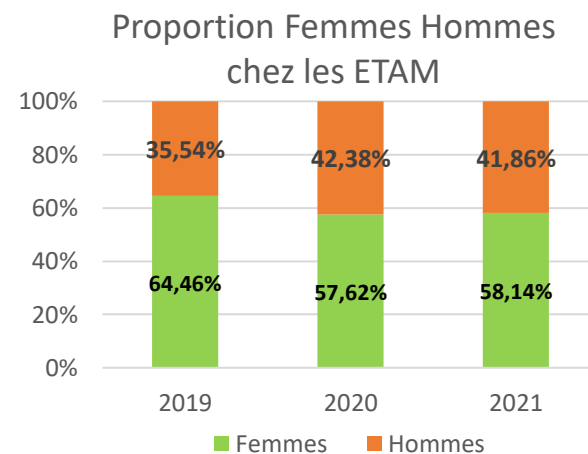
L'évolution de la proportion de salariés par sexe est assez stable. Le nombre de femmes reste prépondérant (65% au niveau national et 73% au niveau européen).



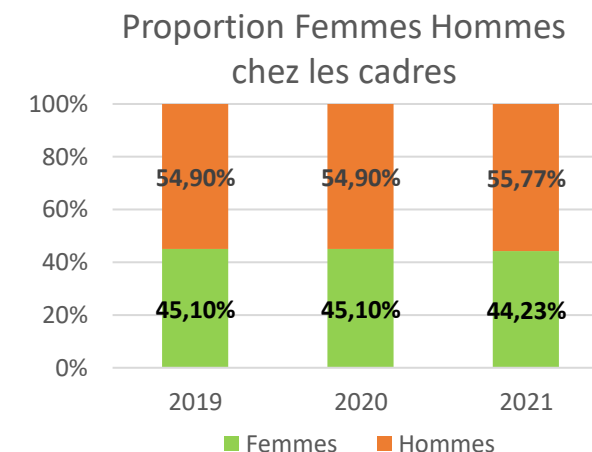
Dans les métiers de la propreté, le taux de féminisation chez les agents est structurellement plus important.



Les femmes sont également plus présentes chez les employés, techniciens et agents de maîtrise (ETAM). Cependant, la proportion d'hommes gagne plus de 6 points de 2019 à 2021.



Chez les cadres, les femmes représentent un peu moins de 45%.



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



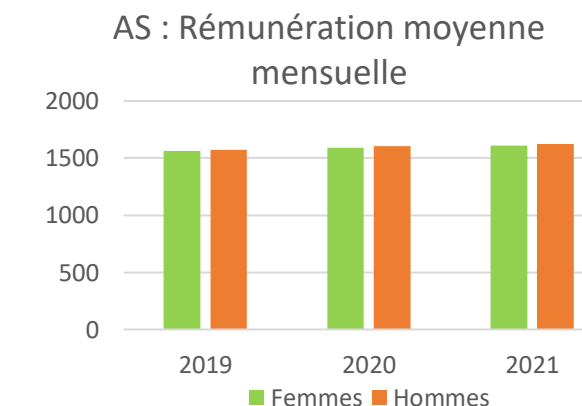
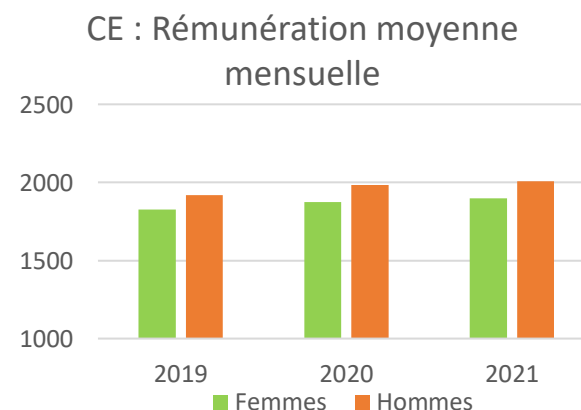
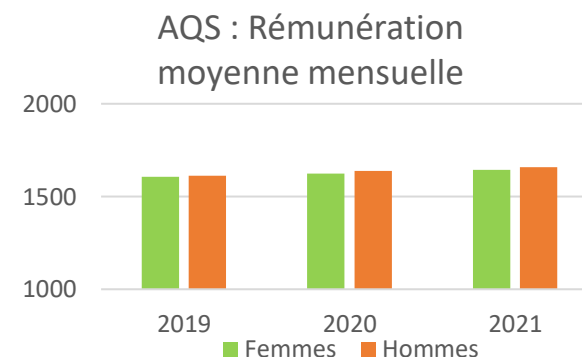
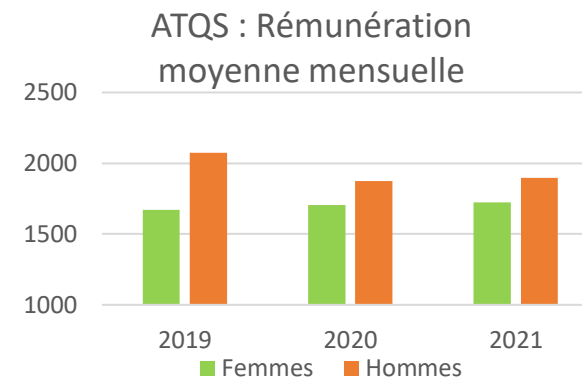
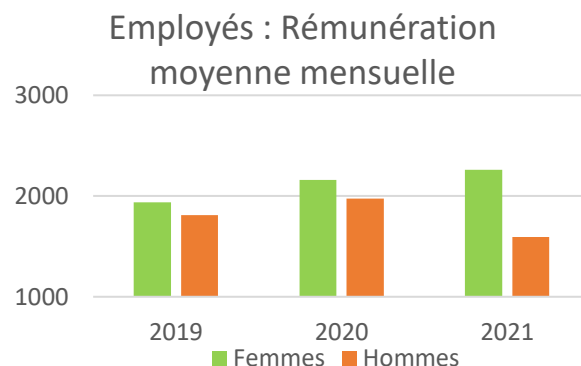
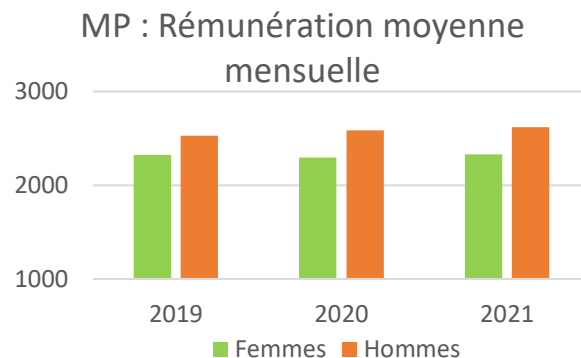
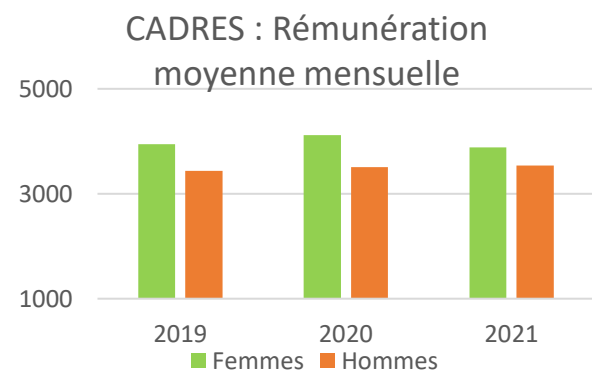
Rémunérations

Au-delà du suivi de la proportion femmes hommes, d'autres indicateurs sociaux sont suivis et alimentent le dialogue avec nos institutions représentatives du personnel. Ces indicateurs concernent notamment le traitement des écarts de rémunérations et les dispositifs d'évolutions de carrières.

En matière de rémunération, dès lors qu'un salarié, femme ou homme, démontre ses capacités techniques ou d'encadrement, et qu'un autre poste peut lui être proposé, son salaire se trouvera valorisé, pour souligner son excellence et maintenir sa motivation. Les responsables ressources humaines veillent à l'application, à minima, des rémunérations prévues par la convention collective.

Les rémunérations sont globalement en augmentation en 2021.

Les 2 seules catégories de salariés dont les salaires diminuent sont les femmes cadres et les hommes employés (turn-over).



Inclusion

Personnes éloignées de l'emploi

En cohérence avec nos axes de travail actuels, nous développons particulièrement notre démarche d'accueil des personnes éloignées de l'emploi, et ce, dans un objectif de durabilité.

Il s'agit des travailleurs handicapés, de personnes en réinsertion professionnelle, de demandeurs d'emploi de longue durée, ou encore d'insertion de jeunes peu qualifiés, en fin de cursus scolaire ou en état d'échec scolaire, et également, les seniors.

Des **partenariats** sont menés avec des **associations locales et territoriales, mais également avec des entreprises d'insertion**, qui ont pour vocation d'accueillir, d'informer, d'orienter les personnes éloignées de l'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.

Le site internet « **Inserpropre.fr** », issu de la branche propreté, facilite également cette mise en relation entre ces organismes d'insertion et les entreprises d'accueil.

Enfin, « **Getrouve.fr** », est une plateforme pilotée par les **GEIQ** (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) qui met en relation directement les candidats avec les employeurs, par l'intermédiaire de conseillers dédiés.

Stem Groupe est également engagé avec **TRIETHIC**, entreprise adaptée, pour non seulement réduire son impact environnemental, en faisant collecter et recycler ses déchets triés, mais également par ce partenariat, à favoriser l'insertion par le travail de personnes éloignées de l'emploi.

Beaucoup de marchés publics aujourd'hui, imposent des clauses d'insertion. Concernant les marchés privés, il y a une véritable opportunité à saisir, en développant encore plus avec eux, les actions d'insertion.

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

Une **Charte « Recrutement Inclusion »** sera signée par les Dirigeants en 2022. Elle symbolisera leur engagement et un plan d'actions par filiale sera déployé.

Travailleurs reconnus handicapés

Stem Groupe s'est doté d'un **réfèrent Handicap Groupe**. Son rôle est double :

- “ Former nos équipes des ressources humaines afin qu'elles soient en mesure d'accompagner le personnel dans la réalisation de leurs démarches administratives,
- “ Travailler sur les besoins d'aménagements de postes.

Il dispose d'une expérience de plus de 25 ans dans notre métier. Il connaît parfaitement son sujet et rassure l'ensemble des interlocuteurs. Il dispose de la légitimité adéquate pour sensibiliser et accompagner les équipes de terrain et les encadrants.

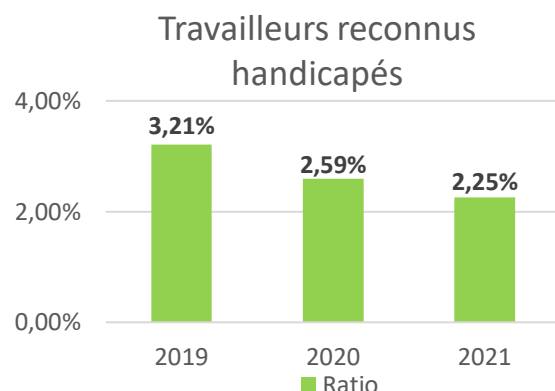
Il s'agit d'un rouage indispensable à la bonne intégration des publics. Notre référent multiplie par ailleurs les contacts avec les organismes et les interlocuteurs du domaine, et anime le réseau de nos partenaires locaux (CAP EMPLOI, SAMET...).

Il conseille...

- Accompagne à la réalisation de diagnostic
- Formalise des actions en faveur de l'emploi des personnes handicapées
- Assure la promotion du tutorat spécifique « travailleurs handicapés »
- Propose des process
- Conseille sur les différents contrats et les aides

Il sensibilise & communique...

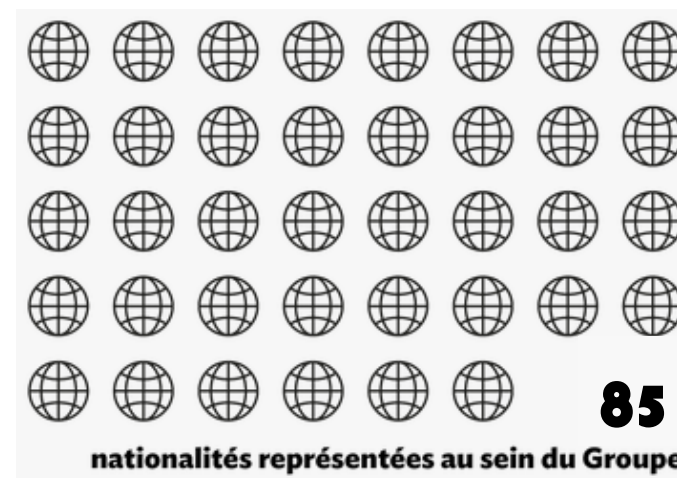
- Sensibilise le personnel à la thématique du handicap
- Informe sur les modalités de reconnaissance
- Initie des journées d'information
- Communique sur les réussites



La proportion de salariés handicapés a diminué de 2019 à 2021. La dynamique engagée sur le terrain depuis plusieurs années n'a pas été adaptée à la dernière période de crise sanitaire. Le service Recrutement reprend le dispositif pour l'analyser, avec pour objectif la mise en place et la communication d'une nouvelle politique en faveur des personnes éloignées de l'emploi.

La lutte contre l'illettrisme

Dans l'ensemble de nos filiales, **64,74%** de nos salariés sont de nationalité étrangère, et ce sont **85 nationalités** différentes qui font Stem Groupe aujourd'hui. Cette diversité se retrouve dans nos métiers de service. Beaucoup de nos agents maîtrisent peu la lecture et l'écrit de la langue française, et ne la parle parfois que très approximativement.



La branche professionnelle, est consciente des problématiques liées à l'illettrisme, et, elle met en œuvre des dispositifs de formation adaptés, telles que des formations alphabétisation.

En interne, nous communiquons sur l'ensemble des dispositifs existants via notre réseau structuré de responsables ressources humaines, qui sont également à l'écoute et à la disposition du personnel pour les aider dans la constitution des dossiers utiles.

Notre objectif est de faire progresser le nombre de demandes qui se concrétisent.

Malgré cet accompagnement indispensable, la plupart des demandes n'aboutissent pas car beaucoup abandonnent leur projet lors de la constitution du dossier, du fait de leur mise en œuvre qui reste




compliquée. C'est un apprentissage intensif qui nécessite un suivi rigoureux.

Il est en effet souvent difficile pour un salarié de libérer suffisamment de temps (contrainte d'être multi-employeurs) et suffisamment longtemps, pour suivre ce type de formations qui durent souvent de 6 mois à un an. Notre communication et nos conseils font progresser toutefois le nombre de demandes.

En 2019 et en 2020 des formations de perfectionnement en français ont été effectuées.

 En 2019, 2 agents pour 295 heures

 En 2020, 1 agent pour 149 heures

En 2021, 12 personnes ont suivi la première phase de la formation alphabétisation (48 heures / personne). La seconde phase sera suivie en 2022.

Cette formation les prépare au diplôme d'études en langue française (DELF), déclinaison « tout public », qui est un diplôme officiel délivré par le ministère de l'éducation nationale.

Selon le niveau passé, le DELF peut valoriser un curriculum vitae, et permettre d'obtenir un emploi plus facilement dans une entreprise où la langue parlée est le français.

S+

- 1) Accentuer le partenariat avec les GEIQ proprement (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification)**
- 2) Nommer un Référent diversité /inclusion**
- 3) Mettre en place une formation aux principes de non-discrimination (et harcèlement, relations avec les gens) pour l'encadrement**
- 4) Faire signer par les filiales la Charte & l'Engagement « Recrutement Inclusion »**



4. Emploi et Intégration

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

Toutes les filiales s'inscrivent dans la dynamique menée par le Groupe. Ce pilotage nous semble être une action indispensable, servant d'appui aux actions opérationnelles décidées pour 2020.

Chaque fin d'année nous établissons la synthèse des orientations stratégiques et actions associées à mener l'année suivante. Ce cadre tient compte de notre analyse de risques / opportunités, 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
- “ Stabilité du fonctionnement des Agences et maintien des pôles de compétence
- “ 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.

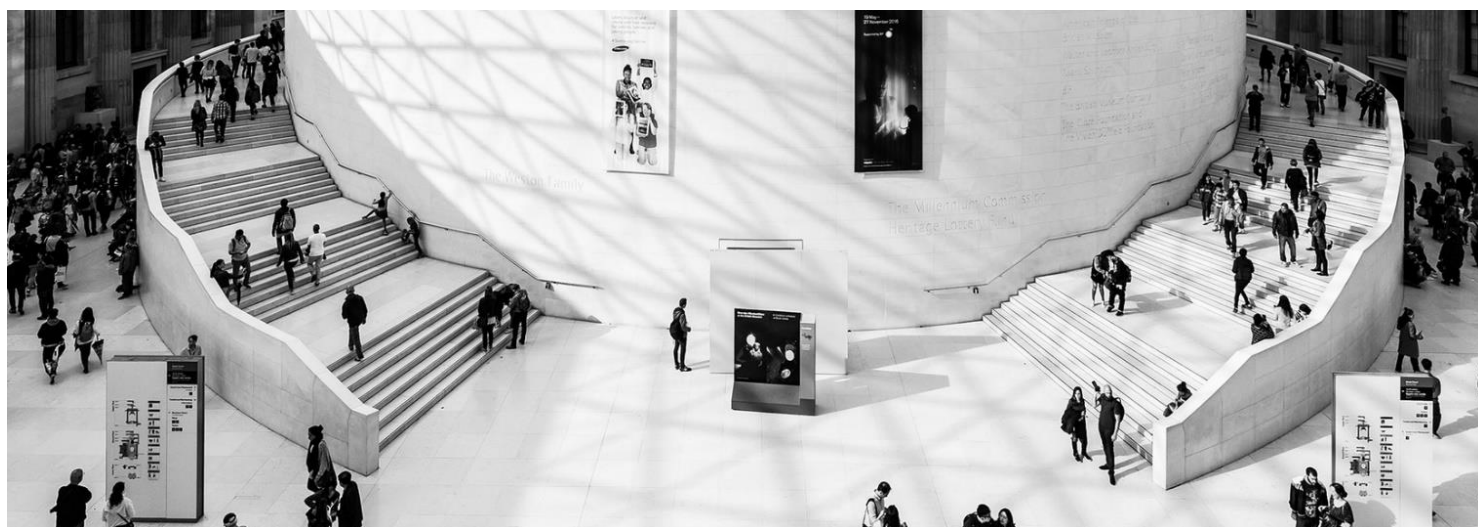
Recrutement

Un recrutement se doit d'être efficace et rapide pour collaborer en confiance avec nos clients. Il est avant tout basé sur les compétences et l'expérience et pas uniquement sur le diplôme. Les enjeux sont de trouver la bonne personne, dans les délais les plus courts possibles. Pour les postes d'agents de service et de chefs d'équipe, il se fait au plus près du terrain, dans chacune des filiales par l'encadrement d'exploitation. Pour tous les autres postes, il est réalisé au niveau de la Holding par le service recrutement.

Le service recrutement a été réorganisé en 2021, pour mieux répondre aux demandes provenant des filiales ou de la holding, de manière plus efficace, rapide et pertinente. Il est composé de 2 personnes à temps plein. Il est relayé dans ses démarches par les Responsables Ressources Humaines du Groupe.

Des fiches métiers sont à disposition des demandeurs dès leur identification du besoin. Ils sont accompagnés dans leurs démarches par les Responsables Ressources Humaines de proximité et les professionnels du service recrutement.

Les procédures sont dématérialisées pour accélérer la communication du besoin, sa validation et son traitement. Cette dématérialisation des demandes de recrutement permet par ailleurs de **garantir la validité de l'indicateur** de suivi des délais de recrutement.



Stem Groupe est doté d'un ATS (Applicant Tracking System), système permettant de traiter informatiquement les opérations et données relatives au recrutement et à l'embauche.

L'ATS filtre automatiquement les candidatures en fonction de critères prédéfinis par l'entreprise.

Outre son intérêt majeur pour disposer des profils les plus adaptés, cet outil garanti des **recrutements responsables, respectueux des exigences d'anonymat** des candidatures.

En complément, le recueil des profils s'effectue via plusieurs axes :

- “ Une veille permanente sur nos plateformes de recrutement via l'ATS, et la consultation de notre vivier de candidats évalués
- “ La consultation du « réseau de métier » considéré, en interne et des RRH.

Il s'agit alors de :

- Détecter parmi nos collaborateurs présents, les personnes susceptibles d'évoluer sur le poste ouvert au recrutement
- Détecter chez nos partenaires ou concurrents les personnes qui indiquent être en attente d'opportunité, donc susceptibles de rejoindre notre Groupe

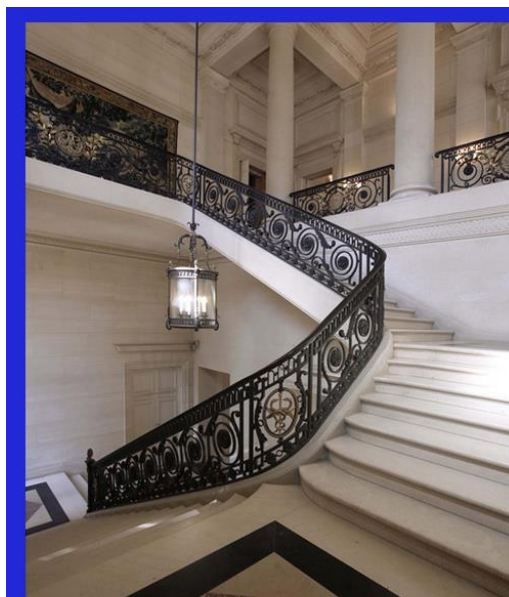
L'intégralité de nos postes est consultable par l'ensemble de nos collaborateurs. Les annonces sont publiées sur le site Stem Groupe. Leur parution est immédiate car couplée à celle des annonces mises en place sur l'ATS.

A réception des candidatures, une présélection est effectuée par le service recrutement, avec éventuellement un premier entretien téléphonique.

Puis le demandeur identifie les candidatures les plus pertinentes par rapport au poste, en vue de les recevoir en entretien présentiel ou distanciel.

Des tests sont systématisés. Il s'agit d'abord de recenser le niveau de maîtrise technique et professionnel des candidats, puis d'identifier les grands traits de la personnalité de la personne. Ces informations viennent en support de l'entretien physique visant à vérifier l'adéquation poste/candidat.

Les candidats, qu'ils soient reçus ou non en entretien, et à chaque étape du process de recrutement, sont systématiquement informés, de la suite donnée à leur candidature, qu'elle soit positive ou négative.



Avec ses 3 000 m² de surfaces au cœur de Paris, le Palais Brongniart accueille 400 événements par an. Grâce à l'implication d'une équipe professionnelle et efficace qui nous donne entière satisfaction, une prise de conscience de la bonne tenue du Palais est acquise. Il est agréable de pouvoir collaborer en confiance.

Audrey Martin, Responsable des Opérations Palais Brongniart, société GL Events

L'intégration des nouvelles compétences

L'intégration : une phase clé

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

Cette intégration du nouveau collaborateur pour qu'elle soit réussie, passe d'abord par une phase d'apprentissage puis doit être une véritable adhésion entre les 2 parties, que chacune soit en adéquation avec la nature du poste et les 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 prises lors 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 en poste.

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 des clients, 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.

En amont de cette intégration, une cartographie des compétences à acquérir est réalisée. Il est indispensable 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, les responsables ressources humaines dans les filiales, sont de véritables relais, au plus près du terrain.

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.

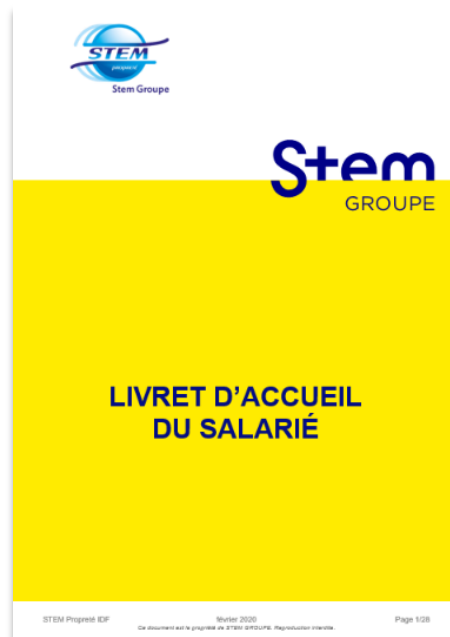


Zoom sur 2 étapes de l'intégration

Le livret accueil collaborateur

Tout nouveau salarié qui intègre l'entreprise se voit remettre et se fait expliquer le livret d'accueil du salarié.

Ce livret est propre à chaque entité du Groupe car il comporte des informations propres à chacune : adresse, plan d'accès, coordonnées, organigramme, convention collective.



Il contient également des informations générales communes à toutes les entités :

- Les dispositions relatives à l'emploi (formalités à l'embauche, congés, mutuelle, ...)
- Les consignes générales à respecter chez le client
- La politique qualité environnement
- La RSE
- Les bonnes pratiques environnementales
- Les règles générales de sécurité
- La conduite à tenir en cas d'accident
- Les principaux risques du métier
- Les équipements de protection individuelle
- L'étiquetage des produits chimiques
- Les risques routiers

L'accueil sécurité

Tout nouveau salarié va également bénéficier d'un accueil sécurité, et ce qu'il soit en CDI ou en CDD.

Cet accueil se réalise sur le ou les sites sur le(s)quel(s) le salarié va travailler, et consiste à lui présenter de façon détaillée et précise, l'ensemble des éléments relatifs à la sécurité :

- La circulation au poste de travail
- Les actions en cas d'urgence
- Les risques et les moyens de prévention (plan de prévention),
- Les consignes de sécurité générales et propres au site
- Les écogestes
- Les gestes et postures
- Les vêtements de travail et les équipements de protection individuelle.

Si le salarié est en CDD, cet accueil sécurité est dit « renforcé », et vise à bien s'assurer de sa compréhension des consignes. Il bénéficie également d'un accompagnement privilégié durant toute sa mission.

Cet accueil sécurité est notamment également réalisé lors de la reprise d'un salarié à son poste de travail suite à un accident du travail, suite à une maladie professionnelle, suite à une absence pour longue maladie, après un presque accident ou encore lors d'une modification de son poste de travail qui entraîne des changements en termes de sécurité.



Les acteurs de l'intégration et leur rôle

Le collaborateur entrant	Il doit avoir une démarche proactive et volontariste, en vue de l'acquisition des savoir-faire et savoir-être nécessaires, afin d'être opérationnel le plus rapidement possible. → C'est le premier acteur de l'intégration
Le binôme / Le tuteur	Professionnel dont les compétences techniques et pédagogiques sont reconnues, il est désigné par le supérieur hiérarchique du collaborateur entrant. Il introduit son nouveau collègue au cœur de son métier. → C'est un pair
Le supérieur hiérarchique	Il est le Pilote de l'intégration, il garantit la mise en œuvre et le suivi d'un parcours d'intégration. → Il intervient sur le cœur du métier
Les fonctions transverses et les spécialistes	Ce sont les spécialistes techniques et/ou les fonctions transverses (savoirs techniques, sécurité, qualité, ressources humaines, commerce...) Ils fournissent des indications pointues sur leurs domaines de compétences et d'activité. Ils sont des sources d'informations et apportent de la méthode. → Ils contribuent à l'acquisition rapide et opérationnelle des savoirs.

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

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

Le tutorat

Aujourd'hui, la proportion de salariés de moins de 25 ans représente moins de 5 % de l'effectif global du Groupe. Notre profession peine à mobiliser les jeunes pour les métiers de la propreté.

Le recrutement et l'intégration régulière d'alternants en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation, est une réelle opportunité pour Stem Groupe de dénicher le plus tôt possible les talents de demain.

Pour la propreté, un partenariat est noué avec l'IHNHI, qui est un organisme de formation, en hygiène, propreté et environnement.

CHARTRE DU TUTORAT

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

Le 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 ses missions
- 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

Au sein de Stem Groupe, le tutorat est une démarche à la fois interactive, car elle met l'accent sur l'échange entre l'apprenant et son tuteur, et également projective, car elle accompagne l'apprenant dans son développement des compétences pour maîtriser les exigences de sa future fonction.

La démarche tutorale est basée sur 2 fondements :

- ff Elle est obligatoire et, s'impose aux parties contractantes,
- ff Elle a une durée limitée dans le temps.

Le tuteur n'est pas choisi par hasard et, avant d'accompagner un apprenant, il doit satisfaire à certaines compétences que sont l'accueil et la transmission des savoirs. Pour cela, il participe notamment à des groupes d'analyse et d'échange des pratiques.

Prochainement, une charte du tutorat sera communiquée et signée par l'apprenant et par son tuteur.

En 2021, ce sont 25 alternants et 6 stagiaires qui ont intégré nos équipes.



1) Faire signer la Charte du tutorat par l'alternant et par le tuteur

5. Fidéliser par la Qualification

Nos salariés sont notre pilier, et notre valeur ajoutée repose sur leurs compétences.

Stem Groupe agit sur l'**employabilité** de ses salariés.

- “ Maintenir leurs compétences pour toujours être en parfaite adéquation avec le poste de travail
- “ Développer leurs compétences, pour leur offrir de nouvelles perspectives.

Ces compétences sont non seulement le savoir et le savoir-faire mais également le savoir-être.

C'est un enjeu majeur, car les évolutions et innovations tant techniques que relationnelles, sont nombreuses et permanentes.

C'est un enjeu également car Stem Groupe développe ainsi son attractivité, dans un contexte de plus en plus tendu et concurrentiel.

Stem Groupe s'appuie sur une véritable politique de gestion des emplois et des compétences.

Dans nos métiers de services, l'encadrement de proximité a un rôle primordial à jouer car, c'est lui qui, via les entretiens professionnels et les entretiens d'évaluation, va identifier et recenser les savoirs des agents. Ainsi, au regard des besoins de l'entreprise, de véritables opportunités d'évolutions leur seront proposées.

La sécurisation de nos organisations par des compétences clés partagées, par des salariés multi-compétents (par exemple facturation / payes), pour garantir la continuité de service à tous les niveaux, permet également à nos salariés de se diversifier, et d'accéder ainsi à une mobilité transversale.

La Formation

Le service formation

Le service formation est un service support aux filiales qui a notamment pour rôle d'élaborer avec chacune d'elles le plan de développement des compétences, autrement dit le plan de formation prévisionnel pour l'année à venir, de manière à anticiper le volume et la typologie des formations qui devront être réalisées, et ainsi mieux les planifier.

Ces formations sont généralement :

- “ Liées au métier et à la sécurité, et ont généralement des durées de validité et des périodicités de renouvellement connues,
- “ Demandées par les salariés lors de leurs entretiens professionnels,
- “ À mettre en place dans le cadre de la prise de nouveaux marchés (réglementaires ou exigences clients).

Le service formation établit un catalogue de formations en fonction des besoins courants mais également des besoins plus spécifiques des filiales.

Il recherche, si elles ne sont pas présentes au catalogue, des nouvelles formations, pour répondre à la demande des filiales.

Il a également un rôle de conseil et d'orientation auprès des filiales, pour les diriger au mieux vers la formation et l'organisme de formation adéquats.

Il est l'interlocuteur privilégié de l'organisme de formation et se charge de l'ensemble des formalités administratives et pratiques liées à l'organisation d'une session de formation

Enfin, il s'assure de la bonne utilisation du budget formation.

Le pôle de formateurs internes

En 2018, pour encore mieux accompagner nos collaborateurs dans leurs missions, et adapter la formation aux besoins spécifiques de chaque site client, la Direction Stem groupe s'est engagée encore plus dans la formation par la création d'un pôle de formateurs internes.

Aujourd'hui, ce pôle de « formateurs internes » fait partie intégrante du service formation.

Les formateurs internes sont d'anciens exploitants, avec de nombreuses années d'expérience, qui ont souhaité réorienter leur carrière.

Les atouts des formateurs internes :

- “ Rigueur et déontologie,
- “ Observateurs privilégiés des évolutions et des attentes,
- “ Compétents pour analyser les besoins,
- “ Formés à l'ingénierie de formation et à la pédagogie,
- “ Réponses pertinentes aux demandes de formation,
- “ Même culture et partage des valeurs Stem Groupe,
- “ Valorisation de leur expertise métier.

Les interventions des formateurs internes peuvent être liées :

- “ **À des besoins exprimés par les filiales** (exploitants, directeur d'agence, clients...), par exemple lors de la prise d'un nouveau marché, pour démarrer l'exploitation d'un site.
- “ **À des besoins révélés lors de contrôles ou d'audits sur site** qui mettent en évidence certaines problématiques, et le besoin d'un recours à des formations.

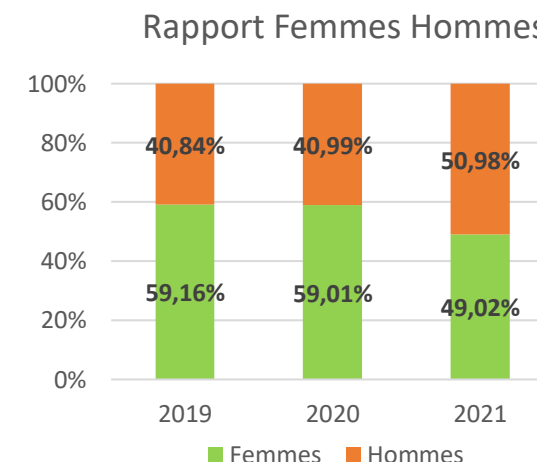
Ils réalisent aussi bien :

- “ Des formations **métier** : poste de travail, décapage ou encore lavage mécanisé,
- “ Des formations **santé sécurité** : gestes et postures, prévention des troubles musculosquelettiques,
- “ Des formations sur le **savoir être** : attitudes de service.
- “ Des formations **environnement** : écogestes

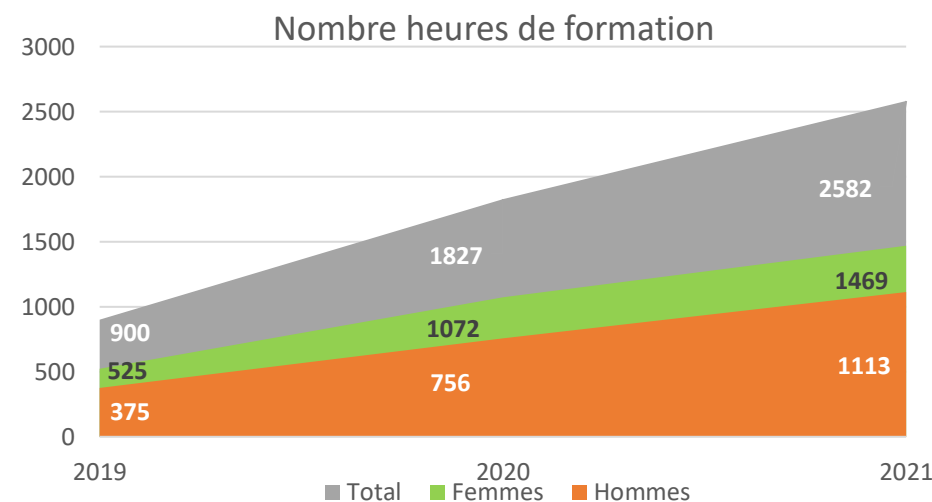
La formation en chiffres

“ La formation interne

En 2021, la proportion de femmes formées par rapport aux hommes s'équilibre.

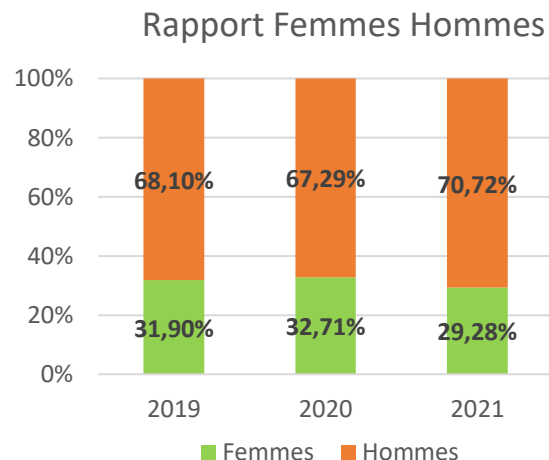


En 2019, ce sont 900 heures et en 2021, 2582 heures de formation interne qui ont été dispensées. Le nombre d'heures de formation interne continue de progresser.

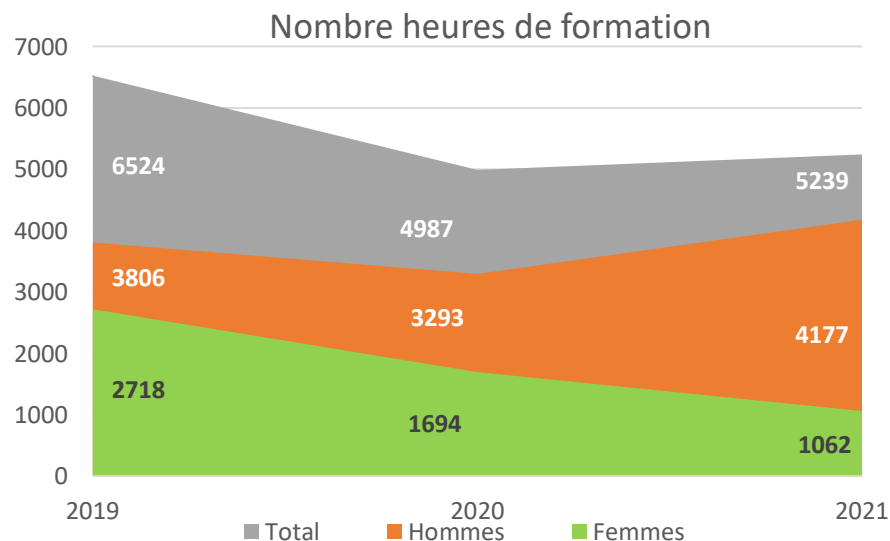


La formation externe

D'avantage d'hommes que de femmes sont formés en externe.

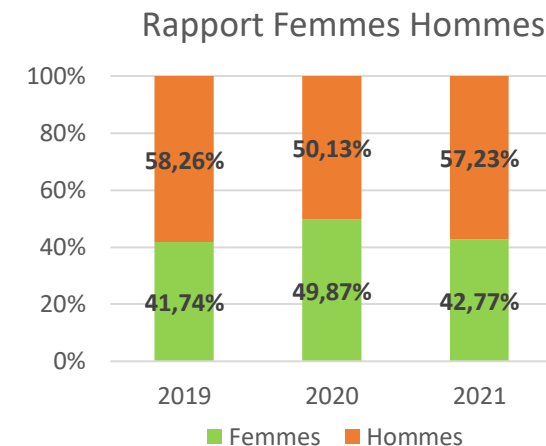


Après un impact notable en 2020 de la crise sanitaire, le nombre total d'heures augmente à nouveau en 2021.

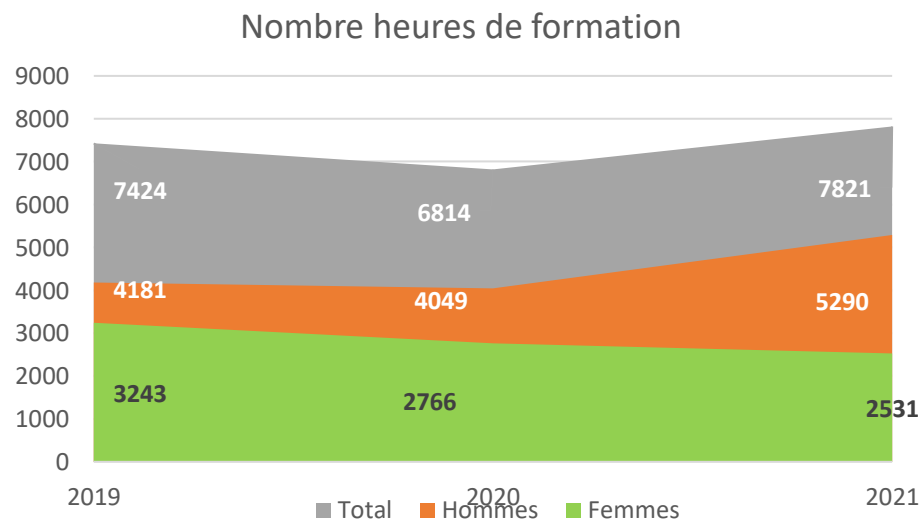


Evolution globale de la formation

Au global, en regroupant les chiffres de la formation interne et de la formation externe, en 2021, on revient aux proportions de 2019 entre les femmes et les hommes.



Le nombre total d'heures de formation interne et externe, réaugmente en 2021 et dépasse même le niveau de 2019, ce qui est un signal très positif après la crise de 2020.



En 2021, ce ne sont pas moins de 30 types de formations qui ont été réalisées en externe et 18 en interne.

“ Focus sur l'e-learning

Un partenariat test a été engagé fin 2021 avec une société.

Il s'agit de proposer une plateforme d'apprentissage à distance, en accès libre, auprès de notre personnel.

Les contenus sont diversifiés tout comme les supports. Ils sont adaptés à toutes les catégories de personnel (apprendre le français, inclure la diversité, créer une culture d'entreprise, ...).

De la formation est délivrée comme de l'information.

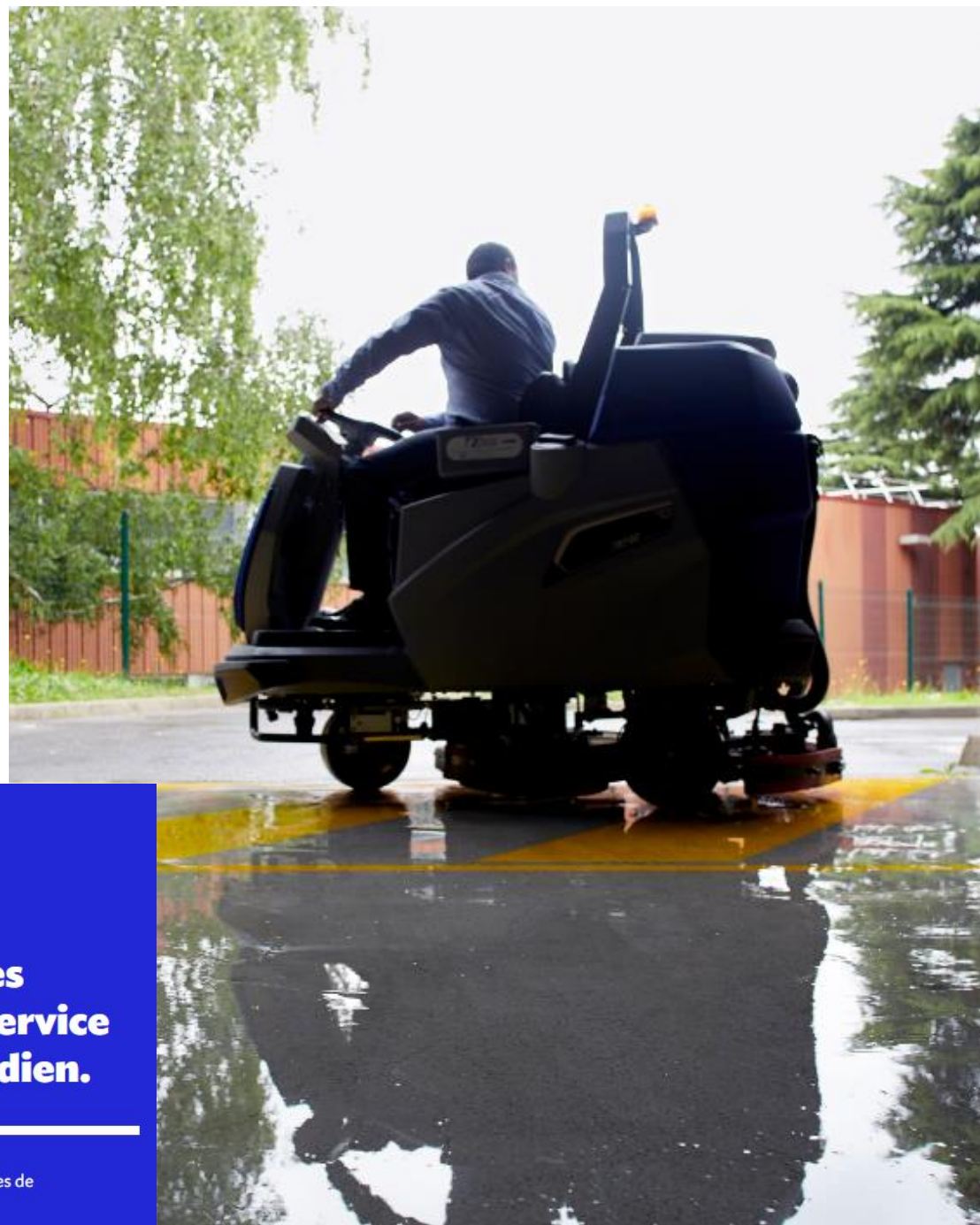
“ Focus sur les certificats de qualification professionnelle

Le CQP est créé et délivré par la branche professionnelle et a pour objectif de faire reconnaître les savoir et savoir-faire dans un domaine d'activité donné et nécessaires à l'exercice d'un métier, en attestant de la maîtrise des compétences.

Les titulaires de ces CQP peuvent ainsi les faire valoir non seulement au sein de leur entreprise mais également au sein de l'ensemble des entreprises de la branche.

En 2019, 5 collaborateurs ont préparé et obtenu un CQP, et 5 autres collaborateurs en 2020.

En 2021, 7 CQP chef d'équipe et 3 CQP chef de site ont été préparés. Ce sont ainsi, 10 collaborateurs qui ont bénéficié de ces formations, pour un total de 1330 heures.



**Nous apprécions le
professionnalisme des
équipes : qualité de service
et réactivité au quotidien.**

Mickaël Dogneau, Responsable des services techniques de
Laboratoires Cerba



Exemple de la formation de l'encadrement

	Nos Formations	Intérêts pour nos clients
Management	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer le personnel dans le respect des valeurs de l'entreprise Animer et motiver son équipe, fixer des objectifs et évaluer les résultats 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> S'adapter aux interlocuteurs et à leur personnalité, savoir réagir aux critiques et aux provocations 	<ul style="list-style-type: none"> Désamorcer toute situation conflictuelle, donner l'exemple
Gestion et organisation de site	<ul style="list-style-type: none"> Maitriser les différents types d'organisation Appliquer les objectifs qualité (obligation de moyens ou de résultats) 	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve de réactivité en phase de reprise ou de réorganisation de site Mettre en place une organisation adaptée au cahier des charges
	<ul style="list-style-type: none"> Maitriser les méthodes et les outils d'auto-contrôle des prestations Mettre en œuvre des actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> Anticiper les potentielles dérives Réagir efficacement, pertinemment et durablement
Réglementation du travail	<ul style="list-style-type: none"> Les obligations légales liées à la sécurité et la responsabilité pénale de l'employeur 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> Les obligations réciproques issues du contrat de travail et la responsabilité pénale de l'employeur 	<ul style="list-style-type: none"> Établir des relations saines avec notre personnel Respecter nos obligations sociétales

Exemple de la formation des agents en reprise de marché

La technique et le savoir être	<ul style="list-style-type: none">• La méthodologie de travail et la fréquence des prestations• L'attitude de service• Les Responsabilités réciproques contractuelles et conventionnelles
La sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Les règles de sécurité spécifiques au site• La signalisation sécurité• Le mode d'emploi pour l'utilisation et le dosage des produits• Le port et l'entretien des équipements de protection
Les écogestes	<ul style="list-style-type: none">• Les consignes spécifiques au site liées à l'environnement• Le tri et l'élimination des déchets selon les sites• Les actions visant à limiter la consommation d'énergie

La promotion interne

C'est un véritable pilier pour l'ensemble des filiales de Stem Groupe, et une réelle source de motivation pour nos salariés.

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

Ils sont alors guidés dans l'acquisition de nouvelles compétences pour accéder à de nouvelles fonctions qui s'accompagnent d'une politique salariale cohérente, et des formations leur sont proposées. Ces perspectives professionnelles permettent de fidéliser nos salariés.

Les exemples, au sein de notre encadrement d'exploitation, ne manquent pas, et ce dans toutes les filiales du Groupe : 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, ...

Ainsi, c'est 70% de notre effectif d'encadrement qui est issu de la promotion interne.



- 1) Déployer le nouveau logiciel de formation/gestion des compétences (2023)
- 2) Former 1 formateur interne par agence (2023)

6. Organisation du travail

Les actions menées

L'organisation des sites se doit non seulement de répondre aux exigences clients mais également de faciliter et de tendre vers un **équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des salariés**.

Nos agents occupent souvent des postes à temps partiel et en horaires décalés, tôt le matin et/ou tard le soir. Ils travaillent souvent sur plusieurs sites, leurs horaires de travail sont fragmentés. Tout cela va compliquer la vie privée, ne facilite pas l'accès aux transports en communs, et peut aisément isoler socialement.

La FEP a réalisé une enquête et a mis en évidence que plus de 75% des salariés de la propreté combinent le travail à temps partiel avec des horaires décalés.

Dès que cela est possible, en tenant compte notamment de l'article 7 de la convention collective nationale de la propreté concernant les reprises et les transferts de personnel, mais également des exigences des clients, les leviers d'actions suivants peuvent être activés.

Rapprochement lieu d'habitation / lieu de travail

En tenant compte des reprises de personnels lors de l'acquisition de nouveaux chantiers, les salariés sont affectés sur les sites non seulement en fonction des compétences nécessaires mais également en fonction de leur lieu d'habitation. Cette démarche est facilitée par l'utilisation d'une plateforme contenant les adresses des salariés. Il est ainsi possible d'identifier les salariés qui habitent à proximité de tel ou tel client.

Cela permet d'agir concrètement sur les temps de déplacements entre les sites et le lieu d'habitation.

Travail en continu et travail en journée

En fonction de l'organisation demandée par le client selon ses contraintes, l'organisation du site tend vers **le travail en continu** et **le travail en journée**. L'objectif est de limiter le travail fragmenté ainsi que le travail en horaires décalé ou de nuit, qui ne permet pas la visibilité du service rendu auprès des usagers sur place. L'acceptation du travail en journée passe par de la sensibilisation des clients mais également des salariés car il implique une évolution de la mission et des relations client / agent.

Durée des mensualisations et compléments d'heures

Cela va permettre de limiter le nombre de sites affectés à un agent et par conséquent de diminuer le nombre de déplacements intersites.

Moins de sites, c'est également moins de cahiers des charges et d'organisations propres à chaque site. Ainsi à chaque fois que cela est possible, des compléments d'heures sont donnés aux salariés en CDI pour compléter leur mensualisation, et tendre au maximum vers le temps plein en ayant des vacances plus longues. Ils ont ainsi moins besoin d'en cumuler.

Plus nos salariés sont compétents et polyvalents plus c'est aisé de leur attribuer des heures.

La dématérialisation des formulaires et les tablettes

Cela limite bon nombre de déplacements entre les sites et la filiale, et permet d'être plus présent chez les clients. L'encadrant dispose sur sa tablette des documents dont il a besoin, peut compléter les formulaires et les transmettre immédiatement au bon interlocuteur en filiale ou chez le client (contrôle, embauche, communication, formation, accueil sécurité, évaluation, entretien professionnel, ...). Il n'a ainsi pas besoin

de retourner régulièrement en filiale pour déposer les documents complétés et en reprendre de nouveau.

Le télépointage

Il permet de responsabiliser les salariés et permet à l'encadrement de réagir rapidement lorsqu'un salarié est absent, pour garantir la continuité des prestations.

Les gains attendus

Les avantages de ces actions sont nombreux.

- “ Améliorer les conditions de travail et de vie en général
- “ Diminuer la probabilité d'accidents
- “ Fidéliser les salariés et limiter le turn-over
- “ Limiter l'absentéisme
- “ Limiter les situations de travailleur isolé
- “ Diminuer le temps passé dans les trajets
- “ Améliorer la qualité de la prestation et la productivité
- “ Améliorer la visibilité du métier
- “ Professionnaliser le métier
- “ Faire monter en compétences
- “ Gagner en réactivité
- “ Augmenter l'efficacité
- “ Gagner du temps et se recentrer sur son cœur de métier
- “ Gagner pour l'environnement (moins de trajets polluants, moins de papier consommé)
- “ Développer le dialogue avec le client et mettre en lumière les besoins réels des bénéficiaires sur les sites.
- “ Améliorer la satisfaction de nos clients

Toutes ces actions renforcent le partenariat gagnant / gagnant pour l'ensemble des parties prenantes.

S+

1) Mener des actions auprès des clients et des prospects sur le travail en continu et en journée



7. Santé et Sécurité au travail

La politique Hygiène Santé Sécurité

La Prévention des risques est un axe majeur pour Stem Groupe.

Chaque salarié doit pouvoir exercer ses missions dans des conditions sécurisées pour éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Cela passe notamment par une parfaite connaissance de l'environnement de travail, par une réduction et une maîtrise des risques professionnels, et par le port et l'utilisation d'équipements de travail et de protection adaptés.

Notre politique Hygiène Santé Sécurité au travail présente l'ensemble de nos engagements en la matière.

En complément, une feuille de route est établie, pour chaque filiale.

Elle présente les objectifs que la filiale se fixe et qu'elle s'engage à atteindre, en cohérence avec la politique du Groupe, mais également, avec ses propres, contexte, historique et activités.



POLITIQUE HYGIENE SANTE SECURITE AU TRAVAIL GROUPE STEM 2021

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

L'accidentologie

Taux de fréquence et taux de gravité

Le nombre d'accidents du travail global (avec et sans arrêt) réaugmente sensiblement après une diminution constante ces 3 dernières années. C'est dû à l'impact de l'activité propreté ; les autres secteurs s'améliorent.

A fin 2021, niveau Groupe, les taux s'améliorent. Le **taux de fréquence**, notamment fonction du nombre d'accidents du travail avec arrêt, est de **23,79**.

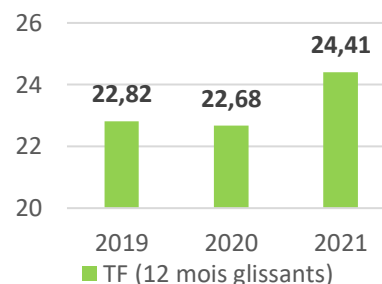
Le **taux de gravité**, notamment fonction du nombre de jours d'arrêt de travail, est de **1,95**. Concernant les taux de la profession propreté en 2021, le TF est de 32,4, et le TG est de 3,1.

Les chiffres de Stem Groupe, majoritairement composés par les résultats des filiales propreté, prépondérantes en termes de masse salariale et d'accidentologie, sont bien en-dessous des chiffres de la profession, à la fois pour le taux de fréquence et pour le taux de gravité.

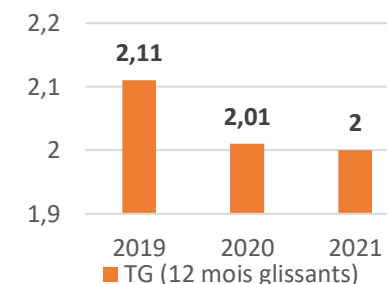
Ce bon résultat se maintient d'année en année.

Le nombre d'**accidents de trajet** est de 64 en 2021. Ce nombre est en forte augmentation après avoir beaucoup diminué en 2020 (43 accidents) par rapport à 2019 (67 accidents).

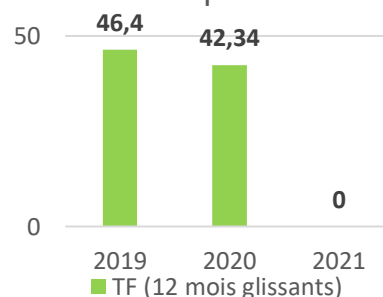
TF Propreté



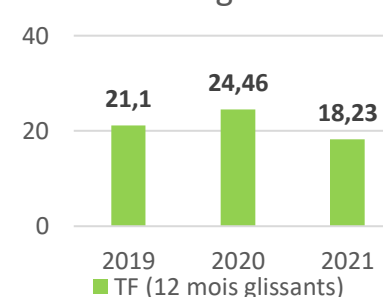
TG Propreté



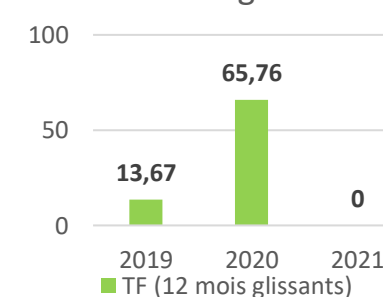
TF Dipan



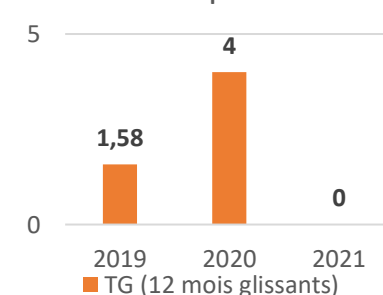
TF Segi Service



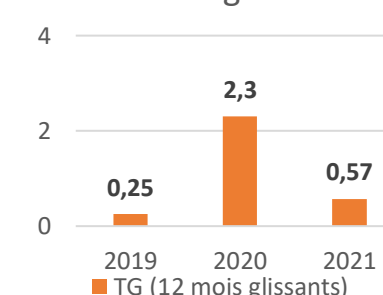
TF Surgard



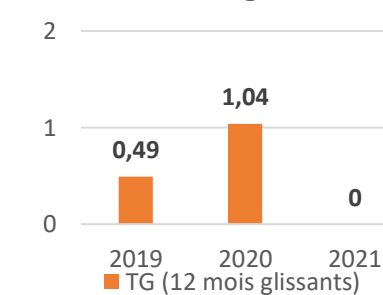
TG Dipan

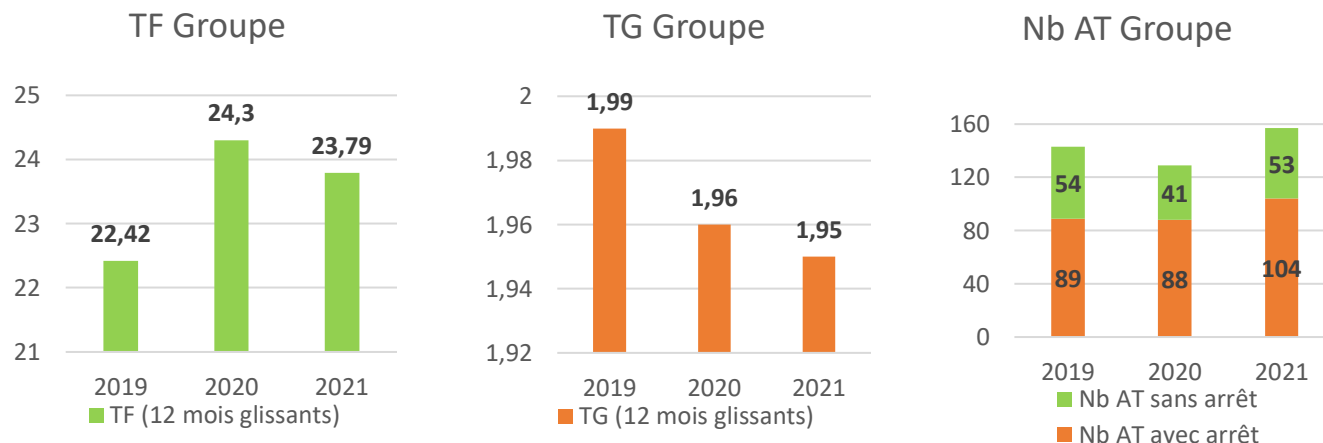


TG Segi Service



TG Surgard

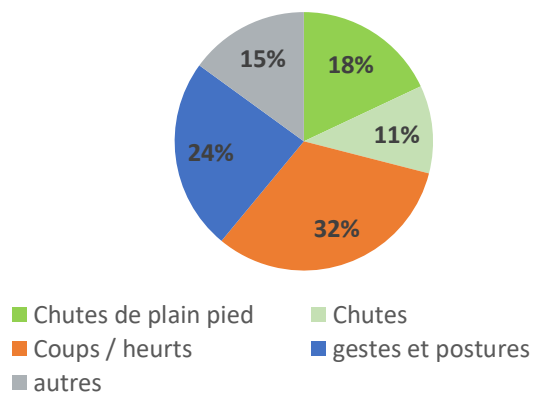




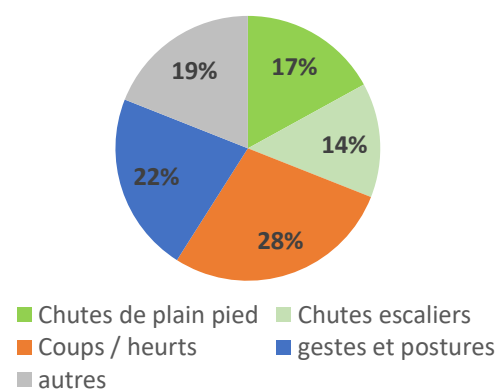
Typologie des accidents de travail

Concernant la typologie des accidents de travail, de 2020 à 2021, la proportion de « Heurts / coups » et de « Gestes et postures » diminue légèrement après avoir augmenté de 2019 à 2020. Les « Chutes dans les escaliers » et « chutes de plain-pied » augmentent légèrement après avoir diminué significativement de 2019 à 2020.

Typologie des accidents du travail 2020



Typologie des accidents du travail 2021



Actions menées

Les accidents du travail font l'objet d'une analyse des causes. Elle se fera de manière dématérialisée courant 2022.

Des actions, correctives et préventives, locales sont menées en filiales après chaque accident (réorganisation des prestations pour limiter les déplacements et les chutes, utilisation de cale-portes pour limiter les heurts, ...).

Dans la filiale Nettec par exemple, des causeries sont systématiquement réalisées sur site pour partager le retour d'expérience de l'accident, et ainsi sensibiliser le plus grand nombre.

Des actions plus globales sont menées au niveau du Groupe.

Les maladies professionnelles

Leur nombre est stable en 2021, **12 maladies professionnelles** (autant qu'en 2020). Il y en avait eu 6 en 2019. Ces maladies ne touchent que le secteur de la propreté.

Ces maladies professionnelles sont à 100% des troubles musculosquelettiques des membres supérieurs (épaule, coude, poignet).

Des études de poste sont menées en collaboration avec la médecine du travail.

La prévention des risques

L'évaluation des risques professionnels est pilotée au niveau du Groupe. Pour chacune des filiales, le Document Unique d'Évaluation des Risques est réalisé et tenu à jour conjointement par la responsable Sécurité et par des membres de la filiale.

La médecine du travail est régulièrement partie prenante de par ses conseils et préconisations.

Les plans de prévention sont réalisés avec nos clients, en amont du démarrage de chaque site. Ils sont expliqués à l'ensemble des salariés afin que ces derniers soient parfaitement informés, des risques liés à leur intervention chez le client, ainsi que de l'ensemble des mesures et moyens de prévention à mettre en œuvre et à respecter.

En 2020, 5 filiales étaient équipées de défibrillateurs, et une sixième a été équipée en 2021.

L'accueil sécurité

L'accueil sécurité au poste de travail est réalisé sur chaque site d'intervention, pour informer le salarié de l'ensemble des éléments relatifs à la sécurité propres à son site d'intervention.

En bénéficie, tout nouveau salarié en CDI ou en CDD, salarié qui reprend après, un accident du travail, une maladie professionnelle ou une longue absence suite à maladie ou encore suite à une modification de son poste de travail.

Cet accueil est formalisé de manière dématérialisée via tablette.

Produits, Equipements de Protection Individuelle et Matériels

Les produits d'utilisation courante sont sans pictogramme de dangerosité et bénéficient pour l'essentiel d'un label écologique (Ecolabel, Ecocert, ...).

Les produits avec pictogrammes de dangerosité ont une utilisation restreinte à certaines prestations spécifiques, ce qui limite l'exposition des salariés.

Les fiches de données sécurité et fiches techniques des produits sont tenus à la disposition des salariés sur chaque site.

Une tenue de travail et des équipements de protection individuelles (EPI) en nombres suffisants et adaptés aux risques présents sur leur(s) site(s) d'intervention, sont remis à chaque salarié. La traçabilité de la remise est notamment assurée via l'accueil sécurité.

Le matériel de nettoyage est vérifié et entretenu.

Risques et moyens de prévention

J'ai bien pris connaissance des consignes de sécurité

Consignes sécurité

J'ai bien pris connaissance des risques et moyens de prévention.

Risques liés aux chutes de plain-pied

Risques liés aux chutes dans les escaliers

Risques liés aux gestes et postures de travail ==> organisation du travail, matériel entretenu

Risques liés aux produits ==> respect des étiquettes et pictogrammes, PDS, port des EPI, étiquetage, code couleur

Risques liés aux machines ==> respect des consignes de sécurité, port des EPI

Risques liés au matériel ==> respect et nettoyage du matériel

Risques électriques ==> informer de tout dysfonctionnement, respecter les consignes

Risques routiers ==> respecter le code de la route

Risques liés aux travaux en hauteur ==> utiliser les moyens réglementaires

Risques de coups, heurts ==> vigilance, respect des consignes

Risques liés au contexte sanitaire ==> Application des méthodologies de travail - Mesures gouvernementales en vigueur

Risques de coactivité

Risques spécifiques au site/Consignes particulières

THEME 3 : ECOGESTES

T1 : Je respecte les consignes de tri, si j'observe un tri mal fait je le ramène à mon responsable

Eau : Je ferme le robinet entre chaque remplissage et je ne remplis pas le seau à ras bord. Je jette les eaux usées dans les bacs qui n'ont été remplis

Electricité : J'éloigne les appareils électriques en fin de journée, et la lumière quand je quitte une pièce

Produits : J'utilise des produits respectueux de l'environnement (Ecocert et Ecolabel) et je ne les jette pas

Matériel : J'entretiens mon matériel et équipements électriques (changer le sac aspirateur, nettoyer le filtre...)

THEME 4 : VETEMENTS DE TRAVAIL

Blouse 1

Chaussures de sécurité 1

Gants jetables 1

Gants nitriles 1

Lunettes 3

Quinze jours 4

Longes 0

La formation

Des formations en lien avec la santé et la sécurité au travail sont régulièrement réalisées.

- Écoconduite et prévention du risque routier
- Guide file et Serre file
- Défibrillateur
- Sauveteur Secouriste du Travail (dans chacune des filiales ainsi que sur chacun des sites où cela est nécessaire).
- Equipement de première intervention (utilisation des extincteurs)

Des formations sont également programmées pour chaque filiale en fonction de leur feuille de route.

Prévention des troubles musculosquelettiques

Nous nous investissons particulièrement sur la problématique des troubles musculosquelettiques et mettons en œuvre une politique active de prévention.

Ainsi, aujourd'hui ce sont 6 personnes de profil inspecteur (1 nouvelle personne formée en 2021), qui ont suivi une formation d'APTMS (Animateur de Prévention des Troubles MusculoSquelettiques) en partenariat avec les CARSAT. Cette formation permet de bien comprendre le risque TMS et ses conséquences, et de conduire une démarche de prévention efficace.

Chacun va réaliser des analyses en observant des situations de travail pour identifier les risques et rechercher les solutions les mieux adaptées. Les actions sont propres et spécifiques à chaque APTMS car chaque site est différent.

Les prestations sont organisées de manière à réduire la répétitivité des gestes et à diversifier les activités.

Une recherche permanente de matériels plus ergonomiques (manche réglable, poignet pivotant, ...) est réalisée.

Travail isolé

Nos salariés en situation de travail isolé sont équipés pour leur protection de dispositifs d'alarme dit PTI (Protection du Travailleur Isolé) ou DATI (Dispositif d'Alarme du Travailleur Isolé).

Ainsi, en cas de défaillance, d'accident ou d'agression, un membre de l'encadrement est immédiatement alerté.

Communication

La communication destinée aux salariés est adaptée avec l'utilisation d'affichages simples et illustrés au maximum.

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

Les thèmes des sensibilisations sont en lien avec les problématiques récurrentes de l'accidentologie et des maladies professionnelles. Une action particulière a été menée en 2021 sur les sites logistiques.

La communication des indicateurs en interne se fait par un envoi tous les trimestres des TF et TG à l'agence concernée, avec la liste détaillée de ses AT comprenant le siège des lésions, la typologie des lésions,



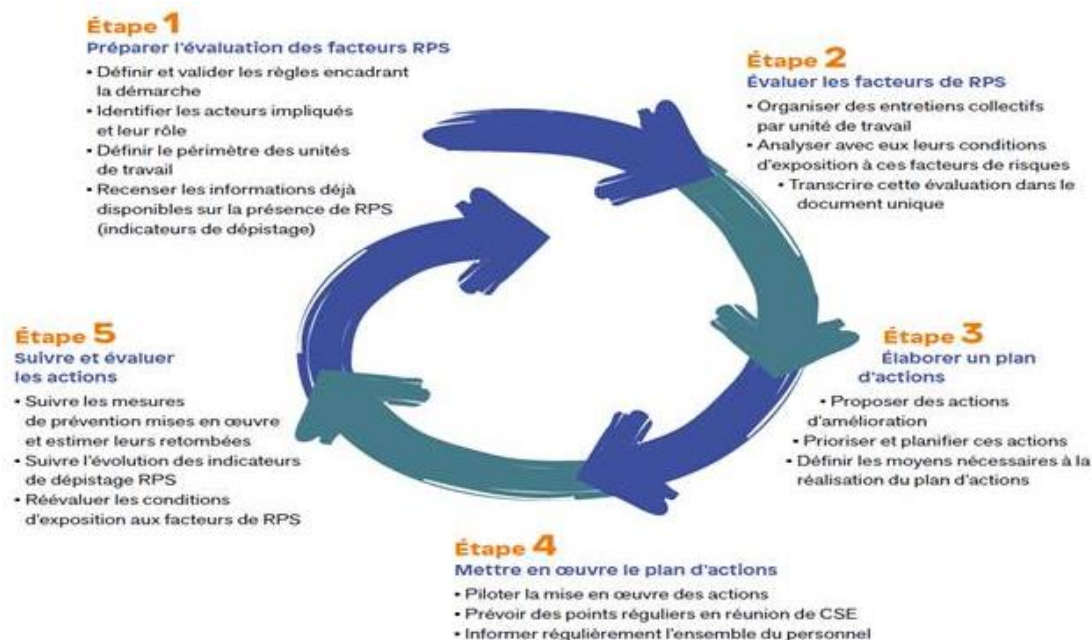
Risques psychosociaux

Les risques Psychosociaux correspondent à des situations de travail où peuvent être présents, du stress, des violences externes (insultes, incivilité, agressions...), mais également des violences internes (harcèlement moral ou sexuel, conflit exacerbé...).

Ces facteurs peuvent être induits par l'activité elle-même, l'organisation de travail ou encore par les relations de travail.

Une étude a été réalisée sur une filiale avec l'outil « **Faire le point RPS** » de l'**INRS**. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux et aide à mieux les intégrer au document unique d'évaluation des risques professionnels. Cet outil a également apporté des indications et des pistes pour l'élaboration d'un plan d'actions.

Les salariés qui y ont participé, ont abordé le contenu de leur activité, de leur métier et du terrain.



STEM GROUPE a également mis en place en 2021 la possibilité pour les salariés victimes d'un « traumatismes » de disposer d'un soutien psychologique.

Le fonctionnement est le suivant :

- L'entreprise est informée d'une situation « traumatique » (victime ou témoin d'un accident du travail grave, d'une agression verbale, physique ou sexuelle, suicide ou tentative de suicide...)
- Le dirigeant ou le RRH expose la situation
- Il est proposé au salarié l'intervention d'un psychologue
- Si le salarié accepte, il contacte le psychologue via le numéro dédié à l'entreprise

Trois salariés ont bénéficié de ce dispositif en 2021. Un quatrième salarié n'a pas souhaité en bénéficier.

Crise sanitaire Covid-19

Lorsque la crise sanitaire a démarré début 2020, Stem Groupe a réagi très rapidement.

Des actions ont été menées à plusieurs niveaux (documentaire et organisationnel), et particulièrement à destination des salariés, des clients, mais également des sous-traitants et fournisseurs.

Sur l'aspect documentaire, un Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été réalisé, ainsi que plusieurs consignes et protocoles.

Sur l'aspect organisationnel, un module particulier d'accueil sécurité de nos salariés a été établi.

Des formations spécifiques ont également été largement déployées (par exemple, protocoles de décontamination), grâce à nos formateurs internes.

La médecine du travail nous accompagne également, notamment sur la mise en place des protocoles (pass sanitaires sur certains sites, ...), la mise en œuvre des tests de dépistage ainsi que concernant la vaccination.

S+

1) Disposer pour le Groupe de 2 experts APTMS (2023)

2) Organiser une nouvelle battle sécurité

3) Organiser un challenge / quizz sécurité

Stem GROUPE

- Auto-surveiller l'apparition de symptômes évocateurs du COVID-19 et déclarer à votre supérieur hiérarchique toutes pathologies survenant.
- Vous êtes invité à mesurer votre température, à titre personnel à votre domicile en cas de sensation de fièvre.

Je reconnais avoir pris connaissance des consignes de décontaminant et m'engage à respecter l'ensemble de ces mesures.

Le / /
Signature :

PREVENTION COVID-19
Visiteurs - Salariés
LES REFLEXES A ADOPTER

Se laver les mains systématiquement à l'arrivée sur site

Les gestes barrières à respecter

La distance sociale préconisée

Visuel de désinfection Coronavirus

latence avant de pénétrer dans les locaux (au minimum, 3 heures après)

PREPARATION DU MATERIEL

haricot de ménage/lavage

broffres à usage unique

Produit désinfectant virucide

EPI

Gel hydro-alcoolique

Gants vinyle à usage unique

MODE OPERATOIRE

1. Aérer la pièce 10 min

2. Vider les poubelles

3. Désinfecter les points sensibles par pulvérisation

4. Laver les sols avec les bandeaux

5. Jeter les lingettes, bandeaux et EPI dans un sac double

6. Se laver les mains par friction hydro alcoolique

Visuel Désinfection des points sensibles

PREPARATION DU MATERIEL

Microfibre ou Produit désinfectant virucide (PRIMACTYL ou BACTOPIN)

EPI

MODE OPERATOIRE

Vaporiser le produit désinfectant sur la microfibre

LISTE DES POINTS SENSIBLES

SANITAIRES

Poignée de porte

Bouton de chasse d'eau

Robinetterie

Distributeur savon à papier

BUREAUX

Dessus de poubelle

ACCUEIL SECURITE COVID 19

Nom : _____ Prénom : _____

Compte tenu de l'évolution du Covid 19 et du Protocole Sanitaire proposé par le gouvernement concernant la phase de désinfection, les actions mises en place par le Groupe sont prolongées et mises à jour. Ces mesures complètent les dispositifs collectifs et individuels de prévention.

- Nouvel affichage des gestes barrières et de la mesure de distanciation physique
- Nettoyage renforcé des points de contacts et des sanitaires
- Affichage des règles de circulation dans l'entreprise
- Mise à disposition de gel hydroalcoolique aux entrées d'entrée et de circulation
- Mise à disposition de gel hydroalcoolique individuel
- Mise à disposition d'eau main
- Application du critère universel d'occupation maximal des espaces (l/m²) dans les lieux de vie et bureaux
- Mise en place d'un panneau de séparation en plexiglas dans les bureaux occupés par deux personnes
- Dotation de masques. Les masques sont à utiliser :
 - Lors de déplacements inter bureaux, qui doivent cependant rester très limités
 - En cas de nécessaire échange professionnel physique, qui doit rester très limité et de courte durée
- Mise à disposition de thermo scan à l'accueil, si vous souhaitez vérifier votre température

Afin de limiter les risques de propagation, nous vous demandons de bien vouloir suivre impérativement et scrupuleusement ces dispositions.

(Vous devez cocher chaque item pour nous indiquer votre prise en compte des directives sanitaires et pour nous assurer de leur bonne compréhension de votre part. A DEFERANCE, Responsable Sécurité reste à votre disposition pour répondre à vos questions.

- Ranger immédiatement les Equipements de protection réutilisables employés pour vos déplacements Domicile-Travail OU
- Oter et jeter immédiatement, les Equipements de protection à usage unique employés pour vos déplacements Domicile-Travail
- Se désinfecter les mains dès l'entrée dans l'entreprise au niveau de l'accueil
- Rester autant que possible à votre poste de travail et limiter les déplacements inter bureaux
- Respecter la distanciation (1 mètre) et les gestes barrières
- Limiter les passes et ne pas se regrouper lors de celles-ci (lors de café, d'été, cigarette de manière individuelle). Dans tous les cas, limiter au nombre de deux le nombre de personnes dans un même lieu
- Utiliser les essuies mains et se laver les mains lors de la manipulation des points de contact (poignée, interrupteur...)
- Garder les portes ouvertes (hors sanitaires).
- (Les portes portes doivent rester ouvertes, tout comme vos portes de bureaux, permettant ainsi un renouvellement de l'air en continu.)
- Limiter la manipulation des photocopieurs et utiliser du gel hydroalcoolique avant et après réquisition de vos éditions
- Aérer votre bureau toutes les 3 heures durant 15 minutes.

L'Environnement



1. Mobilité

L'utilisation des véhicules est prépondérante dans nos métiers. Nous priorisons l'utilisation des transports en commun lorsque cela est possible mais dans la plupart des cas, l'usage des véhicules reste indispensable (travail en horaires décalés, sites clients dans des zones mal ou non desservies par les transports en commun).

La limitation de notre impact environnemental lors des déplacements des collaborateurs, d'un site client vers l'entreprise et du domicile vers le travail est une préoccupation majeure.

Nous finançons évidemment la moitié de l'abonnement pour les transports en commun que prennent nos collaborateurs.

Nous renseignons également systématiquement tout nouvel embauché, sur les meilleures modalités de transport pour se rendre sur son lieu de travail.

Organisation du travail chez nos clients

Des actions déployées en termes d'organisation du travail, pour mieux allier la **vie professionnelle** et la **vie personnelle**, ont également un effet bénéfique sur la réduction de l'impact environnemental des déplacements grâce notamment à l'optimisation du périmètre géographique d'intervention.

- “ Rapprochement lieu d'habitation / lieu de travail (moins de distances à parcourir)
- “ Travail en continu et travail en journée (organisation des horaires pour permettre l'utilisation des transports en commun),
- “ Augmentation des mensualisations (minimiser le nombre de sites d'intervention)
- “ Dématérialisation (minimiser les trajets)

La prospection commerciale

L'orientation de la prospection commerciale a un rôle important à jouer. Lorsque le ciblage est réalisé autour des clients déjà existants ainsi que dans des zones bien desservies par les transports en commun, l'impact est positif.

Télétravail

Les emplois de nos entreprises sont à 98% des poste d'agents de service. Le télétravail est un recours possible pour les 2% de postes restants. Les agents et autres intervenants qui fournissent un service de propreté, de gardiennage, ou encore par exemple de maintenance, ne peuvent pas télétravailler. Il en est de même pour l'encadrement d'exploitation dont le travail se déroule essentiellement sur les sites, à la rencontre des salariés, des clients ou encore des prestataires.

Il est donc envisageable, dans certaines conditions, pour les postes administratifs et support en filiales, et en partie pour les postes de commerciaux, qui doivent tout de même se rendre un minimum chez leurs prospects pour établir leurs offres.

Visioconférence

Des systèmes de visioconférence ont été mis en place depuis quelques années mais leur utilisation a explosé depuis 2020 avec la crise sanitaire. La pratique est ancrée et favorable à la réduction des déplacements. Elle s'effectue dans des conditions optimales car l'ensemble des entités disposent de salles équipées et les postes informatiques sont changés pour des portables équipés de dispositifs de vidéo.

Covoiturage

Le mode de déplacement par covoiturage est difficile à développer dans nos métiers où les salariés sont dispersés sur les nombreux sites clients. Nous ne manquons toutefois pas d'y recourir et de l'encourager dès que cela est possible.

Limitation des émissions de CO₂

Nous nous efforçons d'acquérir des véhicules aux émissions de CO₂ les plus faibles possibles, et peu consommateurs de carburants. Ils sont également renouvelés régulièrement. Nous nous engageons sur des actions ciblées.

Actions identifiées lors de l'audit énergétique

Dans l'objectif d'une stratégie d'efficacité énergétique de nos activités et 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 a été réalisé fin 2020 sur plusieurs filiales (Stem Propreté, Segi Propreté, Clean Service et Nettec).

Il a été ainsi identifié qu'environ 85 % de nos dépenses énergétiques portent sur le carburant, et donc sur les déplacements.

Cet audit a permis de mettre en évidence des pistes d'amélioration qui ont ainsi confirmé les orientations déjà choisies par le Groupe depuis de nombreuses années.

Axe véhicules :

- Finaliser le déploiement dans l'ensemble des filiales d'un outil de reporting pour le suivi des véhicules et notamment concernant

l'entretien, le gonflage des pneumatiques et les quantités de carburant consommées.

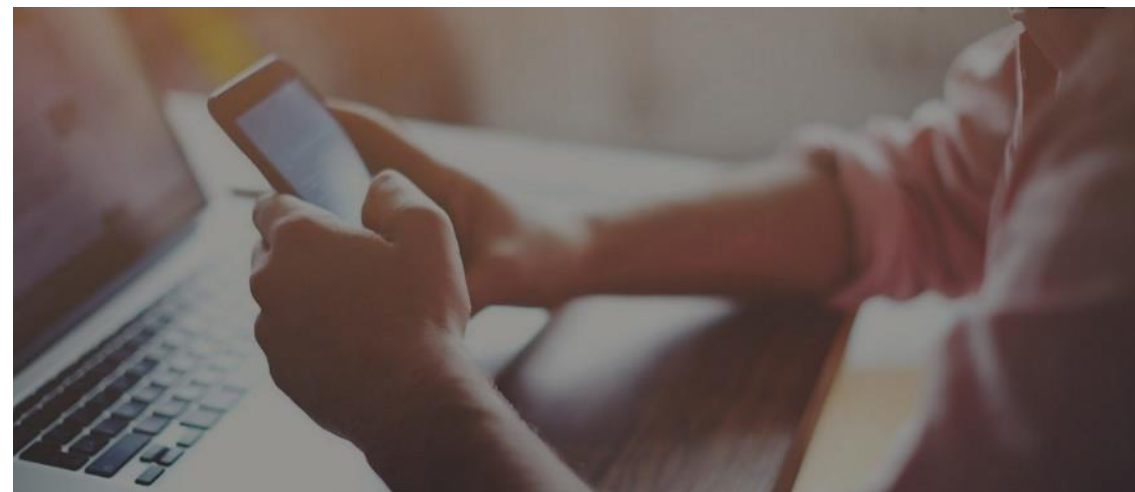
- Inscrire un seuil maximal d'émission dans la « car policy » en gramme de CO₂ par km parcouru.

Axe conducteur :

- Poursuivre les formations à l'écoconduite, ainsi que des sensibilisations régulières
- Etablir et diffuser un support à destination des conducteurs sur les règles d'entretien des véhicules et les grands principes de l'écoconduite.

S+

- 1) Déployer un outil de reporting pour le suivi des véhicules
- 2) Définir un seuil maximal d'émissions en grammes de CO₂
- 3) Former et sensibiliser à l'écoconduite
- 4) Développer un support documenté sur l'écoconduite et l'entretien des véhicules



2. Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients

Nous avons une responsabilité vis-à-vis de la planète !

Pionniers dans l'utilisation de produits éco-responsables, nous avons toujours considéré que la préservation de l'environnement et la prévention des pollutions, faisaient partie de notre responsabilité. Nous sommes certifiés ISO 14001.

Nous veillons à promouvoir les bonnes pratiques environnementales en participant au quotidien à la préservation des ressources par des gestes de bon sens.

Stem Groupe utilise des matériels, produits et consommables à faible impact environnemental.

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) : labellisations 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 régulier par des véhicules qui consomment moins de carburant et émettent moins de **CO₂**.
- “ Mise en place de la collecte sélective des **déchets** dans nos locaux et accompagnement de nos clients dans cette voie quand ils le souhaitent.

Bilan gaz à effet de serre®

Périmètre du Bilan

Le Bilan Carbone® a été réalisé sur les données 2017 sur le périmètre Stem Propreté. Il a concerné

- “ Les activités support (périmètre « fonctionnel » des sites Ile de France + Champagne + Isère + Rhône + Nord))
- “ Les prestations réalisées chez les clients (« cœur de métier »)

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 à la deuxième place.

Tri des déchets

Depuis 2015, un accord a été passé et se poursuit toujours aujourd'hui avec les entreprises d'insertion TRIETHIC et ELISE pour la collecte des déchets triés par les filiales de 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.

Également, plusieurs zones de collectes sont dédiées aux autres types de déchets triés, dangereux ou non : cartons, canettes en aluminium, gobelets en plastique (remplacement par des mugs en céramique et des gobelets en plastique réutilisables quand possible), gobelets en carton, palettes, D3E (déchets d'équipements électriques et électroniques), piles, toners, 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. Voici 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 (dont le cuivre), une fois revalorisées sont réinjectées dans un circuit de production de nouveaux équipements.

Les piles

Elles sont triées puis envoyées dans un centre de tri à reconnaissance visuelle. Elles sont ensuite dépolluées, traitées et recyclées en zinc, matériau qui sert notamment pour les toits de Paris et à fabriquer des cuillères.

Les gobelets et les bouteilles en plastiques

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, pulls polaires, ...).

Les ampoules et les néons

Les ampoules et les néons sont dépollués et broyés. Ils sont ensuite triés par matières. Les matières, une fois revalorisées et affinées, servent à fabriquer de nouvelles ampoules.

Le taux de recyclage de nos déchets triés est de :

95% pour les stylos et le verre

93,3% pour les piles

90% pour les néons et les ampoules

82,5% pour le toner

80% pour les D3E

100% pour les autres déchets

(papier, carton, canettes, gobelets en plastique et en carton, bouteilles en plastique, marc de café)

Un taux global de recyclage égal à presque 99%

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, pour les déchets que nous ne pouvons pas éviter de produire.

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 spécifique effectué sur chaque site client.



Gain environnemental 2021

(Données fournies par notre partenaire de recyclage)



Ont également été collectés 4160 kg de déchets de construction, 1342 kg de peintures, 900 kg d'huiles usagées, 100 kg de filtres à huile et à gasoil et 751,5 kg de palettes bois.

Gestion des déchets alimentaires

STEM GROUPE peut accompagner ses clients dans la gestion des déchets alimentaires avec son prestataire spécialisé (sensibilisation, formation et mise en place de signalétique et de matériel spécifiques).

Il assure leur collecte et leur valorisation. La valorisation est réalisée par compostage ou par méthanisation. Cette dernière méthode permet de produire du biométhane, un biogaz, qui est une énergie renouvelable, ainsi qu'un digestat azoté, qui est un fertilisant agricole permettant de limiter le recours aux engrais chimiques.

Le matériel reconditionné

Le reconditionnement permet 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 filiales n'ont plus l'usage, pour les reconditionner.

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

En **2021**, **7 autolaveuses reconditionnées** ont été achetées (5 en 2020).

Également, lorsque du matériel en bon état de fonctionnement n'est plus utilisé par une filiale, l'information est remontée à la Direction des Achats pour qu'il soit proposé à l'ensemble du réseau.

Chariots recyclés

Le Groupe a référencé un fournisseur de chariots de ménages « Black is Green » constitués à plus de 75% de polypropylène recyclé.

En **2021**, ce sont **142 chariots recyclés** qui ont été mis en place chez nos clients au niveau du Groupe (38 en 2020).

Limitation des émissions et des consommations de carburant

La Direction des achats, renouvelle régulièrement les véhicules, et a pour mission de sélectionner des véhicules à faibles émissions de CO₂, d'une part, mais également de remplacer progressivement le parc par des véhicules essence, hybrides ou électriques, d'autre part.

En 2021, la flotte compte **321 véhicules**, **293 véhicules diesel** et **27 véhicules essence**. **63 ont été renouvelés**, soit un peu moins de 20 % du parc. La flotte compte **1 véhicule électrique** et **3 véhicules hybrides**.

Le seuil maximal d'émissions inscrit dans la « Car Policy » est de **140 grammes de CO₂ par km parcouru**.

217 véhicules se trouvent sous ce seuil (67,6%).

En 2021, en proportion, le **diesel** représente 97,78% et l'**essence** 2,22% du carburant consommé (En 2020 99,81% pour le diesel et 0,19% pour l'essence).

Pour 1000 euros de chiffres d'affaires, cela représente **3,95** litres en 2020 et **3,90** litres en 2021.

Malgré l'augmentation des quantités de carburant consommées, rapporté au chiffre d'affaires, il y a une diminution des consommations entre 2020 et 2021.

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 préservent au maximum l'environnement.

Il s'agit pour l'essentiel de produits :

- ☞ **Écolabel** (label public de l'Union Européenne) : zéro impact sur la nature quand ce type de produit est utilisé. Toute désinfection est donc impossible, mais des colorants et parfums sont admis.
- ☞ **Ecocert** (label privé français) : 100% des ingrédients de la formule du produit doivent être 100% naturels. La désinfection est ainsi possible avec ce label, en revanche, ces produits sont souvent sans colorant et sans parfum car ceux-ci doivent être naturels.



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

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 nous assurons auprès de nos fournisseurs d'une part mais également en procédant à des tests d'autre part, que ces différents produits Ecolabel, Ecocert ou d'un autre label, sont d'une efficacité comparable aux produits non labélisés.

Cette démarche reste primordiale également dans le cadre de la prévention et de la sécurité. La plupart de ces produits labélisés ne possèdent aucun pictogramme de danger.



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 labellisés 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 labellisés par des substances plus respectueuses de l'environnement et si possible labellisées.

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

Proportion de produits labellisés utilisée

En 2021, les proportions de produits qui ont été utilisés se répartissent comme suit :

- 📊 **45,8% des produits Ecolabel ou Ecocert** (40,5% en 2020)
- 📊 **23,6% de produits détenant un label fournisseur** (18,5% en 2020)
- 📊 **30,6% de produits sans label** (41% en 2020)

En 2020 les résultats n'étaient pas représentatifs, car le nombre très important de prestations de désinfection réalisées en raison de la crise sanitaire, a engendré une forte proportion de produits sans label. Le constat était le même dans toute la profession.

En 2021, les ratios reviennent vers les valeurs d'avant la crise sanitaire. Les 2 catégories de produits labellisés prennent chacune plus de 5 points.

Un de nos fournisseurs situé en Ile de France, nous fait bénéficier de son expertise de chimiste, en développant des produits « sur-mesure ». Nous pouvons ainsi proposer une solution à un besoin particulier pour lequel les autres produits n'auraient pas une efficacité suffisante.

D'autres labels pour aller encore plus loin

Nous avons désormais un nouveau partenaire, qui propose des produits qui n'ont pas été testés sur les animaux, voire qui ne contiennent aucun éléments ou dérivé d'origine animale.

Les produits et leurs ingrédients détenant ce label n'ont pas fait l'objet de test sur les animaux et ne comportent pas d'ingrédient d'origine animale (hormis le miel, la cire d'abeille biologique). Il est réservé aux produits labellisés bio ou/et écologiques.



« People for the Ethical Treatment of Animals » (PETA) est la plus grande organisation de défense des animaux au monde, avec plus de 6,5 millions de membres et de sympathisants.

PETA International lutte pour mettre fin aux souffrances animales et notamment à interdire les tests sur les animaux. Seuls le miel, la cire d'abeille, la propolis et les dérivés laitiers (ingrédients d'origine animale), sont acceptés dans ces produits.

En plus d'être Cruelty Free, ce label garantit l'absence totale d'ingrédients ou de dérivés d'origine animale.



Ce label garantit l'absence d'ingrédient ou de dérivés d'origine animale.



La ouate

Une ouate Ecolabel

Nous assurons chez nos clients, soit par le biais de nos fournisseurs, soit directement, le réapprovisionnement des consommables sanitaires (papier toilette, essuie-mains).

Cela représente plus de 450 tonnes en 2021.

Aujourd'hui, c'est **99,1% de la ouate** que nous achetons, soit la quasi-totalité, qui est **Ecolabel** (97,7% en 2020).

Une ouate ecolabel et issue du recyclage des briques alimentaires

Notre fournisseur LUCART a développé une technologie innovante.

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.



Distributeurs de ouate et bacs de tri en carton recyclé

Ces distributeurs et bacs sont en cartons recyclés et se recyclent en fin de vie.

Ils présentent de nombreux avantages : pas de plastique, mieux pour les agents et meilleur bilan carbone car moins volumineux et moins lourd, installation rapide sans perçage.

Le plus pour la biodiversité : l'achat de ces produits permet l'installation de ruches.



Technologie de lavage sans produit chimique

Nettoyage à l'eau pure. Ce système utilise de l'eau pure pour le nettoyage de la vitrerie.

Nettoyage par électrolyse. Ce système permet par un procédé d'électrolyse, de transformer l'eau du robinet en un détergent vert. Il remplace 80% des produits habituellement utilisés.

Nettoyage et désinfection à l'ozone. Ce système de nettoyage transforme l'eau du robinet en ozone aqueux stabilisé, un puissant nettoyant et désinfectant naturel.

Cette solution est ainsi disponible à la demande pour le remplissage de vaporisateurs, seaux de lavage ou autolaveuses. Elle n'altère pas les sols en bois naturel ou en pierre.

La solution est efficace pendant plusieurs heures, et se retransforme en eau et en oxygène si non utilisée.

Ces différents procédés permettent de :

- “ Limiter l'impact environnemental : pas de déchet, pas de résidu, pas de rejet
- “ Protéger les utilisateurs, car pas de substance chimique dangereuse donc pas d'équipement de protection particulier
- “ Réduire les accidents, notamment les chutes causées par les résidus glissants des détergents.

Les sacs à déchets

Les sacs à déchets classiques, noirs, que nous utilisons, sont **100% recyclés**. Ils sont fabriqués en France à partir du recyclage de déchets français.

Les achats de cartons de certains de ces sacs à déchets, nous permettent de contribuer au nettoyage des océans !

Nos achats ont ainsi contribué au nettoyage :

- “ En 2019, de 6332 m² d'océan
- “ En 2020, de 7344 m² d'océan
- “ En 2021, de 7517 m² d'océan



Réduire les déchets

Moins de déchets d'emballage

Quand ils sont disponibles pour les références de produits que nous utilisons, et qu'au niveau de l'utilisateur les risques sont parfaitement maîtrisés, nous privilégions l'utilisation des produits concentrés (conditionnement en dosette ou en 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.

En 2021, ce sont **22 152 litres de produits concentrés Ecolabel ou Ecocert** qui ont été utilisés au niveau du Groupe (20 324 litres en 2020).

Supports d'essuyage en microfibre

La microfibre, est un support d'essuyage efficace sur tous les types de surfaces.

Elle permet :

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

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

Electricité verte

Depuis 2020, la quasi-totalité de l'électricité consommée au sein du Groupe est verte. Elle est issue des énergies **éolienne** et **solaire**.



Stem Groupe participe ainsi à la transition énergétique en soutenant la **production française** de ces deux types d'énergies.

Ainsi grâce au système des garanties d'origine, pour tout MWh d'électricité consommé, la même quantité d'électricité éolienne ou solaire est injectée sur le réseau français.

En **2021**, Stem groupe a consommé **512 MWh** d'électricité et permis l'injection de cette même quantité d'électricité verte dans le réseau (86 MWh en 2020).

Vêtements de travail

OEKO TEX® STANDARD 100

Tous les tee-shirts, polos, polaires, chasubles, blouses et tuniques, qui équipent nos agents possèdent la certification **OEKO TEX® STANDARD 100**.

C'est la garantie que les vêtements qui portent ce label sont sans risque de contenir des substances nocives et sont donc sans danger pour la santé des personnes qui les portent.

Cette garantie concerne non seulement la ou les matières principales qui composent le vêtement mais aussi tous ses accessoires : boutons, cordons, fils, fermetures éclair, doublures...



Label PETA APPROVED VEGAN

Tous les pantalons, parkas, bodywarmers (gilets) et coupe-vent, qui équipent nos agents possèdent le label **PETA APPROVED VEGAN**.

Ce label met en évidence que les produits certifiés ne contiennent aucune matière animale et qu'aucun animal n'a été exploité ni maltraité lors de leur conception et de leur fabrication.



S+

- 1) Développer les acquisitions de matériels reconditionnés
- 2) Développer les acquisitions de véhicules moins polluants
- 3) S'orienter vers l'acquisition de matériels de nettoyage moins énergivores
- 4) Identifier les filières relatives aux vêtements de travail en matière recyclée ou élaborés à partir de matières labélisées, ainsi que les filières de recyclage
- 5) Suivre le parcours de formation « Climate Ambition Accelerator » (Pacte Mondial des Nations Unies)



3. « Eco-Actions » mises en place

Les écocgestes

Des formations aux "éco-gestes" sont réalisées de manière systématique lors de l'embauche des salariés.

Celles-ci portent notamment sur :

- Les économies d'énergie (éteindre les lumières, utilisation de matériel adapté à la prestation et correctement entretenu)
- Les économies d'eau (éviter les gaspillages, détecter les fuites et informer le client)
- Les économies de produits (la juste dose)
- Le tri des déchets
- L'évacuation des eaux usées dans les réseaux adéquats.

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

Afin de rendre ces formations encore plus pragmatiques, nous avons développé des supports, et utilisons également les documents du Monde de la Propreté « Les écocgestes du quotidien sur les chantiers de propreté » (extraits ci-contre).

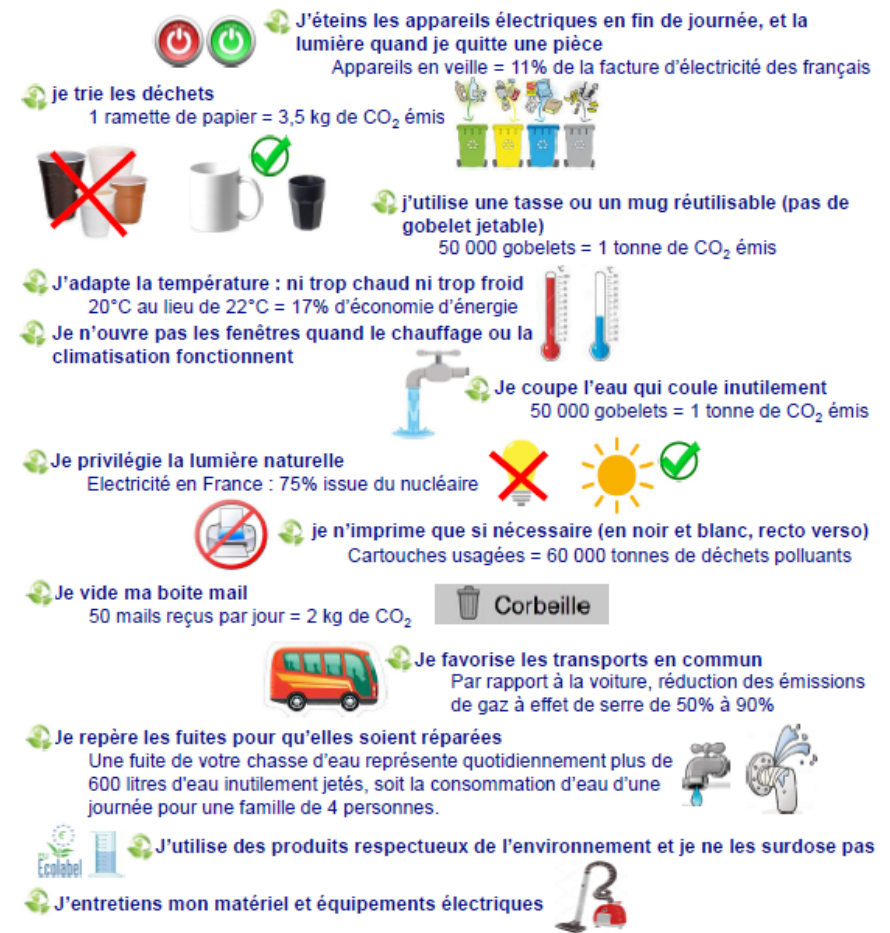


Eco-Gestes

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 ?



Consigne éco-gestes STEM Groupe

Mai le 06/09/2019

L'écoconduite

Depuis 2008, nous réalisons, en partenariat avec notre compagnie d'assurance, des stages de conduite 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, mais également plus sûre.

Les salariés apprennent ainsi une technique de conduite plus douce qui leur permet :

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



Prévention des épandages

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

Les agents sont sensibilisés à ce risque et formés à la manière de réagir si un tel incident se produit.

Une consigne est également à leur disposition pour leur préciser comment procéder dans une telle situation.

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

Quelques pistes pour la réduction des impacts des prestations de propreté sur l'environnement, et sur leurs bénéfices !

Pas trop de mails !

Stem Groupe dématématise, c'est bien, car cela a apporté de nombreuses améliorations en termes social et environnemental. Mais il faut dématématiser de manière raisonnée, car les impacts numériques de ces outils de communication sur l'environnement ne sont pas neutres.

Il ne faut donc pas abuser des mails et être ordonné.

Il est conseillé de :

- “ Régulièrement faire le ménage dans ses mails, en priorité ceux contenant des pièces-jointes, pour éviter tout stockage inutile dans des centres de données.
- “ Limiter également l'envoi de pièces-jointes « lourdes » à de nombreux destinataires.

Approche raisonnée sur la désinfection

Les prestations de désinfection se sont démultipliées avec la crise sanitaire : désinfection des points de contacts type interrupteurs et poignées de portes, mais désinfection également des sols dans de nombreux bâtiment tertiaires dans lesquels la désinfection n'était pas nécessaire avant la crise sanitaire.

La désinfection des points de contact avec les mains est évidemment indispensable. En revanche, pour les sols, elle est parfois superflue.

Il ne faut pas en abuser et préférer des désinfectants ECOCERT. Qui dit désinfection, dit risque chimique et impact négatif sur l'environnement !

Qualité de vie au travail et Propreté

La qualité de vie au travail passe déjà par un sentiment de confort et de bien-être par rapport à l'environnement qui nous entoure lorsqu'on est au travail.

Avec le contexte de la crise sanitaire, la propreté est désormais stratégique.

La notion d'air intérieur est devenue très sensible. L'air intérieur peut être jusqu'à 8 fois plus pollué que l'air extérieur. Pour limiter les risques de contamination, par des agents pathogènes ou par d'autres polluants, il faut en premier lieu respecter quelques bonnes pratiques :

- “ S'assurer du bon fonctionnement de la ventilation automatique des locaux
- “ Aérer les locaux régulièrement en ouvrant les fenêtres
- “ Limiter les matériaux et les revêtements émissifs
- “ Former les usagers aux problématiques de qualité de l'air

La propreté apporte un effet « fraîcheur », auparavant, notamment, par l'apport d'odeurs avec l'utilisation de produits contenant des parfums. On entendait souvent « ça sent le propre ! » et pourtant, le propre ne se voit pas, mais le propre ne se sent pas non plus. C'est l'absence d'odeurs désagréables qui permet d'avoir cette sensation de propre et non pas la présence d'odeurs agréables artificielles qui peuvent masquer une non propreté, et en plus apporter des composés polluants. Aujourd'hui, Il est possible de nettoyer sans dégrader ni polluer davantage l'air intérieur.

La visibilité des agents de propreté apporte aussi un certain confort car si on les voit c'est que le nettoyage a lieu.

Un entretien approprié des matériaux permet également de maintenir une bonne qualité lumineuse dans les locaux.

Le respect des règles sanitaires par les usagers, par exemple le lavage des mains régulier dès que nécessaire, va faire varier de manière significative la persistance des microorganismes.

Un environnement propre et rangé incite au maintien de l'ordre établi, au respect des règles et aux bonnes pratiques.

Des sanitaires propres, des quantités de consommables suffisantes, participent à donner l'envie de bien faire.

Nous avons un véritable rôle à jouer chez nos clients sur ces aspects de qualité de vie au travail.

La chasse au gaspillage

Nos agents sur sites reçoivent des formations et sensibilisations aux écogestes. Ils sont ainsi vigilants à leur entourage et alertent en cas d'anomalie constatée chez nos clients, telle une fuite d'eau.

Aménagement des bâtiments

Stem Groupe peut accompagner ses clients, en apportant expertise et conseils, sur des aspects de conception, d'aménagement et de rénovation des bâtiments, par le choix des revêtements et équipements, dont l'entretien sera plus facile.



Prendre en compte nos exigences qualité, sécurité et environnement est un élément important. Notre entreprise cliente est en effet certifiée ISO 14001.

Marie-Laure Tarricone, Consultante Facility Management société MITIE, pour une grande entreprise du secteur aéronautique

S+

- 1) Mettre en place une charte de bon usage des mails
- 2) Définir un plan de conversion : équipements économes en ressources (matériel informatique labellisé (ordinateur et tablette), éclairage LED, détecteurs de mouvements...)
- 3) Mettre en place le coffre-fort numérique
- 4) Nommer un référent QVCT Groupe

L'Engagement Sociétal



5. Relation Client et bénéfices aux usagers

Stem Groupe ne fait pas que vendre des prestations de service de propreté, de sécurité, de restauration, d'espaces verts ou encore de maintenance, à ses clients.

Stem Groupe a développé une expertise des besoins et comportements des usagers des sites et ce, dans les divers domaines d'activités de ses clients (bureaux, commerces, transports, lieux de santé, établissements scolaires, lieux de loisirs, ...) :

- “ En hygiène, santé, sécurité sanitaire, protection,
- “ En bien-être et qualité de vie au travail,
- “ En expérience client réussie dans les sites commerciaux et en contribuant positivement à l'image de marque du client et de son activité,
- “ En maintenance et en pérennité des bâtiments et de leurs aménagements.

Stem Groupe contribue efficacement à la performance globale de ses clients et à leur démarche RSE, par le recueil des attentes au niveau des usagers, l'anticipation des besoins futurs des clients et l'innovation en conséquence, pour leur proposer de nouvelles solutions dans une approche partenariale et durable.

Stem Groupe a également la volonté d'encourager un achat responsable des prestations qu'il propose, la volonté de sensibiliser les prospects et clients, et de leur faire connaître les enjeux RSE du secteur :

- “ Santé et sécurité des agents
- “ Travail en continu et en journée,
- “ Visibilité, respect et reconnaissance du travail des agents

Le respect du prestataire, en particulier le respect des agents de propreté, sécurité, ou autres ..., par les usagers des sites, doit aussi être encouragé dans le cadre de ce partenariat client / prestataire.

Nos modes de fonctionnement nous permettent cela.

- “ La certification ISO 9001,
- “ L'évaluation du niveau de satisfaction et le recueil des besoins et attentes,
- “ Les qualifications Qualiprope (capacités juridiques, financières, techniques et professionnelles attestées),
- “ Les visites régulières de l'encadrement sur les sites,
- “ Les rencontres régulières avec les clients sur les sites ou en filiale, pour notamment démontrer notre expertise et faire évoluer le cahier des charges,
- “ Les prestations proposées qui sont personnalisées, individualisées et spécifiques aux demandes client,
- “ L'utilisation d'une plateforme numérique dédiée à la relation client,
- “ L'identification d'un contact privilégié pour chaque client dans l'entreprise,
- “ La formation des agents aux attitudes de services,
- “ La mise en valeur de la contribution du travail des agents à la performance du client.



6. Ancrage territorial et implication de l'entreprise dans le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire

Stem Groupe est impliqué auprès des communautés locales et contribue à la création d'emplois locaux et non délocalisables, au développement des compétences locales, à l'inclusion des personnes issues du territoire.

Stem Groupe contribue à la dynamique des territoires. Notre rôle, sur les plans économique, social et environnemental, est primordial.

Nous privilégions des fournisseurs locaux afin de limiter l'empreinte carbone du transport de marchandises.

Nous avons consolidé un partenariat avec Triethic pour proposer une offre complémentaire pour la gestion des déchets (diagnostic, tri et collecte).

Stem Groupe est également engagé dans des actions concrètes, en partenariat avec des acteurs du territoire, et apporte son soutien à des projets RSE du territoire.

Fabriqué en France

Une première étude sur l'origine des produits que STEM GROUPE acquiert auprès de ses fournisseurs montre le résultat suivant.

- “ France : 79,48%
- “ Europe : 9,20%
- “ Asie : 7,03%
- “ Grande Bretagne : 3,81%
- “ Etats-Unis : 0,48%

Cette étude sera affinée et complétée, notamment au regard de la typologie des produits.

Mécénat Eco-Ecole

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

Pour TERAGIR, comme pour STEM GROUPE, 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.



Stem Groupe est pour nous un partenaire mécène structurant : leur confiance accordée depuis 2015 nous permet de financer les activités de notre programme Eco-Ecole. Nous aidons ainsi 2 700 écoles, collèges et lycées, 350 000 élèves et enseignants, à mettre en place des actions concrètes de développement durable.

Romain Bouillon, Directeur Adjoint de l'association Teragir

L'association TERAGIR a lancé le programme **ECO ECOLE**, label international d'éducation au développement durable, en 2005.

Eco-Ecole est la version française d'Eco-Schools, programme international d'Education au Développement Durable (EDD), développé par la Foundation for Environmental Education. Le programme vise à aider les élèves à mieux comprendre le monde qui les entoure pour s'y épanouir et y participer. Il repose sur la mobilisation de l'ensemble des acteurs d'un établissement scolaire mais également du territoire.

Le programme Eco-Ecole bénéficie du soutien du Ministère de l'Education nationale dont le partenariat s'est traduit en janvier 2017 par la signature d'un accord-cadre de coopération pour l'EDD.

Les objectifs sont de :

- **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.



En France, ce sont 3000 établissements (de la maternelle au lycée), qui bénéficient de la méthodologie et de l'accompagnement gratuit d'ECO ECOLE.

Dans le monde, ce sont plus de 50 000 écoles dans 67 pays.

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

Vidéo La planète des enfants – Le programme Eco-école par Stem Groupe

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

Eco-Ecole propose un mode d'emploi aux équipes pédagogiques pour déployer efficacement le développement durable. Elles sont conseillées tout au long de leur projet pour en faciliter la mise en œuvre.

- **Des ressources** : un guide complet avec des fiches pratiques pour accompagner l'établissement dans le lancement du projet ainsi qu'un espace dédié sur le site web avec un accès à la boîte à outils (ressources conçues spécifiquement pour les équipes pédagogiques).
- **Une équipe dédiée** : une équipe de 5 professionnels ressources pour suivre, guider et conseiller dans le déploiement du projet.
- **Des relais locaux** : des associations et des collectivités locales formées, présentes dans les territoires, qui possèdent une expertise et des compétences en matière d'éducation et de développement durable.

Le programme propose **8 thématiques de travail** pour :

- Identifier un thème prioritaire chaque année, pour fédérer les participants et apporter de la cohérence au projet, ne pas s'éparpiller et se donner les moyens d'approfondir.
- Explorer progressivement chacun des thèmes, année après année, explorer de nouveaux enjeux tout en pérennisant les actions précédemment mises en œuvre, pour dynamiser le projet et créer de la continuité dans les projets et les apprentissages.



ALIMENTATION



CLIMAT



EAU



SANTÉ



BIODIVERSITÉ



DÉCHETS



ÉNERGIE



SOLIDARITÉS

1 INFORMER SUR LA DÉMARCHÉ



2 RÉUNIR DES VOLONTAIRES



3 CHOISIR UN THÈME



4 MENER L'ENQUÊTE



5 AGIR ENSEMBLE



6 ÉVALUER SES RÉSULTATS



Business4Earth

Les constats

Chaque minute, 2400 arbres sont coupés dans le monde.
Chaque seconde, 60 000 tonnes de CO₂ sont rejetées dans l'atmosphère.

Cela détruit la biodiversité et accélère le réchauffement climatique.

La reforestation permet de **capturer le carbone présent dans le CO₂** et de :

- “ **Combattre efficacement le réchauffement climatique**
- “ **Protéger et développer la biodiversité**
- “ **Produire l'oxygène que l'on respire**

L'association

L'association **WEFIGHT4EARTH**, loi 1901 à but non lucratif, a pour objet de lutter contre la déforestation et le changement climatique en organisant un réseau de personnes engagées en faveur de l'environnement, en contribuant à des actions de reforestation et en organisant tout événement ou publication en lien avec son objet.

A cet effet, l'Association a créé le « Label » **Business4Earth** permettant ainsi à ses partenaires de valoriser leur engagement pour l'environnement.



Elle a également noué un partenariat avec l'Association **Planète Urgence**, qui met notamment en œuvre le programme « **Environnement et Développement** » au sein duquel sont menés des projets conciliants :

- “ Contribuer à la reforestation de la planète et à la protection de l'environnement naturel

- “ Sensibiliser et accompagner le plus grand nombre aux problématiques du réchauffement climatique et du **développement** économique des populations.

Le projet

La lutte contre la déforestation

- “ La plantation de palétuviers de mangrove
- “ La transformation des modèles de production et de consommation (et notamment la consommation de produits et de services ayant un impact direct sur la déforestation) ;
- “ La sensibilisation des sociétés aux enjeux de la déforestation ;
- “ La proposition d'alternatives viables aux communautés afin que les essences forestières les plus précieuses pour l'environnement ne soient pas déboisées.
- “ La reforestation notamment des zones tropicales

La protection de la biodiversité

Grâce à la mise en place d'une collaboration et d'un accompagnement des partenaires locaux, ces derniers, acteurs directs de la préservation de la biodiversité, aux côtés de scientifiques, recensent et mettent à jour des bases de données permettant de valoriser le patrimoine naturel (faune et flore) d'une zone d'intervention donnée, en particulier dans des réserves et aires protégées (terrestres et maritimes).

Le choix de la mangrove

Située en zones tropicales, la mangrove se développe vite grâce à une photosynthèse maximale, en capturant le CO₂ présent dans le sol, les océans et l'air.

La mangrove c'est aussi une véritable nurserie pour les poissons, les crevettes et les crabes. Elle impacte directement la biodiversité tout en formant une barrière contre les événements climatiques extrêmes.



Les plus de cet écosystème :

“ **Ne nécessite pas d'apport d'eau**

Elle se développe dans un écosystème marin, et fixe le carbone dans les sédiments,

“ **Capture le CO₂ de l'air, de l'eau et du sol**

Elle capture de 5 à 10 fois plus de CO₂ que les autres forêts tropicales. Elle est composée à 90% de carbone.

“ **Protège et développe la biodiversité**

2/3 des espèces animales et végétales côtières sont issues des mangroves : des micro-algues aux oiseaux en passant par les crustacés.

Un palétuvier permet, tout au long de ses 25 années de croissance, d'absorber 750 kilos de CO₂.

L'engagement

Stem Groupe est résolument engagé dans le cadre de sa politique RSE à soutenir les actions liées à la lutte contre le changement climatique et la préservation de l'environnement naturel et de la biodiversité.

Il s'est ainsi naturellement engagé aux côtés de WEFIGHT4EARTH, dans l'effort mondiale de reforestation afin de lutter contre le changement climatique.

L'action se situe dans le Détroit de Mahakam en Indonésie.

La convention de partenariat signée prévoit le financement de **15000 arbres**.

Le financement des arbres permet de préparer les pousses, de les planter et d'assurer leur suivi.

Il permet également de sensibiliser les populations locales à la protection de ces espaces.

Les arbres ainsi plantés permettent de compenser les émissions de CO₂ et d'assurer la neutralité carbone de la flotte des véhicules du Groupe (à périmètre constant), durant toute la vie des arbres.

Depuis sa création, l'Association a déjà planté, en partenariat avec l'Association Planète Urgence, plus de **39 600 arbres**, l'objectif de l'association étant de réunir 1 000 membres à l'échelle mondiale afin de planter **1 000 000 d'arbres**.

15 000 palétuviers plantés, permettent de compenser les émissions de 200 véhicules, soit 12 000 tonnes de CO₂

Mieux vivre son handicap par le sport

L'Association Presloise de Badminton, APB (Presles dans le Val d'Oise), a été créée en 2008.

Le club est adhérent à la Fédération Française de Badminton, mais également à la **Fédération Française Handisports**.



Le club s'est en effet engagé, depuis 4 ans, dans l'**accueil de personnes en situation de handicap, tant physique que psychique**.

« Handicapés ou valides, à Presles tout le monde joue sur le même terrain », Le Parisien, 12 décembre 2019.

« Il est reconnu par le monde médical que la pratique d'une activité physique régulière est un des éléments nécessaires vers un mieux-être tant physique que psychique et nous avons la chance que le Badminton fasse partie de ces sports très facilement accessibles à tous et à chacun, favorisant l'inclusion au sein d'un groupe et ne nécessitant pas de compétences techniques spécifiques pour prendre du plaisir à jouer ensemble. »

Laurent KERVENDAL, Président et Daniel BRISARD, Responsable Parabadminton, de l'APB.

Le Club est heureux de compter aujourd'hui, **4 sportifs handicapés** parmi leurs 80 adhérents. L'APB a investi dans l'achat de **4 fauteuils adaptés**, qui sont mis à leur disposition, gracieusement.



Un des joueurs, lui-même en situation de handicap, est devenu titulaire du CQP « Sport Santé » et se destine à une spécialisation Para badminton.

C'est ainsi qu'est né le **23 juin 2019**, la **première édition** de ce forum de rencontres, gratuit et ouvert à tous, dont l'objectif était de faire connaître leur engagement auprès du grand public mais également et surtout, auprès des personnes en situation de handicap de la région.

« Mieux vivre son handicap par le sport »

Lien vers le film de l'évènement :

<https://vimeo.com/362321185/c6cd0e9972>

Cette première manifestation a été primée 2 fois :

- “ 1er Prix de l'innovation de la ligue Ile de France de Badminton
- “ Labellisation Ecoresponsable par Generali-France, partenaire de la Fédération Française de Badminton

Ce forum n'a malheureusement pas pu être reconduit en 2020 ni en 2021 en raison de la crise sanitaire, mais il a pu voir le jour à nouveau le **8 mai 2022**, pour sa **seconde édition** avec un réel objectif d'en faire désormais un **rendez-vous incontournable annuel !**

Pourquoi un tel forum ? Pour faire se rencontrer des intervenants paramédicaux, des sportifs handicapés de niveau international, des structures d'accueil, des personnes valides et bien évidemment des personnes en situation de handicap physique ou



sensoriel avec une même envie de **partage**, d'**écoute** et d'**échanges**, dans une ambiance festive et dénuée de tout jugement négatif.

Et cette année, il n'y avait pas que le Parabadminton à l'honneur ! Des démonstrations de Foot Béquilles, de Basket Fauteuil, de Para Haltérophilie et de Para Triathlon ont eu lieu !

STEM GROUPE ainsi que sa filiale **CLEAN SERVICE**, sont partenaires du Club depuis les premières heures de ce projet ambitieux d'inclure le handicap dans le sport et dans la vie de tous les jours. STEM GROUPE s'est tout naturellement réinvesti en 2022 pour la réussite de cet évènement et s'inscrit durablement aux côtés de l'APB.



S+

- 1) Proposer au niveau de chaque filiale une action solidaire en fonction de ce qui lui tient à cœur (2023)
- 2) Davantage communiquer sur nos partenariats (internet et LinkedIn)
- 3) Evaluer la perception de la propreté du client auprès des usagers (2023)

Notre exigence, Votre Bien-vivre